

**ACQUISITION DES AUTOMATES BANCAIRES  
POUR LE COMPTE ATLANTIC BUSINESS INTERNATIONAL**

**APPEL D'OFFRES N° 073/ABI/CI**

*Visa maîtrise d'ouvrage*

*Visa maîtrise d'œuvre*

*Date :*

*Date :*

**SOMMAIRE**

<b><u>1 INTRODUCTION</u></b>	<b>3</b>
<b><u>2 DESCRIPTION DU BESOIN</u></b>	<b>3</b>
2.1 ACQUISITION DES AUTOMATES	3
2.2 PRESTATIONS DE MISE EN ŒUVRE	4
2.3 SERVICE APRES-VENTE	6
<b><u>3. REGLEMENT DE LA CONSULTATION</u></b>	<b>7</b>
3.1 OBJET DU REGLEMENT DE LA CONSULTATION	8
3.2 DEFINITIONS	8
3.3 PRESENTATION ET JUGEMENT DES OFFRES	8
3.3.1 DOSSIER ADMINISTRATIF ET TECHNIQUE	8
3.3.2 OFFRE TECHNIQUE (EN 2 EXEMPLAIRES SOUS FORMAT ELECTRONIQUE)	9
3.3.3 OFFRE FINANCIERE (EN 2 EXEMPLAIRES)	10
3.4 ENVOI OU DEPOT DES PROPOSITIONS	11
3.5 EXAMEN DES OFFRES	11
3.5.1 L'EXAMEN DES OFFRES	11
3.5.2 LA PROCEDURE DE JUGEMENT DES OFFRES	11
3.6 MODIFICATION AU CAHIER DES CHARGES	12
3.7 MODIFICATION DES PROPOSITIONS	12
3.8 DEMANDE DE RENSEIGNEMENT	13
3.9 MODALITES DE PAIEMENT	13
3.10 GARANTIE ET REMPLACEMENT	13
3.11 DUREE DES ENGAGEMENTS	13
3.12 LIEU DE LIVRAISON	13
3.13 PENALITES DE RETARD	13
3.14 PENALITES LIES AU SKIMMING ET AUX MODULES DE RECONNAISSANCE DES BILLETS DE BANQUE ETRANGERS	14
3.15 CONFIDENTIALITE	14
<b><u>ANNEXES</u></b>	<b>15</b>
ANNEXE 1 : MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR	16
ANNEXE 2 : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT	17
ANNEXE 3 : CAUTION PROVISoire	18
ANNEXE 4 : MODELE DE CAUTION DEFINITIVE	19
ANNEXE 5.A : TABLEAU DES FONCTIONNALITES LOT 1	20
ANNEXE 5.B : TABLEAU DES FONCTIONNALITES LOT 2	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
ANNEXE 6 : FONCTIONNALITES DE LA SOLUTION DE CHANGE DE BILLETS EN DEVISE	23
ANNEXE 7 : TABLEAU DES PRESTATIONS DE SERVICE APRES-VENTE (LOTS 1 & 2)	26
ANNEXE 8 : TABLEAU DES REPONSES SPECIFIQUES (LOTS 1 & 2)	28
ANNEXE 9 : LISTE DES PIECES DE RECHANGE (LOTS 1 & 2)	29
ANNEXE 10 : TABLEAUX DEPLOIEMENT ET SUPPORT (LOTS 1 & 2)	30
ANNEXE 11 : ACCORD DE CONFIDENTIALITE DONNEES TITULAIRES DE CARTES	31

## 1 Introduction

**Atlantic Business International (ABI)** lance le présent appel d'offres pour l'acquisition de nouveaux automates bancaires au titre de l'année 2017 pour le compte des filiales « Banque Atlantique » du groupe ABI.

Les soumissionnaires sont invités à faire leurs meilleures offres techniques et financières pour le constituant cet appel d'offres :

### **LOT : Acquisition d'automates bancaires pour le compte des filiales ABI**

Ce lot concerne l'acquisition de nouveaux automates bancaires, les prestations de mise en œuvre et les prestations de service après-vente pour le compte des filiales BA.

**L'adjudication de cet appel d'offres se fera par variante.**

## 2 Description du besoin

Le lot de cet appel d'offres concerne les volets suivants :

1. L'acquisition de nouveaux automates bancaires pour le compte des filiales **ABI** ;
2. Les prestations de mise en œuvre ;
3. Les prestations de service après-vente.

### **2.1 Acquisition des automates**

Les variantes d'automates bancaires concernées par ces lots sont les suivantes :

#### **LOT : Automates bancaires pour le compte des filiales ABI**

- **Variante 1** : Correspond à une **configuration (Hardware et Software)** d'automates bancaires **OUTDOOR Monofonction à faible encombrement** proposant les services classiques d'un Guichet Automatique Bancaire ;
- **Variante 2** : Correspond à une **configuration (Hardware et Software)** d'automates bancaires **INDOOR Monofonction à faible encombrement** proposant les services classiques d'un Guichet Automatique Bancaire ;
- **Variante 3** : Correspond à une **configuration (Hardware et Software)** d'automates bancaires **OUTDOOR Multiservices** permettant de proposer en plus des services classiques d'un GAB, des fonctionnalités de change de devises étrangères et de dépôt d'espèces/chèques ;
- **Variante 4**: Correspond à une **configuration (Hardware et Software)** d'automates bancaires **INDOOR Multiservices** permettant de proposer en plus des services classiques d'un GAB, des fonctionnalités de change de devises étrangères et de dépôt d'espèces/chèques ;
-

Les besoins prévisionnels filiales **ABI** au terme de l'année 2018 en automates bancaires sont comme suit :

Variante	Nombre
<b>Variante 1 : OUTDOOR Monofonction à faible encombrement</b>	<b>42</b>
<b>Variante 2 : INDOOR Monofonction à faible encombrement</b>	<b>5</b>
<b>Variante 3 : OUTDOOR Multiservices</b>	<b>9</b>
<b>Variante 4 : INDOOR Multiservices</b>	<b>1</b>

### Détail par Filiale

Filiale	Variante 1 Outdoor Monofonction	Variante 2 Indoor Monofonction	Variante 3 : OUTDOOR Multiservices	Variante 4 : INDOOR Multiservices
BANQUE ATLANTIQUE COTE D'IVOIRE	15	2	3	1
BANQUE ATLANTIQUE BENIN	2	-	-	-
BANQUE ATLANTIQUE TOGO	-	-	1	-
BANQUE ATLANTIQUE BURKINA	3	-	1	-
BANQUE ATLANTIQUE NIGER	1	-	1	-
BANQUE ATLANTIQUE MALI	3	1	1	-
BANQUE ATLANTIQUE SENEGAL	7	-	1	-
BANQUE ATLANTIQUE CAMEROUN	4	2	-	-
BANQUE ATLANTIQUE GUINEE BISSAU	3	-	1	-
BANQUE POPULAIRE MAROCO-CENTRAFRICAINE	4	-	-	-

L'adjudication de cet appel d'offre se fera par variante.

Ces nombres sont donnés à titre indicatif. Ils ne sont pas définitifs et ne constituent pas un engagement de la part de la Banque. Par ailleurs le prestataire doit tenir compte de la spécificité d'**ABI** avec des livraisons et installation dans des pays différents.

