



# **CHAABI LLD**

**Ser vice infor ma tique**

## **DOSSIER D'APPEL D'OFFRES** **N° : DT/01/2009**

### **OBJET :** **TELEPHONIE SUR IP / VOIE IP**

Date limite pour le dépôt des offres le 28/01/2009

## SOMMAIRE

<b>ARTICLE 01 : OBJET</b> .....	3
1.01 Etude de l'existant : .....	3
A.Réseau téléphonique.....	3
B.Réseau informatique.....	4
1.1 Serveurs : .....	4
1.2 Stations :.....	4
1.3 Imprimantes et photocopieurs : .....	4
1.4 Sécurité : .....	4
1.5 Messagerie : .....	4
1.6 Qualité : .....	4
1.7 Partage de ressource : .....	4
1.8 Divers : .....	4
1.9 Internet : .....	4
<b>ARTICLE 02 : DATE LIMITE ET LIEU DE DEPOT DES OFFRES</b> .....	4
<b>ARTICLE 03: DOSSIER DE SOUMISSION</b> .....	5
1. Un Dossier Administratif.....	5
2. Un Dossier commercial .....	5
3. Un Dossier Technique.....	5
<b>ARTICLE 04 : VALIDITE DES OFFRES</b> .....	6
<b>ARTICLE 05 : DETAIL DE LA PRESTATION</b> .....	6
5.1 Etude du Besoin :.....	6
5.2 Obligation du soumissionnaire :.....	6
5.3 Durée d'Intervention : .....	7
5.4 Assistance : .....	7
5.5 Schéma téléphonique : .....	7
<b>ARTICLE 06 : DETAIL DU BESOIN</b> .....	7
<b>ARTICLE 07 : schéma TEI Ephonique cible</b> : .....	8
<b>ARTICLE 08: CARACTERE ET COMPOSITION DES PRIX</b> .....	8
<b>ARTICLE 09 : CRITERE D'ATTRIBUTION</b> .....	8
<b>ARTICLE 10 : VALIDITE/DUREE DU CONTRAT</b> .....	9
<b>ARTICLE 11 : CONDITIONS DE PAIEMENT</b> .....	9
<b>ARTICLE 12: RESILIATION DU CONTRAT</b> .....	9
<b>ANNEXE 1</b> .....	10
<b>ANNEXE 2</b> .....	11
<b>ANNEXE 3</b> .....	12
<b>ANNEXE 4</b> .....	14
<b>ANNEXE 5</b> .....	15

## ARTICLE 01 : OBJET

L'objet du présent document est la mise en place d'une solution technique pour la migration du système téléphonique actuel vers le système : TELEPHONIE SUR IP ou bien Voix IP.

L'Installation et la mise en place de cette solution concerne les deux sites de Chaabi LLD :

- Le Siège : 2 Rue Chella Bd Zerktouni - Casablanca
- Annexe : 6 Angle bd Anoual Bd Abdelmoumen, 1 ère étage 114 - Casablanca

### 1.01 Etude de l'existant :

#### A. Réseau téléphonique

Le réseau téléphonique basé sur la solution : Siemens HIPATH 3550

Détail de l'équipement Téléphonique :

Equipment	Site Zerktouni	Site Abdelmoumen
PABX SIMENSE HiPath 3550 V3	1	0
Carte de 16	3	0
Lignes réseau Analogiques	9	1
Lignes réseau Numériques	2	1
Posts Analogiques	24	0
Posts numériques	2	0
Lobox (Méditel -IAM)	6	0

#### Fonctionnements de la solution actuelle :

- Renvoi / poste opérateur.
- Tonalité d'appel en instance /attente.
- Conférence.
- Attente musicale.
- Fonctionnement de nuit /de jour.
- Parcage.
- Message d'absence.
- Messages textuels / internes sur les combinées.
- Verrouillage de téléphone.
- Annuaire interne.
- Capture d'appel
- Siemens Hipath procentre compact (call centre pour la Direction Commerciale et pour la Direction Technique)

## Cahier des Charges : Téléphonique Sur IP /VOIE IP

- 2 lignes Vertes : une pour la Direction Commerciale et une pour la Direction Technique pour la gestion des appels 7j/7 et 24h/24(astreinte technique de chaabi LLD)

