

PARTIE TECHNIQUE APPEL D'OFFRE ETISALAT

I- DISPOSITION TECHNIQUE ET RESSOURCES

- A. Matériels Informatique
- B. Environnement de production

II- ARCHITECTURE D'INTERCONNEXION PROPOSEE

III- PLAN DE CONTINUITE ET MESURE DECONTROLE SLA

- A. Plan de continuité de service
- B. Mesure de contrôle SLA

IV- Politique de sécurité du système d'informations

- A. Gestion des identification et accès
- B. Sécurité de l'infrastructure

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothée LIMA, rue 11010
Gbgamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 **+229 95 17 00 16**
contact@groupmediacontact.com

 **RCCM N° : RB/COT/13B 10291**
IFU N° : 3201300930112

I. SPECIFICATIONS TECHNIQUES ET PROTOCOLES UTILISES

A. Matériels Informatiques

Configuration matérielle minimum d'un poste de travail agent

Configuration matérielle		
Carte mère	Processeur	Intel core i7 CPU (3.0 GHz)
	Mémoire	16 Go
Stockage	Disque dur	250 Go SSD ou 500 Go SATA
Carte graphique :		DirectX 10 ou supérieur
Ecran	19 " (pouce minimum)	Interfaces : VGA (HD-15), Display Port, H Résolution native : Full HD (1080p) 1920
Casque	AXTEL PRO	Flexible et rotation 340 °
		Filtre bruit respiration
		Annulation bruit ambia
		Isolation acoustique
IP PHONE	GIGASET DE 310 PRO	

Configuration logicielle des postes

Nos positions de travail sont équipées de logiciels ci-dessous. Des installations pourront se faire sur demande de ETISALAT en fonction des besoins des applications métiers à déployer sur le poste des téléopérateurs.

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
 Gbgamey Place Bulgarie
 Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 +229 95 17 00 16
 contact@groupmediacontact.com

 **RCCM N°** : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

Application	Editeur	Description
Microsoft Windows 10 Pro	Microsoft corporation	OS
Firefox	Mozilla Foundation	Navigateur
Google Chrome	Google	Navigateur
Microsoft Office 2019	Microsoft corporation	Suite bureautique (word, excel, power point, access, one note, publisher, sharepoint)
ESET Antivirus	ESET	Antivirus
Foxit Reader	Foxit Corporation	Lecteur PDF
Microsoft Silverlight	Microsoft corporation	
Microsoft .NET Framework 4.5.2 (Francais)	Microsoft corporation	

B. Environnement de production

Au-delà du gain d'espace de plus en plus crucial pour ce secteur d'activités en développement, les conditions de travail des salariés restent aussi une préoccupation ultime lors de l'aménagement d'un bureau call center. Un salarié sera d'autant plus efficace s'il se sent à l'aide sans son environnement de travail. Pour répondre à ce critère essentiel, le Groupe

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 +229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com

 RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

Media Contact a opté pour des mobiliers ergonomiques afin de réduire les risques de troubles musculo-squelettiques. En outre, ce type de mobilier de bureau est doté de cloisons, ou écrans de séparation, qui limitent le contact visuel entre les salariés afin de favoriser une meilleure concentration. Il est disposé de part et d'autre sur nos plateaux de production des dispositifs anti bruit pour atténuer le bruit ambiant autour du télé opérateur. Le tout dans un espace bien éclairé et climatisé.

Les positions de travail sont équipées de matériels de dernière génération (micro casques, d'un IP-phone, d'un écran)

Pour assurer un bon éclairage pour les travailleurs ainsi que fourniture d'Energie électriques en continue, les dispositions ci-dessous ont été prise :

- Un éclairage avec des lampes LED ;
- Un groupe électrogène de grande capacité qui sert de relais en cas de coupure électrique ;
- Des Régulateurs qui permet de réguler le courant continu ;
- Un PFC pour redresser le courant continu ;
- Des onduleurs pour assurer la transition du courant A/C ;
- Détecteur de fumé ;
- Alarme incendie et Extincteurs.

