

# Modèle d'Appel d'Offres (RFP)

pour

Solution de collaboration et de communications unifiées  
en mode cloud/hébergée

Préparé par :

COMgroup, Inc.



Mars 2013

# Notice d'instructions

1. Dans l'appel d'offres, des instructions sont fournies directement dans les différentes sections pour faciliter leur exécution, ou sont spécifiées entre crochets (< >) et en *italique*. Ces instructions doivent être supprimées après l'exécution de chaque section.
2. À l'aide de la fonction « Rechercher et remplacer » appliquée globalement, remplacez toutes les occurrences de *<Nom de l'entreprise>* par le nom de l'entreprise qui envoie l'appel d'offres.
3. D'autres détails uniques devant être remplacés par des informations spécifiques sont également indiqués entre parenthèses et affichés en italique.
4. Le document d'appel d'offres contient de nombreuses fonctionnalités et fonctions potentiellement nécessaires. Si un tel élément ne répond pas à vos besoins et à vos exigences spécifiques, il peut être supprimé ou être défini différemment si nécessaire.
5. Les sections 6.1 et 6.2 visent à indiquer la taille pour le devis initial ainsi que pour le déploiement planifié des services. Ces quantités doivent refléter des besoins réels, car elles déterminent la tarification.
6. Une fois l'appel d'offres terminé, faites un clic droit sur la table des matières pour la mettre à jour avec les titres et la numérotation correcte des pages.

## À propos de l'auteur

**J.R. Simmons** est président et conseiller principal de COMgroup, Inc. et membre du conseil d'administration de la STC (Society of Telecommunications Consultants). Fort d'une expérience de 37 ans, dont 28 ans en tant que consultant indépendant, il dispose d'une expertise approfondie dans des domaines variés des télécommunications. J.R. est un expert reconnu de l'industrie faisant preuve de compétences uniques, tant dans le domaine des solutions sur site que dans celui des communications dans le cloud. Vous pouvez contacter J.R. à l'adresse [jrs@comgroup-inc.com](mailto:jrs@comgroup-inc.com) ou au numéro suivant : +1 425 284 6500.

**COMgroup, Inc.** est un cabinet de conseil indépendant qui offre des services de planification stratégique, de définition des besoins, de conception des systèmes, d'analyse des processus d'entreprise, d'approvisionnement et de gestion de projet pour tous types de technologies de communication voix, données et vidéo. Nous mettons tout en œuvre pour impliquer et former nos clients à mesure que nous analysons le workflow et les communications, afin d'assurer une amélioration des performances, quels que soient les composants techniques sous-jacents. Pour en savoir plus sur COMgroup, consultez la page : [www.comgroup-inc.com](http://www.comgroup-inc.com)

*<Logo de l'entreprise>*

***<Nom de l'entreprise>***

## **APPEL D'OFFRES**

Solution de collaboration et de communications  
unifiées en mode cloud/hébergée

Date d'échéance : *<jour, mois, année>* à *<heure>*

## TABLE DES MATIÈRES

<b>SECTION 1 – PRÉSENTATION DU PROJET.....</b>	<b>5</b>
1.1 PRÉSENTATION DE <NOM DE L'ENTREPRISE>.....	5
1.2 DESCRIPTION DU PROJET .....	5
1.3 TERMES ET DÉFINITIONS.....	5
1.4 CONFIGURATION MINIMALE REQUISE .....	5
1.5 CALENDRIER PRÉLIMINAIRE .....	6
<b>SECTION 2 - INSTRUCTIONS ET PROCÉDURES .....</b>	<b>7</b>
2.1 COMMUNICATION.....	7
2.2 ADDENDA.....	7
2.3 FORMAT DE LA PROPOSITION .....	7
2.4 TARIFICATION DES PROPOSITIONS .....	7
2.5 EXIGENCES RELATIVES À L'ENVOI DES PROPOSITIONS .....	7
2.6 EXIGENCES CONCERNANT LE MODÈLE D'APPEL D'OFFRES ET LA PARTICIPATION AUX PROPOSITIONS .....	8
2.7 TERMES ET CONDITIONS STANDARD .....	9
2.8 PROCESSUS ET CRITÈRES D'ÉVALUATION .....	9
<b>SECTION 3 – QUALIFICATIONS DES FOURNISSEURS, SERVICE ET ASSISTANCE.....</b>	<b>10</b>
3.1 COORDONNÉES .....	10
3.2 INFORMATIONS SUR LE FOURNISSEUR .....	10
3.3 FABRICANT DU PRODUIT PROPOSÉ .....	10
3.4 PERSONNEL CLÉ .....	11
3.5 RÉFÉRENCES CLIENT.....	12
3.6 ASSISTANCE SYSTÈME/MAINTENANCE.....	14
<b>SECTION 4 - SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES ET FONCTIONNELLES.....</b>	<b>16</b>
4.1 ENVIRONNEMENT ACTUEL.....	16
4.2 CONCEPTION GÉNÉRALE DU SYSTÈME .....	16
4.3 EXIGENCES FONCTIONNELLES EN MATIÈRE DE TÉLÉPHONIE .....	21
4.4 CAPACITÉS DU SYSTÈME DU CENTRE DE CONTACTS.....	24
<b>SECTION 5 - CAHIER DES CHARGES .....</b>	<b>30</b>
5.1 APPROCHE .....	30
5.2 MODÈLE DE MISE EN ŒUVRE .....	30
5.3 RESSOURCES DE <NOM DE L'ENTREPRISE> .....	31
5.4 PLAN DE PROJET/PLANNING .....	31
5.5 GESTION DE PROJET .....	32
5.6 RESPONSABILITÉS DU FOURNISSEUR - PRÉ-INSTALLATION.....	32
5.7 IVR .....	33
5.8 FORMATION .....	33
5.9 COORDINATION DE L'INSTALLATION.....	34
5.10 TESTS SUITE À LA MISE EN ŒUVRE ET ACCEPTATION .....	35
5.11 DOCUMENTATION.....	35
5.12 HYPOTHÈSES .....	35
<b>SECTION 6 – CONFIGURATION SYSTÈME – DIMENSIONNEMENT ET TARIFICATION....</b>	<b>36</b>
6.1 DIMENSIONNEMENT .....	36
6.2 DÉPLOIEMENT SOUHAITÉ/PLANIFIÉ .....	37
6.3 TARIFICATION .....	37
6.4 OPTIONS DE TARIFICATION SUPPLÉMENTAIRES.....	38

## SECTION 1 – PRÉSENTATION DU PROJET

### 1.1 Présentation de **<Nom de l'entreprise>**

*<Contient généralement des informations de contexte liées à la taille de l'entreprise (nombre de sites, nombre d'employés, présence géographique, etc.) et à la nature de ses activités. Peut également inclure tout élément distinctif de l'entreprise, tel qu'une philosophie d'entreprise particulière.>*

### 1.2 Description du projet

**<Nom de l'entreprise>** sollicite des propositions pour une solution de collaboration et de communications unifiées hébergée ou dans le cloud pour **<décrire l'objectif et l'envergure du projet>**.

Dans le cadre du présent appel d'offres, les termes « CaaS » (Communications as a Service), « hébergé » et « cloud » peuvent être utilisés indistinctement. Veuillez noter que l'appel d'offres englobe la collaboration et que l'utilisation des CaaS n'a pas pour objectif d'exclure des fonctionnalités.

Une fois le processus d'appel d'offres terminé, **<Nom de l'entreprise>** souhaite sélectionner le fournisseur qui répondra le mieux à ses besoins et lui proposer un contrat. Les propositions des fournisseurs doivent spécifier les applications logicielles et les services professionnels (mise en œuvre et formation, notamment), ainsi que tout équipement requis sur site. Elles doivent également inclure la gestion continue, la surveillance et l'assistance, et respecter les exigences techniques et fonctionnelles décrites dans les pages qui suivent.

### 1.3 Termes et définitions

Dans le cadre de ce modèle d'appel d'offres, les définitions et les termes suivants sont utilisés afin d'aider à définir les rôles dont il est question dans la réalisation de la solution :

- a) Fournisseur : entreprise effectuant la proposition et responsable de la solution. Dans le cadre du présent appel d'offres, les termes « Fournisseur », « Soumissionnaire » et « Contractant » peuvent être utilisés indistinctement, si ce n'est que le terme « Soumissionnaire » correspond uniquement aux Fournisseurs potentiels (avant la proposition de contrat), tandis que « Contractant » fait spécifiquement référence au fournisseur auquel un contrat a été proposé.
- b) Fabricant(s) : l'entreprise ou les entreprises qui fabriquent les composants de la solution et offrent au Fournisseur des services d'assistance technique et de mise à jour pour les systèmes sous-jacents.
- c) Prestataire de services : la société qui assure les services d'opérateur (dans certains cas, ça peut être le Fournisseur lui-même).

### 1.4 Configuration minimale requise

Au moment de l'envoi de la demande, le Soumissionnaire et les produits proposés doivent respecter les exigences minimales spécifiées à la section 1.4.1, conformément à la demande de **<Nom de l'entreprise>**. En cas de non-respect de ces exigences, **<Nom de l'entreprise>** peut rejeter les propositions.

#### 1.4.1 Exigences vis-à-vis du Fournisseur

- 1. Le Fournisseur a été un distributeur agréé des solutions cloud proposées pendant au moins six mois et de préférence pendant un an ou plus. Le Fournisseur doit avoir été autorisé par le fabricant de la solution principale et bénéficier de son assistance.
- 2. Le Fournisseur doit avoir à son service au moins deux ingénieurs logiciels (employés directs ou contractuels) certifiés pour les principaux produits proposés.
- 3. Le Fournisseur est autorisé à exercer ses activités en **<insérer la région appropriée>** et possède, ou va obtenir, les licences, inscriptions et autorisations requises.

### 1.4.2 Mise à disposition coordonnée de la solution

Les propositions doivent inclure tous les éléments requis pour la solution, même si le jeu de produits comprend plusieurs entités. Le Soumissionnaire (le maître d'œuvre, par exemple) doit soumettre un plan de projet coordonné englobant la solution complète et spécifiant chacun des composants fournis par les autres Fournisseurs. Point de contact principal de la proposition, il doit aussi indiquer les coordonnées des autres fournisseurs dans la Section 3.1. Idéalement, le Soumissionnaire devrait minimiser l'utilisation d'éléments tiers et fournir lui-même l'ensemble des produits constituant la solution complète.

## 1.5 Calendrier préliminaire

La séquence anticipée d'événements et le planning de dates provisoires établis par *<Nom de l'entreprise>* pour ce processus d'approvisionnement sont décrits ci-dessous. Toutes les dates indiquées dans le tableau ci-dessous sont susceptibles d'être modifiées, à la seule discrétion de *<Nom de l'entreprise>*.

