

REPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE

Honneur – Fraternité – Justice

**MINISTRE DELEGUE AUPRES DU PREMIER MINISTRE
CHARGE DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ET
TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA
COMMUNICATION**



**DOSSIER D'APPEL D'OFFRE POUR
L'INSTALLATION D'UN CENTRE
D'INFORMATION SUR LES SERVICES FOURNIS
PAR L'ADMINISTRATION MAURITANIENNE ET
L'EXTERNALISATION DE SON EXPLOITATION**

REF :MDMATIC-02-02/10

Nouakchott Février 2010

Sommaire

TITRES	PAGES
Avis d'Appel d'Offres	3
Instructions aux soumissionnaires	4
Cahier des prescriptions spéciales ou le modèle de contrat	17
Termes de référence et Spécifications techniques	24
Modèle de curriculum vitae	33

I- AVIS D'APPEL D'OFFRES

1. Le Gouvernement de la République Islamique de Mauritanie a mobilisé sur ses ressources budgétaires 2010 le financement pour la mise en œuvre d'un centre d'information sur les services fournis par l'administration en 2 volets :
 - Volet 1 : Acquisition des équipements et logiciels et installation,
 - Volet 2 : Exploitation du centre par voie d'externalisation.
2. Le Ministère Délégué Auprès du Premier Ministre chargé de la modernisation de l'Administration et technologies de l'Information et de la communication est chargé de la mise en œuvre de ce programme.
3. Par la présente les entreprises nationales ou étrangères remplissant les conditions précisées dans le dossier d'Appel d'Offres sont invitées à prendre part au présent appel d'offres.
4. Le dossier d'Appel d'Offres peut être consulté sur place ou acheté contre le paiement d'un montant non remboursable de **10 000 UM** au Trésor Public à partir du dimanche 28 février 2010 durant les heures ouvrables auprès du Ministère Délégué Auprès du Premier Ministre chargé de la modernisation de l'Administration et Technologies de l'Information et de la Communication, Immeuble du Gouvernement
5. Les offres, accompagnées d'un cautionnement provisoire égal à un pour cent (1%) du montant de la soumission ainsi que des différentes pièces administratives, devront être déposées ou parvenir à *La Commission Départementale des Contrats du MDMATIC, Immeuble du Gouvernement B.P. 184 Nouakchott* au plus tard **le mercredi 14 avril 2010 à 10 heures** à laquelle interviendra l'ouverture des plis, en votre présence si vous le souhaitez.
6. Des informations complémentaires peuvent être obtenues à l'adresse suivante : Direction de la Modernisation de l'Administration – MDMATIC
Tel/FAX(222)5290725 Mail : Info@modernisation.gov.mr

Le Secrétaire Général

BA Housseynou Hamady

II- INSTRUCTIONS AUX SOUMISSIONNAIRES

A. INTRODUCTION :

Article 1 : Origine des fonds et objet de l'appel d'offres :

Le présent appel d'offres sera financé par le Budget de l'État *pour l'exercice 2010*. Il a pour objet l'acquisition des équipements et logiciels d'un centre d'information sur les services fournis par l'administration et l'externalisation de son exploitation (voir cahier des charges).

Article 2 : Soumissionnaires admis à concourir :

Cet Appel d'Offres est ouvert à toutes les sociétés nationales ou étrangères ayant l'expertise nécessaire pour déployer et entretenir de tels centres d'information avec une expérience avérée.

Article 3 : Coût de l'appel d'offres :

Le soumissionnaire paiera tous les frais afférents à la préparation et à la présentation de son offre et l'Administration ne sera en aucun cas responsable de ces coûts ni tenue de les payer, de quelque façon que se déroule le processus de l'appel d'offres et quel qu'en soit le résultat.

B. LE DOSSIER D'APPEL D'OFFRES :

Article 4 : Documents de l'appel d'offres :

Les documents de l'appel d'offres font connaître la nature des prestations, fixent les procédures d'appel d'offres et stipulent les conditions du contrat.

Le dossier d'appel d'offres comprend les pièces suivantes :

- Pièce n°1 : L'avis d'appel d'offres
- Pièce n°2 : les instructions aux soumissionnaires (présent document) ;
- Pièce n°3 : le cahier des prescriptions spéciales ou le modèle de contrat ;
- Pièce n°4 : les termes de référence et spécifications techniques (cahier des charges) ;
- Pièce n°5 : le modèle de soumission ;
- Pièce n°6 : le cadre du détail estimatif et du sous-détail des prix ;
- Pièce n°7 : le modèle de curriculum vitae.

Le soumissionnaire devra examiner toutes les instructions, modèles, conditions et spécifications contenus dans les documents de l'appel d'offres. Il assumera les risques s'il ne fournit pas tous les renseignements exigés par le dossier de consultation et/ou s'il ne présente pas une soumission conforme, à tous égards, aux exigences des documents de l'appel d'offres. Ces carences peuvent entraîner le rejet de son offre.

Article 5 : Éclaircissements apportés aux documents de l'appel d'offres :

Tout soumissionnaire, désirant obtenir des éclaircissements sur les documents, pourra notifier sa requête à Monsieur **le Directeur de la Modernisation de l'Administration, MDMATIC**, *personne responsable du contrat*, par lettre, télécopie, Courrier électronique à l'adresse ou aux adresses suivantes :

Mr le Directeur de la Modernisation de l'Administration –
MDMATIC BP 184

⇒ Tél : +222 529 07 25

⇒ Fax : +222 529 79 09

⇒ E-mail : info@modernisation.gov.mr

⇒ Nouakchott - Mauritanie

La *personne responsable du contrat* répondra par écrit à toute demande d'éclaircissement sur les documents d'appel d'offres qu'elle aura reçue au plus tard dans les quinze jours précédant la date limite de remise des offres.

Article 6 : Modifications au dossier d'appel d'offres :

L'Administration peut, à tout moment avant la date limite de remise des offres, pour des raisons qui lui sont propres ou en réponse à une demande d'éclaircissements formulée par un soumissionnaire, modifier le dossier d'appel d'offres.

La modification sera notifiée par écrit ou télécopie à tous les soumissionnaires qui auront acheté le dossier d'appel d'offres et cette modification s'imposera à eux.

Pour donner aux soumissionnaires le délai nécessaire à la prise en considération de la modification dans la préparation de leurs offres, la personne responsable du contrat peut reculer la date limite de remise des offres.

C. PREPARATION DES OFFRES :

Article 7 : Composition du dossier de soumission :

Le présent DAO est constitué de 2 volets (Acquisition et installation des équipements qui resteront la propriété de l'Administration et l'exploitation du

centre d'appel sur une période arrêtée et renouvelable). Le dossier présenté par le soumissionnaire comprendra un dossier administratif, et des offres techniques et des offres financières.

