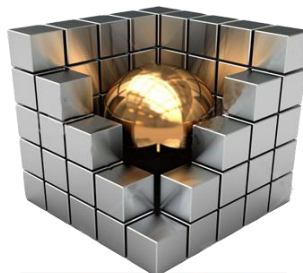




# CAHIER DES CHARGES

Fourniture d'une solution de gestion des encaisses



**SOLUSYS  
CONSEIL**  
SOLUTIONS - SYSTÈMES - GESTION - PROJETS

Banque Centrale des Comores  
[ProjetSGE@banque-comores.km](mailto:ProjetSGE@banque-comores.km)

## Listes des abréviations et des sigles

<b>Abréviations / Sigles</b>	<b>Correspondance</b>
<b>BCC</b>	Banque Centrale des Comores
<b>SG</b>	Secrétariat général
<b>DF</b>	Direction Financière
<b>DSI</b>	Direction des systèmes d'information
<b>DCOB</b>	Direction des caisses et des opérations bancaires
<b>AA</b>	Agence d'Anjouan
<b>AM</b>	Agence de Mohéli
<b>DOCA</b>	Direction de l'organisation, du contrôle et de l'audit
<b>EEMS</b>	Études Économiques, monétaires et statistiques
<b>VPN</b>	Virtual Private Network

## Historique des versions

<b>Version</b>	<b>Date</b>	<b>Par qui</b>	<b>Description</b>
<b>0.1</b>	08-03-2019	Solusys- Conseil	Version initiale
<b>1.0</b>	03-04-2019	Solusys-Conseil	Version en approbation
<b>2.0</b>	08-04-2019	Solusys-Conseil	Version Finale

0.x : version en mode brouillon    x.0 : version en validation

## Contenu

Listes des abréviations et des sigles .....	1
Historique des versions.....	1
<b>1. INTRODUCTION DU PROJET</b> .....	<b>6</b>
1.1. La Banque Centrale des Comores .....	6
1.2. Objectif de l'appel d'offres .....	7
1.3. Contexte général du projet .....	7
1.4. Problématique .....	8
1.5. Périmètre du cahier des charges.....	8
1.6. Le cahier des charge (CdC) .....	8
1.7. Marchés publics .....	9
1.8. Objectif du projet.....	9
1.9. Cycle de vie du projet.....	9
<b>2. CONTEXTE D'AFFAIRES</b> .....	<b>10</b>
2.1. Diagramme de contexte .....	10
2.2. Le service de caisse de la BCC.....	11
2.3. Les lieux de stockage de la caisse .....	12
2.3.1. Schémas.....	12
2.3.2. Définition.....	12
2.4. Service opérations bancaires .....	13
<b>3. INSTRUCTION AUX SOUMISSIONNAIRES</b> .....	<b>14</b>
3.1. Étapes d'acquisition - Calendrier.....	14
3.2. Remise des documents d'appel d'offre .....	14
3.3. Admissibilité .....	14
3.4. Représentant de la BCC .....	15
3.5. Représentant officiel du soumissionnaire .....	15
3.6. Caractère des prix.....	15
3.7. Retrait d'une soumission .....	15
3.8. Prérogative de la BCC.....	16

3.9.	Confidentialité des documents d'Appel d'Offres .....	16
3.10.	La solution .....	16
3.11.	Estimation des efforts .....	17
3.12.	Documentation requise.....	18
<b>4.</b>	<b>EVALUATION DES SOUMISSIONS .....</b>	<b>19</b>
4.1.	Inaltérabilité des soumissions .....	19
4.2.	Méthode d'évaluation des soumissions .....	19
4.3.	Première étape : Évaluation qualitative .....	20
4.3.1.	Critère d'appréciation pour l'évaluation qualitative .....	21
4.3.2.	Évaluation du 1 <sup>er</sup> segment .....	22
4.3.3.	Évaluation du 2 <sup>eme</sup> segment.....	23
4.3.4.	Analyse finale de la qualité .....	23
4.4.	L'entrevue .....	24
4.5.	Transmission aux soumissionnaires des résultats de l'évaluation.....	24
4.6.	Les informations requises .....	24
4.6.1.	Informations générales .....	25
4.7.	Critère N1 : Solution proposée .....	25
4.8.	Critère N2 : Expérience du Soumissionnaire .....	25
4.9.	Critère N3 : Expérience des Ressources clés et méthodologies d'implantation.....	26
<b>5.</b>	<b>EXÉCUTION.....</b>	<b>29</b>
5.1.	Progiciel .....	29
5.2.	Mode de déploiement.....	29
5.3.	Installation du progiciel.....	29
5.4.	Gestion des tests .....	30
5.5.	License.....	30
5.6.	Gestion des environnements.....	30
5.7.	Code sources .....	30
<b>6.</b>	<b>GESTION DE LA FORMATION .....</b>	<b>31</b>
6.1.	La formation du personnel.....	31
6.2.	La formation du personnel technique (informatique) .....	31
6.3.	Structure de la formation .....	32

6.4.	Prérequis à la formation .....	32
6.5.	Lieu de la formation.....	32
6.6.	Durée de la formation.....	32
<b>7.</b>	<b>ACTIVITÉS POST IMPLANTATION DE LA SOLUTION .....</b>	<b>33</b>
7.1.	Acquisition du Progiciel .....	33
7.1.1.	Réception provisoire .....	33
7.1.2.	Réception définitive.....	33
7.1.3.	Période de garantie.....	33
7.1.4.	Documentation et supports techniques .....	34
<b>8.</b>	<b>ENVIRONNEMENT TECHNOLOGIQUE DE LA BCC .....</b>	<b>35</b>
8.1.	Schémas d'architectures fonctionnelles .....	35
8.2.	Schémas d'architecture des systèmes d'information.....	35
8.3.	Schémas d'architecture réseaux .....	35
8.4.	Environnement technologique de la BCC.....	36
8.5.	Cadre de référence de sécurité TI.....	38
8.5.1.	Objectif de sécurité TI .....	38
8.5.2.	Les principes directeurs de sécurité.....	39
8.5.3.	Les services de sécurité TI .....	41
8.5.4.	Les services d'exploitation de sécurité TI.....	43
8.6.	Cadre de référence des données .....	44
8.6.1.	Les données de la BCC .....	44
	<b>ANNEXE I : FORMULAIRE RÉPONSE.....</b>	<b>47</b>
	<b>ANNEXE II: GRILLE D'ADMISSIBILITÉ ET D'ÉVALUATION DE LA SOLUTION .....</b>	<b>60</b>
	<b>ANNEXE III : OFFRE DE PRIX (FORMULAIRE) .....</b>	<b>70</b>



## 1. INTRODUCTION DU PROJET

### 1.1. La Banque Centrale des Comores

La Banque Centrale des Comores est administrée par un Conseil d'administration, conformément à ses statuts, annexes à l'accord de coopération monétaire.

Les principales missions sont définies dans les articles 6 à 13 des nouveaux statuts en application depuis leur adoption en décembre 2010.

La BCC définit et met en œuvre la politique monétaire (article 6). Elle est le garant de la stabilité de la monnaie, et elle apporte son soutien à la politique économique de l'Union des Comores.

Garant de la stabilité du système financier, la BCC s'assure du bon fonctionnement du système bancaire (article 7), en exerçant la surveillance et le contrôle des activités bancaires et financières et en veillant à l'application de la réglementation bancaire et financière en vigueur.

Seule autorité monétaire de l'Union des Comores, la BCC a le privilège exclusif d'émettre les signes monétaires, billets et monnaies métalliques (article 8) et doit veiller au bon fonctionnement et à la sécurité des systèmes de paiement et de règlement (article 9).

La BCC peut consentir aux banques des avances garanties par des titres agréés par elle ou par des dépôts d'or ou de devises étrangères. De même, elle peut, sous certaines conditions, escompter, acquérir, vendre ou prendre en pension ou en gage des créances sur l'Union des Comores, les entreprises et les particuliers.

La BCC peut recevoir des banques et du Trésor ainsi que de tout organisme à caractère public ou semi-public des fonds en comptes courants.

La Banque assure la centralisation des risques bancaires à partir des déclarations qui lui sont fournies par les banques. Elle assure également la centralisation et la publication auprès des banques et des comptables publics des renseignements relatifs aux chèques et aux effets impayés.

## 1.2. Objectif de l'appel d'offres

La Banque Centrale des Comores est à la recherche d'un fournisseur / intégrateur spécialisé dans le domaine de la gestion fiduciaire en vue d'obtenir une Solution en mode prestation de service ainsi que les services qui s'y rattachent. Cette solution devra permettre une gestion efficace des encaisses au sein de la BCC (sièges et agences).

Ainsi, l'objectif de ce présent appel d'offre concerne ce qui suit :

La sélection d'un intégrateur dûment compétent, qualifié et expérimenté et offrant les garanties nécessaires dans le domaine de l'installation et la mise en place d'un logiciel de gestion fiduciaire.

Le logiciel de gestion devra être ouvert, évolutif, répondant aux normes Comoriennes et reconnus au niveau international.

La mission de l'intégrateur est l'installation, la mise en place, l'intégration, le suivi et la maintenance du logiciel de gestion.

## 1.3. Contexte général du projet

La Banque Centrale des Comores (BCC) souhaite remplacer à partir de 2020, le logiciel appliqué pour la gestion de ses encaisses à Moroni et dans les agences de Mohéli et Anjouan.

En effet, depuis 2005, l'Institut d'Émission des Département d'Outre-Mer a rétrocédé à la BCC le logiciel FIDUCIA pour la gestion de ses encaisses au siège et dans les agences. Ce logiciel permet, en effet, de suivre :

- La gestion des billets non-émis
- La mise en circulation des billets et pièces
- Les réceptions des billets et pièces
- Le retrait en circulation
- La gestion de l'atelier de tri
- Les opérations de guichets (versement, prélèvements, change, etc...)

L'application FIDUCIA permet l'édition des états de caisse (situation des billets, Mouvement de billets et opération de triage)

Elle permet également la consultation d'un certain nombre de données telles que l'état des stocks à une date et dans un lieu donné.



Elle assure aussi l'extraction de données et met à la disposition des utilisateurs de FIDUCIA BCC un outil de suivi et de statistiques.

#### 1.4. Problématique

En 2020, l'application FIDUCIA ne sera plus maintenue par le fournisseur de service. Ce qui se traduit par un manque de support technique en cas d'anomalie système et aucune évolution ne sera faite du logiciel FIDUCIA.

#### 1.5. Périmètre du cahier des charges

Ledit « cahier des charges » a pour seul but de permettre à la BCC d'acquiescer un nouveau système de gestion des encaisses qui remplacera le logiciel actuel FIDUCIA. Ce logiciel devra permettre la continuation des opérations de base pour la gestion des encaisses et offrir une flexibilité en termes de suivi et contrôle des mouvements de caisses.

#### 1.6. Le cahier des charge (CdC)

Ledit « cahier des charges » est un document qui a été produit à la suite de l'expression des besoins de l'ensemble des services de la BCC impliqués dans les ateliers de travail. Il a été donc complété avec l'expérience et les connaissances de chacune des ressources internes à la BCC et selon les connaissances issues des meilleures pratiques et des meilleures bases logicielles utilisées dans le marché. Il permettra donc :

À la BCC, d'évaluer les offres qui lui seront soumises en vue de l'acquisition d'un logiciel de gestion des encaisses;

Au soumissionnaire, d'évaluer l'envergure de la charge de travail, d'effectuer des comparaisons en lien avec leur outil de gestion, d'estimer les coûts financiers et de proposer un calendrier de livraison prévisionnel de mise en œuvre;

Le soumissionnaire est un expert du domaine de gestion des encaisses tant dans le domaine des processus opérationnel que dans le domaine technique, de ce fait, à titre de conseiller il nous aiguillera sur les bonnes pratiques de gestion.

Ledit « cahier des charge » n'est donc pas un document d'analyse en vue du développement de la solution ou de son paramétrage mais un document permettant à l'ensemble des parties prenantes de comprendre les besoins et le contexte d'affaires de la BCC.