	Date	Jour	Heure	Activité de projet
1	<i>&lt;jour, mois, année&gt;</i>	<i>&lt;jour de la semaine&gt;</i>	<i>&lt;heure&gt;</i>	Appel d'offres distribué
2	<i>&lt;jour, mois, année&gt;</i>	<i>&lt;jour de la semaine&gt;</i>	<i>&lt;heure&gt;</i>	Date limite pour l'envoi de questions
3	<i>&lt;jour, mois, année&gt;</i>	<i>&lt;jour de la semaine&gt;</i>	<i>&lt;heure&gt;</i>	Réponses publiées
4	<i>&lt;jour, mois, année&gt;</i>	<i>&lt;jour de la semaine&gt;</i>	<i>&lt;heure&gt;</i>	Date d'échéance des propositions des Fournisseurs
5	<i>&lt;jour, mois, année&gt;</i>	<i>&lt;jour de la semaine&gt;</i>	<i>&lt;heure&gt;</i>	Fournisseurs sélectionnés ayant été avertis
6	<i>&lt;jour, mois, année&gt;</i>	<i>&lt;jour de la semaine&gt;</i>	<i>&lt;heure&gt;</i>	Entretiens/démos des Fournisseurs réalisés
7	<i>&lt;jour, mois, année&gt;</i>	<i>&lt;jour de la semaine&gt;</i>	<i>&lt;heure&gt;</i>	Le Soumissionnaire présumé a été nommé
8	<i>&lt;jour, mois, année&gt;</i>	<i>&lt;jour de la semaine&gt;</i>	<i>&lt;heure&gt;</i>	Contrat exécuté
9	<i>&lt;jour, mois, année&gt;</i>	<i>&lt;jour de la semaine&gt;</i>	<i>&lt;heure&gt;</i>	Démarrage du projet
10	<i>&lt;jour, mois, année&gt;</i>	<i>&lt;jour de la semaine&gt;</i>	<i>&lt;heure&gt;</i>	Fin anticipée du projet

## SECTION 2 - INSTRUCTIONS ET PROCÉDURES

### 2.1 Communication

Toute question relative à la sollicitation doit être écrite et envoyée par e-mail à :

<Contact principal>  
<Nom de l'entreprise>  
<Numéro de téléphone>  
<E-mail>

Copie : <Contact supplémentaire>  
<Nom de l'entreprise>  
<Numéro de téléphone>  
<E-mail>

Si un Soumissionnaire contacte une personne représentant <Nom de l'entreprise> autre que celles qui sont nommées ci-dessus, il pourra être éliminé d'office. Les questions doivent être envoyées par écrit au plus tard à <heure>, le <date>. <Nom de l'entreprise> répondra à toutes les questions écrites reçues avant cette date limite.

<Nom de l'entreprise> n'organisera pas de conférence de pré-proposition pour cet approvisionnement. Pour obtenir une réponse à toute question ou des éclaircissements complémentaires, envoyez vos questions comme indiqué ci-dessus. <Ou remplacez par une section fournissant la date, l'heure et l'emplacement d'une conférence de pré-proposition.>

### 2.2 Addenda

<Nom de l'entreprise> peut apporter des modifications à cette sollicitation. Toute interprétation, clarification ou instruction d'envoi fournie oralement ou autre n'aura aucune valeur juridique. Toute information qui modifierait une sollicitation sera soumise à tous les Soumissionnaires connus par l'intermédiaire d'un avenant écrit formel.

### 2.3 Format de la proposition

Il est essentiel que <Nom de l'entreprise> puisse facilement comparer la réponse d'un Soumissionnaire avec les exigences de la demande de proposition. Par conséquent, toutes les propositions doivent utiliser cette demande de proposition pour formater la réponse. Le non-respect de ce format constituera un motif de rejet. Selon le cas, atteste la conformité et/ou indiquez toute exception aux exigences et répondez aux questions.

Les propositions doivent être claires et succinctes, et décrire de manière concise et simple les capacités du Soumissionnaire à satisfaire les exigences de la présente demande de proposition. Il est essentiel que le contenu soit clair.

### 2.4 Tarification des propositions

Le Soumissionnaire doit envoyer ses tarifs par le biais des formulaires de la section 6.3 ou dans une réponse formatée comprenant les mêmes informations que ces formulaires.

### 2.5 Exigences relatives à l'envoi des propositions

Le Soumissionnaire doit envoyer une (1) copie électronique de la proposition au format Microsoft Word non verrouillé, ainsi que des feuilles de calcul au format Microsoft Excel non verrouillé.

Les propositions seront fournies au plus tard à <heure>, le <date> à l'adresse suivante :

<Adresse de livraison>

## **2.6 Exigences concernant le modèle d'appel d'offres et la participation aux propositions**

### **2.6.1 Droit de sélection/rejet des propositions**

*<Nom de l'entreprise>* se réserve le droit de sélectionner une proposition d'équipement et de services de télécommunications au terme de négociations. *<Nom de l'entreprise>* se réserve le droit exclusif de sélectionner ou de rejeter toute proposition sans raison, ainsi que d'ignorer toute impropriété d'une proposition reçue, ou encore de passer outre tout écart mineur par rapport aux spécifications. En aucune façon, la renonciation de *<Nom de l'entreprise>* quant aux impropriétés et aux écarts mineurs ne modifie les documents d'appel d'offres ni ne dispense le Fournisseur de respecter les exigences de l'appel d'offres. La sélection d'un Fournisseur en tant que Contractant présumé ne doit pas être interprétée comme l'attribution d'un contrat, mais comme le début des procédures de rédaction, discussions et négociations du contrat. Outre le contenu des propositions, *<Nom de l'entreprise>* peut se baser sur des informations supplémentaires pour sélectionner un Contractant présumé. Notez bien que les propositions envoyées doivent impérativement offrir des conditions financières intéressantes.

En particulier, *<Nom de l'entreprise>* se réserve le droit de rejeter la proposition de tout Fournisseur qui enverrait une proposition fausse, incomplète ou non conforme, ou encore ne répondant pas clairement à certaines questions posées.

### **2.6.2 Incorporation de l'appel d'offres et de la proposition dans l'accord final**

Le présent appel d'offres et la proposition du Fournisseur, notamment l'intégralité des promesses, garanties, engagements et représentations inclus dans la proposition sélectionnée, seront exutoires et incluses dans le contrat signé entre *<Nom de l'entreprise>* et le Fournisseur.

### **2.6.3 Erreurs dans les propositions**

*<Nom de l'entreprise>* peut rejeter la proposition si elle contient des erreurs (différences entre des sections, par exemple). Toutefois, *<Nom de l'entreprise>* peut, à sa seule discrétion, corriger toute erreur d'arithmétique liée aux calculs tarifaires étendus ou à l'ajout d'éléments de ligne. Les Fournisseurs seront tenus responsables de toute erreur ou omission dans leurs propositions. En outre, la présence de telles erreurs ou omissions ne réduira en rien leurs obligations vis-à-vis de *<Nom de l'entreprise>*.

### **2.6.4 Coût de développement des propositions**

Toutes les dépenses engagées par le Fournisseur et liées à l'envoi de la proposition ou au processus de sélection resteront à la charge du Fournisseur. Quel que soit le résultat du processus de sélection, le Fournisseur ne pourra soumettre aucune demande de remboursement à *<Nom de l'entreprise>* ou à ses agents, relativement aux frais liés aux déplacements, au matériel ou aux heures de travail consacrées à la proposition. Si c'est dans le meilleur intérêt de ses besoins, *<Nom de l'entreprise>* se réserve le droit d'annuler tout le processus d'appel d'offres et n'assume aucune responsabilité quant aux coûts engagés par le Fournisseur pour répondre à l'appel d'offres.

### **2.6.5 Disposition de la proposition**

Tout document fourni en réponse au présent appel d'offres appartiendra à *<Nom de l'entreprise>*.



### **2.6.6 Conflits d'intérêts**

Le Contractant affirme que, pour autant qu'il sache, il n'existe pas de conflit réel ou potentiel entre les intérêts financiers ou commerciaux du Contractant d'une part et les services à fournir aux termes du présent contrat ou tout responsable, employé ou agent de *<Nom de l'entreprise>* d'autre part. En cas de modification d'intérêts privés ou de services régis par le présent contrat, on attirera immédiatement l'attention de *<Nom de l'entreprise>* sur toute question relative aux conflits d'intérêts susceptibles de se produire en conséquence de cette modification. Pendant toute la durée du présent contrat, le Contractant n'entreprendra aucun projet, que ce soit pour une personne, une entreprise ou une entité juridique, susceptible de créer des conflits d'intérêts directs concernant les services fournis selon les modalités des présentes.

### **2.6.7 Confidentialité**

Le Contractant, ses filiales et les responsables, directeurs, employés, agents et représentants du Contractant et de ses filiales ne sont pas autorisés à révéler, publier ou propager les informations que *<Nom de l'entreprise>* considère comme étant confidentielles ou propriétaires et que le Contractant obtient en réalisant les services régis par le présent contrat, sauf en cas d'accord écrit spécifique. Les obligations de confidentialité spécifiées dans les présentes ne s'appliquent pas ou cessent de s'appliquer aux informations dont le Contractant avait connaissance avant la date de début du contrat, ou qui sont devenues publiques, ou que le Contractant a reçues d'un tiers sans obligation de confidentialité, ou que le Contractant développe indépendamment (sans exploiter les informations confidentielles ou propriétaires).

### **2.6.8 Pas de sollicitations d'embauche**

Le Contractant et *<Nom de l'entreprise>* conviennent de n'offrir aucun poste, ni d'embaucher, ni de compenser d'employés, anciens employés ou travailleurs autonomes impliqués dans ce projet, sans l'accord écrit préalable de l'autre partie, durant une période d'un an à partir de la date de début du contrat.

### **2.6.9 Pas d'ententes malhonnêtes**

Le Contractant certifie que sa société n'a signé aucun accord de quelque nature que ce soit dans le but de fixer, maintenir, augmenter ou réduire les prix ou la concurrence, relativement aux éléments incorporés dans le présent appel d'offres.

## **2.7 Termes et conditions standard**

Les conditions générales de *<Nom de l'entreprise>* fournies ci-dessous seront incluses dans tout engagement contractuel ultérieur avec le Contractant.

## **2.8 Processus et critères d'évaluation**

*<Nom de l'entreprise>* évaluera les propositions en fonction du degré de correspondance entre celles-ci et ses besoins, sur la base de la réponse proposée par chaque Soumissionnaire aux exigences définies dans l'appel d'offres. *<Nom de l'entreprise>* se réserve le droit de prendre seule la décision finale, dans le but d'obtenir la solution la plus avantageuse. Les fonctionnalités techniques et fonctionnelles, la prévention des risques et les tarifs seront pris en compte.

*<Si nécessaire, on peut aussi tenir compte de catégories et d'un pourcentage de « pondération ».>*

## SECTION 3 – QUALIFICATIONS DES FOURNISSEURS, SERVICE ET ASSISTANCE

### 3.1 Coordonnées

Indiquez les coordonnées du Soumissionnaire, ainsi que des Fournisseurs des autres composants (décrits) de la solution, le cas échéant.

