

Renouvellement
infrastructure téléphonique

Cahier des charges



27 AVRIL

CCISM

Table des matières

1.	DESCRIPTION DE L’EXISTANT.....	3
	PAPEETE.....	3
	MOOREA.....	4
	RAIATEA.....	4
	NUKU HIVA.....	4
2.	DESCRIPTION DES ÉQUIPEMENTS ATTENDUS.....	5
	PAPEETE.....	5
	RAIATEA.....	5
	RÉSEAU INTER-ÎLES.....	5
	MOOREA / NUKU HIVA.....	6
3.	DESCRIPTION DES FONCTIONNALITÉS ATTENDUES.....	6
	PRESTATIONS	6
	FONCTIONNALITÉS AUTOCOM.....	6
	LOGICIEL DE COMMUNICATIONS UNIFIÉES.....	7
4.	CONTRAT DE MAINTENANCE	7

1. Description de l'existant

La CCISM est présente sur Tahiti, Moorea, Raiatea et Nuku Hiva.

Papeete

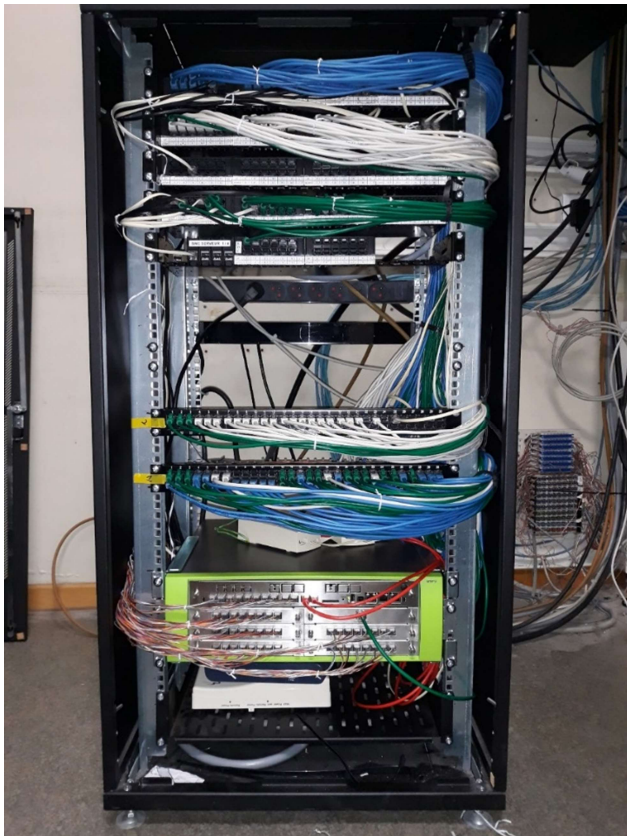


PF : Pôle Formation

HC : Hôtel Consulaire

PE : Pôle Entreprises

La CCISM à Papeete est formée de ces 3 entités, la salle informatique et télécom se situe au 1^{er} étage de l'Hôtel Consulaire. Une baie 19'' est réservée à la téléphonie dont voici la photo ci-dessous.



PABX

Aujourd'hui l'autocom est composé de 8 lignes numériques et de 84 lignes analogiques. Ces lignes sont raccordées sur un ancien réseau téléphonique avec différents répartiteurs dans les différents étages et locaux pour desservir les prises téléphoniques des bureaux de l'Hôtel Consulaire, du Pôle Formation et du Pôle Entreprises.

Lignes OPT

Le siège de la CCISM est relié téléphoniquement à l'OPT par une ligne Numéris T2 avec 100 numéros SDA de 40.47.27.00 à 40.47.27.99

Le modem T2 est placé sous l'autocom dans la baie Télécom de la salle informatique au 1^{er} étage

Moorea

A Moorea, il y a une ligne analogique, le numéro est le 40.56.11.11

Raiatea

A Raiatea, il y a une ligne Numéris T0 avec un petit autocom qui dessert 3 postes téléphoniques. Le numéro principal est le 40.600.690

Nuku Hiva

A Nuku Hiva il y a une ligne analogique, le numéro est le 40.920.699

2. Description des équipements attendus

Papeete

- ⇒ Changement de l'autocom de Papeete
- ⇒ Besoin d'une couverture Dect de l'Hôtel Consulaire, des locaux de la Formation et des locaux du Pôle Entreprises. Ce réseau devra être étendu si de nouveaux locaux venaient à être construits
Il faudra inclure le tirage des câbles et les matériels actifs pour construire ce réseau sans fil, pour connaître l'interopérabilité avec le réseau informatique existant, il faudra prendre contact avec le prestataire informatique de la CCISM.
- ⇒ Besoin de 3 téléphones IP type standard avec modules de touches pour les 3 entités (PF, HC et PE)
- ⇒ Besoin de 7 téléphones IP type évolué
- ⇒ Besoin de 84 combinés Dect avec chargeur

