******

***Dossier d’Appel d’Offres***

**Plateforme de Services Financiers Mobiles**

**BANCOBU**

***La tradition de bien faire***

***Janvier 2019***

BANQUE COMMERCIALE DU BURUNDI

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Cahier des charges** | | **DOCUMENT :**  **DAO SERVICES FINANCIERS MOBILE - PLATEFORME DIGITALE** | |
| **Date:** | **JANVIER, 2019** | **CONFIDENTIALITE:** |  |

**Concerne : Sélection d’une Plateforme de services financiers mobiles adaptée aux besoins de la Banque**

Table de matière

[1. Glossaire 6](#_Toc534626444)

[2. Résumé exécutif 9](#_Toc534626445)

[3. Description du projet 10](#_Toc534626446)

[Aperçu général et objectifs 10](#_Toc534626447)

[Objectifs 10](#_Toc534626448)

[Renseignements 11](#_Toc534626449)

[3 Règlement Particulier de l’Appel d’Offre 13](#_Toc534626450)

[Principes de confidentialité 13](#_Toc534626451)

[Principes de lancement et de réponse a la soumission 13](#_Toc534626452)

[Formulaire de renseignements sur le soumissionnaire 14](#_Toc534626453)

[Documents constituant l’offre 15](#_Toc534626454)

[Langue de l’offre 15](#_Toc534626455)

[Offre technique 15](#_Toc534626456)

[Offre financière 16](#_Toc534626457)

[Principe de soumission des offres 16](#_Toc534626458)

[4 Cahier des clauses techniques particulieres 20](#_Toc534626459)

[Objet du cahier des charges 20](#_Toc534626460)

[Périmètre métier 20](#_Toc534626461)

[Périmètre déploiement 21](#_Toc534626462)

[Migration des données 21](#_Toc534626463)

[Certification 22](#_Toc534626464)

[Capacités techniques a exécuter le marché 22](#_Toc534626465)

[Exigences techniques du système 23](#_Toc534626466)

[Specifications operationnelles 23](#_Toc534626467)

[Installation et deploiement 29](#_Toc534626468)

[Les installations 29](#_Toc534626469)

[Support et maintenance du systeme 30](#_Toc534626470)

[Note globale et attribution du marché 30](#_Toc534626471)

[Critères d’évaluation des offres 30](#_Toc534626472)

[Prise en charge totale des frais 33](#_Toc534626473)

[Pénalités 33](#_Toc534626474)

[Annulation du processus d’appel d’offres 33](#_Toc534626475)

[Negociation et signature du contrat 33](#_Toc534626476)