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothée LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

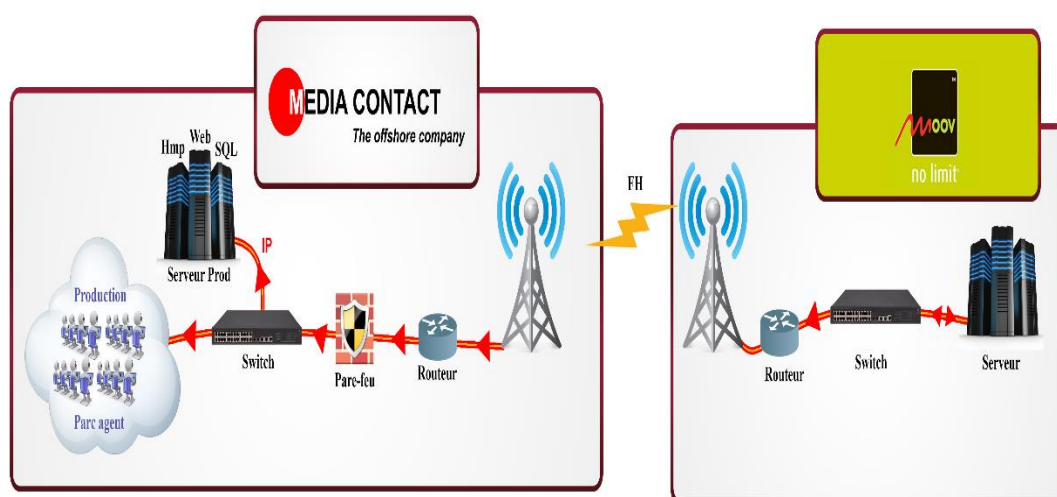
 **+229 95 17 00 16**
contact@groupmediacontact.com

 **RCCM N° : RB/COT/13B 10291**
IFU N° : 3201300930112

II. ARCHITECTURE D'INTERCONNEXION PROPOSEE

Nous proposons l'architecture ci-dessous pour interconnecter nos sites afin d'accéder aux différentes applications métiers ainsi que l'appels d'émission que cette mission peut demander.

Nous proposons une architecture basée sur la Voix sur IP (Trunk SIP). Ce qui nous permettra d'augmenter facilement les capacités de sans engendrer d'important coût matériel.



Interconnexion d'accès aux applications métier
depuis Media Contact Bénin

Légende
— Voix
⚡ Faisceau Hertzien

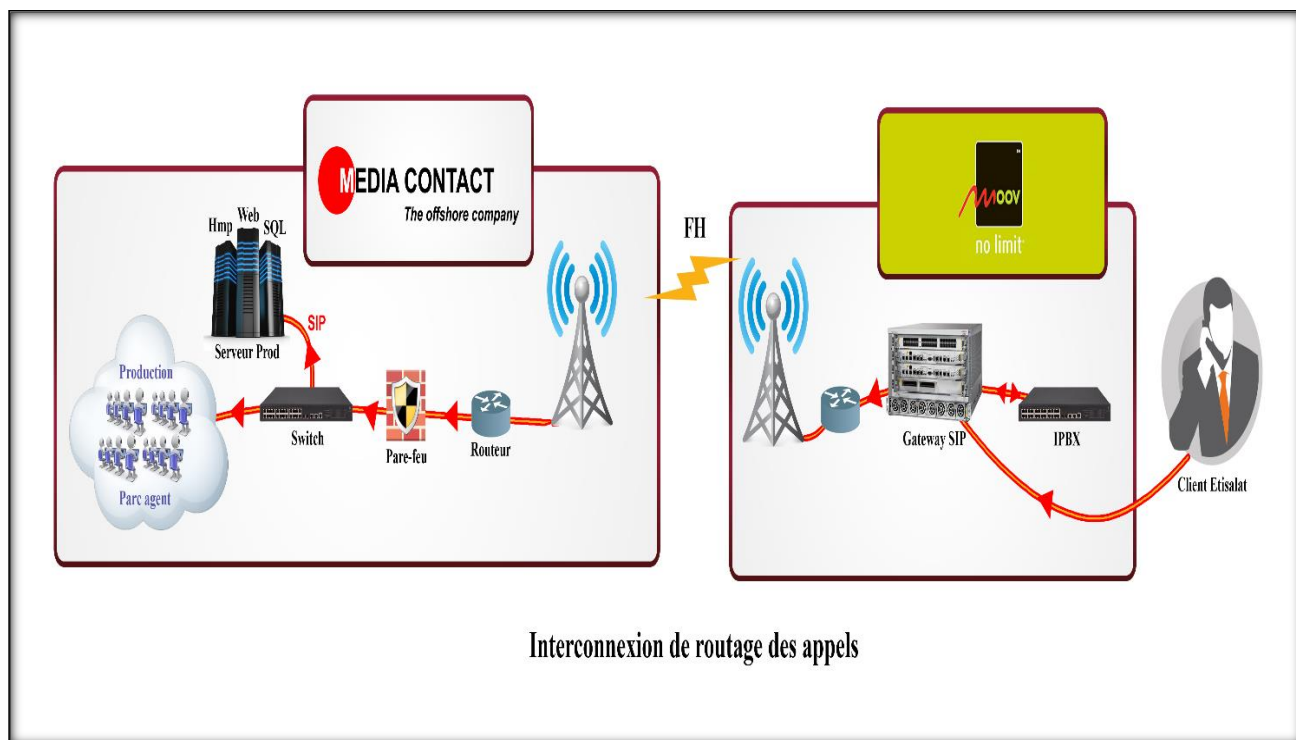
Architecture d'accès aux application métiers

