
Appel d'offres : Télécommunications Satellite

Cahier des charges

Dans le cadre de la mise en œuvre de ses programmes à l'international, HI utilise des moyens de télécommunications et de géolocalisation basés sur la technologie satellite.

Le présent appel d'offres a pour objet d'identifier un ou plusieurs fournisseurs qui permettront à HI de disposer de solutions optimisées aux enjeux spécifiques des terrains d'intervention des ONG.

Les objectifs globaux qui guideront l'attribution des marchés sont les suivants :

- Optimisation et la prévisibilité des coûts d'achat et d'exploitation
- Adéquation technique aux terrains d'intervention
- Capacité à honorer les commandes rapidement
- Service de conseil technique et commercial avant-vente
- Offre technique variée et flexible
- Assurer le service après-vente et les garanties pertinentes
- Disposer de capacités commerciales et logistiques internationales
- Faciliter la gestion technique et administrative de la flotte d'équipements et d'abonnements
- Faciliter la gestion financière et la facturation par différentes entités HI

Lot 1 – Téléphonie satellite

Destinée à un usage de sécurité dans des zones où la couverture cellulaire est insuffisante, la **fiabilité** du service (matériel solide, opérateur sérieux, administration fluide) sera primordiale.

L'offre devra présenter :

- Une solution « économique » (ou plusieurs)
- Une solution « haut de gamme » (ou plusieurs)
- Une proposition de standard polyvalent, viable dans la majorité des scénarios

Chaque solution devra détailler :

- Le coût d'achat du matériel et de ses accessoires optionnels (installation véhicule ou fixe, housses, chargeurs, batteries...)
- Les caractéristiques et avantages techniques (robustesse du matériel, durée de vie de la batterie, facilité d'utilisation, rapidité de mise en œuvre, fonctions de tracking, d'effacement des données à distance...)
- Les modalités et coûts d'exploitation détaillés (durée d'engagement, coûts d'inscription ou de résiliation, appels et SMS entrants / sortants, internes flotte – internes opérateur – externes cellulaire / fixe – externe autre opérateur satellite...) en prepaid et postpaid
- Les données de couverture géographique et de taux de disponibilité / fiabilité du service
- Toute mise en garde pertinente sur d'éventuelles faiblesses relevées à l'usage (pannes courantes, incidents de disponibilité majeurs, coupure pour raisons politiques...)
- Disponibilité en stock et délai de livraison garanti aux sièges HI Lyon et Bruxelles

Les solutions de type « point d'accès », nécessitant un smartphone et son appli mobile, seront considérées selon les mêmes critères.

Lot 2 – Accès internet satellite autonome

Ce lot est destiné à assurer une connectivité dans des contextes instables aux infrastructures quasi inexistantes (urgence). Les solutions de plus long terme, nécessitant une installation professionnelle, ne sont pas considérées dans ce lot ; cependant la capacité de conseil et de déploiement de telles solutions sera prise en compte au niveau global de l'offre fournisseur.

L'offre devra présenter :

- Une solution « économique » (ou plusieurs)
- Une solution « haut de gamme » (ou plusieurs)
- Une proposition de standard polyvalent, viable dans la majorité des scénarios

Chaque solution devra détailler :

- Le coût d'achat du matériel et de ses accessoires optionnels (installation véhicule ou fixe, housses, chargeurs, batteries...)
- Les caractéristiques et avantages techniques (robustesse du matériel, durée de vie de la batterie, facilité d'utilisation, rapidité de mise en œuvre, fonctions de tracking, Wi-Fi, capacités de téléphonie...)

- Les modalités et coûts d'exploitation détaillés (durée d'engagement, coûts d'inscription ou de résiliation, facturation au Mo / à la minute / illimitée, bande passante garantie / maximale en download et en upload)
- Les données de couverture géographique et de taux de disponibilité / fiabilité du service
- Toute mise en garde pertinente sur d'éventuelles faiblesses relevées à l'usage (pannes courantes, qualité de service fluctuante, coupure pour raisons politiques...)
- Disponibilité en stock et délai de livraison garanti aux sièges HI Lyon et Bruxelles

Les solutions de « tethering » (utilisation d'un téléphone satellite comme point d'accès « data ») seront considérées selon les mêmes critères.

Lot 3 – Géolocalisation

La sécurité des biens et des personnes dans des contextes difficiles nécessite un suivi des mouvements automatisé, simple et robuste, qui pourra s'appliquer à tous types de locomotion.

Les aspects de gestion technique de la flotte de véhicules (consommation de carburant, respect des règles de conduite, maintenance...) seront considérés de manière secondaire.

L'offre devra présenter :

- Une solution « économique » (ou plusieurs)
- Une solution « haut de gamme » (ou plusieurs)
- Une proposition de standard polyvalent, viable dans la majorité des scénarios

Chaque solution devra détailler :

- Le coût d'achat du matériel et de ses accessoires optionnels (installation véhicule, housses, chargeurs, batteries...)
- Les caractéristiques et avantages techniques (robustesse du matériel, durée de vie de la batterie, facilité d'utilisation, rapidité de mise en œuvre, boutons d'alerte, envoi / réception de messages...)
- Les modalités et coûts d'exploitation détaillés (durée d'engagement, coûts d'inscription ou de résiliation, facturation au Mo / à la minute / illimitée)
- L'interface « superviseur » complète
 - o Compatibilité avec les différentes solutions matérielles / opérateur
 - o Coûts d'abonnement par groupe / utilisateur / appareil
 - o Présentation des logiciels (PC / web / smartphone le cas échéant)
 - o Fonctionnalités (geofence, alertes SOS utilisateur / vitesse / batterie faible / inactivité, routing des alertes sur SMS et E-Mail...)

- Coût par message si pertinent
- Les données de couverture géographique et de taux de disponibilité / fiabilité du service
- Toute mise en garde pertinente sur d'éventuelles faiblesses relevées à l'usage (pannes courantes, qualité de service fluctuante, coupure pour raisons politiques...)
- Disponibilité en stock et délai de livraison garanti aux sièges HI Lyon et Bruxelles

Les solutions basées sur des téléphones satellite incluant des fonctions de tracking seront considérées selon les mêmes critères.

Les projets de HI peuvent nécessiter la mise en œuvre de solutions sur-mesure adaptées à des cas spécifiques : transporteurs routiers tiers, bateaux, motos, traction animale. La priorité est alors mise sur l'absence d'intervention utilisateur et la durée de vie, avec une fréquence de transmission moindre. Une démonstration de cette capacité sera appréciée.

Les solutions basées sur les réseaux terrestres pour le calcul de position et/ou la transmission de données pourront constituer une offre complémentaire mais ne peuvent remplacer une solution satellite.