

Al Barid Bank

APPEL D'OFFRES ACQUISITION ET INTEGRATION D'UNE SOLUTION DE GESTION DE LA RELATION CLIENT

MARS 2015

SOMMAIRE

1	<u>PRESENTATION GENERALE</u>	4
1.1	CONTEXTE ET OBJECTIF DE LA CONSULTATION	4
1.2	OBJET DE LA CONSULTATION	5
1.3	PRESENTATION D'ABB	5
1.4	SYSTEME D'INFORMATION ABB	6
2	<u>OBJET DE LA MISSION</u>	7
2.1	ARCHITECTURE FONCTIONNELLE CIBLE	7
2.2	FONCTIONNALITES ATTENDUES DE LA SOLUTION	8
2.2.1	ERGONOMIE	8
2.2.2	GESTION DES DONNEES CLIENTS	9
2.2.3	GESTION COMMERCIALE	11
2.2.4	GESTION DU SERVICE CLIENT	13
2.2.5	GESTION DES CAMPAGNES MARKETING	14
2.2.6	REPORTING	17
2.2.7	GESTION DES ROLES ET DES HABILITATIONS	18
2.2.8	SOLUTIONS D'INTEGRATION	19
2.3	PRESTATIONS ATTENDUES DU SOUMISSIONNAIRE	21
2.3.1	CONCEPTION ET IMPLEMENTATION DU DATAMART MARKETING	22
2.3.2	REPRISE DES DONNEES	23
2.3.3	INTEGRATION DE LA SOLUTION AVEC LE SI ABB	23
2.3.4	PARAMETRAGE DE LA SOLUTION ET DES WORKFLOWS	24
2.3.5	GESTION DES LICENCES	24
2.3.6	PRESTATIONS LIEES A LA GOUVERNANCE, LA QUALITE ET LA GESTION PROJET	25
2.4	PLATFORME ET PRE-REQUIS TECHNIQUES	27
3	<u>CADRE GENERAL DE LA REPONSE</u>	30
3.1	PRESENTATION DU SOUMISSIONNAIRE	30
3.1.1	PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE DU PROGICIEL	31
3.1.2	CONSTRAINTES	32
3.2	FORMATION ET TRANSFERT DE COMPETENCES	33
3.3	ASSISTANCE	34
3.4	TESTS ET DOCUMENTATION	35
3.5	GARANTIE ET MAINTENANCE	36
3.6	REFERENCES DU PRESTATAIRE	37
3.7	SEANCES DE DEMONSTRATION	38
4	<u>CRITERES D'EVALUATIONS</u>	39
4.1	CRITERES OBLIGATOIRES	39

4.2 **TABLEAU SYNTHETIQUE..... 41**

4.3 **PRINCIPES DE REPONSES..... 42**

TABLEAU D’EVALUATION TECHNIQUE: 43

4.4 **EVALUATION FINANCIERE 48**

EVALUATION FINALE 48

1 Présentation générale

1.1 Contexte et objectif de la consultation

Al Barid Bank a initié un projet de mise en place d'une solution de gestion de la relation client qui s'inscrit dans le cadre d'une stratégie ayant pour objectifs de mieux connaître notre clientèle, de répondre au mieux à ses attentes, de l'équiper et de la fidéliser, et de recruter de nouveaux clients appétant à nos services.

Les objectifs du projet sont de :

⇒ **Gagner en efficacité commerciale :**

- Gagner en productivité et améliorer l'efficacité des actions des forces de vente,
- Développer de la pro activité dans les actions commerciales,
- Exploiter la base client / prospect pour fournir un meilleur ciblage aux commerciaux,
- Concevoir et mettre en œuvre des actions Marketing Direct efficaces,
- Améliorer le taux et la qualité de l'équipement,
- Développer la connaissance et la vision client en consolidant les données issues des divers canaux (agence, CRC, Site web...)
- Offrir en front aux commerciaux une vision client globale
- Uniformisation des pratiques concernant le suivi et la gestion des contacts (clients, prospects)
- Assurer un meilleur suivi des RDV et agendas des commerciaux
- Accroître/Fluidifier la communication entre les services sur les actions réalisées, le taux de retour observé, et sur l'ensemble des informations clients.

⇒ **Fidéliser notre clientèle :**

- Améliorer la qualité de service via une prise en charge personnalisée quel que soit le canal de contact (Agence, CRC, Site web..),
- Equiper chaque profil de clientèle en produits et services adaptés à ses attentes spécifiques.

⇒ **Suivi et analyse des données :**

- Automatisation du suivi de l'activité avec la consolidation de reporting
- Reporting en temps réel
- Qualité des reportings
- Reportings personnalisés et simples

Al Barid Bank a besoin d'un outil de gestion de la relation client répondant aux besoins suivants :

- Consolidation des données client et constitution d'un Datamart client,
- Centralisation des données dans un outil unique,
- Historisation des échanges clients et vision 360°,
- Gestion relationnelle et multi canal des clients,
- Planification et lancement des campagnes marketing et suivi des résultats,
- Pilotage de la relation client et des indicateurs Marketing.

1.2 Objet de la Consultation

L'objet de la consultation est l'acquisition et la mise en place d'une solution progicielle CRM visant à répondre au besoin d'Al Barid Bank et intégrant l'ensemble des fonctionnalités décrites dans le présent document.

1.3 Présentation d'ABB

◆ La Banque :

Lancée officiellement le 8 juin 2010, Al Barid Bank regroupe les produits et services financiers de Barid Al Maghrib, dont elle est la filiale. Ce nouvel établissement, dont l'activité est régie par la réglementation bancaire, s'appuie sur un savoir-faire reconnu. En effet, l'exercice des services financiers par La Poste remonte à 1926, année de création du compte chèque postal (CCP). Depuis, Barid Al-Maghrib n'a cessé d'accompagner le développement économique et social du royaume.

◆ Le Métier :

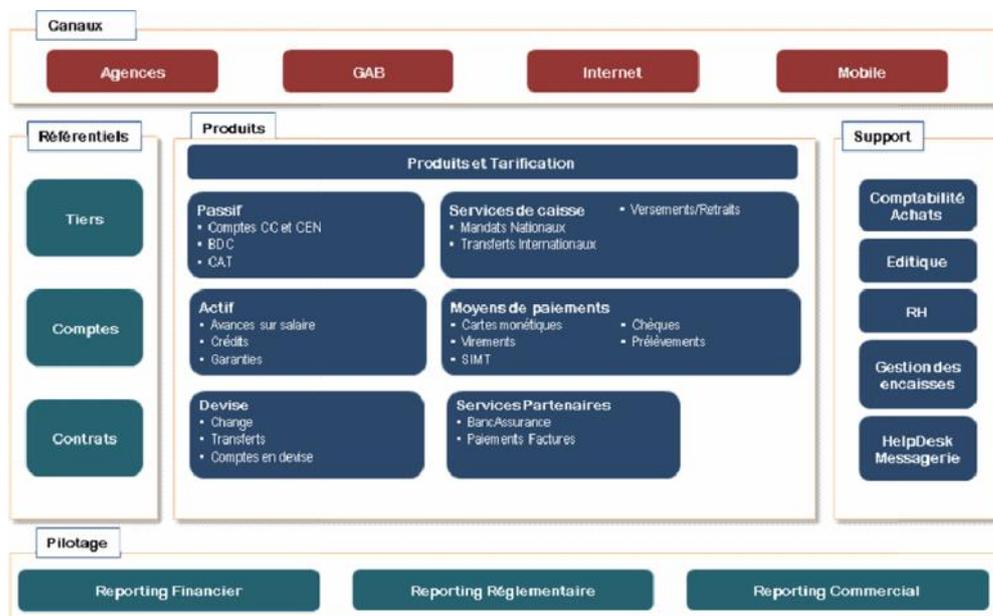
Al Barid Bank est une banque dédiée aux particuliers, avec une gamme élargie de produits et services touchant à la bancarisation, à l'épargne et au crédit.

◆ Quelques Chiffres

Nombre d'agences	1800
Nombre de comptes clientèle	6 millions
Nombre de client (personnes physiques ABB)	5 millions
Nombre de collaborateurs agences Al Barid Bank	3082

1.4 Système d'information ABB

Le schéma ci-dessous décrit l'architecture fonctionnelle synthétique du système d'information actuel de ABB :



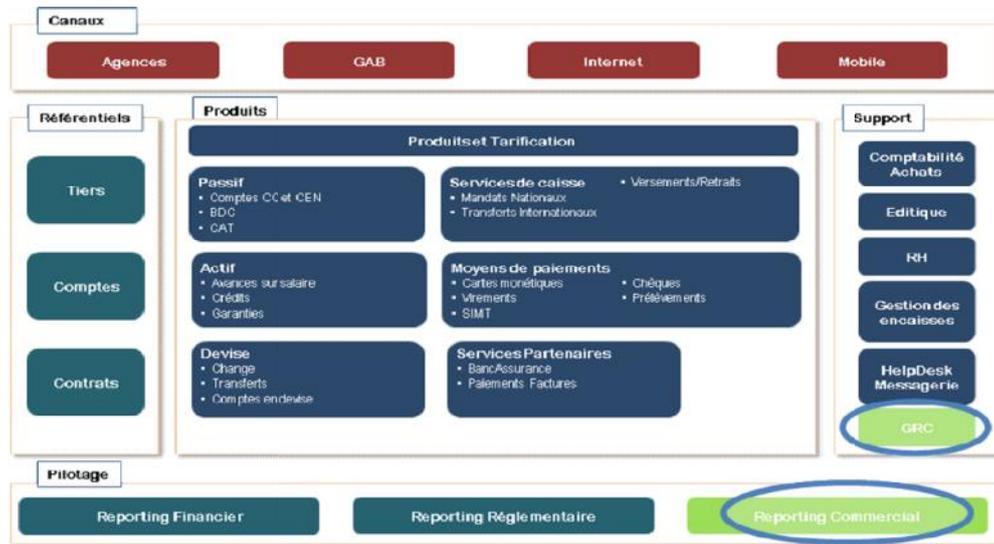
Le Système d'information ABB offre une multitude de fonctionnalités pour la gestion des activités financières :

- Fonctionnalités de gestion des référentiels
- Fonctionnalités d'acquisition des données à travers différents canaux
- Fonctionnalités de support pour les traitements des différentes opérations
- Fonctionnalités de pilotage et d'aide à la décision

2 Objet de la mission

2.1 Architecture fonctionnelle cible

Le schéma ci-dessous décrit l'architecture fonctionnelle cible prévue du système d'information ABB après l'intégration des fonctionnalités GRC.

