

Appel d'offre pour le déploiement d'une solution de téléphonie IP

1	OBJET DE LA CONSULTATION :	3
2	FINANCEMENT DU MARCHÉ	3
3	CONDITIONS DE PARTICIPATION	3
4	CONSULTATION ET ACQUISITION DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES	4
5	VISITE DU SITE	4
6	PRESENTATION DE L'OFFRE	4
7	VALIDITE DES OFFRES	5
8	DATE LIMITE DE DEPOT DES OFFRES	5
9	SPECIFICATIONS TECHNIQUES	5
9.1	LES FONCTIONNALITES:	5
9.2	LOGICIELS	6
9.3	AUTRES SPECIFICATIONS :	7
9.4	LES SERVICES ET FONCTIONS DE LA SOLUTION.....	7
9.4.1	<i>Les services actifs de la solution</i>	7
9.4.2	<i>Les fonctions actives de la solution</i>	8
9.5	NOMENCLATURE POUR LA SOLUTION TELEPHONIQUE IP.	9
9.6	LA LISTE DES SITES ET LE NOMBRE DE TELEPHONES IP (SIEGE, AGENCES ET GUICHETS).....	11
9.7	LE SCHEMA PHYSIQUE RECHERCHE.	12
10	CONDITIONS	13

1 OBJET DE LA CONSULTATION :

La Banque Commerciale du Burundi dispose d'un système téléphonique analogique couvrant le siège et presque toute ses agences.

La banque voudrait acquérir une solution de téléphonie sur IP, extensible, pouvant gérer dans un premier temps 300 extensions avec une potentialité d'extension de capacité.

Le prestataire devra proposer en plus de la fourniture et de l'installation, un plan de projet (bien détaillé) de migration de l'analogique au numérique avec le moins de perturbation possible.

Le câblage informatique de la Bancobu est actuellement sur du cat 6 pour le Siège et la plupart des agences. Tout travail de câblage réseau supplémentaire nécessaire sera effectué en interne par la banque.

2 FINANCEMENT DU MARCHE

Le marché sera financé sur fonds propres de la BANCOBU

3 CONDITIONS DE PARTICIPATION

- ✓ Il s'agit d'une consultation des personnes physiques ou morales agissant sur le territoire du Burundi et ayant les capacités techniques et financières requises pour l'exécution dudit marché.
- ✓ Les travaux prévus dans le cadre de ce marché constituent un (1) seul lot.
- ✓ L'ensemble des travaux (fourniture et installation) est à réaliser dans un délai maximal de 60 jours calendriers. Toutefois, le soumissionnaire peut proposer un délai plus court mais raisonnable.

4 CONSULTATION ET ACQUISITION DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

- ✓ Le dossier d'appel d'offres peut être obtenu auprès du département Logistique de la Banque Commerciale du Burundi sis à Rohero, 84 chaussée Prince Louis Rwagasore moyennant paiement d'un montant non remboursable de Deux Cent mille francs (200.000 BIF) à verser, **sur le compte n° 99999920592-30 ouvert à la BANCOBU.**
- ✓ Le dossier de concours peut être consulté au département Logistique de la Banque et/ou au site web de la banque www.bancobu.com
- ✓ **Toute question concernant le présent appel d'offres doit être adressée par écrit à Monsieur l'Administrateur Directeur Général de BANCOBU et déposée au secrétariat de la BANCOBU contre décharge et/ou par e-mail adressé à : info@bancobu.com, 84 Chaussée Prince Louis Rwagasore, B.P. 990 Bujumbura; E-mail : info@bancobu.com; Tél: +257 22 22265200 en mentionnant la référence de publication indiquée en haut de page, au moins 10 jours avant la date limite de remise des offres.**

5 VISITE DU SITE

- ✓ Une visite du site est prévue. Elle peut être faite individuellement au siège toutes les heures de service de 8 h30 à 16h30. Elle n'est pas obligatoire.