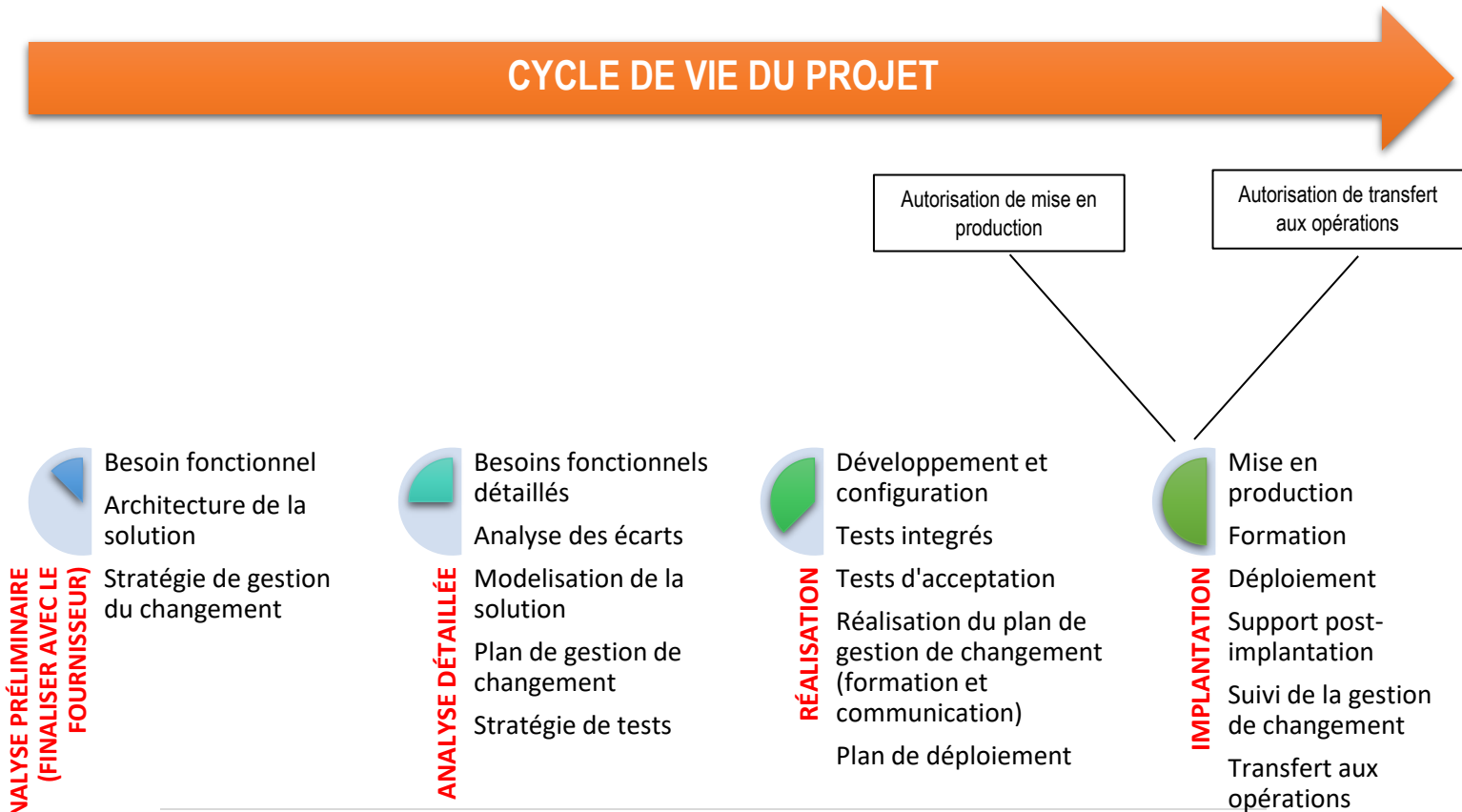
1.7. Marchés publics

Toute soumission doit être présentée par un Soumissionnaire ayant un établissement où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau à Moroni (Comores) ou un territoire visé par un accord tel que le marché commun pour l’Afrique orientale et australe (COMESA) ou tout autre accord intergouvernemental relatif aux marchés publics est applicable.

1.8. Objectif du projet

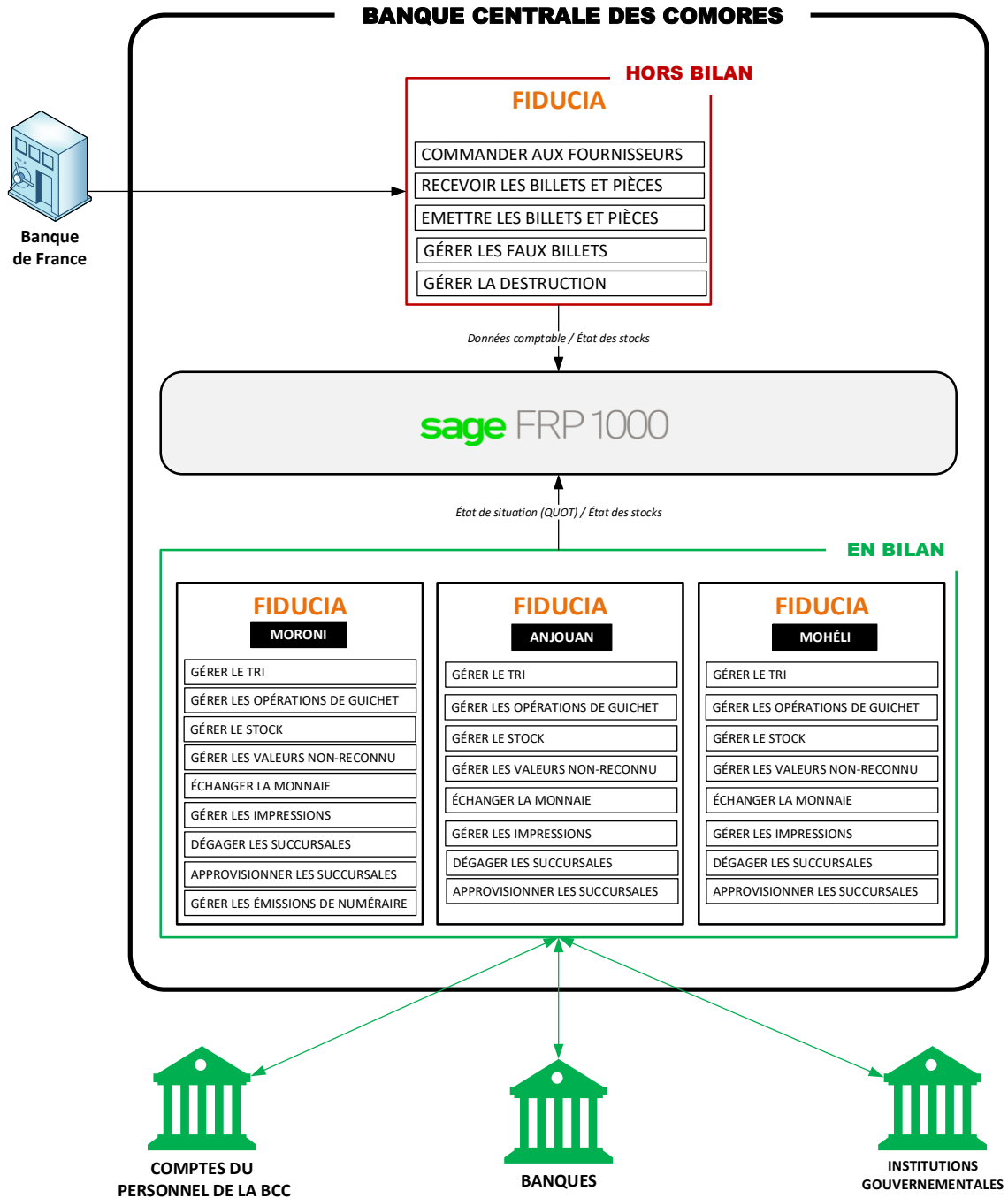
Doter la Banque Centrale des Comores (BCC) d’un nouveau système de gestion des encaisses, performant, évolutif et fiable permettant une gestion opérationnelle efficace et conforme aux bonnes pratiques.

1.9. Cycle de vie du projet



## 2. CONTEXTE D'AFFAIRES

### 2.1. Diagramme de contexte



## 2.2. Le service de caisse de la BCC

La Banque Centrale des Comores (BCC) possède trois édifices :

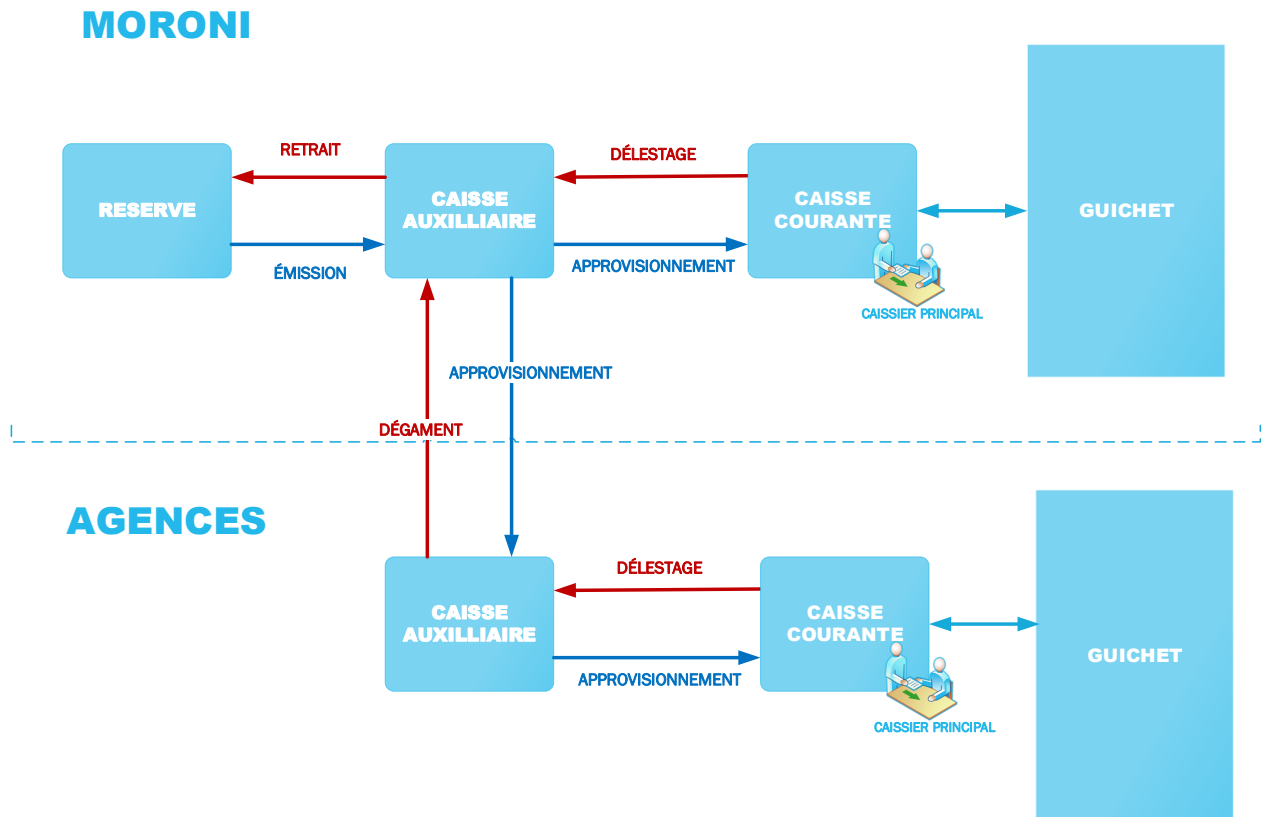
- Un service de caisse à Moroni
- Une agence à Anjouan
- Une agence à Mohéli

Tous les services de caisse de la BCC ont en charge les trois missions suivantes :

- L'entretien de la monnaie fiduciaire** : mise en circulation des billets et des monnaies métalliques, triage des valeurs versées aux guichets en vue d'éliminer les coupures en mauvais état et les coupures apocryphes ;
- Le service de la clientèle institutionnelle** : délivrance, réception échange de valeurs, achat et vente de devises (euros, dollars US). La clientèle institutionnelle est composée des clients de la Banque : État et ses démembrements, Établissements publics, établissements de crédit et autres institutions financières...
- Le service à la clientèle de passage** : échange de valeurs (billets et pièces).

## 2.3. Les lieux de stockage de la caisse

## 2.3.1. Schémas



## 2.3.2. Définition

- ❑ **La réserve** : La réserve comprend les billets et pièces neuves en caisse (HB Neufs – non émis), ainsi que les stocks détenus par les fournisseurs (HB en production) ainsi que celles retirés de la circulation (à détruire ou à vendre). Ces valeurs sont comptabilisées en "Hors bilan" en attendant leur émission (vers la caisse auxiliaire). Les agences de Mohéli et d'Anjouan ne possèdent pas de réserve.
  
- ❑ **La caisse auxiliaire** : Elle est destinée à assurer l'approvisionnement et les versements de la caisse courante. C'est dans cette caisse que l'entretien de la monnaie fiduciaire se fait.

- La caisse courante** : ou guichet, assure les opérations (versement, prélèvement, échange de Franc comoriens et Devises étrangères) avec la clientèle. L’approvisionnement de la caisse courante est assuré par le caissier principal.