- ❖ Le dossier administratif comprendra par soumissionnaire :
 - a) une caution de soumission (cautionnement provisoire) établie conformément au modèle joint au présent dossier d'appel d'offres ;
 - b) Le présent document « instructions aux soumissionnaires » paraphé sur toutes les pages daté et signé sur la dernière page.
 - c) les attestations semestrielles suivantes (*uniquement pour les Sociétés Installées en Mauritanie*) :
 - une attestation du Directeur Général des Impôts ;
 - un quitus fiscal délivré par le Trésorier Général ;
 - une attestation du Directeur chargé du Travail ;
 - une attestation de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale ;
 - une attestation de la Banque Centrale de Mauritanie certifiant que le soumissionnaire ne figure pas sur la liste des contentieux et comptes gelés.
 - d) l'attestation d'inscription au Registre du Commerce pour tous les soumissionnaires
 - e) Un certificat de non faillite pour les sociétés étrangères
- ❖ Les offres techniques du soumissionnaire sont composées des documents ci-après :
 - ⇒ Le cahier des prescriptions spéciales ou modèle de contrat paraphé sur toutes les pages daté et signé sur la dernière page.
 - ⇒ Le document « termes de référence et spécifications techniques » paraphé sur toutes les pages, daté et signé sur la dernière page
 - ⇒ La présentation de la société : la structure, le potentiel technique (les moyens humains et matériel), les chiffres d'affaires et les résultats des 3 derniers exercices certifiés par un expert comptable
 - ⇒ Les références générales et similaires du soumissionnaire au cours des cinq dernières années. Le soumissionnaire doit donner le maximum d'information sur ses expériences dans le domaine de la mise en œuvre des centres d'information ou de leur exploitation.
 - ⇒ La qualification, l'expérience et les références des membres de l'équipe du soumissionnaire chargé de l'installation et de la formation. Un CV détaillé sera joint pour chaque intervenant proposé mentionnant, en particulier, les diplômes (notamment le dernier obtenu), les stages, l'expérience, les références et les profils (et connaissances).
 - ⇒ Le planning de réalisation en faisant apparaître clairement les délais de réalisation.
 - La qualification du personnel assurant la prestation.
- ❖ Les offres financières sont composées des documents ci-après :
 - a) La soumission ;

- b) le cadre du détail estimatif et du sous-détail des prix à compléter par le soumissionnaire.

Article 8 : Langue de l'offre :

Toute correspondance et tout document concernant l'offre, échangés entre le soumissionnaire et la personne responsable du contrat, seront rédigés en langue française, étant entendu que tout document imprimé fourni par le soumissionnaire peut être rédigé en une autre langue, dès lors qu'il sera accompagné d'une traduction en langue française des passages intéressant la soumission ; dans ce cas, et aux fins de l'interprétation de la soumission, la traduction française fera foi. Tout défaut de traduction entraînera le rejet de l'offre.

Article 9 : Prix de l'offre :

L'offre financière du volet 1 intégrera le cout des équipements et des logiciels à acquérir, leur paramétrage, l'installation et le paramétrage des équipements d'extrémité de télécommunications avec l'opérateur télécoms et la formation.

L'offre financière du volet 2 intégrera les salaires des opérateurs ou opératrices, les couts de maintenance et d'entretien des positions d'opératrices, l'entretien de tout le bâtiment (nettoyage quotidien, entretien électricité, climatiseurs, etc) et intégrera toutes les charges récurrentes pour une position. Le cout unitaire d'une position par mois doit être précisé.

Sauf stipulation contraire du cahier des prescriptions spéciales, les prix indiqués par le soumissionnaire sont fermes et non révisables pour toute la durée de l'exécution du contrat et ne pourront varier sur aucun point.

Une offre présentée avec une clause de révision des prix sera considérée comme ne satisfaisant pas aux conditions de l'appel d'offres et sera écartée.

Article 10 : Cautionnement provisoire :

Le soumissionnaire fournira un cautionnement provisoire d'un montant égal à un pour cent (1%) du montant de son offre et qui fera partie intégrante de cette dernière.

Le cautionnement de la soumission est nécessaire pour protéger l'Administration contre les risques présentés par une conduite du soumissionnaire, laquelle justifierait la saisie dudit cautionnement.

Le cautionnement de soumission se présentera sous l'une des formes ci-après : dépôt en numéraires _____/ ou garantie bancaire, et valable jusqu'à expiration du délai de validité de l'offre.

Toute offre non accompagnée du cautionnement sera rejetée comme ne satisfaisant pas aux conditions de l'appel d'offres.

Le cautionnement provisoire des soumissionnaires non retenus sera libéré à l'expiration du délai de validité des offres (plus un mois).

Le cautionnement provisoire du soumissionnaire qui aura obtenu le contrat ne sera libéré qu'après la signature du contrat et la remise du cautionnement définitif (garantie de bonne exécution) prévu par l'article 32.

Le cautionnement de soumission peut être saisi :

- si le soumissionnaire retire son offre pendant le délai de validité de cette dernière; ou
- au cas où le soumissionnaire obtient le contrat, s'il manque à son obligation de signer le contrat ou à son obligation de déposer le cautionnement définitif.

Article 11 : Délai de validité des offres :

Les offres seront valables jusqu'à cent vingt jours au moins après la date limite de remise des offres. Une offre valable pour une période plus courte peut être écartée par la commission des contrats compétente, comme non conforme aux dispositions de l'appel d'offres.

Dans des circonstances exceptionnelles, la personne responsable du contrat peut solliciter du soumissionnaire une prolongation du délai de validité de son offre. La demande et les réponses qui lui seront données se feront par écrit. Un soumissionnaire peut refuser de prolonger la durée de validité de son offre, sans perdre son cautionnement de soumission.

Un soumissionnaire acceptant la demande de prolongation ne se verra pas demander de modifier son offre ni ne sera autorisé à le faire, mais il lui sera demandé d'augmenter d'autant la durée de validité de son cautionnement provisoire.

Article 12 : Forme et signature de l'offre :

Le soumissionnaire prépare 4 exemplaires de l'offre, soit : un original et trois copies indiquant clairement sur les exemplaires "Original" et "Copie", selon le cas. En cas de différence entre eux, l'original fera foi.

L'original et toutes les copies de l'offre seront dactylographiés ; ils seront signés par le soumissionnaire. Toutes les pages de l'offre, sauf les prospectus imprimés ou non modifiés, seront paraphées par le soumissionnaire.

L'offre ne contiendra aucune mention, interligne, rature ou surcharge.

D. DEPOT DES OFFRES :

Article 13 : Présentation des offres :

Les offres seront envoyées à l'adresse ci-après : *Commission Départementale des Contrats du MDMATIC Immeuble du Gouvernement BP. 184 Nouakchott Mauritanie*

Chaque soumissionnaire soumettra son offre en 4 exemplaires, soit un original et trois copies, marqués "Original" et "copie", selon le cas. L'offre comprendra toutes les parties définies à l'article 8.