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 +229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com

 RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112



Architecture de routage des requêtes voix

GRUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 +229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com

 RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

III. PLAN DE CONTINUITE DU SERVICE ET MESURE DECONTROLE SLA

A. Plan de continuité de service

Un ensemble de mesure visant à assurer, selon divers scénarios de crise (face à des pannes techniques, incendie y compris des crises sanitaires et politiques), le maintien des prestations de service.

Notre approche prend en compte des solutions de redondante virtuelle et physique.

Redondante virtuelle

Dans ce cas de figure, c'est essentiellement le site de production qui est impacté. C'est-à-dire les différents serveurs de production fonctionnent et accessible mais impossible aux ressources humaines de travailler normalement sur le site (comme la crise sanitaire actuellement, ou incendie ou crise politique) ou de se rendre physiquement sur le site. Dans ce cas, la continuité de service est assurée à distance par les agents depuis leur maison ou depuis un site externe.

GROUPE MEDIA CONTACT SA



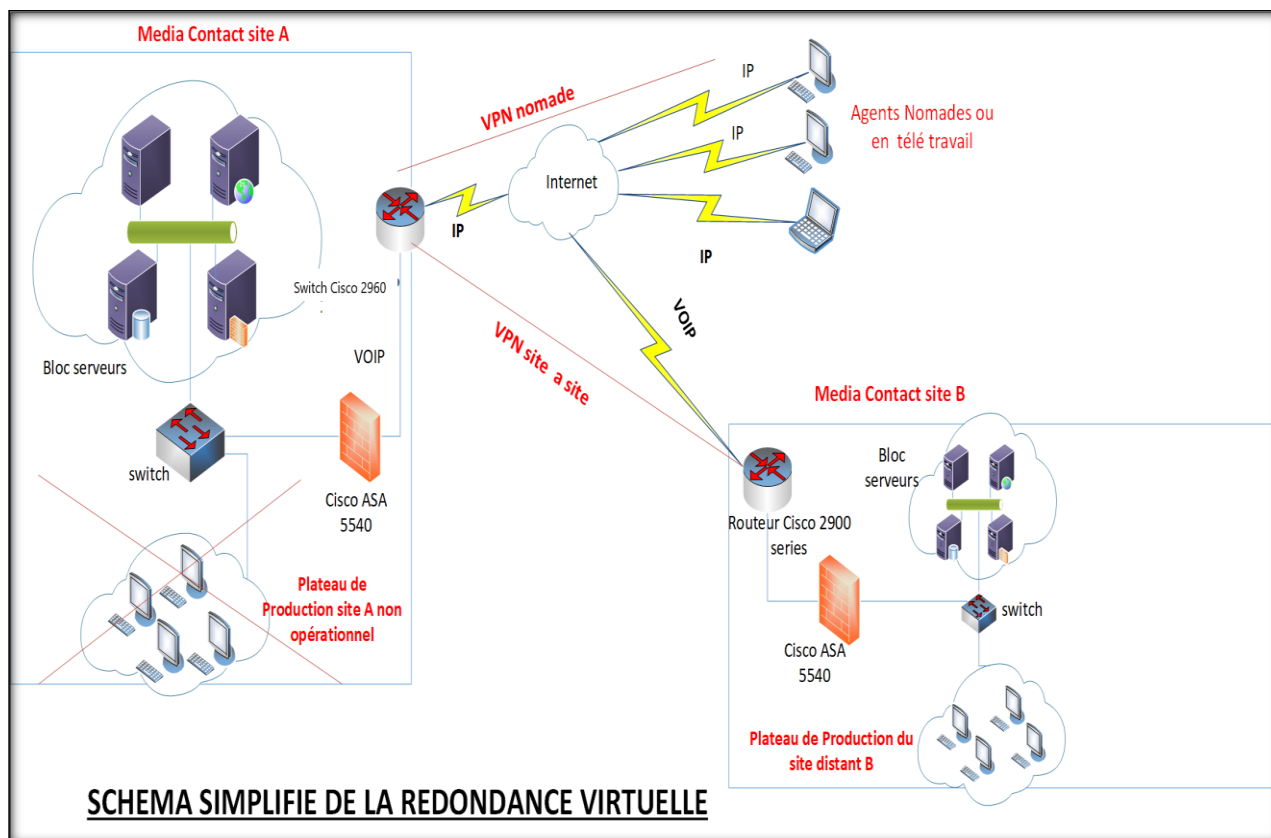
Avenue Dorothée LIMA, rue 11010
Gbgamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou



