

REUNION D'INFORMATION
RFP 9110327 – MOBILE GATEWAY HOSTING AGGREGATOR
QUESTIONS/REPONSES

Question 1:

Le Document d'Appel d'Offres (DAO) fait référence à des formulaires à remplir. De quels formulaires s'agit-il et peut-on obtenir une copie ?

Réponse :

Le DAO s'accompagne d'un formulaire d'enregistrement des Sociétés Soumissionnaires, formulaire à remplir, signer et intégrer à la proposition technique. Le formulaire est accessible pour téléchargement à partir des mêmes sites où l'appel d'offres a été posté :

- Média Congo : <http://www.mediacongo.net/aofshow.asp?aof=19216>
- UNGM : ungm.org/
- Pona bana : <http://ponabana.com/nos-appels-doffres/>

A noter que :

1. Le formulaire d'enregistrement est une fiche signalétique de base qui ne remplace pas la présentation détaillée et la fourniture des documents administratifs justifiant de l'éligibilité des sociétés soumissionnaires (Certificat d'enregistrement au Registre du Commerce compétent, Etats financiers, références, etc.).
2. En cas de partenariat/ consortium entre plusieurs entités, une fiche signalétique ainsi que les documents administratifs doivent être fournis pour toutes les sociétés parties prenantes du contrat.

Question 2 :

Quelle est la durée attendue de l'opération (du contrat) ?

Réponse :

Le projet s'inscrit dans le cadre du plan de travail de l'UNICEF RDC.

Comme indiqué dans la demande de propositions (RFP), l'objectif de l'appel d'offres est d'identifier un partenaire/ prestataire de services pour une durée globale de quatre (04) ans ; le contrat avec le Soumissionnaire retenu sera toutefois signé pour une durée initiale de un (01) an, renouvelable sous réserve de performances satisfaisantes par le contractant.

Question 3 :

Dans la présentation du projet, il a été mentionné une géolocalisation des sms.
Comment cela sera fait ?

Réponse :

Au moment de leur inscription, les personnes déclarent leurs informations personnelles, y inclus âge, sexe, lieu de résidence, etc. Ceci permet de cibler précisément et de mieux utiliser le service. Il sera ainsi possible d'envoyer des sondages sur base de la situation géographique des U-reporters et de traiter leurs réponses sur ces bases.

Question 4:

Comment la communication entre l'agrégateur et UNICEF sera-t-elle faite ?

Réponse :

Les SMS seront envoyés à partir du site web U-report et vont arriver aux U-reporters via l'agrégateur qui est l'interface entre l'architecture U-report auprès de l'Unicef et les U-reporters.

Question 5 :

Est-ce que toutes les applications seront dans le cloud ? L'agrégateur doit-il lui aussi se trouver dans le cloud ? Est-ce que l'infrastructure est locale et est dans le cloud ?

Réponse :

Toute la structure UNICEF sera dans le Cloud. La liaison avec l'agrégateur se fait via Kannel. Grâce à Kannel qui est la passerelle SMS du côté Unicef, il sera possible d'envoyer à l'agrégateur des requêtes d'envoi de SMS par le protocole HTTP (à partir du site web hébergé dans le cloud) et les soumettre aux modems GSM de l'agrégateur.

Question 6 :

Le serveur/L'agrégateur de bases de données doit-il être PostgreSQL ou peut-il être différent ?

Réponse

Tous les logiciels actuellement utilisés par l'Unicef dans l'architecture U-report fondés sur le framework RapidSMS sont open source (gratuits et libres d'accès). Toutefois, rien n'empêche un agrégateur d'utiliser un autre serveur.

Question 7 :

S'agissant du trafic de l'agrégateur vers Kannel, est-ce que les transferts de données (messages) seront formatés ?

Réponse

Le transfert des SMS se fait sous forme de texte brut, non formaté.

Question 8 :

Selon le schéma présenté, les U-reporters peuvent poser des questions.
Est-ce que les questions seront formatées/fermées/prédéfinies à l'avance ?

Réponse

L'UNICEF souhaite donner la parole aux bénéficiaires et ouvrir la voie aux questions libres.

Plusieurs possibilités/ plusieurs cas sont envisageables :

- Des questions « fermées » qui nécessitent des réponses du type OUI/NON.
- L'envoi/La réception de messages texte « ouverts » (textes « interprétables »).
- Des questions à choix multiples.

Question 9 :

Lorsque le U-reporter envoie un sms/répond à une question. Est-ce payant ?