#### 2.4. Service opérations bancaires

	<b>BILAN</b>	<b>HORS BILAN</b>
<b>MORONI</b>	<input type="checkbox"/> PRÉLEVEMENT <input type="checkbox"/> PAIEMENT CHEQUE <input type="checkbox"/> VERSEMENT <input type="checkbox"/> ACHAT ET VENTE <input type="checkbox"/> EMISSION <input type="checkbox"/> RETRAIT <input type="checkbox"/> EXPEDITION (EURO) <input type="checkbox"/> APPROVISIONNEMENT <input type="checkbox"/> DEGAGEMENT <input type="checkbox"/> VENTES AUX COLLECTIONNEURS	<input type="checkbox"/> RECEPTION <input type="checkbox"/> EMISSION <input type="checkbox"/> RETRAIT
<b>ANJOUAN</b>	<input type="checkbox"/> PRÉLEVEMENT <input type="checkbox"/> PAIEMENT CHEQUE <input type="checkbox"/> VERSEMENT <input type="checkbox"/> ACHAT ET VENTE <input type="checkbox"/> APPROVISIONNEMENT <input type="checkbox"/> DEGAGEMENT <input type="checkbox"/> RETRAIT <input type="checkbox"/> FACTURES FOURNISSEURS	
<b>MOHÉLI</b>	<input type="checkbox"/> PRELEVEMENT PAIEMENT CHEQUE <input type="checkbox"/> VERSEMENT <input type="checkbox"/> ACHAT ET VENTE <input type="checkbox"/> APPROVISIONNEMENT <input type="checkbox"/> DEGAGEMENT <input type="checkbox"/> RETRAIT <input type="checkbox"/> FACTURES FOURNISSEURS	

### 3. INSTRUCTION AUX SOUMISSIONNAIRES

#### 3.1. Étapes d'acquisition - Calendrier

Étapes	Dates
Remise du document d'appel d'offre	08 avril 2019
Dépôt des soumissions	08 mai 2019
Ouverture des soumissions	9 mai 2019
Entrevue	23 mai 2019

#### 3.2. Remise des documents d'appel d'offre

Les Soumissionnaires peuvent se procurer les Documents d'Appel d'offres à partir de la date de « remise des Documents d'Appel d'offres » indiquée au paragraphe 3.1. par les places de marché suivant :

- DG Market

#### 3.3. Admissibilité

Pour être admissible à présenter une soumission, le Soumissionnaire doit :

- Avoir un établissement où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales d'affaires.
- Joindre à sa soumission la Grille d'admissibilité et d'évaluation de la Solution proposée dûment complétée et rencontrer toutes les Spécifications identifiées comme étant obligatoires pour la Solution proposée (**ANNEXE II**)
- Joindre le formulaire d'identification du soumissionnaire. (**ANNEXE I**)

### 3.4. Représentant de la BCC

Les personnes suivantes représentent la BCC dans le cadre de cet Appel d'offres :

Mme Ilhame Damas \ Badrouline Mohamed  
Secrétariat générale de la Banque Centrale des Comores  
projetSGe@banque-comores.km

Afin d'assurer une uniformité d'interprétation des Documents d'Appel d'offres et de façon à faciliter les échanges d'information, les Soumissionnaires doivent s'adresser exclusivement au représentant de la BCC identifié ci-dessus dans le cadre du présent Appel d'offres, à moins d'indications spécifiques à l'effet contraire.

### 3.5. Représentant officiel du soumissionnaire

Le soumissionnaire doit dûment compléter et joindre à sa soumission la « *fiche d'identification du représentant officiel du soumissionnaire* » jointe en **annexe I**.

### 3.6. Caractère des prix

À l'aide du formulaire « offre de prix » joint à l'**annexe III** des présentes, le Soumissionnaire doit remplir chacune des sections dudit formulaire comme suit

- Coût d'utilisation de la solution
- Développement et mise en exploitation des fonctionnalités
- Service d'entretien hors contrat
- Services professionnels
- Location d'environnement STI
- Autres services

### 3.7. Retrait d'une soumission

La soumissionnaire peut retirer sa candidature en personne ou par courriel à : [ProjetSGE@banque-centrale.km](mailto:ProjetSGE@banque-centrale.km) en tout temps avant l'heure et la date limite fixées pour la réception des soumissions, sans pour cela aliéner son droit d'en présenter une nouvelle dans les délai prescrit.



### 3.8. Prérogative de la BCC

À son entière discrétion, la BCC s'engage à n'accepter ni la plus basse, ni aucune autre des soumissions reçues; elle a également le droit de rejeter en tout ou en partie toute soumission non conforme, ainsi que toutes les soumissions, y inclus la soumission la plus basse, de même que d'annuler en tout ou en partie l'Appel d'offres et, à sa discrétion, de demander de nouvelles soumissions avec de nouveaux documents d'appel d'offres, pour une partie ou la totalité de l'objet des présentes; le tout, sans devoir motiver ses décisions et sans encourir d'obligations d'aucune sorte envers les Soumissionnaires.

Notamment, mais sans limiter la généralité de ce qui précède, la BCC peut rejeter une soumission conforme lorsqu'elle estime que l'un ou l'autre des prix déterminés peut avoir pour effet de désavantager la BCC ou de truquer la soumission, notamment lorsqu'un tel prix est disproportionné par rapport au prix du marché ou aux autres prix soumissionnés.

### 3.9. Confidentialité des documents d'Appel d'Offres

Le contenu des Documents d'Appel d'offres est donné à titre confidentiel. Tout Soumissionnaire qui reçoit ou détient l'un ou l'autre de ces documents s'engage à n'en dévoiler l'information que pour les besoins de l'élaboration et la présentation de sa soumission. Le Soumissionnaire s'engage également à préserver la confidentialité des informations dont lui ou, s'il y a lieu, ses Sous-traitants et Ressources pourraient prendre connaissance au cours du processus d'Appel d'offres.

### 3.10. La solution

Le Soumissionnaire doit s'assurer que la Solution proposée pour laquelle il soumet un prix, est disponible pour être fournie au moment du dépôt de sa soumission.

Le Soumissionnaire doit obligatoirement proposer une Solution qui rencontre minimalement les Spécifications définies et identifiées comme obligatoires à **l'annexe II** (Grille d'admissibilité et d'évaluation de la Solution proposée). Pour ce

faire, il devra indiquer pour chacune des spécifications décrites à **l'annexe II**, si la Solution proposée rencontre cette Spécification ou non.

Malgré toute disposition contraire, la BCC considérera que la Solution proposée par un Soumissionnaire rencontre une Spécification visée au moment du dépôt de sa soumission si celle-ci fait partie intégrante de sa Solution proposée, même si celle-ci requiert une configuration, une paramétrisation ou une personnalisation. Par conséquent, la BCC considérera qu'une Spécification n'est pas rencontrée si elle doit être développée par le Soumissionnaire et par conséquent, sa soumission sera déclarée inadmissible et elle sera automatiquement rejetée.

Le Soumissionnaire devra également joindre à sa soumission l'ensemble de la documentation technique décrivant les Spécifications de la Solution proposée. Toute documentation fournie devra être en français.

Dans l'éventualité où la Solution proposée ne rencontre pas toutes les Spécifications indiquées comme obligatoires à **l'annexe II**, sa soumission sera automatiquement déclarée non admissible et elle sera rejetée. De la même manière, si le Soumissionnaire omet de joindre à sa soumission **l'annexe II** dûment remplie, sa soumission sera automatiquement déclarée non admissible et elle sera rejetée.

Par le dépôt de sa soumission, le Soumissionnaire représente et garantit que la Solution proposée est compatible, fonctionnelle et utilisable avec l'environnement technologique actuel de la BCC.

### 3.11. Estimation des efforts

Le Soumissionnaire devra joindre à sa soumission un plan de projet comprenant notamment une description des activités, des Livrables, des phases, des livraisons ainsi qu'un Plan de projet (Gantt) pour la réalisation des Services de mise en exploitation initiale de la Solution.

Ce plan de projet (Gantt) doit être répartie selon les phases et les contraintes identifiées à la section « Cycle de vie du projet » des présentes. Elle devra également comprendre un échéancier de mise en exploitation démontrant une

répartition du nombre de jours, d'heures, des dates et des activités pour chacun des Livrables et pour chacune des Ressources-clés.

L'estimation des efforts soumis par le Soumissionnaire devra faire état de toutes les périodes d'interruptions prévues au projet.

Le plan de projet du Soumissionnaire devra prévoir que les Services de mise en exploitation de la Solution s'échelonneront à compter du début du Contrat. Il devra également prévoir que la Solution, devra être mise en exploitation en une seule livraison prévue en janvier 2020.

### 3.12. Documentation requise

- Présentation de la solution
- Un schéma d'architecture décrivant la Solution et les différents modules fonctionnels et logiciels ainsi qu'une description de chacun
- La documentation expliquant de quelle façon la solution est tolérante aux pannes
- La documentation d'implémentation de référence.
- La stratégie de chargement / conversion des données à convertir dans la solution

## 4. EVALUATION DES SOUMISSIONS

### 4.1. Inaltérabilité des soumissions

La BCC évaluera les soumissions à partir des renseignements qu'elles contiennent. Toutefois, s'il s'avérait nécessaire pour la BCC d'obtenir des précisions sur l'un ou l'autre des renseignements fournis dans la soumission, de telles précisions deviendraient alors partie intégrante de cette dernière. Les précisions ne devront ni améliorer l'aspect qualitatif de la soumission, ni réviser les coûts, sinon la soumission devra être rejetée.

### 4.2. Méthode d'évaluation des soumissions

Les soumissions conformes reçues seront évaluées pour leur qualité par le Comité de sélection, selon une grille d'évaluation jointe en annexe qui illustre les critères d'évaluation retenus et leurs pondérations respectives. L'évaluation sera effectuée sur le principe du prix ajusté le plus bas (facteur K). Le processus d'évaluation se divise en deux étapes.

**La première étape (Étape 1)** regroupe les critères d'appréciation pour l'évaluation d'ordre qualitatif, les soumissions étant évaluées selon les critères de qualité énoncés au paragraphe 4.3.1 (Critères d'appréciation pour l'évaluation qualitative) des présents Documents d'Appel d'offres. Seuls les Soumissionnaires ayant obtenu une note totale minimale de 70 points sur 100 pour chacun des segments mentionnés ci-dessous pourront accéder à la deuxième étape.

Les soumissions sont évaluées pour leur qualité par le Comité de sélection en fonction des critères retenus, sans que les prix soumis par le Soumissionnaire au formulaire « Offre de prix » (Annexe III) soient connus des membres du Comité de sélection.

Cette première étape relativement à l'évaluation qualitative se divise en deux (2) segments, soit :

Segment 1 : l'évaluation des quatre (4) premiers critères cumule un pointage total maximal de 75% de la note finale sur le plan de l'évaluation qualitative; et

Segment 2 : l'entrevue, qui totalise un pointage maximal de 25% de la note finale sur le plan de l'évaluation qualitative.

## NOTE

Sous réserve de ce qui précède, seuls les trois (3) Soumissionnaires ayant obtenu la pondération la plus élevée lors de l'évaluation qualitative du premier segment, à la condition que leur soumission ait atteint ou dépassé une note totale minimale de 70 points sur 100 seront invités en entrevue.

Lorsqu'un critère est de type éliminatoire. Un Soumissionnaire qui n'atteint pas la note de 70% pour ce critère verra sa soumission considérée comme non acceptable et par conséquent, le Comité de sélection ne poursuivra pas l'évaluation d'une telle soumission.

**À la deuxième étape (Étape 2)**, les soumissions retenues suivant le processus d'évaluation de la qualité, soit celles ayant obtenu 70 points et plus, détaillé au paragraphe 4.3 (Première étape : évaluation qualitative) sont évaluées quantitativement en tenant compte du prix total ajusté le plus bas (facteur K) pour l'ensemble des Services couverts par le Document d'Appel d'offres.

### 4.3. Première étape : Évaluation qualitative

L'évaluation qualitative des soumissions est de la responsabilité du Comité de sélection qui procède à l'évaluation selon la grille présentée à l'annexe et des critères définis à la section 4.3.1 (Critères d'appréciation pour l'évaluation qualitative) des présentes. Il est essentiel que le Soumissionnaire développe de façon précise et ordonnée les éléments de réponse aux critères fixés, en démontrant à l'égard de chacun d'eux ce qui le rend apte à réaliser le Contrat.

#### 4.3.1. Critère d'appréciation pour l'évaluation qualitative

Aux fins de l'évaluation qualitative, cinq (5) critères d'appréciation ont été retenus, lesquels se subdivisent en deux (2) segments d'évaluation :

#### 1ER SEGMENT (DOCUMENTS REQUIS DANS L'ANNEXE)

- 1) **Solution proposée** : évaluation de la Solution proposée en annexe II (Grille d'admissibilité et d'évaluation de la Solution proposée) en deux (2) parties  
i) quant à son admissibilité relativement aux exigences minimales requises,  
ii) évaluation des Caractéristiques complémentaires disponibles et déjà en opération avec la Solution au moment du dépôt de celle-ci.
- 2) **Expérience du Soumissionnaire**: évaluation de l'expérience générale et spécifique du Soumissionnaire dans le domaine du Contrat à adjuger en considérant notamment la nature, l'envergure et la complexité des mandats réalisés.
- 3) **Expérience des Ressources-clés et Méthodologie d'implantation** : évaluation de l'expérience pertinente et de l'expertise des Ressources-clés en considérant notamment les mandats réalisés par chacune des Ressources-clés présentées. Évaluation de la méthodologie utilisée et de l'approche préconisée pour la mise en exploitation et le support de la Solution.
- 4) **Services professionnels et autres Services** : évaluation du niveau de la qualité et des services offerts par le Soumissionnaire, ainsi que de son mode de fonctionnement pour y parvenir.

#### 2E SEGMENT (ENTREVUE)

- 5) **Entrevue** : Présentation de l'entreprise, des Ressources-clés proposées par le Soumissionnaire, de la méthodologie d'implantation pour la mise en exploitation de la Solution ainsi qu'une brève présentation de certaines fonctionnalités de la Solution lors d'une entrevue menée par le Comité de sélection. Seuls les trois (3) Soumissionnaires ayant obtenu la pondération la plus élevée au 1er segment de l'évaluation qualitative, à la condition que leur soumission ait atteint ou dépassé la note minimale de 52.5 points sur un total de 75, soit soixante-dix pour cent (70%) pour l'évaluation du 1er segment, seront convoqués pour une entrevue par le Comité de sélection.

La pondération attribuée à chaque critère d'appréciation est la suivante :

Critères d'appréciation	Critères éliminatoire	Pondération (%)
<b>1<sup>er</sup> segment</b>		
Solution proposée	X	25%
Expérience du Soumissionnaire		20%
Expérience des ressources clés et méthodologie d'implantation		10%
Services professionnels et autres services		20%
<b>2<sup>ème</sup> segment</b>		
Entrevue	X	25%

Pour chaque critère d'appréciation, un pointage de 0 à 100 sera attribué par le Comité de sélection et pondéré par le taux de pourcentage du critère. Un Soumissionnaire qui, dans sa soumission, omet de fournir l'information sur un critère donné obtient la note 0 pour ce critère. D'autre part, la note 70 est allouée lorsque l'évaluation est considérée comme ayant atteint le niveau de qualité minimale pour ce critère.

