



BCEAO
BANQUE CENTRALE DES ETATS
DE L'AFRIQUE DE L'OUEST

DOSSIER D'APPEL D'OFFRES
AO/ZOO/DBA/05/05/2020

**FOURNITURE ET INSTALLATION DE SYSTEMES DE CENTRES DE CONTACT
TELEPHONIQUE ET DE LOGICIELS DE GESTION D'APPEL**

MAI 2020

PREMIERE PARTIE : DISPOSITIONS GENERALES

I.1. Introduction

La Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) est l'Institut d'émission commun aux huit (8) Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA), à savoir le Bénin, le Burkina, la Côte d'Ivoire, la Guinée-Bissau, le Mali, le Niger, le Sénégal et le Togo.

La BCEAO exerce ses activités à travers :

- le Siège, sis à Dakar ;
- le Secrétariat Général de la Commission Bancaire (SGCB) de l'UMOA sis à Abidjan ;
- une Direction Nationale dans chacun des États membres, comprenant une Agence Principale et une ou plusieurs Agences Auxiliaires ;
- la Représentation auprès des Institutions Européennes de Coopération (RIEC) sise à Paris.

I.2. Objet

Le présent dossier d'appel d'offres porte sur la fourniture et l'installation de systèmes de centres de contact téléphonique et de logiciels de gestion d'appels sur l'ensemble des sites de la BCEAO tels que visés à l'article I.21 du présent cahier des charges.

I.3. Allotissement

Le dossier d'appel d'offres est constitué d'un (1) lot unique.

I.4. Visite des lieux

Il n'est pas prévu de visite des lieux.

I.5. Conditions de participation au marché

La participation au présent appel d'offres est ouverte à toutes les entreprises éligibles, disposant de qualifications techniques et financières correspondantes aux exigences du cahier des charges. Il convient de préciser que les entreprises impliquées dans le financement des activités illégales, notamment le blanchiment des capitaux, le terrorisme, le trafic des enfants, etc, ne sont pas autorisées à prendre part au présent appel à concurrence.

1.6. Groupement

Les groupements sont autorisés dans le cadre du présent appel d'offres. Toutefois, la seule forme autorisée est le groupement solidaire. A ce titre, les entreprises concernées devront présenter dans leur soumission, l'acte constitutif du groupement signé par les Parties. Ce document devra en outre indiquer le chef de file dudit groupement.

1.7. Sous-traitance

La sous-traitance est subordonnée à l'accord préalable écrit de la Banque Centrale. Si elle est autorisée, la sous-traitance ne peut excéder trente pour cent (30%) de la valeur du contrat de base.

I.8. Conformité des offres

Toute offre qui ne répondra pas explicitement aux exigences du présent cahier des charges sera rejetée pour non-conformité.

I.9. Période de validité des offres

La validité des offres devra être d'au moins cent vingt (120) jours à compter de la date limite de leur dépôt.

I.10. Langue de soumission

Les offres et tous les documents concernant la soumission, échangés entre le soumissionnaire et la Banque Centrale, devront être rédigés en langue française.

Les notices des systèmes pourront être rédigées dans une autre langue, à condition d'être accompagnées d'une traduction en français des passages pertinents.

I.11. Frais de soumission

Le soumissionnaire supportera tous les frais afférents à la préparation et à la présentation de son offre. La Banque Centrale ne sera en aucun cas responsable de ces frais ni tenue de les régler, quels que soient le déroulement et l'issue de la procédure d'appel d'offres.

I.12. Monnaie de soumission

La monnaie utilisée est le franc CFA. Toutefois, les soumissions valorisées en euros seront acceptées pour les fournisseurs établis hors de la zone UMOA. Pour des besoins de comparaison, toutes les offres seront converties en francs CFA.

I.13. Régime fiscal

En vertu des dispositions des articles 28 du Traité de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA), en date du 20 janvier 2007, 7 des Statuts de la BCEAO, 10, paragraphe 10-1 du Protocole relatif aux privilèges et immunités de la BCEAO, annexés audit Traité, et 8 de l'Accord de Siège conclu le 21 mars 1977 entre le Gouvernement de la République du Sénégal et la BCEAO, la Banque Centrale bénéficie, dans le cadre du présent contrat, du régime de l'exonération de tous impôts, droits, taxes et prélèvements d'effet équivalent dus dans les Etats membres de l'UMOA. A cet effet, la BCEAO s'engage à remettre au Prestataire retenu, le titre d'exonération des droits de douane.