# Glossaire

* **API (Application Program Interface / Interface de programmation applicative)** – Un ensemble de protocoles pour la conception de logiciels et d’applications. En utilisant une API, les entreprises peuvent automatiser les communications entre les bases de données et les plateformes d’argent mobile pour simplifier le processus d’envoi de transferts de masse.
* **B2P (Business-to-Person)** – Une transaction venant d’une entreprise ou ONG vers une personne ; par ex. les transferts d’argent liquide ou le paiement de salaires.
* **Back-end (ou parfois appelé arrière-plan)** – Terme utilisé par les opérateurs d’argent mobile pour désigner leurs opérations et techniques de traitement ; la technologie back-end n’est pas directement accessible par le participant de programme/destinataire de transfert.
* **CICO (Cash-in, Cash-out / dépôts, retraits)** – Dans le contexte de l’argent mobile, CICO désigne le début et la fin d’une transaction d’envoi d’argent. Un dépôt (cash-in) est le procédé par lequel un client crédite son compte avec de l’argent liquide. Cela est habituellement fait via un agent qui encaisse l’argent liquide et crédite le compte d’argent mobile du client. Un retrait (cash-out) est le procédé inverse : un client retire de l’argent liquide de son compte d’argent mobile. Cela est habituellement fait via un agent qui donne l’argent liquide au client en échange d’un transfert depuis le compte d’argent mobile du client.
* **Code de transaction** – La plupart des opérateurs d’argent mobile assignent un code alphanumérique unique à chaque transaction, qui est employé pour confirmer la transaction entre l’expéditeur et le récepteur. Souvent ce code est mis en référence dans le SMS envoyé pour confirmer qu’une transaction a eu lieu.
* **Contrat de prestation de service** – L’accord légal qui définit l’engagement de service de l’opérateur et la manière dont les services sont fournis.
* **E-Money (raccourcissement d’argent électronique, ou electronic money)** – Somme stockée sur le compte des utilisateurs, des agents et du fournisseur de service d’argent mobile. Généralement, la valeur totale d’e-money est reflétée sur un ou des comptes bancaire(s).
* **G2P (Government-to-Person)** – Une transaction entre une entité gouvernementale et un individu ; par ex. un versement au titre d’un régime de protection sociale.
* **Inscription/Souscription en masse (automatique) / Bulk Registration** – Certaines juridictions autorisent la souscription en masse de clients avec des informations KYC (Know Your Customer) minimes. Lorsqu’elle est autorisée, la souscription en masse est utile pour les programmes, étant donné qu’elle permet aux participants d’un programme d’être inscrit rapidement à un service d’argent mobile sans contact direct avec le prestataire de services.
* **ISO**-**8583** – Un standard/une norme internationale pour la messagerie émanant des cartes bancaires. C’est l’Organisation Internationale pour la Standardisation de la messagerie des systèmes qui échangent des transactions électroniques, initiées par les titulaires des cartes bancaires.
* **KYC (Know Your Customer / Connaitre son client)** – Aussi connue sous le nom de vigilance à l’égard de la clientèle, les régulations KYC sont conçues pour combattre le blanchiment d’argent, le financement du terrorisme, et toute autre menace au système financier. Cela réfère à la vérification d’identité que les institutions financières exercent pour se conformer aux régulations financières nationales.
* **LAB/CFT (Lutte anti-blanchiment/contre le financement du terrorisme ou AML / Anti-Money Laundering)** – Un ensemble de procédures, lois ou régulations conçu pour lutter contre les pratiques générant un revenu à travers des actes illégaux. Cela peut prendre la forme de limites du montant d’argent détenu dans un porte-monnaie électronique ou des limites sur le nombre de transactions qu’un utilisateur peut effectuer par mois.
* **Liquidités** – Equilibre des soldes de devises et de E-money que les agents doivent maintenir pour permettre les dépôts et les retraits ; un manque de maintien d’équilibre des soldes réduira la qualité du service, par conséquent les bons opérateurs gèrent scrupuleusement leurs liquidités.
* **Master-agent (ou agrégateur)** – Un agrégateur est une personne ou une entreprise qui est responsable du recrutement de nouveaux agents d’argent mobile. Un master-agent est responsable de la gestion des besoins de liquidités en espèces et en e-money d’un certain groupe d’agents.
* **P2B (Individu à entreprise – Person-to-Business)** – Une transaction entre un individu et une entreprise ; par ex. le paiement d’une facture.
* **P2P (Individu à Individu – Person-to-Person)** – Un transfert venant d’un individu vers un autre ; par ex. l’envoi de fonds.
* **Procédés automatiques/manuels de transferts en masse (coté Banque)** – Certaines plateformes d’argent mobile intègrent automatiquement des instructions de transactions en masse. Les procédures automatiques sont moins propices à l’erreur que les procédures manuelles.
* **Réseau de gestion des espèces** – Les systèmes d’argent mobile s’appuient sur des agents locaux pour la distribution d’argent liquide. Les agents doivent maintenir un fond de caisse (liquidités) suffisant pour répondre aux besoins de retraits de leurs clients.
* **SLA (Service Level Agreement / Convention ou Contrat de niveau de service)** – Une annexe facultative (mais recommandée) du contrat de prestation de service. Les SLA définissent de façon plus détaillée les niveaux de service qu’un opérateur maintiendra
* **Terminal de PdV (Point de Vente)** – Appareils qui ne contiennent pas d’argent, mais qui ont la capacité d’effectuer des transactions (par ex. dans les magasins de détail, dans les restaurants, ou des sites de service mobile).
* **Transfert en masse (ou paiement en masse – Bulk Payment ou Bulk Transfer)** – Un transfert de fonds simultané venant d’une entité vers de nombreux destinataires. Les services de transfert en masse sont requis par la quasi-totalité des organismes humanitaires qui mettent en place des programmes de transfert électronique (e-transfer) d’argent mobile.
* **USSD (Données de service supplémentaire non structurées / Unstructured Supplementary Service Data)** – Méthode de communication avec le système informatique de l’opérateur mobile qui est accessible sur presque tous les téléphones GSM. Au lieu de composer un numéro, l’USSD est un ensemble de codes qui permet à l’utilisateur de communiquer avec le système informatique.

# Résumé exécutif

L’avantage compétitif des banques repose sur leur capacité à répondre rapidement aux changements des besoins du marché et augmenter leurs bénéfices en produisant des services qui satisfaits le besoin de la clientèle. Dans un monde en constante évolution et un environnement concurrentiel, un avantage compétitif est de bénéficier de l’information et du service voulu, au moment et à l’endroit voulus : Le *e*-Banking apporte la réponse à ce défi.

Le *e*-Banking désigne l’ensemble des services bancaires assurés par voie électronique « *Electronic Banking* » et donc par Internet : consultation de comptes, virements, achats de produits financiers, etc. Le *m*-Banking ou Mobile Banking est une partie du *e*-Banking, désignant toutes les techniques permettant de réaliser des opérations bancaires à partir du support « téléphone portable ». Le *m*-Banking inclus aussi les services de l’argent mobile.

Occupant la place de leader sur le marché bancaire au Burundi, la BANCOBU se veut la Banque de demain ; la Banque qui répond aux besoins immédiats et anticipe les besoins d’avenir. La vision étant de différencier les offres et services afin de satisfaire aux demandes futures et à la révolution des usages clients liés à Internet et au téléphone portable.