### B. Réseau informatique

Equipements et applications informatiques :

- 1.1 Serveurs :
  - 2 Serveurs HP
  - 2 Serveurs IBM
  - 1 serveur Black Berry Entreprise (BES)
- 1.2 Stations :
  - 15 PC Fixes et plus de 10 PC portables
- 1.3 Imprimantes et photocopieurs :
  - 5 imprimantes Multifonctions ,7 imprimantes Laser Jet et photocopieur Minolta Konica
- 1.4 Sécurité :
  - Firewall SnapGear avec une connexion VPN
- 1.5 Messagerie :
  - Serveur Microsoft exchange 2003
- 1.6 Qualité :
  - Base de donnée SQL Server 2000 et 2005 et serveur d'application
- 1.7 Partage de ressource :
  - Serveur de partage de donnée
- 1.8 Divers :
  - Antivirus Trend Micro
- 1.9 Internet :
  - Access Internet de 1 Mbps garantie de Meditel et 4 Mbps Access ADSL de Maroc Telecom
- 1.10 Site Web :
  - Site web [www.LLD.ma](http://www.LLD.ma) hébergé en France.
- 1.10 VPN
  - Connexion VPN entre les deux sites (Annexe 4)

## ARTICLE 02 : DATE LIMITE ET LIEU DE DEPOT DES OFFRES

Les offres doivent être déposées dans les conditions et délais prévus par le présent cahier de charges à l'adresse suivante : CHAABI LLD, Service Informatique, 2 Rue Chella, Boulevard Zerktouni Casablanca.

### Contact :

Mlle Asmaa HARI (asma.hari@chaabilld.ma, +212 22 95 72 17, 079 82 65 01)

La date limite de dépôt des offres est fixée au 28/01/2009 à 12h00.

## **ARTICLE 03: DOSSIER DE SOUMISSION**

Tout soumissionnaire est tenu de présenter un dossier de soumission cacheté et scellé, rappelant en outre l'objet de sa soumission comportant les dossiers ci-après :

### **1. Un Dossier Administratif**

Ce dossier doit comprendre :

- Une déclaration sur l'honneur établie en double exemplaire faisant connaître les noms et prénoms, la raison sociale, le montant du capital, l'adresse du siège social, la qualité en laquelle il agit, et les pouvoirs qui lui sont conférés.
- La déclaration indique en outre le numéro d'inscription au registre du commerce, le numéro du compte bancaire ou du trésor et le numéro d'affiliation à la caisse Nationale de sécurité sociale.
- Le cahier des charges dûment paraphé, signé et cacheté.
- Les délégations de pouvoir.
- Caution au nom de la société Chaabi LLD d'un montant de 20 000dhs.

Les documents et les pièces énumérés ci-dessus doivent être mis dans une enveloppe scellée et cachetée portant la mention « dossier administratif »

### **2. Un Dossier commercial**

Ce dossier doit comprendre :

- Le bordereau des prix détaillés (Annexe 3).
- Les prestations doivent être libellées Hors TVA.

Les pièces énumérées ci-dessus doivent être mises dans une enveloppe portant la mention « Soumission » ;

### **3. Un Dossier Technique**

Ce dossier doit comprendre :

- Une note indiquant les moyens humains et techniques dont dispose le soumissionnaire
- La documentation complète de la solution.
- Les Références pour chaque solution ci-après :
  - Téléphonie sur IP.
  - Messagerie Unifiée.
  - Serveur SMS.
  - Couplage informatique téléphonie (CTI).
- Le planning d'exécution.

Les pièces énumérées ci-dessus doivent être mises dans une enveloppe portant la mention « Dossier Technique ».

L'ensemble des trois dossiers cités dans cet Article doit être mis dans une seule enveloppe fermée et cachetée et portant en gros caractères les inscriptions suivantes :

- Le nom du soumissionnaire ;

- Le numéro et l'objet de la consultation ;
- La date limite de dépôt des offres ;

## **ARTICLE 04 : VALIDITE DES OFFRES**

Les offres sont valides pendant 90 jours à partir de la date d'ouverture des plis.