I.14. Modalités de paiement

En cas d'attribution, les modalités de règlement proposées sont les suivantes :

- une avance de démarrage de trente pour cent (30 %) à la signature du contrat contre la fourniture préalable d'une lettre de garantie à première demande d'égal montant délivrée par un établissement de crédit agréé par la BCEAO. La mainlevée de cette garantie est effectuée par la Banque Centrale, vingt-huit (28) jours après la signature du dernier procès-verbal de réception provisoire non assorti de réserves sur la totalité des sites ;
- soixante-cinq pour cent (65 %) à la livraison et l'installation conformes des systèmes, attestées par la signature du procès-verbal sus-cité.
- cinq pour cent (5 %) au titre de la retenue de garantie libérable à la fin de la période de garantie d'un (1) an, dès la réception définitive ou sur présentation d'une caution de garantie d'égal montant, délivrée par un établissement financier reconnu par la Banque Centrale.

I.15. Présentation des soumissions

Chaque exemplaire des offres devra être présenté en quatre (4) parties distinctes :

- une lettre de soumission ;
 - une présentation de la société ;
 - une offre technique ;
 - une offre financière.
-

I.15.1. Lettre de soumission

Le soumissionnaire devra produire une lettre de soumission, selon le modèle joint en **annexe**, précisant tous les éléments de son offre.

Cette lettre devra être signée par un responsable dûment habilité du soumissionnaire.

I.15.2. Présentation du soumissionnaire

La présentation du soumissionnaire ou des sous-contractants devrait comprendre au minimum les informations ci-après :

- une présentation générale de la société (dénomination, adresse, zones de couverture) ;
- la liste et les adresses complètes des transitaires du soumissionnaire dans les huit (8) pays de l'UMOA ;
- le nom du représentant local pour la prise en charge de la maintenance des équipements et systèmes dans chacun des huit (8) pays de l'UMOA ;
- la copie des états financiers pour les trois (3) derniers exercices (2016, 2017 et 2018).

Par ailleurs, les soumissionnaires devront fournir les copies des documents relatifs au statut juridique et au numéro d'immatriculation de la société et communiquer leurs références bancaires, conformément aux standards en vigueur dans leurs pays d'origine. Toutefois, ces informations devront être conformes aux normes de codification bancaire internationales.

I.15.3. Offre technique

L'offre technique devra comprendre :

- les spécifications techniques, fonctionnelles et normes de performance, des équipements et systèmes conformément aux exigences définies dans la deuxième partie du présent dossier d'appel d'offres ;
- les fiches techniques et prospectus en couleur des équipements proposés ;
- la liste d'au moins trois (3) références de projets similaires appuyées par les attestations de bonne exécution ou tout autre document équivalent ;
- le planning d'exécution ;
- la formulation d'avis et remarques ;
- *les Curriculum Vitae des intervenants*
- la communication de toute autre information technique jugée utile.

I.15.4. Actualisation des offres techniques

Compte tenu des évolutions technologiques, il pourrait être demandé au soumissionnaire retenu de réviser son offre pour répercuter les évolutions technologiques éventuelles si un délai de six (6) mois s'écoule entre le lancement de l'appel d'offres et la signature du contrat de marché.

I.15.5. Offre financière

Les prix devront être établis en hors taxes et hors douane. Ils sont fermes, non révisables, et comprennent :

- un devis détaillé de l'offre de base pour les fournitures ;
 - le coût annuel des services d'assistance et support (mise à jour, réparation) ;
 - un devis détaillé des options et services connexes ;
-

-
- les quantités ;
 - les prix unitaires ;
 - le coût total ;
 - le taux de remise ;
 - le total net.

Les prix indiqués par le soumissionnaire doivent être établis en hors taxes et hors douane. Ils sont fermes, non révisables, et comprennent tous les coûts récurrents durant le cycle de vie des systèmes, conformément à la méthodologie TCO « Total Cost of Ownership, Coût total de possession ».