Les soumissions sont placées sous double enveloppe cachetée :

- l'enveloppe extérieure qui ne portera que les indications suivantes :
- dans le coin supérieur gauche, en rouge : "Appel d'offres n° _____/ pour la mise en œuvre d'un centre d'information administratif à Nouakchott, - "A n'ouvrir qu'en séance d'ouverture des plis" ;
- dans le coin inférieur droit, en bleu : Commission Départementale des Contrats du MDMATIC, Immeuble du Gouvernement, B.P 184 *Nouakchott Mauritanie* ".
Toute autre inscription ou trace constatée sur l'enveloppe extérieure permettant d'identifier le soumissionnaire entraînera automatiquement le rejet de l'offre ; cette enveloppe extérieure contiendra les pièces administratives et
- l'enveloppe intérieure, sur laquelle sont inscrits le nom et l'adresse du soumissionnaire, contenant à la fois une première sous enveloppe portant la mention « offre technique » et une deuxième sous enveloppe portant la mention « offre financière ».

Article 14 : Date et heure limite de dépôt des offres :

Les plis contenant les soumissions sont déposés ou envoyés par la Poste en recommandé (ou par tout autre service postal privé) à l'adresse spécifiée à l'article 14 au plus tard **le mercredi 14 avril 2010 à 10 heures** à laquelle interviendra l'ouverture des plis. Leur remise en séance publique est autorisée, avant les opérations d'ouverture des soumissions par la commission centrale des contrats.

L'Administration a toute latitude pour prolonger le délai de remise des offres en modifiant le dossier d'appel d'offres, sous réserve des dispositions de l'article 7.

Dans ce cas, tous les droits et toutes les obligations de l'Administration et des soumissionnaires, auparavant liés au délai initial, seront liés au nouveau délai.

Article 15 : Offre hors délai :

Toute offre parvenue après expiration du délai ci-dessus ne sera pas reçue quel que soit le motif évoqué pour justifier ce retard.

Article 16 : Retrait des offres :

Aucune offre ne peut être retirée dans l'intervalle de temps compris entre la date de remise des offres et la date d'expiration de la période de leur validité, sous peine de l'application des dispositions prévues à l'article 10.

E. OUVERTURE DES PLIS ET EVALUATION DES OFFRES :

Article 17 : Ouverture des plis :

L'ouverture des plis se fera en présence des représentants des soumissionnaires qui choisiront d'y assister **le mercredi 14 avril 2010 à 10h** à l'adresse ci-après : *Commission Départementale des Contrats du MDMATIC Immeuble du Gouvernement.*

Le président de la commission départementale des marchés vérifiera d'abord le caractère anonyme de chaque enveloppe ainsi que la date et heure de sa réception. Toute enveloppe portant des indices permettant d'identifier son expéditeur sera écartée immédiatement comme non conforme aux conditions de l'appel d'offres. Le président ouvrira chaque enveloppe extérieure.

Le président procédera ensuite à l'ouverture de l'enveloppe intérieure des offres déclarées recevables après les vérifications de forme (caractère anonyme, date et heure de réception, etc) et n'ouvrira, à ce stade, que la sous enveloppe « offre technique ».

La commission procédera alors à la vérification de la recevabilité des offres, conformément aux dispositions de l'article 19 et sur la base du dossier administratif remis par le soumissionnaire.

Les offres techniques seront ensuite analysées par la commission ou remises à une sous-commission technique d'évaluation.

Article 18 : Détermination de la recevabilité administrative des offres:

Immédiatement après l'ouverture de chaque enveloppe extérieure, et avant analyse ou remise à la sous-commission technique d'évaluation, le président

devra s'assurer que chaque offre est administrativement recevable. Pour ce faire, il vérifiera :

- si les pièces demandées au présent dossier d'appel d'offres sont données au complet ;
- si le cautionnement de soumission est réalisé et a le montant demandé;
- si le soumissionnaire a produit toutes les attestations semestrielles énumérées à l'article 7 ci-dessus (*uniquement pour les sociétés installées en Mauritanie*) ;
- si tous les documents ont été correctement paraphés et signés, etc.

Toutefois, lorsque l'élimination d'offres est supposée menacer la mise en concurrence, la commission pourra juger ces offres recevables sous la réserve d'enjoindre, dans le cas où le vice constaté est relatif aux pièces administratives considérées comme fondamentales, aux soumissionnaires concernés de compléter leur dossier dans un délai qui leur sera fixé, étant entendu que la nature des pièces à fournir ne doit, en aucun cas, avoir d'effet sur la consistance des offres telles qu'elles ont été déposées initialement.

Article 19 : Caractère confidentiel de la procédure :

Aucune information relative à l'examen, aux éclaircissements, à l'évaluation et à la comparaison des offres, ainsi qu'aux recommandations relatives à l'attribution provisoire du contrat, ne pourra être divulguée aux soumissionnaires ni à toute personne étrangère à la procédure d'examen et d'évaluation, après l'ouverture des plis et jusqu'à l'annonce de l'attribution du contrat au soumissionnaire retenu.

Toute tentative effectuée par un soumissionnaire pour influencer la commission ou de la sous-commission technique au cours de la procédure d'examen, d'évaluation et de comparaison des offres, et dans sa décision relative à l'attribution du contrat, conduira au rejet de l'offre de ce soumissionnaire et à l'application des sanctions prévues au code des contrats publics.

Article 20 : Éclaircissements apportés aux offres :

La commission ou la sous-commission technique, pour faciliter l'examen, l'évaluation et la comparaison des propositions, peut demander aux soumissionnaires des éclaircissements relatifs à leur offre, y compris le sous-détail de leurs prix unitaires. Une telle démarche et la réponse qui sera apportée seront formulées par écrit ; mais, à l'exception de la confirmation de la rectification des erreurs de calcul découvertes par la commission ou la sous-commission technique au cours de la vérification du bordereau des quantités et des prix unitaires conformément aux dispositions de l'article 21, aucune

modification du prix ou du contenu de l'offre ne sera demandée, ni offerte, ni recevable.

Article 21 : Evaluation et comparaison des offres :

L'Administration souhaite adjudger les deux volets à un seul soumissionnaire pour éviter des problèmes de responsabilité entre le fournisseur des équipements et l'exploitant. Chaque volet sera noté techniquement et financièrement et une note globale pondérée sera affectée à chaque soumissionnaire.

21.1. Différentes étapes de l'évaluation et de la comparaison des offres :

- a) évaluation de la qualité technique de la soumission sur la base des systèmes et critères décrits ci-après ;
- b) classement des offres techniques notées conformément aux systèmes et critères décrits ci-après ;
- c) ouverture subséquente (également publique) des sous-enveloppes portant la mention « Offre financière » des seules offres reconnues techniquement acceptables ; la commission vérifiera (à huis-clos) les calculs arithmétiques du détail estimatif. Pour ce faire :
 - s'il y a contradiction entre le prix unitaire et le prix total obtenu en multipliant ce prix par les quantités, le prix unitaire fera foi et le prix total sera corrigé ;
 - s'il y a discordance entre le prix unitaire en toutes lettres et le prix unitaire en chiffres, le prix en toutes lettres prévaudra ;
- d) attribution du contrat selon les méthodes ci-après, sous réserve que le montant de l'offre retenue rentre dans les disponibilités financières prévues.