## **ARTICLE 05 : DETAIL DE LA PRESTATION**

### **5.1 Etude du Besoin :**

- Menus vocaux/ Serveur Vocal Interactif (SVI).
- Transfert et Renvoi d'appels vers un autre poste ou site en technologie IP.
- Interconnexion entre les deux sites distants.
- Messagerie Unifiée.
- Aiguillage automatique.
- Fille d'attente.
- Mise en attente /Musique d'attente programmable.
- Enregistrements des conversations.
- Verrouillage du téléphone par code.
- Restitution d'appel.
- Utilisation de Gateway.
- Serveur SMS (sortant +Entrant).
- Web call back.
- Couplage informatique téléphonie .

### **5.2 Obligation du soumissionnaire :**

Le soumissionnaire s'engage, dans le cadre du présent contrat, à :

- Installation de la nouvelle solution pour les deux sites distants
- Interconnexion entre les deux sites distants (Siege Chaabi LLD et Annexe).
- Remplacement des téléphones numériques analogiques par des hard phones et des soft phones.
- Utilisation des équipements téléphoniques actuels.
- Mutualisation de l'architecture réseau initiale dédiée afin de transporter de la voix via IP.
- Assurer l'installation et la configuration d'un réseau téléphonique IP.
- Monitoring et Maintenir du débit Internet.
- Meilleur Contrôle de Reporting : file d'attente, Appels Traités, appels abandonnés...
- Itinérance des utilisateurs connectés.
- Console de gestion et d'administration via des interfaces web.
- Réduction du coût des appels.
- Déploiement flexible des applications à travers l'entreprise.

## Cahier des Charges : Téléphonique Sur IP /VOIE IP

- Routages et transfert des appels.

### 5.3 Durée d'Intervention :

Maintenance sur site sous un délai de 2 heures.

### 5.4 Assistance :

L'assistance de 8h30 a 18h30 et 6j/7.

### 5.5 Schéma téléphonique :

Annexe 1 : schéma de Réseau informatique et téléphonique de Chaabi LLD.

## ARTICLE 06 : DETAIL DU BESOIN

### 6.1 Réseau Téléphonique :

Etablir une liaison haut débit :

- Distance entre le siège et l'annexe est de 4 Km.
- Evolution future.
- Fusionner en un seul réseau physique qui intégrera des terminaux de téléphonie sur IP.
- Le réseau téléphonique doit être prioritaire et séparée du réseau data.
- La solution IP concerne les deux sites.
- Maintenir de la qualité de la voix avec un débit garantie de 1 Mbps.

### 6.2 La messagerie Unifiée :

Les différents flux de messagerie (voix, textes et données) doivent être centralisés sur un type Unique de terminal.

Le concept de la messagerie unifiée propose d'intégrer l'E-mail, le message vocal et la télécopie au Niveau d'un seul et unique terminal de travail.

- Un micro-ordinateur (ordinateur bureau ou laptop)

### 6.3 Traitements des fax (sortant et entrant) :

Les télécopies devront être traitées afin que celles-ci puissent être dispatchées sur les boites de messageries électroniques des destinataires.

### 6.4 Fille d'attente : Musique de Patience, Conférence et A.C.D (Automatique Call Distributions) :

- a. Appel tous les agents, le premier qui décroche prend l'appel.
- b. Appel de celui qui a reçu moins d'appels.
- c. Appel Aléatoire.

### 6.5 Menus vocaux/ Serveur Vocal Interactif (SVI)

### 6.6 Transfert et Renvoi d'appels vers un autre poste ou site en IP

### 6.7 Interconnexion entre les deux sites distants

- 6.8 **Aiguillages Automatique des Appels**
- 6.9 **Couplage informatique téléphonie CTI** : relié avec l'application de Microsoft « Microsoft Dynamics CRM».
- 6.10 **Web call back** : Permet à nos internautes d'être contactés gratuitement par Chaabi LLD (le site web de Chaabi LLD est hébergé chez un prestataire externe).
- 6.11 **Serveur SMS : Gestion d'envoi et réception de SMS**
  - a. Envoi ou planification d'envoi de SMS simple
  - b. Envoi ou programmation de plusieurs messages a plusieurs destinataires
  - c. Gestion de liste de contact
  - d. Réception et génération CRE

## **ARTICLE 07 : schEma TEI Ephonique cibl e :**

Annexe 2 : schéma de réseau téléphonique voie IP

## **ARTICLE 08: CARACTERE ET COMPOSITION DES PRIX**

Les prix sont établis en tenant compte des conditions économiques à la date de dépôt des offres.