Lorsqu'un critère d'appréciation est de type éliminatoire, le Soumissionnaire qui n'atteint pas la note de 70% pour ce critère lors de l'évaluation de ce critère, verra sa soumission considérée comme non acceptable. Par conséquent, le Comité de sélection ne poursuivra pas l'évaluation d'une telle soumission.

#### 4.3.2. Évaluation du 1<sup>er</sup> segment

Tel qu'indiqué ci-dessus, le Comité de sélection procédera dans un premier temps à l'évaluation des quatre (4) premiers critères énoncés dans le 1<sup>er</sup> segment qui représente un total maximal de 75 points de la note finale. Le pointage total de ces quatre (4) critères doit atteindre minimalement 52.5 points (soit 70%) afin que la soumission soit considérée comme éligible au 2<sup>e</sup> segment d'évaluation, soit celui de l'entrevue, sous réserve du paragraphe 4.3.1 (2<sup>e</sup> segment).

Une soumission qui n'atteint pas minimalement la note de passage (52.5/75) pour la somme des quatre (4) premiers critères d'évaluation (1er segment) sera considérée non acceptable et, par conséquent, le Comité de sélection ne poursuivra pas l'évaluation d'une telle soumission.

#### 4.3.3. Évaluation du 2<sup>eme</sup> segment

De tous les Soumissionnaires qui se sont qualifiés à l'évaluation du 1er segment, paragraphe 4.3.2, à la condition que leur soumission ait atteint ou dépassé la note minimale de 52.5 points pour ce 1er segment, seuls les trois (3) Soumissionnaires ayant obtenu le pointage le plus élevé pourront être convoqués à l'entrevue. Ladite entrevue constitue le 2e segment de l'évaluation qualitative lequel représente un maximum de 25 points de la note finale.

Ce critère d'appréciation est de type éliminatoire, le Soumissionnaire doit avoir obtenu au moins 70% à l'entrevue afin que le Comité de sélection poursuive le processus d'évaluation de la soumission. Dans le cas contraire, le Soumissionnaire se verra retourner son enveloppe de prix scellée, une fois le Contrat adjudgé.

#### 4.3.4. Analyse finale de la qualité

Une fois tous les critères des deux (2) segments ayant été évalués et pondérés par le Comité de sélection, et ce, en conformité avec le paragraphe 4.3 (Première étape : évaluation qualitative), le Comité de sélection additionne les points obtenus pour chaque soumission pour un total maximal de 100 points. La soumission qui n'atteint pas une note totale minimale de 70 points au niveau qualitatif est considérée comme non acceptable. Par conséquent, le Comité de sélection ne poursuivra pas l'évaluation d'une telle soumission.

Le Comité de sélection retiendra et évaluera l'offre de prix des Soumissionnaires ayant obtenu 70 points et plus sur le plan de la qualité.

Malgré toute disposition contraire, si une ou aucune soumission n'obtient le minimum de 70 points sur le plan de la qualité, les soumissions qui atteignent au moins 60 points au niveau de la qualité pourraient être également considérées par le Comité de sélection.



#### 4.4. L'entrevue

L'entrevue, d'une durée maximale de quatre (4) heures, a pour but de permettre la présentation de l'entreprise, des Ressources-clés proposées par le Soumissionnaire, de la méthodologie d'implantation pour la mise en exploitation de la Solution ainsi qu'une présentation de certaines fonctionnalités de la Solution proposée, ces dernières seront précisées dans la lettre d'invitation, le cas échéant. Les entrevues seront suivies d'une période de questions de la part du Comité de sélection de la BCC.

#### 4.5. Transmission aux soumissionnaires des résultats de l'évaluation

La BCC transmettra à chacun des Soumissionnaires qui sont présents. Une soumission dans un délai de quinze (15) jours suivant l'adjudication du Contrat :

- La confirmation de l'acceptation ou non de sa soumission

Aucune autre information sur l'évaluation des soumissions ne sera communiquée.

#### 4.6. Les informations requises

Les soumissions doivent minimalement exposer de façon détaillée les réponses relatives aux points énoncés ci-dessous. Afin d'uniformiser le plus possible les soumissions, le Soumissionnaire doit respecter l'ordre des points dans sa présentation. Le Soumissionnaire doit veiller à conserver les titres des sections afin de bien les délimiter.

Les Soumissionnaires doivent tenir compte du fait que la Solution, les Services demandés, ainsi que les termes et conditions stipulés au Contrat, répondent aux besoins de la BCC.

La BCC peut, à son entière discrétion, ne pas retenir une soumission dont les réponses formulées par le Soumissionnaire limitent les Services ou la relations d'affaires envisagées, de façon telle qu'ils ne répondent plus aux besoins exprimés.

#### 4.6.1. Informations générales

Veillez indiquer les informations suivantes:

- Entité légale du Soumissionnaire;
- Adresse du siège social;
- Adresse de la place d'affaires qui fournira les Services;

#### 4.7. Critère N1 : Solution proposée

La BCC vise à retenir un Soumissionnaire qui détient une Solution dont les Spécifications rencontrent ou surpassent celles minimalement requises par elle, celles-ci ayant été définies et identifiées à l'annexe II (Grille d'admissibilité et d'évaluation de la Solution proposée).

Pour ce faire, le Soumissionnaire doit compléter et joindre à sa soumission l'annexe II (Grille d'admissibilité et d'évaluation de la Solution proposée)

#### 4.8. Critère N2 : Expérience du Soumissionnaire

La BCC vise à retenir un Soumissionnaire qui démontrera qu'il détient une expérience et une expertise significatives dans l'exécution de services similaires à ceux requis aux présentes.

La BCC peut considérer l'expérience et l'expertise d'une filiale ou de la compagnie mère d'un Soumissionnaire, pour ce faire, le Soumissionnaire doit répondre aux questions suivantes en complétant le formulaire de réponse joint en annexe I.

Le Soumissionnaire doit :

- i. Indiquer l'année de fondation de sa firme et depuis combien de temps il développe l'expertise dans la gestion des réclamations d'assurance;
- ii. Indiquer la taille de son équipe actuelle, les domaines de spécialités, le nombre d'employés qui complètent ses effectifs et le type de mandats généralement effectués;
- iii. Indiquer son nombre total d'employés qui seront amenés à travailler sur le projet et à son maintien;
- iv. Mettre en évidence les particularités majeures qui le démarquent pour la réalisation du Contrat;

- v. Élaborer sur toutes expertises développées et sur les certifications détenues par sa firme qui pourraient le distinguer relativement à la Solution et les Services concernés par le présent Appel d'offres;
- vi. Indiquer combien de clients utilise actuellement la Solution proposée et depuis combien de temps ils l'utilisent.
- vii. Démontrer son expérience dans la réalisation d'au moins un (1) mandat pour lequel il a rendu des services équivalents à ceux décrits aux présents Documents d'Appel d'offres (pour des clients autres que la BCC), auprès d'entreprises ou organismes de taille comparable à la BCC, au cours des cinq (5) dernières années et pour lesquels la Solution proposée qu'il a mise en exploitation est encore pleinement utilisée par le client à la date de dépôt des soumissions. Chacun des mandats présentés doit minimalement contenir les informations suivantes :
  - L'entité légale du client;
  - Le nom et la description du projet ainsi que les services fournis;
  - Les dates de début et de fin du ou des mandats effectués;
  - La date d'implantation de la Solution déployée;
  - Le nombre d'utilisateurs et d'assurés supportés par la Solution;
  - Les renseignements relatifs au respect de l'échéancier et à l'atteinte des objectifs lors de la mise en exploitation de la solution déployée. En cas de non-respect de l'échéancier, le soumissionnaire devra en détailler les raisons. En cas de respect de l'échéancier, le soumissionnaire devra exposer les outils et les moyens mis en place pour y parvenir;
  - Les enjeux, les problématiques et les défis rencontrés au cours du mandat et les correctifs apportés;
  - Les raisons pour lesquelles ces mandats semblent comparables au mandat faisant l'objet de cet Appel d'offres. Le Soumissionnaire doit mettre en valeur la complexité, les objectifs, les particularités et les contraintes de ces mandats; et
  - Une brève description expliquant par quels moyens les objectifs du mandat ont été atteints.

#### 4.9. Critère N3 : Expérience des Ressources clés et méthodologies d'implantation

Le Soumissionnaire sera évalué sur l'expérience pertinente des Ressources-clés qu'il propose pour combler les besoins exprimés dans le présent Appel d'offres.

Le Soumissionnaire doit identifier les Ressources-clés qu'il propose pour accompagner la BCC dans la mise en exploitation de la Solution.

Il doit démontrer que ses Ressources-clés répondent, par leurs formations académiques et professionnelles, et par leurs expériences et leurs réalisations antérieures, aux exigences du présent Appel d'offres.

Pour ce faire, il doit répondre à chacune des questions suivantes en remplissant les formulaires de réponses applicables joints en annexe I.

Le soumissionnaire doit joindre à sa soumission une copie du Curriculum Vitæ de chacune des Ressources-clés proposée, et doit minimalement identifier les Ressources-clés qu'il propose pour combler les fonctions suivantes :

#### **GESTIONNAIRE DE COMPTE**

Le gestionnaire de compte administre le contrat, est responsable de sa gouvernance et de la relation avec la BCC.

#### **GESTIONNAIRE DE CONTENU DE LA SOLUTION**

Responsable de la configuration des règles conformément au besoin d'affaires et aux fonctionnalités prévu dans le cadre du Contrat. Il s'assure que la solution réponde bien aux besoins émis et joue un rôle de conseil sur les bonnes pratiques de gestion.

#### **GESTIONNAIRE DE PROJET**

Le gestionnaire de projets est responsable de la réalisation et du bon déroulement du projet et de la mise en exploitation selon l'échéancier de la Solution ; il est le principal point de contact de la BCC.

#### **ARCHITECTE INTÉGRATEUR**

L'architecte intégrateur est responsable d'assurer l'intégration de la Solution au sein de l'infrastructure de la BCC et responsable des échanges de données.

#### **RESPONSABLE DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION**

Le responsable de la sécurité de l'information est responsable d'assurer la mise en oeuvre, le maintien et la mesure de l'efficacité des obligations de sécurité du Fournisseur à appliquer selon les ententes contractuelles et de niveau de service entre les deux parties. Il est le principal point de contact de la BCC en matière de sécurité de l'information et protection des renseignements personnels (PRP).

De plus, introduire la BCC sur les deux (2) thèmes suivant en lien avec la méthodologie et le support post-implantation :

#### **MÉTHODOLOGIE ET APPROCHE PRÉCONISÉE**

Le Soumissionnaire présente la méthodologie et l'approche qu'il préconise relativement à l'exécution de ses obligations dans le cadre de l'Appel d'offres.

Le Soumissionnaire doit présenter la démarche complète de projet qu'il propose pour les Services de mise en exploitation de la Solution.

**SERVICE D'ENTRETIEN**

Le Soumissionnaire doit présenter et décrire de façon détaillée son Service d'entretien, de maintenance et de support offert avec la Solution. Ces derniers incluent les mécanismes, outils et processus mis en place pour assurer un Service de qualité.

## 5. EXÉCUTION

Le soumissionnaire devra écrire de façon suffisamment explicite l'ensemble des modalités d'exécution qu'il projette de mettre en œuvre dans le cadre du projet.

### 5.1. Progiciel

Afin de garantir la fiabilité, l'intégrité des données et la rapidité de mise en œuvre de la solution, la BCC souhaite garder la solution proposée par le soumissionnaire le plus standard possible. Ceci aura également des avantages lors de projet d'évolution de la solution ce qui amoindrira les impacts système.

Cependant, la BCC est ouvert à toute proposition de Progiciel spécifiquement développé dans le sens d'un système de gestion des encaisses. Ce type de proposition sera étudié dans le cadre de ce présent appel d'offre.

Dans le cas d'un développement, l'applicatif proposé devra être de type Progiciel intégrant une couche configurable forte, pour s'adapter aux spécificités, à l'organisation et aux processus cibles.

### 5.2. Mode de déploiement

Le mode de déploiement de la solution sera défini avec le Fournisseur. Suite à l'analyse de l'environnement technologique et des systèmes d'information de la BCC, le Fournisseur définira les paramètres de système adéquat et/ou les adaptations à y apporter.

### 5.3. Installation du progiciel

L'analyse de l'environnement technologique de la BCC révélera également la manière dont l'installation du Progiciel devra être faite conformément aux meilleurs pratiques et suivant une méthodologie reconnue. Nous nous attendons à ce que le Fournisseur nous démontre la meilleure approche pour l'installation du Progiciel compte tenu du contexte organisationnel de la BCC.

#### 5.4. Gestion des tests

Tous les modules du progiciel seront testés et approuvés par la BCC. Ceci nous permettra d'avoir l'assurance que la solution répond complètement aux besoins exprimés. Cependant, le fournisseur mettra ses propres jeux d'essais à la disposition du client incluant les données d'essais, au minimum un mois avant la phase de test spécifié dans le plan de projet. Les jeux et les données d'essais seront disponible dans tous les environnements définis dans le cadre du projet.

Une fois l'approbation des tests d'acceptation par le client, le Progiciel pourra être mis en production.

