

AVIS D'APPEL D'OFFRE (AAO)

1. Objet

La DOQSI (Direction de l'Organisation, la Qualité et les Systèmes d'Informations) de la BICEC lance un appel d'offres pour la fourniture et le déploiement d'une solution de Gestion de File d'attente au sein des banques BICEC au Cameroun et BCI au Congo

2. Consistance des prestations

Les prestations objet du présent appel d'offres consistent en :

- Le déploiement d'une solution de gestion de File d'attente et Consultation à distance du trafic des délais d'attente en agence ;
- La formation des collaborateurs devant utiliser cette solution ;
- Le support de cette solution après déploiement.

3. Délai de livraison

Le délai maximum pour le déploiement de la solution de Gestion de File d'Attente et Consultation à distance du trafic des délais d'attente en agence et la formation des collaborateurs est de **06 mois** à compter de la date de signature du contrat. Le prestataire s'engage à fournir une assistance post implémentation d'une durée minimum de **6 mois**. Cette assistance devrait permettre de rapidement solutionner tous les problèmes qui pourraient survenir après la phase de mise en production.

4. Matériel et Allotissement

Les prestations objet du présent appel d'offres sont constituées de plusieurs lots avec le matériel à déployer et échéances ci-dessous définis :

➤ Pour la BICEC

Format d'agence	NB Agence	Nbre Guichet (par agence)	Borne Ticketing (par agence)	Ecran Agence 45" (par agence)	Ecran de Guichet + Borne de Satisfaction (par guichet)	Borne de satisfaction (avec lecteur de QR CODE)	MEP 2021	MEP 2022	MEP 2023
Hors Echelle	2	5	2	3	5	1	2		
1 ^{ère} Catégorie	6	4	2	2	4	1	5	1	
2 ^e Catégorie	14	3	2	2	3	1		14	
3 ^e Catégorie	13	2	1	1	2	1		6	7
Fermée	2								2
VIP	1	3	1	2	3	1	1		
CA	2	5	1	3	1	1			
Total	38	115	60	42	110	38	8	21	9

➤ Pour la BCI

Format d'agence	NB Agence	Nbre Guichet (par agence)	Borne Ticketing (par agence)	Ecran Agence 45" (par agence)	Ecran de Guichet + Borne de Satisfaction (par guichet)	Borne de satisfaction (avec lecteur de QR CODE)	MEP 2021	MEP 2022	MEP 2023
Centrale	4	4	2	2	4	2	2	1	1
Retail	7	2	1	1	2		2	3	2
VIP	2	2	1	1	2		2		
Fermée	-4					1			
A construire	4	2	1	1	2		A planifier		
Total	13	42	21	21	42	4	6	4	3

NB :

- Les bornes de Ticketing, Ecran de diffusion 45 puces et Ecran de Guichet doivent être compatible RJ45
- Les quantités ci-dessous sont à titre indicatif pour permettre aux prestataires de définir des prix unitaires compétitifs pour chaque équipement
- Les quantités définitives étant fonction du format et de l'architecture de l'agence, et seront déterminées lors de la phase d'implémentation
- Tous les droits de douanes relatifs aux licences et équipements acquis dans le cadre de ce projet sont à la charge exclusive du prestataire, qui devra fournir à la BICEC et/ou BCI la documentation y afférente.

5. Participation.

La participation au présent appel d'offres est ouvert à toute entreprise disposant d'une expertise avérée dans le déploiement de solutions de gestion de File d'attente et de consultation à distance du trafic ; principalement au Cameroun.

6. Financement

Ce projet sera financé par le budget d'investissements 2021, 2022 et 2023 de la DOQSI pour la BICEC et de la DOP pour la BCI.

7. Acquisition du dossier d'appel d'offres

Le dossier peut être obtenu au siège de la BICEC à Douala Bonanjo, deuxième étage, porte 202, Téléphone **699 80 79 17** dès réception du présent avis contre versement d'une somme non remboursable de **200.000 FCFA**, payable au compte d'affectation spéciale N°**0681546720099008 24** ouvert dans les livres de la BICEC.

8. Remise des offres

Chaque offre rédigée en Français ou en Anglais en 03 exemplaires dont l'original et 02 copies marquées comme tels devront parvenir au Secrétariat de la Direction de l'Organisation, la Qualité et les Systèmes d'Information, deuxième étage, porte 202 au plus tard le **17/06/2021 à 15h** et devra porter la mention :

« APPEL D'OFFRES POUR LA FOURNITURE D'UNE SOLUTION DE GESTION DE FILE D'ATTENTE ET CONSULTATION A DISTANCE DU TRAFIC DES DELAIS D'ATTENTE EN AGENCE A LA BICEC »

9. Recevabilité des Offres

Chaque offre devra être constituée :

- D'une présentation de l'entreprise et de ses références ;
- D'une proposition technique et fonctionnelle ;
- D'une proposition financière : Licence + Déploiement + Formation + support + Equipement (TV + Borne de Guichet + Borne de ticketing).

10. Ouverture des plis

Les plis seront ouverts et analysés par la DOQSI et les entités compétences de la BICEC lors d'une commission de dépouillement.

11. Critères d'évaluation

Critères éliminatoires

Manque de référence dans le déploiement de la solution de gestion de file d'attente et consultation à distance du trafic des délais d'attente en agence dans des établissements de la taille et envergure de la BICEC.

Critères essentiels

Les prestataires seront évalués sur les critères ci-dessous :

CRITERE	NOTE
Adressage du besoin fonctionnel	/30
Maturité de la plateforme technologique	/30
Références dans le domaine bancaire (solutions de Gestionnaire de File d'Attente)	/10
Proposition financière	/20
Expérience d'Intégration avec Amplitude Bank V10+ et e banking	/10

12. Attribution

Tout prestataire intéressé est autorisé à participer à cet appel d'offres.

Le marché relatif au présent appel d'offres sera attribué au soumissionnaire dont l'offre aura eu la note maximale.

NB : Les prestataires finalistes pourront au besoin être invités à organiser un POC (Proof Of Concept) d'une durée de **30 jours** maximum pour une évaluation plus précise du fonctionnement de la solution proposée.

Ils devront fournir une proposition financière pour l'organisation du POC dans leur offre.

13. Durée de validité des offres

Les soumissionnaires restent engagés par leurs offres pendant 360 jours à partir de la date limite fixée pour la remise des offres.

I4. Renseignements complémentaires

Les renseignements complémentaires peuvent être obtenus aux heures ouvrables à la Direction de l'Organisation de la Qualité et des Systèmes d'Information et à l'adresse suivante : Christine.NDONG@bicec.com copie Achats@bicec.com Tel 6 99 80 79 17.