Réponse

L'opération est gratuite pour le répondant mais à la charge de l'UNICEF.

Question 10 :

Le numéro court est constitué de combien de chiffres ? Est-il pris en charge par l'Unicef ou par l'agrégateur ?

Réponse

Le numéro court sera pris en charge par l'Unicef. L'unicef a déjà obtenu un accord de principe de la part du Ministère des Communications et est en attente de l'attribution du code court dans les semaines qui viennent.

Question 11 :

La plateforme applicative qui permet de se connecter à l'infrastructure de l'agrégateur est déjà existante. Vous cherchez simplement un agrégateur qui permette d'avoir accès avec l'ensemble des opérateurs. Est-ce correct ?

Réponse

L'agrégateur aura la responsabilité d'activer les liens. Le lien entre son infrastructure et l'infrastructure de l'Unicef d'une part et le lien entre son infrastructure et les opérateurs de la téléphonie mobile d'autre part.

Question 12 :

Quelles sont les spécifications techniques de l'interface Kannel ?

Réponse

Kannel est un produit libre d'accès. Ses spécifications sont consultables gratuitement par l'ensemble des soumissionnaires qui souhaitent en prendre connaissance (<http://www.kannel.org/>).

Tel est le cas pour tous les autres composants de U-report. Les frameworks Django et RapidSMS sont téléchargeables sur <https://www.djangoproject.com/> et <http://rapidsms.org>.

Question 13 :

L'idée ici est de créer un portail entre la grande population et le Gouvernement ou l'UNICEF. Dans ce cadre, on peut envisager des réponses groupées (ex : Réponse du chef de famille au nom de la cellule familiale; etc.). Ne serait-il pas mieux que l'interface soit en USSD ?

Réponse

On veut laisser la possibilité aux reporters de s'exprimer librement. L'UNICEF disposera de bases de données pour croisement et interprétation des données en cas de saisie/orthographe incorrecte.

USSD limite le U-reporter à une forme de services par menus, limitant ainsi sa liberté de s'exprimer. Par ailleurs, le U-reporter non disponible après la sollicitation du service USSD, ne recevra jamais, car le paquet non délivré n'est pas ré-envoyé, ni gardé en mémoire comme c'est le cas avec les SMS.

Question 14 :

Les données que l'agrégateur enverra à Kannel sont-elles des données compilées ou des sms ?

Réponse

L'agrégateur transmettra à l'Unicef les données sous forme de fichier CSV sur la base d'un format de reporting pré défini. A ce niveau, il y a deux possibilités : soit l'agrégateur envoie par paquet des SMS dans un fichier CSV ou il envoie à U-report chaque SMS qui lui arrive via le protocole http sur base de l'échange GSM/IP permis par Kannel. Ce dernier mode est celui qui se fera au quotidien tandis que le second peut faire partie du système de backup.

Question 15 :

L'agrégateur que vous recherchez doit être connecté avec l'ensemble des opérateurs de la RDC. C'est un challenge. Les opérateurs en RDC ne sont pas inter connectés. Et si un critère de choix est que l'agrégateur soumissionnaire ait déjà ses connectivités avec l'ensemble, très peu de sociétés risquent d'être éligibles.

Réponse

Il n'est pas demandé que la société retenue soit intégrée ou déjà connectée avec l'ensemble des opérateurs. Elle devra néanmoins démontrer sa capacité à créer ces liens pendant la mise en œuvre du projet.

Naturellement, si un soumissionnaire se présente, qui possède déjà ces connectivités avec l'ensemble, son évaluation technique en sera d'autant meilleure. Une inter-connectivité déjà existante sera considérée comme un avantage comparatif mais pas comme un critère de rejet d'une proposition.

A noter que la Représentation de l'UNICEF en RDC a déjà rencontré les Directions Générales de la plupart des opérateurs en RDC, ce qui devrait faciliter/ accélérer les négociations et la mise en œuvre du projet.

Question 16 :

Il sera difficile pour l'Unicef de travailler avec un seul agrégateur car les agrégateurs et les opérateurs ne sont pas inter connectés.

Réponse

Cf. Question/Réponse 15.

L'inter-connectivité existante n'est pas un pré requis pour la bonne mise en œuvre du projet.

Il est à noter par ailleurs que des alliances/coopérations entre professionnels du secteur sont envisageables et acceptées, si tant est qu'elles soient structurées et réalisées de sorte à satisfaire aux exigences techniques et opérationnelles du projet.