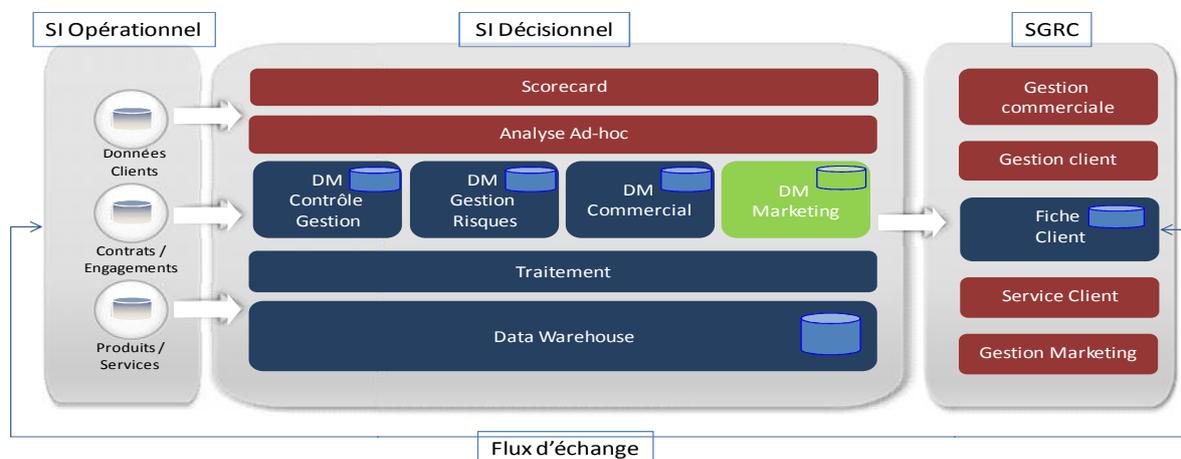


Le système cible devrait accueillir une nouvelle brique fonctionnelle de support pour la gestion de la relation client couplée à de nouvelles fonctionnalités pour pilotage commercial et le suivi des résultats des campagnes marketing.

La solution de la Gestion de la Relation Client (SGRC) serait alimentée à partir du :

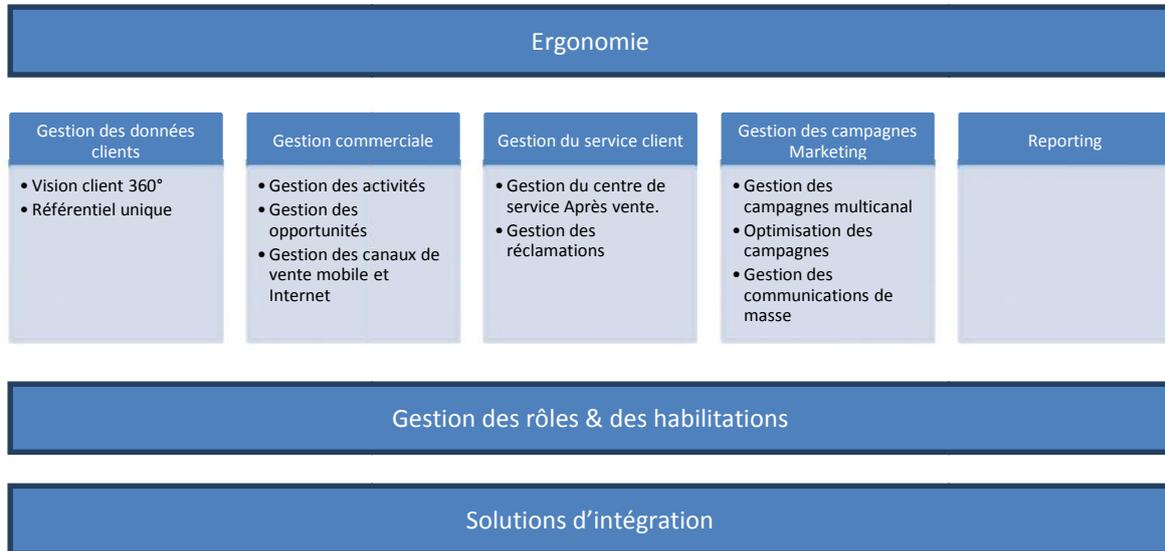
- Système d'Information Décisionnel ABB avec les données relatives aux clients disponibles dans le Datamart Marketing à mettre en place dans le cadre du projet.
- Systèmes opérants.

D'autres informations peuvent être récupérées directement à partir des systèmes opérants en temps réel.



2.2 Fonctionnalités attendues de la solution

La solution proposée par le soumissionnaire devrait couvrir les fonctionnalités suivantes :



2.2.1 Ergonomie

En termes d'ergonomie, l'outil devra être facilement maîtrisable par les utilisateurs finaux d'Al Barid Bank.

Cela passe notamment par les éléments suivants :

- Les interfaces doivent être proches des logiciels fréquemment utilisées par les utilisateurs.
- La navigation doit permettre un accès rapide et intuitif aux actions et aux données.
- Les contenus texte (menus, boutons d'actions, messages...) sont clairs, explicites et utilisent un vocabulaire connu des utilisateurs. Les icônes utilisées sont explicites.
- L'utilisation d'Outlook comme récepteur des notifications et des alertes et l'utilisation de SharePoint pour la gestion documentaire est un plus, pour que les acteurs sollicités se retrouvent en environnement connu.

2.2.2 Gestion des données clients

La solution proposée par le soumissionnaire doit fournir une vue 360° sur le client donnant une visibilité sur sa situation globale (vue consolidée de ses données), ce qui favorisera la compréhension rapide du profil du client, et la personnalisation pertinente de l'offre qui lui sera proposée.

Les données client disponibles devront faire l'objet d'un audit qualité.

Vision client 360°

Signalétique et produits client :

La vue 360° doit englober les données suivantes :

Données récupérées :

- Informations générales sur le client (données personnelles, coordonnées)
- Données relatives à l'équipement en produits et services de la banque, et de ses partenaires (bancassurance, crédits, etc...)
- Encours et historique des flux associés aux comptes
- État et situation du compte
- Demandes d'informations et réclamations éventuelles, avec leurs états et statuts
- Segment clientèle auquel le client est assimilé (issu de la Segmentation clientèle)

Données calculées

Indicateurs-clés calculés à partir des données client existantes, par exemple :

- Age/Ancienneté du compte
- solde moyen
- nombre de produits par client
- surface financière par client/ produit
- flux créditeurs par client / produit
- solde créditeur moyen
- solde débiteur moyen
- taux d'endettement du client
- montant du découvert autorisé
- nombre de virements
- montant des virements
- nombre retraits via guichets
- montant retraits via guichets
- nombre opérations de paiement par carte bancaire
- montant opérations de paiement par carte bancaire
- Nombre de demandes de relevés au guichet
- rentabilité client
- PNB/client
- nombre d'opérations créditrices
- montant des opérations créditrices
- nombre d'opérations débitrices
- montant des opérations débitrices
- date d'échéance selon le produit

Le détail des données sera affiné lors de la phase de spécifications détaillées, la solution doit être flexible pour ajouter des attributs supplémentaires.

Données enrichies par la solution

- Information sur le risque client (liste noire, interdit de chéquier, incident de paiement....)
- Gestion de portefeuille client en fonction d'habilitations à définir et à octroyer :
 - Définition des règles d'appartenance des clients à l'agence.
 - Définition de la notion de fonds de commerce, des règles de rattachement de la clientèle à une agence donnée, et fixation des portefeuilles clients/ agence.
 - Définition des habilitations idoines en fonction du profil (Conseiller de clientèle, Directeur Agence, Directeur Régional etc).
 - Chaque personne a la possibilité de suivre les clients de son portefeuille en fonction de l'habilitation dont elle dispose.
 - Vision 360° de chaque client mis en portefeuille permettant l'équipement en produits adéquats.
- Identification des adresses erronées (NPAI) en vue de les renseigner.
- Identification des clients ciblés par les campagnes Marketing (nombre de campagne reçues par client, type de campagne, type d'offre....).
- Suivi des concrétisations par campagnes Marketing et par offre promotionnelle.

La solution doit donner la possibilité d'importer des données rattachées aux clients depuis des fichiers externes telles que :

Données importées

- Données sur les incidents bancaires avec leurs statuts
- Fichiers des prospects (suite à une tombola, à une opération d'appels sortants etc.....)

RECHERCHE MULTICRITÈRES :

La solution proposée par le soumissionnaire doit offrir une recherche avancée facile à utiliser permettant de réaliser des recherches sur des données à différents niveaux :clients, comptes, réclamations etc...en se basant sur une multitude de critères (sur tous les champs).

Cette recherche avancée doit également permettre la possibilité d'exporter les résultats obtenus selon différents formats de fichiers (Excel, PDF, etc.).

NB : La solution doit mettre à disposition les connectivités nécessaires pour une connexion avec les outils collaboratifs d'Al Barid Bank tels que la messagerie et l'intranet et la suite bureautique du poste de travail.

2.2.3 Gestion commerciale

Gestion des activités :

La solution proposée par le soumissionnaire devrait permettre à Al Barid Bank de gérer ses activités commerciales à travers :

- Mise à disposition d'informations prospects/clients pour assister le conseiller financier /commerciaux dans son entretien commercial avec le client.
- La gestion des événements clients (CR visites / entretiens clients– projets client – rendez-vous -...) pour le commercial : Agenda – Projections ...
- Identification et gestion des opportunités de vente ou d'équipement et suivi de leur avancement.
- Traçabilité des différents échanges effectués dans le cadre de l'opportunité (e-mails, compte rendus...) - Approche multicanal
- Suivi des produits rattachés aux opportunités,
- suivi des opportunités par rapport aux objectifs prédéfinis par AL BARID BANK.
- Création et enrichissement de la base des prospects.
- Suivi des campagnes marketing.
- Identification des offres promotionnelles par produit et par type de campagne (fiche produits, note d'information campagne MD, challenge force de vente mis en place, campagne street et animation terrain).

Gestion des opportunités de vente/client :

La solution proposée doit aider Al Barid Bank à réaliser ses objectifs à savoir :

- Tracer l'historique des opportunités de vente /client,
- Offrir la possibilité d'avoir une vision consolidée par région, groupement, agence, fonds de commerce (Portefeuille client) .
- Suivre le statut de l'opportunité de vente (A affiner lors des spécifications):
 - Ouverte,
 - Conclue,
 - Perdue.

La solution devra permettre un suivi des actions par client et par gestionnaires agissant sur l'opportunité d'équipement en produit.

Objectifs des activités :

La solution doit permettre de suivre les objectifs de manière périodique par:

- zone géographique (Région / Groupement),
 - agence,
 - chargé de clientèle (Fond de commerce),
 - famille de produit,
 - tranche d'âges.
- ⇒ la liste ci-dessus est non exhaustive, et à définir en fonction des besoins de la direction Réseau et animation Commerciale.

Gestion des opportunités de vente/prospect

Est considéré comme un prospect toute personne ayant :

- Emis ou reçu un transfert d'argent à Al Barid Bank (Western Union, Mandati Express, Eurogiro etc....)
- Contacté le CRC pour une demande d'information sur un produit d'Al Barid Bank.
- Renseigné ses informations personnelles via le site web,
- Participé à une tombola, et de manière générale ayant communiqué ses données personnelles,....