6 PRESENTATION DE L'OFFRE

- ✓ Les offres seront présentées en langue française.
- ✓ Le soumissionnaire proposera **une offre technique et une offre financière** séparées. Les prix seront calculés en FBU TVAC
- ✓ Les soumissionnaires ne peuvent soumettre qu'une seule offre pour le présent marché. Les offres doivent être rédigées en langue française.
- ✓ Les offres doivent être accompagnées d'une garantie de soumission d'un montant de un million de Francs Burundais (1.000.000 FBU).
- ✓ Les offres doivent être accompagnées d'un bordereau de versement attestant l'achat du DAO par le paiement du montant de 200 000 BIF
- ✓ Le soumissionnaire proposera **une offre technique et une offre financière (originale-juste une copie)** séparées. Les prix seront calculés en FBU TVAC

✓ Les autres documents à fournir sont :

- Numéro d'Identification Fiscale (NIF) & Registre de Commerce (RC) ; ;
- Attestation de non redevabilité de l'OBR.
- Présentation de l'entreprise ;
- Attestation de non faillite ;

7 VALIDITE DES OFFRES

✓ Les offres restent valables pendant une période de 45 jours à compter de la date limite de remise des offres.

8 DATE LIMITE DE DEPOT DES OFFRES

- ✓ La date limite de dépôt des offres est fixée en date du 30/04/ 2019 à 15heures locales, avant que la séance d'ouverture des offres ne soit déclarée ouverte. L'ouverture des offres aura lieu le même jour à 15 heures 30, heure locale.
- ✓ Les offres devront être déposées au secrétariat de la BANCOBU, à **Rohero,84 Chaussée Prince Louis Rwagasore, B.P. 990 Bujumbura; E-mail : info@bancobu.com, Tél: +257 22 22265200** contre récépissé au plus tard le **30/04/2019 à 15 heures, heure locale.**
- ✓ Toute offre reçue après la date et l'heure limite de dépôt ne sera pas prise en considération.

9 SPECIFICATIONS TECHNIQUES

9.1 Les Fonctionnalités:

Le système doit :

1. Avoir un répondeur automatique jusqu'à cinq niveaux de réponse interactive
 2. Avoir des cartes GSM intégrées d'au moins 4 emplacements mais modulaire nous permettons d'ajouter d'autres si nécessaire ou connexion ISDN ou RNIS
 3. Avoir une carte pour la gestion des extensions analogiques (8 ports minimum)
 4. Avoir une carte pour la gestion des lignes publiques analogiques (8 minimum).
 5. Avoir la capacité d'enregistrement des appels et avoir accès aux enregistrements grâce à l'interface utilisateur Web
 6. Pouvoir supporter la connectivité RNIS.
-