#### 5.5. License

Le Progiciel actuel est construit de façon à avoir une seule License servant pour l'ensemble des utilisateurs de la solution FIDUCIA, il faut noter que la BCC détient plus d'une centaine de poste de travail correspondant aux opérations et à la gestion des bases de données. Le Fournisseur doit donc être en mesure de produire des Licences utilisateurs sans aucune limite sur nombre, y compris pour le moteur de base de données.

#### 5.6. Gestion des environnements

Le Fournisseur devra mettre à la disposition de la BCC, tous les environnements nécessaires à la mise en œuvre du Progiciel et à sa maintenance. Ainsi, nous nous attendons à avoir minimalement:

- Un environnement de production
- Un environnement de Test intégrés / tests d'acceptation

#### 5.7. Code sources

La mise à disposition des codes sources est fortement souhaitée. Cette considération devra clairement apparaitre dans la soumission.

## 6. GESTION DE LA FORMATION

### 6.1. La formation du personnel

La formation du personnel se fera par sujet et par métier. Le Fournisseur assurera la formation complète pour l'ensemble du personnel de la BCC. L'ensemble de la formation sera dispensé en langue Françaises et le Fournisseur remettra les manuels de formation également en Français.

La phase de formation sera incluse dans le plan de projet, une fois que la phase des jeux d'essai a été approuvé par le client.

### 6.2. La formation du personnel technique (informatique)

Cette formation a pour objectif de permettre au personnel de la Direction des Système d'Information :

- D'assurer la maintenance de premier niveau de la solution.
- De poursuivre, s'il y a lieu, les développements pour faire évoluer ou ajouter des modules ou des fonctionnalités au progiciel.
- À la fin de la formation, ils devront être capables d'assurer les tâches suivantes :
  - Installation et déploiement de progiciel
  - Paramétrage du Progiciel
  - Administration de la base de données du Progiciel
  - Exploitation des différents modules de Progiciel

À la fin de la formation, ils devront être capable d'assumer les tâches suivantes :

- Évolution de la structure de la base de données conformément au référentiel du Fournisseur.
- Développement des nouvelles fonctions ou de nouveaux modules.
- Le respect du référentiel du Fournisseur permettra de faire migrer plus facilement et plus efficacement ces développements spécifiques lorsqu'une mise à jour sera proposée par celui-ci.



### 6.3. Structure de la formation

La structure de la formation sera à définir par le fournisseur en incluant un agenda permettant d'aborder l'ensemble des sujets.

### 6.4. Prérequis à la formation

Si la formation requiert des préalables tant terme de connaissances de base que de matériels nécessaires à la réalisation de la formation, il incombe au Prestataire de les préciser dans sa proposition.

### 6.5. Lieu de la formation

L'ensemble des activités de formation se fera aux Comores dans des locaux mis à la disposition par la BCC.

### 6.6. Durée de la formation

La durée de la formation sera définie dans le plan de projet et devra tenir compte des activités opérationnels en cours afin de ne pas impacter le travail du personnel de la BCC.

## **À NOTER**

Les différents points, liés à la formation, reste encore à définir, toutefois, l'ensemble des variantes de formation proposé par le Fournisseur seront prise en considération et examinées avec une attention très particulière.

## 7. ACTIVITÉS POST IMPLANTATION DE LA SOLUTION

### 7.1. Acquisition du Progiciel

#### 7.1.1. Réception provisoire

Tel que mentionné dans le cycle de vie du projet, une fois la mise en production de la solution. La BCC établira un « procès-verbal de réception provisoire » notifiant la prise en compte officiel de la Solution par la BCC. Ce procès-verbal comportera, en annexe, les résultats des tests d'acceptation effectués par les ressources internes de la BCC incluant les anomalies constatées.

#### 7.1.2. Réception définitive

La réception définitive de la solution correspond à la fin de la période de garantie. Ainsi, un « procès verbal de réception définitive » confirme l'acquisition de la solution de gestion de l'encaisse.

#### 7.1.3. Période de garantie

À compter de la date de la signature du procès verbal de réception provisoire ou à une date spécifiée dans le dit procès-verbal, le Progiciel réceptionné sera garanti pendant une durée minimale de douze (12) mois contre :

- Les vices de conception
- Les anomalies du Progiciels

Pendant la période de garantie, le fournisseur devra, soit par intervention sur site, soit à distance, corriger les différents problèmes et difficultés que les utilisateurs rencontreront dans l'exploitation du Progiciel. Des fiches d'incident seront remontées de façon formelle à l'intégrateur pendant toute la période de garantie.

Toutes les prestations pendant la période de garantie seront à la charge du Fournisseur.

#### 7.1.4. Documentation et supports techniques

L'ensemble de la documentation technique sera rédigé en Français.

Le fournisseur devra fournir au minimum :

- Une documentation technique complète du progiciel proposé, avec la procédure d'installation, les procédures de maintenance, la structure de la base de données et les schémas relationnels, au minimum un mois avant le premier test de de la Solution.
- Le manuel de référence
- Le guide d'administration
- Les guide d'utilisateur
- Le progiciel en support CD s'il y a lieu
- Tous autres documents jugés utiles

## 8. ENVIRONNEMENT TECHNOLOGIQUE DE LA BCC

Les digrammes suivants présentes les principales composantes technologiques de l'environnement informatique de la Banque Centrale des Comores.

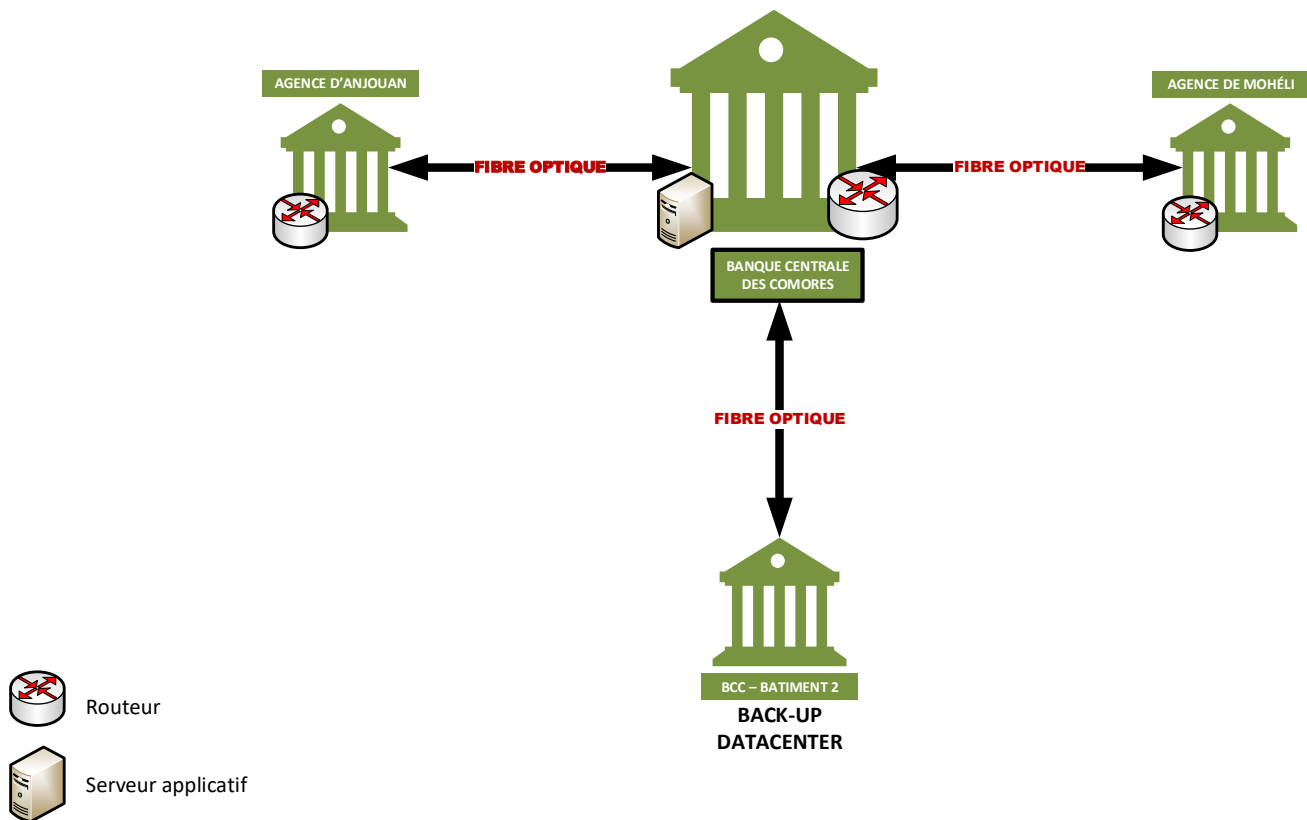
### 8.1. Schémas d'architectures fonctionnelles

*Le schéma sera disponible sur demande*

### 8.2. Schémas d'architecture des systèmes d'information

*Le schéma sera disponible sur demande*

### 8.3. Schémas d'architecture réseaux



## 8.4. Environnement technologique de la BCC

Infrastructure des postes de travail		
IPT-001	Nombre de poste de travail	106
IPT-002	Plateforme réseau client	Windows 7 Professionnel
IPT-003	Courrier électronique	
IPT-004	Nombre de License FIDUCIA	1
ISS-000 Infrastructure serveurs et de stockage		
ISS-001	Serveurs	12 physiques
ISS-002	Virtualisation	2
ISS-003	Systèmes d'exploitation des serveurs	windows Server
ISS-004	Réseau de stockage (SAN)	Baie de Stockage QNAP (SAN)
ISS-005	Librairie automatisée	
ISS-006	Logiciel de sauvegarde	Acronis Backup & Recovery 11
ISS-007	Serveur de fichier	windows Server
ISS-008	Serveur d'impression et répertoire d'entreprise et service réseau (DHCP,DNS,LDAP,etc...)	windows Server
ISS-009	Serveur de courrier	windows Server
IT-000 Infrastructure de traitement		
IT-001	Base de données	<p><b>Oracle :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oracle 8i</li> <li>- Oracle 11g</li> <li>- Oracle 12c</li> </ul> <p>HyperFils : pour les progiciels Windev</p>

R-000	Réseau (Interne et Externe)	
R-001	Corporatif et WAN	<p>Le réseau informatique corporatif de la BCC dessert présentement trois (3) édifices, incluant le siège social localisé à Moroni.</p> <p>Les deux (2) autres édifices sont des agences localisées à Anjouan et Mohéli</p> <p>Pour se connecter, l'agence externe utilise une liaison spécialisée et fibre Optique pour Internet</p>
R-002	Interne	<p>Description du réseau Interne :</p> <p>Le réseau BCC, est un réseau filaire, basé sur la technologie Ethernet, représentant la quasi-totalité du réseau interne (réseaux RJ45).</p> <p>Il possède une architecture « étoile » relié par des commutateurs (switch normal et switch POE).</p> <p>Il est composé de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Six (6) serveurs en production sous Active Directory Windows serveur,</li> <li>- Un (1) serveur d'application</li> <li>- Six (6) serveurs de secours.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Le parc informatique regroupe 90 postes de travail au siège et de 8 postes dans chaque agence (XP et Win7Pro).</li> <li><input type="checkbox"/> Un serveur Exchange assure la communication interne et externe.</li> <li><input type="checkbox"/> La sécurité du réseau est assurée par les règles de gestions du firewall.</li> </ul> <p>La BCC utilise la suite bureautique de Microsoft sous plusieurs versions : Microsoft office 2007, 2010, 2013, 2016</p> <p>Type de connexion sur les infrastructures serveur : connexion Ethernet (réseauRJ45)</p> <p>Téléphonie : Réseau PABX</p> <p>Service de connectivité internet et type de sécurité : connexion fibre Optique (10 Mo) avec l'opérateur Comores Télécom</p>

IS-000	Infrastructure de sécurité	
IS-001	Antivirus	<i>Sur demande</i>
IS-002	VPN SSL	VPN SSL du firewall
IS-003	Plateforme d'échange de fichier	Serveur fichier
IS-004	IPS / IDS Surveillance réseau	Le firewall gère la sécurité du réseau
IS-005	Pare-feu / UTM	<i>Sur demande</i>
IS-006	Active Directory	Sous windows

## 8.5. Cadre de référence de sécurité TI

### 8.5.1. Objectif de sécurité TI

Le principal objectif de la Banque Centrale des Comores en matière de sécurité est, d'une part, d'atténuer les risques et les menaces auxquels peuvent être exposés les système d'information, les ressources technologiques et les actifs informationnels (données) appartenant et exploités par la BCC et/ou chez le fournisseur de services externes TI, et d'autres part, d'assurer le déploiement de mesure efficace de protection, de prévention et de détection adéquates afin d'atteindre les objectifs de sécurité spécifiques suivantes :

Obtenir un degré adéquat de sécurité par une compréhension commune et de l'engagement constant de la direction et de tous les utilisateurs de la BCC, ainsi que de ses partenaires et fournisseurs de services externes TI;

Assurer la *confidentialité, l'intégrité, la disponibilité, l'authenticité et l'irrévocabilité* des informations stratégiques, sensibles et/ou critiques de la BCC ou provenant de partenaires d'affaires et fournisseurs de services externes TI de la BCC; avec une emphase sur le respect de la vie privée des individus en assurant la confidentialité des renseignements à caractères nominatifs;

Assurer un accès continu et la disponibilité nécessaire aux services de la BCC pour ses clients, employés, partenaires ainsi que pour les autres utilisateurs externes autorisés;

Assurer la conformité aux lois et règlements applicables ainsi qu'aux politiques, directives, normes et aux autres orientations en matière de sécurité de la BCC; et

Soutenir la mise en oeuvre de normes et de standards internationaux applicables, ainsi que l'application des meilleures pratiques de l'industrie en matière de cybersécurité et de sécurité de l'information.

