

Madame, Monsieur,

Date : Vendredi, 23 Janvier 2017

**Objet : Appel d'offres (ADO) de prestation de services bancaires/
Réf. UNFPA/ADO/01/2017**

1. Il vous est demandé de soumettre une offre de services bancaires conformément aux instructions ci-jointes.
2. Pour vous permettre de soumettre votre offre, vous trouverez ci-après les documents suivants :
 - a. Instructions aux offrants (Annexe 1)
 - b. Informations relatives aux agences du SNU et partenaires d'Exécution (Annexe 2)
 - c. Format de lettre de soumission d'offre (Annexe 3)
 - d. Formulaire de données techniques (Annexe 4)
 - e. Formulaire de données financières (Annexe 5)
3. Votre offre doit comporter l'offre technique, l'offre financière et l'offre de services bancaires personnels sous enveloppes individuelles cachetées.
4. **Votre offre doit parvenir à l'adresse suivante au plus tard le 16 Février 2017 à 12h00.**

Madame Barbara M. Sow,
Représentante
UNFPA
BP 836, Rond-Point Bastos, Yaoundé
Cameroun

5. Si vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires, nous tenterons de vous les procurer rapidement. Un retard dans la réception de ces renseignements n'est pas considéré comme une raison suffisante pour reporter la date de soumission de votre offre. Les demandes de renseignements supplémentaires peuvent être adressées à l'adresse email du Directeur des Opérations de l'UNFPA : brandhot@unfpa.org.

Nous vous prions d'accuser réception de ce courrier dès que possible et d'indiquer si vous avez l'intention de soumettre une offre. Veuillez adresser votre réponse par écrit à la Représentante de l'UNFPA en utilisant l'adresse email du bureau de l'UNFPA cameroon.office@unfpa.org. **Le document complet d'appel d'offre peut être téléchargé sur le site de l'UNFPA <http://cameroon.unfpa.org>.**

6. Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Barbara Sow
Représentant de l'UNFPA

Nom du soumissionnaire : _____
Adresse postale/Rue : _____
Ville, Pays : _ _____

INSTRUCTIONS AUX OFFRANTS

A. Introduction

1. Généralités

L'objectif de cet ADO est d'obtenir des offres globales de prestation de services bancaires pour une période de deux (02) ans avec une option de renouvellement du contrat pour des périodes d'un (01) an. Cet ADO est composé des documents d'adjudication énumérés dans la lettre de présentation.

2. Coût de l'Offre

Tous les frais associés à la préparation et la soumission de l'Offre sont pris en charge par le soumissionnaire. L'UNFPA décline toute responsabilité relative à ces frais, indépendamment de la conduite ou du résultat de l'adjudication.

Documents de l'appel d'offres

3. Contenu

Les soumissionnaires doivent proposer des services couvrant l'ensemble des conditions exposées dans le présent document. Les offres n'en proposant qu'une partie seront rejetées. Les soumissionnaires sont tenus d'examiner toutes les instructions, formulaires, termes et spécifications correspondants contenus dans les documents de l'appel d'offres. Le non-respect des documents de l'ADO par le soumissionnaire est à ses risques et périls et pourrait influencer l'évaluation de son offre.

4. Éclaircissement

Un soumissionnaire ayant besoin d'éclaircissements relatifs aux documents de l'ADO peut les demander à l'UNFPA par écrit. Les demandes de renseignements supplémentaires doivent être adressées à l'UNFPA, et envoyées par courrier électronique au contact de l'UNFPA indiqué en première page de cet ADO. L'UNFPA répondra par écrit à toute demande d'éclaircissement concernant les documents de l'ADO qu'il reçoit, au maximum deux (2) semaines avant la date limite de soumission des offres. Des copies écrites de la réponse de l'UNFPA (dont une explication de la

demande d'éclaircissement mais sans identification de sa source) seront adressées à toutes les soumissionnaires ayant reçu les documents de l'ADO.