Les sociétés intéressées sont invitées à réfléchir à la meilleure manière d'aboutir à la réalisation satisfaisante de ce projet d'intérêt public et de proposer des solutions pragmatiques et réalistes dans l'intérêt des enfants congolais.

Question 17 :

Quel est le process que vous envisagez, et les délais attendus ? Quelle flexibilité par rapport aux délais annoncés ?

La RFP fait référence à une durée de mise en œuvre de un (01) mois ce qui sera très difficile, voire impossible compte tenu du contexte congolais et des problématiques déjà évoquées.

Le projet n'est pas difficile techniquement. La mise en place de l'agrégateur peut être relativement rapide. Toutefois, le projet exige que des accords soient signés avec l'ensemble des opérateurs en RDC ce qui, connaissant le contexte et l'absence d'inter-connectivité, n'est pas simple et prend du temps.

Réponse

La date limite de dépôt des offres est fixée au vendredi 28 février 2014 à 14h00.

L'objectif est de finaliser l'évaluation et l'attribution du contrat vers la mi-mars (fin mars au plus tard dépendant de la qualité des propositions et des demandes éventuelles de clarifications).

Objectif de lancement opérationnel du projet : Juin 2014.

L'Unicef est conscient des difficultés et des délais serrés de l'opération.

Toutefois, l'Unicef a déjà procédé à une sensibilisation des principales parties prenantes (Ministère des Télécommunications, opérateurs téléphoniques) et est confiante que ceci pourra faciliter/accélérer la mise en œuvre de ce projet d'intérêt public.

Les Soumissionnaires sont invités à faire ressortir dans leurs propositions techniques :

- Les risques et/ou goulets d'étranglements à anticiper.
- Les mesures de mitigation proposées.
- Des possibilités de développement du projet par « paliers ».
- Tout autre élément visant à démontrer l'expertise et la maîtrise des tenants et aboutissants du projet.

Question 18 :

Concernant le short code, y aura-t-il un seul short code identique pour l'ensemble des opérateurs ou peut-il y avoir un short code par opérateur. Vous dites que l'Unicef se chargera du Short Code. Or, certains opérateurs attribuent également des short codes de leur côté.

Comment s'assurer que le Short Code choisi/ attribué à l'Unicef sera bien disponible auprès de l'ensemble des opérateurs en RDC ?

Réponse

Du côté de Unicef et des U-reporters, un seul short code doit être d'usage, quant à l'agrégateur de l'activer auprès des opérateurs de la téléphonie mobile. Si ces derniers auront besoin d'avoir des numéros de correspondance dans leur système, cela doit être transparent (non visible) aux utilisateurs qui, eux, retiendront le seul numéro court pour tous les opérateurs.

L'une des raisons de la présence de l'agrégateur, c'est d'harmoniser la fonctionnalité d'un seul short code. En réalité le short code sera le numéro du modem GSM de l'agrégateur et théoriquement il n'appartient à aucun réseau mais il peut communiquer avec tous les réseaux (pas faire communiquer les réseaux entre eux).

Le code demandé à l'ARTPC par UNICEF est un code du type service public (commençant par 1). Donc a priori ce code ne peut pas déjà être en utilisation par les opérateurs.

Question 19:

Délais de soumission des propositions.

S'agissant de la proposition technique, cela est possible et ne posera pas de problème majeur dans la mesure où l'infrastructure est relativement basique.

Le problème risque de se poser au niveau de la partie financière. Pour ce type d'opération, chaque opérateur a un standard de prix. Certains seront prêts ; d'autres devront le calculer. S'ils n'ont pas encore pensé à cela, cela prendra du temps.

L'agrégateur risque de rencontrer un problème pour obtenir les taux de facturation des sms.

Et s'ils les obtiennent, tous les agrégateurs proposeront probablement la même structure de prix.

Réponse

La proposition financière n'inclut pas seulement le prix des communications. Les frais de mise en œuvre, frais de structure et autres sont à prendre en compte.

Quoi qu'il en soit, l'offre financière comptant pour 30% de la note seulement, le classement des propositions pourra de toute façon se faire sur le plan technique.

A ce stade, les soumissionnaires sont invités à mentionner dans leurs offres financières les difficultés éventuellement rencontrées et les réserves potentielles à émettre. L'important étant que l'ensemble des Soumissionnaires participent à la compétition sur la même base. Tous les Soumissionnaires sont aujourd'hui confrontés aux mêmes difficultés. La manière dont ils vont les aborder sera un critère d'appréciation de la pertinence des propositions.

*Pour toute demande de clarification complémentaire, adresser un message à :
rdcinfoprocurement@unicef.org.*