7. Prendre en charge le transfert des messages vocaux et des **fax** vers une messagerie électronique.
8. Collaboration entre les employés. Rechercher un correspondant, voir sa présence téléphonique, échanger des messages instantanés
9. Supporter le Direct InwardDialing (DID) ou sélection directe à l'arrivée.
10. Supporter la vidéoconférence à plusieurs en intranet et sur internet.
11. Supporter les codecs H.264, H.263 ou H.263+ pour la vidéoconférence
12. Supporter la conférence audio à plusieurs (15 minimums) conférences audio jusqu'à 29 participants dans l'entreprise ou en dehors.
13. Appeler le pont de conférence ou utiliser une interface web pour se faire appeler.
14. Chat, appel, vidéo et de partage instantané avec votre communauté business. Chattez et partager facilement vos fichiers, avec plus de 20 participants par groupes. Lancez instantanément des appels audios et vidéos, et partagez votre écran sur simple clic. Contrôle au niveau entreprise: la solution doit être sécurisée et gérée par l'IT via un portail web.
15. Etre capable de supporter des réseaux de ligne privés RNIS (E1) pour interconnecter notre E1 à notre réseau fibre optique
16. Etre capable de permettre d'effectuer des appels depuis la maison (fonction Direct Inward System Access).
17. Supporter la facturation des appels en fonction des codes d'affaires.
18. Supporter le routage des appels à moindre coût.
19. Router les appels vers son mobile (Accroître la disponibilité de l'employé hors de son bureau. Permettre d'ajouter n'importe quel type de poste (cellulaire, Smartphone, domicile, hôtel, autre ligne, ...) comme destination des appels vers son poste de bureau.
20. Pouvoir supporter la fréquence multiple à double tonalité (DTMF).
21. Pouvoir générer des rapports de trafic complets.
22. Supporter les protocoles VOIP (SIP, SCCP, MGCP et H.323, etc.)
23. Pouvoir prendre en charge les softphones et intégrer les solutions Microsoft existantes
24. Avoir des applications mobiles compatibles IOS /Androïde/Windows phone. Le possesseur d'un smartphone (IOS /Androïde/Windows phone) connecté en 3G, 4G ou Wi-Fi devient un poste du central peu importe où il se trouve dans le monde.
25. Avoir un système de redondance en cas de panne
26. Avoir des batteries pour l'alimentation de secours avec une autonomie d'au moins 4 heures.
27. Fournir des sorties d'alarme et des diagnostics pour la localisation des défauts.
28. Fournir l'Extension Mobilité : c'est un service sur le système téléphonique VoIP qui vous permet de vous «connecter» à un autre téléphone, et à ce téléphone de prendre la personnalité de votre téléphone de bureau habituel.

9.2 Logiciels

La solution devra incorporer des logiciels permettant entre autre l'administration du système et la taxation. Ainsi on sera capable de créer et supprimer les postes téléphoniques, de définir les tarifs par opérateur et de produire des rapports.

La solution devra également permettre un suivi des communications, identifier et quantifier le trafic entrant et sortant du numéro appelé, la date de l'appel, la durée de l'appel, la destination (Burundi ou étranger), le type (ligne fixe ou GSM) ...

Dans le but de maîtriser le budget de consommation, le système devra avoir également un outil permettant d'allouer un montant de communication par poste. Ainsi, le poste ne pourra plus appeler au réseau payant quand le montant prédéfini est épuisé.

Toujours dans le but de maîtriser les consommations, les appels sortants seront dirigés automatiquement vers le réseau le plus économique.

N.B : Le fournisseur doit expliquer comment la recharge des cartes sera faite.

9.3 Autres spécifications :

- 1- Pour ne pas recréer les utilisateurs, et centraliser l'accès unique au système, la solution proposée sera couplée avec l'annuaire Active Directory de la Banque sur Windows serveur 2016.
- 2- Le système devra permettre une messagerie instantanée et offrir à tous les utilisateurs la possibilité de dialoguer en direct avec d'autres internautes. Il devra offrir la possibilité de visualiser en temps réel la présence et la disponibilité de nos contacts.
- 3- **Recevoir plus d'un appel à la fois et pouvoir activer la mise en attente.**
- 4- Le système devra pouvoir intégrer la possibilité de convergence des utilisateurs vers une conférence collaborative au départ de différents terminaux : tablettes, PC, téléphone mobile, etc.
- 5- Le système devra permettre d'intégrer la télé-présence permettant l'interaction des collaborateurs par vidéo en temps réel.
- 6- Le système devra permettre la gestion et le contrôle des sessions de conférence
- 7- Messagerie vocale.
- 8- La solution proposée devra être dotée d'un système de gestion permettant la traçabilité des communications et pouvant générer des rapports d'utilisation (trafic, temps, coût, ...)
- 9- Le système devra permettre de sauvegarder les conversations pour raison d'affaire.
- 10- Le système devra permettre l'enregistrement, la protection et le contrôle d'accès des appels par un code.
- 11- Le système devra effectuer des appels simultanés externes en utilisant un seul numéro.