La solution doit permettre la constitution de la base de prospects et permettre son interaction avec la gestion des campagnes Marketing.

Les principales étapes de gestion des prospects sont :

- Identification du prospect.
- Intégration du prospect dans la base de données des prospects.
- Conversion du prospect en client via les campagnes Marketing ciblées.

Relation entre le SGRC et le processus de vente actuel

Al Barid Bank souhaite à terme offrir au canal de vente une interface consolidée lui offrant l'accès à toutes les applications utilisées.

Cette vision du poste de travail futur du canal de vente implique que la solution GRC proposée doit permettre l'intégration dans son interface des applications existantes et d'enchaîner vers le référentiel ABB les données pour souscrire aux produits, en assurant le passage de contexte.

Aussi, la solution retenue doit permettre de gérer l'initiation de certains processus de vente et un enchaînement transparent vers les applicatifs métiers de la banque.

Le soumissionnaire devra préciser dans son offre sa vision pour permettre d'offrir à l'utilisateur final une vue consolidée du SI au front office.

2.2.4 Gestion du service client

La solution doit permettre la mise à disposition de la fiche signalétique (vue 360°) du client aux différentes entités concernées, en fonction des habilitations qui seront actées, notamment :

- Directions Siège concernées (DM-DR-DO...),
- Agences ABB et Directions Régionales,
- CRC etc.

Ceci permettra une homogénéisation de l'information client et une unification de la source des données au niveau de tous les canaux, et mettra l'information nécessaire à la portée des chargés de clientèle pour une meilleure efficacité commerciale.

La solution doit permettre de :

- Gérer, historiser et assurer la traçabilité des événements client.
- Proposer des produits et services en fonction de l'appétence client.
- Paramétrer des scénarii / argumentaire de vente en fonction du profil client/ segment.

La solution proposée doit donner la possibilité aux utilisateurs habilités d'AL BARID BANK de modifier, d'enrichir et de fiabiliser certaines informations relatives aux clients par exemple :

- les numéros de téléphone,
- les adresses postales,
- date de naissance
- CSP
- les adresses mails, etc.
- autres.....

Ces informations peuvent être enrichies principalement par les agents du CRC et les chargés clientèles au niveau des agences ABB.

Le SI mis en place doit permettre de synchroniser en temps réel avec les référentiels sources des données correspondantes. Le processus de mise à jour du référentiel client actuel à partir du CRM devrait être décrit en détail dans les documents d'architecture de spécifications de même que la liste détaillée des données à synchroniser.

Gestion des réclamations

La solution devra aussi intégrer par défaut un module de gestion des réclamations qui sera utilisé pour assurer les fonctionnalités de traitement des réclamations :

- Initiation des réclamations
- Traitement et consultation des réclamations
- Affectations aux différentes entités de traitement
- Editique (Lettre de réponse, Accusé de réception, ...) ;
- Gestion de relances
- Alertes

Le module de gestion des réclamations devra aussi s'interfacer et gérer les réclamations issues du portail internet.

2.2.5 Gestion et planification des campagnes Marketing

Les fonctionnalités qui suivent sont obligatoires :

La solution proposée par le soumissionnaire doit permettre la mise en place d'une démarche commerciale efficace à la fois sur la clientèle mais également sur les prospects. Cette gestion des campagnes permettrait également de segmenter et de cibler les clients potentiels d'AL BARID BANK.

La solution doit permettre :

a. Préparation et définition du budget des campagnes Marketing

- La gestion des campagnes marketing ainsi que leur planification en se référant au budget annuel alloué.
- Le suivi des budgets et des coûts associés aux campagnes marketing (coût d'insertion, coût de conception, impression,) doivent être retracés dans la solution.
- Le suivi du budget en fonction des produits/ services, des typologies de campagnes et des catégories des médias utilisés hors media (courrier sms, téléphone, emailing, insertion...), media (TV, radio, presse, affichage, internet, street marketing, plv...)
- Le suivi du budget, dans le cadre d'opérations de Marketing Direct, détaillé par segment de clients.

En plus des produits, le Marketing doit également gérer un budget lié à la promotion pour les cadeaux liés aux opérations de Marketing Direct.

b. La planification des campagnes

Typologie des campagnes marketing

Les types de campagnes marketing à prendre en considération dans la solution sont principalement :

- Campagnes produits (campagnes multi-produits).
- Campagnes de relance.
- Campagnes promotionnelles sur des produits existants.
- Campagnes liées aux événements client (cycle de vie client et produit : anniversaire, fin de crédit, etc.).
- Campagnes d'ouverture d'agences (adressées aux clients à proximité, etc.).
- Campagnes commerciales ciblées en fonction de la saisonnalité tel que les fêtes religieuses (Aid Al Adha, Ramadan,...) printemps, rentrée scolaire, été.

Les campagnes marketing peuvent être croisées (une campagne de mailing adressée suivi d'un envoi de SMS et de relance téléphonique). **La cinématique de chaque campagne est différente**

c. Construction et exécution des campagnes Marketing Direct

Intégration du Plan d'Action Annuel (PAC)

Le Plan d'Action Annuel (PAC) est fixé à M-6 mois de l'année et détermine les grandes orientations stratégiques du Marketing d'ABB

Ce plan permet de déterminer les périodes de communication et de fixer des objectifs. Il s'appuie sur un raisonnement lié à la saisonnalité, au volume de production généré par produit, par segment et par typologie de campagnes.

⇒ La solution proposée devra permettre le suivi et la modification du PAC par produit/services, par segment et par type de campagnes

Processus d'exécution des campagnes Marketing Direct

Le processus actuel qui permet de gérer les campagnes directes est décrit comme suit :

1. Elaboration et validation du PAC relatif aux campagnes hors Média
2. Extraction et ciblage des campagnes Marketing en fonction des critères d'exclusion et d'inclusion : Le nombre d'envoi par campagne est fixé en fonction des critères de ciblage, des règles d'éligibilité et du budget alloué à chaque campagne
3. Le CIBLAGE des campagnes Marketing Direct est actuellement réalisé manuellement sur Excel. Dans le processus cible, l'extraction et le ciblage des fichiers d'envois des campagnes **devrait se faire au niveau de l'outil de ciblage proposé.**

La construction du ciblage marketing se base sur différents critères d'exclusion et d'extraction parmi lesquels :

Critères d'appétence :

Permettent d'affiner la sélection sur la base des critères sociodémographiques, de secteur d'activité, des revenus, de l'âge... ces critères peuvent être modifiés en fonction du produit, service, segment et offre à commercialiser...

Critères d'optimisation :

Il s'agit de déterminer des critères qui permettent d'optimiser la sélection en utilisant des indicateurs spécifiques au client. Par exemple, le taux d'équipement d'un client, la rentabilité d'un client, le segment auquel appartient le client, appétence aux crédits, stop pub (clients ne désirant pas être contacté par courrier,)

Critères d'exclusion

Ces critères sont principalement des critères d'exclusion risque et sont appliqués par défaut à toutes les campagnes marketing.

Critères de personnalisation des offres Marketing proposées

Selon le profil du client, et l'offre produit à lui proposer, le calcul de certains indicateurs tels que la capacité d'endettement, la rentabilité du client permettront de déterminer et de personnaliser les offres à lui proposer.

La solution doit permettre l'extraction, la manipulation et l'analyse des données client :

- Calcul des données grâce à différentes formules (@ fusions, opérateurs, information, conversion, comparaison, logique, numérique, aléatoire, chaîne, date et heure, nul et non renseigné, champs spéciaux...)
- Vérification et audit de la qualité des données (min, max , écart type, variance, nombre de données renseignées....)
- Exploration des données (structure, format, type de variables,..)
- Agrégation des enregistrements
- Calcul de nouveaux Champs qualitatifs ou numériques
- Tri, filtre, sélection des données et des champs
- Suppression ou remplacement des valeurs manquantes
- Regroupement de plusieurs tables de données en une seule
- Fusion des ensembles et/ou des enregistrements de données (jointure externe complète, jointure externe partielle, anti-jointure)

Il est important de prévoir un interfaçage avec les sociétés de routage, d'envoi SMS ou d'emailing pour échanges des fichiers de données. Cette interface concernera aussi bien l'envoi du fichier de ciblage que le retour des NPAI qui doit permettre d'injecter les données dans le Datamart automatiquement et activer le processus de qualification des données.

La solution devra permettre la programmation des envois des campagnes Marketing dans le temps.

1. L'archivage des campagnes marketing.
2. L'identification automatique dans le système front (vision 360°) en agence des clients ciblés par les campagnes marketing.
3. Suivi des concrétisations par campagnes Marketing, par offre promotionnelle et par type de canal (mailing, SMS, appel sortant etc).

d. Documentation commerciale et marketing

La solution doit offrir la possibilité d'attacher des campagnes TV, radio, ou print, des notes d'informations, des formulaires, des scripts ou arguments de vente.

2.2.6 Reporting

La solution proposée doit permettre le paramétrage des reportings et des tableaux de bord. Parmi ces états d'édition nous citons :

- **Suivi Clients** : Ce rapport affichera les informations principales suivantes :
 - Nombre de clients par (type de personne / profession / activité / Réseau (Région – Groupement-...)).
 - Fiche client contenant les informations sur le client (informations générales, comptes, classification, engagements, incidents, etc.)
- **Suivi prospects**: ce rapport affichera les informations principales suivantes :
 - Nombre de prospect par canal (CRC, web, agence)
 - Taux de conversion prospect → client / canal
 - Produit souscrit par le prospect
- **Suivi Comptes bancaires** : ce rapport affichera les informations suivantes :
 - Nombre de comptes actifs par (agence / FDC/ nature du compte) en fonction du temps.
 - Évolution des dépôts (épargne, compte à terme, actions...)
- **Campagne marketing** : ce rapport affichera les informations suivantes :
 - Suivi des budgets de campagnes par (type de campagne / nom de campagne) en fonction du temps.

Indicateurs de pilotage pour les campagnes Marketing Direct (Exemples d'indicateurs) :

- **Le taux de réponse** par (type de campagne / offre promotionnelle / segment) en fonction du cycle de vie de la campagne. : Cet indicateur devrait permettre de mesurer le nombre de contact obtenus par rapport aux nombres de messages envoyés.
- **Le taux de conversion** par (type de campagne / offre promotionnelle / segment) en fonction du cycle de vie de la campagne: Cet indicateur permet de mesurer le nombre de clients concrétisés par rapport au nombre de clients adressés, c'est-à-dire le nombre de clients touchés par un message de Marketing Direct.
- **Le coût par contact** : il s'agit de rapporter les dépenses engagées par contact concrétisé. Cela permet de mesurer le coût de recrutement d'un client.
- **Le ROI** : il s'agit d'additionner tous les coûts relatifs à une campagne (coût de production : impression, création, achat media, etc... et coût produit : coût de l'offre) par rapport au CA qu'elle a généré.
- Nombre de réponses et des concrétisations de campagnes

La solution proposée doit donner la possibilité aux utilisateurs d'Al Barid Bank d'enrichir le volet de reporting et d'élaborer leurs propres rapports.