+229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com



RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112



L'architecture ci-dessus montre les différents éléments ainsi que le process mise en place dans le cadre d'une redondance virtuelle. Cette redondance interviendra seulement si, c'est le plateau de production qui est inaccessible. Nos sites disposent d'une connexion Internet dédiée et redondante de 10 Mbps. Cette connexion arrive sur un switch. Derrière ce Switch se trouve l'équipement de sécurité (Firewall) sur lequel nous avons configuré deux types de VPN ainsi que toutes les mesures de sécurités nécessaires :

- Un VPN nomade pour permettre l'accès à nos utilisateurs nomades ;
- Et un autre VPN Site-à-site pour interconnecter nos différentes Filiales.

Les utilisateurs nomades disposent d'un accès VPN unique et personnel afin de pouvoir se connecter au site et traiter les appels ou requêtes des clients et accéder aux ressources réseaux comme s'ils sont sur le site de production. Les accès VPN sont couplés à l'annuaire Active Directory afin que le conseillers ou utilisateurs puissent se connecter avec son accès existant et bénéficier de

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbegamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 +229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com

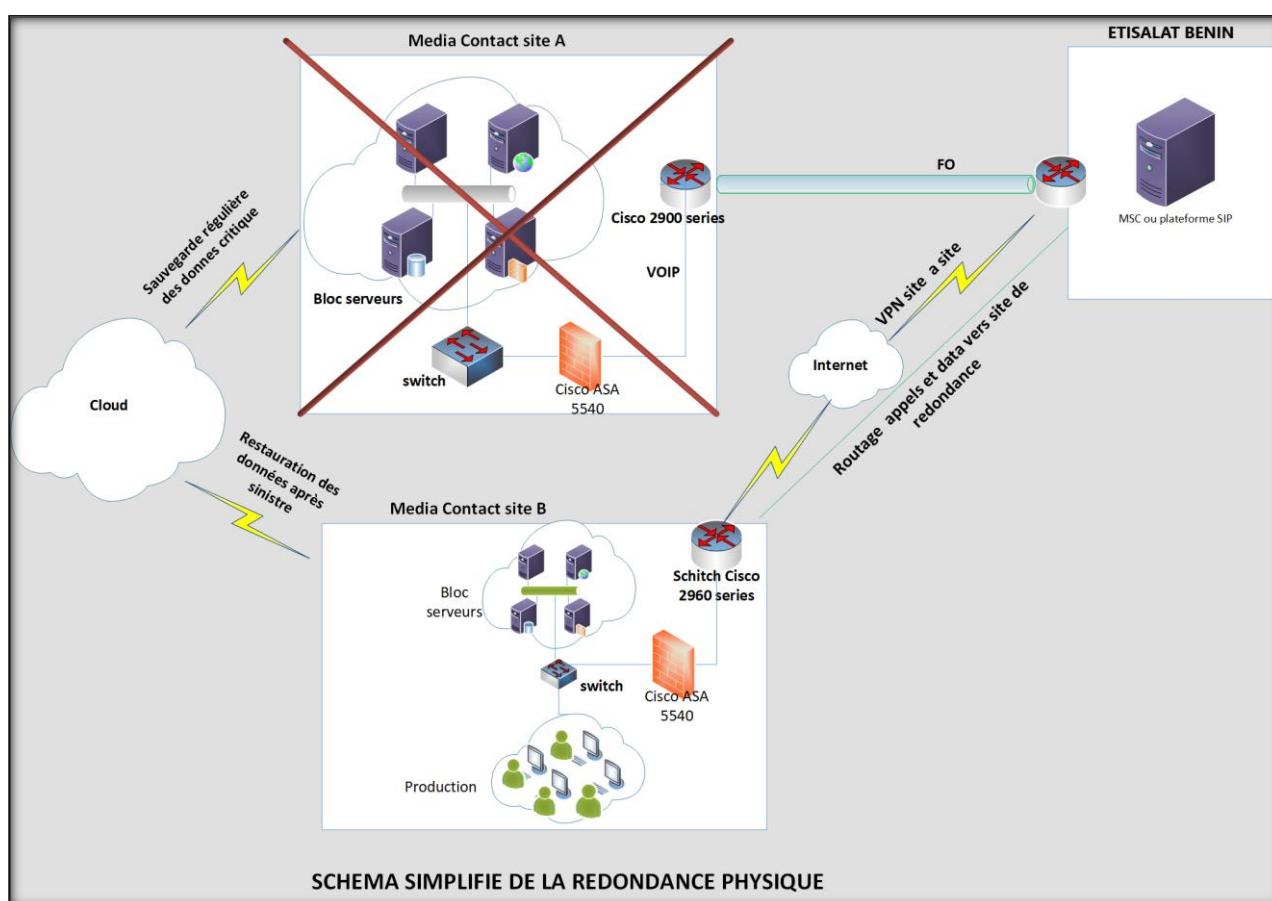
 RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

