

TERMES DE REFERENCE POUR L'ACQUISITION D'UN SERVEUR INFORMATIQUE

Sommaire

1. Contexte et justification	2
2. Objectifs	3
3. Résultat attendu.....	3
4. Spécifications fonctionnelles et techniques	3
5. Délai de livraison	5
6. Service après-vente et garantie	5
7. Offre technique et financière.....	5

1. Contexte et justification

Diakonia est une ONG Suédoise de développement qui travaille avec les partenaires au niveau local pour obtenir des changements structurels au profit des populations défavorisées. La vision de Diakonia est que « Chaque être humain puisse vivre une existence digne dans un monde juste et durable ». Pour ce faire, sa mission est de contribuer à changer les structures politiques, économiques et sociales injustes qui engendrent la pauvreté, l'oppression et la violence. Elle fonde sa stratégie d'intervention sur l'approche basée sur les droits et la stratégie du changement qui correspondent à sa vision de la manière dont la participation des citoyens, la non-discrimination, la transparence, et l'imputabilité doivent être prises en compte dans les politiques et stratégies de développement.

Pour réussir sa stratégie d'intervention notamment celle de 2016-2020, Diakonia a développé des programmes autour des axes droits humains, démocratie, équité-genre, justice économique et sociale, résilience et préparation face aux situations d'urgence ou de catastrophes naturelles. Ainsi, le programme Présimètre a vocation de contribuer à la mise en œuvre de trois (3) des axes précités à savoir : Démocratie, Droits humains et Genre.

PRESIMETRE est le Programme de renforcement de la redevabilité politique et économique : Monitoring citoyen des politiques publiques par les Technologies de l'Information et de la Communication financé par la Suède et l'Union européenne (UE) et le Bureau de la Coopération Suisse.

A ce titre une plateforme a été mise en place pour présenter les évaluations et des analyses sur les engagements présidentiels ; cette plateforme permet aux citoyens de suivre l'état d'avancement de l'exécution de ces engagements et de participer aux débats à travers des sondages, des commentaires ou des questions.

En vue de développer l'accessibilité de la plateforme et d'élargir la participation de tous les citoyens, quel que soit leur localité, langue, moyens de communication à disposition, etc. une solution logicielle a été développée ; cette solution permet aux citoyens de dialoguer automatiquement avec un serveur interactif par voix ou par SMS. C'est pour opérationnaliser cette solution et la rendre disponible au public que Diakonia souhaite acquérir un serveur informatique ; d'où le présent appel d'offres.

2. Objectifs

L'objectif général de cet avis d'appel d'offres est d'opérationnaliser un serveur vocal interactif. Plus spécifiquement il s'agit de :

- Acquérir un serveur informatique répondant aux caractéristiques et normes techniques nécessaires,
- Installer et configurer le serveur informatique pour répondre au besoin d'interactivité Voix et SMS,
- Avoir toute la documentation nécessaire à la prise en main du serveur.

3. Résultat attendu

A l'issue du processus :

- le serveur informatique est fonctionnel et les requêtes vocales ou SMS sont traitées,
- la documentation pour la gestion du serveur est disponible,
- une session de prise en main du serveur est organisée.

4. Spécifications fonctionnelles et techniques

Les fonctionnalités attendues du système sont :

Pour les appelants

- Traitement des appels par le Serveur Vocal Interactif (SVI) via un numéro vert;
- Transfert des appels du Serveur Vocal Interactif (SVI) vers un call center via le numéro vert (les appelants seront capables de s'exprimer en plusieurs langues)
- Capacité à stocker ou transférer un message vocal;
- Capacité à stocker et/ou traiter des SMS via une application interne ou une API ;
- Capacité à traiter des sondages via appel vocal ou SMS ;
- Capacité à gérer huit (08) appels simultanés au moins ;
- Capacité à gérer une file d'attente.