A cet égard, il devra fournir obligatoirement les informations ci-après :

- durée de vie des systèmes ;
- puissance électrique des systèmes.

I.16. Date et heure limites de transmission des plis

En raison de la lutte contre la propagation de la pandémie du Covid-19, elle opte pour l'utilisation des outils digitaux.

En conséquence, les offres seront exclusivement transmises en version PDF, par voie électronique à l'adresse courrier.ZDBA-SAMA@bceao.int au plus tard **le vendredi 12 juin 2020 à 17 heures TU**, délai de rigueur.

Les plis expédiés par voie postale (DHL, Chronopost, EMS, etc) ou par porteur ne seront pas recevables.

I.17. Ouverture des plis et évaluation des offres

Une Commission des Marchés procédera à l'ouverture des plis, à la vérification de conformité, à l'évaluation et au classement des offres reçues.

L'évaluation des offres s'effectuera sur la base de leur conformité aux spécifications techniques du présent cahier des charges, d'une part, et de l'analyse et de la comparaison des prix proposés, d'autre part.

La BCEAO se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute offre et d'annuler l'appel d'offres en rejetant toutes les offres, à tout moment, avant la signature du contrat.

La Banque Centrale pourra exiger du fournisseur de prouver l'origine ainsi que l'état neuf des systèmes. Elle se réserve également le droit de vérifier les capacités technique et financière du prestataire retenu à exécuter le marché de façon satisfaisante.

Il sera procédé à des ajustements de prix en cas d'erreurs arithmétiques. De même, s'il y a contradiction entre le prix indiqué en lettres et en chiffres, le montant en lettres fera foi.

A l'issue du dépouillement, le marché peut faire l'objet de négociations commerciales avec le soumissionnaire pressenti.

Le marché sera attribué au soumissionnaire dont l'offre est la plus avantageuse en terme de ratio qualité/coût.

I.18. Vérification de la qualification des candidats

La Banque Centrale se réserve le droit de vérifier les capacités techniques et financières du soumissionnaire retenu à exécuter le marché de façon satisfaisante.

En cas d'insatisfaction, l'offre sera rejetée et la Banque Centrale examinera la soumission classée deuxième, puis appréciera également la capacité de ce candidat à exécuter le marché de façon satisfaisante.

I.19. Publication des résultats et notification provisoire

Les résultats provisoires de l'appel d'offres seront publiés sur le site internet de la BCEAO. A cet égard, tout candidat peut former un recours gracieux par écrit, adressé au Directeur Général de l'Administration et des Ressources Humaines, dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés, à compter de la date de publication des résultats provisoires. Le recours ne peut porter que sur l'attribution du marché. Le délai de réponse de la BCEAO est de dix (10) jours ouvrés maximum. Passé ce délai et sans une réponse de la BCEAO, le recours doit être considéré comme rejeté.

Dans l'attente de l'issue d'un éventuel recours, une notification provisoire sera adressée au soumissionnaire pressenti.

Le recours ne peut porter que sur la décision d'attribution du marché.

Lorsque les motifs exposés ne sont pas substantiels ou de nature à remettre en cause la décision d'attribution, la Banque Centrale n'est pas tenue de donner suite au recours. Dans ce cas, le recours doit être également considéré comme rejeté.

I.20. Notification définitive du marché

L'attribution du marché sera notifiée au soumissionnaire retenu. Un contrat pourrait lui être soumis pour signature. La date de signature du contrat par les deux Parties constituera le point de départ des délais contractuels d'exécution du marché.

I.21. Lieu de livraison et d'installation

La livraison des systèmes commandés se fera dans les locaux de la BCEAO aux adresses indiquées dans le tableau suivant :

PAYS	SITES	ADRESSES
BENIN	Agence Principale de Cotonou	Avenue Jean Paul II, 01 BP 325 Cotonou Tél. : (229) 21 31.24.66/67 Fax : (229) 21 31.24.65
BURKINA	Agence Principale de Ouagadougou	Avenue Gamal Abdel NASSER, BP 356 Ouagadougou Tél. : (226) 50 49 05 00/01 / (226) 50 30 60 15/16 Fax : (226) 50 31 01 22
COTE D'IVOIRE	Agence Principale d'Abidjan	Avenue Abdoulaye FADIGA, BP 01 1769 Abidjan 01 Tél. : (225) 20 20 84 00 / 20 20 85 00 Fax : (225) 20 22 28 52
COTE D'IVOIRE	Secrétariat Général de la Commission Bancaire	Avenue Boutreau Roussel, BP 01 7125 Abidjan 01 Tél : (225) 20 22 45 63/64 Fax : (225) 20 22 45 52