Aussi l'utilisateur doit être capable d'ajouter des Dashboard personnalisés.

2.2.7 Gestion des rôles et des habilitations

Le volet d'administration des rôles de sécurité est un élément fondamental de la solution à proposer.

La solution doit permettre de gérer :

- Des utilisateurs.
- Des rôles selon les droits attribués (création, modification, lecture, etc.).

La solution doit permettre de répondre aux exigences de confidentialité d'AL BARID BANK, de retranscrire les rôles et droits des utilisateurs définis pour accéder aux informations qui leurs sont utiles

L'annuaire d'AL BARID BANK étant un active directory, l'outil doit offrir une authentification Windows native basée sur le modèle de sécurité Kerberos et claim base d'authentification AD.

2.2.8 Solutions d'intégration

La solution devrait disposer d'une interface pour interagir avec le Système d'information ABB.

La solution à mettre en place devra interagir avec les principaux systèmes existants et devra être évolutive :

1. Le système d'information opérationnel (CC et CEN).
2. Le système d'information décisionnel.
3. Le portail Microsoft SharePoint d'Al Barid Bank.
4. La passerelle SMS.
5. La messagerie Microsoft Exchange et Outlook.
6. La solution courrier hybride.
7. Le site web Al Barid Bank.
8. Les réseaux sociaux.

En plus de l'interaction avec ces systèmes, la solution proposée doit être capable d'importer et d'exporter périodiquement des fichiers externes.

Interaction avec le Système d'information bancaire d'AL Barid Bank

Les principales informations qui doivent être récupérées dans la nouvelle solution à partir du système d'information d'AL BARID BANK sont les suivantes :

- Les référentiels (Entités – Produits – Services – tarification - Devise – pays -...)
- Les informations sur la fiche client avec ses coordonnées et sa situation,
- Les comptes bancaires – Contrats liés aux différents produits et services,
- Les soldes et les données sur l'activité client
- Les données sur les réclamations client.

Cette intégration permettra à Al Barid Bank de disposer d'une première étape de qualification de son référentiel client, et devra être basée sur un identifiant « **client unique** ».

Actuellement la notion client en tant que personne existe (Par contre elle n'est pas fiable tenant compte de la qualité des données reprises de l'ancien système orienté compte (Un client « **personne physique** » peut correspondre à **plusieurs numéros clients**).

Les données stockées sur le référentiel client actuel sont en cours de fiabilisation.

Les données des prospects peuvent être reçues des différentes sources :

- données personnelles,
- données produits,
- données partenaires,
- historique des réclamations et demandes d'info,
- campagnes Marketing adressées ou en cours de réception,
- contrat actif, type de segment,
- données des transferts d'argent

Le soumissionnaire doit proposer la solution adéquate pour répondre au besoin d'AL BARID BANK.

Al Barid Bank

Interaction avec la passerelle SMS

Al Barid Bank envisage de renforcer sa relation clientèle par la mise en place d'un système de notification par SMS.

La solution proposée doit être en mesure de paramétrer ce type de notification en s'intégrant avec le système SMS d'AL Barid Bank.

Interaction avec la Messagerie Exchange

Le système de messagerie d'Al Barid Bank est basé sur Microsoft Exchange.

La nouvelle solution à mettre en place devra communiquer avec ce système de messagerie en mode natif pour permettre les fonctionnalités suivantes :

- Envoyer des e-mails aux clients directement à partir de la solution en gardant une traçabilité de ces e-mails,
- Recevoir des e-mails des clients envoyés à l'adresse d'AL Barid Bank.

Cette intégration permet ainsi d'assurer une centralisation des échanges (entrant ou sortant) effectuées par des e-mails avec les clients.

La solution devra aussi permettre de s'interfacer avec Outlook sur le poste client pour permettre d'associer des e-mails aux enregistrements CRM, recevoir les rappels pour les rendez-vous, synchroniser les tâches et activité et afficher les rapports et tableaux de bord.

2.3 Prestations attendues du soumissionnaire

La partie qui suit est obligatoire

Le soumissionnaire doit assurer, en collaboration avec AL BARID BANK, la fourniture et la mise en service de la solution permettant de couvrir les besoins décrits dans ce cahier des charges, en respectant les contraintes et spécifications qui y sont mentionnées.

Les prestations attendues dans le cadre du projet concernent :

- **Analyse de l'existant :**
 - Diagnostic de l'existant en termes de processus de gestion de la relation client (process, organisation, interfaces SI).
 - Diagnostic de l'existant des différents canaux intervenants dans la relation client : agences, CRC, Mobile, Internet, GAB, Back office.
 - Entretiens avec les différents intervenants internes dans la relation client :, animation commerciale, réseau, Back office.
- La mise en place des environnements (Développement, Test, Pré-production et production).
- L'analyse et la conception générale.
- La mise à disposition des licences logicielles et leur installation.
- Les spécifications fonctionnelles et techniques détaillées.
- La réalisation :
 - les paramétrages et les développements éventuels.
 - les interfaces d'intégration des données avec le système d'information existant.
 - les habilitations et profils.
- La documentation contractuelle fonctionnelle et technique.
- La formation et transfert de compétences envers les utilisateurs-pilotes et administrateurs.
- La maintenance évolutive et corrective de la solution.
- La formation des équipes d'exploitation pour prise en main de la production et le suivi du bon fonctionnement de la solution.

2.3.1 Conception et Implémentation du Datamart Marketing

Le soumissionnaire sera amené dans un 1er temps à concevoir un DATAMART pour consolider les informations client qui vont alimenter le SGRC, Les données qui serviront à l'alimentation du DATAMART feront objet d'audit et de qualification selon les phases suivantes :

La partie qui suit est une partie obligatoire

Phase de diagnostic

Cette phase vise au diagnostic de l'existant en termes de données et de canaux de distribution
Le diagnostic sera basé sur un recueil des réflexions des différents intervenants dans la relation client

- Entretien avec les différents intervenants internes dans la relation client : agences, CRC, animation commerciale, back office,
- Entretien avec les différents responsables dans la direction marketing,
- Analyse de l'existant SI en terme de couverture de la relation client (système, BDD, fichiers partenaires).

Phase d'audit et de qualification des données

Cette phase vise à gagner en qualité de données et éliminer les anomalies et les sources de non-qualité (doublons, redondance, données non renseignées, données fausses) pouvant exister au niveau des référentiels des données servant à alimenter le Datamart.

Les corrections doivent être apportées au niveau des référentiels sources.

Les étapes de cette phase peuvent être réparties comme suit :

- Définition des données à analyser en collaboration avec les équipes Al Barid Bank.
- Définition des règles de gestion et de contrôles à effectuer en collaboration avec les équipes Al Barid Bank.
- Audit des données (Vérification de l'exactitude, complétude et l'exhaustivité).
- Définition des règles de fiabilisation.
- **Mise en place de mécanismes de rejet, de recyclage et de traçabilité des données qualifiées.**
- Mise en œuvre des moteurs de fiabilisation (Nettoyage des données invalides, incohérentes ou violant les règles de fiabilisation).
- Bilan.

Le prestataire doit mentionner la méthode adéquate pour cette phase de qualification de données. Le choix de la méthode doit tenir compte des spécificités d'Al Barid Bank et doit être dûment éclairée et détaillée.

Alimentation du DATAMART Marketing

Les données qualifiées serviront à alimenter le **Datamart** Marketing dont l'objectif serait de constituer la vue consolidée client et servira par la suite à calculer les indicateurs de pilotage relatif à la clientèle d'Al Barid Bank.

Le prestataire sera amené à concevoir le modèle de données du Datamart ainsi que les flux d'alimentation.

Choix des outils

ABB dispose de la solution d'intégration de données SAP Business Objects Data Services 4.2.

Le prestataire devra implémenter les mécanismes d'audit ainsi que les flux d'intégration du Datamart avec cette solution.

Le Datamart sera hébergé sur la plate forme SQL Server d'Al Barid Bank.

Livrables

- Rapport de diagnostic de l'existant.
- Spécifications des règles de qualification des données.
- Rapport d'audit des données.
- Modèle de données du Datamart et Flux d'intégration.
- Cahier de recette pour la validation du moteur de qualification des données et du datamart.

2.3.2 Reprise des données

La migration des données est une étape importante du projet.

Afin d'éviter aux utilisateurs de commencer à zéro, le soumissionnaire est amené à proposer une solution pour la migration des données dans la nouvelle solution de gestion de la relation client à partir du Système d'Information ABB (SO et SID).

Livrables

- Spécifications de reprise des données.
- Flux d'intégration.
- Cahier de recette pour la reprise des données.

2.3.3 Intégration de la solution avec le SI ABB

Il est demandé au soumissionnaire d'exprimer clairement dans sa réponse les possibilités d'intégration avec le système d'information d'AL Barid Bank.

Les interfaces suivantes devront être le sujet d'analyse et de développement :

- Interface d'alimentation du SGRC à partir du SI Décisionnel (Datamart Marketing) avec une fréquence de mise à jour périodique.
- Interface pour la récupération des données en temps réel à partir du SI Opérationnel d'Al Barid Bank.
- Interface de récupération des données saisies au niveau du SGRC pour enrichir les référentiels sources de données correspondantes.
- Interfaces pour le support des campagnes Marketing (Passerelle SMS, Messagerie Exchange, Editique).

Livrables

- Spécifications de l'interface avec le SI Décisionnel.
- Spécifications de l'interface avec le SI Opérationnel.
- Spécifications de l'interface avec les canaux SMS, Messagerie et Editique.
- Flux d'intégration des interfaces.
- Cahier de recette des interfaces.
- Dossier d'exploitation des interfaces.

2.3.4 Paramétrage de la solution et des Workflows

Le soumissionnaire devra prendre en charge le paramétrage de la solution GRC pour les fonctionnalités offertes, en plus de l'intégration avec les référentiels de base du SI.

Livrables

- Dossier des spécifications fonctionnelles et des processus cible.
- Dossier de paramétrage de la solution.
- Cahier de recette utilisateur.
- Les manuels d'utilisation et d'administration.
- Le dossier d'exploitation.

2.3.5 Gestion des licences

Le soumissionnaire doit préciser de manière claire et détaillée :

- La logique de gestion des licences : Entreprise, utilisateurs nommés, utilisateur connecté ou autre., et la logique adjacente au niveau du système d'exploitation et de la base de données.
- La logique des upgrades et de passages de versions :
 - ✓ Sur le plan financier (à préciser dans l'offre financière)
 - ✓ Sur le plan technique - Les moyens de support client (email, hotline, web...).
-

N.B :

Seuls les progiciels avec les licences à durée illimitée seront acceptés.

Le contrat de maintenance doit couvrir aussi bien les versions mineures que les versions majeures de la solution.