Pour les opérateurs et le superviseur

- Mode softphone ;
- Recevoir les appels transférés par le SVI via le numéro vert ;
- Recevoir et compiler des messages vocaux transférés par le SVI
- Facilité et rapidité dans le traitement des appels avec possibilité d'avoir des raccourcis clavier

- Facilité d'utilisation et intuitivité,
- Appel entrant : affichage du temps d'attente de l'appelant avant la prise d'appel, affichage du numéro appelé par l'appelant, affichage du numéro de l'appelant
- La solution doit présenter à l'opérateur le questionnaire qu'il doit adresser à l'appelant (guide d'entretien) ;
- Possibilité de superviser, d'intercepter, de transférer un appel entre les postes
- la capacité à tracer et sauvegarder les métriques suivantes pendant un appel : date exacte, durée en secondes
- la capacité à détecter les abandons (appels non achevés / raccrochages prématurés)
- pour chaque réponse : la capacité à autoriser un nombre fini de ré-essais avec message vocal de guidage
- la capacité à associer toutes les réponses à un appel ;
- la capacité d'émettre les journaux d'appels dans lesquels on peut retrouver les appels émis, entrant et manqués, répondus/perdus, temps d'attente (historique des évènements client/usager)
- fournir une interface web sécurisée permettant de :
 - renseigner une base de données ;
 - fournir la typologie du trafic (volume, contacts récurrents/occasionnels) ;
 - fournir la répartition de la présentation des appels au cours d'une période (année, trimestre, mois, semaine, jour) ;
 - produire des rapports de consultation des données (si possible en temps réel) sous la forme d'un tableau imprimable ou exploitable sous Excel ;
 - exporter les données en CSV ou Excel, fournir des statistiques de base comme le nombre total d'appels par jour, le nombre d'appel par département, par commune, par arrondissement, la durée moyenne d'un appel, le taux d'abandons / réussite des appels et présenter les résultats sous forme de graphes ;

Pour les administrateurs

- Une interface web sécurisée d'administration et de gestion en mode graphique ;
- L'interface web devra permettre de créer et gérer divers utilisateurs (opérateurs, superviseur ... etc) avec des droits différents (voir, traiter et gérer les données)

- Cette interface devra également faciliter l'interprétation des données au travers d'un tableau de bord dynamique permettant de construire des visualisations par l'équipe de recherche (ex : taux d'abandons / réussite des appels, répartition h/f des appelants...).
- Cette interface devra également faciliter l'interprétation des données des sondages voix ou SMS au travers de tableaux dynamiques ;
- La possibilité de programmer un export automatique des données et un partage par email (ex: envoi journalier de la base vers l'équipe de pilotage du projet)
- L'audit des connexions (IP source, heure, type de navigateur) et des actions importantes faites par un utilisateur (export des données).

D'autres fonctionnalités jugées complémentaires et :ou utiles peuvent être proposées.

5. Délai de livraison

La délai de livraison est de de trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception du bon de commande.

6. Service après-vente et garantie

Le soumissionnaire s'engage dans son offre à fournir une garantie de minimum un (1) an sur la solution proposée. Il précisera dans sa méthodologie le détail de l'étendue de la garantie qu'il propose et du fonctionnement de son service après-vente.

Le prestataire devra former une (01) personne de Diakonia pour la prise en main, la gestion et la maintenance du serveur. La session de formation ne devra pas dépasser deux (02) jours.

7. Offre technique et financière

Le dossier de candidature devra comporter

Une offre technique comprenant :

- une compréhension des TDR,
- la justification du choix du serveur,
- la description technique détaillée des fonctionnalités du serveur proposé,
- la datasheet complet du serveur.

Une offre financière détaillant l'ensemble des coûts d'acquisition et d'installation.

8. Soumission des offres

Les dossiers sont recevables en support physique et sur support numérique (clé USB) au plus tard le lundi 17 Janvier 2022 au secrétariat du Bureau Pays de Diakonia sis à la Patte d'Oie, secteur : 52, Arrdt : 12, Rue Bagem Nini derrière la station Shell Ouagarinter, Téléphone : 25 38 01 31/25 38 01 32

Pour tous renseignements complémentaires, merci d'adresser vos requêtes uniquement par mail à l'adresse burkina@diakonia.se en mettant en copie thomas.ouedrago@diakonia.se ..