

**DEMANDE DE PROPOSITIONS POUR LA FOURNITURE DE SERVICES DE
CENTRE D'APPELS (« CALL CENTER ») ET D'APPUI INFORMATIQUE DE
PREMIER NIVEAU À LA BANQUE AFRICAINE DE DÉVELOPPEMENT**

Réf: ADB/RFP/CHGS/2019/0074

**Compilation des questions et réponses échangées lors de la conférence avant
soumission du 9 mai 2019 à 9h00 et des réponses de la Banque aux demandes de
clarifications**

Sr.	QUESTIONS	REPOSES
1.	Le dépôt des offres est fixé au 23 mai 2019, et ce temps peut être juste pour mobiliser les ressources à mettre à la disposition de la Banque.	La mobilisation des ressources et leur mise à disposition de la Banque n'est pas requise à la date du 23 mai 2019. Cependant, entre autres critères, l'évaluation tiendra compte des CVs fournis lors de la soumission
2.	Le type d'appel d'offres que la Banque a lancé n'est pas commun dans la région. Est- ce que les copies des contrats similaires seraient suffisants pour justifier de l'expérience.	Les copies de contrats pour des prestations similaires sont suffisants. Prière vous référer au paragraphe relatif à l'expérience générale et spécifique, à la page 16 du dossier d'appel d'offres, qui requiert un montant minimum de 200 000 Euros par an pour chaque contrat.
3.	Quel est le lien entre ce présent exercice et l'appel d'offres que la Banque a précédemment lancé pour la fourniture des services d'appui informatique.	Ce sont deux appels d'offres distincts, avec des Termes de référence différents et spécifiés dans les dossiers d'appel d'offres respectifs. Cependant, il y a lieu de noter que le présent appel d'offres couvre le support de premier niveau qui travaille avec le support de deuxième objet de l'appel d'offre précédant.
4.	Quelle est le lieu des prestations. La Banque a ciblé un certain nombre de pays.	Les prestations de services tels que spécifiés dans les termes de référence contenus dans le dossier d'appel d'offres couvrent toute la Banque. En d'autres termes, les services sont à rendre à tous les membres du Personnel de la Banque quel que soit leur lieu d'affectation. Toutefois il faut noter que : « Les soumissionnaires auront la latitude de choisir le pays à partir duquel ils souhaitent travailler. Ils pourront le faire

		dans leurs locaux ou dans les locaux de la Banque. Dans l'hypothèse où ils souhaiteraient le faire dans les locaux de la Banque, la Banque propose de préférence une des localisations suivantes: le Siège de la Banque à Abidjan (Côte d'Ivoire), le bureau régional RDGN à Tunis (Tunisie), le bureau régional RDGE à Nairobi (Kenya), le bureau régional RDGS à Pretoria (Afrique du Sud) et le Bureau pays RDNG à Abuja (Nigeria) ».
5.	Quelles est la différence de compétence entre « un agent call center » et « un support 1 ^{er} niveau » ?	Ce sont deux éléments distincts. L'évaluation sera faite sur la base des profils pour « Agent Call Center » et « Support 1 ^{er} niveau ». Tous les autres profils sont donnés à titre indicatif.
6.	La Banque pourrait-elle mettre à disposition les ressources à partir de Tunis pour le prestataire retenu ?	La Banque a retenu un certain nombre de sites pour les prestations. Quel que soit le lieu de localisation du prestataire retenu, la prestation devra couvrir tous les bureaux de la Banque en Afrique et en Asie (Japon).
7.	Le Prestataire va gérer le centre d'appel à partir des outils de la Banque et il a le choix de s'installer dans ses propres locaux. Qu'en est-il de l'accès à outils de la Banque dans le cas où le prestataire va fournir les services à partir de ses propres locaux.	Les accès aux ressources et outils internes de la Banque seront donnés au Prestataire en conformité avec les règles et procédures de sécurité informatique de la Banque en la matière.
8.	Est-ce qu'il y aura une étape de transition et de transfert de compétence avec le nouveau prestataire notamment sur l'utilisation des outils de la Banque ?	Il est prévu une formation afin de faciliter la prise en main des agents du prestataire retenu sur les outils de la Banque. Toutefois, le prestataire doit pouvoir disposer d'outils pour faciliter la prise en main à distance.
9.	L'appendice 5I bis n'est pas disponible.	L'appendice 5I bis est non applicable dans cet appel d'offres.
10.	Il est demandé de fournir des CVs pour chaque profil. Si dans deux mois les CVs des personnes proposées ne sont plus disponibles, que faire ?	L'évaluation sera faite sur la base du dossier technique proposé par le soumissionnaire. Cependant, si les Cvs proposés lors de l'évaluation ne sont plus disponibles à la signature du contrat, le prestataire retenu devra les remplacer par