Soumissionnaire - produit/service principal		Adresse e-mail	Téléphone
	Représentant		
	Cadre de contrat		
	Ingénieur technico-commercial		
Composants supplémentaires		Adresse e-mail	Téléphone
	Point de contact		
	Point de contact		

### 3.2 Informations sur le Fournisseur

- Société mère (si applicable) :
- État d'incorporation :
- Numéro d'identification fédéral :
- <Insérez les paramètres régionaux applicables> numéro de licence d'entreprise :
- Taille de l'entreprise :
- Nombre total de clients de la base installée :
- Nombre total d'utilisateurs de la base installée possédant une licence :
- Pendant combien de temps votre solution a-t-elle été installée sur la plate-forme proposée ?
- Décrivez vos certifications et informations d'identification indiquant votre expertise et votre engagement dans la pratique d'une solution dans le cloud. Indiquez également toute désignation spécifique permettant d'identifier vos domaines de spécialisation.

### 3.3 Fabricant du produit proposé

Liste de chaque composant de la solution proposée :

- Nom du constructeur
- Adresse du siège social
- Date de lancement d'origine de cette famille de systèmes

- d. Date de lancement de ce modèle de système
- e. Date de lancement du niveau/version de logiciel proposé

### 3.4 Personnel clé

La proposition doit inclure la liste des membres de l'équipe de projet, y compris le personnel technique disponible pour l'entretien de l'équipement sur le site du client, ainsi que sur le site hébergé, pendant et après l'installation.

*<Nom de l'entreprise>* souhaite conserver le même personnel clé, notamment le responsable de projet du Fournisseur ainsi que le ou les ingénieurs logiciels, pendant toute la durée du projet. Tout changement inévitable dans la composition du personnel clé doit être communiqué à *<Nom de l'entreprise>* par écrit et le plus tôt possible.

À l'aide du tableau suivant, fournissez la liste des membres de l'équipe de projet proposée. Cette liste reprendra le rôle et la responsabilité de chacun des membres de l'équipe ainsi que toutes les certifications pertinentes qu'ils ont obtenues.

Les rôles spécifiques à détailler sont les suivants :

- a. Chef de projet
- b. Ingénieur système (pour chaque système proposé)
- c. Formateur

Nom	Expérience	Site	Rôle/Tâches ; Orientation produit

### Répondez aux questions suivantes :

1. Effectuez-vous le courtage de services ou votre modèle est-il la fourniture directe ?
2. Si plusieurs Fournisseurs sont impliqués, l'un d'entre eux exercera-t-il la responsabilité principale du projet ?
3. Quels opérateurs sont physiquement présents dans votre data center ?
4. Décrivez les services supplémentaires ou complémentaires dont vous assurez la prestation en guise d'extension à votre service CaaS.

### 3.5 Références client

Le Soumissionnaire doit envoyer au moins trois (maximum cinq) références pertinentes de clients auxquels le Soumissionnaire a déjà fourni une solution similaire au cours des trois dernières années. Les systèmes doivent être actuellement exploités en production, et la taille et la complexité du ou des centres de contacts clients doivent être similaires à *<Nom de l'entreprise>*. La solution doit être actuellement exploitée en production (les propositions comprenant des composants clés non encore mis en œuvre seront disqualifiées). Les référents seront contactés uniquement pour les Fournisseurs finalistes et après l'envoi d'une notification préalable au Fournisseur.

Référence 1 - Nom du client :	Département/Région :	Type d'activité :
Nom du contact :	Fonction :	Numéro de téléphone :
Système remplacé :	Adresse e-mail :	
Nombre d'utilisateurs	Date de mise en œuvre :	
Description/Remarques :		
Référence 2 - Nom du client :	Département/Région :	Type d'activité :
Nom du contact :	Fonction :	Numéro de téléphone :
Système remplacé :	Adresse e-mail :	
Nombre d'utilisateurs :	Date de mise en œuvre :	
Description/Remarques :		

Référence 3 - Nom du client :	Département/Région :	Type d'activité :
Nom du contact :	Fonction :	Numéro de téléphone :
Système remplacé :	Adresse e-mail :	
Nombre d'utilisateurs	Date de mise en œuvre :	
Description/Remarques :		
Référence 4 - Nom du client :	Département/Région :	Type d'activité :
Nom du contact :	Fonction :	Numéro de téléphone :
Système remplacé :	Adresse e-mail :	
Nombre d'utilisateurs :	Date de mise en œuvre :	
Description/Remarques :		
Référence 5 - Nom du client :	Département/Région :	Type d'activité :
Nom du contact :	Fonction :	Numéro de téléphone :
Système remplacé :	Adresse e-mail :	
Nombre d'utilisateurs :	Date de mise en œuvre :	
Description/Remarques :		

### 3.6 Assistance système/Maintenance

#### 3.6.1 Maintenance

L'ensemble des équipements et des services fournis seront inclus dans les montants mensuels ayant fait l'objet d'un devis et ils tiendront compte de tous les coûts de maintenance, d'assistance logicielle et de mise à niveau. Indiquez clairement si chaque élément est facultatif, et notamment si les éléments peuvent être achetés au lieu d'être inclus dans le montant mensuel (tels que les téléphones, les passerelles, etc.).

#### 3.6.2 Contrat de niveau de service

Le Fournisseur doit offrir un contrat de niveau de service (à inclure à la proposition sous forme d'annexe), reprenant l'ensemble des points suivants :

- Latence
- Distribution des paquets
- Temps de réponse pour réparation
- Réponse d'alarme
- Définition des alarmes majeures et mineures
- Surveillance de la boucle locale de l'opérateur
- Surveillance de l'ensemble de l'équipement sur site
- Protection de la sécurité des données de *<Nom de l'entreprise>*
- Fréquence des mises à niveau des logiciels
- Politique en matière de correctifs logiciels

#### Répondez aux questions suivantes :

1. Indiquez le temps de réponse de service garanti du Fournisseur aux événements suivants :
  - a. Alarme majeure
  - b. Alarme mineure
  - c. Demande de service standard
2. Décrivez les opérations de maintenance/dépannage.
3. Si une alarme se déclenche sur le site du Fournisseur, comment l'entreprise *<Nom de l'entreprise>* en est-elle avertie ?
4. Quel est le processus de mise à niveau des logiciels et comment les clients en sont-ils informés ? Comment les interruptions de service son-elles évitées ? Offrez-vous la possibilité aux clients individuels de continuer à utiliser une ancienne version s'ils en ont besoin ou s'ils le souhaitent ?
5. Quelles mesures de sécurité seront prises pour protéger les données de *<Nom de l'entreprise>* ?
6. Décrivez les outils que vous utilisez pour la gestion des déploiements.
7. Combien de temps dure un déploiement (à la fois pour les services initiaux et les modifications ou les ajouts ultérieurs) ?
8. Comment traitez-vous les demandes de services ? Quels types d'outils en ligne existent pour la création de rapports et le suivi des problèmes, des demandes de modifications, etc. ?

9. Comment sont gérés les déplacements, les ajouts, les modifications et les suppressions d'utilisateurs finaux ? Fournissez-vous une interface d'administration permettant aux administrateurs du client d'effectuer une autogestion ? Si c'est le cas, décrivez le portail ou l'outil d'accès disponible pour les administrateurs du client/sur site et/ou pour les utilisateurs finaux afin qu'ils puissent modifier leurs services. Y a-t-il des frais associés aux déplacements, aux ajouts, aux modifications et aux suppressions gérés par les utilisateurs ? Quels sont les coûts, le cas échéant, liés aux déplacements, aux ajouts, aux modifications et aux suppressions qui sont effectués à distance par le personnel du Fournisseur ?
10. Comment sont traitées les opérations d'assistance et de dépannage en matière de services réseau ? Assurez-vous la coordination de l'ensemble des travaux de services ? Disposez-vous des moyens et de la connaissance nécessaires à la fourniture de tests de bout en bout ?
11. Quelles sont les options et votre capacité à ajouter des fonctionnalités et des possibilités supplémentaires ? Quelle est votre politique en matière de gestion des mises à niveau du fabricant ? Comment décidez-vous du moment et de l'opportunité de mettre à niveau ou d'améliorer la solution lorsque cette possibilité existe ? Autorisez-vous ou prenez-vous en charge toute amélioration tierce à la solution ?
12. Quels types d'outils d'analyse des performances sont inclus dans votre solution ? Avez-vous un accès direct à ces outils et rapports ? Pouvez-vous recevoir une notification proactive des événements de services, alarmes et autres événements d'exceptions ?
13. Fournissez-vous d'autres outils de gestion, tels qu'un accès en ligne à la facturation, des rapports d'utilisation, etc. ? Décrivez les portails disponibles pour l'obtention de telles informations.

## Section 4 - SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES et FONCTIONNELLES

### 4.1 Environnement actuel

*<Décrivez l'environnement de communications général de l'entreprise, notamment les produits et services utilisés actuellement, et surtout les éléments à remplacer. Si nécessaire, décrivez tout changement (expansion ou consolidation, par exemple) reflétant les projets à court terme en matière de communications.>*

#### 4.1.1 Environnement de téléphonie

*<Décrivez vos plans et systèmes actuels de données, téléphonie et messagerie vocale.>*

#### 4.1.2 Environnement informatique

##### 4.1.2.1 Services de base

- *<Décrivez>*

##### 4.1.2.2 Postes de travail

- *<Décrivez>*

##### 4.1.2.3 Plate(s)-forme(s) de gestion de base de données

- *<Décrivez>*

##### 4.1.2.4 Réseau WAN/connectivité

- *<Décrivez>*

### 4.2 Conception générale du système

*<Nom de l'entreprise> a comme objectif stratégique de <décrivez le plan de communication global>.*

#### 4.2.1 Continuité des activités/architecture

- 4.2.1.1 Le matériel de base tel que les processeurs, les alimentations, les disques durs, les cartes d'interface réseau, etc. doit être redondant et tolérant aux pannes afin d'éviter les points de panne uniques.
- 4.2.1.2 Le fournisseur de solutions idéal s'associe directement avec les opérateurs de données haut débit dans le réseau de *<Nom de l'entreprise>*.
- 4.2.1.3 Le ou les systèmes doivent être équipés d'une version du logiciel d'exploitation du fabricant publiée au cours des quinze (15) derniers mois.
- 4.2.1.4 La solution proposée doit être capable de surmonter la perte d'un composant critique. Le système doit donc être conçu de manière à ne présenter « aucun point de défaillance », grâce à des composants centraux redondants et à une configuration « active/active » où les alimentations électriques et les autres éléments requis sont dupliqués de manière à éviter toute panne du système. Dans la mesure du possible, la solution doit pouvoir assurer la liaison entre *<Nom de l'entreprise>* et au moins deux data centers distincts du Fournisseur avec des connexions réseau redondantes, à un coût optionnel spécifié.