Le Prestataire ne pourra, sous aucun prétexte, revenir sur ses prix qui sont fermes et non révisables pendant 3 mois pour le matériel et toute la durée du contrat pour le SAV.

## **ARTICLE 09 : CRITERE D'ATTRIBUTION**

Une short liste sera établie sur la base des meilleures offres après évaluation de la totalité des offres déclarées conformes au présent CPS.

Chaabi LLD se réserve le droit d'accepter ou d'écarter toute offre, d'annuler la procédure de consultation et d'écarter toutes les offres, à un moment quelconque avant l'attribution du contrat/bon de commande, sans, de ce fait, encourir une responsabilité quelconque vis-à-vis du ou des soumissionnaire(s) concerné(s), ni être tenu d'informer le ou les soumissionnaires concernés des raisons de sa décision.

Chaabi LLD se réserve également le droit de déclarer la consultation infructueuse lorsqu'il est évident qu'il y a absence de concurrence ou lorsqu'il est constaté que les montants des offres sont élevés.

Aucun soumissionnaire ne peut prétendre à une indemnité dans le cas où ses propositions ne seraient pas acceptées.

## **ARTICLE 10 : VALIDITE/DUREE DU CONTRAT**

### **10.1 Validité du contrat**

Le contrat issu de la présente consultation n'est valable, définitif et exécutoire qu'après la signature de la convention y afférent entre Chaabi LLD et le représentant dûment habilité du prestataire retenu.

### **10.2 Durée du contrat**

Le contrat cadre issu du présent Appel d'Offres sera conclu pour une durée de 1 année.

Il est reconductible d'année en année ; si aucun changement n'est prévu, le présent contrat sera reconduit par lettre de reconduction émise par CHAABI LLD, pour une nouvelle durée d'une (01) année calendaire.

En cas de changement, un Avenant au présent contrat cadre sera établi par les deux Parties.

### **10.3 Déclaration de confidentialité (Annexe5)**

L'adjudicataire signera une déclaration de confidentialité avec Chaabi LLD

## **ARTICLE 11 : CONDITIONS DE PAIEMENT**

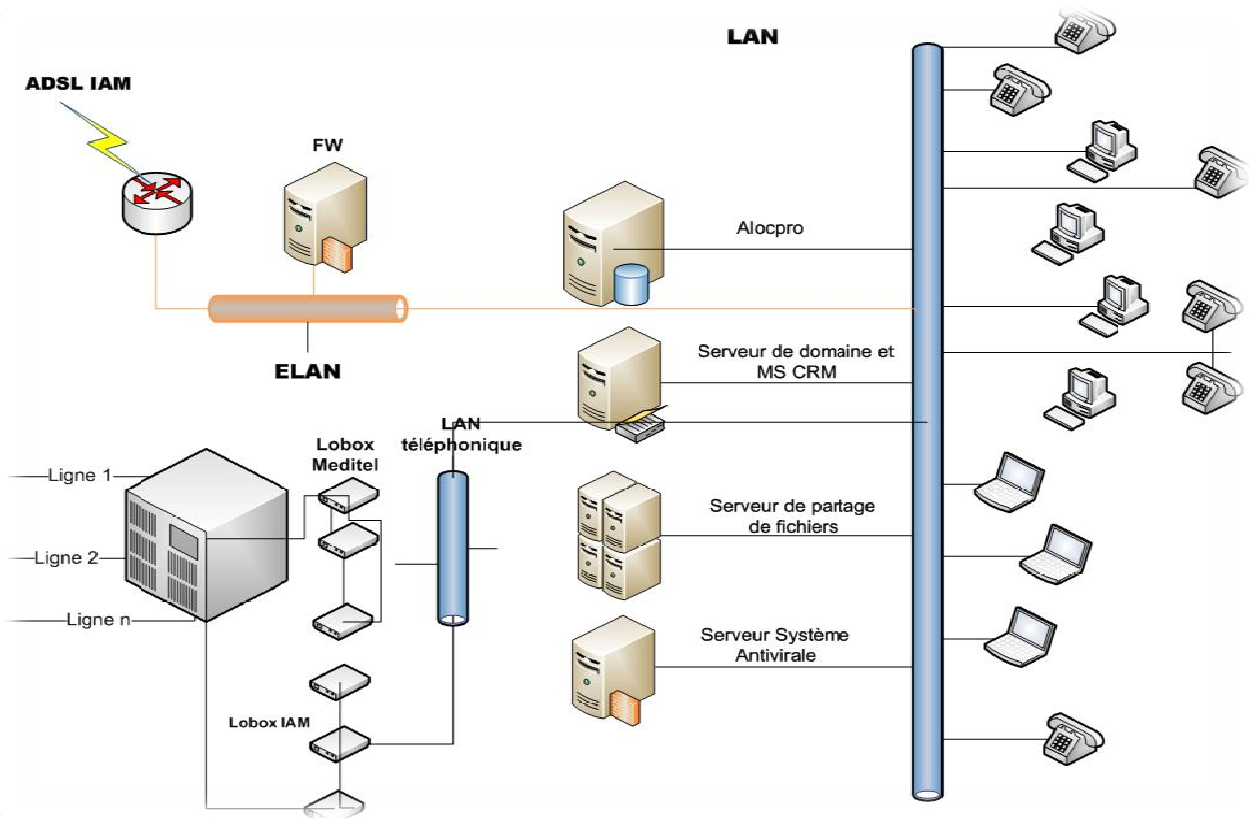
Le paiement des prestations sera effectué à 30 jours de la réception des factures.