### **2.2 Prestations de mise en œuvre**

Le soumissionnaire devra proposer dans son offre les prestations suivantes :

- La méthodologie et les ressources que le soumissionnaire mettra en place pour la réalisation des prestations de mise en œuvre ;
- Assistance à la qualification des automates ou d'une ou plusieurs fonctionnalité(s) précise(s) du lot proposé dans le cadre du présent appel par rapport à la solution recherchée ;

- La livraison, l'installation et le démarrage des automates sur site. Le soumissionnaire est appelé à préciser dans son offre les normes d'installation et d'exploitation dans de bonnes conditions des automates en termes de climatisation, ventilation, alimentation électrique, etc.
  - Le soumissionnaire devra prendre en charge le déploiement des automates selon un planning à définir en commun accord avec **ABI**. Le soumissionnaire devra préciser ses **capacités d'installation** des automates objet du présent contrat en nombre d'automates par semaine, ainsi que les **délais de livraison** sur site d'installation et ce pour le compte des filiales du Groupe ABI ;
  - Les automates qui seront livrés dans le cadre de cet appel d'offres devront tous disposer au minimum des fonctionnalités décrites dans le tableau en **annexes 5.a & 5.b**. Les soumissionnaires devront indiquer clairement sur ce tableau leur réponse à chaque fonctionnalité. Si une fonctionnalité n'est pas renseignée sur le tableau, elle sera considérée non disponible.
  - Pour les automates offrant en plus des services de change de devises étrangères, il y a lieu aussi de renseigner le tableau fourni en **annexe 6**.
  - Les formations que le fournisseur devra dispenser :
    - ✓ Elles doivent porter sur la manipulation des automates objet du présent appel d'offres. Elles seront organisées en premier lieu par ABI en dehors du site d'installation, en rassemblant les gestionnaires concernés par groupes d'environ 10 personnes. Le lieu et la date seront convenus avec ABI pour le lot 1 et avec les filiales pour le lot 2 ;
    - ✓ Au moment de l'installation sur site, un passage en revue de l'ensemble des manipulations avec le gestionnaire est à prévoir ;
    - ✓ Une à deux semaines après la mise en œuvre, il faut prévoir une mise au point sur site avec le gestionnaire, en vue de clarifier certains détails, ou d'apporter de l'assistance sur d'éventuelles difficultés d'exploitation ;
    - ✓ Une formation chez le constructeur de l'équipe centrale (Support Monétique ABI) sur l'ensemble des logiciels et des équipements objet du présent appel d'offres est à proposer.
- Le soumissionnaire doit :
- ✓ Fournir aux gestionnaires des automates tous les supports de formation en langue française, en plus d'un guide d'utilisation qui comporte des photos des pièces de rechange (exemple : mouchard, rouleau ticket, changement de la combinaison du GAB etc.). Un exemple de cette documentation devra être joint dans le dossier de réponse ;
  - ✓ Remonter vers la banque les fiches d'évaluation des agents formés et ce pour s'assurer que l'objectif attendu de la formation a bien été atteint ;
  - ✓ Joindre le contenu de la formation et les CV des formateurs.
- Pour chaque composant logiciel fourni dans le cadre de cette prestation, le soumissionnaire doit en indiquer la durée de vie. Cette durée de vie doit prendre en compte l'obsolescence future des logiciels suite à des mises à jour hardware ou software.

Le soumissionnaire assume l'entière responsabilité des nouveaux automates jusqu'à leur mise en service chez la banque. Il doit prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que les périphériques de sécurité de l'automate n'ont subi aucune détérioration.

### **Cas des automates à remplacer :**

Pour les automates à rénover, et en plus de tous les prérequis ci-dessus, le soumissionnaire devra :

- Redéployer sur les nouveaux automates les licences logicielles récupérées des automates remplacés ;
- Transférer les anciennes données (images photos et journaux électroniques) sur les nouveaux automates, puis s'assurer de la destruction de ces données de l'automate remplacé ;
- Détruire toutes les clés du module d'encryptage. A ce titre, le soumissionnaire devra communiquer la procédure de destruction des clés et une lettre d'engagement formel dans ce sens ;
- Inclure dans son offre financière une offre pour la reprise des automates à remplacer ;

- Prendre en charge les éventuels travaux d'aménagement du site d'installation. Tous les coûts de ces travaux devront être indiqués séparément dans l'offre financière. Le remplacement des automates devra prendre en considération les spécificités du site (installation murale ou autre) ;
- Prendre toutes les mesures nécessaires pour qu'en cas de travaux d'aménagements sur le site, l'indisponibilité ne dépasse pas une journée.

### 2.3 Service après-vente

Le soumissionnaire devra assurer les prestations de service après-vente décrites en **annexe 7**.

Le soumissionnaire devra aussi préciser dans son offre les points suivants :

- La période de garantie des **équipements** et des **logiciels** objet du présent appel d'offres ainsi que les services couverts durant cette période ;
- Les délais d'intervention et de résolution des incidents hardware et software ;
- Les moyens techniques et humains qu'il mettra en place pour respecter les délais d'intervention sur site et de résolution des incidents ;
- Le processus d'escalade en cas de non-respect des délais de réparation des incidents ;
- La durée moyenne de vie des composants hardware de l'automate les plus sollicités à savoir : le module de distribution, le lecteur de cartes et le module d'acceptation des billets avant de recourir à une opération de maintenance corrective et préventive. Cette durée doit être indiquée en termes de nombre de transactions traitées par ces composants, et ce, pour chaque variante ;
- Le soumissionnaire devra indiquer à la Banque la nécessité ou non de réaliser des opérations d'entretien de premier niveau par le personnel de la Banque des équipements objet du présent appel d'offres. Dans l'affirmative, le soumissionnaire devra indiquer la nature exacte de ces opérations de maintenance et les outils requis. Le soumissionnaire doit chiffrer dans son offre financière le coût de ces kits de nettoyage.

Il doit aussi préciser le nombre de ses **propres** sites de maintenance dont il dispose et leur localisation géographique dans les pays des filiales ABI ainsi que le nombre de techniciens par site de maintenance en remplissant les tableaux en annexes.

Le soumissionnaire devra assurer tous les services après-vente par ses propres moyens ou éventuellement à travers des partenariats bien établis avec des sociétés de renom. Les conventions de partenariats sont à présenter dans l'offre technique.

En option, le soumissionnaire est appelé à proposer une offre d'extension de la plage horaire standard de la maintenance comme suit :

- 5 J / 7 (Du Lundi au Vendredi) de 08 à 21H ;
- 5 J / 7 de 08 à 21H + le Samedi de 08H à 14H;
- 7 J / 7 de 08 à 21 H.



**REGLEMENT DE LA CONSULTATION**

## 3. REGLEMENT DE LA CONSULTATION

### 3.1 *Objet du règlement de la consultation*

Le présent règlement de consultation concerne l'appel d'offres ouvert pour l'acquisition des automates bancaires pour le compte des filiales ABI.

### 3.2 *Définitions*

Il sera attribué aux termes rencontrés dans le dossier de l'appel d'offre les significations suivantes :

- L'«Entreprise» désigne la firme ou la société, participant à la concurrence pour la fourniture des automates bancaires objet du présent appel d'offres.
- La «Commission» désigne la commission de jugement des offres constituée par la Banque.
- L'«Adresse de la Banque» fait référence à l'adresse suivante :
- 

**Atlantic Business International**  
**Direction Support & Plateforme Mutualisée**  
**15 Avenue Joseph ANOMA – Plateau – 01 BP 2311 Abidjan 01**

### 3.3 *Présentation et jugement des offres*

L'Entreprise est tenue de présenter **par lot séparé**, dans une première enveloppe fermée une offre comprenant les dossiers administratif et technique, dans une deuxième enveloppe fermée une offre technique (en double exemplaire et deux copies électroniques) et dans une troisième enveloppe une offre financière (en double exemplaire), le tout dans un seul pli fermé et scellé, transmis à l'adresse de la Banque indiquée ci-dessus.

#### **Chaque pli doit être cacheté et porter :**

- Le nom et l'adresse de l'Entreprise;
- L'objet du marché ;
- Le numéro de l'appel d'offres et le numéro du lot ;
- La mention « ce pli ne doit être ouvert que par le Président de la Commission d'appel d'offre lors de la séance d'examen des offres ».

#### 3.3.1 *Dossier administratif et technique*

Ce dossier doit comprendre :

- ✓ La déclaration sur l'honneur suivant le modèle joint en annexe 1 ;
- ✓ Les pouvoirs conférés à la personne agissant au nom du soumissionnaire (copie du statut ou PV de l'assemblée notifiant les pouvoirs à la personne signataire de la déclaration sur l'honneur pour soumissionner au nom du soumissionnaire aux appels d'offres) ;
- ✓ une attestation de pouvoir au cas où le soumissionnaire serait associé à un autre pour la réalisation de la présente mission ;
- ✓ Le cahier des charges dûment paraphé et signé par le(s) soumissionnaire(s) avec la mention « lu et accepté » ;
- ✓ Copie recto-verso du registre du commerce ;
- ✓ Attestation fiscale ;
- ✓ Attestation CNSS pour soumission aux marchés ;
- ✓ Attestations d'assurance qui devra couvrir les conséquences de sa Responsabilité Civile Exploitation et Professionnelle, couvrant l'ensemble des Prestations et notamment les conséquences de fautes, erreurs, omissions ou négligences commises par l'Entreprise, son personnel ou ses éventuels sous-traitants, à l'occasion de l'exécution des Prestations
- ✓ Une caution provisoire de **15.000.000 F CFA**. Seules les cautions bancaires sont admises.
- ✓ Une note indiquant les informations ci-dessous :
  - Le capital social, ainsi qu'une indication des fonds propres.
  - Le chiffre d'affaires des trois dernières années.
  - Les lignes de crédits. Les documents émanant des Banques doivent être originaux ou copies certifiées conformes.