		des personnes ayant des CVs au moins équivalent aux CVs initialement proposés.
11.	Quel est le niveau de détails à fournir dans les CVS ?	Les CVs doivent contenir au minimum des informations sur les qualifications, années d'expérience et compétences requises pour les différents profils.
12.	La proposition financière devrait être faite en Euros alors que la monnaie locale n'est pas en Euros, peut-on soumissionner avec une autre monnaie.	Les propositions peuvent être faites dans toute monnaie librement convertible.
13.	Les agents doivent-ils parler Français et Anglais ?	La Banque a deux langues officielles qui sont le Français et l'Anglais, et les agents doivent être en mesure de s'exprimer dans ces deux langues.
14.	Quel est le périmètre d'action du prestataire ? quels sont les pays qui sont couverts ?	Tous les pays abritant des Bureaux de la Banque dont la liste est fournie à la Section VIII du dossier d'appel d'offres.
15.	Est-il possible pour un soumissionnaire à l'extérieur de la Côte d'Ivoire d'envoyer son offre par voie électronique que par courrier(DHL) car les délais sont courts pour le soumissionnaire à l'extérieur.	La soumission électronique n'est pas autorisée. Le délai de soumission prescrit par la Banque est de 14 jours pour une demande de propositions. Cependant, la Banque a tenu compte du fait qu'il s'agit d'une compétition ouverte et des propositions qui peuvent provenir de pays autres que la Côte d'Ivoire en indiquant un délai de soumission de 4 semaines. Pour les soumissions à envoyer par DHL, il faudrait communiquer la référence de l'envoi à la Banque.
16.	Prière de nous préciser si le soumissionnaire retenu doit fournir le projet clé en main, entre autres si les équipements bureautiques (bureaux, chaises, etc.), informatiques (Ordinateur ...), téléphoniques ainsi que l'infrastructure réseau du call center seront à la charge du soumissionnaire retenu.	Dans la section IV « Termes de Référence », le paragraphe 4.3.7, du dossier d'appel d'offres stipule : « Les soumissionnaires auront la latitude de choisir le pays à partir duquel ils souhaitent travailler. Ils pourront le faire dans leurs locaux ou dans les locaux de la Banque. Dans l'hypothèse où ils souhaiteraient le faire dans les locaux de la Banque, la Banque propose de préférence une des localisations suivantes: le Siège de la Banque à Abidjan (Côte d'Ivoire), le bureau régional RDGN à Tunis (Tunisie), le bureau régional RDGE à Nairobi (Kenya), le bureau régional RDGS à Pretoria (Afrique

		<p>du Sud) et le Bureau pays RDNG à Abuja (Nigeria) »</p> <p>Sur la base de ce qui précède : <u>Si le soumissionnaire travaille dans ses propres locaux</u>, il doit fournir une solution clé en main en prenant à sa charge les frais induits, y compris les équipements bureautiques (bureaux, chaises, etc.), informatiques (écrans, casques téléphoniques, ...), téléphoniques ainsi que l'infrastructure réseau du « Call Center » et tous les frais de communication téléphonique d'interactions avec le Personnel de la Banque.</p> <p><u>Si le soumissionnaire travaille dans un des bureaux de la Banque mentionnés au paragraphe 4.3.7 du dossier d'appel d'offres</u>, la Banque ne fournira que l'espace de travail ainsi que les bureaux et chaises. Le soumissionnaire aura à sa charge la fourniture des équipements informatiques (ordinateurs, écrans, casques téléphoniques,) et tous les outils logiciels pour son Personnel. Il s'appuiera sur l'infrastructure informatique réseau et communication existante de la Banque. Les frais de communication en dehors du réseau de la Banque seront à la charge du Soumissionnaire »</p>
17.	<p>Pouvons-nous avoir les prévisions de volumétrie du call center. Nous attendons des informations sur :</p> <p>a) Le nombre de personnes à affecter au call center</p>	<p>a) Les quantités estimatives pour chacun des profils requis (y compris les « Agents Call Center ») dans le cadre du présent appel d'offres sont données dans le tableau récapitulatif des couts (Appendice 6B). Une estimation de 6 personnes pour les « Agents Call Center »</p>

	<p>b) Pouvez-vous nous donner le type d'interconnexion des différents sites distants de la BAD : LS (liaison spécialisée) ou LLI (liaison louées internationales</p> <p>c) Pouvons-nous connaître les exigences de la BAD si les soumissionnaires devraient proposer une solution externe</p>	<p>Une passerelle (« gateway ») Cisco dans tous les pays pour l'interconnexion avec les opérateurs téléphoniques.</p> <p>b) La Banque exploite actuellement un réseau de télécommunication large bande étendu (WAN), faisant partie de son infrastructure informatique et de télécommunications incluant les réseaux VSAT et terrestre. Les deux types de solutions fonctionnent de manière intégrée et optimale pour assurer une communication fiable entre les membres du Personnel au sein de la Banque (Siege et bureaux extérieurs) entre les bureaux de la Banque et les pays membres, les partenaires et autres institutions. Le réseau terrestre a également trois composants, à savoir la dorsale MPLS, le canal point à point et la connexion internet. La carte de connectivité de la Banque set donnée dans le schéma ci-dessous.</p> <p>c) Prière vous référer à la réponse à la question 16.</p> <p>Aussi, quel que soit l'option retenue par les soumissionnaires (interne ou externe), les solutions du Soumissionnaire devront s'intégrer à l'environnement informatique de la Banque. Pour ce qui concerne tout éventuel outil ITSM, il devra s'intégrer et/ou supporter les solutions SHD actuelle et ServiceNow® ITSM qui est</p>
--	---	---