Le nombre des utilisateurs cibles en fonction des profils des utilisateurs :

Direction marketing : accès global à l'outil CRM → nombre d'utilisateurs : **4 personnes**

AGENCES ABB, réseau, animation commerciale, CRC : accès selon habilitations.

Le prestataire doit communiquer les prix des licences avec un minimum de 1000 utilisateurs et un maximum de 4000.

2.3.6 Prestations liées à la gouvernance, la qualité et la gestion projet

Le soumissionnaire est tenu d'accomplir sa mission en respectant les bonnes pratiques en termes de gouvernance et de gestion de projet tout en garantissant une bonne qualité de service. Par conséquent, les exigences ci-dessous devront être respectés :

Plan assurance qualité

L'objectif que nous cherchons à travers l'exigence de l'élaboration du PAQ est de disposer d'un document qui sera le guide de tous les acteurs du projet et qui permettra de s'assurer de la conformité des productions aux besoins fonctionnels et aux exigences de l'état de l'art technologique. Ce document devrait définir de manière claire et précise:

- Le planning macro et le planning détaillé du projet.
- Les rôles et les responsabilités de chaque acteur de manière précise.
- La gestion de la documentation du projet.
- Les livrables détaillés par phase et par étape.
- La méthodologie de test et de validation des productions.
- La matrice des risques majeurs du projet.
- La description globale et détaillée du processus d'intégration.

Le PAQ doit être une "**feuille de route**" qui sera actualisée au fur et à mesure de l'avancement du projet. Il est aussi la mémoire du projet.

Gouvernance et Instances du projet

Le projet d'intégration sera géré par plusieurs instances ayant un rôle de suivi et de coordination du projet. Il est bien évidemment nécessaire de constituer des groupes de travail qui seront une force de production mixte entre Al BaridBanket le prestataire.

Le prestataire est invité à détailler dans son offre l'organisation projet à mettre en place.

Transfert du savoir-faire

Les ressources mobilisées Al Barid Bank, dans le projet ne seront pas de simples commanditaires ou des sources d'information. Ils sont une force de co-production avec le prestataire. Ils participeront aux différentes activités d'analyse, de paramétrage, de développement et des tests dans le projet.

De son côté, le prestataire doit leur garantir un transfert de savoir-faire pratique technologique et fonctionnel afin qu'ils puissent contribuer convenablement au projet et pouvoir prendre en charge la gestion de la solution en post-projet.

Nous considérons que le projet est un travail d'équipe et de proximité. Le prestataire doit détailler dans son offre les formations techniques et fonctionnelles destinées à l'équipe projet et aux utilisateurs.

Respect des engagements

Le prestataire doit s'engager sur un résultat et non pas la livraison d'un progiciel ;

Il est donc invité à apprécier la charge du projet en analysant les termes de références contenus dans le présent document.

Le prestataire doit obligatoirement s'engager de manière claire sur le respect des délais, et sur la mobilisation effective de l'équipe désignée dans son offre, qui doit détenir les compétences **fonctionnelles** et techniques nécessaires et l'expérience suffisante sur des projets similaires.

Enfin, le prestataire doit s'engager sur le développement de toutes les fonctionnalités additives qui complèteraient sa solution et qui seraient indispensables à la bonne intégration de la solution dans l'environnement AL Barid Bank ;

Plan de communication

Un processus formel sera mis en place pour faciliter la communication d'informations tout au long du projet.

Ces communications s'effectueront principalement de deux manières : par le biais d'un rapport d'avancement et par le biais d'une réunion sur l'état d'avancement.

- En collaboration avec ABB, le soumissionnaire compilera les rapports d'avancement à la fréquence d'un rapport mensuel diffusé pour les deux parties.
- Des réunions se tiendront à la fréquence retenue pour gérer l'avancement général, le calendrier du projet et les problèmes consignés dans le rapport d'avancement.
- En outre, un Comité de Pilotage se réunira selon un planning défini par les Chefs de Projet ABB et le soumissionnaire et produira des rapports sur l'état d'avancement.

Gestion des risques

La gestion des problèmes et des risques sera soumise à la procédure générale qui suit :

- Identification et documentation,
- Évaluation de l'impact et hiérarchisation des priorités,
- Assignation des responsabilités,
- Contrôle d'état d'avancement et rapport,
- Communication d'informations sur la résolution des problèmes.

Les deux parties devront convenir d'un processus commun de signalement des problèmes dès le commencement du projet.

Méthodologie

Sous la responsabilité du prestataire, des séances de travail conjointes entre les équipes projet du prestataire et celle d'AL BARID BANK devront permettre la recherche de solution par rapport aux prestations demandées et aboutir à la rédaction des spécifications fonctionnelles détaillées (SFD).

Le prestataire devra rédiger les SFD, à partir des besoins exprimés par Al Barid Bank et de la solution envisagée en commun.

Les séances de travail intermédiaires avec l'équipe projet AL BARID BANK feront l'objet des comptes rendus de réunion à rédiger par le prestataire et à valider par les intervenants concernés d'AL BARID BANK.

Ce document de spécifications contiendra les vues fonctionnelles, conceptuelles, logiques et physiques de la solution ainsi que la topologie de la solution à mettre en place.

Pendant la rédaction des SFD et pour certaines fonctions à caractère ergonomique, des présentations d'écrans permettant de simuler les diverses manipulations et visualisation offertes à l'utilisateur devront être fournies par le prestataire, afin de pouvoir prendre en compte, le plus tôt possible, d'éventuelles remarques occasionnant des modifications.

Al Barid Bank souhaite organiser cette implémentation selon les étapes décrites au niveau du paragraphe : Processus de mise en œuvre du progiciel

2.4 Plateforme et Pré-requis techniques

Le soumissionnaire précisera dans son offre la plateforme technique nécessaire au fonctionnement de son progiciel.

Le prestataire est tenu de préciser :

- La configuration des Serveurs : CPU, Mémoire, Espace disque.
- Le système d'exploitation du serveur : OS, version
- L'exigence en bande passante tenant compte de la taille et des volumes de données.
- La base de données : éditeur, version, outils d'administration,
- Les compilateurs offerts ou exigés
- Les supports d'exécution ad hoc (runtimes) offerts ou exigés
- Le browser supporté: éditeur, version
- La configuration minimale des postes clients.

Toutes les composantes logicielles additives ou logiciels tiers nécessaires au fonctionnement du progiciel sont à la charge de l'intégrateur. Ils doivent être pris en considération au moment d'établissement des offres.

Cependant, le prestataire doit veiller au respect des standards technologiques d'Al BaridBank à savoir :

- **Système d'exploitation :**
Plate forme Intel x86, Al Barid Bank dispose d'une plateforme de virtualisation basée sur une solution VMWARE et IBM Blade Center pour tous les environnements Intel x86 Linux, et Windows.
Le soumissionnaire utilisera cette plateforme pour héberger les serveurs de la solution proposée.
- **SGBD :**
SQL Server ou Oracle ou Informix. Toute offre hors SGBD cités sera rejetée.
- **Plateforme d'intégration ETL :**
Les flux d'intégration et d'audit de données devront être développés avec la solution SAP Business Objects Data Services.

Le soumissionnaire doit préciser dans son offre technique les points suivants :

- **Architecture technique :**
 - configurations matérielles minima des postes clients et serveurs,
 - système d'exploitation et version,
 - base de données et versions,
 - outils système, bureautiques.

- **Réseau :**
 - Les spécifications du réseau requises pour supporter la solution dans le mode d'exploitation proposé, aux différents niveaux de communication : débit, protocole, outils pré-requis,
 - Sécurité,
 - Les différents composants permettant de sécuriser les accès et les données..., etc.,
 - La gestion de la traçabilité des opérations et le niveau de détail donné.
 - Le mode de gestion des habilitations par utilisateur, par groupe, par profil et par structure.

- **Intégration et restitutions des données :**

- Les outils d'extraction et d'importation utilisés par la solution (API, Tables d'interfaces, développement),
- Le format de fonctionnement du progiciel pour l'échange de données (Exp : XML)
- Les outils d'intégration des données (APIs, développements spécifiques, tables d'interface, EAI),
- Les outils de génération des rapports (internes ou externes),
- Les interfaces disponibles en standard dans le système,
- Les états standards fournis.

- **Développement de la solution pour son intégration au système de la banque :**

- Interfaces ou formats graphiques disponibles pour l'utilisateur et langages utilisés pour la gestion du graphisme,
- Possibilités de :
 - personnaliser les écrans,
 - ajouter de nouvelles tables et colonnes dans la base de données propres du produit,
 - ajouter de nouvelles règles de gestion,
 - réaliser des développements complémentaires : nouvelles transactions, nouvelles requêtes,
 - ajouter des types de recherche et de rapports.

Et ce, sans changer la version standard du produit.

- **Volumes d'échanges au niveau des transactions**

- Limites du produit en termes de:
 - Volume de données.
 - Nombre d'utilisateurs simultanés.

- **Evolutions techniques**

- La périodicité des versions,
- La planification de la prochaine version et sa date de livraison,
- Les évolutions techniques et fonctionnelles principales planifiées pour la prochaine version.

- **Respect des standards**

- Architecture orientée service,
- La solution exploite les Web services,
- La solution exploite des Frame works du marché.

- **Sécurité**

La possibilité de la solution de :

- Offrir une gestion paramétrable de la sécurité à travers un référentiel,
- Gérer les identités et les accès,
- Faire face aux erreurs de manipulation.

- **Architecture de la solution**

- Interfaçage avec les systèmes de gestion des bases de données,
- Temps de réponse,
- Degré de paramétrage.

Al Barid Bank

- **Richesse des API**
 - Communication de la solution avec un service d'annuaire : LDAP/ Active Directory.

- **Stockage et Historisation**
 - La gestion du cycle de vie des flux stockés avec des procédures de purge,
 - La traçabilité des flux,
 - Le suivi des opérations adapté suivant la nature de l'opération,
 - Le stockage du détail des flux (attributs, caractéristiques,...).

- **Gestion des exceptions**
 - Suivi et pilotage.

- **Archivage**
 - Type d'archivage : on line / off line ;
 - Durée d'archivage.

- **Backup**
 - Le prestataire doit faire fonctionner la solution sur le site de secours en mode actif / passif.

- **Administration de la solution**
 - Mode d'accès :
 - Interface graphique,
 - Mode commandes,
 - Accès à distance.