Raiatea

- ⇒ Changement de l'autocom de Raiatea
- ⇒ Il y a une ligne Numéris T0
- ⇒ Besoin d'1 téléphone type standard
- ⇒ Besoin de 3 téléphones simples
- ⇒ Cet autocom devra pouvoir s'interconnecter avec celui de Papeete pour que les utilisateurs puissent s'appeler via la liaison informatique

Taravao

En vue d'une prochaine installation dans un local sis aux ateliers relais de Taravao, installation d'une ligne téléphonique dédiée

- ⇒ Cet autocom devra pouvoir s'interconnecter avec celui de Papeete pour que les utilisateurs puissent s'appeler via la liaison informatique

BUS CCISM SEFI :

Installer une ligne téléphonique dédiée au bus ? à ce jour, abonnement téléphonique chez VINI (87276827)

- ⇒ Cet autocom devra pouvoir s'interconnecter avec celui de Papeete pour que les utilisateurs puissent s'appeler via la liaison informatique

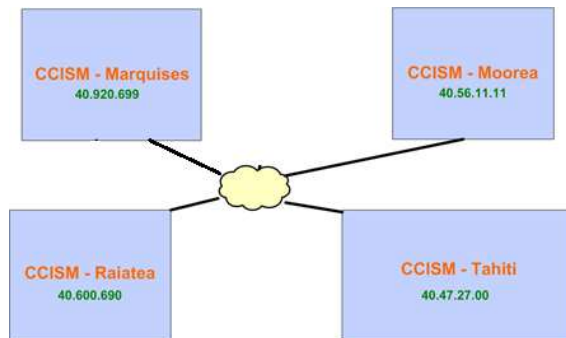
Un diagnostic de l'existant devra être effectué afin de proposer les meilleures solutions possibles.

A ce jour, les problématiques rencontrées sont :

- Difficultés de gérer tous les appels entrants et sortants en simultanée
- L'absence de message d'attente pour tout appel entrant

Réseau inter-îles

- ⇒ Obtenir un réseau téléphonique IP inter-sites pour que les agents puissent s'appeler entre eux via les liens informatiques (Prolan / Internet)
Papeete / Moorea / Taravao / BUS CCISM SEFI / Raiatea / Nuku Hiva



Il y aura une Prolan entre Tahiti et Raiatea, pour les autres sites il faudra se connecter via Internet

Moorea / Nuku Hiva

- ⇒ Préparation d'un poste IP pour chaque site
- ⇒ Installation et formation des agents à distance

Le nombre de postes téléphoniques peut être amené à être modifié, merci de nous donner le tarif unitaire des différents postes téléphoniques.

3. Description des fonctionnalités attendues

Prestations

- ⇒ Installation complètes des nouveaux systèmes téléphoniques de Papeete, Moorea, Taravao et Raiatea
- ⇒ Préparation des téléphones IP pour Moorea, Taravao, BUS CCISM SEFI et Nuku-Hiva
- ⇒ Formation des standardistes et agents pour l'utilisation des téléphones
- ⇒ Formation des agents pour l'utilisation du logiciel de communication unifiée
- ⇒ Fourniture des manuels de formation

Fonctionnalités Autocom

L'autocom de Papeete devra gérer les fonctionnalités de base et aussi

- ⇒ Gérer le multi-sociétés, il faut que l'autocom puisse gérer via des calendriers annuels les différentes annonces des 3 entités (Hôtel Consulaire, Pôle Formation, Pôle Entreprises) suivant leurs différents horaires d'ouverture
- ⇒ Gestion des appels inter-sites et entre les sociétés
- ⇒ Affichage des noms des agents
- ⇒ Système de répondeur
- ⇒ Musique d'attente
- ⇒ Redirection vers une hotline/centre d'appels

Logiciel de communications unifiées

Et pour moderniser et améliorer nos communications, nous aimerions ajouter à cette installation téléphonique une partie logicielle installée sur les PC des agents (pour 20 agents). Ce logiciel de communication unifiée serait lié au téléphone. Il permettrait les fonctionnalités suivantes :

- Gestion d'annuaires communs avec recherche full texte
- Gestion de la téléphonie via la souris
- Gestion de présence
- Historique des appels
- Gestion rendez-vous et réunions
- Chat et partage d'écran
- Softphone

Ce logiciel devra respecter le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

4. Contrat de maintenance

Vous proposerez un contrat de maintenance annuel pour maintenir l'ensemble de ce nouveau système téléphonique et de communication unifié