toute la politique de sécurité mise en place à travers les GPO.

L'interconnexion avec la filiale distante est basée sur l'adresse IP publique source.

Redondance physique

Dans ce scénario, on note que le site principal est totalement down ou non accessible (parc de production et salle technique). Afin d'assurer une continuité des services, nous proposons une interconnexion par trunk SIP entre le site de ETISALAT Benin et une de nos filiales la plus proches (Cote d'Ivoire ou le Site du Togo est construction).



Architecture simplifiée d'interconnexion avec notre site de redondance

GRUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 +229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com

 RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

B. Mesure de contrôle SLA

Ci-dessous quelques points de mesure des délais de résolution des pannes.
 C'est une liste non exhaustive et d'autres points peuvent être rajouté avec l'équipe de ETISALAT.

CARTOGRAPHIE DES RISQUES	DETAILS	IMPACT	DEGRE	MESURES/DISPOSITIONS	SLA (mn)
TECHNIQUES / LOGISTIQUES	Interruption de la fourniture d'énergie	Arrêt de production	Faible	Relai du groupe Electrogène	5
	Panne sur équipement Interne	Arrêt de production	High	Intervention technique	30
	Perte de liaison Data/ Instabilité de la liaison	Impossible d'accéder aux applications	High	Alerte client	15
	Indisponibilité des applications	Production en mode dégradée (satisfaction des abonnés différée)	Faible	Alerte client	15
	Mauvaise Qualité audio	Grésillement ligne	Medium	****	60
	Crash du serveur (défaillance du serveur)	Perte de données	High	Serveur backup de sauvegarde	60
	Risques environnemental (inondations /incendies,,,,,,,,)	Site inaccessible / Capacité de production réduite	Critical	Mise en service du plan de Redondance virtuelle	120
		Site inaccessible	Critical	Mise en service du plan de Redondance physique	120 à 460

En cas d'incident dont la résolution de la panne est supérieure à 2 heures, le centre de contacts devra :

- Mettre en action de plan de continuité d'activité de niveau 1 qui est :

GROUPE MEDIA CONTACT SA



Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
 Gbgamey Place Bulgarie
 Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
 02 BP 8072 Cotonou



+229 95 17 00 16
 contact@groupmediacontact.com



RCCM N° : RB/COT/13B 10291
 IFU N° : 3201300930112



MEDIA CONTACT

The offshore company

le télétravail ou accès à distance au service de production

- Prévenir ETISALAT BENIN sans délai par mail en précisant la description de la cause.
- L'administrateur fournira une information régulière toutes les 60 minutes jusqu'à la Résolution de la panne.

En cas d'indisponibilité du site de production (site totalement down), un call conférence sera initié avec le service informatique ETISALAT BENIN pour informer, situer les responsabilités et activer le plan de continuité de service basé sur la redondance physique. Une cellule de crise devra être mise en place et fournira des comptes rendus horaires. Au sein de cette cellule sera rédigé le plan d'action formalisé.