PAYS	SITES	ADRESSES
GUINEE-BISSAU	Agence Principale de Bissau	Avenue du 14 Novembre, BP 38 - Bissau Tél. : (245) 325 63 25 Fax : (245) 325 63 00
MALI	Agence Principale de Bamako	Boulevard du 22 octobre 1946, BP 206 Bamako Tél. : (223) 20 22.37.56 Fax : (223) 20 22.47.86
NIGER	Agence Principale de Niamey	Rue de l'Uranium, BP 487 Niamey Tél. : (227) 20 72 24 91/92/95 Fax : (227) 20 73.47.43
SENEGAL	Agence Principale de Dakar	Bd du Général de Gaulle, angle Triangle Sud, BP 3159 Dakar Tél. : (221) 33 889 45 45 Fax : (221) 33 823 57 57
SENEGAL	Siège	Avenue Abdoulaye FADIGA, BP 3108 Dakar-Sénégal Tél : (221) 33 839 05 00 Fax : (221) 33 823 83 35
TOGO	Agence Principale de Lomé	Rue Abdoulaye FADIGA, BP 120 Lomé Tél. : (228) 221.53.84 Fax : (228) 221.76.02

Les systèmes destinés aux Agences Auxiliaires seront livrés dans les Agences Principales et ensuite acheminés vers les sites de destination finale en vue de leur mise en service.

Les soumissionnaires devront préciser dans leur offre les coûts de livraison en Agences Principales et d'acheminement en Agences Auxiliaires.

I.22. Délais et modalités de livraison et d'installation

Chaque soumissionnaire doit indiquer le délai de livraison pour lequel il s'engage.

Ce délai devra être scrupuleusement respecté sous peine d'application d'une pénalité égale à un pour mille (1 ‰) du montant de la commande, par jour calendaire de retard. Toutefois, le montant de ces pénalités ne pourra excéder trois pour cent (3 %) du prix du marché.

La livraison, y compris le chargement, le déchargement, le dépotage du conteneur, se feront à la charge du fournisseur retenu jusque dans les magasins du site correspondant.

I.23. Réception

Sur chaque site, la réception est effectuée en deux temps selon la procédure suivante :

- réception provisoire, à la demande du fournisseur, après la fourniture et l'installation des systèmes et le constat du bon fonctionnement ;
- réception définitive, à la demande du fournisseur, à la fin de la période de garantie d'un an, après la levée de toutes les réserves émises et la constatation du bon fonctionnement de l'ensemble des systèmes livrés.

Les réceptions provisoire et définitive feront l'objet de procès-verbaux signés par les deux Parties.

En cas de constatation de défectuosité à l'utilisation pendant la période de garantie, le fournisseur est tenu de procéder au remplacement, à ses frais, des systèmes incriminés. Les nouveaux systèmes doivent être garantis pour une durée équivalente à la période de garantie initiale.

I.24. Agrément

Les soumissionnaires revendeurs doivent communiquer, dans leur soumission, la preuve de leur agrément par les équipementiers.

I.25. Garantie

Tous les systèmes doivent être livrés à l'état neuf avec les dernières versions de logicielles en date. Ils sont garantis pendant un an, pièces et main-d'œuvre sur tous les sites de la BCEAO.

A cet égard, les fournisseurs doivent préciser dans leurs offres, la durée de la garantie de base. En cas de non-conformité, le retour des équipements est fait entièrement à la charge du fournisseur.

La date de prise d'effet des garanties, des services d'appui technique et des licences d'utilisation associés aux systèmes livrés devra être postérieure à la date de réception dans sur tous les sites de la BCEAO établie par le procès-verbal de réception provisoire non assorti de réserves. Le non-respect de cette clause est un motif de rejet ou de résiliation du marché pour cause de non-conformité.

