

# TERMES DE REFERENCE

## MISE EN PLACE D'UN SYSTEME DE TELEPHONIE MOBILE – FLOTTE MOBILE

### 1. Informations générales

✚ Boubacar Maiga, [boubacar.maiga@care.org](mailto:boubacar.maiga@care.org), +223 74 54 14 20

### 2. Contexte et Justification

Aujourd'hui, le mobile professionnel est très utilisé par la plupart des organisations ou entreprises. En effet, ce dernier offre plusieurs avantages, puisqu'il permet plus de flexibilité en offrant aux salariés la possibilité de s'appeler gratuitement entre eux, de gérer leurs appels et de travailler en dehors de leurs bureaux. Il permet également d'augmenter la productivité d'une entreprise/organisation, en valorisant les salariés.

C'est dans cette dynamique que le bureau de CARE International au Mali veut acquérir le service d'un fournisseur téléphonique pour la mise en place d'un système de téléphonie mobile (flotte mobile).

Environ 100 utilisateurs actifs vont utiliser ce système de communication et les échanges s'effectueront soit :

- Par des SIM qui seront mis à disposition par l'opérateur.
- En intégrant les numéros du personnel à la flotte de l'organisation.

### 3. Objectifs

#### a. Général

Accroître la productivité du bureau ;

#### b. Objectifs Spécifiques

- ✓ Améliorer la communication interne et externe
- ✓ Mettre en place un réseau mobile du parc de l'organisation
- ✓ Acquérir une tarification préférentielle des appels
- ✓ Revoir la tarification pour les autres destinations nationales et internationales
- ✓ Réduire, Optimiser et maîtriser les coûts de communications au sein de l'organisation

### 4. Résultats attendus

- ✓ L'ensemble du personnel utilise ce système de communication ;
- ✓ La disponibilité et la continuité de services sont de qualité supérieure à 98%.
- ✓ Le coût de la communication est réduit

### 5. Méthodologie

Les offres doivent comporter une proposition technique et une proposition financière. L'Opérateur pourra proposer plusieurs offres en fonction des solutions dont il dispose. Chacune de ces offres étant accompagnée de l'offre financière correspondante.

L'opérateur téléphonique doit assurer un service de bout en bout impliquant également un système de sécurisation des données de l'organisation, ainsi que des données personnelles du salarié.

Care Mali privilégiera une flotte avec options « **Groupe fermé d'Utilisateurs** » pour permettre à ces employés de communiquer gratuitement entre eux mais aussi à des tarifs préférentiels vers d'autres numéro qui ne sont pas dans sa flotte. Ci-dessous un tableau technique des besoins de l'organisation :

| Description                                    | Spécifications / Remarques          |
|--|-------------------------------------|
| Frais d'abonnement mensuel par ligne           | Gratuit                             |
| Dépôt minimum de crédit par ligne              | 2 000FCFA (dépôt minimum chez Care) |
| Frais de mise en service (Lignée migrée)       | Gratuit                             |
| Frais de mise en service (Nouvelle ligne)      | Gratuit                             |
| Minute voix vers son réseaux Mobile            | A préciser                          |
| Minute voix vers autres réseaux Mobile au Mali | A préciser                          |
| Appel en intra flotte                          | Gratuit                             |
| SMS en intra flotte                            | Gratuit                             |
| SMS vers Mobile                                | A préciser                          |
| SMS VERS AUTRES RÉSEAUX Mobiles au Mali        | A préciser                          |
| SMS VERS L'INTERNATIONAL                       | A préciser                          |

## 6. Compétences recherchées

Le fournisseur de service FAI doit avoir les capacités et expérience suivantes :

- Avoir une expérience dans la mise en place d'un système de communication téléphonique tel que les flottes.
- Avoir fourni des services flottes auprès des services du gouvernement, des organisations Internationales ou dans le Système des Nations Unies ;
- Assistance client en cas de besoin

## 7. Constitution du dossier

Les offres devront contenir :

- Une offre technique bien détaillée avec une méthodologie clairement définie ;
- Une offre financière incluant le détail des coûts ;
- Mis à disposition d'un ingénieur ou gestionnaires commerciales pour des questions liées à la gestion de la flotte ;
- Numéro du service client en cas de besoin.

## 8. Critères d'évaluation

- ✓ Expertise / Fiabilité de la société
- ✓ Produits et services offerts
- ✓ Support Technique

Préparer Par :

Approuver par :

Date :

Date :