Après la résolution de l'incident, une information sur l'incident est communiquée par mail à tous les acteurs.

GRUPE MEDIA CONTACT SA



Avenue Dorothée LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou



+229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com



RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112



Groupe Media Contact

 www.groupmediacontact.com

IV. Politique de sécurité du système d'informations

A. Gestion des identification et accès

Afin d'assurer une bonne administration de la sécurité, les systèmes doivent garder trace de toutes les actions significatives et enregistrer l'identité des auteurs de ces évènements. L'identité de l'utilisateur détermine ses privilèges et ses droits d'accès à telles ou telles données. En effet, les procédures d'identification et d'authentification des utilisateurs sont nécessaires avant toute stratégie de protection. Il est aussi nécessaire d'appliquer le principe de séparation des privilèges, c'est-à-dire attribuer à chaque utilisateur seulement les privilèges dont il a besoin.

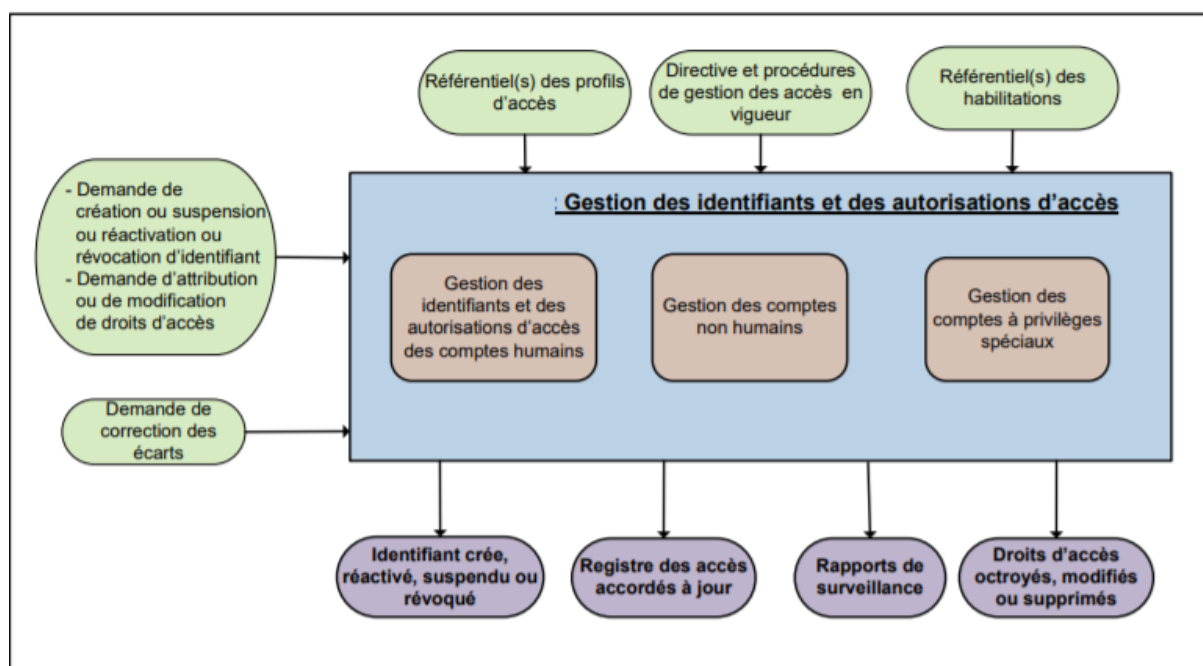


Schéma de gestion des identifiants et des autorisations d'accès

Tels qu'illustré à la figure ci-dessus, notre politique de gestion des identifiants et des autorisations d'accès couvre :

- **La gestion des identifiants et des autorisations d'accès des comptes**

humains, qui consiste à :

- Créer, modifier, enregistrer et résilier les identifiants associés à chaque compte humain, à la demande du gestionnaire ;
- Octroyer, modifier, supprimer les accès autorisés à chaque identifiant, à la demande du gestionnaire ;
- Vérifier si une demande d'octroi d'autorisation d'accès n'engendre pas un conflit de séparation des tâches ;
- S'assurer auprès du gestionnaire qu'une demande d'autorisation d'accès est justifiée lorsqu'elle n'est pas conforme au référentiel des habilitations ;