## **ARTICLE 12: RESILIATION DU CONTRAT**

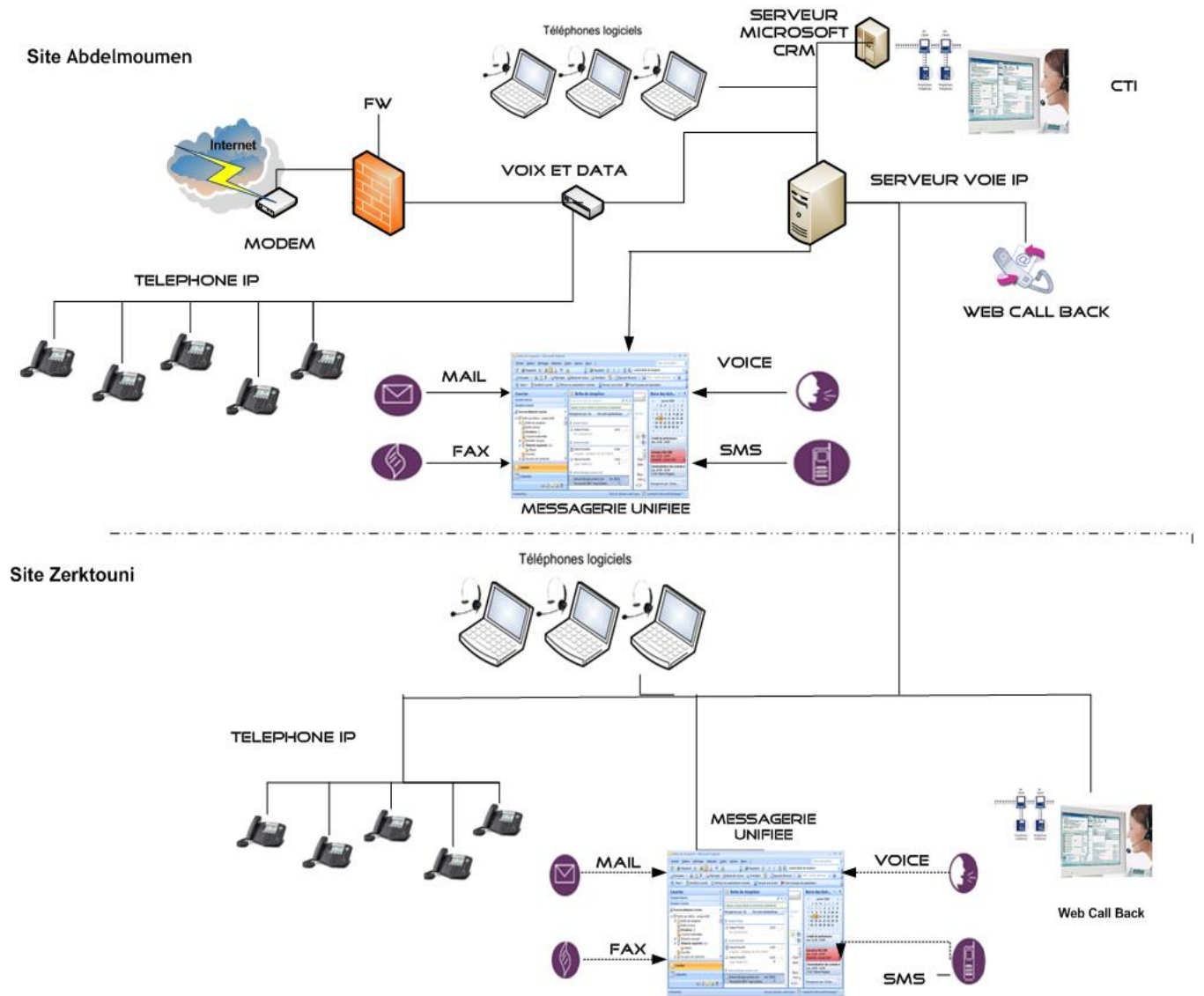
Le contrat pourra être résolu par Chaabi LLD aux torts du Prestataire, après mise en demeure par lettre recommandée après un préavis de 15 jours et dans les cas suivants :