21.2. Critères et principes d'évaluation des offres :

Évaluation technique du Volet 1 :

Les offres techniques seront évaluées en fonction de la conformité des spécifications techniques des équipements constituant une position (PCs, serveurs, casques, micros, imprimantes), des équipements télécoms, des logiciels d'exploitation et de communication, des outils d'interface avec les sites web, la formation et l'équipe chargée de l'installation.

Les offres techniques conformes aux spécifications techniques seront retenues pour l'ouverture financière.

Évaluation technique du volet 2 :

- a) Les offres seront évaluées au moyen des critères et du système de points spécifiés ci-dessous. Chaque proposition conforme recevra une note technique (Nt). Les propositions recevant une note inférieure à 70 points seront rejetées et les propositions financières correspondantes retournées sans avoir été ouvertes aux bureaux qui les ont soumises.

Le système et critères de notation sont les suivants :

- Aucune expérience dans l'installation, l'exploitation des centres d'appel en Mauritanie ou à l'étranger, la société est éliminée d'office
- Expérience avérée et vérifiable dans le domaine de l'installation et de l'exploitation des centres d'appels (30 points)
- L'expérience dans le domaine en Mauritanie (20 points) ;
- L'expérience dans le domaine des télécommunications et réseaux informatiques et développement des applications informatiques (20 points) ;
- L'approche du soumissionnaire dans la fourniture de ses prestations (20 points) ;
- les qualifications et la compétence du personnel ayant en charge l'exploitation du centre (10 points).

Evaluation Financière des offres techniques retenues :

Après avoir établi si les propositions financières sont complètes et dépourvues d'erreurs de calcul, le comité d'évaluation convertira les prix libellés dans diverses monnaies en ouguiyas. Le cours officiel sera le cours émanant de la Banque Centrale de Mauritanie et en vigueur à la date de remise des propositions. La proposition financière la moins disante (Fm) recevra une note financière (Nf) de 100 points, la formule suivante étant utilisée pour le calcul des autres notes financières : $Nf = 100 \times Fm/F$ (F étant le prix de la proposition financière converti en Ouguiyas).

Classement final des offres du volet 1 :

Le classement final des offres retenues du volet 1 se fera uniquement sur les offres financières, soit NFv1

Classement final des offres du volet 2 :

Le classement final est fait avec la pondération suivante :

- 60% pour l'offre technique
- 40% pour l'offre financière

$$NFv2 = Not * 0.6 + Nof * 0.4$$

Evaluation finale des offres :

Seules sont pris en compte les soumissionnaires dont les offres techniques ont été retenues dans les deux volets.

La note finale est ainsi calculée : $(NFv1 + NFv2)/2$

Les 2 volets seront adjugés au soumissionnaire classé premier.

21.3. La proposition technique devra inclure tous les renseignements nécessaires à son évaluation ; il s'agit notamment :

- de l'expérience de la société dans l'exécution des projets similaires avec tous les justificatifs;
- du plan de travail, à savoir la méthodologie qui sera adoptée pour chaque phase;
- le plan de la mise en œuvre de la sécurité du réseau ;
- des curriculums vitae du personnel proposé pour chaque volet du projet, établis selon le modèle fourni.

Article 22 : Détermination de l'offre évaluée la moins-disante :

L'offre évaluée la moins-disante sera déterminée après application de l'une des méthodes d'évaluation proposées à l'article 21.

F. ATTRIBUTION DU MARCHÉ :

Article 24 : Critères d'attribution du marché :

La commission des marchés compétente attribuera le marché au soumissionnaire dont elle aura déterminé que l'offre est évaluée la mieux-disante c'est à dire ayant obtenu le score le plus élevé après l'évaluation. L'administration signera un marché pour les équipements et un contrat d'exploitation du centre d'une année renouvelable selon des conditions à déterminer.

Article 25 : Droit de modifier les quantités :

L'Administration, au moment de l'attribution du contrat, se réserve le droit d'augmenter ou de diminuer, dans les limites prévues au contrat, la quantité des équipements spécifiés dans le détail estimatif, sans changement de prix ou d'autres termes et conditions.

Article 26 : Droit d'annuler la procédure d'appel d'offres :

Si la commission départementale des contrats estime que le nombre de plis reçus est insuffisant pour faire jouer pleinement la concurrence, si aucune offre n'est remise dans les conditions prescrites par le présent dossier d'appel d'offres ou si aucune des offres obtenues ne lui paraît susceptible d'être retenue, l'appel

d'offres est déclaré infructueux et les plis sont restitués aux soumissionnaires dans les conditions fixées par le code des contrats publics.

La commission se réserve également le droit de déclarer l'appel d'offres infructueux lorsqu'il est constaté que les montants des offres sont trop élevés par rapport à l'estimation administrative ou lorsque les justifications initiales du projet ont disparu.

Article 27 : Notification de l'attribution du contrat :

Avant que n'expire le délai de validité des offres fixé à l'article 11, l'Administration informera le soumissionnaire choisi, par écrit en courrier recommandé, que son offre a été acceptée et qu'il est invité à prendre contact immédiatement avec elle pour signer le contrat.

Si la notification de l'attribution du contrat intervient après la date limite de validité de son offre, le soumissionnaire retenu aura le droit de se désister ; dans ce cas, sa caution de soumission lui sera rendue.

Toujours si la notification de l'attribution du contrat intervient après l'expiration du délai de validité de son offre, le soumissionnaire choisi pourra demander l'actualisation de ses prix avant la conclusion du contrat.

La notification de l'attribution du contrat ne constitue pas encore la conclusion du contrat. L'administration peut après la notification du contrat et la signature du contrat arrêter processus si les justifications initiales du projet ont disparu sans aucune compensation financière à l'adjudicataire.

Article 28 : Signature du marché et du contrat :

Dans un délai *de quinze jours* suivant la réception de la notification de l'adjudication, l'attributaire doit signer les projets de marché et de contrat et le retourner à l'Administration. Passé ce délai, cette dernière pourra considérer l'attributaire comme s'étant désisté. Elle saisira alors sa caution de soumission et pourra faire appel au soumissionnaire classé second ou lancer un nouvel appel d'offres ; dans ce cas, l'attributaire défaillant ne sera pas autorisé à participer à cette nouvelle consultation.