En s’inscrivant dans le plan de transformation numérique 2020 et dans le cadre de la mise en œuvre du plan stratégique d’implémentation des services *e*-Banking, et particulièrement du *m*-Banking et de l’argent mobile, que la BANCOBU lance un Appel à Manifestation d’Intérêt pour l’acquisition d’une plateforme « *m*-Banking » moderne, performant et fiable, pouvant l’aider à renforcer sa position de leader du traitement de la transaction électronique et de premier intégrateur des services de paiement à forte valeur ajoutée.

# Description du projet

## Aperçu général et objectifs

La Bancobu occupe une place de leader sur le marché bancaire du Burundi et veut conforter sa position pour venir avec des offres diversifiées et adaptées en terme de besoins transactionnels et financiers afin d’accompagner ses clients quelques soient leurs besoins du quotidien.

La Bancobu cherche une entreprise locale ou internationale pouvant fournir une solution bancaire omnicanal performante ayant la capacité et les fonctionnalités pour soutenir la vision stratégique et opérationnelle de la Banque.

C’est dans le cadre de mise en œuvre de sa stratégie digitale que la Banque veut acquérir une plateforme de service d’argent/banque mobile intégrée pour accélérer sa transformation numérique et créer une expérience unifiée.

## Objectifs

Les principaux objectifs du plan stratégique de la BANCOBU sont :

* Optimiser ses coûts et investir dans le digital pour pouvoir attirer plus de clients sur des plateformes numériques – un modèle s'appuyant sur la technologie pour fournir les services bancaires et particulièrement celle dédiée au mobile ;
* Assurer la compétitivité de la Banque sur le marché de la finance digitale ;
* Augmenter la pénétration bancaire/acquérir le marché inexploité et à faible coût d'acquisition ;
* Créer d’autres chaines de revenus (ex. rétention de dépôts, augmentation des revenus de transaction, etc.) ;
* Renforcement et modernisation de la capacité technologique et système de gestion ;
* Créer de produits innovants et diversification des canaux de distribution et services de paiement tels que le Mobile Banking, Internet Banking, Agency Banking, ATM modernes etc. ;
* Acquisition des moyens de paiement et émission de cartes tel que Mastercard, Union Pay International,
* Alliances stratégiques (organisations, partenaires de transferts, agrégateurs et processeurs de paiement, ...).

## Renseignements

Toute demande de renseignements doit parvenir à la Banque au plus tard dix (10) jours avant l’ouverture des offres à l’adresse suivante :

**Secrétariat de la Direction Générale de la BANCOBU**

**84, Chaussée Prince Louis Rwagasore,**

**B.P. 990 BUJUMBURA – BURUNDI**

**Tél : +257-22-26-52-00**

**E-mail : info@bancobu.com**

**Première Partie :**

**Procédures d’Appel d’Offres Ouvert**

# Règlement Particulier de l’Appel d’Offre

Le processus de réponse au présent appel d’offres fait l’objet des principes ci-après :

* Principes de confidentialité ;
* Principes de lancement et de réponse à la soumission ;

## Principes de confidentialité

Aucune information relative à l’examen, aux éclaircissements, à l’évaluation et à la comparaison des offres ainsi qu’aux recommandations concernant l’attribution du Marché ne doit être divulguée aux soumissionnaires ou à toute autre personne ne participant pas officiellement à cette procédure avant l’annonce de l’attribution du Marché. Toute tentative faite par un soumissionnaire pour influencer la Banque dans l’examen des soumissions ou la décision d’attribution peut entraîner le rejet de son offre.

## Principes de lancement et de réponse a la soumission

La BANCOBU est entièrement libre au titre de la soumission, de retenir le soumissionnaire de son choix conformément sans avoir à justifier sa décision.

Le Soumissionnaire s’engage à :

* Répondre en toute bonne foi et avec loyauté en respectant les règles, les usages professionnels en matière bancaire ;
* Demander à la Banque toutes les informations complémentaires qui lui seraient éventuellement nécessaires pour répondre à la soumission ; à défaut le soumissionnaire est réputé avoir eu à sa disposition toutes les informations requises pour répondre clairement à la soumission ;
* S’assurer de la complétude et de la cohérence des informations fournies au titre de la soumission et attirer l’attention de la Banque sur toute erreur, contradiction, oubli, anomalie, choix et mesure prévus dans les termes de référence pouvant affecter sa réponse.
* S’assurer d’un point de vue technique de la complétude et de la cohérence des informations fournies au titre de la soumission et attirer l’attention de la Banque sur toute erreur, contradiction, oubli, anomalie, choix et mesure prévus dans la soumission, pouvant affecter sa réponse et plus généralement la bonne exécution du projet ;