- Les effectifs repartis entre le personnel administratif et le personnel en charge de réaliser la prestation objet de l'appel d'offres.
  - L'appartenance éventuelle à un groupe.
  - Le métier de base du soumissionnaire.
  - Les partenaires locaux et étrangers.
- ✓ Les bilans des trois dernières années, appuyés par une attestation des chiffres d'affaires déclarés, délivrée par l'administration des impôts. L'attestation doit être original ou copie conforme certifiée.
- ✓ Le plan de développement de l'Entreprise durant les **3 prochaines années** (évolution des effectifs, chiffre d'affaires prévisionnel, plan d'ouverture de nouveaux sites de maintenance, partenariats en vue, autres projets, tout autre volet pouvant consolider la qualité des prestations de l'entreprise ...).

### 3.3.2 Offre technique (en 2 exemplaires sous format électronique)

Ce dossier (**en 2 exemplaires en format électronique uniquement**) contiendra les éléments suivants :

- a. Une description détaillée des équipements proposés portant sur les composants matériels et logiciels, les procédures qui seront mises en œuvre pour l'installation et la configuration des équipements objet du présent appel d'offres, et toutes autres informations permettant à la banque de vérifier l'adéquation des équipements proposés par rapport aux besoins exprimés. L'Entreprise devra traiter tous les points des paragraphes 1 et 2.
- b. Les tableaux de synthèse des réponses figurant en **annexes** dûment complétés par l'Entreprise.
- c. Une note indiquant les moyens humains et techniques de l'Entreprise ainsi que ses références en matière d'installation, de déploiement et de configuration des équipements proposés objet du présent appel d'offres et des attestations de sociétés ou d'organismes clients, et ce, au titre des trois derniers exercices. Il ne sera accepté que les attestations copies conformes concernant les domaines objet du présent appel d'offres, ainsi que les attestations des références similaires. Seules les attestations livrées directement par les clients seront acceptées. Le nom du responsable ou des responsables de l'organisme qui a fourni l'attestation, ainsi que ses ou leurs coordonnées doivent être clairement indiqués au niveau de l'attestation. Les références présentées devront permettre de juger la capacité de l'Entreprise à réaliser le projet du Groupe Atlantic Business International, selon les règles de l'état de l'art. Dans le cas où ces documents ne seront pas fournis par l'Entreprise, la note correspondante attribuée sera nulle.
- d. La liste exhaustive des intervenants locaux et étrangers qui auront la charge de mettre en œuvre les équipements objet du présent appel d'offres.
- e. Un engagement de la part du constructeur à supporter la technologie proposée pour une période minimale de 6 ans. L'Entreprise devra fournir par la même occasion la certification du constructeur pour l'installation et la maintenance des équipements et des logiciels proposés ainsi que le certificat remis par la Banque centrale européenne attestant la conformité du module de change.
- f. L'Entreprise devra présenter impérativement une attestation officielle certifiant la conformité de ces équipements par rapport aux normes PCI-DSS et EMV. Cette attestation devra être à **jour** et fournie par les organismes internationaux de certification (EMVCO, Visa et MasterCard, PCI SSC, ...).
- g. L'Entreprise devra s'engager formellement à :
  - Assurer la maintenance des équipements et des logiciels objet du présent appel d'offres sur **site pour les filiales ABI**, avec engagement sur des délais (à préciser par l'Entreprise), durant et après la période de garantie. Dans le cas où ces documents ne seraient pas fournis par l'Entreprise, la note correspondante attribuée sera nulle.
  - Assurer l'assistance technique de la solution proposée et la maintenance sur site durant la période de garantie.
  - Affecter à chaque centre régional de maintenance (**des pays où sont installées les filiales ABI**) un effectif de techniciens permettant de satisfaire les besoins du secteur couvert. Cet effectif sera déterminé en fonction de nombre d'agences et des équipements à maintenir.

- Constituer par centre de maintenance un stock d'équipements de remplacement et de pièces de rechange permettant de couvrir les besoins du secteur couvert.
- h. L'Entreprise devra proposer un contrat de maintenance reprenant toutes les exigences demandées à cet effet au niveau du présent appel d'offres (y compris pendant la période de garantie) en détail :
  - Le délai d'intervention ;
  - Le délai de résolution des pannes Hardware ;
  - Les adresses, les N° de téléphone des centres de maintenance, ainsi que la liste des noms des techniciens affectés à chaque centre. Il y a lieu également de justifier l'existence de ces centres par des contrats de bail ou autres ;
  - Le coût global annuel de cette maintenance par filiale et ce, en prenant en compte tous les composants Hardware et Software ;
  - Les conditions financières et techniques liées à la maintenance logicielle ;
  - L'ensemble des services proposés durant de cette période aussi bien pour le volet hardware que software
- i. L'Entreprise devra fournir les attestations de certification des dispositifs de reconnaissance des billets par les principales Banques centrales des devises gérées par ces dispositifs.
- j. Le paiement à la livraison sera conditionné par la présentation d'un rapport signé de la filiale ABI, détaillant tous les volets liés à l'installation et aux prestations de service et qui reprendra notamment :
  - a. La configuration (logicielle et matérielle) détaillée de l'automate livré ;
  - b. La fourniture de la documentation (manuels, support de formation, etc.) ;
  - c. La réalisation des prestations convenues : installation, mise en œuvre, formation en joignant les fiches d'évaluation de la formation, etc.

L'Entreprise devra proposer au minimum les équipements et les prestations spécifiés au niveau du présent cahier des charges.

Toutes les spécifications stipulées au niveau du présent cahier des charges devront être scrupuleusement respectées, traitées et commentées par l'Entreprise. Tout manquement à cette exigence entrainera l'attribution d'une note nulle.

### 3.3.3 Offre financière (en 2 exemplaires)

L'offre de prix sera ferme et non révisable et devra inclure tous les frais afférents à la fourniture dans les locaux de la banque ou sur site d'installation des équipements objet du présent appel d'offres. Elle s'entend toutes taxes et impôts compris.

L'offre de prix du lot devra être en Franc CFA.

L'entreprise devra indiquer dans son offre financière le prix de chaque licence logicielle à acquérir. Elle devra aussi indiquer au niveau de son offre financière le prix de vente des pièces de rechange (**annexe 9**) des automates proposés, notamment celles qui feront objet d'un remplacement à la charge de la banque en dehors des conditions de garantie et de maintenance (cas des actes de vandalisme, défauts électriques, mauvaises manipulations ...). L'évaluation financière globale tiendra compte de ces coûts sur la base de l'historique des incidents du genre enregistré par la banque.

Par ailleurs, l'Entreprise pourra joindre à son offre les informations et les commentaires qu'elle estimera intéressants pour la sélection.

L'Entreprise devra préciser le taux de maintenance sur site après expiration de la période de garantie, et ce pour tous les lots.

L'Entreprise devra inclure dans son offre les éléments financiers demandés dans le présent cahier des charges.

Un acte d'engagement établi conformément au modèle joint en annexe 2 est à joindre également à l'offre financière.

**Par ailleurs, la Banque se réserve le droit de passer commande aux Entreprises adjudicatrices du présent appel d'offres selon le mode suivant :**

**Des besoins non planifiées**

Chaque Entreprise est tenue de répondre favorablement aux commandes non planifiées, et ce, à hauteur de **20%** du nombre d'équipements planifiés.

Le délai de livraison ne doit pas dépasser **6 semaines** à compter de la date de la commande du besoin par la Banque.

**Des besoins urgents**

Dans le cadre du contrat cadre, l'Entreprise est appelée à répondre favorablement à des commandes urgentes de déploiement des automates (Exemple : Exposition, Manifestation sportive et culturelle...).