- Non respect des délais contractuels
- Actes frauduleux portant sur la nature, la qualité ou la quantité des fournitures et des prestations, objet du présent contrat/bon de commande.
- Manquement aux obligations du présent CPS

## ANNEXE 1



## ANNEXE 2



## ANNEXE 3

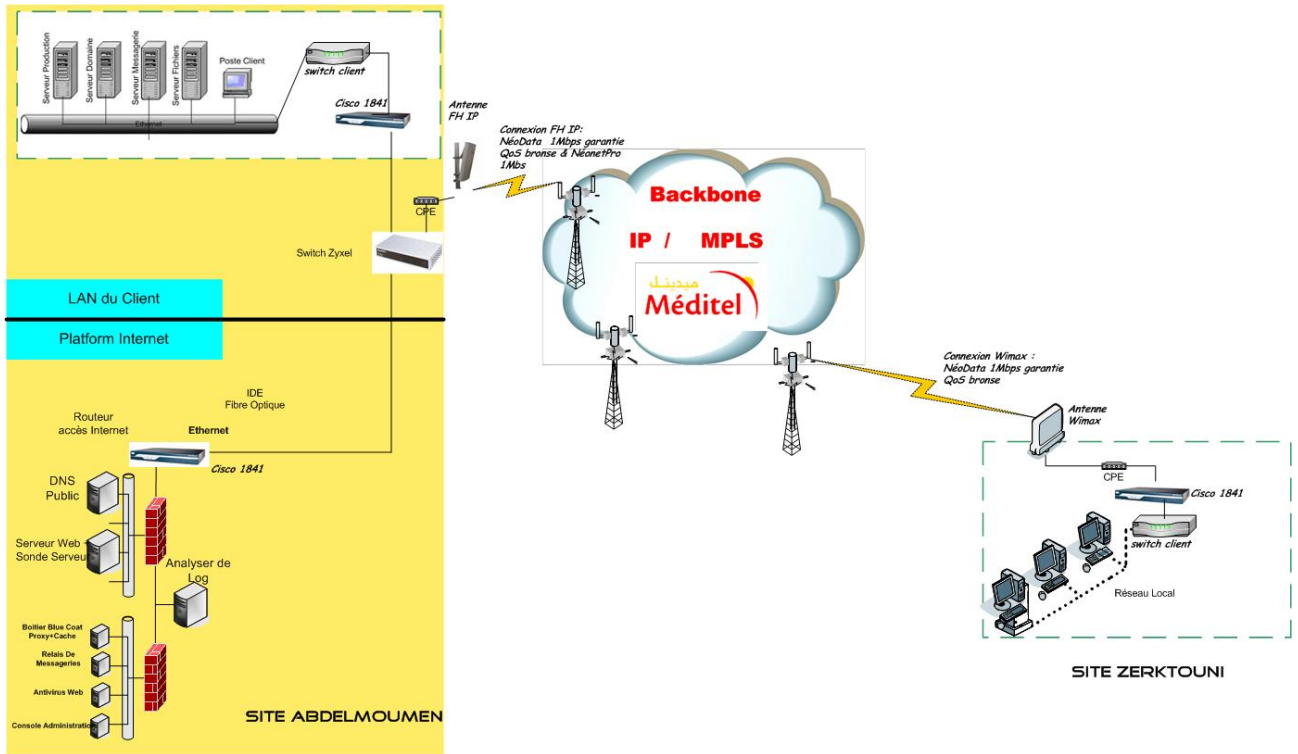
### Bordereau des Prix

Prestation	Tarif HT	TVA	Tarif TTC
Serveur VOIE IP			
Installation et configuration			
Interconnexion des deux sites			
Messagerie Unifiée			
Serveur SMS			
web call back			
Menus vocaux/ Serveur Vocal Interactif (SVI)			
Aiguillage Automatique			
Enregistrements des conversations			
Couplage informatique téléphonie (CTI)			
Fille d'attente			
Musique d'attente programmable			
Transfert des appels en IP			
<b>TOTAL :</b>			

**AU TOTAL HORS TVA :** .....  
**TAXES DE 20% :** .....  
**AU TOTAL TOUTES TAXES DE :** .....

**Arrêtée le présent marché a la somme toutes en toutes lettres :**

# ANNEXE 4



## ANNEXE 5

### Lettr e de confidential ité

Je soussigné(e), M (Mme)..... déclare avoir sollicité de la société ....., la communication d'informations concernant la société Chaabi LLD, R.C. 130533, I.F 2 Rue Chella Bd Zerktouni 20 100 Casablanca, aux fins d'étudier un éventuel projet de la migration du système téléphonique actuel vers la téléphonique sur IP.

Sont considérées comme informations confidentielles (ci-après les Informations) toutes les informations concernant la Société, qui pourraient m'être transmises de quelque manière que ce soit et par quelque moyen que ce soit, à l'exception de celles connues du public, sans violation des présentes.

Je reconnais que ces Informations me sont communiquées à ma demande, et m'engage à ne les utiliser que dans le seul but d'élaborer un projet tel que décrit ci-dessus.

Je reconnais que ces Informations présentent un caractère confidentiel et m'engage en conséquence :