- 4.2.1.5 Les connexions du réseau de transport entre le fournisseur hébergé, le centre de contacts et le siège de *<Nom de l'entreprise>* doivent s'effectuer sur un réseau déterministe afin de garantir la qualité des appels. *<Nom de l'entreprise>* doit être en mesure de choisir le codec G.729 ou G.711, ou un meilleur codec (si les codecs large bande sont disponibles).
- 4.2.1.6 La solution proposée doit offrir la possibilité d'employer un autre routage exploitant le réseau de données local (LAN) de *<Nom de l'entreprise>* pour distribuer les appels aux utilisateurs.
- 4.2.1.7 La solution proposée doit assurer le stockage et la sauvegarde des données de manière à éviter toute perte de données en cas de défaillance du système.

#### **Répondez aux questions suivantes :**

1. Quel est le fabricant de la solution de base ? Identifiez les produits d'autres fabricants utilisés pour créer la solution totale.
2. Quelle est la relation entre le fabricant et le Fournisseur ? Quels services d'assistance le fabricant offre-t-il au Fournisseur ?
3. Le service de base est-il une instance dédiée du système ou le service est-il fourni strictement en tant que service pour lequel tous les utilisateurs sont des locataires d'une seule plate-forme partagée ?
4. Décrivez tous les événements susceptibles d'entraîner une « panne » du système et de nécessiter un redémarrage, un réenregistrement, un chargement de base de données, etc., en vue de retrouver un état pleinement opérationnel. Combien de temps dure la récupération ?
5. Fournissez-vous un site de data center de sauvegarde géographiquement séparé ? Les éléments du système correspondent-ils à des copies exactes du système actuel, HSRP (définir), ou est-ce qu'un basculement permettrait d'assurer la continuité des opérations sans que les utilisateurs et appelants s'en rendent compte ? Qu'arrive-t-il aux appels en cours, aux appels se trouvant en attente, etc. ?
6. Quelles sont les options de survie en cas de défaillance de la ou des liaisons au data center ? Les utilisateurs finaux peuvent-ils toujours composer un numéro d'urgence (par exemple le 911 aux États-Unis) ? La solution proposée permet-elle à la téléphonie locale de continuer à fonctionner en cas de défaillance de la liaison au prestataire de services ?
7. Quelles sont les statistiques documentées en matière de temps de fonctionnement de service ? Fournissez des détails sur les causes à l'origine de toute interruption de service au cours des deux dernières années.

#### **4.2.2 Maintenance, mises à niveau et diagnostics du système**

- 4.2.2.1 Le service doit être assuré de manière à ce que la maintenance de routine, le dépannage, les révisions matérielles, les chargements de révisions logicielles et de correctifs, etc., puissent s'effectuer sans interrompre le service offert au client.
- 4.2.2.2 Lorsque le système détecte une panne, une notification doit être fournie à *<Nom de l'entreprise>*.

### **4.2.3 Gestion/Administration des systèmes**

- 4.2.3.1 Une méthode d'accès est requise afin de permettre au personnel formé de *<Nom de l'entreprise>* d'apporter des modifications logicielles standard au système.
- 4.2.3.2 Le ou les administrateurs système de *<Nom de l'entreprise>* doivent avoir la possibilité de « construire » et de modifier diverses fonctionnalités du système, telles que la programmation des stations, les règles de routage et les groupes d'utilisateurs, ainsi que d'imprimer des rapports sur ces informations de bases de données.
- 4.2.3.3 Le ou les systèmes doivent être capables de fournir plusieurs niveaux d'administration, sur la base des profils des utilisateurs.
- 4.2.3.4 Le ou les systèmes doivent être aisément accessibles et faciles à interroger, à modifier et à gérer à l'aide d'une interface utilisateur graphique.
- 4.2.3.5 La préprogrammation de tâches pouvant être planifiées en vue d'une exécution ultérieure (généralement pendant les heures creuses) doit être prise en charge.

### **4.2.4 Tonalité et services réseau**

- 4.2.4.1 Le fournisseur hébergé doit étendre aux utilisateurs les numéros correspondant aux ID d'appelant ou l'identification automatique du numéro (ANI – Automatic Number Identification) pour le trafic entrant.
- 4.2.4.2 Les appareils annexes, tels que les systèmes de messagerie vocale et les postes analogiques, doivent également avoir accès aux données ANI.

### **Répondez aux questions suivantes :**

- 1. Quel type d'interconnexion réseau entre le data center et les sites de *<Nom de l'entreprise>* la proposition inclut-elle ? Merci de répondre en spécifiant s'il s'agit de liaisons point à point, de MPLS (Multiprotocol Label Switching) ou via un VPN sur liaison Internet standard.
- 2. Êtes-vous un opérateur capable de fournir à la fois les services CaaS et les services de téléphonie et de réseau ?
- 3. Si la réponse à la question 2 ci-dessus est « non », quels opérateurs sont disponibles pour assurer la liaison réseau ? Faut-il un contrat distinct pour ces opérateurs ou s'agit-il d'un service inclus ?
- 4. Est-il possible d'assurer les services de téléphonie et de collaboration via VPN basé sur Internet, pour le personnel mobile et les sites de taille réduite ?
- 5. Quels opérateurs sont disponibles pour les connexions Internet ? Sont-ils associés directement avec votre opérateur Internet ?
- 6. Les opérateurs disponibles au niveau du data center possèdent-ils des chemins d'accès redondants physiquement distincts pour la boucle locale ?
- 7. En cas de défaillance des services de l'opérateur principal, est-il possible d'assurer l'acheminement du trafic de data center par le biais d'un autre opérateur ?

8. Comment la qualité des appels est-elle assurée (options de qualité de service [QoS] et réseaux VLAN, notamment) ? Expliquez comment vous établissez la qualité de service et comment vous la prenez en charge afin de garantir la priorité des communications en temps réel.
9. Les trafics d'appels téléphoniques entrants et sortants sont-ils fusionnés avec le trafic des appels téléphoniques provenant des autres clients au niveau du data center et se basent-ils sur des installations de télécommunications partagées ? Si c'est le cas, comment concevez-vous le réseau pour éviter que les appels de *<Nom de l'entreprise>* soient affectés en cas de forte augmentation du volume des appels des autres entreprises ?
10. Si la réponse à la question 2 ci-dessus est « non », quels opérateurs sont disponibles pour le composant d'appel téléphonique du service (services à numéro gratuit compris) ?
11. Quelle est la couverture géographique disponible pour les appels gratuits (dans la région de *<Nom de l'entreprise>*) et les numéros payants ?
12. Pour les appels facturés en tant qu'appels longue distance et appels gratuits entrants : quel est le tarif à la minute ? Quels sont les paliers de facturation ? Quels sont les frais minimums ? Ces coûts sont-ils inclus dans la facturation, ou impliquent-ils un autre accord et une autre facture de l'opérateur longue distance ?

#### **4.2.5 Sécurité**

**Répondez aux questions suivantes :**

- 4.2.5.1 Comment est contrôlé l'accès physique au(x) data center(s) ?
- 4.2.5.2 Décrivez les stratégies, les procédures et les méthodes écrites permettant de garantir la sécurité.
- 4.2.5.3 Expliquez comment vous assurez la conformité avec les règles et réglementations applicables (PCI et HIPPA, par exemple).
- 4.2.5.4 Proposez-vous un contrat de niveau de service écrit qui couvre la sécurité, les risques et les responsabilités ?
- 4.2.5.5 Est-ce que vous proposez le chiffrement de l'ensemble des données stockées ?
- 4.2.5.6 Tous les paquets de données multimédias (voix, vidéo, messagerie instantanée, etc.) transportés peuvent-ils être chiffrés ?
- 4.2.5.7 Qui a accès aux clés de déchiffrement ?
- 4.2.5.8 Quels types de systèmes d'exploitation sont en cours d'exécution sur les serveurs et comment les protégez-vous des attaques ?
- 4.2.5.9 Quelles mesures prévoyez-vous afin d'empêcher les attaques au niveau des périphériques ? Ces mesures doivent inclure toutes les passerelles installées localement, les dispositifs de stockage de données, ainsi que les téléphones.
- 4.2.5.10 Quel type de sécurité existe dans les applications afin d'empêcher les utilisations abusives et les activités malveillantes ?

- 4.2.5.11 Quelles mesures de sécurité avez-vous mises en place pour permettre au personnel autorisé de *<Nom de l'entreprise>* d'accéder aux outils de gestion du système dont il a besoin ?
- 4.2.5.12 Comment protégez-vous les services contre les vulnérabilités IP standard, notamment les attaques de déni de service ?

#### **4.2.6 Fonctions de téléphonie**

La solution de téléphonie principale doit fournir, au minimum, toutes les fonctionnalités actuellement disponibles dans les systèmes PBX de pointe. Cela inclut les fonctions de téléphonie de base telles que la mise en attente, le transfert d'appel, la fonction bis, le parcage d'appel, la prise d'appel, le transfert des appels hors du système avec retour (parfois appelé numéro unique d'appel avec une seule boîte de réception), les sonneries distinctes, etc.

Les fonctionnalités suivantes sont répertoriées séparément, car elles peuvent constituer des facteurs de différenciation et sont décrites dans le but d'orienter la solution proposée par le Fournisseur :

- 4.2.6.1 Le nouveau système doit prendre en charge un journal d'historique des appels et permettre le lancement de rappels à partir du journal d'historique, ainsi que l'exportation du journal, avec notamment l'ID de l'appelant.
- 4.2.6.2 Il est souhaitable que le journal d'historique des appels soit disponible à la fois sur le téléphone et sur le client PC.
- 4.2.6.3 Le nouveau système de téléphonie doit être en mesure de tenir lieu d'interface pour les systèmes de téléavertissement de zone.
- 4.2.6.4 La solution doit assurer des fonctionnalités avancées d'appel d'urgence, de manière à associer le site de tout appareil, notamment tout téléphone IP, avec un port de commutateur, une adresse IP ou tout autre identifiant de site contrôlé. Ces informations relatives aux sites et les informations associées relatives aux utilisateurs doivent être enregistrées dans une base de données qui assure la mise à jour automatique de la base de données PSAP en cas de déplacement d'un appareil ou d'un utilisateur.

#### **4.2.7 Exigences relatives aux postes de travail IP**

L'architecture du nouveau système doit être en mesure de prendre en charge un environnement de poste de travail mixte comme suit *<mettre à jour selon les besoins de l'entreprise>* :

- 4.2.7.1 Sur certains sites, le transport IP vers le poste de travail est consacré au réseau vocal, distinct du réseau de données IP interne. Sur ces sites, les postes doivent connecter avec la technologie électronique de commutation fournie et n'ont pas besoin de prendre en charge les ports de données secondaires.
- 4.2.7.2 Sur d'autres sites, le transport IP vers le poste de travail prend en charge à la fois les services voix et les services d'ordinateur de bureau (PC) par le biais d'un seul canal 100 Mbit/s. Le dispositif d'interface du poste de travail doit prendre en charge la commutation de couche 2 pour la carte d'interface réseau (NIC) du PC, ainsi que l'appareil téléphonique.
- 4.2.7.3 Les postes IP doivent être compatibles avec la norme industrielle 802.3af (Power over Ethernet).