3 Cadre général de la réponse

3.1 Présentation du soumissionnaire

Le prestataire est tenu de présenter une équipe projet et de fournir les CV de tous ses membres :

- Un chef projet doit être désigné, son CV doit être fourni dans l'offre ;
- Les CV des différents intervenants doivent être joints à l'offre ;
- Les CV fournis doivent obligatoirement être conformes au modèle proposé ci-dessous ;
- Le prestataire doit préciser le nombre d'années d'expérience de chaque membre de l'équipe dans le domaine d'intégration de solutions CRM;
- Le chef de projet devra obligatoirement avoir de l'expérience dans la mise en place de projets similaires à l'objet de cet appel d'offre portant sur l'intégration de solutions de Gestion Relation Clients (CRM) en précisant le détail, nombre, date, et la durée de réalisation de chaque projet;
- Les membres de l'équipe projet devront avoir obligatoirement de l'expérience dans la mise en place de projets similaires à l'objet de cet appel d'offre portant sur l'intégration de solutions de Gestion Relation Clients en précisant le détail, nombre, date et la durée de réalisation de chaque projet ;
- Le prestataire est tenu de fournir le CV d'un consultant qui assurera la formation de l'équipe des utilisateurs ainsi que des équipes techniques ;
- Attention : tout CV ne répondant pas exactement au modèle proposé ci-dessous donnera lieu à une notation nulle :
 - ✓ Nom & Prénom ;
 - ✓ Date de naissance ;
 - ✓ Nombre d'années d'expérience ;
 - ✓ Nombre d'années d'expérience chez le prestataire ;
 - ✓ Formation académique ;
 - ✓ Formations techniques et fonctionnelles complémentaires ;
 - ✓ Parcours professionnel ;
 - ✓ Expériences sur des projets similaires,
 - ✓ Rôle/fonction dans le projet.
- Le prestataire doit s'engager à prendre l'avis d'Al Barid Bank, avant de procéder au remplacement d'une personne affectée au projet par une autre personne au moins de même niveau (au point de vue profil, expertise et expérience professionnelle). Al Barid Bank, se réserve le droit de refuser une affectation d'une personne en remplacement d'une autre personne et peut aussi exiger le remplacement d'un membre de l'équipe projet qui ne donne pas satisfaction.
- L'équipe projet doit être francophone.

3.1.1 Processus de mise en œuvre du progiciel

L'ensemble des prestations techniques et fonctionnelles de la mise en œuvre du projet ainsi que la documentation y afférente sera à la charge du prestataire.

La proposition de services du fournisseur devra comprendre :

La mise en œuvre de la solution :

- **Initialisation du projet :**

Elle débute dès signature du contrat avec le soumissionnaire adjudgé.

Elle permet l'initialisation du projet et la constitution des équipes.

- **Phase d'organisation et de cadrage :**

Elle permet de compléter la présente expression des besoins, de fixer l'architecture globale technique dans le cadre du projet

- **Phase de conception et spécifications fonctionnelles détaillées :**

Elle permet d'avoir une réponse détaillée pour chacune des attentes et des éléments exigés.

- **Phase de conception et spécification technique détaillée :**

Elle permet d'avoir une lisibilité fine et détaillée des contraintes techniques.

- **Phase de réalisation :**

Elle permet la production des éléments composant les différentes applications.

- **Phase d'intégration expérimentale :**

Elle permet :

- La validation de la conformité des applications/systèmes réalisés.
- La validation de l'interopérabilité des applications.
- D'obtenir une image précise et exhaustive de l'environnement technique.

- **Phase de recette :**

Elle permet de valider la conformité de l'ensemble des travaux réalisés par le soumissionnaire dans le cadre de la consultation.

Le soumissionnaire est tenu de présenter un cahier de tests traçant tous les éléments à tester et un bilan de test usine.

Le soumissionnaire doit participer à la recette des modules livrés, il doit fournir tous les éléments nécessaires pour la bonne exécution de tests (environnements, documentation technique et fonctionnelle, guides d'utilisateurs et d'administrateurs, correctifs, cahier de recettes...)

- **Préparation à la mise en production**

- **Support post-production**

- **Phase de transfert de compétence**

Il permet à l'équipe projet d'Al Barid Bank de prendre en main les différents outils et applications côté technique.

- **Phase de formation**

Elle permet à l'équipe projet d'Al Barid Bank de prendre en main les différents outils côtés manipulation des différents éléments.

Chaque phase du projet est validée par un ou plusieurs livrables. Le soumissionnaire aura la responsabilité de l'ensemble des travaux et des livrables découlant des différentes phases. Il peut proposer des regroupements de certaines phases à la condition d'en préciser les raisons, avantages et gains.

Cette proposition devra comprendre également :

Al Barid Bank

- La mise en œuvre de l'intégration entre la solution acquise et l'ensemble du SI ABB:
 - ✓ Participation aux ateliers d'intégration avec les autres solutions ABB;
 - ✓ Livraison des SFG interfaces ;
 - ✓ Réalisation et recette des interfaces définies ;
- La reprise des données ;
- La formation de l'équipe projet et des utilisateurs ;
- Le transfert de compétence aux équipes internes ;
- Le déploiement de la solution ;
- Le support post démarrage : Assistance technique et fonctionnelle.

Le prestataire est invité à préciser les étapes de sa méthodologie qui correspondent à chaque prestation demandée ci-dessus.

Le prestataire doit proposer un planning de réalisation des différentes étapes nécessaires à la mise en service de la solution tout en respectant les délais exigés.

3.1.2 Contraintes

La solution proposée par le soumissionnaire doit prendre en considération les contraintes suivantes :

- Afin de faciliter la prise en main de la solution, la conception des interfaces, des menus et des enchaînements d'écrans doivent favoriser l'intuitivité et la simplicité de la prise en main et de l'usage,
- L'outil devra permettre un paramétrage fin des droits d'accès,
- L'outil devra permettre une importante souplesse d'administration,
- Capacité à importer des données depuis des fichiers sources normalisés,
- Migration des données historiques existantes avant la mise en œuvre du projet,
- S'appuyer sur l'annuaire réseau d'AL BARID BANK(Active Directory),
- La solution devra être intégrée au système d'information existant d'AL BARID BANK.

3.2 Formation et transfert de compétences

- Le prestataire est tenu de dispenser aux administrateurs et aux utilisateurs de la solution des formations adaptées afin de leur permettre d'assurer l'installation, la mise en œuvre, l'administration, la configuration, l'exploitation et la gestion de la solution mise en place. Le personnel technique doit pouvoir assurer les interventions de premier niveau, sur les différents composants de la solution;
- Le nombre de personnes à former est de huit au minimum pour les deux aspects fonctionnels et techniques de la solution;
- Le prestataire est tenu de proposer un planning de formation faisant état des différents modules de formation et des durées correspondantes. Il est également tenu de préciser les moyens pédagogiques qui seront utilisés;
- Au cours de cette formation, le prestataire est tenu de livrer le support de cours administrateur et utilisateur.

3.3 Assistance

- Le prestataire est tenu de préciser les conditions relatives à l'assistance technique et fonctionnelle qu'il est à même d'apporter jusqu'à la mise en service de la solution demandée. Il doit en outre détailler l'assistance qui sera assurée pendant et après le démarrage de l'exploitation en réel de la nouvelle infrastructure ;
- Le prestataire est tenu d'indiquer les intervenants (équipe et chef(s) de projet(s)) pour son compte dans l'opération "assistance" ainsi que le nombre de jours-hommes qui sont alloués à l'assistance. Un planning global d'assistance doit être proposé ;
- Par ailleurs, le prestataire est tenu de préciser le type d'assistance qu'il envisage de fournir après la mise en œuvre de la solution et pendant la période de garantie.

3.4 Tests et documentation

Tests

Au cours des opérations de réception, le prestataire est tenu de fournir les cahiers de tests et recette du système mis en œuvre ; ces documents peuvent faire l'objet d'enrichissement par Al Barid Bank.

Documentation

Tous les documents livrables dans le cadre de l'exécution du présent projet seront remis au format papier standard et au format électronique.

L'attributaire devra fournir pour tout module du logiciel proposé une documentation technique complète détaillée, comprenant pour chaque élément :

- Un manuel détaillé d'utilisation ;
- Notices techniques ;
- Manuels d'installation, de mise en service, d'exploitation et de dépannage.

Cette documentation doit être fournie à jour en langue française.

Dossier d'exploitation

L'attributaire doit fournir en fin d'installation un dossier d'exploitation contenant :

- La description technique détaillée de la solution ;
- Le dossier de paramétrage de la solution ;
- Les procédures et commandes nécessaires pour la gestion des équipements (configuration, logs, sauvegarde, archivage) ;
- Plan d'urgence : procédures à suivre afin de résoudre les problèmes survenus et assurer la continuité de service ;
- Manuel d'utilisation fonctionnel.

3.5 Garantie et Maintenance

- Le prestataire est tenu de préciser la durée de garantie (minimum un an) pour l'ensemble des composantes de la solution proposée ;
- Le prestataire est tenu de garantir le bon fonctionnement du système après la date de livraison. Durant cette période, il s'engage à remédier à tout dysfonctionnement constaté ;
- Au-delà de la période de garantie, le fournisseur s'engage à assurer le support et la maintenance du progiciel dans le cadre du contrat de maintenance ;
- Le prestataire est tenu de préciser les modalités (délais d'intervention, délais de réparation) suivant lesquelles il prendra en charge la maintenance curative de la solution demandée pour rectifier certaines erreurs ou anomalies de fonctionnement dans le cadre de la garantie ou d'un contrat de maintenance. Les délais d'intervention et de réparation sont à préciser ;
- Le prestataire est tenu de préciser la nature des opérations de maintenance préventive ainsi que sa périodicité ;
- Au terme de chaque opération de maintenance curative et/ou préventive, l'adjudicataire est tenu de remettre au groupe Al Barid Bank une documentation faisant état des réparations effectuées ;
- Le prestataire est tenu de proposer un contrat de maintenance chiffré à l'issue de la période de garantie pour une durée de 3 ans ;
- La maintenance comprend la fourniture des nouvelles versions majeures ou mineures, et les corrections des anomalies / évolutions diverses ;
- Le fournisseur s'engage dans le cadre du support à intervenir pendant les jours et heures ouvrables dans un délai de 2 heures après appel du client.

3.6 Références du prestataire

Le prestataire est tenu de fournir des attestations de références uniquement sur des projets similaires (en termes d'importance et de domaine de la prestation) délivrées durant les cinq dernières années, accompagnées des attestations administratives datées, indiquant notamment la nature exacte des prestations, les délais et les dates de réalisation.

3.7 Séances de présentations orales

Chaque soumissionnaire est tenu de présenter sa solution devant la sous-commission pendant une durée de 2h maximum avec une extension de 30mn pour les questions/réponses

Ces séances de soutenances orales seront organisées pour permettre au prestataire de démontrer:

- Sa compréhension du contexte d'AlBarid Bank.
- De confirmer l'évaluation technique.
- La capacité de son produit à apporter des solutions aux diverses problématiques.

