

Annexe 3 :

Informations fournisseurs et Services

Novembre 2023



Table des matières

1	Format des réponses	3
2	Présentation de votre société.....	3
3	Présentation de votre solution	4
4	Références de la solution	4
5	Informations spécifiques à la consultation	5
5.1	Approche et plan de mise en œuvre	5
5.2	Volet support.....	5
5.3	Volet maintenance	6
5.4	Volet contractuel.....	6
5.5	Volet formation	7
5.6	Volet Licences	7

1 Format des réponses

Afin de nous permettre d'évaluer votre produit ainsi que vos services, veuillez répondre à toutes les questions suivantes, dans les cases prévues en face de chaque question, afin de faciliter la comparaison des réponses.

Les réponses doivent être formulées en français.

Si nécessaire, vous pourrez joindre à votre réponse toute documentation sur la solution proposée que vous jugez utile.

Les réponses du soumissionnaire à cet appel d'offre pourront être incluses comme annexe au contrat potentiel.

2 Présentation de votre société

Renseignements	Réponses
Nom complet de la société	
Année de création	
Nombre total d'employés	
Répartition des employés	
1. Développement de produit	
2. Support	
Nombre et localisation des bureaux	
Région géographique couverte par le support	
Localisation du centre de support responsable pour le Sénégal	
Nombre d'employés du centre de support responsable pour le Sénégal	
Décrire les activités de la société	
Nom, titre, adresse, adresse mail et numéro de téléphone de l'interlocuteur principal en charge du suivi de cet appel d'offre	

3 Présentation de votre solution

Renseignements	Réponses
Décrire le produit proposé avec modules, options, interfaces S'il s'agit d'une solution modulaire, décrivez les modules séparément. Préciser ceux qui sont standard et ceux optionnels	
Quels sont les nom et numéro de la version proposée ?	
Pour le produit proposé	
1. Date de conception	
2. Date de la première installation	
3. Nombre de versions	
4. Date de la dernière version	
Décrivez les développements futurs planifiés	

4 Références de la solution

Coordonnées des Sociétés susceptibles d'être contactées par le FONSIS Précisez, pour chacune, les informations suivantes :	
Nom et Coordonnées Société 1	
Statut juridique	
Nombre de filiales	
Volume du portefeuille	
Version installée	
Plate-forme utilisée (On-premise, On Cloud, Hybride)	
Date de première installation	
Nom et Coordonnées Société 2	
Statut juridique	
Nombre de filiales	
Volume du portefeuille	
Version installée	
Plate-forme utilisée (On-premise, On Cloud, Hybride)	
Nom et Coordonnées Société 3	
Statut juridique	
Nombre de filiales	
Volume du portefeuille	
Version installée	

Plate-forme utilisée (On-premise, On Cloud, Hybride)	
Nom et Coordonnées Société 4	
Statut juridique	
Nombre de filiales	
Volume du portefeuille	
Version installée	
Plate-forme utilisée (On-premise, On Cloud, Hybride)	
Nom et Coordonnées Société 5	
Statut juridique	
Nombre de filiales	
Volume du portefeuille	
Version installée	
Plate-forme utilisée (On-premise, On Cloud, Hybride)	

5 Informations spécifiques à la consultation

5.1 Approche et plan de mise en œuvre

Renseignements	Réponses 8
Décrivez les services et appuis que vous proposez pour la mise en œuvre de la solution proposée : méthodologie et plan typique de mise en œuvre.	
Structure de projet nécessaire pour la mise en place aussi bien au niveau du FONSIS qu'à votre niveau. Décrivez l'équipe suggérée : nombre de personnes et niveau de compétences requis.	
Décrivez le processus de reprise des données	
Estimation du délai entre le démarrage de la mise en œuvre et la mise en production de la solution proposée.	

5.2 Volet support

Renseignements	Réponses
Décrivez l'assistance que votre société est capable de fournir pour la solution proposée.	
Décrivez la méthode de facturation de ce(s) service(s) et spécifiez les taux horaires par type et niveau de cette assistance.	
Précisez comment se fait l'assistance :	

Renseignements	Réponses
<ul style="list-style-type: none"> • Hot line téléphonique (horaires) • Accès à distance (oui/non) • Déplacement sur place (délai) 	
Proposez-vous une première période de d'assistance sans facturation après le démarrage ? Quelle en est la durée ?	

5.3 Volet maintenance

Renseignements	Réponses
Quel est le plan de maintenance de la solution proposée ?	
En général, développez-vous du « spécifique » pour vos clients ?	
Si oui, quelle procédure suivez-vous ?	
Comment le spécifique est-il maintenu ?	
Quels sont les services couverts par la maintenance ? (Licence, nouvelles versions dont versions majeures, installation, traitement des données...)	
La maintenance peut-elle s'effectuer à distance ?	
Inclure une copie du contrat de maintenance proposé.	
Garantie	
Période de garantie de la solution proposée	
Période de garantie des nouvelles versions	
Période de garantie d'éventuels développements effectués pour le FONSIS	

5.4 Volet contractuel

Renseignements	Réponses
Quel type de contrat proposez-vous pour les licences ? <ul style="list-style-type: none"> • Licence d'utilisation • Cession • Location 	
Quelles sont les mentions faites dans le contrat des responsabilités respectives des intervenants en cas d'incident ou d'anomalie dans le fonctionnement de la solution proposée ?	

Renseignements	Réponses
Fournir un extrait des principales obligations contractuelles du fournisseur dans son contrat standard	
Quel est le mode d'accès aux codes sources de la solution par le FONSIS, en cas de cessation d'activité ou de défaillance de commercialisation de la part du fournisseur ?	

5.5 Volet formation

Renseignements	Réponses
Présentez votre offre en termes de formation, de documents proposés et de support de communication.	
Durée de la formation requise pour utiliser le système	
Durée de la formation requise pour paramétrer le système	
Durée de la formation requise pour administrer le système	
Lieu des formations	
Nombre de personnes admises par séance de formation	
Quelles sont les possibilités en matière de formation de formateurs ?	

5.6 Volet Licences

Renseignements	Réponses
Préciser votre modèle de tarification pour la licence de la solution proposée	
Préciser les conditions d'utilisation de la licence	