Le délai d'installation sur site ne devra pas dépasser **5 jours** ouvrables à compter de la date de la commande urgente, sans toutefois que le nombre de commandes urgentes en termes de nombre d'équipements n'excède **2 à 3 unités par trimestre**.

**3.4 Envoi ou dépôt des propositions**

Les plis sont, au choix des concurrents :

- Soit déposés contre décharge à l'adresse de la banque ;
- Soit envoyés par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse de la banque.

**3.5 Examen des offres****3.5.1 L'examen des offres**

L'examen des offres sera effectué par une commission désignée à cet effet par la Banque. La meilleure offre sera choisie en tenant compte notamment :

- De sa capacité à répondre aux stipulations du présent cahier des charges.
- Du montant de l'offre de prix.

**3.5.2 La procédure de jugement des offres**

La procédure de jugement des offres par la commission s'établit comme suit :

**PHASE 1 : Analyse préliminaire des offres**

Cette analyse tend à s'assurer de la conformité des propositions par rapport aux stipulations du cahier des charges de l'appel d'offres, notamment les pièces du dossier administratif et technique ainsi que celles de l'offre technique. Elle se matérialise par l'arrêt de la liste des concurrents admissibles.

**PHASE 2 : Evaluation des offres techniques**

Seules les offres des concurrents retenus à l'issue de la phase 1 feront l'objet d'une évaluation par la commission.

L'offre technique sera notée sur 100 points. La répartition des notes sera comme suit :

**Lot**

 Qualité du matériel & Conformité aux exigences techniques	20 points
 Prestations de mise en œuvre	10 points
<ul style="list-style-type: none"> <li> L'Entreprise devra préciser la méthodologie de déploiement et les prestations couvertes durant la mise en œuvre du projet (installation, livraison sur site, formation, etc.)</li> <li> Périmètre des prestations demandées</li> <li> Autres prestations proposées.</li> </ul>	
 Service après-vente	35 points
 Prestations demandées en annexe 7	

- ↻ L'Entreprise devra préciser ses propres centres de maintenance. Le minimum requis étant de cinq centres. Elle devra justifier de l'existence de ces centres de maintenance en fournissant des documents officiels (contrats de bail, registre de commerce,...).
  - ↻ L'Entreprise devra préciser le délai d'intervention et de remise en service sur site en cas de pannes Hardware et Logicielle.
  - ↻ Le processus d'escalade qu'elle mettra en place en cas de non-respect des délais de réparation des incidents
- 
- 🚩 Références de prestations similaires 10 points
- 
- ↻ L'Entreprise devra justifier par des attestations clients chiffrées et certifiées copies conformes, le nombre et les lieux des équipements déployés et installés par ses soins
  - ↻ Le nombre d'automates déployés par le soumissionnaire et opérationnels sur site est au minimum de **200** unités. Un nombre inférieur aura une notation nulle.
  - ↻ Le nombre de références requis est au **minimum de 1 à travers chaque pays des filiales du Groupe Atlantique**. Un nombre inférieur aura une notation nulle.
- 
- 🚩 Moyens Humains & Techniques 25 points
- 
- ↻ L'Entreprise devra fournir une note de présentation de la structure générale de la société.
  - ↻ L'Entreprise devra préciser le nombre de personnes dédiées au projet.
  - ↻ Elle devra joindre les CVs des intervenants par nature de prestation (Gestion de projet, formation, support Software, support Hardware, etc.).
  - ↻ Elle devra fournir les certificats des intervenants prouvant leur capacité à maintenir les équipements proposés (Software et Hardware).

La note minimale devant permettre l'ouverture du pli financier de l'Entreprise est fixée à **70**.

#### PHASE 3 : Evaluation technico-financière

Après élimination des offres non retenues à l'issue de la phase 2, il sera donné à chaque offre une valeur "Ni" selon la pondération suivante :

$$Ni = \frac{60 \times Ti + 40 \times Fi}{100} ; \quad Fi = \frac{Po}{Pi} \times 100$$

Ti	:	note technique obtenue par l'Entreprise,
Fi	:	note financière
Po	:	prix offert par l'Entreprise la moins disante,
Pi	:	prix offert par l'Entreprise.

#### PHASE 4 : Evaluation générale et adjudication

La commission établira un état comparatif des offres tenant compte de la notation de chaque offre. La Banque se réserve l'entière liberté dans le choix des propositions et pourra ne donner suite à aucune des propositions présentées, sans être tenue de faire connaître les motifs de sa décision.

### **3.6 Modification au cahier des charges**

La Banque peut à tout moment avant la date limite de remise des offres, et pour quelque motif que ce soit, à son initiative ou en réponse à une demande d'éclaircissement formulée par une Entreprise, modifier par amendement certaines clauses du présent cahier des charges.

La modification sera notifiée par écrit à toutes les Entreprises participant à l'appel d'offres.

Pour donner aux Entreprises les délais nécessaires à la prise en considération de ladite modification dans la préparation, le cas échéant, de leurs nouvelles offres, la Banque a toute latitude de reporter la date limite de remise des offres et aviser les Entreprises de ce report.

### **3.7 Modification des propositions**

La commission peut, avant d'émettre son avis entendre les Entreprises afin d'obtenir tout éclaircissement et explication sur leur proposition. Elle peut éventuellement demander à toutes ou à certaines Entreprises d'apporter certaines modifications à leur proposition.

### 3.8 Demande de renseignement

Les Entreprises qui désirent obtenir des éclaircissements sur les spécifications du cahier des charges du présent appel d'offres pourront notifier leur demande à la Banque par écrit sous pli envoyé par la poste ou déposé à l'adresse indiquée ou par messagerie électronique à l'adresse suivante : [abs@banqueatlantique.net](mailto:abs@banqueatlantique.net) et [rolland.kouame@banqueatlantique.net](mailto:rolland.kouame@banqueatlantique.net) ; et ce, 10 jours avant la date limite de remise des offres.

### 3.9 Modalités de paiement

Les modalités de paiement seront les suivantes :

- 35 % à la commande.
- 65 % à la réception provisoire avec retenue d'une caution de 10 % restituée à la réception définitive.

#### Réception provisoire :

La réception provisoire sera déclarée et formalisée par un **procès-verbal** de validation à la mise en œuvre des équipements, des logiciels et des prestations objet du présent appel d'offres, et ce, sans qu'aucun problème majeur de fonctionnement n'ait été constaté par la Banque

#### Réception définitive :

La réception définitive est déclarée **6 mois** après la réception provisoire. Elle sera prononcée par le Client en cas d'absence de toute réserve relative à la conformité de la solution objet du présent contrat aux spécifications de l'appel d'offres.

### 3.10 Garantie et remplacement

L'Entreprise devra communiquer la durée de garantie et les items couverts. La banque s'attend à une fiabilité très élevée des équipements proposés. Si l'un des équipements présente un nombre de pannes dépassant une panne tous les trois mois, la banque exigera de l'Entreprise le remplacement sans frais dudit équipement.

### 3.11 Durée des engagements

Les Entreprises seront liées par leurs offres pendant cent quatre-vingt (180) jours calendaires à partir de la date limite de remise des offres. La Banque s'engage à faire connaître, avant l'expiration de ce délai, à chaque Entreprise si elle est ou non titulaire du marché.

### 3.12 Lieu de livraison

Les équipements qui seront acquis seront livrés aux sites qui seront désignés par la Banque au moment de la commande **et ce pour les filiales ABI.**

### 3.13 Pénalités de retard

Les délais de livraison et de mise en œuvre des équipements et des solutions objet du présent appel d'offres précisés dans la réponse de l'Entreprise adjudicataire, du présent appel d'offres, débutera à partir de la notification écrite faite par la banque à ladite Entreprise. Cette dernière aura l'obligation de respecter les délais précisés dans sa réponse au présent appel d'offres faute de quoi une pénalité de 0,25% du montant total de l'adjudication, par jour de retard sera appliquée sans toutefois excéder 10%. Au-delà de ce seuil ou d'un retard de 15 jours par rapport aux délais précisés dans sa réponse, l'adjudication du présent appel d'offres sera annulée partiellement ou totalement de plein droit par ABI.