		<p>en cours de mise en œuvre et qui remplacera à terme SHD.</p> <p>Le Soumissionnaire devra être capable de fournir au moins les informations et/ou statistiques telles que celles présentées dans l'exemple de rapport mensuel en pièce jointe et les indicateurs clés de performance (KPI) spécifiés au paragraphe 4.8.4 et ses sous paragraphes 4.8.4.1 , 4.8.4.2, 4.8.4.3 et 4.8.4.4 du dossier d'appel d'offres :</p> <p>KPI pour le développement de solutions opérationnelles et la maintenance (CHIS.1) KPI pour la gestion et les services des systèmes du centre de données (CHIS.2) KPI pour la Division Réseau & Télécom (CHIS.3)</p> <p>KPI pour le Service d'assistance à la Division Service aux clients (CHIS.4)</p>
19.	Pouvons-nous connaître les infrastructures et les équipements disponibles pour les services du call center actuel	<p>Les outils et logiciels utilisés au « Call Center » sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'outil ITSM est le premier outil de travail pour les opérations du service d'assistance permettant de gérer tous les incidents et toutes les demandes de services formulées par les clients. L'outil ITSM actuel est SiteHelpDesk (SHD). Toutefois, des dispositions sont prises pour le remplacer par ServiceNow® ITSM - Le logiciel Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) pour la prise de contrôle à distance et la gestion des versions des logiciels sur les postes utilisateurs ainsi que les mises à jour - l'outil ESPERA ® de Advantel gère

		<p>en temps réel les appels entrants en attente et sert à l'établissement des rapports</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le Courriel (Client Microsoft Outlook / Plateforme MS Exchange / MS Office 365 est en cours de déploiement) - Le Téléphone - Skype Entreprise (« Skype for Business »); - Le portail « CHIS Service Portal » sur l'Intranet de la Banque sert de canal de communication avec les clients
20.	<p>Le système de call center actuel est-il automatisé, permettant aux usagers de spécifier le domaine précis dans lequel la préoccupation se rapporte. Sinon pouvons – nous vous proposer une solution automatisée pour redistribuer les appels selon des catégories de questions bien identifiées ?</p>	<p>Le système de call center actuel n'est pas automatisé pour « permettre aux usagers de spécifier le domaine précis dans lequel la préoccupation se rapporte »</p> <p>Le soumissionnaire peut proposer une solution automatisée pour redistribuer les appels. Toutefois l'acquisition, l'implémentation et l'opérationnalisation de ladite solution sera à la seule charge du soumissionnaire. Par ailleurs toute solution devra tenir compte des exigences de services, de sécurité et d'intégration avec l'environnement informatique de la Banque en fonction du lieu de travail choisi par le soumissionnaire.</p>
21.	<p>Pouvons-nous avoir des informations sur l'architecture du réseau téléphonique de la BAD ?</p>	<p>Le réseau téléphonique de la Banque est hébergé sur la plateforme Microsoft Skype for Business (SfB) avec des téléphones Polycom.</p> <p>L'infrastructure est composée de deux pools « enterprise » au Siège en Côte d'Ivoire et en Afrique du sud; et d'un serveur SBS dans chaque bureau pays.</p> <p>Une passerelle (« gateway ») Cisco dans tous les pays pour l'interconnexion avec les opérateurs téléphoniques.</p>

<p>22.</p>	<p>Description de l'architecture globale de la plateforme communication voix/vidéo avec les bureaux extérieurs</p>	<p>Comme décrit plus haut la plateforme téléphonique est basée sur « Skype for Business (SfB). »</p> <p>La plateforme de vidéoconférence est basée sur une infrastructure Polycom. avec des DMA, des RMX, des Resources Manager, des RPAD et des codecs HDX et <i>Group Series</i>.</p> <p>L'infrastructure est répartie entre le Siege de la Banque en Côte d'Ivoire et le Bureau de la Banque en Afrique du sud.</p> <p>Chacun des 31 bureaux extérieurs de la Banque à un codec pour se connecter à l'infrastructure.</p> <p>La connexion se fait au travers d'un réseau VSAT, MPLS ou DMVPN.</p>
------------	--	--

Carte de connectivité de la Banque africaine de développement