## Formulaire de renseignements sur le soumissionnaire

|  |  |
| --- | --- |
| # | **Description** |
|  | Nom du soumissionnaire : |
|  | En cas de groupement, noms de tous les membres : |
|  | Pays où le soumissionnaire est (ou sera) légalement enregistré (inscrit au Registre du Commerce) : |
|  | Année d’enregistrement du soumissionnaire : |
|  | Adresse officielle du soumissionnaire dans le pays d’enregistrement : |
|  | Renseignement sur le représentant dûment habilité du soumissionnaire :  Nom :  Adresse :  Téléphone :  Adresse électronique : |
|  | Ci-joint copies des originaux des documents ci-après :   * Document d’enregistrement, d’inscription ou de constitution de l’entreprise nommée en 1 ci-dessus, * En cas de groupement, lettre d’intention de constituer un groupement, ou accord de groupement, * Dans le cas d’une entreprise publique du Burundi, documents établissant qu’elle est juridiquement et financièrement autonome, et administrée selon les règles du droit commercial, en conformité avec les lois de la République du BURUNDI. |

**N.B.** : En cas de groupement, tous ses membres doivent fournir les renseignements ci avant.

## Documents constituant l’offre

### Langue de l’offre

L’offre ainsi que tous les documents et correspondances concernant la soumission seront rédigés en langue française. Les documents annexés à l’offre (fiche technique, prospectus) pourront être délivrés en anglais.

### Offre technique

L’offre technique comprendra :

* Un prospectus et documentation technique détaillés en original de la plateforme « Mobile Banking / Mobile wallet » ;
* Présentation de la société alignée avec précision de sa structure sociale, ses compétences et ressources, bref son expérience professionnelle reliée au type de prestations attendues d’elle par la banque ;
* Les statuts de la société (personne morale) ;
* Le Certificat d’Immatriculation Fiscale
* Registre de commerce ;
* Le bordereau de versement attestant le paiement du montant forfaitaire ;
* Une attestation de la personne habilitée à signer l’offre et le contrat ;
* L’adresse fixe connue, un domicile élu ou un siège social ;
* Les références avec attestations dûment établies par des établissements ayant bénéficié des mêmes prestations durant les trois (03) dernières années en Afrique au sein du monde de la finance digitale et des institutions financières ;
* Certification PCI de la plateforme ;
* Certification ISO-8583 de la plateforme ;
* L’agenda détaillé des activités à réaliser ;
* Les étapes de la mise en œuvre ;
* Transfert de compétences aux équipes de la BANCOBU ;

L’offre technique devra préciser pour chacun des produits et services donnés, le ou les modules (parties applicatives) du système de « Mobile Banking » par lesquels ils sont couverts. Elle devra également préciser les prérequis matériels et applicatifs nécessaires à la mise en œuvre de la solution.

L’offre technique devra également indiquer clairement le nombre de jours de prestation pour chaque technicien aligné.

### Offre financière

Les soumissionnaires doivent exprimer leurs prix en monnaie burundaise pour les locaux et en monnaie étrangère pour les étrangers cotés par la Banque de la République du Burundi (BRB).

Lors de l’élaboration de l’offre financière, le soumissionnaire devra tenir compte de la législation fiscale en vigueur au Burundi.

En référence à l’article 113 au point 5 de la Loi n°1/02 du 24 janvier 2013 relative aux impôts sur les revenus, la BANCOBU est obligée de retenir à la source un impôt libératoire de 15% du montant des rémunérations des prestations fournies par les personnes non résidentes.

Cet impôt ne s’applique pas sur les frais remboursables qui sont notamment le coût des billets d’avion, les frais de subsistance ou per diem (hôtel, repas et autres frais connexes), coûts d’impression, de photocopie des notes et des rapports.

L’offre devra donc distinguer les frais remboursables des honoraires. Le montant des 15 % d’impôt libératoire sera appliqué à ces derniers et devra transparaitre sur le total général de l’offre.

### Principe de soumission des offres

Le soumissionnaire préparera un original et cinq copies de l’offre, mentionnant clairement sur les exemplaires ”ORIGINAL” et ”COPIE” selon le cas. En cas de différence entre eux, l’original fera foi. Ces exemplaires seront dactylographiés ou écrits à l’encre indélébile et seront signés par le soumissionnaire ou par une (des) personne(s) dûment autorisée(s) à engager celui-ci.

Toutes les pages de l’offre, sauf les prospectus imprimés, seront paginées et paraphées par le(s) signataire(s). Les offres doivent comprendre une table des matières. L’offre ne contiendra aucune mention, interligne, rature ou surcharge qui ne soit paraphé par le(s) signataire(s).

#### Cachetage et marquage des offres

Les soumissionnaires placeront l’original et les copies de leurs offres dans des enveloppes séparées et cachetées, portant la mention :

* ”OFFRE TECHNIQUE : PLATEFORME DES SERVICES FINANCIERS MOBILES”
* ”OFFRE FINANCIERE : PLATEFORME DES SERVICES FINANCIERS MOBILES ”.

Ces enveloppes seront ensuite placées dans une grande enveloppe extérieure portant mention « Offre pour le Mobile Banking / Mobile Wallet platform ». Dans chaque enveloppe, une copie sur support électronique (clé USB par exemple) est requise.

#### vALIDITÉ ET Date et heure limite de depot des offres

Les offres sont valables pendant une période de soixante (60) jours à compter de la date limite de remise des offres.