Cette résiliation n'exonère pas l'Entreprise du paiement de dommages et intérêts, outre la restitution des sommes payées pour les livraisons et prestations non encore exécutées.

### **3.14 Pénalités liés au skimming et aux modules de reconnaissance des billets de banque étrangers**

L'Entreprise aura l'obligation de rembourser à la Banque tous les montants retirés par les cartes skimmées et ce, dans un délai de **15 jours**.

Concernant les automates de change de devises et de dépôt d'espèces en F CFA, l'Entreprise assume l'entière responsabilité financière en cas d'acceptation de faux billets, de billets retirés de la circulation, de billets mutilés, de billets maculés, de billets scotchés ou de billets entachés sur ces automates. En cas d'enregistrement d'un incident de ce type, l'Entreprise remboursera à la Banque la totalité des montants des billets acceptés à tort par l'automate, et ce, dans un délai de **15 jours** à partir de la date de survenance de l'incident.

A ce titre, l'Entreprise devra délivrer au niveau de son dossier administratif l'attestation de souscription à une police d'assurance qui couvre les conséquences de sa Responsabilité Civile Exploitation et Professionnelle, couvrant l'ensemble des Prestations et notamment les conséquences de fautes, erreurs, omissions ou négligences commises par l'Entreprise, son personnel ou ses éventuels sous-traitants, à l'occasion de l'exécution des Prestations par l'Entreprise ou le dysfonctionnement des logiciels et des équipements objet du présent appel d'offres.

### **3.15 Confidentialité**

En recevant le présent cahier des charges, l'Entreprise s'engage à ce que les informations écrites ou orales communiquées par la Banque :

- ✓ Soient protégées, gardées strictement confidentielles et soient traitées avec les plus extrêmes précautions et protections ;
- ✓ Ne soient divulguées de manière interne qu'aux seuls membres de son personnel ayant à les connaître et sous réserve que ces derniers s'engagent à respecter les obligations de confidentialité ;
- ✓ Ne soient utilisées qu'aux seules fins de déterminer les possibilités de coopération entre les parties ;
- ✓ Ne soient divulguées, ni successibles d'être divulguées, soit directement ou indirectement à tout tiers ou à toutes personnes autres que celles mentionnées à l'alinéa b) ci-dessus ;
- ✓ Ne soient ni copiées, ni reproduites, ni dupliquées totalement ou partiellement pour ses besoins propres, lorsque de telles copies, reproductions ou duplications n'ont pas été autorisées par la Banque.

**ANNEXES**

**Annexe 1 : Modèle de déclaration sur l'honneur**

**Annexe 2 : Modèle d'acte d'engagement**

**Annexe 3 : Modèle de caution provisoire**

**Annexe 4 : Modèle de caution définitive**

**Annexe 5 : Tableau des fonctionnalités**

**Annexe 6 : Tableau des fonctionnalités de la solution de change de billets en devise**

**Annexe 7 : Tableau des Prestations du service après-vente**

**Annexe 8 : Tableau des réponses spécifiques**

**Annexe 9 : Liste des pièces de rechange**

**Annexe 10 : Tableaux Equipes Déploiement et Support**

**Annexe 11 : Accord Confidentialité Données Titulaires de Cartes**

**Annexe 1 : Modèle de déclaration sur l'honneur****MODELE DE DECLARATION  
SUR L'HONNEUR**

Je soussigné

- Nom, Prénom .....
- Qualité.....
- Agissant au nom et pour le compte de (raison sociale de l'Entreprise) .....
- Inscrite au registre de commerce de .....
- Sous le N°.....
- Affiliée à la CAISSE NATIONALE DE PREVOYANCE SOCIALE sous le N°..... et à la TVA sous le N°.....
- Titulaire du compte (bancaire)..... (celui de l'Entreprise).
- Faisant élection de domicile à.....
- En vertu des pouvoirs qui me sont conférés par (décision du conseil d'administration, délégation, etc.).....

Déclare :

- Appartenir à l'une des professions dont relèvent les prestations relatives à l'acquisition des automates bancaires objet du cahier des charges de Atlantic Business International.
- Que je ne représente pas plus d'un concurrent dans le présent appel d'offres.
- Que les risques découlant de mon activité professionnelle sont couverts par une police d'assurance dans les limites et conditions prescrites par le cahier des prescriptions spéciales de l'appel d'offres.
- Que je ne suis pas en liquidation judiciaire, ni en redressement judiciaire.
- Que je suis en situation fiscale régulière vis-à-vis de la trésorerie Ivoirienne par ce qu'ayant acquitté les sommes exigibles.

Je certifie sur l'honneur l'exactitude des renseignements ci-dessus.

FAIT A..... LE .....

(Signature et cachet de l'Entreprise)

**Annexe 2 : Modèle d'acte d'engagement****MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT**

Je soussigné, (Nom, Prénom, Qualité) .....

Agissant au nom et pour le compte de (raison sociale de l'Entreprise) .....,  
inscrite au registre de commerce de ..... sous le N°....., affiliée à  
la CAISSE NATIONALE DE PREVOYANCE SOCIALE sous le N°..... et à la TVA  
sous le N°.....

En vertu des pouvoirs qui me sont conférés, faisant élection de domicile à  
.....

Après avoir pris connaissance de toutes les pièces du projet et du cahier des charges concernant  
l'acquisition des automates bancaires faisant l'objet de l'appel d'offres N° .....

Après avoir apprécié à mon point de vue et sous ma seule responsabilité, la nature, l'importance, les  
conditions et difficultés d'exécution des travaux pour avoir examiné, en totalité et en détail, les pièces  
du dossier,

Remets, revêtu de ma signature, un bordereau des prix établi conformément aux clauses figurant au  
dossier.

Me soumetts et m'engage à Fournir et à installer les équipements conformément au Cahier des Charges  
moyennant les prix que j'ai établis moi-même pour chaque module, lesquels prix font ressortir à la  
somme TOUTES TAXES COMPRISES de : (montant en chiffres et en lettres)

.....  
Le montant du détail estimatif.

ATLANTIC BUSINESS INTERNATIONAL se libérera des sommes dues par elle en faisant donner crédit  
au compte bancaire ouvert au nom de... à ....., sous le  
N°.....

FAIT A..... LE .....

(Signature et cachet de l'Entreprise)

**Annexe 3 : Caution provisoire****CAUTION PROVISoire**

Nous soussignés, ....., Société anonyme au capital de .....F CFA, dont le siège est à.....représentée par .....

Vu l'appel d'offres n°..... en date du ..... relatif à .....

Déclarons expressément par la présente nous constituer à l'égard d'ATLANTIC BUSINESS INTERNATIONAL, caution solidaire de (nom de l'entreprise)....., soit la somme de 15.000.000 fcfa (**Quinze Millions de francs**)

Nous nous engageons irrévocablement à verser le montant de la dite caution à concurrence d'un montant de (en chiffres et en lettres)..... intérêts, frais et accessoires en sus à première demande de ATLANTIC BUSINESS INTERNATIONAL en cas :

- D'abandon des travaux par (nom de l'entreprise) .....ou toute autre faute imputable à ce dernier.
- De liquidation judiciaire ou amiable de (nom de l'entreprise).....

Nous nous engageons en outre à ne soulever aucune explication du moyen de quelque nature que ce soit pour différer le paiement.

Fait à ..... le .....

(Nom de l'établissement bancaire et signature  
Avec cachet)

**Annexe 4 : Modèle de caution définitive****MODELE DE CAUTION DEFINITIVE**

Nous soussignés, la Banque ....., Société anonyme au capital de ....., F CFA, dont le siège est à..... représentée par .....

Vu le contrat conclu entre Atlantic Business International et (Nom et adresse de l'Entreprise) ..... ayant pour objet l'acquisition des automates bancaires

Vu l'appel d'offres n°..... en date du ..... d'un montant global de (en chiffres et en lettres) ..... relatif à

l'acquisition des automates bancaires, déclarons expressément par la présente nous constituer à l'égard de ATLANTIC BUSINESS INTERNATIONAL, caution solidaire de (nom de l'Entreprise)..... à concurrence de 3 % du montant du dit-marché, soit la somme de (en chiffres et en lettres)..... Intérêts, frais et accessoires en sus.