- 4.2.7.4 La proposition doit inclure des postes IP électroniques permettant de brancher au moins deux lignes de poste, ainsi que des boutons programmables et un téléphone mains libres avec haut-parleurs full duplex.
- 4.2.7.5 Les postes doivent être conçus de manière à ce que les utilisateurs aient la possibilité de répondre à un deuxième appel à leur numéro de poste avant que l'appel soit réacheminé vers un autre point de réponse (la messagerie vocale, par exemple).
- 4.2.7.6 Certains boutons programmables sont dédiés aux fonctionnalités auxquelles aucun bouton fixe n'est attribué. Dans cette optique, il est possible de remplacer les touches programmables « contextuelles ».
- 4.2.7.7 Il est souhaitable que les téléphones utilisent une désignation LCD (pas imprimée) de tous les boutons de téléphone.
- 4.2.7.8 Un outil logiciel « opérateur » doit être fourni pour les réceptionnistes. Cet outil doit permettre de repérer la présence ou l'état des postes utilisateurs, ainsi que de contrôler toutes les fonctions (réponse, transfert ou mise en attente, etc.) via un PC.
- 4.2.7.9 Le service doit prendre en charge divers postes IP. Décrivez les postes IP disponibles avec la solution, photos et fiches d'informations à l'appui.

### **4.3 Exigences fonctionnelles en matière de téléphonie**

Cette section identifie les exigences externes à l'ensemble des fonctionnalités communes de téléphonie pour lesquelles vous devez proposer une solution.

#### **4.3.1 Messagerie instantanée et présence**

- 4.3.1.1 Si la gamme de produits du fabricant contient cela, le Fournisseur devrait proposer une solution de messagerie instantanée permettant la consignment, l'enregistrement et l'archivage des messages.
- 4.3.1.2 Pour les utilisateurs dont le poste de travail est configuré avec caméra, *<Nom de l'entreprise>* souhaite que la solution proposée comprenne une fonctionnalité de vidéo de poste de travail.

#### **4.3.2 Interface de postes de travail**

- 4.3.2.1 *<Nom de l'entreprise>* a besoin de pouvoir appliquer un contrôle des appels basé sur PC (application de poste de travail), en conjonction avec les téléphones fixes. Indiquez également toute désignation spécifique permettant d'identifier vos domaines de spécialisation.
- 4.3.2.2 Au minimum, le client de contrôle des appels doit inclure le contrôle des fonctionnalités à l'aide de la souris, l'accès par clavier aux répertoires téléphoniques, ainsi que des fonctionnalités « cliquer pour appeler », notamment la reconnaissance du numéro de téléphone dans un document ou une page Web affichés sur l'écran du PC, les journaux d'appels, l'activation en un clic de l'enregistrement à la demande (pour les personnes autorisées), etc.
- 4.3.2.3 *<Nom de l'entreprise>* spécifie qu'un nombre considérable d'utilisateurs doit pouvoir utiliser le client PC en tant que téléphone logiciel opérationnel, sans aucun téléphone associé.

- 4.3.2.4 Les utilisateurs doivent avoir la possibilité d'effectuer des modifications de base quant à la programmation de leurs téléphones (via un navigateur).
- 4.3.2.5 Le système doit prendre en charge l'intégration avec les listes de contacts de Microsoft Outlook et d'autres outils (Google Mail, par exemple).

#### **4.3.3 La mobilité**

De nombreux utilisateurs sont munis d'un téléphone portable et certains services de *<Nom de l'entreprise>* utilisent les radios (*<indiquer les services de l'entreprise concernés>*, par exemple). *<Nom de l'entreprise>* *<applique / envisage d'appliquer>* une stratégie de BYOD géré englobant les iPhones, les tablettes et les appareils Android et Windows.

- 4.3.3.1 Le système doit permettre d'étendre les fonctionnalités de système téléphonique de bureau aux employés mobiles, sur site et hors site.
- 4.3.3.2 Au minimum, la proposition doit assurer l'intégration des téléphones de bureau et des téléphones portables (numéro unique), ainsi que la possibilité de créer des ponts entre les appels (sonnerie simultanée) tout en maintenant une seule boîte de réception (système).
- 4.3.3.3 Le système doit également autoriser l'implémentation d'un client mobile pour les différents appareils clients (téléphones portables ou tablettes, par exemple). Définissez les systèmes d'exploitation mobiles que vous prenez en charge avec un client mobile et déterminez les coûts associés à l'obtention ou à l'utilisation de telles applications (le cas échéant).

#### **4.3.4 Télétravailleurs**

- 4.3.4.1 Le système doit prendre en charge le télétravail en guise d'option pour certains employés.
- 4.3.4.2 Le système doit permettre à l'employé qui télétravaille de disposer de l'ensemble des fonctionnalités du système à partir de son site à distance en utilisant le périphérique de son choix. Des options de déploiement flexibles permettant d'accomplir cela doivent être décrites. Décrivez de quelle manière la qualité des appels est assurée pour les travailleurs distants.

#### **4.3.5 Conférence et collaboration**

*<Nom de l'entreprise>* souhaite intégrer une suite de logiciels de conférence complète à la solution.

- 4.3.5.1 Le système proposé doit offrir une solution de conférence ad-hoc pour assurer la prise en charge de jusqu'à six participants par appel et jusqu'à *<xx>* appels de conférence simultanés. Cette capacité s'ajoute aux exigences en matière de pont de conférence décrites au paragraphe 4.3.5.3.
- 4.3.5.2 Un système de conférence « Meet-me » pouvant prendre en charge jusqu'à six participants est également souhaité. Si cela ne fait pas partie des fonctionnalités de base du système, ce dernier doit être configuré pour prendre en charge jusqu'à *<xx>* conférences « Meet-me » avec six participants simultanées. Si les fonctions de conférences ad hoc et cette fonction limitée de conférence « Meet-me » exploitent les mêmes ressources internes, la capacité totale requise correspond à *<xx>* conférences à six participants simultanés pour les deux méthodes de conférences combinées. Cette capacité s'ajoute aux exigences en matière de pont de conférence décrites ci-dessous.

- 4.3.5.3 Outre 4.3.5.1 et 4.3.5.2, pour les conférences « Meet-me » de plus grande envergure, la solution proposée doit inclure l'accès intégré à un service de pont de conférence assurant la prise en charge de <xx> utilisateurs par conférence téléphonique et de <xx> participants simultanés à l'ensemble des conférences actives. Le système doit également être en mesure d'héberger des fonctions de collaboration similaires à Cisco WebEx, notamment l'option de vidéo, sur le pont proposé pour le même nombre de participants.
- 4.3.5.4 La solution de conférence doit prendre en charge l'allocation dynamique des ports de conférence.
- 4.3.5.5 La solution de conférence doit offrir des fonctions en libre-service, à la disposition de tout utilisateur/service de l'entreprise, qui permettent de planifier facilement des conférences, depuis le client Outlook ou Google <choisir le client approprié pour l'entreprise> d'un poste de travail.

#### **4.3.6 Messagerie vocale/messagerie unifiée**

- 4.3.6.1 Le système doit permettre aux utilisateurs de transférer aisément des appels actifs directement vers la boîte vocale d'un autre utilisateur, en contournant ainsi le téléphone de l'utilisateur lorsque cela s'avère nécessaire.
- 4.3.6.2 Le système doit permettre aux utilisateurs de choisir une messagerie vocale de base, une messagerie intégrée ou une messagerie unifiée. Décrivez comment vous effectuez chacune de ces opérations.

#### **4.3.7 Fonctionnalités vidéo et de vidéoconférence**

- 4.3.7.1 Le système doit autoriser les appels vidéo point à point entre les utilisateurs.
- 4.3.7.2 Le système doit autoriser les appels vidéo multipoints entre les utilisateurs. Idéalement, la solution doit comporter des options de conférences vidéo de rendez-vous ou « Meet-me » ad-hoc et planifiées.
- 4.3.7.3 Le système vidéo doit être capable d'interagir avec des systèmes vidéo basés sur d'autres normes afin d'étendre sa portée aux systèmes internes existants ou au système d'un partenaire externe de l'entreprise.
- 4.3.7.4 Interopérabilité : la solution proposée doit être interopérable avec les terminaux équipés pour la vidéo (du point de vue matériel et des logiciels) qui sont conformes aux normes, notamment les terminaux multi-écrans et à écran unique, comme les terminaux personnels et de groupe (téléphones vidéo, téléphones logiciels, terminaux mobiles ou système immersif de pointe, par exemple). La solution doit être capable de prendre en charge le BYOD (sans limitation des options utilisateur).
- 4.3.7.5 Bien qu'il soit possible que l'ensemble des fonctionnalités ne soient pas mises en œuvre immédiatement, la solution doit inclure les possibilités suivantes :
  - a) Passage d'un appel vocal à un appel vidéo à tout moment durant l'appel, à condition que les terminaux soient compatibles avec la vidéo
  - b) Possibilité de démarrer et de rejoindre une vidéoconférence à plusieurs participants sans réservation préalable

- c) Commandes de réunion permettant de gérer une réunion en cours, avec notamment l'activation et la désactivation du mode muet pour les participants, le verrouillage et le déverrouillage d'une réunion active vis-à-vis de participants supplémentaires, la réaffectation d'hôtes, etc.
  - d) Prise en charge de « salles de conférence virtuelles » ou ponts vidéo avec un nombre maximum prédéfini de participants, que plusieurs utilisateurs de l'entreprise peuvent utiliser en les « réservant » à l'avance.
  - e) Attribution et retrait des hôtes.
- 4.3.7.6 Si des ponts sont créés entre des ressources partagées avec d'autres clients, l'architecture de la solution doit être conçue de manière à assurer la sécurité des appels vidéo, pour éviter toute écoute indésirable (accidentelle ou non) par d'autres clients.
- 4.3.7.7 La solution proposée doit assurer l'accès en dehors du réseau d'entreprise, pour le personnel mobile ou invité.

### **Répondez aux questions suivantes :**

1. Décrivez le système proposé. Quelles parties du système sont partagées entre différents clients et quelles parties sont dédiées ?
2. Quelle séparation existe entre les clients et la sécurité des appels vidéo et des conférences ?
3. Quelles résolutions vidéo sont prises en charge pour les appels vidéo point à point et multipoints ?
4. Indiquez les types de terminaux pris en charge pour les appels vidéo point à point et multipoints.
5. Quelle est l'approche permettant de maintenir la qualité d'expérience (QoE) ? Quelles sont les mesures prises pour minimiser l'impact sur la qualité d'expérience (QoE) des autres participants, lorsque l'un des participants à une conférence vidéo multipoint est limité en bande passante ?