#### 8.5.2. Les principes directeurs de sécurité

Les principes directeurs ont pour objectif d'établir les grandes orientations de la BCC en matière d'utilisation, de gestion et de protection des systèmes d'information, des ressources technologiques et des actifs informationnels (données) dans une optique de sécurité de l'information. Ainsi, les énoncés suivants constituent les principes directeurs que se donne la BCC en matière de sécurité:

#### **ATTEINTE DES OBJECTIFS DE L'ORGANISATION**

La sécurité de l'information doit supporter et être alignée avec la mission et les orientations stratégiques de la BCC et permettre l'atteinte de ses objectifs d'affaires. Les moyens mis en place doivent être en adéquation avec les orientations corporatives.

#### **PROTÉGER LES ACTIFS INFORMATIONNELS TOUT AU LONG DE LEUR CYCLE DE VIE**

Des mesures de sécurité de protection, de prévention, de détection, de réaction et de recouvrement à des événements doivent être établies et suivies tout au long du cycle de vie (acquisition, au développement, à l'implantation, à l'exploitation, à l'entretien et à la disposition) des systèmes d'information, des ressources informatiques et des actifs informationnels tant à la BCC que chez un fournisseur de service externe.

#### **DROIT D'ACCÈS MINIMAL (MOINDRE PRIVILÈGE)**



L'accès aux systèmes d'information et aux actifs informationnels doit être accordé sous forme de privilèges d'accès précis, reposant sur le principe du besoin de savoir et n'accordant que les privilèges minimalement requis pour exécuter les tâches qui leur incombent dans l'exercice de leurs fonctions.

### **PROTÉGER LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS**

La BCC doit prendre les mesures de sécurité qui lui sont propres afin d'assurer la protection des renseignements confidentiels collectés, utilisés, communiqués ou conservés ainsi que ceux à détruire et qui sont raisonnables compte tenu, entre autres de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support.

### **DÉFINIR LE NIVEAU DE PROTECTION ADÉQUAT**

Le niveau de protection des actifs informationnels doit être établi en fonction de leur sensibilité (classification), de leur valeur, des risques d'accidents, d'erreurs et de malveillance auxquels ils sont exposés.

### **PROTÉGER L'INTÉGRITÉ, LES PREUVES ET LA VALEUR JURIDIQUE**

L'intégrité des documents ou des informations servant à l'établissement de la preuve d'un acte juridique ou d'un fait nonobstant l'interchangeabilité du support doit être maintenue afin de préserver son admissibilité éventuelle devant les tribunaux. À cette fin, les processus, procédés et mécanismes qui encadrent la copie, le classement, la saisie, la transmission ou le transfert de support d'un document ou d'une information doivent assurer le maintien de son intégrité et, conséquemment, de sa valeur probante.

## **RESPONSABILITÉ ET L'IMPUTABILITÉ**

L'efficacité des mesures de sécurité exige que les rôles et responsabilités soient clairement définis, attribués et communiqués à tous les niveaux de l'organisation. Les différents rôles et responsabilités des intervenants (partenaires, fournisseurs de services externes et clients) dans la protection des actifs informationnels ainsi que la gestion et l'application de la sécurité de l'information doivent être clairement établis et documentés.

## **CADRE JURIDIQUE, NORMATIF ET CONTRACTUEL**

Il est primordial d'éviter toute violation des obligations légales, réglementaires, normatives ou contractuelles et d'en respecter les exigences de sécurité de l'information et de la protection des renseignements personnels, de même que la protection des droits de propriété intellectuelle.

## **APPROCHE GLOBALE ET COHÉRENTE DE LA SÉCURITÉ**

La gestion de la sécurité des actifs informationnels et la protection des renseignements personnels repose sur une compréhension commune et sur une approche cohérente et intégrée qui tient compte des aspects humains, organisationnels, juridiques et technologiques. Celle-ci nécessite la mise en oeuvre d'un ensemble de mesures coordonnées de prévention, de dissuasion, de détection, de correction et de sanction.

### 8.5.3. Les services de sécurité TI

Les services de sécurité informatique sont des services communs qui sont fournis aux systèmes d'information et aux ressources informatiques communes qui les soutiennent afin de maintenir une posture de sécurité et de disponibilité conforme aux objectifs de sécurité de l'information de l'organisation. Ce service couvre les éléments suivants :

**RÉSILIENCE ET RELÈVE (DR)**

Ce service fournit les éléments qui permettent à l'organisation de respecter ses objectifs de disponibilité et de récupérer des événements qui entraîneraient par ailleurs une perte de données.

**DÉTECTION D'ANOMALIES ET DÉFENSE CONTRE LES LOGICIELS MALVEILLANTS (AD)**

Ce service fournit les éléments qui permettent d'identifier et de protéger l'organisation contre les activités anormales et les menaces de logiciels malveillants à travers l'environnement technologique.

**GESTION DES MISES À JOUR ET DES CORRECTIFS (UP)**

Ce service fournit la classification, la gestion, le processus d'application de mises à jour et de correctifs logiciels et des systèmes d'exploitation.

**AUDIT ET JOURNALISATION (AU)**

Ce service fournit des composantes qui permettent la collecte, l'analyse et l'identification des indicateurs et impacts d'incidents de sécurité grâce au traitement des données d'activité du système journalisé.

**GESTION DES IDENTITÉS, DES ACCÈS ET DES AUTORISATIONS (ID)**

Ce service fournit des mécanismes de collecte et de gestion des identités numériques, des systèmes d'authentification et des autorisations.

#### 8.5.4. Les services d'exploitation de sécurité TI

Les services d'exploitation de sécurité supportent tous les services de sécurité informatique. Ce sont des services qui prennent en charge les activités quotidiennes essentielles au maintien d'un environnement d'exploitation informatique sécurisé. Ils fournissent les ressources, les processus et les technologies nécessaires pour maintenir une posture de sécurité dans le temps et assurer un contrôle continu des éléments opérationnels qui ont une incidence sur l'efficacité des services de sécurité. Ce service couvre les éléments suivants :

#### **GESTION ET RÉPONSE AUX INCIDENTS DE SÉCURITÉ (IR)**

Ce service permet la gestion efficace des incidents de sécurité. Pour ce faire, un plan doit être mis en place et maintenu pour soutenir chaque phase de la gestion des incidents de sécurité: préparation, identification, signalement, confinement, investigation, éradication et récupération à la suite d'un incident.

#### **GESTION DES CHANGEMENTS ET CONFIGURATION (CM)**

Ce service offre une perspective de sécurité aux processus de changement de systèmes informatiques. Il permet la validation des modifications apportées afin de s'assurer qu'elles ne dégradent pas la posture de sécurité ainsi que d'assurer la prévention des changements dans les mécanismes de protection.

#### **AUDI ET VIGIE DES MENACES EN ÉVOLUTION (TI)**

Ce service garantit que les services, les mesures et les contrôles de sécurité sont correctement appliqués et qu'ils restent à jour et évoluent au fil du temps en réponse à l'évolution des menaces potentielles. Cela implique d'effectuer des audits internes et externes pour assurer la conformité aux normes établies, ainsi que pour identifier les vulnérabilités potentielles. De plus, l'organisation doit tenir compte des composants des systèmes en fonction des menaces actuelles, afin de garantir que des actions appropriées peuvent être mises en place au fur et à mesure que les risques évoluent.

## 8.6. Cadre de référence des données

### 8.6.1. Les données de la BCC

Les données structurées et non structurées constituent un actif stratégique important pour la BCC. La BCC encadre cet actif par une organisation cohérente et un cadre de gestion efficace à l'échelle de l'organisation.

Dans ce document, le terme service de données est utilisé pour référer à tout type d'échange de données. Ces échanges peuvent être effectués en utilisant une architecture orientée service (AOS/SOA) ou par d'autres moyens (réplication ou synchronisation, échange de fichiers, etc.).

Les échanges peuvent être effectués en lot, en direct, de façon synchrone ou asynchrone. Le choix est principalement basé sur l'objectif d'assurer une utilisation efficiente des ressources et d'assurer la qualité des données. Les services de données sont organisés dans notre architecture d'entreprise en cinq (5) catégories:

- 1) Les **services de données opérationnelles** permettent de gérer les informations relatives aux opérations effectuées dans le cadre des activités opérationnelles de la BCC, avec l'accent mis sur la vitesse de réponse et la capacité de traiter plusieurs opérations simultanément ainsi que sur la qualité des données.
- 2) Les **services de données informationnelles** traitent généralement des données historiques de manière périodique, depuis les bases de données opérationnelles, en vue d'obtenir des statistiques ou d'effectuer des analyses et prévisions. Ces services sont souvent reliés à l'entrepôt et aux magasins de données utilisés à des fins d'intelligence d'affaires.
- 3) Les **services de données de référence** sont reliés aux données partagées par l'ensemble des processus d'affaires qui soutiennent les activités de la BCC. Ces données de référence sont partagées dans le but de garantir la pérennité, l'unicité, l'intégrité et la fiabilité de ces données. Des données de référence sont utilisées tant dans les applications opérationnelles que dans les applications informationnelles. C'est grâce à ces services que la BCC gère l'ensemble de ses données maîtresses (clients, métiers, structures administratives, etc.).

- 4) Les **services de métadonnées** permettent de gérer les données servant à définir ou décrire une autre donnée (données sur les données) quel que soit son support, papier ou électronique. Par exemple, les informations utilisées pour classer des documents dans les archives selon leur sujet, leur auteur ou leur date de production.
  
- 5) Les **services de qualité de données** sont les services utilisés pour assurer que les données sont uniques, cohérentes avec leur définition et conformes au contexte d'utilisation, donc de « Qualité ».

# ANNEXES

## ANNEXE I : FORMULAIRE RÉPONSE

### INFORMATION GÉNÉRALE

Entité légale du soumissionnaire

Adresse du siège sociale

Adresse de la place d'affaires qui fournira le service

### EXPÉRIENCE DU SOUMISSIONNAIRE

Le soumissionnaire doit indiquer l'année de fondation de sa firme, et depuis combien de temps il développe l'expertise dans la gestion des systèmes de gestion fiduciaire.

Le soumissionnaire doit indiquer la taille de son équipe actuelle, les domaines de spécialités, le nombre d'employés et le type de mandats généralement effectués.

Le soumissionnaire doit indiquer son nombre total d'employés qui seront amenés à travailler sur le projet et à son maintien

Présenter les expertises développées et les certifications détenues par la firme qui pourraient le distinguer relativement à la Solution et les Services concernés par le présent Appel d'offres.

Le Soumissionnaire doit indiquer combien de clients utilisent actuellement la Solution proposée et depuis combien de temps ils l'utilisent.



Le Soumissionnaire doit démontrer son expérience dans la réalisation d'au moins un (1) mandat pour lequel il a rendu des services équivalents à ceux décrits aux présents Documents d'Appel d'offres auprès d'entreprises ou organismes de taille comparable à la BCC, au cours des cinq (5) dernières années et pour lesquels la solution proposée qu'il a installée est encore pleinement utilisée par le client à la date de dépôt des soumissions. Chacun des mandats présentés doit minimalement contenir les informations suivantes :

**Mandat No1 (Obligatoire)**

Entité légale du client (+ Pays)

Date de début de mandat

Date de fin de mandat

Date d'implantation de la solution

Nombre d'utilisateur supporté par la solution

Nom, description du projet et services fournis :

L'échéancier a-t-il été respecté lors de la mise en exploitation de la solution déployée? En cas de non-respect de l'échéancier, le soumissionnaire devra en détailler les raisons. En cas de respect de l'échéancier, le soumissionnaire devra exposer les outils et les moyens mis en place pour y parvenir.

Quels sont les enjeux, les problématiques et les défis rencontrés au cours du mandat? Quels ont été les correctifs apportés?

Pour quelles raisons ce mandat semble comparable au Mandat faisant l'objet de cet Appel d'offres? Le Soumissionnaire doit mettre en valeur la complexité, les objectifs, les particularités et les contraintes de ce mandat.

Brève description expliquant par quels moyens les objectifs du mandat ont été atteints.

Le Soumissionnaire doit démontrer son expérience dans la réalisation d'au moins un (1) mandat pour lequel il a rendu des services équivalents à ceux décrits aux présents Documents d'Appel d'offres auprès d'entreprises ou organismes de taille comparable à la BCC, au cours des cinq (5) dernières années et pour lesquels la solution proposée qu'il a installée est encore pleinement utilisée par le client à la date de dépôt des soumissions. Chacun des mandats présentés doit minimalement contenir les informations suivantes :

**Mandat No2 (si applicable)**

Entité légale du client (+ Pays)

Date de début de mandat

Date de fin de mandat

Date d'implantation de la solution

Nombre d'utilisateur supporté par la solution

Nom, description du projet et services fournis :

L'échéancier a-t-il été respecté lors de la mise en exploitation de la solution déployée? En cas de non-respect de l'échéancier, le soumissionnaire devra en détailler les raisons. En cas de respect de l'échéancier, le soumissionnaire devra exposer les outils et les moyens mis en place pour y parvenir.

Quels sont les enjeux, les problématiques et les défis rencontrés au cours du mandat? Quels ont été les correctifs apportés?

Pour quelles raisons ce mandat semble comparable au Mandat faisant l'objet de cet Appel d'offres? Le Soumissionnaire doit mettre en valeur la complexité, les objectifs, les particularités et les contraintes de ce mandat.