**Les offres doivent être soumises en version imprimée et version électronique.**

Les dossiers de réponse (les soumissions) devront parvenir à la Direction Générale de la BANCOBU aux adresses indiquées ci-après, au plus tard Vendredi, le **15 Mars 2019 à 13 heures (Temps Universel)** et à l’adresse indiquée ci-après :

**Secrétariat de la Direction Générale de la BANCOBU**

**84, Chaussée Prince Louis Rwagasore,**

**B.P. 990 BUJUMBURA – BURUNDI**

**Tél : +257-22-26-52-00**

**E-mail : info@bancobu.com**

#### Analyse DES OFFRES

Durant la phase d’analyse des offres, pour obtenir toute précision nécessaire, la BANCOBU consultera, principalement par courrier électronique, les sociétés ayant répondu. Les réponses à ces demandes devront être transmises par courrier électronique sous format PDF, dans un délai ne dépassant pas 48 heures ouvrées et feront partie intégrante aux dossiers de soumissions.

**Deuxième Partie :**

**Spécifications Techniques**

# Cahier des clauses techniques particulieres

## Objet du cahier des charges

Acquisition d’une plateforme de services financiers mobiles performante et ayant la capacité et les fonctionnalités pour soutenir la vision stratégique et opérationnelle de la Banque et du produit digital BANCOBU *M*cash.

### Périmètre métier

La plateforme de *m*-Banking devra couvrir le périmètre suivant :

1. Portefeuille Mobile – Mobile Wallet ;
2. Banque Mobile – Mobile Banking / Application Mobile ;
3. Agence Bancaire – Agency Banking ;
4. Internet Bancaire – Internet Banking ;
5. Services du back-office ou back-end (arrière-plan).

Un système avec plateforme indépendante, i.e. « component-based system », **sera un atout**. Ceci permettra d’ajouter des éléments fonctionnels au fur et à mesure des besoins.

* En outre, la plateforme « *m*-Banking » devra offrir un interfaçage (interface de programme d’application – APIs) avec des systèmes offrant les fonctionnalités de pointage automatisé des clients (i.e. « automated customer credit scoring »). Ceci en vue de permettre à la Banque d’offrir des services de crédit digital. **Ce point sera crucial dans la sélection du système.**
* Avoir une interface de programme d’application (API) qui permet une intégration facile avec les plateformes des médias sociaux afin d’offrir des services de « Chat Banking » **serait un atout**. Le « Chat Banking » est un service qui permet aux clients d’utiliser leurs comptes des médias sociaux, tel que Facebook Messenger ou WhatsApp, pour effectuer des transactions bancaires clés.

Chaque domaine d’activité doit être accompagné des composants de sécurité appropriés détaillés ci-dessous :

* Authentification : services d'authentification et de sécurisation des accès, des clients, des agents, des moyens de paiement et de tous types d’acteurs ;
* Protection des données : mise en place des dispositifs de protection des données bancaires et des utilisateurs finaux ;
* Sécurisation des échanges : mise en place des dispositifs de contrôle pour fiabiliser et sécuriser les échanges (tokenisation, cut-off, piste d’audit, …).

### Périmètre déploiement

Le déploiement de la plateforme « *m*-Banking » / « Mobile wallet » inclura l’intégration avec le « Core Banking System » de la Banque, ainsi que le système monétique. Ceci pour permettre l’interopérabilité du réseau fiduciaire et du réseau de l’argent mobile de la Banque.

Le « Core Banking System » est Amplitude v10, fourni par Sopra Banking Software. Le système monétique est MoneySys, fourni par Axentis Group.

Cependant, le présent périmètre doit aussi être évolutif pour prendre en compte la croissance de la Banque (ex. acquisition d’autres systèmes périphériques) et du secteur bancaire national (ex. intégration avec la société burundaise monétique : Bi-Switch).

Le déploiement doit inclure un transfert de compétence aux équipes de la BANCOBU. De préférence, le déploiement d’un ingénieur ou d’un technicien sur site durant une période déterminée, afin d’assurer le transfert des compétences aux équipes de la BANCOBU. Le but étant qu’après cette période, le soutien de premier niveau sera assuré par les équipes de la BANCOBU. **Ce point sera crucial dans la sélection de la plateforme.**

### Migration des données

L’ensemble des données actuelles de la banque, présentes dans son système *M*cash, doivent être migrées sans pertes d’information et correction des anomalies et autres inconsistances liées aux défaillances éventuelles du système actuel. Cette migration concernera également le plan de comptes et le schéma comptable. **Ce point sera crucial dans la sélection du système**.

De plus, pour les données n’étant pas présentes dans le système d’information actuel de *M*cash, mais pouvant être gérées directement dans le nouveau système de m-Banking, la solution devra proposer un moyen d’intégration de ces données.