- Formation des utilisateurs

La formation des utilisateurs a pour objectif de les rendre autonome à l'usage des outils et applications qui sont utiles à l'exécution de leurs tâches dans l'entreprise. Elle vise :

- **Informier l'utilisateur :**
 - De la mise en place des journaux d'activités permettant de détecter et de retracer toute activité et tout accès non autorisé ;
 - Qu'en l'absence de moyens sécurisés sur son poste de travail, il doit s'abstenir de transmettre des données sensibles vers ou depuis l'extérieur de l'organisme ;
 - Des sanctions auxquelles il s'expose en cas de non-respect des dispositions réglementaires mises en place en matière de gestion des accès.
- **Sensibiliser l'utilisateur :**
 - À l'importance de choisir un mot de passe sécuritaire, selon les bonnes pratiques en la matière, et de le garder secret en tout temps ;
 - À l'importance de verrouiller son poste de travail lorsqu'il

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothée LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 **+229 95 17 00 16**
contact@groupmediacontact.com

 **RCCM N° : RB/COT/13B 10291**
IFU N° : 3201300930112

s'absente de son bureau ;

- Aux contraintes légales et aux moyens de sécurisation de l'information à laquelle il accède ;
- À l'obligation de signaler, sans délai, toute atteinte à la sécurité de l'information à laquelle il accède.

B. Sécurité des données

La mise en place d'une politique de sécurité des données efficace consiste à mettre en œuvre un plan d'action. La première étape de notre politique de sécurité des données consiste à évaluer les risques et menaces, leurs conséquences et les vulnérabilités. Nous avons ensuite défini le périmètre sensible, c'est-à-dire quelles données sont particulièrement essentielles ou confidentielles et nécessitent une protection renforcée :

- Fichiers utilisateurs,
- Fichiers serveurs (les points de restaurations),
- Documents contractuels (employés et clients),
- Emails,
- Bases de données de nos applications internes et de production (interactions clients avec le call center),
- Les enregistrements vocaux, vidéos etc.

Les matériels utilisés pour protéger les informations déclarées sensibles et confidentielles :

- L'installation d'un pare-feu,
- Mise en place de VPN pour l'accès à distance ;
- Contrôle d'accès,
- Serveur de sauvegarde, etc.

Enfin, nous communiquons régulièrement avec les services et les salariés de

GROUPE MEDIA CONTACT SA



Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou



+229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com



RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

l'entreprise vis-à-vis des règles de sécurité informatique et diffuser aux collaborateurs les procédures (best pratique) et les réactions à adopter en cas de problème. Ces règles concernent l'utilisation des logiciels, de sites internet, le matériel informatique, etc.

Une politique de sauvegarde et restauration des données est mise en place afin de renforcer la sécurité des données.

C. Sécurité de l'infrastructure

Sécurité de l'accès aux plateaux de production

Afin d'apporter une sécurité aux personnes et à l'ensemble de l'infrastructure, certaines précautions sont prises :

- Accès contrôlé par les badgeuses (à l'intérieur comme à l'extérieur des portes) ;
- Le bâtiment est surveillé 24h/24 par des agents de sécurité ;
- Les plateaux et tout le bâtiment est contrôlé par des caméras de surveillance 24h/24 et dont les données sont stockées sur un disque de grande capacité
- Mise en place d'un système de détection de fumée/feu
- Mis en place de dispositif d'extincteur de feu
- Des schéma ou circuit d'évacuation du personnel en cas d'incendie affiché partout ainsi que les personnes à contacter
- Bâtiment disposant de deux groupes électrogènes en redondances
- Bâtiment contrôlé par des régulateurs ;

Sécurité d'accès à la salle technique

- Salle bien fermée et contrôlée par un dispositif biométrique ;

GROUPE MEDIA CONTACT SA



Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou



+229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com



RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

- Le fichier de log (badgeuse) sont sauvegardés et conservés pour des besoins d'audit ;
- Accès limités seulement aux personnels informatiques ;
- Salle bien aérée par des matériels de climatisation ;
- Salle dotée d'un dispositif de détection de fumée et feu ;
- Salle dotée de plusieurs dispositifs d'extinction de feu ;
- Salle sous surveillance (caméra) ;
- Les serveurs sont alimentés par plusieurs onduleurs ;

GROUPE MEDIA CONTACT SA

Avenue Dorothée LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou



+229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com



RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112