4 Critères d'évaluations

4.1 Critères Obligatoires

- Les critères obligatoires sont les critères que chaque offre doit respecter pour qu'elle soit acceptable. En plus des critères obligatoires mentionnés dans ce paragraphe, les **critères contenus dans les paragraphes suivants sont considérés obligatoires** :
 - Le paragraphe de **l'évaluation technique** à travers les notes éliminatoires.
 - **Les spécifications fonctionnelles du besoin.**
 - **Les clauses administratives** du CPS.
- Le prestataire doit proposer une solution clé en main ;
- **Les modules obligatoires et optionnels demandés dans le CPS ainsi que le moteur Workflow doivent être proposés en standard dans la solution**
- **Les modules obligatoires et optionnels demandés dans le CPS** doivent avoir au moins une référence **dans les banques.**
- **Le prestataire doit avoir au moins une référence dans la gestion des processus, l'audit le traitement, la qualification et la reprise des données.**
- **Le prestataire devra fournir une attestation de partenariat de la part de l'éditeur.**
- **Le prestataire devra faire exécuter les prestations suivantes par l'éditeur de la solution :**
 - o Participation aux ateliers fonctionnels et recommandations pour la mise en œuvre technique sur la solution GRC
 - o Validation de l'architecture proposée de la plateforme GRC,
 - o Validation et revue de la solution globale GRC post mise en œuvre
- Seules les solutions proposées ayant une ou plusieurs références dans la mise en place de la solution CRM seront prises en considération.
- La solution proposée doit offrir une configuration multi-sociétés ;
- Le délai de réalisation de ce projet est **de 9 mois** au maximum ;
- La plateforme proposée doit être compatible avec l'architecture x86 ;
- La plateforme proposée doit être capable de tourner sur les plateformes virtuelles VMWARE ;
- La solution proposée doit être capable de tourner sous l'un des SGBD suivants : SQL Server, Oracle, ou Informix;
- Les flux d'intégration et d'interface devront être implémentés avec :
 - o SAP BO Data Services pour les échanges batch.
 - o SAP BO Data Services et Web Services pour les échanges temps réel.
- Le soumissionnaire est tenu de répondre avec la dernière version commercialisée de sa solution ;
- Les manuels utilisateurs de la solution ainsi que les formations doivent obligatoirement être en langue française;
- La solution doit être extensible en standard pour couvrir éventuellement les besoins futurs de ce fait le prestataire doit fournir une description détaillée de ces modules
- **Le prestataire est tenu de faire une offre financière détaillée de tous les modules de la solution y compris les modules optionnels;**
- Le prestataire est tenu d'inclure dans l'offre de façon détaillée les prestations dédiées à l'étude et mise en œuvre des modules obligatoires ainsi que les modules optionnels.

- Le soumissionnaire doit Assurer la garantie (1 année minimum) et la maintenance préventive et corrective de la solution (3 années).
- Le prestataire est tenu d'inclure dans son offre le coût de la maintenance sur trois ans.
- Le prestataire est tenu d'inclure dans son offre une proposition de l'organisation de l'équipe et la démarche à suivre pour sa mise en place.
- Le prestataire est tenu de présenter un contrat de maintenance à joindre à l'offre d'une durée minimale de trois (3) ans tenant compte des exigences spécifiées dans le présent CPS.
Le prestataire doit y indiquer :
 - Les prestations de SAV couvertes.
 - Les conditions de garantie.
 - Les conditions de maintenance :
 - ✓ Prise en charge des dysfonctionnements de la version standard.
 - ✓ Prise en charge des dysfonctionnements des développements spécifiques.
 - ✓ Démarche d'intervention.
 - ✓ Les canaux de communication : Hotline, Tel, Fax.
 - ✓ Les délais d'intervention.
 - ✓ Le nombre d'interventions préventives durant l'année.
 - ✓ Les interventions dans le cadre de maintenance préventive sur site ou à distance.
 - ✓ La montée en version.
- Le prestataire est tenu de quantifier sur le bordereau de prix toutes les prestations à offrir. Par ailleurs, toute prestation pour laquelle le fournisseur s'est engagé à réaliser dans le cadre de son offre ou qu'il a réalisé d'une façon complémentaire et qui ne figure pas dans le bordereau de prix sera considérée comme étant comprise dans l'offre et ne donnera pas lieu à une facturation complémentaire ;
- Le prestataire est tenu de bien détailler sur les bordereaux de prix tous les composants matériels, logiciels et les prestations à offrir dans le cadre de cet appel d'offre ainsi que les modules optionnels et les prestations y afférente;
- Le prestataire doit préciser les caractéristiques techniques et fonctionnelles des différents composants proposés dans l'offre de base ;
- Le prestataire doit préciser les caractéristiques techniques et fonctionnelles des différents composants proposés en option ;
- Tous les éléments de l'offre doivent être formulés en langue française ;
- L'ensemble des intervenants avant, pendant et après le déploiement de la solution doivent être francophones.

4.2 Tableau synthétique

Le tableau synthétique de l'évaluation technique des offres est le suivant :

Critère	Notation
Moyens humains & Expériences similaires dans la mise en œuvre des solutions de CRM Marketing	22
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expérience de l'intégrateur dans la solution proposée de CRM Marketing ▪ Références de la solution proposée et de l'intégrateur ▪ Expérience dans la gestion des processus de traitement et de qualification des données ▪ Maturité, évolutivité et support de la solution ▪ Chiffre d'affaires des trois dernières années (2012, 2013, 2014) 	<p>8</p> <p>8</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
Compétences de l'équipe de projets	20
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expérience et qualification du chef de projet dans le management de projets SI d'une façon générale et dans la contribution dans des projets similaires ▪ Etendue de la qualité l'expérience de l'équipe de projet dans la mise en place de solutions similaires 	<p>10</p> <p>10</p>
Politique d'intégration	3
Couverture fonctionnelle	30
Formation et transfert de compétences	5
Méthodologie de mise en œuvre	2
Garantie et maintenance	6
Qualité et clarté de l'offre	2
Couverture technique	10

4.3 Principes de réponses

S'agissant d'un dossier des charges relatif à un domaine très important pour Al Barid Bank, les réponses fournies, qui constituent des critères fondamentaux dans le choix de la solution, doivent être exhaustives.

Les aspects qui suivent doivent être pris en compte, dans **les réponses aux besoins fonctionnels et techniques**:

- Pas de réponses de type Oui/Non, mais des réponses claires, exhaustives, parfaitement argumentées, et adaptées aux questions posées.
- Réponse aux questions soumises en respectant l'ordre de présentation, la codification et les canevas proposés pour les questions.
- Pas de référence à de la documentation ou à des parties annexes. Les réponses doivent figurer immédiatement après les questions dans la partie qui leur est réservée à cet effet, sauf document explicitement demandé par nos soins et strictement réservé à la question.
- L'ensemble des réponses et des documents fournis doit être en langue française.
- Pas de réponses du type « A préciser par le client » ; les précisions nécessaires pour chacune des questions sont à demander auprès de la direction des achats ABB.
- Les réponses du type « A paramétrer / A développer en spécifique » doivent être accompagnées de précisions sur les modalités pratiques de mise en œuvre, en particulier les estimations sur la charge nécessaire.
- Les réponses doivent s'appuyer exclusivement sur la version qui serait installée chez le client, dans le cadre de l'offre. Sont donc à exclure, les réponses relatives à des modules non proposés, à des solutions partenaires non associées à l'offre, à des fonctionnalités non disponibles dans la version proposée.
- Pour chaque réponse relative au référentiel des fonctionnalités exigées, le prestataire devra préciser si la fonctionnalité est couverte par une croix :
 - ✓ dans la colonne "STD : Standard" : si la solution proposée est un progiciel qui offre la fonctionnalité en standard sans aucune adaptation ou après une simple adaptation (modification simple d'un programme source),
 - ✓ dans la colonne "DS : Développement Spécifique" : si la solution proposée est un progiciel qui nécessite le développement d'une ou plusieurs applications indépendantes pour couvrir la fonctionnalité,
 - ✓ dans la colonne "NC : Non Couvert" : si la solution proposée est un progiciel qui ne couvre pas la fonctionnalité,

A la fin de chaque critère défini, une case de commentaires est réservée pour y apporter les précisions et/ou éclaircissements éventuels.

Tableau d'évaluation technique:

Critère	Sous critères	Notation	Règles de notation
Moyens humains & Expériences similaires dans la mise en œuvre des solutions CRM Marketing	Expérience similaire de l'intégrateur dans l'intégration de la solution CRM proposée dans des banques de détail	6	<p>Les projets similaires de mise en place des CRM chez des banques de détail</p> <p>Le calcul de la note est fait comme suit :</p> <p>0 référence : 0 (note éliminatoire)</p> <p>Entre 1 à 2 références : 2 points</p> <p>Entre 3 et 5 : 4 points</p> <p>Plus de 5 références: 6 points</p> <p>NB :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seules les références du soumissionnaire ou des sociétés membres du groupement sont admissibles. - Les tableaux Expérience-Soumissionnaire doivent être dûment remplis. - Toutes les références doivent être vérifiables à la demande de Al Barid Bank
	Références de la solution CRM proposée déployée chez des banques de détail	6	<p>Le nombre de références de la solution proposée correspond au nombre de projets de même envergure (voir critères ci-dessous) couvrant le périmètre de CRM Marketing.</p> <p>Le calcul de la note est fait comme suit :</p> <p>0 référence : 0 (note éliminatoire)</p> <p>Entre 1 à 2 références : 2 points</p> <p>Entre 3 et 5 : 4 points</p> <p>Plus de 5 références: 6 points</p> <p>NB :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les tableaux Expérience-Soumissionnaire doivent être dûment remplis. Toute information qui ne figure pas sur le tableau ne va pas être tenue en compte - Toutes Les références doivent être vérifiables à la demande d'Al Barid Bank.
	Expérience similaire de l'intégrateur dans l'intégration de la solution CRM proposée dans des établissements financiers autres que les banques de détail.	2	<p>Les projets similaires de mise en place des solutions CRM chez des établissements financiers autres que les banques :</p> <p>Le calcul de la note est fait comme suit :</p> <p>0 référence : 0</p> <p>Entre 1 à 2 références : 1 point</p> <p>Entre 3 et 5 : 1,5 points</p> <p>Plus de 5 références: 2 points</p> <p>NB :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seules les références du soumissionnaire ou des sociétés membres du groupement sont admissibles. - Les tableaux Expérience-Soumissionnaire doivent être dûment remplis. - Toutes les références doivent être vérifiables à la demande d'Al Barid Bank.