### Certification

Pour une intégration harmonieuse avec le reste de l’infrastructure électronique de la BANCOBU, tout en garantissant la sécurité des transactions, la plateforme *m*-Banking devrait être :

* Certifiée PCI : Pour garantir un traitement sécurisé des processus de paiement. PCI DSS est l’acronyme anglaise de « Payment Card Industry Data Security Standard » ; pour dire « Standard de sécurité des données pour l’industrie des cartes de paiement ».
* Certifiée ISO-8583 : La certification ISO-8583 garanti l’uniformisation de toutes les procédures relatives aux virements bancaires, aux bulletins de versement et aux prélèvements automatiques afin d’obtenir un système plus simple, plus efficace et surtout harmonisé.

**Ces deux derniers points seront déterminants dans la sélection du système.**

### Capacités techniques a exécuter le marché

Le soumissionnaire doit donner au moins 3 références ou preuves des Marchés similaires (de préférence sur le marché Africain) déjà exécutés. Il pourra également noter, si c’était nécessaire, des observations pertinentes y relatives. **Ce point sera un atout dans la sélection du système.**

## Exigences techniques du système

### Specifications operationnelles

#### Canaux d’accès au portefeuille mobile – Points de contact client

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** | **Nom du canal** | **Communication** | **Mode d’authentification** |
| 1 | USSD / SMS | Téléphone portable :  Intégration avec les canaux de communication USSD et SMSC (canal SMS) de tous les opérateurs locaux. | PIN/OTP (One Time PIN) |
| 2 | Internet / Web | Téléphone portable, Ordinateur, Tablette :  Accès au portefeuille mobile via internet et disponibilité de tous les services bancaires liés au portefeuille mobile. | Nom d'utilisateur, mot de passe, OTP (One Time PIN) |
| 3 | Application mobile | Téléphone portable :  Accès au portefeuille mobile via une application mobile et disponibilité de tous les services bancaires liés au portefeuille mobile. L’application mobile devra être compatible avec les systèmes d’opération Android et iOS. | PIN/OTP (One Time PIN) |
| 4 | Distributeur automatique de billets | GAB :  Accès au portefeuille mobile et aux services bancaires : Retrait, consultation de solde, paiements, dépôt (cardless transactions). | PIN/OTP (One Time PIN) |
| 5 | Terminaux de paiement électronique | PdV (Point de Vente) :  Accès aux portefeuilles mobiles par les agents : Retrait, paiements, dépôt. | PIN/OTP (One Time PIN) |
| **Les points ci-dessous seront un atout dans la sélection de la plateforme.** | | | |
| 6 | Technologie NFC (Near Field Communication) | Telephone portable, tablette. | PIN/OTP (One Time PIN) |
| 7 | Chat Banking | Téléphone portable, tablette, ordinateur.  Consultation de solde, paiements, virement bancaire. | PIN/OTP (One Time PIN) |

#### Description fonctionelle des besoins

##### Couche client

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| # | **Operations** | **Description** |
|  | Enregistrement du client | Fonctions d’enregistrement des nouveaux clients, (les données KYC requises par la régulation) |
|  | Dépôt d’argent | Transaction de dépôt des liquidités dans le portefeuille mobile *M*cash du client. Cette transaction |
|  | Retrait d’argent | Transaction de retrait de l’argent liquide du portefeuille mobile du client, *M*cash. |
|  | Envoi d‘argent | P2P : Un transfert venant d’un détenteur du compte mobile Mcash vers un une partie tierce (détenteur d’un compte mobile *M*cash ou pas). |
|  | Achat de crédit téléphonique | Achat de crédit téléphonique de tous les opérateurs mobiles via BANCOBU *M*cash |
|  | Paiement de facture | P2B : Transaction entre un détenteur du compte mobile *M*cash et une entreprise, pour des fins de paiement de facture ; ex. paiement de facture d’eaux et d’électricité, facture de la télévision à péage, etc. |
|  | Paiement Marchand | P2B : Transaction entre un détenteur du compte mobile *M*cash et un marchand. |
|  | Paiements groupés ou paiement en masse  Et  Collectes groupés ou collecte de masse | « *Bulk-Payment* » ou paiement de masse : Un transfert de fonds simultané venant d’une entité (détenteur d’un compte mobile *M*cash ou non) vers de nombreux destinataires (détenteur des comptes mobiles *M*cash ou non via le système de coupons/vouchers) ; ex. paiement de salaires, paiement des subventions gouvernementales, etc.  « *Bulk-collection* » ou collecte de masse : Un transfert de fonds simultané venant de plusieurs entités ou personnes (détenteur d’un compte mobile *M*cash ou non) vers un destinataire (détenteur d’un compte mobile *M*cash) ; ex. collecte des primes d’assurances, etc.  La plateforme doit être capable de particulariser ces différents types de transactions.  **Le traitement des fichiers de paiement de masse doit se faire avec fiabilité, flexibilité et une performance (nombre de transactions par seconde / minutes) requise et des valeurs de résultat de vérification (i.e. vérification de l’erreur dans le total de contrôle du fichier - checksum).**  **Ce point sera très déterminant dans la sélection du système.** |
|  | Retrait d’argent au GAB | |  | | --- | | Transaction de retrait de l’argent liquide du portefeuille mobile du client *M*cash au GAB (cardless withdrawal). | |
|  | Virement bancaire | Virement bancaire d’un compte mobile mCash à un compte bancaire a la BANCOBU, et vice versa. (Bank push/Pull) |
|  | Rémittence | Virement international (e.g. Western Union, MoneyGram, MFS Africa, WorldRemit, Gisabo, etc.). |
|  | Micro-prêts | Demande de prêts et opérations de remboursements réguliers sur le mobile. |
|  | Micro-épargne | Paiements des versements d’épargnes sur le mobile (les versements sont débités sur le compte mobile). |
|  | Micro-assurance | Paiement des primes d’assurance sur le mobile (les primes sont débités sur le compte mobile). |
| **Administration** | | |
|  | Interrogation de solde |  |
|  | Changement de code confidentiel |  |
|  | Mini relevé |  |
|  | Paramétrage langue |  |
|  | Changement de l’identifiant |  |
|  | Enrôlement via le canal USSD |  |
|  | Enrôlement via l’Application Mobile |  |
|  | Enrôlement via le Web |  |