Nous nous engageons irrévocablement à verser le montant de la dite caution à concurrence d'un montant de (en chiffres et en lettres)..... intérêts, frais et accessoires en sus à première demande de ATLANTIC BUSINESS INTERNATIONAL en cas :

- D'abandon des travaux par (nom de l'Entreprise) .....ou toute autre faute imputable à ce dernier.
- De liquidation judiciaire ou amiable de (nom de l'Entreprise).....

Nous nous engageons en outre à ne soulever aucune explication du moyen de quelque nature que ce soit pour différer le paiement.

FAIT A ..... LE .....  
(Nom de l'établissement bancaire et signature avec cachet)

**Annexe 5.a : Tableau des fonctionnalités LOT****Tableau des fonctionnalités**

Le tableau ci-après indique les fonctionnalités des automates bancaires acquis pour le compte des filiales ABI. Pour **chaque** fonctionnalité, le soumissionnaire **doit** indiquer si celle-ci est disponible de **base** ou en **option** pour chaque variante, et en **précisant** le cas échéant les prés requis.

<b>Fonctionnalités</b>	<b>Variante X</b>
<b>Volet Hardware</b>	
4 Go de RAM, CPU Intel i3, 1 disque dur de 500 Go	
Lecteur de cartes conforme aux normes ISO et EMV avec : <ul style="list-style-type: none"> <li>• éjection de la carte suite à un problème d'électricité au niveau de l'automate, et</li> <li>• éjection de la carte après un timeout paramétrable s'il y a un problème au niveau du software</li> </ul>	
Lecteur contactless (en option)	
Disponibilité de 4 cassettes de distribution de billets en indiquant : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la capacité en billets neufs et billets usagés,</li> <li>• le nombre max de billets qui peuvent être distribués en une seule transaction</li> </ul>	
Disponibilité d'une cassette de rejet de billets	
Disponibilité d'une cassette <b>séparée</b> de retract de billets	
Disponibilité d'une cassette <b>séparée</b> de retract de billets en devises pour les automates de change	
Fonctionnalité pour la gestion des retract de billets permettant de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• déterminer exactement le montant de chaque retract</li> <li>• mettre hors service l'automate après deux retract</li> </ul>	
Imprimante journal	
Imprimante ticket thermique avec retract automatique des tickets oubliés	
Disponibilité d'un dispositif verrouillable pour les cartes capturées	
Disponibilité d'indicateurs lumineux pour entrée/sortie des médias	
EPP conforme à la norme PCI PTS 3.x ou plus, et supportant la distribution de la clé maîtresse à distance. Une attestation de conformité des EPP à jour doit être fournie.	
Caméra discrète haute résolution pour la prise de photos durant les transactions. La caméra doit être certifiée par le constructeur (attestation du constructeur à fournir)	
Ecran anti reflet avec vitre étanche, anti-rayures et anti-vandalisme	
Ecran tactile (en option)	
Cache PIN (en option)	
Coffre-fort avec serrure et combinaison	
Onduleur intégré avec la possibilité de faire des « Shutdown » automatiques	
Module de dépôt des billets en fcfa avec support de dépôt de plusieurs dénominations en une seule transaction (variante 4)	
Module de change de billets en devises étrangères (variante 4)	
<b>Volet Software</b>	
Windows 7	
Conformité aux normes PCI-DSS	
Application pour la gestion de la caméra	
Application pour le module dépôt de billets	
Application pour le change de billets en devises	
Licences de toutes les applications installées	
Interface simple et conviviale permettant aux gestionnaires des automates d'assurer les tâches de gestion	
Support MultiConstructeur	
En cas de rupture de journal papier, la taille du journal électronique devra être suffisante pour éviter l'arrêt de l'automate avant alimentation en papier	
L'automate doit rester disponible aux clients lors de l'impression des opérations passées avant alimentation en papier	

Après alimentation en papier, l'imprimante journal doit supporter sans dégradation l'impression sur papier de toutes les opérations passées avant alimentation	
Arrêté de caisse GAB automatique: sans arrêter le fonctionnement de l'automate, imprimer sur le journal électronique tous les compteurs (billets distribués, rejetés, retracts, dépôts, change, etc). L'heure de l'arrêté doit être paramétrable	
Disponibilité de logs sur l'automate traçant clairement le déroulement des opérations (retrait, change, dépôt, etc.) avec rétention d'une année glissante des traces et logs de l'automate et des journaux électroniques de tous les événements. La purge des traces qui dépassent une année doit être automatique	
Traçabilité sur le journal électronique des actions d'ouverture/fermeture du coffre-fort	
Pour les opérations sans carte, les événements doivent être paramétrés pour la prise de photos et tracés sur le journal électronique	
Pour chaque composant logiciel fourni dans le cadre de cette prestation, le soumissionnaire doit en indiquer la durée de vie. Cette durée de vie doit prendre en compte l'obsolescence future des logiciels suite à des mises à jour	
<b>Volet Sécurité</b>	
Echanges via des protocoles sécurisés entre l'automate et tous les serveurs en central	
Dispositifs de sécurité anti-collet marseillais avec des alertes visuelles en cas de détection	
Fonctionnalité jitter	
Blocage des logiciels malveillants et des virus	
Authentification lors des opérations de maintenance nécessitant l'accès au poste de l'automate via un dispositif Hardware (Clé USB, Token...)	
Traçabilité de toutes les actions opérées sur l'automate (Localement par le technicien ou à distance par l'équipe monétique)	
Filtrage IP	
Protection contre les commandes des périphériques depuis une application non autorisée	
Solution anti skimming permettant de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Détecter d'une manière fiable la présence d'un dispositif de skimming</li> <li>• Remonter des alertes de tentatives réelles de skimming avec enregistrement sur le journal électronique</li> <li>• Paramétrer le comportement de l'automate (arrêt, remise en service, etc.) en cas de tentative de skimming.</li> </ul>	



## Annexe 6 : Fonctionnalités de la solution de change de billets en devise

### Fonctionnalités de la solution de change de billets en devise

Le tableau ci-après indique les fonctionnalités des automates bancaires de change acquis pour le compte des filiales ABI. Pour **chaque** fonctionnalité, le soumissionnaire **doit** indiquer si celle-ci est disponible de **base** ou en **option** pour chaque variante, et en **précisant** le cas échéant les prés requis.

Fonctionnalité
Distribution centralisée automatique/manuelle du cours de change
Paramétrage de taux de changes différents par jour/tranche horaire
Arrêté de caisse devise tracé sur le journal électronique (préciser les éléments tracés)
Distribution des billets et pièces de monnaies locales
Cassette de réception à capacité allant jusqu'à 1000 billets.
Chaque billet en devise échangé doit être tracé au niveau d'un fichier log
La mise à jour de la base de données devises (nouveaux billets ou billets retirés de la circulation par exemple) doit être exécutée immédiatement par le fournisseur après avis par la banque
Dispositif de reconnaissance, d'authentification et de détection de contrefaçon. Détection et rejet des billets mutilés, scotchés, troués tachetés même si ces billets ne perdent pas leurs éléments de sécurité
Indiquer le taux d'acceptation des billets de banques étrangères authentiques et en bon état
Délais prévus pour l'expertise à entreprendre ainsi que le processus de MAJ de la base de signatures
Fournir la procédure de restitution des fonds à la Banque en cas d'acceptation à tort de billets en devise
Délai de restitution à la Banque la contrevaletur en cas d'acceptation à tort de billets en devise
Fournir la liste des devises supportées par le dispositif de reconnaissance et d'authentification des billets dans le cadre du présent appel d'offres
Indiquer la capacité des cassettes de pièces de monnaies
Nombre de devises supportées à la fois par le dispositif de reconnaissance et d'authentification
Délai de certification et d'acceptation d'une nouvelle monnaie étrangère par l'automate de change
Délai de certification et d'acceptation d'une nouvelle monnaie nationale par l'automate de dépôt
Dispositif de signalisation du seuil minimum des cassettes de distribution (billet et pièce)
Dispositif de signalisation du seuil maximum des cassettes de réception de billets
Touche de choix de langue (Anglais, Français, Arabe)
Touches latérales de validation, annulation et demande d'information (cours de change)
Dispositif de délivrance de ticket
Dispositif de rétention de billet en cas d'oubli
Indicateur de fonctionnement lumineux
Dispositif de détection du seuil minimum papier journal et papier pour ticket client
Méthode de mise à jour du cours de change
Indisponibilité de la fonctionnalité change si le cours de change de l'automate n'est pas à jour
L'arrêté de la caisse devise devra absolument tracer sur le journal électronique les éléments suivants :
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ventilation par devise en faisant ressortir le taux de change utilisé, le nombre de billets devise négociés par devise et le montant de la contrevaletur ;</li> <li>- Le montant distribué, correspondant à la contrevaletur des billets en FCFA réellement distribués ;</li> <li>- Le montant des arrondis constituant les commissions de change (1) ;</li> <li>- Le montant des arrondis correspondant aux pièces monnaies en excédent qui n'ont pas été rendus aux clients (2).</li> <li>- Le détail de billets de banque étrangers en excédent qui ont été identifiés par le système de reconnaissance de l'automate, et dont les contrevaleturs en FCFA n'ont pas été servies aux clients (3)</li> </ul>