9.4 Les services et fonctions de la solution.

9.4.1 Les services actifs de la solution

- 1) Traitement et contrôle des appels
- 2) Poste de Téléphones IP SIP. **Téléphone de conférence SIP pour les salles de réunions, conférence personnelle avec enregistrement des conférences.**
- 3) Gestion des appels
- 4) Connexion au Réseau Téléphonique Commuté Public (RTCP)
- 5) Services RTCP
- 6) Les fonctions fax. (Télécopieurs analogiques pourront être intégrés avec le réseau IP).

9.4.2 Les fonctions actives de la solution.

- 1) Extension mobilité : C'est une fonctionnalité qui permet à un utilisateur d'accéder à son extension depuis n'importe quel téléphone au sein de l'organisation.
- 2) Messagerie vocale
- 3) Numérotation rapide
- 4) Renvoi d'appel vers un autre poste ou vers GSM même à grande distance.
- 5) Recomposition automatique
- 6) ID D'appel : Identification de l'appelant
- 7) Appel de conférence
- 8) Transfert d'appel
- 9) Ne pas déranger
- 10) Numéro Unique
- 11) Musique en attente
- 12) Voix de facturation
- 13) Blocage clavier par un mot de passe
- 14) Blocage dynamique selon la période de la journée
- 15) Enregistrement des communications
- 16) Enregistrement de la voix

9.5 Nomenclature pour la solution téléphonique IP.

Lieu d'affectation Bujumbura : 19 agences/guichets Intérieur du pays : 20 agences/guichets	Description	Quantité
SIEGE	IPBX avec 1E1/T2 ,2FXS, 1 port LAN, 1 port WAN , messagerie vocale, standard automatique, soft phone iOS/Android, jusqu'à 1000 postes SIP et 200 communications simultanées, conférence 64 participants, 32GB Flash Memory	2
Siege	High Availability Controller pour l'IPPBX, avec basculement automatique, surveillance intelligente, 2RS-485 pour connecter IPPBX primaire & secondaire	1
Siège : Poste operateur complet.	Standard téléphonique Poste IP Poe, écran LCD couleur de 4,3 pouces (480 x 272), 6 comptes SIP, 1 port LAN, 1 port WAN, affichage écran tactile couleur, qualité audio supérieure Full HD, avec Bluetooth) + 160 Touches Programmables (Poste Réception- module d'extension de touche) + casque plantronics pour le décrochage.	2

Siège	GSM Gateway (4 SIM) (avec fonction LCR)	1
Siège, agences et guichets : Téléphones IP pour tous	<ul style="list-style-type: none"> • L'affichage du numéro appelé, • L'affichage du temps de communication, • Ecoute de la conversation sur haut-parleur, • Conversation en main-libre, • Transfert de l'appel à un autre poste, • Conversation à trois, • Touche secrète, • Touche de rappel du (ou des « x ») dernier(s) numéro(s) appelé(s), • Rappel automatique sur poste occupé, • Renvoi variable : fixe, sur occupation, sur non réponse, messagerie • Câbles d'alimentation 	180
Siège, agences et guichets : Haut de gamme	En plus des caractéristiques décrites ci-haut, le téléphone haut de gamme permettra une audioconférence jusqu'à 5 participants.	20
SIEGE	Softphone application basée sur Android&iOS	1
SIEGE	Module facturation des appels (Facturation & Statistiques)	1
SIEGE	Cisco Switch POE Lan Base- 24 ports	10
SIEGE	MikrotikEX RB750Gr3, 5-port gigabit router USB microSDPoE in	10
SIEGE	Kit complet solution audioconférence-on premisebased – salle de 15 personnes	1
SIEGE	Kit complet solution vidéoconférence-cloudbased- salle de 15 personnes.	1
SIEGE et toutes les agences.	Plan de projet détaillé	1
SIEGE	Installation & Formation	1
SIEGE	Documentation	1

1. Les postes doivent être de marque internationalement reconnu.
2. Suivant la disponibilité du budget, les quantités peuvent être sujettes à modification. Ainsi, le soumissionnaire précisera, pour chaque gamme, le prix unitaire et le prix promotionnel sur les quantités achetées.