Brève description expliquant par quels moyens les objectifs du mandat ont été atteints.

Le Soumissionnaire doit démontrer son expérience dans la réalisation d'au moins un (1) mandat pour lequel il a rendu des services équivalents à ceux décrits aux présents Documents d'Appel d'offres auprès d'entreprises ou organismes de taille comparable à la BCC, au cours des cinq (5) dernières années et pour lesquels la solution proposée qu'il a installée est encore pleinement utilisée par le client à la date de dépôt des soumissions. Chacun des mandats présentés doit minimalement contenir les informations suivantes :

**Mandat No3 (si applicable)**

Entité légale du client (+ Pays)

Date de début de mandat

Date de fin de mandat

Date d'implantation de la solution

Nombre d'utilisateur supporté par la solution

Nom, description du projet et services fournis :

L'échéancier a-t-il été respecté lors de la mise en exploitation de la solution déployée? En cas de non-respect de l'échéancier, le soumissionnaire devra en détailler les raisons. En cas de respect de l'échéancier, le soumissionnaire devra exposer les outils et les moyens mis en place pour y parvenir.

Quels sont les enjeux, les problématiques et les défis rencontrés au cours du mandat? Quels ont été les correctifs apportés?

Pour quelles raisons ce mandat semble comparable au Mandat faisant l'objet de cet Appel d'offres? Le Soumissionnaire doit mettre en valeur la complexité, les objectifs, les particularités et les contraintes de ce mandat.

Brève description expliquant par quels moyens les objectifs du mandat ont été atteints.

**EXPÉRIENCES DES RESSOURCES CLES****GESTION DE CONTENU DE LA SOLUTION, CONNAISSANCE DU DOMAINE FIDUCIAIRE ET REGLES D'AFFAIRES**

Nom et Prénom de la ressource

Diplômes obtenus

Lieux et années  
d'obtention

Depuis combien de temps la Ressource-clé est à l'emploi de votre firme.

Nombre d'années d'expérience de la Ressource-clé dans cette fonction :

*(Un minimum de 5 années d'expérience est requis)*

Le Soumissionnaire doit résumer les compétences de la Ressource-clé dans les services recherchés par la BCC.

Veuillez démontrer l'expérience de la Ressource-clé dans la réalisation avec succès d'au moins un (1) mandat équivalent au présent Appel d'offres (pour des clients autres que la BCC), au cours des cinq (5) dernières années. Chacun des mandats présentés doit minimalement contenir les informations suivantes :

*Le Soumissionnaire doit inclure le curriculum vitae de la ressources-clés proposée*

**Mandat No1 (Obligatoire)**

Entité légale du client (+ Pays)

Date de début de mandat

Date de fin de mandat

Fonction occupée par la Ressource-clé dans le cadre de ce projet

Date d'implantation de la solution déployée :

Nom, description du projet et services fournis :

L'échéancier a-t-il été respecté lors de la mise en exploitation de la solution déployée? En cas de non-respect de l'échéancier, le soumissionnaire devra en détailler les raisons. En cas de respect de l'échéancier, le soumissionnaire devra exposer les outils et les moyens mis en place pour y parvenir.

Quels sont les enjeux, les problématiques et les défis rencontrés au cours du mandat? Quels ont été les correctifs apportés?

Le soumissionnaire doit résumer les réalisations de la Ressource-clé durant ce mandat.

Pour quelles raisons ce mandat semble comparable au Mandat faisant l'objet de cet Appel d'offres? Le Soumissionnaire doit mettre en valeur la complexité, les objectifs, les particularités et les contraintes de ce mandat.

### **Mandat No2 (Si applicable)**

Entité légale du client (+ Pays)

Date de début de mandat

Date de fin de mandat

Fonction occupée par la Ressource-clé dans le cadre de ce projet

Date d'implantation de la solution déployée :

Nom, description du projet et services fournis :

L'échéancier a-t-il été respecté lors de la mise en exploitation de la solution déployée? En cas de non-respect de l'échéancier, le soumissionnaire devra en détailler les raisons. En cas de respect de l'échéancier, le soumissionnaire devra exposer les outils et les moyens mis en place pour y parvenir.

Quels sont les enjeux, les problématiques et les défis rencontrés au cours du mandat? Quels ont été les correctifs apportés?

Le soumissionnaire doit résumer les réalisations de la Ressource-clé durant ce mandat.

Pour quelles raisons ce mandat semble comparable au Mandat faisant l'objet de cet Appel d'offres? Le Soumissionnaire doit mettre en valeur la complexité, les objectifs, les particularités et les contraintes de ce mandat.

**EXPÉRIENCES DES RESSOURCES CLES****GESTION DE PROJET**

Nom et Prénom de la ressource

Diplômes obtenus

Lieux et années  
d'obtention

Depuis combien de temps la Ressource-clé est à l'emploi de votre firme.

Nombre d'années d'expérience de la Ressource-clé dans cette fonction :

*(Un minimum de 5 années d'expérience est requis)*

Le Soumissionnaire doit résumer les compétences de la Ressource-clé dans les services recherchés par la BCC.

Lorsqu'applicable, le soumissionnaire doit démontrer que la Ressource-clé proposée détient une expérience pertinente en gestion de projet et applique une méthodologie reconnue.

Veuillez démontrer l'expérience de la Ressource-clé dans la réalisation avec succès d'au moins un (1) mandat équivalent au présent Appel d'offres (pour des clients autres que la BCC), au cours des cinq (5) dernières années. Chacun des mandats présentés doit minimalement contenir les informations suivantes :

*Le Soumissionnaire doit inclure le curriculum vitae de la ressources-clés proposée*

**Mandat No1 (Obligatoire)**

Entité légale du client (+ Pays)

Date de début de mandat

Date de fin de mandat

Fonction occupée par la Ressource-clé dans le cadre de ce projet

Date d'implantation de la solution déployée :

Nom, description du projet et services fournis :

L'échéancier a-t-il été respecté lors de la mise en exploitation de la solution déployée? En cas de non-respect de l'échéancier, le soumissionnaire devra en détailler les raisons. En cas de respect de l'échéancier, le soumissionnaire devra exposer les outils et les moyens mis en place par la Ressource-clé pour y parvenir.

Quels sont les enjeux, les problématiques et les défis rencontrés au cours du mandat? Quels ont été les correctifs apportés?

Le soumissionnaire doit résumer les réalisations de la Ressource-clé durant ce mandat.

Pour quelles raisons ce mandat semble comparable au Mandat faisant l'objet de cet Appel d'offres? Le Soumissionnaire doit mettre en valeur la complexité, les objectifs, les particularités et les contraintes de ce mandat.

### **Mandat No2 (Si applicable)**

Entité légale du client (+ Pays)

Date de début de mandat

Date de fin de mandat

Fonction occupée par la Ressource-clé dans le cadre de ce projet

Date d'implantation de la solution déployée :

Nom, description du projet et services fournis :

L'échéancier a-t-il été respecté lors de la mise en exploitation de la solution déployée? En cas de non-respect de l'échéancier, le soumissionnaire devra en détailler les raisons. En cas de respect de l'échéancier, le soumissionnaire devra exposer les outils et les moyens mis en place pour y parvenir.

Quels sont les enjeux, les problématiques et les défis rencontrés au cours du mandat? Quels ont été les correctifs apportés?

Le soumissionnaire doit résumer les réalisations de la Ressource-clé durant ce mandat.

Pour quelles raisons ce mandat semble comparable au Mandat faisant l'objet de cet Appel d'offres? Le Soumissionnaire doit mettre en valeur la complexité, les objectifs, les particularités et les contraintes de ce mandat.

**EXPÉRIENCES DES RESSOURCES CLES****ARCHITECTE INTEGRATEUR**

Nom et Prénom de la ressource

Diplômes obtenus

Lieux et années  
d'obtention

Depuis combien de temps la Ressource-clé est à l'emploi de votre firme.

Nombre d'années d'expérience de la Ressource-clé dans cette fonction :

*(Un minimum de 4 années d'expérience est requis)*

Le Soumissionnaire doit résumer les compétences de la Ressource-clé dans les services recherchés par la BCC.

Lorsqu'applicable, le soumissionnaire doit démontrer que la Ressource-clé proposée détient une expérience pertinente en gestion de projet et applique une méthodologie reconnue.

Veillez démontrer l'expérience de la Ressource-clé dans la réalisation avec succès d'au moins un (1) mandat équivalent au présent Appel d'offres (pour des clients autres que la BCC), au cours des cinq (5) dernières années. Chacun des mandats présentés doit minimalement contenir les informations suivantes :

*Le Soumissionnaire doit inclure le curriculum vitae de la ressources-clés proposée*

**Mandat No1 (Obligatoire)**

Entité légale du client (+ Pays)

Date de début de mandat

Date de fin de mandat

Fonction occupée par la Ressource-clé dans le cadre de ce projet

Date d'implantation de la solution déployée :

Nom, description du projet et services fournis :

L'échéancier a-t-il été respecté lors de la mise en exploitation de la solution déployée? En cas de non-respect de l'échéancier, le soumissionnaire devra en détailler les raisons. En cas de respect de l'échéancier, le soumissionnaire devra exposer les outils et les moyens mis en place par la Ressource-clé pour y parvenir.



Quels sont les enjeux, les problématiques et les défis rencontrés au cours du mandat? Quels ont été les correctifs apportés?

Le soumissionnaire doit résumer les réalisations de la Ressource-clé durant ce mandat.

Pour quelles raisons ce mandat semble comparable au Mandat faisant l'objet de cet Appel d'offres? Le Soumissionnaire doit mettre en valeur la complexité, les objectifs, les particularités et les contraintes de ce mandat.

### **Mandat No2 (Si applicable)**

Entité légale du client (+ Pays)

Date de début de mandat

Date de fin de mandat

Fonction occupée par la Ressource-clé dans le cadre de ce projet

Date d'implantation de la solution déployée :

Nom, description du projet et services fournis :

L'échéancier a-t-il été respecté lors de la mise en exploitation de la solution déployée? En cas de non-respect de l'échéancier, le soumissionnaire devra en détailler les raisons. En cas de respect de l'échéancier, le soumissionnaire devra exposer les outils et les moyens mis en place pour y parvenir.

Quels sont les enjeux, les problématiques et les défis rencontrés au cours du mandat? Quels ont été les correctifs apportés?

Le soumissionnaire doit résumer les réalisations de la Ressource-clé durant ce mandat.

Pour quelles raisons ce mandat semble comparable au Mandat faisant l'objet de cet Appel d'offres? Le Soumissionnaire doit mettre en valeur la complexité, les objectifs, les particularités et les contraintes de ce mandat.

**EXPÉRIENCES DES RESSOURCES CLES****RESPONSABLE DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION**

Nom et Prénom de la ressource

Diplômes obtenus

Lieux et années  
d'obtention

Depuis combien de temps la Ressource-clé est à l'emploi de votre firme.

Nombre d'années d'expérience de la Ressource-clé dans cette fonction :

*(Un minimum de 4 années d'expérience est requis)*

Certifications en sécurité TI détenues :

*(Une certification telle que CISSP, CISM, CISA, SANS GIAC, CSSP, CCSK souhaitable)*

Le Soumissionnaire doit résumer les compétences de la Ressource-clé dans les services recherchés par la BCC.

Le Soumissionnaire doit démontrer, que la Ressource-clé proposée détient une expérience en tant que Responsable de la sécurité de l'information dans la mise en oeuvre et le maintien d'un programme ou standard de sécurité incluant des contrôles de sécurité basés sur les normes reconnus par exemple ISO 27001/27002

Veuillez démontrer l'expérience de la Ressource-clé dans la réalisation avec succès d'au moins un (1) mandat équivalent au présent Appel d'offres (pour des clients autres que la BCC), au cours des cinq (5) dernières années. Chacun des mandats présentés doit minimalement contenir les informations suivantes :

*Le Soumissionnaire doit inclure le curriculum vitae de la ressources-clés proposée*

**Mandat No1 (Obligatoire)**

Entité légale du client (+ Pays)

Date de début de mandat

Date de fin de mandat

Fonction occupée par la Ressource-clé dans le cadre de ce projet

Date d'implantation de la solution déployée :

Nom, description du projet et services fournis :

L'échéancier a-t-il été respecté lors de la mise en exploitation de la solution déployée? En cas de non-respect de l'échéancier, le soumissionnaire devra en détailler les raisons. En cas de respect de l'échéancier, le soumissionnaire devra exposer les outils et les moyens mis en place par la Ressource-clé pour y parvenir.

Quels sont les enjeux, les problématiques et les défis rencontrés au cours du mandat? Quels ont été les correctifs apportés?

Le soumissionnaire doit résumer les réalisations de la Ressource-clé durant ce mandat.

Pour quelles raisons ce mandat semble comparable au Mandat faisant l'objet de cet Appel d'offres? Le Soumissionnaire doit mettre en valeur la complexité, les objectifs, les particularités et les contraintes de ce mandat.

### **Mandat No2 (Si applicable)**

Entité légale du client (+ Pays)

Date de début de mandat

Date de fin de mandat

Fonction occupée par la Ressource-clé dans le cadre de ce projet

Date d'implantation de la solution déployée :

Nom, description du projet et services fournis :

L'échéancier a-t-il été respecté lors de la mise en exploitation de la solution déployée? En cas de non-respect de l'échéancier, le soumissionnaire devra en détailler les raisons. En cas de respect de l'échéancier, le soumissionnaire devra exposer les outils et les moyens mis en place pour y parvenir.

Quels sont les enjeux, les problématiques et les défis rencontrés au cours du mandat? Quels ont été les correctifs apportés?