##### Couche agent

|  |  |
| --- | --- |
| # | **Opérations/Operations-Agent** |
|  | Enregistrement du client (en fonction de la réglementation en vigueur, particulièrement en relation avec les KYC). |
|  | Dépôt d’argent par le client (cash-in) |
|  | Retrait d’argent par le client (cash-out) |
|  | Transfer d’argent pour un client non-détenteur d’un compte *M*cash (i.e. Token send) |
| **Administration** | |
|  | Gestion du float |
|  | Rapports et relevés de compte |
|  | Notification de status en fin de période |
|  | Interrogation de solde |
|  | Changement de code confidentiel (PIN) |
|  | Ajout/Suppression de profil |

##### Banque

|  |  |
| --- | --- |
| # | **Opérations/Operations** |
|  | Conversion de l’argent liquide en argent électronique |
|  | Allocation de l’argent électronique |
|  | Versement automatique de commissions et frais de services (aux agents) |
|  | Contrôle des limites sur les comptes mobiles en temps réel |
|  | Reporting réglementaire |
| **Administration** | |
|  | Création et Administration des Agents |
|  | Gestion et administration de la hiérarchie du réseau de distribution (i.e. les agents) – super agent, agent |
|  | Enrôlement collectif (en masse) de clients |
|  | Paramétrage des frais de service et commissions |
|  | Paramétrage de réconciliation |
|  | Rapprochement automatique des comptes |
|  | Audit des risques et anti-blanchiment |
|  | Service de notification |
|  | Reporting |

##### Back-office / Arriere-plan et support client

|  |  |
| --- | --- |
| # | **Opérations/Operations** |
|  | Gestion des clients du produit *M*cash |
|  | Authentification des clients du produit *M*cash |
|  | Enregistrement des clients *M*cash |
|  | Paramètres de sécurité – réinitialiser le code secret PIN |
|  | Contrôle des limites sur les comptes mobiles en temps réel |
|  | Accès et vérification des transactions et activités du système afin d’assister les clients. |

##### Agency Banking

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Agence Bancaire - Agency Banking operations** |
|  | Ouverture de compte |
|  | Retrait d’argent |
|  | Dépôt d’argent / épargne |
|  | Paiement de factures |
|  | Achat de recharge |
|  | Assistance aux clients pour les demandes de crédit |

##### Couche systeme

|  |  |
| --- | --- |
|  | **D’autres exigences au niveau du système** |
|  | Les formats des messages devront être conforme avec le standard ISO-8583. |
|  | Il est désirable que l’application mobile soit compatible avec Microsoft Mobile |
|  | Il est essentiel que la durée de rétention des historiques (log files) soit paramétrable. |
|  | Il est essentiel que le système bloque automatiquement accès si l’utilisateur atteint le maximum (configurable) des tentatives d’accès à cause du mauvais code secret PIN lors de l’identification. |
|  | L’offre devra inclure la stratégie des renforts (Back-up Policy). |
|  | Intégration avec les serveurs SMSC pour envoie des notifications SMS. |
|  | Redondance des canaux de communication. |
|  | Redondance des bases de données. |
|  | Redondance des instances d’applications. |
|  | Système natif de lutte contre le blanchissement d’argent. |
|  | Paiement en utilisant les codes QR. |
|  | Calcul automatique des commissions selon les configurations. |
|  | Un ensemble des rapports natifs sur toutes les transactions (un minimum de 20 rapports natifs). |
|  | Livraison automatique des rapports par email par fréquence définie (par jour, etc.). |

## Installation et deploiement

### Les installations

La solution proposée devra offrir un environnement sécurisé et contrôlé notamment, incluant :

* Une plateforme d’exploitation (pour le fonctionnement du service) ;
* Une plateforme de développement (pour les tests) ;
* Une plateforme de formation ;
* Et mise en place d'un environnement de récupération des données (data recovery centre).

La plateforme d’exploitation devra inclure la possibilité d’intégrer des mises à niveaux suite à une croissance du niveau d’utilisation du service tout en évitant les interruptions.