La signature du marché et du contrat engage les deux parties :

- pour l'Administration, à confier l'exécution des prestations objet de l'appel d'offres à la société attributaire, si le contrat est approuvé par l'autorité compétente ;
- pour la société attributaire, à maintenir son offre et son engagement à exécuter les prestations pour lesquelles elle a soumissionné, si le contrat est approuvé par l'autorité compétente.

Article 29 : Cautionnement définitif

Un cautionnement définitif, en garantie de la bonne exécution du contrat, pourra être exigé de l'attributaire dès la notification du contrat approuvé, conformément aux dispositions du cahier des clauses administratives générales applicables aux contrats publics et en utilisant le modèle inclus dans le présent dossier d'appel d'offres ou un autre formulaire acceptable par l'Administration.

La carence de l'attributaire à satisfaire aux dispositions ci-dessus constituera un motif suffisant de l'annulation de l'attribution du contrat et de saisie du cautionnement de soumission ; en pareil cas, l'Administration pourra faire appel au soumissionnaire classé second. Elle pourra également procéder à un nouvel appel d'offres ; l'attributaire défaillant ne sera pas autorisé à participer à cette nouvelle consultation.

Article 30 : Entrée en vigueur du contrat :

Le contrat entre en vigueur et engage entièrement les deux parties lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- le contrat a été dûment approuvé et signé par le secrétaire d'État chargé de la modernisation de l'Administration et technologies de l'Information et de la communication;
- le contrat approuvé a été notifié officiellement à la société;
- le contrat a été dûment enregistré à la Direction des Domaines;
- la société a constitué un cautionnement définitif.

III- CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPÉCIALES OU LE MODÈLE DE CONTRAT

REPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE
Honneur – Fraternité - Justice

**Ministère Délégué Auprès du Premier Ministre Chargé de la
Modernisation de l'Administration et technologies de
l'Information et de la communication**

CONTRAT N°

OBJET : Mise en œuvre d'un centre d'information administratif à Nouakchott et son exploitation

FOURNISSEUR : *(indiquer nom du fournisseur)*

DELAI D'EXECUTION : *(indiquer durée du contrat)*

MONTANT : *(indiquer montant en chiffres)*

FINANCEMENT : *(à préciser)*

APPROUVE LE :

NOTIFIE LE :

ENREGISTRE LE :

ENTRE

Le Ministre Délégué Auprès du Premier Ministre chargé de la modernisation de l'Administration et technologies de l'Information et de la communication agissant au nom et pour le compte du Gouvernement de la République Islamique de Mauritanie,

Ci-après dénommé « l'Administration »,

D'une part,

ET

Monsieur le Directeur Général, agissant au nom et pour le compte de (*indiquer nom de la société*) domicilié à (*indiquer l'adresse de la société*), inscrit au Registre du commerce de (*lieu du registre*) sous le (*indiquer numéro du registre du commerce*),

Ci-après désigné « le Fournisseur »,

d'autre part,

IL A ETE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIT :

CHAPITRE PREMIER : OBJET ET CONTENU DU CONTRAT :

ARTICLE 1.1. OBJET DU CONTRAT:

L'objet du présent contrat est la mise en œuvre d'un centre d'information administratif à Nouakchott et son exploitation en 2 volets. Le premier volet consistera à la fourniture des équipements, logiciels d'exploitation, l'installation et la formation des utilisateurs conformément au cahier des charges. Les équipements seront installés dans les locaux de l'administration et restent la propriété de l'administration. Le deuxième volet consistera à assurer l'exploitation du centre d'appel durant une année à partir de sa mise en exploitation conformément au cahier des charges.

ARTICLE 1.2. PIECES CONTRACTUELLES :

Les pièces contractuelles sont, par ordre de priorité :

- le présent contrat,
- les termes de référence (cahier des charges),
- le détail estimatif,

- le cahier des clauses administratives générales applicables aux contrats publics,
- les curriculum vitae des intervenants.
- Les offres techniques et financières

CHAPITRE 2 : OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR :

ARTICLE 2.1. MISE EN OEUVRE DES MOYENS :

Le fournisseur mettra en œuvre les moyens nécessaires à l'exécution des prestations définies par les termes de référence.

Le fournisseur exécutera les prestations avec tout le soin, toute l'efficacité et toute la diligence requise, selon les meilleures pratiques professionnelles et en conformité avec les clauses du présent contrat et les termes de référence.

ARTICLE 2.2. DUREE DES PRESTATIONS :

Pour le volet 1, la durée de l'installation, paramétrage et formation est de 2 mois à partir du paiement de l'avance de démarrage.

Pour le volet 2 la durée s'étend sur une période d'une année à partir de la mise en exploitation du centre. Après l'année, le contrat pourra être prolongé par tacite reconduction sauf si l'une des parties décide de rompre le contrat auquel cas il doit en informer l'autre partie 3 mois avant la fin du contrat.

ARTICLE 2.3. ASSURANCES :

Le fournisseur contractera une assurance de responsabilité civile couvrant les dommages corporels et matériels qui pourraient être consécutifs à son intervention dans le cadre de la réalisation des prestations du présent contrat.

CHAPITRE 3 : OBLIGATIONS DE L'ADMINISTRATION :

ARTICLE 3.1. ENGAGEMENT :

L'Administration s'engage à financer la totalité des prestations, comme indiqué dans les termes de référence et conformément au prix du présent contrat défini à l'article 4.2 ci-dessous.

ARTICLE 3.2. INFORMATIONS A FOURNIR AU FOURNISSEUR :

L'Administration fournira dès que possible au fournisseur toutes les informations et/ou toute la documentation dont elle dispose et qui pourront être utiles pour l'exécution du contrat.

CHAPITRE 4 : CADRE FINANCIER :

ARTICLE 4.1. VOLUME FINANCIER :

Chaque partie accepte les détails et le montant total du devis estimatif.

ARTICLE 4.2. MONTANT DES PRESTATIONS :

Le montant du présent contrat s'élève à la somme de :

- volet 1 : *(en lettres et en chiffres)*.
- Volet 2 : (en lettres et en chiffres).

Ce montant est détaillé dans le détail estimatif annexé au présent contrat.

ARTICLE 4.3. MODALITES DE PAIEMENT :

Les paiements du présent contrat seront effectués de la manière suivante :

4.3.1. Paiement du volet 1

- Une avance de 30 % du montant du volet 1 pourra être consentie, sur demande écrite du fournisseur, contre remise d'une caution bancaire d'un établissement bancaire établi ou agréé en Mauritanie en garantissant le remboursement à cent pour cent.
- 65% du volet 1 sera payé à la réception provisoire
- 5% du volet 1 à la réception définitive prononcée une année après la réception provisoire. Toute fois ce montant pourra être payé à la réception provisoire si le fournisseur fournit une caution bancaire.

4.3.2. Paiement du volet 2 :

Le paiement des prestations se fera à la fin de chaque trimestre conformément aux ouvertures budgétaires sur présentation de factures certifiées par l'administration.