La garantie couvre les vices cachés pouvant affecter le fonctionnement des systèmes, la fourniture de pièces détachées ainsi que tous les frais liés aux réparations qui sont effectuées (transport, déplacement, hébergement, main d'œuvre, etc.) durant la période de garantie.

La date de prise d'effet des garanties, des services d'appui technique et des licences d'utilisation associés aux équipements livrés doit être postérieure à la date de livraison dans les locaux de la BCEAO établie par le bordereau de livraison. Le non-respect de cette clause est un motif de rejet ou de résiliation du marché pour cause de non-conformité.

La Banque Centrale applique une retenue de garantie égale à 5% du montant total du marché jusqu'au terme de la période d'un an, à compter de la date de signature du procès-verbal de réception provisoire non assorti de réserves. Par conséquent, le fournisseur garde la propriété des systèmes jusqu'à la signature par les deux Parties, du procès-verbal de réception provisoire non-assorti de réserves sur chaque site.

I.26. Assurance

Le fournisseur retenu et/ou ses sous-contractants devront, à leur charge, souscrire à des polices d'assurance valables pendant toute la durée du contrat et couvrant notamment les risques de transport et/ou de livraison.

I.27. Litiges et contestations

Tout litige sera réglé à l'amiable. A défaut, le différend sera, de convention expresse, soumis à l'arbitrage selon le Règlement de la Cour Commune de Justice et d'Arbitrage (CCJA) de l'Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires (OHADA) et tranché par un arbitre *ad hoc* désigné par la CCJA.

L'arbitrage se déroulera en langue française, à Dakar au Sénégal, et selon le droit sénégalais.

Les frais de l'arbitrage seront à la charge de la partie succombante.

I.28. Informations complémentaires

Pour toute demande d'informations complémentaires, les soumissionnaires sont invités à prendre l'attache de la Direction du Budget et des Approvisionnements, par courriel au moins

dix (10) jours avant la date limite de dépôt des offres, à l'adresse : courrier.ZDBA-SAMA@bceao.int.

Les questions formulées ainsi que les réponses apportées seront systématiquement mises en ligne sur le site internet de la BCEAO à l'adresse www.bceao.int.

A ce titre, les candidats sont invités à consulter régulièrement ce site internet.

DEUXIEME PARTIE : CARACTERISTIQUES TECHNIQUES DES EQUIPEMENTS

Les soumissionnaires sont invités à proposer leurs meilleures offres de systèmes de centre de contact téléphonique et de logiciels de gestion d'appels, conformément aux spécifications techniques ci-après.

II.1. Contexte

La politique monétaire, à l'instar des autres politiques publiques, a pour finalité l'amélioration du bien-être des populations, à travers son impact sur certains déterminants des conditions de vie des ménages. Sur cette base, les banques centrales élargissent de plus en plus leur cadre de suivi de la conjoncture à la production d'indicateurs utiles à l'éclairage des aspects monétaires et financiers de la situation sociale des populations.

A cet égard, la BCEAO a entrepris l'extension aux ménages de son dispositif interne de suivi de la conjoncture. Le présent projet s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre du Plan Stratégique de la Banque Centrale visant à renforcer la couverture, la disponibilité, la fiabilité et la diffusion de l'information économique, monétaire et financière.

Au regard de ce qui précède, la mise en place de centres de contact téléphonique pour la conduite des enquêtes trimestrielles de conjoncture auprès des ménages a été retenue afin de répondre aux enjeux de collecte des données.

II.2. Présentation des systèmes cibles

Les soumissionnaires sont invités à proposer une solution complète intégrant les matériels et logiciels de gestion, y compris de sécurité, requis pour l'exploitation de centres de contact téléphonique.

Les systèmes de centres de contact téléphonique doivent intégrer à minima les composants ci-après :

- un autocommutateur téléphonique (PABX/IPBX) doté de cartes d'interfaces de type E1 et GSM, supportant au moins dix (10) appels téléphoniques simultanés ;
- des postes téléphoniques pour les téléopérateurs et les superviseurs (matériel ou logiciel) ;
- des casques d'écoutes ;
- un logiciel de gestion des appels téléphoniques ;
- une solution d'enregistrement et d'archivage des appels téléphoniques d'une durée minimale de rétention d'un (1) an.