Les installations peuvent être hébergés dans le nuage (dans un centre de données sécurisé) ou dans les infrastructures de la Banque. Le soumissionnaire devra préciser le coût de chaque option.

Pour le cas où les installations sont hébergées dans les infrastructures de la Banque, le soumissionnaire devra préciser le matériel (hardware) requis et la description des spécifications correspondantes (que ce soit pour la base de données ou application serveurs).

## Support et maintenance du systeme

La nature du support offert par le soumissionnaire ainsi que son coût annuel devront transparaître clairement. De plus, l’offre devra préciser les points suivants :

* Les dispositions d’assistance technique ;
* Disponibilité de la plateforme, ainsi que le niveau d’assistance technique (SLA) ;
* Les procédures de recours ;
* Facilité de gestion des requêtes de changements et de développements stratégiques vu le dynamisme du secteur ;
* Planification de la capacité.

# Note globale et attribution du marché

Lors de la détermination de la note globale, l’offre technique est pondérée à 70% et 30% pour l’offre financière.

Le marché sera attribué au soumissionnaire qui obtiendra la meilleure note globale pondérée.

## Critères d’évaluation des offres

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Evaluation Technique de l’offre** | **100** |  |
| **Les références** | **15** |  |
| Présentation de l’offre | 5 | Lisibilité / Sommaire et déclaration de conformité / pagination et lexique. |
| Les références avec attestations dûment établies par des établissements ayant bénéficié des mêmes prestations durant les trois (03) dernières années. | 5 | Vérification des certificats de bonne exécution des prestations similaires durant les trois (03) dernières années. |
| Compétence de l’équipe projet | 5 | Curriculum vitae de l’équipe projet. |
| **Propositions techniques** | **50** |  |
| Originalité / représentation matérielle | 10 | Originalité et prospectus et documentation technique détaillés en original de la solution. |
| Type d’architecture du système | 5 | Une architecture de la solution qui intègre facilement avec le reste de l’écosystème existante de la Banque. |
| Flexibilité de la solution | 15 | Adaptation de la solution aux offres existantes de mCash et facilité de gestion des requêtes de changements et de développements. |
| Les avantages de la solution | 10 | Les avantages comparatifs de la solution par rapport à la concurrence. |
| Les aspects sécuritaires de la solution proposée | 5 | Nouvelle technologie / technologie éprouvée / attaques par internet.  Services d'authentification et de sécurisation des accès, des clients, des agents, des moyens de paiement et de tous types d’acteurs.  Protection des données : mise en place des dispositifs de protection des données bancaires et des utilisateurs finaux ;  Sécurisation des échanges : mise en place des dispositifs de contrôle pour fiabiliser et sécuriser les échanges (tokenisation, cut-off, piste d’audit, …). |
| Document d’agréement final | 5 | Propositions / soumissions : 2 lettres (provisoire et définitif) d’approbation de fournir tout le support nécessaire durant la réception de la solution. |
| **Méthodologie** | **20** |  |
| La méthode de déploiement | 10 | L’évaluation des impacts, tenant en compte la préservation des données actuelles de la Banque, présentes dans son système *M*cash (dans la mesure du possible, les données doivent être migrées sans pertes d’information. Cette migration concerne aussi le plan de comptes et le schéma comptable).  Le temps de démarrage doit être optimisé. |
| Planification de la mise en œuvre | 10 | Planification de la capacité durant la mise en œuvre, tenant en compte les différents contraintes (tel que la continuité des services durant le déploiement, etc.) et précisant la durée de chaque étape et les livrables. Programme de formation. |
| **Accompagnement** | **15** |  |
| Garantie du matériel, logiciel et du travail | 2 | Redevable / gratuit, temps, type de support associé, clauses de non-responsabilité, etc. |
| Service après-vente | 5 | Coût / Gratuit |
| Contrat de maintenance | 2 | Type de contrat annuel de maintenance proposé, proposition sur le matériel et les prix unitaires. |
| Transfer de connaissance | 4 | Redevable / gratuit, les procédures et programme/calendrier de transfert de connaissance. |
| Formation | 2 | Modules de formation, contenu des formations, méthodologie et |

# Prise en charge totale des frais

Le soumissionnaire prendra entièrement à sa charge tous les frais engagés pendant la durée de la soumission et de l’analyse des offres, quelle que soit la suite qui sera donnée à son offre.

# Pénalités

En cas de non-respect des délais fixés par le soumissionnaire, il pourra être assujetti à des pénalités de retard de 2% par semaine à un maximum de 20% du montant total de sa soumission.

Les pénalités seront directement déduites de sa facture à payer.

# Annulation du processus d’appel d’offres

La BANCOBU se réserve le droit d’annuler le processus d’appel d’offres, quel que soit l’étape où le processus atteint et en informera tous les Soumissionnaires, sans obligation d’indiquer les raisons de sa décision.

# Negociation et signature du contrat

Après sélection du fournisseur du « Mobile Banking System » / Portefeuille Mobile, un contrat sera négocié et signé. Des modalités de paiement échelonné pourront être négociées.

**FIN DU DOCUMENT**