5. Modifications

L'UNFPA peut, à tout moment avant la date limite de soumission des offres et pour quelque motif que ce soit, sur initiative personnelle ou en réponse à un éclaircissement demandé par un soumissionnaire, modifier les documents de l'ADO par avenant. Tous les soumissionnaires ayant reçu les documents de l'ADO seront informés par écrit ou **par email** de toutes les modifications apportées à ceux-ci. Afin de donner aux candidats un délai raisonnable pour qu'elles prennent les modifications en compte dans la préparation de leur offre, l'UNFPA pourra, à son entière discrétion, reporter la date limite de soumission.

Préparation des offres

6. Langue de l'offre

L'offre préparée par le soumissionnaire ainsi que toute la correspondance et les documents liés à l'offre, échangés entre le soumissionnaire et l'UNFPA, seront rédigés en français ou en anglais. Tout document imprimé fourni par le soumissionnaire peut être rédigé dans les deux langues.

7. Documents composant l'offre

L'offre contient les documents suivants :

- a. Lettre de soumission d'offre (voir Annexe 3) ;
- b. Volet technique de l'offre présenté au format du Formulaire de données techniques (voir Annexe 4). L'offre technique doit inclure toutes les informations utiles et la documentation nécessaire pour démontrer que le soumissionnaire satisfait à toutes les conditions stipulées dans le présent ADO ;
- c. Volet financier de l'offre présenté au format du Formulaire de données financières (voir Annexe 5) ;

8. Volet technique

8.1 Le soumissionnaire structurera la partie technique de son offre de sorte à inclure ce qui suit :

- a) Informations relatives à l'identité organisationnelle et renseignements généraux de l'établissement, notamment les informations concernant son évaluation financière par des sociétés de notation indépendantes **et la COBAC**
- b) Brève description démontrant que ses services remplissent les conditions définies dans cet ADO, ainsi que sa capacité de réponse par rapport aux termes de référence grâce à l'identification des composants précis proposés. Cette description ne traitera point par point les conditions, énumèrera les caractéristiques essentielles de performance en totalité, et expliquera comment les services proposés satisfont ou vont au-delà des termes de référence. [Cette partie doit entièrement expliquer les ressources du soumissionnaire en termes d'installations actuelles, ainsi que tout projet d'expansion.] ;
- c) Description de la/des unités organisationnelles qui deviendront responsables du contrat. [Ce point doit présenter en détails les ressources du soumissionnaire en termes de personnel.] ;
- d) Brève exposition de l'expérience du soumissionnaire en prestations de services similaires ;
- e) Identification de la/des personne(s) qui représentera (ont) le soumissionnaire lors des futures négociations avec l'UNFPA Cameroun.

8.2 Le soumissionnaire garantit ce qui suit :

- a) Le volet technique ne contient pas d'informations sur les prix des services offerts. [Les informations relatives aux prix sont présentées à part et ne figurent que dans l'offre financière.] ;
- b) ***le système de numérotation utilisé dans son offre correspond au système de numérotation utilisé dans le Formulaire des offres techniques*** (Annexe 3) ;
- c) toutes les références à du matériel et des documents utiles et descriptifs sont incluses dans la case réponse appropriée ;
- d) le matériel et les documents à proprement parler sont remis en annexe à l'offre ;
- e) le mot « propriétaire » est lisiblement marqué devant la partie concernée du texte donnant des informations que le soumissionnaire jugé propriétaires. [L'UNFPA traitera alors ces informations en conséquence.]

9. Volet financier

Le soumissionnaire indiquera dans le volet financier de son offre les prix des services qu'il propose de fournir en vertu du contrat. Tous les prix sont exprimés en Franc CFA (XAF).