- (1), (2) et (3) doivent être repris séparément sur le journal électronique et sur l'état de l'arrêté de la caisse devise.
Affichage de la contrevaieur en monnaie locale au fur et à mesure de l'introduction des devises
Possibilité de faire mentionner sur le journal électronique les numéros des billets de banques étrangères échangés
Support en une seule transaction d'achat multidevises
Personnalisation de l'écran de veille
Activation et désactivation à distance de certaines devises, coupures ou édition spécifique
Fixation des seuils minimum et maximum (billet et pièce)
Interface (échange de données) avec l'application achat et vente de devise en front office
Paramétrage de la fonction d'arrondi selon les besoins en faveur ou défaveur de la banque
Paramétrage de la multi commission
Paramétrage personnalisé des messages publicitaires sur les tickets clients
Possibilité de paramétrage par la Banque des rapports supplémentaires à générer via la solution
Disponibilité de la fonctionnalité d'édition des rapports réglementaires en matière d'états
Possibilité de faire ressortir : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le détail des montants en devises, taux de change et contrevaieurs en FCFA des transactions de change réellement négociées par GAB/devise/Filiale/période ;</li> <li>- Le détail des arrondis sans les excédents en pièces de monnaies et billets étrangers non servis aux clients de passage.</li> <li>- Le détail des excédents en pièces de monnaies non servis aux clients et des billets étrangers reconnues par l'automate sans que les clients soient servis par la contrevaieur en FCFA.</li> </ul>
Les contrôles doivent être intégrés dans la solution de change pour que les données de change remontées depuis les automates et enregistrées dans la base de données soient fiables. Le soumissionnaire devra fournir la liste de ces contrôles.
Développement et installation d'une interface de comptabilisation des opérations de change sur la base des spécifications qui seront communiquées par la Banque à cet effet
En cas d'acceptation à tort de BBE, le soumissionnaire devra dépêcher l'un de ses techniciens sur site dans les 4 heures qui suivent la déclaration de l'incident pour s'assurer et confirmer que les billets ont été effectivement négociés sur l'automate En cas d'enregistrement d'un incident de ce type, le Fournisseur remboursera à la Banque la totalité des montants des billets acceptés à tort, et ce, dans un délai de 15 jours à partir de la date de survenance de l'incident
Souscription à une assurance de police pour couvrir les pertes financières inhérentes aux changes en cas d'acceptation à tort des BBE. Préciser le montant couvert par l'assurance
Fourniture d'une lettre d' <b>engagement formel</b> à la Banque consistant au remboursement des BBE qui seraient négociés à tort ainsi que les pertes engendrées par l'acceptation à tort des BBE.
Tous les BBE négociés sur les automates de change devront être conformes aux exigences relatives à l'acceptation des BBE de la BCEAO.
Outils d'exploitation à mettre à la disposition à la Banque : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Outils d'analyse des traces évoluées des AMS pour dénouer une opération de change</li> <li>- Outils pour faire ressortir sur un état toutes les opérations de change qui se sont mal déroulées sur un AMS ou plusieurs pour une période donnée</li> </ul>

Défaut de billet de banque étranger	Capacité du module de reconnaissance à détecter les défauts des BBE	Limites du module de reconnaissance de détecter les défauts des BBE	En cas de présence d'un seuil de tolérance, le chiffrer
mutilé			
Scotché			
Tacheté			
Maculé			
Falsifié			
Retirés de la circulation			
Déchirure			
Graffiti			
Délavé			
Froissement			
Trou			
Flaccidité			

## Annexe 7 : Tableau des prestations de service après-vente

### Tableau des prestations de service après-vente

Le tableau ci-après contient les prestations de maintenance que le soumissionnaire **doit obligatoirement** assurer. Il doit clairement indiquer dans sa réponse son accord pour chaque point, et dans quelles conditions une prestation ne pourra être assurée ou les prérequis nécessaires.

Prestation	Contenu
Maintenance corrective Hardware et Software	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La garantie doit couvrir l'ensemble des composants hardwares et softwares des équipements objet de cet appel d'offres</li> <li>✓ L'Entreprise s'engage à se présenter chez la Banque chaque fois que ce dernier fera appel à elle</li> <li>✓ Les appels seront effectués les jours ouvrables entre 8h et 17h.</li> <li>✓ Le délai d'intervention sur site suite à la déclaration d'un incident est d'environ 2 heures ;</li> <li>✓ Le délai de réparation est le temps moyen nécessaire au technicien de l'Entreprise, après son arrivée chez la Banque, pour remettre en ordre de marche un équipement en état de panne. Ce délai est évalué à 2 heures environ ;</li> <li>✓ Exceptionnellement, ce temps pourra être majoré du délai d'acheminement des pièces de remplacement, qui ne doit pas dépasser 2 heures ;</li> <li>✓ Si au bout de 4 heures, le matériel n'est pas opérationnel, un équipement de remplacement doit être fourni et installé de telle sorte que le temps d'indisponibilité totale dudit matériel n'excède pas une journée ;</li> <li>✓ Au-delà d'une journée d'indisponibilité dudit matériel une pénalité de 2% de l'équivalent du montant de la maintenance de l'équipement en question, sera appliquée par jour de retard, sans toutefois excéder 10%.</li> <li>✓ Les pièces de rechange sont à la charge de l'Entreprise. Toutes les pièces de rechange, jugées défectueuses par l'Entreprise, seront remplacées par des pièces d'origine. Les pièces défectueuses, une fois remplacées, deviennent la propriété de l'Entreprise</li> <li>✓ L'Entreprise est appelée à changer systématiquement la pièce à ses frais si elle fait objet de deux réparations consécutives durant une période de 20 jours</li> <li>✓ Prise en charge de la maintenance de l'ensemble des logiciels objet du présent appel d'offres</li> <li>✓ Correction des dysfonctionnements et des bugs enregistrés sur les logiciels objet du présent appel d'offres</li> <li>✓ Si les services de maintenance sont déficients ou si le personnel de maintenance de l'Entreprise a causé des dommages au matériel durant les travaux de maintenance, l'Entreprise se doit de les réparer à sa charge dans les délais définis ci haut.</li> <li>✓ A la demande justifiée de l'Entreprise, la Banque autorisera celui-ci à effectuer les travaux de maintenance et de réparation en dehors des heures normales de travail de la Banque ;</li> <li>✓ L'Entreprise soumettra à la Banque après chaque réparation, un rapport d'intervention comme preuve des travaux réalisés, qui doit aussi attester du bon fonctionnement de toutes les composantes matérielles et services activés sur l'automate. Ce rapport doit être signé par un responsable de la Banque, sans délai, au plus tard après la fin des travaux.</li> <li>✓ Les interventions sur le module d'encryptage devront être effectuées en prenant garde à ce que les clés ne soient jamais compromises. Si le module d'encryptage doit être changé, le technicien devra s'assurer que les clés sont détruites. Dans ce cas, le soumissionnaire devra fournir à la banque un PV attestant de cette action. La procédure de destruction des clés d'encryptage doit être communiquée à la banque.</li> </ul>
Maintenance préventive	<p>Cette maintenance <b>trimestrielle</b> doit couvrir principalement les opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vérification des fonctions essentielles de l'automate</li> </ul>