ARTICLE 4.4. DELAI DE PAIEMENT :

Le paiement des sommes dues au fournisseur, au titre du présent contrat, sera effectué dans un délai de *(90 jours maximum)*, à compter de la réception des factures certifiées par l'Administration.

ARTICLE 4.5. DOMICILIATION BANCAIRE :

Les paiements seront effectués par virement au compte bancaire ouvert par le fournisseur avec les coordonnées suivantes :

ARTICLE 4.6. REVISION DES PRIX :

Les prix seront fermes et non révisables durant toute la période d'exécution du contrat

ARTICLE 4.7. IMPOTS, DROITS ET TAXES :

Les impôts, droits et taxes de toute nature sont à la charge du fournisseur

CHAPITRE 5 : CLAUSES GENERALES :

ARTICLE 5.1. PENALITES DE RETARD :

En cas de retard dans l'exécution du contrat, il sera appliqué une pénalité forfaitaire par jour calendaire de retard ; cette pénalité est fixée à 1/2000ème de la valeur du présent contrat.

ARTICLE 5.2. REGLEMENT DES DIFFERENDS :

A défaut d'une solution amiable, le différend sera porté devant la juridiction *mauritanienne* compétente

ARTICLE 5.3. FORCE MAJEURE :

Un cas de force majeure est un événement indépendant de la volonté des parties présentant un caractère à la fois imprévisible et irrésistible qui empêche l'une des parties, totalement ou partiellement, d'exécuter les obligations qui lui incombent.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure : la grève, les guerres, l'insurrection, l'émeute, les tremblements de terre, les inondations, les explosions, les incendies, les décisions gouvernementales, etc.

L'Administration et le fournisseur ne seront pas responsables des conséquences de l'inexécution ou d'une exécution tardive de leurs obligations si celles-ci résulteraient d'un cas de force majeure.

Chaque partie, dès qu'elle aura connaissance de la survenance d'un cas de force majeure, sera tenue d'en informer l'autre partie par écrit sous huitaine, en produisant toutes justifications établissant le fait de façon précise.

Les obligations contractuelles, dont l'exécution est entravée par un cas de force majeure, seront considérées comme suspendues pendant la période de temps égale à celle causée par les événements constitutifs de la force majeure.

ARTICLE 5.4. RESPONSABILITES :

L'Administration n'a aucun lien contractuel avec le personnel travaillant dans le centre qui est recruté et payé par le prestataire qui est tenu de respecter la réglementation nationale en matière du travail et de la sécurité sociale et du fisc.

Les données sources sont de la seule responsabilité de l'administration et le fournisseur est tenu d'informer l'administration de toute anomalie ou incohérence constatées.

Le fournisseur ne doit utiliser les données qu'uniquement dans le cadre de ce contrat. Toute autre utilisation est interdite.

ARTICLE 5.5. RESILIATION :

Le présent contrat pourra être résilié de plein droit et sans formalités judiciaires, par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception, dans les cas suivants :

- par l'Administration en cas de défaillance du fournisseur ;
- par chaque partie en cas de force majeure empêchant le fournisseur d'exécuter les prestations requises ;
- par le fournisseur en cas de défaillance de l'Administration.

En cas de résiliation, l'Administration et le fournisseur devront signer un certificat détaillant l'inventaire des prestations réalisées jusqu'à la date de résiliation, et l'inventaire des créances dues au fournisseur par l'Administration.

En cas de résiliation aux termes du présent article, le fournisseur sera rémunéré pour toutes les prestations effectivement réalisées calculées prorata temporis jusqu'à la date de résiliation, conformément aux prix indiqués dans le présent contrat.

ARTICLE 5.6. DROIT APPLICABLE :

- Code des contrats publics ;
- Annexe 3 portant cahier des clauses administratives générales applicables aux contrats publics.

ARTICLE 5.7. RENOUVELLEMENT :

Au terme de contrat, le volet 2 pourra être renouvelé si les deux parties sont d'accord pour la reconduite. Au cas où une des parties ne souhaite pas

reconduire le contrat, l'autre partie doit en être avisée 3 mois avant la fin des contrats.

ARTICLE 5.8. ENTREE EN VIGUEUR

Le présent contrat entrera en vigueur dès sa signature par les deux parties

Le Fournisseur

Le Client et en Son Nom

Signature du représentant habilité

Le Ministre Délégué



République Islamique de Mauritanie

Honneur – Fraternité - Justice

**Ministre Délégué Auprès du Premier Ministre Chargé de la
Modernisation de l'Administration et des TIC**

**CAHIER DES SPECIFICATIONS TECHNIQUES POUR LE
RECRUTEMENT D'UN PRESTATIRE PROFESSIONNEL POUR LE
DEPLOIEMENT ET LA GESTION D'UN CENTRE D'INFORMATION
ADMINISTRATIF POUR LE GOUVERNEMENT**

1. Contexte

Le Ministère délégué auprès du premier Ministre chargé de la Modernisation de l'administration et des TICs compte procéder à la mise en place d'un centre d'appel pour la gestion des services publics grâce auquel les usagers vont, désormais, disposer de l'ensemble des informations se rapportant à l'accomplissement des formalités administratives correspondant à leurs diverses sollicitations.

L'intérêt de la mise en ligne de ce centre est, de toute évidence, de rapprocher d'avantage l'administration du citoyen en offrant à ce dernier un outil d'information convivial sur toutes les formalités et procédures administratives à savoir notamment : à quelle structure s'adresser ? Quels documents fournir ? Quels sont les coûts du service ? Quels en sont les délais requis ? Quels sont les contacts utiles ? A qui faire recours en cas de non satisfaction ?

Il s'agit là d'une innovation significative et d'un pas géant en termes de modernisation de l'administration pour plus d'efficacité et d'efficience de celle-ci dans ses rapports avec ses usagers et partant, ce centre via, nous l'espérons vivement, contribuer à une grande amélioration de ces rapports.

L'objet de ce cahier de charge est de définir les besoins du ministère et les spécifications techniques pour le recrutement d'un prestataire professionnel pour le déploiement et la gestion du centre d'appel du gouvernement.

A cet effet, Le Ministère délégué auprès du premier Ministre chargé de la Modernisation de l'administration et des TICs souhaite contracter avec un prestataire externe pour la fourniture, l'installation et l'exploitation d'un centre d'appel d'un minimum de 4 positions extensibles à 30 bien équipé et qui suit les normes internationales de qualité.

Les télé conseillers (-ères) via leurs superviseurs seront appelés à travailler en étroite collaboration avec Le Ministère et l'ensemble de ces entités concernées conformément aux procédures qui seront mises en place à cet effet, pour notamment :

- Garantir un service de qualité aux usagers
- Assurer la réception et le traitement en ligne (On Line) des réclamations et demandes d'informations des usagers
- Assurer la qualité et la rapidité du traitement des requêtes fournies au centre d'appel
- Augmenter le taux de satisfaction
- Participer au développement de l'image du centre

- Assurer la transmission des réclamations nécessitant un traitement spécifique, ainsi que la liaison avec d'autres entités du Ministère.