## **4.4 Capacités du système du centre de contacts**

### **4.4.1 Besoins commerciaux et techniques**

Il est admis que les Fournisseurs peuvent proposer plusieurs solutions capables de fournir des fonctionnalités de base et des fonctions avancées. Cette section identifie les exigences externes à l'ensemble des fonctionnalités communes du centre de contacts pour lesquelles vous devez proposer une solution.

- 4.4.1.1 La solution proposée doit offrir des fonctionnalités de centre de contacts avancées. Bien qu'il soit possible que l'ensemble des fonctionnalités ne soient pas mises en œuvre immédiatement, la solution doit inclure les fonctionnalités suivantes :
- Routage des données multimédias (voix, e-mail, fax, chat)
  - Client de poste de travail pour agent et superviseur
  - Génération de rapports en temps réel et historiques
  - IVR
  - Contrôle et enregistrement de la qualité
  - Gestion des effectifs



- 4.4.1.2 Le centre de contacts doit être en mesure de transférer facilement des appels depuis et vers les utilisateurs standard du système de téléphonie. Lorsque ces utilisateurs se trouvent sur un système différent, il est souhaitable que la liaison entre les deux systèmes prenne en charge l'échange typique d'informations concernant l'appelant telles que le nom et le numéro de l'appelant.
- 4.4.1.3 Le système doit prendre en charge l'intégration de logiciels tiers afin de permettre l'utilisation d'applications telles que Screen Pop à partir des bases de données de *<Nom de l'entreprise>*, par exemple *<spécifier les programmes de base de données utilisés>*.
- 4.4.1.4 Les agents doivent pouvoir se connecter à distance et accéder aux mêmes outils que les agents qui se trouvent sur site.

#### **4.4.2 Routage des appels**

- 4.4.2.1 Le système doit offrir un routage flexible, basé sur des règles et facilement personnalisable par *<Nom de l'entreprise>*.
- 4.4.2.2 Le système doit être en mesure de réaliser l'acheminement en fonction des compétences.
- 4.4.2.3 Les agents doivent être en mesure de s'occuper de plusieurs files d'attente, avec une indication claire de l'état de ces files d'attente.
- 4.4.2.4 La solution doit assurer la mise en file d'attente, avec la possibilité de personnaliser les messages de mise en attente.
- 4.4.2.5 Les appels routés vers un agent déconnecté doivent être réacheminés en priorité au début de la file d'attente.
- 4.4.2.6 Les utilisateurs autorisés doivent être en mesure de modifier « à la volée » les schémas de routage des appels, y compris les annonces, sans requérir l'aide du service informatique ni impliquer le Fournisseur, ni affecter les appels en cours et les fonctionnalités de base du système.
- 4.4.2.7 Les appels transférés vers un bureau distant ou un autre site de *<Nom de l'entreprise>* doivent être identifiés en tant que tels, avec notamment le nom du site à distance. Ces informations doivent également être enregistrées pour les rapports.

#### **4.4.3 Outils pour les agents**

- 4.4.3.1 Le client PC d'un agent doit être personnalisable pour le groupe dans lequel il est déployé.
- 4.4.3.2 Les statistiques individuelles et de groupe en temps réel, l'état des files d'attente et les alertes liées aux dépassements de seuils doivent s'afficher à l'écran.
- 4.4.3.3 Les agents doivent disposer d'une fenêtre déroulante contenant des descriptions, plutôt que des codes numériques (codes des transactions ou de conclusion).

#### **4.4.4 Outils pour les superviseurs**

- 4.4.4.1 Le client PC d'un superviseur doit fournir les statistiques individuelles et de groupe en temps réel, l'état des files d'attente et les alertes liées aux dépassements de seuils.

- 4.4.4.2 Les vues affichées par les superviseurs doivent incorporer des données provenant de diverses sources, notamment les différents modules et outils utilisés pour traiter et gérer les appels.
- 4.4.4.3 Les superviseurs doivent être en mesure de réagir aux événements et de réallouer les ressources, y compris les annonces, grâce à l'outil affiché à l'écran.
- 4.4.4.4 Les annonces doivent être faciles à modifier et gérables par tout superviseur autorisé, et permettre le pré-enregistrement des scripts.
- 4.4.4.5 Les superviseurs doivent être en mesure de créer, modifier et supprimer des comptes d'agents.
- 4.4.4.6 Le système proposé doit être en mesure de déconnecter automatiquement les agents dans des conditions spécifiques définies par l'utilisateur.

#### **4.4.5 Rapports**

- 4.4.5.1 Les rapports doivent fournir une vue en temps réel et un historique.
  - Les rapports doivent inclure un accès à l'ensemble des données brutes pendant 120 jours.
  - Les rapports standard et d'historique doivent être disponibles pendant 15 mois.
- 4.4.5.2 Les rapports doivent inclure au minimum les statistiques suivantes :
  - Nombre d'appels dans la file d'attente
  - Durée de présence dans la file d'attente
  - Rapidité moyenne de la réponse
  - Appels abandonnés et « zero out », et temps d'abandon
  - Pic de trafic (par heure du jour, jour du mois, etc.)
  - Résumés des rapports statistiques par incréments de 5 minutes
  - Appels transférés vers la messagerie vocale
  - Appels entrants : appels transférés et appels directs (et provenance)
  - Appels sortants transférés (et destination du transfert)
  - Appels par codes de transaction, occupé et inactif
  - Identification des routages entrants
  - Appels offerts/gérés/abandonnés
  - Durée d'attente moyenne
  - Délai moyen
  - Durée de travail/non prêt
  - Temps de communication
  - Nombre moyen d'appels par heure
  - Appels et temps consacré aux appels sortants
- 4.4.5.3 Il doit être facile pour *<Nom de l'entreprise>* de personnaliser les rapports.
- 4.4.5.4 Le système doit permettre d'imprimer les rapports sur toute imprimante locale ou réseau disponible, ainsi que d'enregistrer les rapports dans divers formats de fichiers.

#### **4.4.6 Fonctionnalités IVR**

*<Nom de l'entreprise>* souhaite mettre en œuvre un système IVR (Integrated Voice Response) pour assurer des fonctions de gestion des appels qui couvrent plusieurs services, ainsi que pour servir de « porte d'entrée » du centre de contacts. Les services de l'entreprise qui se trouvent en dehors du centre de contacts peuvent également exploiter les options en libre-service offertes par le système IVR.

- 4.4.6.1 Le système doit être doté de fonctionnalités de reconnaissance vocale pour les commandes de base telles que « Oui », « Non » et d'autres mots simples ou expressions prédéterminées, tout en acceptant les réponses par touche du clavier à l'invite (par exemple « Dites 1 ou appuyez sur la touche 1 »).
- 4.4.6.2 Le système doit permettre l'ajout d'une technologie de reconnaissance vocale en langage naturel.
- 4.4.6.3 Le système doit prendre en charge l'utilisation de plusieurs langues et *<Nom de l'entreprise>* doit être en mesure d'ajouter les langues de son choix.
- 4.4.6.4 Le système doit être parfaitement intégré avec le système de téléphonie principal, le logiciel de centre d'appels et *<spécifier tout système sous-jacent applicable requérant l'intégration>*. En outre, il doit être capable d'incorporer les informations provenant des rapports de chacun d'eux afin de produire des rapports sur les cycles de vie complets.
- 4.4.6.5 Le système doit proposer des outils frontaux d'interface utilisateur qui facilitent les modifications de scripts et de configuration, et il doit être facile pour *<Nom de l'entreprise>* de le gérer.
- 4.4.6.6 Le système doit être en mesure de collecter les informations ANI utilisées pour définir les règles de routages.
- 4.4.6.7 Le système doit être en mesure d'indiquer aux appelants le temps d'attente estimé avec précision.

**Répondez aux questions suivantes :**

1. Présentez le système IVR proposé et expliquez comment il répond aux exigences spécifiées.
2. Si des frais supplémentaires sont imputés à des capacités non incluses dans l'offre principale, ils doivent être indiqués en tant que tarification d'éléments de ligne, y compris les services professionnels ou les frais de développement personnalisé.
3. Comment le système est-il intégré avec le logiciel de centre d'appels, notamment en ce qui concerne sa capacité à créer des rapports sur les cycles de vie complets ?
4. Expliquez comment est géré le système, notamment concernant toute modification des scripts et de la configuration.
5. Quelle est la méthode employée pour tester les scripts ?
6. Quelles langues (et combien) le package de base contient-il ?
  - a. Comment peut-on ajouter d'autres langues ?
  - b. Répertoriez toutes les langues disponibles
7. Décrivez les fonctionnalités de reconnaissance vocale de base offertes par le système IVR proposé.
  - a. Comment peut-on ajouter des fonctionnalités de reconnaissance vocale en langage naturel ?
8. Décrivez les fonctionnalités de rappel en file d'attente (en attente virtuelle) et de rappel planifié offertes par le système IVR proposé.
9. Y a-t-il une fonction d'enquête client ?

#### **4.4.7 Enregistrement des appels/Contrôle qualité**

Le système proposé doit être en mesure d'<enregistrer des appels planifiés à des fins de contrôle de la qualité> ou <d'enregistrer tous les appels>.

- 4.4.7.1 Le système proposé doit recueillir et stocker les enregistrements sur le site d'équipement hébergé.
- 4.4.7.2 Les fonctionnalités de centre de contacts et de contrôle qualité du système doivent inclure la capture d'écran synchronisée des activités réalisées sur les PC des agents, avec notamment la possibilité de capturer des données sur plusieurs écrans. Les fonctionnalités de lecture de voix enregistrée et de capture de données à l'écran doivent être parfaitement synchronisées et liées automatiquement à la lecture des données via un outil de supervision/relecture unique.
- 4.4.7.3 Le système doit offrir la possibilité de récupérer les appels correspondant à des intervalles donnés, des files d'attente spécifiques, etc. grâce à des paramètres définis par l'utilisateur (un agent, par exemple).
- 4.4.7.4 Le système doit être en mesure de fournir des outils d'évaluation et de coaching.

#### **Répondez aux questions suivantes :**

1. Décrivez le système proposé. Est-il inclus dans la plate-forme principale du centre de contacts ou s'agit-il d'un système distinct ?
2. Comment les données sensibles sont-elles protégées ?
3. Où les enregistrements sont-ils stockés ?
4. Décrivez l'outil de planification.
5. Expliquez les étapes requises pour la lecture synchronisée d'enregistrements de voix et de captures d'écran.