Le soumissionnaire doit résumer les réalisations de la Ressource-clé durant ce mandat.

Pour quelles raisons ce mandat semble comparable au Mandat faisant l'objet de cet

Appel d'offres? Le Soumissionnaire doit mettre en valeur la complexité, les objectifs, les particularités et les contraintes de ce mandat.

## ANNEXE II: GRILLE D'ADMISSIBILITÉ ET D'ÉVALUATION DE LA SOLUTION

### IDENTIFICATION DU SOUMISSIONNAIRE

Cette annexe liste les fonctionnalités OBLIGATOIRES qui permettront à la BCC de sélectionner la Solution pouvant répondre à son besoin. Pour chacune des exigences listées ci- dessous, le Soumissionnaire doit indiquer si la Solution qu'il propose répond "OUI", ou ne répond pas "NON", aux exigences. Le Soumissionnaire doit également fournir toute la documentation qu'il jugera pertinente pour justifier que la Solution proposée rencontre les exigences minimalement requises.

Le soumissionnaire doit indiquer le nom de la solution proposé

### **EXIGENCES OBLIGATOIRES**

Les exigences identifiées ci-dessous sont obligatoires et font partie des conditions d'admissibilité du présent Appel d'offres. Dans le cas où la soumission déposée ne répondrait pas aux exigences, cette dernière sera immédiatement rejetée.

Par le biais de cette annexe, le Soumissionnaire doit démontrer qu'il rencontre chacune des exigences obligatoires, et il doit faire référence aux éléments de sa documentation permettant à la BCC de s'en assurer.

À sa discrétion, la BCC pourra demander au Soumissionnaire de clarifier les exigences d'admissibilité qui ne sont pas suffisamment claires et détaillées.

Une soumission dont toutes les exigences obligatoires sont rencontrées se verra automatiquement attribuée la note minimale de 70% pour le critère d'appréciation "Solution proposée".

A	B	C	D
REF	DESCRIPTION DES EXIGENCES OBLIGATOIRES	RESPECT DE L'EXIGENCE Sélectionnez « OUI » ou « NON »	Explications et références à votre documentation
<b>1. GÉNÉRALITÉ</b>			
GEN-001	La solution proposée permet la gestion de l'encaisse d'une banque centrale.		
GEN-002	La solution permet l'échange d'information en temps réel entre le siège social de la BCC et ses succursales		
GEN-003	La solution permet la gestion des stocks en temps réel par lieu de stockage		
GEN-004	La solution permet une synchronisation des données inter agences à temps réel.		
GEN-005	En cas de problème de connexion (coupure) la solution permet la sauvegarde des informations jusqu'au rétablissement de la situation (synchronisations des évènements et transaction et mise à jour des données)		
GEN-006	La solution doit offrir un outil de recherche par type, par intervalle de date, par client et par coupure		
GEN-007	La solution est disponible en français.		
A	B	C	D

REF	DESCRIPTION DES EXIGENCES OBLIGATOIRES	RESPECT DE L'EXIGENCE Sélectionnez « OUI » ou « NON »	Explications et références à votre documentation
<b>2. GESTION DES STOCKS</b>			
STK-001	La solution doit permettre d'enregistrer les commandes de billets et pièces faites aux Fournisseurs externes.		
STK-002	La solution doit permettre d'enregistrer le numéraire reçu par le Fournisseur externe.		
STK-003	La solution doit permettre d'identifier les différents niveaux de stock (voir section 2.3.2)		
STK-004	La solution doit notifier les employés de la BCC de l'atteinte de la limite de stock défini		
<b>3. ENTRETIEN DE LA MONNAIE FIDUCIAIRE</b>			
ENT-001	La solution doit permettre une gestion de tri efficace.		
ENT-002	La solution doit permettre d'enregistrer la mise à disposition des billets et des pièces détenues en stock ( <i>Émettre les billets et pièces</i> )		
ENT-003	La solution doit permettre d'enregistrer l'expédition de la monnaie EUROS à l'IEDOM		
ENT-004	La solution doit permettre d'enregistrer les évènements d'approvisionnement des différentes succursales de la BCC		
ENT-005	La solution doit permettre d'enregistrer les évènements de dégagement des différentes succursales de la BCC		
ENT-006	La solution doit permettre une gestion des faux billets au niveau de l'encaisse		

- ENT-007 La solution doit permettre une gestion de la destruction des billets par les agences (ex. billets trop usés)
- ENT-008 La solution doit permettre l'ajout, la modification et la désactivation d'une catégories de compte client
- ENT-009 La solution doit permettre de dégager des pièces mutilées.
- ENT-010 La solution doit permettre de procéder au retrait de circulation de la monnaie vendu aux collectionneurs.
- ENT-011 La solution doit permettre la gestion des différentes Devises (USD)
- ENT-013 La solution doit permettre de configurer manuellement le taux de change des différentes Devises et ainsi faire la conversion en FMK (Franc comorien)



A	B	C	D
REF	DESCRIPTION DES EXIGENCES OBLIGATOIRES	RESPECT DE L'EXIGENCE Sélectionnez « OUI » ou « NON »	Explications et références à votre documentation
<b>4. GESTION DE RECONCILIATION</b>			
CPT-001	La solution doit permettre de produire un état sommaire des mouvements des encaisses effectué dans les comptes de façon quotidienne.		
CPT-002	La solution doit permettre de produire un état des mouvements dans un compte encaisses mensuellement.		
<b>5. RAPPORT/ ÉTAT DIVERS DE GESTION</b>			
ETA-001	La solution doit permettre de fournir des statistiques sur le tri par les agents		
ETA-002	La solution doit permettre de fournir les outils nécessaires pour les tâches d'audit (interne ou externe)  La solution doit permettre d'extraire les données en lien avec les volumes d'activité, la productivité et le suivi qualitatif du travail des employés de la BCC :		
ETA-003	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ensemble des achats et ventes quotidiens par coupures et par devises (KMF, Euro, USD)</li> <li>• La répartition du tri quotidien par agent, par coupure et par type de valeur issues du tri (par remettant -BEF ou guichets-, en faisant apparaître les différences constatées par les agents lors du traitement des versements VNR</li> </ul>		
ETA-004	La solution génère des rapports prédéfinis		
ETA-005	La solution permet d'exporter, en format exploitable (CSV, PDF, EXCEL ou TXT), les différents rapports générés.		
A	B	C	D

REF	DESCRIPTION DES EXIGENCES OBLIGATOIRES	RESPECT DE L'EXIGENCE Sélectionnez « OUI » ou « NON »	Explications et références à votre documentation
<b>6. GESTION DE COMPTAGE</b>			
COMP-001	La solution de permettre d'établir les écarts de comptage pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les versements</li> <li>• Les prélèvements</li> <li>• Les paiements par chèque</li> </ul>		
COMP-002	La solution doit permettre de configurer le délai de contrôle (comptage) en fonction de l'entente établis par le client		
<b>7. SERVICE AU GUICHET</b>			
GUI-001	La solution doit permettre d'assurer les services à la clientèle institutionnelle pour les activités suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Délivrance</li> <li>• Réception échange de valeur</li> <li>• Achat et vente de devise</li> </ul>		
GUI-002	La solution doit permettre de délester la centaine avant la saisie de la situation		
GUI-003	La solution doit permettre d'ajouter le ou les personnes habilitées à faire des transactions dans le compte.		
GUI-004	La solution doit permettre de réouvrir une caisse le jour même (même si la caisse a été préalablement fermé)		
GUI-005	Permettre l'ouverture d'une caisse pour le lendemain		

A	B	C	D
REF	DESCRIPTION DES EXIGENCES OBLIGATOIRES	RESPECT DE L'EXIGENCE Sélectionnez « OUI » ou « NON »	Explications et références à votre documentation
<b>8. SERVICE DE DONNÉES ET INTEROPÉRABILITÉ</b>			
SDI-001	<p>La solution fournit un mécanisme d'interopérabilité suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Protection des échanges de données (cryptage, canal SSL sécurisé)</li> <li>▪ Journalisation</li> <li>▪ Gestion des erreurs</li> <li>▪ Intégrité des échanges</li> <li>▪ Gestion de l'authentification et de l'autorisation</li> </ul>		
<b>9. PERFORMANCE</b>			
PERF-001	Le temps de réponse moyen pour le rafraichissement d'un écran de base de la solution et ses modules est en-deçà de cinq (5) secondes.		
<b>10. AUDIT ET JOURNALISATION DE SECURITÉ</b>			
AJS-001	<p>La solution permet de créer, collecter et tenir à jour les journaux d'évènements enregistrant les accès, les actions des utilisateurs de la BCC et les changements de données. La journalisation doit minimalement, capturer les évènements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Connexion d'un utilisateur à une session (succès et échec)</li> <li>▪ Consultation, ajout, modification ou suppression de données</li> <li>▪ Exécution d'une transaction ou autre action dans la solution</li> <li>▪ Modification des privilèges (droit d'accès) d'un utilisateur de la BCC.</li> <li>▪ Modification des paramètres/configuration par un utilisateur</li> </ul> <p>La journalisation de la solution est disponible dans des formats standards ouverts et reconnus de l'industrie et les journaux sont disponibles via un mécanisme automatisé mis à la disposition de la BCC</p>		

A	B	C	D
REF	DESCRIPTION DES EXIGENCES OBLIGATOIRES	RESPECT DE L'EXIGENCE	Explications et références à votre documentation
		Sélectionnez « OUI » ou « NON »	

**11. GESTION DES IDENTITÉS, DES ACCÈS ET AUTORISATIONS**

La solution permet l'authentification d'un utilisateur de la BCC via un mécanisme d'authentification unique

La solution permet la gestion d'une période d'inactivité d'une session utilisateur (session time-out)

La solution permet d'associer un rôle qui est défini dans la solution à un ou plusieurs groupe *Microsoft Active Directory* de la BCC.

**12. CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES**

CONF-001 La solution doit maintenir une étanchéité totale des données entre les ressources informationnelles de la BCC et celles des autres utilisateurs de la solution et garanti qu'il n'expose pas les ressources informationnelles de la BCC à tous tiers.

Protection des données en transit (échange de données) :

CONF-002 La solution permet d'assurer qu'un mécanisme de protection par chiffrement (cryptage) ou d'échange sécurisé (ex.VPN IPSec\SSL) est mis en place pour les services d'échanges de données avec la BCC.

CONF-002 La solution permet de contrôler l'accès des utilisateurs de la BCC à des données confidentielles par l'utilisation d'un système de gestion de profil utilisateurs décomposé en domaine d'affaires.

A	B	C	D
REF	DESCRIPTION DES EXIGENCES OBLIGATOIRES	RESPECT DE L'EXIGENCE	Explications et références à votre documentation
		Sélectionnez « OUI » ou « NON »	
<b>13. SÉCURITÉ ET RÉSEAU</b>			
SEC-001	Le soumissionnaire ou le Fournisseur selon le cas, respecte-t-il un cadre de sécurité tel que ISO 27001 (ISO), COBIT 5 (ISACA) ou autres ? Spécifier.		
SEC-002	La solution doit supporter l'utilisation d'un nom de domaine personnalisé et certificat SSL doit être associé à ce nom.		
<b>14. ADAPTABILITÉ / COMPATIBILITÉ</b>			
ADAP-001	La solution ne doit pas utiliser de module externe qui doivent être installés sur les postes clients des usagers de la BCC (ex. Flash, ActiveX). Répondre « OUI » si la solution en utilise. Répondre « NON » si la solution n'en utilise pas. Précisez lesquelles.		
ADAP-002	Les solutions Web sont compatibles et utilisables minimalement avec les navigateurs Chrome, Internet Explorer et Safari. Version « n » et les versions précédentes jusqu'à « n-2 »		
<b>15. ENVIRONNEMENT</b>			
ENV-001	La solution doit avoir des mécanismes qui assurent qu'aucune donnée ne sera perdue en cas d'incident		

A	B	C	D
REF	DESCRIPTION DES EXIGENCES OBLIGATOIRES	RESPECT DE L'EXIGENCE Sélectionnez « OUI » ou « NON »	Explications et références à votre documentation
<b>16. CONVERSION / HISTORIQUE</b>			
CONV-001	La solution permet aux utilisateurs de consulter l'historique des événements jusqu'à cinq (5) ans en arrière.		
<b>17. INTÉGRATION</b>			
INT-001	La solution doit permettre une intégration avec le logiciel comptable SAGE 1000.		
INT-002	La solution doit permettre dans le futur d'intégrer un système automatisé de traitement de billets et de pièces.		
INT-003	La solution doit être assez flexible pour permettre une intégration avec des modules ou d'autres solutions externes (ex. RH).		

## ANNEXE III : OFFRE DE PRIX (FORMULAIRE)

### IDENTIFICATION DU SOUMISSIONNAIRE

	<b>SOLUTION PROPOSÉE</b>	<b>PRIX</b>
1	COÛT D'UTILISATION DE LA SOLUTION	0,00€
2	DEVELOPPEMENT ET MISE EN EXPLOITATION	0,00€
3	SERVICE DE MISE EN EXPLOITATION INITIALE DE LA SOLUTION	0,00€
4	SERVICE D'ENTRETIEN HORS-CONTRAT	0,00€
5	SERVICE PROFESSIONNELS	0,00€
6	LOCATION D'ENVIRONNEMENT TI (si nécessaire)	0,00€
7	PAIEMENT – AUTRES FRAIS	0,00€
<b>TOTAL DE LA SOUMISSION</b>		<b>0,00€</b>