Moyens mis en œuvre par le Prestataire

Le prestataire devra fournir la plateforme technique complète à savoir les parties matérielle et logiciels, mais également les ressources humaines pour en assurer l'exploitation. Le département dispose des équipements offerts par Maroc Télécom qui étaient destinés à la mise en place d'un centre d'appel que le prestataire pourrait éventuellement utiliser.

Dans une première phase le ministère mettra en ligne sur ses serveurs et dans son DATACENTER un site web pour l'annuaire administratif et un autre pour les services publics. La maintenance et la mise à jour de ces sites sont sous la responsabilité du ministère.

Le centre d'appel sera hébergé dans le bâtiment « bureaux accueils » à l'entrée de l'immeuble du Gouvernement. L'eau, l'électricité sont pris en charge par l'Etat. Cependant le prestataire aura en sa charge l'entretien et la maintenance de tout le bâtiment (nettoyage quotidien des locaux, électricité, climatisation, plomberie, réseaux informatiques).

1. Architecture

Le Prestataire devra présenter une architecture du centre d'information avec toutes liaisons (Opérateurs télécom, SMSC des opérateurs, etc...)

2. Serveurs

Les serveurs hébergeant les sites webs (annuaire et services publics) sont fournis par le ministère. Cependant le prestataire doit s'assurer que leur configuration est optimale à défaut de demander à l'administration de les upgrader ou les remplacer en fonction des spécifications communiquées par le prestataire.

Le prestataire doit fournir aussi la plateforme sms ayant une connexion permanente avec les opérateurs mobiles. Cette plateforme devra offrir des possibilités d'envoyer des sms aux clients directement sur leurs mobiles sur demande du client ou si les informations demandées ne peuvent être communiquées en ligne.

3. Fiche de l'opérateur (Front Office)

- Le prestataire devra proposer, une fiche unique pour les téléopérateurs afin d'optimiser l'accès aux informations

- Regrouper les informations par secteurs d'activités (Rubriques, sous rubriques) afin de permettre aux téléopérateurs d'avoir une facilité de navigation au sein de la fiche
- Avoir le nombre de clients en attente (en ligne) sur la fiche
- Possibilité d'extension des fonctionnalités de la fiche
- Les informations (numéro de téléphone...) du client doivent apparaître sur la fiche avec possibilité de l'enregistrer sur la base de données en y insérant son nom, prénom et adresse.

4. Partie Administration (Back office)

- Cette partie permettra aux superviseurs de faire la mise à jour des informations contenues sur la fiche, de vérifier la fiabilité des informations afin que les clients aient des informations sûres.
- Le prestataire devra créer une base de données pour le centre d'information à partir des différentes sources de données fournies par le Ministère Délégué auprès du Premier Ministre chargé de la Modernisation, de l'administration et des TICs.
- La plateforme devra fournir des outils de restitution des statistiques (liste des appels journaliers, performance des téléopérateurs) accessibles périodiquement via une interface d'administration Web ou via mail par les services du Ministère Délégué auprès du Premier Ministre chargé de la Modernisation, de l'administration et des TIC.
- Le prestataire devra expliciter les outils CRM fournis pour la gestion des requêtes clients afin de permettre au Ministère Délégué auprès du Premier Ministre chargé de la Modernisation, de l'administration et des TIC d'avoir un tableau de bord sur les services administratifs les plus sollicités ainsi que le profil des usagers qui y sont associés.

5. Partie Matérielle (Equipements)

- Les équipements du centre d'appel doivent être reliés à un onduleur fourni par le prestataire de capacité suffisante et d'une autonomie d'au moins de 30 mn.
- Les plateaux des téléopérateurs devront respecter les normes standards en matière de qualités d'équipements (PC performants, casques audio de qualité) et de confort (salles climatisées) afin d'assurer un service de qualité aux usagers.
- Le prestataire devra préciser les solutions proposées pour assurer la continuité du service notamment la sécurité du site (carte d'accès, vidéo surveillance, accès biométrique, alertes incendie, vigiles, etc ...)

6. Partie technique (Traitement des informations)

- La capacité de traitement devra être au moins 30 appels simultanés extensibles au besoin à 120 appels simultanés, avec 4 positions extensibles au besoin.
- Le taux de disponibilité de la plateforme du centre d'information doit être supérieur ou égale à 98%. Les ruptures de service doivent être suivies et

inventoriées pour apporter les correctifs nécessaires. Aucune rupture de service, non programmée ne devra excéder 1 heure.

- La plateforme du centre d'information devra offrir la possibilité de basculer vers un répondeur automatique pendant les heures de fermeture afin de recueillir les requêtes des clients dont le traitement se fera en différé.
- La Rapidité et la qualité d'exécution des requêtes doivent être primordiales

7. Ressources humaines

- Pour le personnel technique, le profil minimal requis est BAC + 2 avec une expérience d'au moins 3 ans dans l'administration d'un centre d'information
- Pour la production, le profil minimal requis des téléopérateurs est BAC +2, être polyglotte avec 1 langue nationale au moins et une des langues Arabe ou Français, doté d'une relation aisée avec bonne élocution et une expérience d'au moins 1 an dans la relation clientèle à distance
- Les superviseurs ont un profil minimal de BAC +4, avec une expérience d'au moins 2 ans dans le management et le coaching des équipes de travail.

8. Prestations

Le prestataire aura à sa charge :

- Le recrutement, la formation des opérateurs/opératrices
- Le recrutement et la formation des superviseurs
- L'acquisition ou le développement des utilitaires des interfaces avec les sites webs
- L'installation et le paramétrage des outils d'exploitation et de supervision du centre
- L'installation et le paramétrage des liens avec les opérateurs
- L'installation et le paramétrage du serveur SMS
- L'optimisation éventuelle des serveurs webs de l'administration destinés à être consulter par les opérateurs
- Elaboration des procédures d'exploitation
- La maintenance des équipements du centre
- L'entretien des bureaux de tout l'immeuble
- Entretien (électricité, climatisation, plomberie, serrures, câblage informatique et télécoms) de tout le bâtiment

9. Les Horaires de travail

Pour un début les horaires seront ceux des horaires administratifs (08h-16h) avec possibilité de le changer suivant le trafic des appels en ajoutant une équipe du soir (16h- 00h)

Interlocuteur du prestataire désigné par le Ministère

Le Ministère désignera un interlocuteur comme principal responsable du centre d'appels au niveau du ministère. Il fournira en particulier toutes les directives techniques, informations, documents et autres éléments nécessaires à

l'exécution des travaux. Ce responsable veillera également à ce que l'ensemble des moyens nécessaires pour effectuer les travaux, soient fournis en temps utile.