<p>Références de la solution CRM proposée déployée chez des établissements financiers autres que les banques.</p>	<p>2</p>	<p>Le nombre de références de la solution proposée correspond au nombre de projets de même envergure (voir critères ci-dessous) couvrant le périmètre d'intégration de CRM Marketing chez des établissements financiers autres que les banques</p> <p>Le calcul de la note est fait comme suit :</p> <p>0 référence : 0 Entre 1 à 2 références : 1 point Entre 3 et 5 : 1,5 points Plus de 5 références: 2 points</p> <p>NB :</p> <p>- Les tableaux Expérience-Soumissionnaire doivent être dûment remplis. Toute information qui ne figure pas sur le tableau ne va pas être tenue en compte - Toutes les références doivent être vérifiables à la demande d'Al Barid Bank.</p>
<p>Expérience dans la gestion des processus de traitement et de qualification des données</p>	<p>2</p>	<p>nombre de projets de même envergure (voir critères ci-dessous) couvrant le périmètre de la gestion des processus de traitement et de qualification des données</p> <p>Le calcul de la note est fait comme suit :</p> <p>0 référence : 0 (note éliminatoire) Entre 1 à 2 références : 1 point Entre 3 et 5 : 1,5 points Plus de 5 références: 2 points</p> <p>NB :</p> <p>- Les tableaux Expérience-Soumissionnaire doivent être dûment remplis. Toute information qui ne figure pas sur le tableau ne va pas être tenue en compte - Toutes les références doivent être vérifiables à la demande d'Al Barid Bank</p>
<p>Maturité, évolutivité et support de la solution</p>	<p>2</p>	<p>Nombre de versions majeures durant les cinq dernières années :</p> <p>- 2 à 3 versions: 0,5 points - Autres : 0 point (> 4 ou < 2)</p> <p>Nombre de versions mineures durant les cinq dernières années :</p> <p>- Plus de 5 versions : 1 point - 3 à 4 versions : 0,5 point - Mois de 2 versions : 0 point</p> <p>Une version majeure est supportée pour une durée de :</p> <p>- 4 années ou plus : 0,5 points - 3 années : 0,25 points - 2 années ou moins : 0 point</p>
<p>Chiffre d'affaires des trois dernières années (2012, 2013, 2014)</p>	<p>2</p>	<p>Les offres seront notées sur la base du chiffre d'affaire des trois dernières années (2012-2013-2014) du soumissionnaire ou de chacun des membres du groupement pour la partie sur laquelle il s'est engagé en cas de groupement conjoint ou des chiffres d'affaires cumulés en cas de groupement solidaires :</p> <p>Notation selon la règle de trois, le soumissionnaire ayant la meilleure moyenne aura 2 points.</p>
<p>Constitution de l'équipe projet</p>		<p>L'équipe projet devra être constituée au minimum des profils suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un chef de projet - Un architecte BI/CRM - Un consultant BI - Un consultant fonctionnel CRM - Un consultant technique CRM

Compétences de l'équipe de projets	<p>Expérience et qualification du chef de projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dans le management de projets SI d'une façon générale (1) - dans la contribution dans des projets CRM similaires (1) - dans la contribution dans des projets BI (1) 	10	<p>L'expérience et la qualification du chef de projet est mesurée sur la base de :</p> <p>Nombre de ses expériences (en année) en tant que chef de projet en développement et intégration de systèmes d'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> moins de 2 ans : 0 point (éliminé) Entre 2 et 5 années : 1 point 6 ans et plus: 2 points <p>Nombre de références en tant que chef projet CRM</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 référence : 0 point (éliminé) Entre 1 et 3 références : 2 points 4 références et plus: 4 points <p>Nombre de références en tant que chef projet BI</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 référence : 0 point Entre 1 et 3 références : 2 points 4 références et plus: 4 points <p>NB :</p> <ul style="list-style-type: none"> Une référence est comptée 1 fois - Le tableau Expérience-CP doit être dûment rempli. - Toutes les informations doivent être vérifiables à la demande d'Al Barid Bank.
	<p>Etendue de la qualité de l'expérience de l'équipe de projet dans la mise en place de solutions similaires</p>	10	<p>La mesure de la qualité et de l'expérience de l'équipe projet dans les projets similaires se fera sur la base :</p> <p>nombre d'expériences dans des projets de gestion de la relation client (CRM)</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 référence : 0 point (éliminé) Entre 1 et 3 références : 2 points 4 références et plus: 5 points <p>nombre d'expériences dans des projets décisionnels (BI)</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 référence : 0 point Entre 1 et 3 références : 2 points 4 références et plus: 5 points <p>La note de l'équipe proposée par le soumissionnaire sera calculée par la moyenne des notes obtenues par tous les membres de l'équipe.</p> <p>NB :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le tableau Expérience- Equipe doit être dûment rempli. - Toutes les informations doivent être vérifiables à la demande d'Al Barid Bank
Politique d'intégration	Politique d'intégration	3	<p>Quelle est votre politique en termes d'intégration ?</p> <p>Les services d'intégration sont-ils réalisés par votre entreprise (1point), par des partenaires d'intégration (0,25), ou par les deux (0,5point) ?</p> <p>Disposez-vous d'un soutien direct de l'éditeur ? Oui (0,75 point), Non (0 point)</p> <p>L'éditeur mobilisera-t-il des ressources dans le projet ? Oui (0.75 point), Non (0 point)</p> <p>Les profils proposés sont-ils des salariés permanents (0,5 point) ? Sous-traités (0 point) ?</p>

Couverture fonctionnelle		30	<p>La fonctionnalité couverte en standard aura la note 25 La fonctionnalité couverte via développement spécifique aura la note 5 La fonctionnalité non couverte aura 0 points (la note de 0 est éliminatoire)</p> <p>Le détail de la notation de cette rubrique est fourni dans l'état en annexe</p>
Formation et transfert de compétences	Formation des collaborateurs ABB	5	<p>Nombre de jours de formation (2,5 points) : correspond au cumul des durées de toutes les formations (un seul groupe par formation).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La meilleure offre sera notée 2,5 points ▪ Les autres offres seront notées selon la règle de trois <p>Expérience du formateur (2,5 points) : correspond au nombre de formations dispensées dans un thème équivalent de la formation.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La meilleure offre sera notée 2,5 points ▪ Les autres offres seront notées selon la règle de trois
Méthodologie de mise en œuvre	Méthodologie de mise en œuvre	2	<p>Quel lotissement recommandez-vous pour une mise en œuvre sécurisée de la solution sur le périmètre envisagé ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Joindre un plan d'assurance qualité : Planning, phases du projet, répartition des responsabilités éditeur/intégrateur/équipes Al Barid Bank (1 point) ▪ Livrables et leur séquençement lors de la mise en œuvre (1 point)
Garantie et maintenance	Délai d'intervention sur site à partir du moment de déclaration de l'incident	5	<p>Période d'intervention sur site :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jours fériés (0,5 pour oui, 0 pour non) ▪ Week-ends (0,5 pour oui, 0 pour non) ▪ 24/24 (1 pour oui, 0 pour non) ▪ Éliminé si aucune de ces périodes <p>Délai d'intervention en cas d'incident bloquant</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ≤ 2h (2 points) ▪ Entre 2h et 4h (1 point) ▪ Au-delà de 4h (0 point) <p>Délai d'intervention en cas d'incident majeur</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ≤ 1 jour (2 points) ▪ Entre 1 jour et 3 jours (0,5 point) ▪ Au-delà de 1 jour (0 point) <p>NB. Définition de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bloquant : l'incident entraîne l'arrêt du service client et/ou utilisateur. - Majeur : l'incident entraîne une dégradation de la qualité et/ou de la performance du service client et/ou utilisateurs. - Mineur : Un incident qui n'est ni bloquant ni majeur
	Fréquence de la maintenance préventive	1	<p>Fréquence de la maintenance préventive :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 3 mois (1 point) ▪ 4 mois (0,75 point) ▪ 5 ou 6 mois (0,5 point) ▪ Au-delà de 6 mois (0 point)

Al Barid Bank

Qualité et clarté de l'offre	Qualité et clarté de l'offre	2	L'offre de bonne qualité et nécessitant pas de complément d'information aura (2 points) et chaque insuffisance dans l'offre qui fera l'objet d'un complément d'information réduira la note de (1 point)
Couverture technique		10	▪ Le détail de la notation de cette rubrique est fourni dans l'état en annexe

Une note sera donnée à chacun de ces critères et une note technique sera calculée en sommant la totalité des notes obtenues par critère.

TRES IMPORTANT

Seules les offres conformes aux spécifications du CPS et ayant obtenu une note technique égale ou supérieure à 60 seront retenues pour l'évaluation financière. Une note inférieure à 60 points entraîne l'élimination de l'offre technique du prestataire.

4.4 Evaluation financière

L'évaluation des offres se fera en dirhams. Les coûts en monnaie étrangère cités par les consultants seront convertis en Dirhams en utilisant le cours vendeur du dirham de la date fixée comme limite de dépôt des offres.

L'offre financière doit comporter le montant relatif à la solution technique et à l'assistance ainsi que le montant relatif à la charge de maintenance sur une durée de **03 ans**. Un bordereau de prix estimatif est à remplir (un exemple est donné à titre indicatif). L'attributaire du marché issu du présent appel d'offres s'engage à assurer la maintenance de la plateforme pour une durée de 10 ans conformément aux mêmes conditions techniques et financières sur le contrat de maintenance proposée.

L'offre proposée devra correspondre aux ordres de grandeurs (nombre d'utilisateurs par module) La note financière pour la fourniture de la solution (y compris sa maintenance) sera obtenue comme suit :

- PF min : montant de l'offre financière la moins disante
- PF : montant d'une offre financière
- NF: note financière.

$$\checkmark \text{ NF} = 100 \times (\text{PFmin}/\text{PF})$$

Evaluation finale

Le mode de sélection du consultant parmi les candidats présélectionnés obéit à la règle suivante :

- **NT : note technique (60 points au minimum) d'une offre retenue à l'issue de l'évaluation technique.**
- **NF : note de l'offre financière.**
- **N : note finale**

$$\checkmark \text{ N} = [(\text{NT} \times 70) + (\text{NF} \times 30)]/100$$

✓ L'offre retenue techniquement et ayant obtenu la meilleure note finale sera retenue.

ANNEXES

Détail de la grille de notation :

Les tableaux d'évaluation ci-dessous, doivent être dûment remplis par le prestataire.

Evaluation chef de projet :

Resource	Années d'expérience dans la gestion de projet en dev. / Intégration SI	Nbre des expériences en tant que chef ou ingénieur projet CRM	Liste des projets développement CRM Marketing que la ressource a piloté	Nbre de projets où la solution proposée a été déployée et que la ressource a pilotés	Liste de projets où la solution proposée a été déployée et que la ressource a pilotés	Remarque additionnelle ressource	CV
Nom et prénom de la ressource			Descriptif, client, année, rôle, durée du projet		Descriptif, client, année, rôle, durée du projet		Numéro de page CV dans l'offre technique

Evaluation équipe projet

Resource	Rôle dans le projet	% de charge dans le projet	Années d'expérience dans la gestion de projet en dev. / Intégration SI	Nbre des expériences en tant que chef ou ingénieur projet CRM	Liste des projets développement CRM Marketing que la ressource a piloté	Nbre de projets où la solution proposée a été déployée et que la ressource a pilotés	Liste de projets où la solution proposée a été déployée et que la ressource a pilotés	Remarque additionnelle ressource	CV
Nom et prénom de la ressource	DP, CP, architecte, développeur, testeur				Descriptif, client, année, rôle, durée du projet		Descriptif, client, année, rôle, durée du projet		Numéro de page CV dans l'offre technique