- à en conserver le caractère confidentiel, à ne pas les divulguer ou laisser divulguer à des tiers, de quelque manière que ce soit, et à prendre toutes précautions et mesures nécessaires à cet effet,
- à ne pas utiliser les Informations d'une manière préjudiciable aux intérêts de la Société, en particulier en ce qui concerne les informations commerciales dont j'aurais pu prendre connaissance dans ce contexte,
- à ne pas approcher ou chercher à débaucher, directement ou indirectement, les employés de la Société, sauf accord spécifique des dirigeants de la Société Chaabi LLD ou par le Responsable du projet,
- à ne communiquer les Informations qu'aux conseils indispensables à l'élaboration d'une éventuelle offre d'acquisition,
- à porter à leur connaissance le présent engagement et à leur en faire signer une copie que j'adresserai au de la société .....

Si je décidais de ne pas donner suite à mon éventuel projet d'acquisition, je m'engage à restituer l'ensemble des Informations et à n'en garder aucune copie, que ce soit sous format numérique ou physique.

Je reconnais par ailleurs que la société ..... ne s'engage aucunement quand à l'exhaustivité ou à l'exactitude des Informations qui me seront transmises, qu'il m'appartient de vérifier par moi-même ou à l'aide de mes conseils, et que la société ..... ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences de leur utilisation.

Les obligations et engagements décrits aux termes des présentes porteront sur une durée de 12 mois, sauf stipulation contraire, à compter de la date de la signature des présentes.

Je reconnais expressément que la Société subirait un préjudice en cas de non respect des engagements souscrits aux termes des présentes.

Fait à : le :  
En 2 (deux) exemplaires originaux

Pour l'entreprise :