10. Durée de validité des offres

Les offres seront valables pendant 120 jours après leur date limite de soumission, tel que le stipule l'article **13**, « *Date limite de soumission des offres* ». Une offre dont la validité serait établie sur une durée plus courte risque d'être rejetée par l'UNFPA au motif qu'elle n'est pas apte à répondre à la demande. Dans certains cas exceptionnels, l'UNFPA peut demander au soumissionnaire son consentement pour un prolongement de la durée de validité. Cette demande ainsi que les réponses seront faites par écrit. Il ne sera ni exigé ni accepté qu'un soumissionnaire acceptant cette demande modifie son offre.

11. Soumission et signature des offres

11.1 Le soumissionnaire doit préparer cinq exemplaires de l'offre, portant très lisiblement les indications « Offre originale » et « Copies de l'offre ». En cas de différences entre les deux exemplaires, l'original prévaudra.

11.2 Les cinq exemplaires de l'offre sont dactylographiés et signés par le soumissionnaire ou par une ou des personnes dûment habilitées à représenter le soumissionnaire en vertu du contrat.

11.3 Une offre ne doit contenir aucun texte entre les lignes, ni effaçures ni ratures, sauf si nécessaire pour corriger les erreurs faites par le soumissionnaire, auquel cas la ou les personne(s) signant l'offre doivent apposer leurs initiales devant ces corrections.

D. Soumission des offres

12. Cachet et marquage des offres

Le soumissionnaire soumet l'offre dans une enveloppe extérieure cachetée contenant cinq enveloppes intérieures cachetées, tel que détaillé ci-dessous.

12.1 L'enveloppe extérieure est adressée à :

Madame Barbara M. Sow

Représentant de l'UNFPA

Rond-Point Bastos,

B.P 836, Yaoundé, Cameroun

Et marquée : « **ADO de services bancaires, A n'ouvrir qu'en séance d'Ouverture des**

Offres »

12.2 Les enveloppes intérieures indiquent le nom et l'adresse du soumissionnaire.

12.3 La première enveloppe intérieure doit indiquer « Offre technique » et contenir Cinq exemplaires du volet technique de l'offre. Un exemplaire doit porter la mention « Original » et les autres la mention « Copie ».

12.4 La deuxième enveloppe intérieure doit contenir deux exemplaires du « Volet financier » de l'offre. Un exemplaire doit porter la mention « Original » et l'autre la mention « Copie ».

12.5 Si l'une des enveloppes intérieures n'est pas cachetée et marquée conformément aux instructions fournies dans cette clause, l'UNFPA déclinera toute responsabilité relative à une perte ou une ouverture prématurée de l'offre.

13. Date limite de soumission des offres

Les offres doivent parvenir au service des achats de l'UNFPA à l'adresse spécifiée dans la clause *Cachet et marquage des offres* [article 15 ci-dessus] au plus tard le **16/02/2017 à 12h00**. L'UNFPA peut, à son entière discrétion, reporter cette date limite de soumission des offres en modifiant les documents de l'appel d'offres conformément à la clause « *Modifications des documents* » de l'ADO, auquel cas tous les droits et obligations de l'UNFPA et des candidats préalablement assujettis à la date limite seront prolongés jusqu'à la nouvelle date limite.

14. Offres reçues tardivement

Toute offre reçue par l'UNFPA après la date limite de soumission des offres, en vertu de la clause *Date limite de soumission des offres* [article 13 ci-dessus] sera rejetée.

15. Modification et retrait des offres

Le soumissionnaire peut retirer son offre après l'avoir soumise à condition de le communiquer par écrit à l'UNFPA avant la date limite prescrite de soumission des offres. La communication de retrait d'offre du soumissionnaire sera rédigée, cachetée, marquée et adressée conformément aux dispositions de la clause *Date limite de soumission des offres* [article 13 ci-dessus]. La communication de retrait peut également être envoyée par email sous réserve d'être suivie d'une copie originale signée de confirmation. Aucune offre ne peut être modifiée après la date limite de soumission des offres. Aucune offre ne peut être retirée dans la période comprise entre la date limite de soumission des offres et l'expiration de la durée de validité de l'offre spécifiée par le soumissionnaire dans le Formulaire de soumission d'offre.