#### **4.4.8 Gestion de la main-d'œuvre**

- 4.4.8.1 Communiquer avec la solution de centre de contacts proposée afin d'extraire les données requises pour l'élaboration des prévisions.
- 4.4.8.2 Fournir des prévisions à intervalles annuels, trimestriels, mensuels ou quotidiens, ou encore à intervalles spécifiés.
- 4.4.8.3 Inclure des facteurs déterminants définis par l'utilisateur tels que des données historiques, des tendances saisonnières, etc.
- 4.4.8.4 Permettre de créer des plannings basés sur la rotation des équipes.
- 4.4.8.5 Permettre de créer des plannings basés sur la demande (attribution du temps en fonction de la charge de travail).
- 4.4.8.6 Outil de visualisation de l'adhérence des activités aux plannings en temps réel.
- 4.4.8.7 Ajuster les plannings en fonction des changements en temps réel.
- 4.4.8.8 Suivi et comparaison de l'adhérence aux plannings (activité réelle / activité planifiée).
- 4.4.8.9 Générer des alarmes quand les agents n'adhèrent pas aux plannings.

4.4.8.10 Fournir des scores des agents pour évaluer leurs performances par rapport à des indicateurs précis.

**Répondez aux questions suivantes :**

1. Présentez la solution de gestion de la main-d'œuvre proposée et expliquez comment elle répond aux exigences spécifiées.

## SECTION 5 - CAHIER DES CHARGES

### 5.1 Approche

L'exemple de cahier des charges ci-dessous est proposé **en tant que modèle** pour aider les Fournisseurs à créer un cahier des charges proposé pour ce projet. Il est fourni dans le but de montrer les exigences minimales et le niveau de détail souhaité dans le projet proposé.

En vous appuyant sur ce modèle, écrivez un cahier des charges approprié pour ce projet et établissez la tarification applicable. Le Fournisseur doit personnaliser ce modèle autant que nécessaire pour élaborer un cahier des charges adapté à la prestation de ses services. Le cahier des charges proposé par le Fournisseur, notamment toute modification convenue entre les parties, deviendra un élément clé de tout contrat ultérieur.

### 5.2 Modèle de mise en œuvre

Le Fournisseur sera tenu responsable des services de gestion complets du projet. Il doit donc être en mesure de définir et d'offrir ce qui est considéré comme les meilleures pratiques de l'industrie pour la mise en œuvre d'une solution hébergée de cette envergure, et qui répond à la fois aux attentes du Fournisseur et de *<Nom de l'entreprise>*. Le cahier des charges du Fournisseur doit inclure les contrôles et processus du projet nécessaires pour assurer une mise en œuvre facile. La proposition doit spécifier clairement la méthodologie du Fournisseur et aborder les éléments suivants.

- Processus de planification du projet/Méthodologie/Plan de projet
- Gestion et réduction des risques du projet
- Protocoles/Standards requis
- Procédures de test et d'acceptation
- Formation
- Documentation
- Assistance à la mise en œuvre

Sauf indication contraire spécifique dans ce cahier des charges, le Fournisseur va concevoir, développer et fournir une solution de centre de contacts et de téléphonie fonctionnelle complète et intégrée, respectant toutes les exigences répertoriées dans l'appel d'offres et dans ce cahier des charges, au tarif de service mensuel indiqué dans les documents du contrat, et va faire une démonstration de cette solution pour obtenir l'accord de *<Nom de l'entreprise>*, comme expliqué plus en détail dans ce cahier des charges. Les coûts associés doivent inclure la supervision, la main-d'œuvre, la documentation, les équipements et les appareils de test requis pour réaliser le travail associé au projet, ainsi que toutes les heures de travail supplémentaires éventuelles.

#### 5.2.1 Le Fournisseur est chargé de fournir les ressources suivantes :

- Le Fournisseur proposera un responsable de projet expérimenté quant à la solution proposée, qui sera le point de contact unique de *<Nom de l'entreprise>* concernant tous les aspects du présent accord (planification, définition des exigences, contrôle des changements, réduction des risques, remontée des incidents, planification de la mise en œuvre et acceptation, notamment).
- Le Fournisseur proposera un responsable de projet qui travaillera en accord avec un responsable de projet de *<Nom de l'entreprise>* et sous sa direction, pour vérifier les spécifications de conception et les exigences des utilisateurs finaux.
- Le Fournisseur offrira ses conseils en matière de meilleures pratiques. Toutefois, il est convenu que les exigences de conception spécifiques à *<Nom de l'entreprise>* seront déterminantes.
- Le Fournisseur proposera un ou plusieurs formateurs certifiés afin de réaliser les exigences de formation décrites dans la section 5.9 ci-dessous.

- Le Fournisseur proposera un ingénieur projet qui constituera la ressource technique principale pour la prestation des services proposée dans les présentes.
- Quand plusieurs plates-formes ou applications sont utilisées, l'ingénieur projet doit parfaitement connaître ces composants, ou des ingénieurs qualifiés supplémentaires doivent être à la disposition de l'équipe du projet en fonction des besoins pour prendre en charge la solution complète.
- Le Fournisseur proposera une ressource dédiée à l'intégration et aux configurations personnalisées qui peuvent s'avérer nécessaires pour répondre à des besoins spécifiques de *<Nom de l'entreprise>*, notamment l'intégration avec le ou les systèmes de téléphonie existants pendant toutes les phases de mise en œuvre.

### 5.3 Ressources de *<Nom de l'entreprise>*

#### 5.3.1 *<Nom de l'entreprise>* est chargé de fournir les ressources suivantes :

- *<Nom de l'entreprise>* proposera un chef de projet interne ou désignera un chef de projet représentant *<Nom de l'entreprise>* pour travailler en étroite collaboration avec l'équipe du projet du Fournisseur. Le chef de projet de *<Nom de l'entreprise>* sera chargé de faciliter les communications et réunions entre le chef de projet du Fournisseur et l'équipe projet de *<Nom de l'entreprise>*, ainsi que de vérifier que *<Nom de l'entreprise>* respecte les délais de réalisation des tâches de *<Nom de l'entreprise>* spécifiées dans le planning du projet. Le Fournisseur doit bien comprendre que *<Nom de l'entreprise>* et son chef de projet désigné définiront l'orientation globale du projet.
- *<Nom de l'entreprise>* proposera une ou plusieurs ressources pour aider l'ingénieur projet du Fournisseur à rédiger les spécifications de conception, à recueillir les données et à compiler la base de données d'utilisateurs finaux.
- *<Nom de l'entreprise>* proposera une ou plusieurs ressources techniques pour aider l'ingénieur projet du Fournisseur à configurer le réseau requis et à respecter les autres exigences techniques.

### 5.4 Plan de projet/Planning

#### 5.4.1 *Le chef de projet du Fournisseur fournira un plan de projet/planning détaillé, soumis à l'approbation de <Nom de l'entreprise>, qui documente toutes les activités et tous les délais associés au projet, par exemple :*

- Services commandés, y compris tout équipement sur site requis
- Équipement reçu
- Évaluation du degré de préparation du réseau (si nécessaire)
- Coordination du réseau et des services
- Conception et configuration de la solution
- Formation sur site : établissement des délais de formation pour les utilisateurs finaux et l'administration système
- Installation sur site de tout équipement requis
- Test et acceptation
- Assistance sur site et à distance suite à la mise en œuvre

## **5.5 Gestion de projet**

### **5.5.1 Le Fournisseur doit gérer les éléments suivants (approche basée sur la gestion de projet)**

- Gestion des risques
- Gestion des problèmes
- Gestion financière
- Contrôle des changements

### **5.5.2 Le chef de projet du Fournisseur doit :**

- participer aux réunions de planification, aux réunions hebdomadaires relatives à l'état d'avancement du projet, aux conférences téléphoniques hebdomadaires et aux communications par e-mail avec *<Nom de l'entreprise>* afin de discuter du projet et de coordonner les différentes activités ;
- mettre à jour le plan de projet/planning, assurer le suivi des dépendances entre les tâches du Fournisseur et celles de *<Nom de l'entreprise>*, identifier et gérer les risques associés aux projets lancés par le Fournisseur et alerter les deux équipes de projet en cas de décalage par rapport aux délais prévus, en expliquant leur impact sur la date d'échéance du projet ;
- travailler en partenariat avec le chef de projet de *<Nom de l'entreprise>* pour coordonner les tâches du Fournisseur et celles de *<Nom de l'entreprise>* au cours des différentes phases du projet ;
- assurer la gestion de projet sur site et l'assistance technique et utilisateur pendant les transferts (jusqu'à 3 jours d'assistance suite à la mise en production et pendant le projet). Le chef de projet du Fournisseur se base sur un processus de gestion organisée des incidents pour assurer le suivi, la documentation et la résolution de tous les problèmes identifiés.

### **5.5.3 Le chef de projet de *<Nom de l'entreprise>* doit :**

- participer aux réunions de planification, aux réunions hebdomadaires relatives à l'état d'avancement du projet, aux conférences téléphoniques hebdomadaires et aux communications par e-mail avec le Fournisseur afin de discuter du projet et de coordonner les différentes activités ;
- identifier les risques du projet initié par *<Nom de l'entreprise>* et en gérer la résolution ;
- contrôler les budgets du projet et approuver les factures ;
- gérer les communications du projet avec les autorités de gouvernance ;
- travailler en partenariat avec le chef de projet du Fournisseur afin de coordonner les ressources et les tâches de *<Nom de l'entreprise>* pour l'ensemble des aspects du projet.

## **5.6 Responsabilités du Fournisseur - Pré-installation**

### **5.6.1 Services de l'opérateur**

- En collaboration avec le chef de projet de *<Nom de l'entreprise>*, le Fournisseur s'assurera que tous les services du Fournisseur sont en place et testés avant de les mettre en œuvre.

### **5.6.2 Exigences concernant les utilisateurs finaux**

- Le Fournisseur et le chef de projet de *<Nom de l'entreprise>* organiseront les réunions nécessaires avec les représentants des différents services.



- En collaboration avec *<Nom de l'entreprise>*, le Fournisseur recueillera, compilera et validera les informations pour les agents et superviseurs du centre de contacts.
- Le Fournisseur sera chargé de la conception de tout modèle de client PC nécessaire pour répondre à des besoins spécifiques des agents et superviseurs.

### **5.6.3 Exigences du centre de contacts**

- Le Fournisseur rencontrera des représentants désignés du centre de contacts afin de déterminer ensemble les exigences de conception des flux d'appels, ainsi que les exigences des agents et superviseurs.
- Le Fournisseur compilera et documentera la conception du centre de contacts, notamment :
  - Règles de routage
  - Capacités des agents
  - Capacités des superviseurs
  - Client PC pour agent et superviseur
  - Accès aux rapports en temps réel et d'historique
  - Conception de rapports standard et de tout rapport personnalisé requis
- Le Fournisseur est chargé de valider et documenter la conception du centre de contacts, notamment :
- Le Fournisseur doit compiler, valider et configurer les files d'attente et les compétences attribuées aux agents et superviseurs.
- Le Fournisseur doit configurer les files d'attente, ainsi que l'acheminement en fonction des compétences.
- Le Fournisseur doit charger la programmation du centre de contacts dans le système.
- Le Fournisseur doit collaborer avec le personnel technique de *<Nom de l'entreprise>* pour configurer et déployer les postes de travail des agents et superviseurs (clients PC).