Les centres de contact téléphonique traiteront uniquement des appels sortants. Les appels entrants devront être rejetés avec notification de l'appelant au travers d'un message approprié. Toutefois, les fonctions «SMS », « Web Chat » et « Web Callback » devront être proposées en vue d'une utilisation ultérieure.

La fourniture d'une solution de traitement des données collectées est hors du périmètre du présent appel d'offres. Toutefois, les soumissionnaires doivent préciser dans leurs offres, les pré-requis et modalités d'interfaçage du logiciel de gestion des appels téléphoniques avec une solution de traitement de données d'enquêtes tierce, notamment pour échanger des informations sur les téléopérateurs et les sondés (nom, prénoms, numéros de téléphones, etc.).

Les soumissionnaires pourraient proposer en option, les micro-ordinateurs requis pour l'accès des téléopérateurs et superviseurs au logiciel de gestion d'appels téléphoniques, ainsi que les serveurs devant héberger cette solution.

Néanmoins, ils doivent obligatoirement préciser dans leurs offres les caractéristiques techniques des micro-ordinateurs et des serveurs requis pour l'exploitation optimale des solutions de gestion des appels téléphoniques.

II.3. Spécifications techniques

Les soumissionnaires doivent préciser dans leurs offres les systèmes d'exploitation requis pour les logiciels de gestion d'appels téléphoniques ainsi que le coût des licences associées.

Les solutions de gestion d'appels téléphoniques doivent être supportées par les fabricants sur une durée minimale de cinq ans, à compter de la date de livraison.

Il est aussi attendu des soumissionnaires la fourniture de la documentation officielle complète du constructeur du cycle de vie (roadmap) des matériels et logiciels proposés.

II.3.1. Autocommutateur téléphonique (PABX)

Les soumissionnaires devront proposer des autocommutateurs répondant aux caractéristiques minimales ci-après :

- dix (10) appels sortants simultanés ;
- port réseau: 2 ports Ethernet 100/1000 Mbs ;
- protocole TCP/IP et voix SIP et/ou H.323 ;
- une interface E1 de type T2 ;
- une interface GSM supportant au mois 8 cartes SIM.

Le PABX devra fournir l'alimentation électrique sur des ports dédiés au raccordement des postes téléphoniques.

Le PABX devra être fourni avec un commutateur POE (Power over Ethernet) de 24 ports.

II.3.2. Solutions logicielles de gestion et de sécurité

Les soumissionnaires devront proposer des postes téléphoniques répondant aux caractéristiques minimales ci-après :

- audio large bande ;
 - taille de l'écran (pouces) : 3.5 ;
 - type d'écran : LCD couleur ;
 - boutons d'administration : 24 ;
 - touches programmables : 4 ;
 - prise en charge Gigabit ;
 - port réseau: 2 ports Ethernet 100/1000 Mbs ;
 - compatible PoE ;
 - protocole de contrôle d'appels : H.323 + SIP ;
 - prise pour branchement du casque avec voyant LED dédiée ;
 - touches « bis », « mains libres », « mute », « navigation », « pause », «R », « rappel » ;
 - entrée RJ pour casque ;
 - indicateur lumineux d'appel en plus de la sonnerie ;
 - contrôle du volume de la sonnerie, contrôle du volume du haut-parleur, contrôle du volume sur le combiné ;
-

Pour la fonction « poste téléphonique », la version logicielle « Softphone » est acceptée, sous réserve d'être conforme aux spécifications ci-dessus énumérées.

II.3.3. Casques téléphoniques

Les soumissionnaires devront proposer des casques téléphoniques répondant aux caractéristiques minimales ci-après :

- casque pour téléphone fixe avec connectivité RJ ;
- deux écouteurs ;
- microphone antibruit ;
- Audio HD / son large bande/DSP ;
- Poids 59g /79 g ;
- Protection acoustique 105 dB ;
- Fréquence de réponse 30Hz-20000 Hz ;
- taux de distorsion Harmonique (THD) <1%.