Prestation	Contenu
Hardware et Software	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vérification et éventuellement corrections d'ajustages</li> <li>✓ Vérification d'usure des pièces</li> <li>✓ Nettoyage des pièces encrassées</li> <li>✓ Vérification du bon fonctionnement de la caméra, de l'onduleur et des dispositifs de sécurité</li> <li>✓ Vérification du bon fonctionnement des logiciels proposés dans le cadre du présent appel d'offres en analysant les journaux d'erreur associés</li> <li>✓ Réalisation des modifications et des mises à jours du matériel et des logiciels considérées comme indispensables par l'Entreprise pour assurer la sécurité et le bon fonctionnement de l'automate, et ce après la qualification et recette des modifications par la banque</li> </ul> <p>Le soumissionnaire doit joindre à son offre une checklist des actions à réaliser par ses techniciens lors des maintenances préventives.</p> <p>Le planning des maintenances préventives qui seront effectuées doit être communiqué à la banque au début de chaque trimestre.</p>
Reporting et statistiques	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le soumissionnaire doit fournir à la banque un reporting <b>hebdomadaire</b> détaillé de tous les incidents enregistrés. Ce rapport devra contenir au moins : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La date et l'heure de réception de la déclaration d'incident</li> <li>✓ Le canal de déclaration (email, système de gestion des réclamations de la banque, ou autre)</li> <li>✓ Le numéro de ticket de l'incident (tel qu'affecté par la banque)</li> <li>✓ La description de l'incident tel que déclaré par la banque</li> <li>✓ La localisation de l'incident (agence et automate)</li> <li>✓ La date et l'heure d'intervention du technicien sur site</li> <li>✓ La description du diagnostic effectué par le technicien</li> <li>✓ La date et l'heure de résolution de l'incident</li> <li>✓ La description de l'action entreprise par le technicien pour résoudre l'incident</li> <li>✓ Le statut de l'incident (ouvert/clos)</li> </ul> </li> <li>2. <b>Mensuellement</b> l'Entreprise doit consolider l'ensemble des anomalies constatées relevés sur rapport et doit transmettre à la Banque une synthèse des actions <b>correctives</b> et les actions d'amélioration qu'elle propose pour assurer un meilleur taux de disponibilité des automates</li> <li>3. <b>A la fin de chaque trimestre</b>, l'Entreprise doit remettre à la banque une synthèse complète des interventions de maintenance <b>préventives</b> effectuées indiquant les opérations de vérification et les éventuels travaux d'entretien réalisés sur place.</li> </ol>
Actes de vandalismes	<p>Remise en état du matériel ayant subi un acte de vandalisme.</p> <p>Maintien d'un stock minimum de pièces notamment le lecteur de cartes, shutter, clavier et écran lui permettant de remettre en état la pièce ayant subi un acte de vandalisme au maximum dans un délai de 2 jours ouvrables à compter de la date de réception de la part de la Banque la réalisation des travaux de réparation. L'Entreprise est invitée à faire une offre de prix de pièces rechange (Cf. liste en annexe 9) ainsi que les prestations de mise en œuvre y associées.</p>

**Annexe 8 : Tableau des réponses spécifiques****Tableau des réponses spécifiques**

<b>Déploiement et mise en œuvre</b>	<b>Réponse</b>
La prise en charge de la livraison et le déploiement des correctifs et des nouvelles mises à jour sur les automates durant et après la période de garantie et de maintenance	
Processus de traitement des nouvelles demandes spécifiques de la banque	
Délai maximal de prise en charge des nouvelles demandes formulées par la banque	
Prise en charge de la prestation d'assistance sur site de l'équipe BP ou ABI à analyser tout incident survenu en production, et ce durant toute la période de garantie et de maintenance	
La prise en charge par l'Entreprise des mises à jour des firmwares de l'ensemble des composants de l'automate notamment ceux associés aux dispositifs de sécurité (Fourniture + déploiement) durant la période de garantie et de maintenance	
Prise en charge de l'installation du logiciel de sécurité antivirale sur l'automate durant ou après la première mise en service de l'automate	
Prise en charge de l'installation des écrans publicitaires sur l'automate à chaque installation ou changement de disque. La banque mettra à la disposition de l'Entreprise les écrans publicitaires après chaque mise à jour. A la charge de l'Entreprise de maintenir la dernière version des écrans sur les automates	
Autres prestations proposées	

**Annexe 9 : Liste des pièces de rechange****Liste des pièces de rechange**

<b>Pièces</b>
Clavier EPP
Shutter
Panneau frontal complet
Lecteur de carte
Vitre de Protection
Imprimante ticket
Ecran Normal
Ecran Tactile
Separateur (Dispenser module)
Imprimante ticket
Imprimante Journal
Porte rouleau journal
Module d'acceptation devises
Bloc d'alimentation
Bloc shutter lecteur de carte
Cache Néon
Cassette billet
Cache caméra
Cassette de rejet
Onduleur intégré
Main d'œuvre /Heure
Déplacement (Prix au Km aller et retour) à partir du centre le plus proche
Intervention sur les coffres forts : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réparation combinaison sans effraction</li> <li>▪ Réparation de la combinaison avec effraction</li> <li>▪ Fourniture et changement Nouvelle Combinaison</li> <li>▪ Déplacement (Prix au KM aller /retour) à partir du centre le plus proche</li> </ul>
Déplacement de GAB : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manutention et désinstallation GAB pour reprise ou échange</li> <li>▪ Manutention et installation GAB</li> <li>▪ Déplacement (Prix au Lm aller / retour) à partir du centre le plus proche</li> </ul>

## **Annexe 10 : Tableaux Déploiement et Support**

### **Tableaux Déploiement et Support**

Un tableau dûment renseigné pour chaque équipe de déploiement. Ce tableau doit reprendre la structure de l'équipe (directeur de projet, chef de projet, ingénieur, formateur, etc.) et le rôle que chaque personne occupera dans le projet de déploiement.

Equipe déploiement		
Désignation (pays, région, etc.)	Indiquer les sites de la banque qui seront servis par ce centre	Indiquer le nombre de personnes dédiées au projet
Membre équipe déploiement ...	Nom / Prénom	Rôle dans le projet

Pour chaque site de support, le soumissionnaire doit renseigner un premier tableau concernant le site et l'équipe de support hardware et software sur site, ainsi qu'un deuxième tableau concernant l'évolution du site.

Site Support		
Désignation Site (pays, région, site du soumissionnaire (Oui/Non), etc.)	Indiquer les sites de la banque qui seront servis par ce centre et les délais d'intervention et de résolution	Indiquer le nombre de techniciens et ingénieurs dédiés pour ce centre
Membre équipe support ...	Nom / Prénom	Rôle dans l'équipe

Année	Désignation Site	
	Nombre total de GAB	Nombre de personnes
2011		
2012		
2013		
2014		
2015		

**Annexe 11 : Accord de Confidentialité Données Titulaires de Cartes****Accord de Confidentialité Données Titulaires de Cartes**

Je soussigné, M.....représentant la société....., immatriculée au Registre du Commerce de ..... sous le numéro ..., et agissant en qualité de ..., vu l'appel d'offres n°..... en date du ..... relatif à .....

M'engage à :

- Reconnaître le caractère confidentiel des données de porteur cartes qui font référence au PAN, nom du porteur, date d'expiration, code de service, PIN ou PIN block, CVV2, ou piste magnétique complète.
- Protéger ces données, lors de leur conservation, transport et de leur utilisation, et ce conformément aux exigences de la norme PCI DSS.
- Ne pas copier, reproduire, mettre par écrit une quelconque partie de ces données sauf pour des raisons nécessaires à l'exécution du présent Contrat auquel cas lesdites copies, reproductions, mises par écrit seront remises à la banque, ou irrémédiablement détruites.
- Ne pas divulguer ces Informations à un tiers, à l'exception des employés de la banque qui doivent en avoir connaissance pour exécuter le présent Contrat et qui seront informés du caractère confidentiel de ces Informations.
- Assumer l'entière responsabilité de toute fuite de données émanant de l'entreprise que je représente.
- Assurer une totale confidentialité des informations, documents, pièces et renseignements de toute nature concernant et quel qu'en soit le support, oral ou écrit, mis à la disposition de la Société pour la réalisation des Prestations au profit de la Banque.

Fait à ..... Le.....