## **5.7 IVR**

- Le Fournisseur doit rencontrer le personnel désigné afin de déterminer comment gérer les flux d'appels et les appels IVR.
- Le Fournisseur doit valider la conception du flux d'appels, le documenter et le mettre en œuvre.
- Le Fournisseur doit collaborer avec *<Nom de l'entreprise>* pour enregistrer toute annonce requise en fonction du schéma de routage.

## **5.8 Formation**

### **5.8.1 Le Fournisseur est chargé d'assurer les formations suivantes :**

- Le Fournisseur assurera le transfert des connaissances auprès de l'équipe de mise en œuvre de *<Nom de l'entreprise>* concernant tous les éléments de la solution proposée.
- Le Fournisseur dispensera des formations certifiées par le fabricant pour les utilisateurs finaux, les superviseurs et l'administration de la solution sur chaque site de *<Nom de l'entreprise>* ou à des emplacements centralisés convenus dans le cas des sites distants.
- En collaboration avec le responsable de projet de *<Nom de l'entreprise>*, le Fournisseur déterminera le programme et le planning des formations.
- Les formateurs doivent être certifiés pour la solution proposée et posséder au moins un an d'expérience dans la formation.

- Sur chaque site de *<Nom de l'entreprise>* ou site distant désigné, les cours seront dispensés sur un équipement système en direct.
- Le Fournisseur remettra des guides de référence rapide aux utilisateurs ainsi que les références d'accès aux ressources en ligne.
- Des formations spécialisées seront dispensées auprès des agents et superviseurs du centre de contacts, notamment :
  - Utilisation des fonctionnalités dédiées aux agents selon le niveau de compétences de l'agent
  - Fonctionnalités pour les agents distants
  - Utilisation du client PC, y compris les codes ACW (After Call Work) et les codes de transactions
  - Utilisation des fonctionnalités de « chat » pour superviseurs ou agents
  - Accès aux indicateurs individuels, selon le besoin
  - Utilisation du client PC pour superviseur
  - Accès aux outils de routage conditionnel, notamment les annonces
  - Accès aux rapports standard
  - Création de rapports personnalisés
- Des formations spécialisées à la gestion et à l'administration système seront dispensées. Ces formations peuvent s'effectuer sur site ou dans les installations de formation d'un Fournisseur/fabricant, comme convenu.
- Le Fournisseur rendra disponible tout autre outil de formation considéré avantageux pour la formation continue et la gestion des systèmes proposés, notamment l'accès aux ressources en ligne et à la formation continue.

## 5.9 Coordination de l'installation

### 5.9.1 Les obligations du Fournisseur seront les suivantes :

- En collaboration avec le responsable de projet de *<Nom de l'entreprise>*, le Fournisseur déterminera l'installation sur site de tout équipement requis, le planning de déploiement, les plans de transfert et la distribution coordonnée de tout équipement requis. Les opérations de transfert devront être planifiées rigoureusement et mises en œuvre de manière à minimiser les interruptions d'opérations pour *<Nom de l'entreprise>*.
- Le Fournisseur assumera l'entière responsabilité de la distribution, de l'installation et des tests des équipements sur site qu'il fournit.
- Le Fournisseur testera et vérifiera les files d'attente ACD, ainsi que l'acheminement en fonction des compétences.
- Le Fournisseur testera et vérifiera les schémas de gestion des appels, notamment les annonces et les invites.
- Le Fournisseur testera et vérifiera le basculement vers le système de reprise après sinistre et la reprise.
- Le Fournisseur testera et vérifiera les jonctions, le routage des appels (standard et autre) et les plans de numérotation entrants et sortants.
- Le Fournisseur assurera la coordination et la prise en charge des transferts, notamment :
  - En collaboration avec le responsable de projet de *<Nom de l'entreprise>*, le responsable de projet du Fournisseur déterminera le calendrier de la migration vers le nouveau système.
  - Le Fournisseur proposera des ressources sur site et à distance (selon le besoin) pour assurer le planning de migration.

- Le Fournisseur proposera des ressources pendant trois (3) jours pour assurer l'assistance à l'entreprise sur site suite au transfert.

## **5.10 Tests suite à la mise en œuvre et acceptation**

### **5.10.1 Le Fournisseur doit respecter les exigences suivantes.**

- Le Fournisseur proposera les ressources appropriées pour résoudre tout problème qui se produirait suite au transfert (formations, transfert de connaissances, dépannage et réglages de programmation pour les utilisateurs, par exemple).
- Le Fournisseur proposera un document de test et d'acceptation à *<Nom de l'entreprise>* pour révision et approbation.
- En collaboration avec des ressources de *<Nom de l'entreprise>*, le Fournisseur réalisera et documentera les tests d'acceptation et l'approbation du site.

## **5.11 Documentation**

### **5.11.1 Les exigences de documentation comprennent les éléments suivants :**

- Le Fournisseur doit remettre à *<Nom de l'entreprise>* la documentation compilée pendant toute la durée du projet.
- Le Fournisseur produira la documentation finale conforme à l'exécution et comprenant notamment les éléments suivants :
  - les paramètres de configuration système détaillés ;
  - les profils d'utilisateur final, d'agent et de superviseur ;
  - les configurations de centres de contacts ;
  - la documentation relative aux flux d'appels.
- Suite à l'installation, le Fournisseur doit mettre une description des ressources d'assistance permanente à la disposition de *<Nom de l'entreprise>*. Par exemple : base de connaissances, site Web, dossiers d'incident, guides d'utilisation, formations en ligne, etc.

## **5.12 Hypothèses**

### **5.12.1 Il est conseillé au Fournisseur de baser son cahier des charges sur les hypothèses suivantes. Toute hypothèse supplémentaire peut être ajoutée à cette liste.**

- L'infrastructure de câble, les câblages des locaux et la connectivité des données aux équipements requis de *<Nom de l'entreprise>* sont installés et testés, et peuvent prendre en charge le trafic IP avant la mise en œuvre.
- Les ressources de *<Nom de l'entreprise>* attribuées au projet sont disponibles de manière à réaliser rapidement le projet.

## SECTION 6 – CONFIGURATION SYSTÈME – DIMENSIONNEMENT ET TARIFICATION

### 6.1 Dimensionnement

Utilisez le tableau ci-dessous pour indiquer les tarifs que vous souhaitez proposer dans le devis initial. La section 6.2 offre une indication de la croissance future et du dimensionnement final. *<Répétez autant de fois que nécessaire - une fois pour chaque site>*

Site numéro un - <i>&lt;Nom&gt;</i>	Quantité	Remarques
Portées RNIS-PRI locales		
Sessions SIP locales (capacité en nombre de sessions simultanées)		
Lignes analogiques locales (circuit de l'opérateur)		
Postes analogiques		
Téléphone IP de base - terminal unique par utilisateur		
Utilisateur IP avancé (fonctionnalités de communications unifiées) - terminal unique		
Utilisateur IP avancé - plusieurs appareils/terminaux		
Utilisateurs de softphone (pas de téléphone physique) non cités ci-dessus		
Opérateur/Réceptionniste		
Agent de centres de contacts (téléphones physiques et licences)		
Superviseurs de centres de contact (licences)		

Site numéro deux - <i>&lt;Nom&gt;</i>	Quantité	Remarques
Portées RNIS-PRI locales		
Sessions SIP locales (capacité en nombre de sessions simultanées)		
Lignes analogiques locales (circuit de l'opérateur)		
Postes analogiques		
Téléphone IP de base - terminal unique par utilisateur		
Utilisateur IP avancé (fonctionnalités de communications unifiées) - terminal unique		
Utilisateur IP avancé - plusieurs appareils/terminaux		
Utilisateurs de softphone (pas de téléphone physique) non cités ci-dessus		
Opérateur/Réceptionniste		
Agent de centres de contacts (téléphones physiques et licences)		
Superviseurs de centres de contact (licences)		

## 6.2 Déploiement souhaité/planifié

Le déploiement est planifié de la façon suivante, croissance comprise :

	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5
Nombre total d'utilisateurs sur le ou les anciens systèmes :					
Nombre de sites sur le ou les anciens systèmes :					
Nombre d'utilisateurs devant être déplacés vers la solution hébergée au cours de l'année indiquée :					
Nombre de sites devant être déplacés vers la solution hébergée au cours de l'année indiquée :					
Nombre de nouveaux utilisateurs (non inclus dans la migration) :					
Nombre de nouveaux sites (non inclus dans la migration) :					
Nombre d'anciens systèmes avec lesquels la nouvelle solution hébergée doit interopérer :					

## 6.3 Tarification

Tableau de tarification 1 : répertoriez tous les frais fixes. Le cas échéant, vous pouvez spécifier « N/A » ou « Exclus ».

<b>Frais fixes :</b>	Qté	Élément	Total
Offre de services principale			
Mise en service du data center			
Installation du circuit de l'opérateur			
Équipement sur site			
Postes (en cas d'achat)			
Matériel divers			
Logiciels (SDK, par exemple)			
Services aux entreprises			
Composants d'intégration			
Frais d'installation tiers			
Services professionnels pour Fournisseurs tiers			
Autre ( <i>définir</i> ) :			
<b>Sous-total</b>			
Taxe de vente (le cas échéant)			
<b>TOTAL</b>			

Tableau de tarification 2 : répertoriez tous les frais mensuels récurrents. Le cas échéant, vous pouvez spécifier « N/A ».

<b>Frais récurrents : Frais mensuels liés aux services</b>	<b>Qté</b>	<b>Élément</b>	<b>Total</b>
Offre de services principale			
Maintenance annuelle des équipements achetés			
Frais par utilisateur – utilisateur de base			
Frais par utilisateur – utilisateur avancé			
Frais par agent de centre d'appels			
Frais par superviseur de centre d'appels			
Frais par salle de vidéoconférence virtuelle			
Frais par utilisateur distant ou mobile			
Circuits d'opérateur (MPLS, T1, etc.)			
Sessions SIP ou ports de liaison			
Numéros verts			
Numéros SDA			
Passerelles et autre équipement			
Postes (en cas de location)			
Applications logicielles			
Frais de stockage			
Frais d'intégration de solutions tierces			
Autre ( <i>définir</i> ) :			
<b>Sous-total, charges récurrentes fixes</b>			
Contribution directe, frais FCC, etc.			
Taxe de vente (le cas échéant)			
<b>TOTAL</b>			

Tableau de tarification 3 : répertoriez tous les frais dépendant de l'utilisation, avec les tarifs et les prix unitaires.

<b>Frais dépendant de l'utilisation</b>	<b>Prix unitaire</b>	<b>Taux</b>
Déplacements, ajouts, changements, suppressions		
Frais pour les appels longue distance		
Autre ( <i>précisez</i> ) :		

#### 6.4 Options de tarification supplémentaires

Indiquez ci-dessous les options de tarification ou de financement, les offres spéciales, les promotions ou les remises pour reprise d'anciens équipements qui n'auraient pas été décrites dans la réponse à l'appel d'offres.