II.3.4. Logiciels de gestion des appels téléphoniques

II.3.4 .1. Spécifications générales

Les spécifications générales minimales du logiciel de gestion d'appels téléphoniques du centre de contact sont les suivantes :

- affectation automatique et/ou manuelle des appels sortants en fonction de la programmation définie par le superviseur ;
- reporting graphique multi-canal, historique et temps réel avec export des fichiers en format PDF, Excel ou CSV ;
- enregistrement et sauvegarde des appels pour chaque téléopérateur ;
- génération de tableaux de bord de l'activité des téléopérateurs et des états statistiques des appels (Call Detail Record) ;
- configuration et gestion d'une campagne avec génération de la liste d'appels, distribution de travail, conception et contrôle de processus d'appel et génération des rapports d'activité ;
- interfaçage avec l'application de traitement des données collectées afin d'extraire les informations personnelles des sondés, notamment le nom, les prénoms et le numéro de téléphone ;
- présentation en cours d'appel et à l'écran des données personnelles des sondés ;
- gestion sécurisée des comptes et des droits des utilisateurs et des administrateurs de la solution ;
- module de recherche multi-critères tels que le nom du téléopérateur, la durée de la communication, etc. ;
- écoute des enregistrements des appels et téléchargement sous formats wav ou mp3.

II.3.4.2. Spécification du module « Superviseur »

Le module « Superviseur » devra supporter les fonctionnalités minimales ci-après :

- planification de campagnes d'appels ;
 - écoute en temps réel des appels des téléopérateurs ;
 - suspension et reprise des appels des téléopérateurs ;
 - sélection d'appels pour évaluation ultérieure ;
-

-
- génération de messages d'alerte à l'établissement d'un appel par les téléopérateurs ;

II.3.4.3. Spécification du module « Téléopérateur »

Le module « Téléopérateur » devra supporter les fonctionnalités minimales ci-après :

- affichage de la fiche d'information de l'appelé ;
- consultation de l'historique des appels vers un sondé ;
- consultation et édition des appels émis par le téléopérateur ;
- émission de messages « SMS » ;
- personnalisation des tonalités d'appel.

II.3.4.4. Enregistrement, sauvegarde et archivage des appels

La durée minimale de rétention des enregistrements (conversations téléphoniques, CDR.) est d'un (1) an. Le dimensionnement du système de sauvegarde et d'archivage devra considérer un volume de 1000 appels par trimestre, d'une durée moyenne de 15 minutes par communication.

II.4. Prestations

Il est attendu des soumissionnaires les prestations ci-après :

- l'installation, la configuration et le paramétrage des équipements et des logicielles dans les Agences Principales ;
- la mise en service de la solution dans chacune des Agences Principales de la BCEAO ;
- la formation des administrateurs à l'implémentation, l'exploitation et l'administration des plate-formes matérielles et logicielles ;
- la formation des téléopérateurs et des superviseurs à l'exploitation des systèmes des centres de contact.

L'offre des soumissionnaires devra introduire un planning prévisionnel de mise en œuvre précisant les principaux jalons et la stratégie de déploiement retenue.

II.5. Documentation

La documentation ci-après devra être fournie :

- les documents d'installation, de configuration et, le cas échéant, les schémas d'intégration sur support papier et électronique ;
 - un dossier de réception dans lequel doivent figurer les procédures complètes de mise en œuvre de la solution, tout en précisant les délais de réalisation ;
 - une documentation officielle du constructeur sur le cycle de vie (roadmap) des matériels et logiciels proposés.
-

ANNEXE

Formulaire de soumission
(indiquer le lieu et la date)

A l' attention de :

MONSIEUR LE DIRECTEUR DU BUDGET ET DES APPROVISIONNEMENTS

Objet : Appel d'offres pour la fourniture et l'installation de systèmes de centres de contact téléphonique et de logiciels de gestion d'appels

Nous, soussignés.....soumettons par la présente, une offre de prix pour la fourniture et l'installation de systèmes de centres de contact téléphonique et de logiciels de gestion d'appels téléphoniques pour un montant de.....FCFA HT/HD ou..... euros.

Nous déclarons, par la présente, que toutes les informations et affirmations faites dans cette offre sont authentiques et acceptons que toute déclaration erronée puisse conduire à notre disqualification.

Notre proposition engage notre responsabilité et, sous réserve des modifications résultant d'éventuelles négociations du marché, nous nous engageons, si notre proposition est retenue, à commencer la prestation au plus tard à la date convenue lors desdites négociations.

Signataire mandaté

Nom et titre du signataire