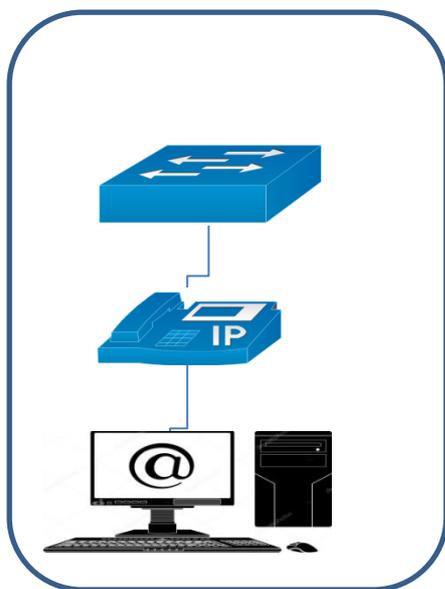
9.6 La liste des sites et le nombre de téléphones IP (Siège, agences et guichets)

Zone	Fournisseur	Site	Nombre de poste de téléphone demandé
1	BBS	SIEGE	123
2	BBS	Kayanza	1
3	BBS	Ngozi	1
4	BBS	Masanganzira	1
5	BBS	Kirundo	1
6	BBS	Muyinga	1
7	BBS	Kobero	1
8	BBS	Cibitoke	1
9	BBS	Rugombo	1
10	BBS	Musenyi	1
11	BBS	Rumonge	1
12	BBS	Nyanza-Lac	1
13	BBS	Mabanda	1
14	BBS	Makamba	1
15	BBS	Kayogoro	1
16	BBS	MATANA	1
17	BBS	Gitega	2
18	BBS	Gatabo	1
19	BBS	Muramvya	1
20	BBS	Bugarama	1
21	BBS	KIRA GUICHET	2
22	BBS	Guichet API	1
23	BBS	Guichet KAMENGE	1
24	BBS	Guichet Ngagara	1
25	BBS	AGENCE Kinindo	1
26	BBS	AGENCE Kanyosha	1
27	BBS	Guichet chez SION	3
28	BBS	Guichet Gatumba	1
29	BBS	Guichet AEROPORT	1
30	BBS	Guichet KENYA AIRWAYS	1
31	BBS	AGENCE Ville	16
32	BBS	Guichet Asiatique	3
33	BBS	Guichet BRARUDI	1
34	BBS	Guichet Kigobe	1
35	BBS	Guichet Ruvumera	1
36	BBS	Guichet PORT	1
37	BBS	Guichet Mairie	1
38	BBS	Guichet du Marché	3
43	BBS	GAB externe (Blvd Uprona, Av. du Commerce, Cotebu)	3
39	Lumitel	NDORA	1
40	Lumitel	Muhanga	1

41	Lumitel	Buhiga	1
42	Lumitel	Kinyinya	1
Stock		Stock	10
Nombre total de téléphones comptés			200

9.7 Le schéma physique recherché.

Le réseau du site central (Bancobu siège) est purement sur une infrastructure Cisco.
 La mise en place de l'infrastructure de téléphonie IP ne devrait pas nécessiter un câblage supplémentaire du moins considérable.
 La topologie recherchée est la suivante:



10 CONDITIONS

La présente consultation est ouverte aux fournisseurs spécialisés dans la fourniture et l'installation de la téléphonie IP.

Le fournisseur devra avoir :

- Au moins deux sites de référence pour le même marché.
- Une capacité technique et financière pour exécuter le marché. Ceci doit transparaître clairement dans l'offre par une description de l'entreprise le plus complet possible.
- Une équipe technique suffisamment outillée pour la réalisation du projet.
- Une représentation sur place pour assurer le service après-vente.