Autorité hiérarchique

Le personnel du Prestataire dépend de celui-ci. La gestion administrative, la paie, la gestion sociale ainsi que le contrôle disciplinaire de ce personnel seront assurés exclusivement par le Prestataire. Toutes observations disciplinaires seront adressées par le Ministère au responsable désigné à cet effet par le Prestataire

Règlement intérieur

Le personnel du Prestataire devra se conformer au règlement intérieur en vigueur au prestataire, le ministère pourra ajouter des exigences de discipline et autre.

Sauf cas particuliers, la durée de travail journalier est d'au moins 8 heures par jour. Le nombre de vacation sera précisé en étroite collaboration avec le prestataire

En aucun cas, le personnel du Prestataire ne peut être assimilé juridiquement aux fonctionnaires du Ministère

Confidentialité

Les informations communiquées et les documents remis par le ministère au Prestataire sont confidentiels et couverts par le secret professionnel.

Cette stipulation n'est pas applicable aux informations et documents qui seraient du domaine public.

ANNEXE 1 : BORDEREAU DES PRIX et DETAIL ESTIMATIF

Équipements Position	Nombre	Spécifications techniques	Prix Unit	Prix total en chiffre HT (UM)
Ordinateurs PC multimédia +écran plat+ micro+casque pour opératrices	5	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Systèmes d'exploitation supportés Windows® XP Professionnel, Windows Vista® Professionnel, Linux® ☛ Processeur Intel® Core™2 Quad ave Intel® vPro™ ☛ Contrôleur réseau Contrôleur Ethernet 10/100/1000 Intel 82567LM intégré ☛ Mémoire système 4Go DDR3 800MHz / 1066MHz Dual channel SDRAM ☛ Interface E/S 2 ports PS/2, 1 port série, 1 port VGA, 8 ports USB (dont au moins 2 en façade), 1 port Gigabit 		

		<p>LAN, 1 port jack audio</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Emplacements d'extension 2 emplacement PCI Express® 2.0, 1 port parallèle ☞ Fonctions graphiques Intel® Graphics intégré, Intel® Dynamic Video Memory Technology 5.0 (Intel® DVMT 5.0), support de Microsoft® DirectX® 10 ☞ Clavier Fr et Ar Clavier et souris optique USB ☞ Stockage Disque dur 2 x 140 Go - Serial ATA-300 - 7200 tours/min ou supérieur ☞ Stockage optique Type Graveur de DVD ☞ <u>Ecran LCD :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Taille de l'écran 19" (374 x 300 mm) minimum • Technologie du panneau TN+film • Résolution 1280 x 1024 • Luminosité 300 cd/m2 • Temps de réponse 5 ms • Haut-parleurs 2 X 1W ☞ Bouton de restauration: One Button Recovery ☞ Lock pad pour cadenas ☞ Garantie 1 an sur site + 2 ans pièces et main d'œuvre 		
Ordinateur PC multimédia pour le superviseur + imprimante locale	1			
Imprimantes réseaux	2	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Technologie monochrome laser ☞ Résolution 1200 x 1200 dpi ☞ Vitesse d'impression 26 ppm ☞ Plate-forme PC • ☞ Volume mensuel 20,000 Pages ☞ Temps de sortie de la première page 6 Secondes ☞ Capacité de chargement totale 200 Feuilles ☞ Connectivité en standard USB 2.0, Ethernet ☞ Mémoire RAM installée 32 		

		Mo <ul style="list-style-type: none"> ☞ Processeur PowerPC 36000 GHz ou supérieur 		
Onduleur alimentant tout les équipements du centre d'appel avec autonomie de 30mn	1	3,5 Kva au minimum		
Serveur SMS	1	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Type de processeur : 4-Core Intel® Xeon® Processor (2.40GHz, 16MB L3 ou supérieur) ☞ Nombre de processeurs : 2 ☞ Mémoire 8 Go de mémoire ☞ Contrôleur RAID : Taux de transfert des données 4 Go/s ; Nombre de connexions internes : 8 de 3 Go Serial Attached SCSI (SAS) ; Mémoire cache : 512 Mo protégée par batterie pour le transport avec mise à niveau ☞ Disque dur interne : 4 disques 146 Go SAS ☞ Type de châssis : Tour ☞ Interface réseau : Adaptateur serveur Gigabit multi-fonction intégré NC373i avec moteur de déchargement TCP/IP redondant (deux carte) ☞ Ports d'E-S externes : 1 port série ; 6 ports USB 2.0 ☞ Type d'alimentation électrique : 2 Alimentations enfichables à chaud conformes au marquage CE (puissance de 1000 watts) ☞ Système d'exploitation : Linux (Fedora ou CentOS) (Open Source) ☞ Serveur SMS : Kannel (Open Source) ☞ Serveur Web : pour l'hébergement des services (scripts en php ou autre) ☞ Ecran TFT 19'' ☞ Clavier / Souris ☞ Connexion : <ul style="list-style-type: none"> • Le serveur SMS sera relié aux opérateurs Télécom par le biais d'une connexion IP pour envoyer et recevoir les SMS. 		

		Autres : <ul style="list-style-type: none"> • Développement de l'interface d'exploitation des SMS : dispatche, transfert vers une base de données • Développement de l'interface de traitement (réponse, envoie groupé, ...) 		
Équipements télécom pour le raccordement centre d'appel avec l'opérateur (lignes groupés)	À déterminer			
Logiciels de supervision et de gestion du centre d'appel				
Application d'interface avec les sites webs				
Exploitation d'une position	Nombre	Prix unitaire	En chiffre HT	Prix total en chiffre HT (UM)
Cout d'exploitation annuel d'une position (salaires et autres)				
Cout annuel de la supervision				
Cout entretien du bâtiment (nettoyage) par an				
Cout de maintenance annuel (électricité, climatisation, réseaux informatiques et téléphoniques, terminaux informatiques)				
Autres Équipements				
Autres charges				

IV- MODÈLE DE CURRICULUM VITAE

1. FONCTION PROPOSEE :

(Indiquer la fonction qu'exercera l'expert au sein de l'équipe et résumer brièvement les tâches qui lui seront confiées.)

2. ETAT CIVIL - PROFESSION :

Nom, prénoms :

Date de naissance :

Situation de famille :

Nationalité :

Profession actuelle :

Ancienneté dans le présent emploi :

3. FORMATION - DIPLOMES :

(Indiquer brièvement les établissements universitaires et autres institutions d'enseignement spécialisé fréquentés, avec types et dates des diplômes obtenus - Ne pas dépasser un quart de page.)

4. PRINCIPALES QUALIFICATIONS - EXPERIENCE :

(Indiquer en résumé la spécialisation et l'expérience de l'expert se rapportant le plus aux tâches qui lui seront confiées dans l'équipe proposée - Décrire le degré de responsabilité de l'expert dans des projets similaires, avec indication des dates et lieux - Ne pas dépasser une demi page.)

(Date)

L'expert (*nom, cachet et signature*).