Ouverture et évaluation des offres

16. Ouverture des offres

Les offres seront ouvertes en présence d'un comité d'évaluation spécial formé pour les évaluer.

17. Éclaircissement des offres

Afin de faciliter l'examen, l'évaluation et la comparaison des offres, l'UNFPA peut, à son entière discrétion, demander au soumissionnaire un éclaircissement de son offre. La demande d'éclaircissement et la réponse seront écrites et aucun changement de prix ni de contenu de l'offre ne sera recherché, proposé ni permis.

18. Examen préliminaire

18.1 L'UNFPA examinera les offres pour déterminer si elles sont complètes ; si des erreurs de calcul ont été faites ; si les documents ont été dûment signés ; et si les offres sont dans l'ensemble conformes aux exigences.

18.2 Les erreurs arithmétiques seront rectifiées sur la base suivante :

- S'il existe une différence entre le prix unitaire et le prix total obtenu en multipliant le prix unitaire par la quantité, le prix unitaire prévaudra et le prix total sera corrigé ;
- Si le soumissionnaire n'accepte pas la correction des erreurs, son offre sera rejetée ;
- S'il existe une différence entre les sommes écrites en toutes lettres et en chiffres, la somme en toutes lettres prévaudra.

18.3 Avant l'évaluation détaillée, l'UNFPA déterminera l'adéquation substantielle de chaque offre à l'ADO. Dans le cadre des présentes clauses, **une offre substantiellement adéquate est une offre conforme à tous les termes et conditions de l'ADO sans écarts matériels.** La détermination par l'UNFPA de l'adéquation d'une offre est basée sur le contenu de l'offre elle-même sans recourir à des indications extrinsèques.

18.4 Une offre considérée comme non substantiellement adéquate sera rejetée par l'UNFPA et ne pourra ensuite être rendue adéquate par le soumissionnaire au moyen d'une correction de la non-conformité.

19. Évaluation et comparaison des offres

- 19.1 Une procédure en deux phases est utilisée pour évaluer les offres. Les offres techniques sont évaluées avant l'ouverture, l'évaluation et la comparaison des offres financières.
- 19.2 À la première phase, les offres techniques sont évaluées sur la base de leur adéquation à l'ADO. L'évaluation a lieu conformément aux critères définis au chapitre « *Critères d'évaluation technique* » [voir article 20].
- 19.3 À la seconde phase, les **seules offres financières prises en compte sont celles des banques soumissionnaires dont l'offre technique a atteint ou dépassé le score minimum de 70 % du maximum de 1000 points**. Les offres financières de ces soumissionnaires sont ouvertes, évaluées et comparées. L'offre adjudicataire sera celle du soumissionnaire ayant la note globale la plus élevée (note technique combinée avec la note financière) sur une base pondérée (70 % technique et 30 % financier).

20. Critères d'évaluation technique

Les critères et le nombre de points pouvant être obtenu afin d'être utilisés pour l'évaluation des offres techniques sont détaillés à la page suivante. Le nombre de points maximum spécifié pour chaque critère indique l'importance relative ou la pondération de l'élément dans le processus d'évaluation globale.

Critères et points d'évaluation technique

| | Critères | Maximum de points | Ponctuation des banques soumissionnaires | | | | |
|--|--|-------------------|--|---|---|---|---|
| | | | A | B | C | D | E |
| | Renseignements généraux | | | | | | |
| | Garanties et solvabilité | 100 | | | | | |
| | Personnel clé | 60 | | | | | |
| | Présence géographique | 260 | | | | | |
| | Position concurrentielle et engagement future | 40 | | | | | |
| | Références | 50 | | | | | |
| | Paiement sur ordre | 75 | | | | | |
| | Paiement sur place (dans vos guichets) | 40 | | | | | |
| | Paiement hors place (hors de vos guichets) | 50 | | | | | |
| | Erreur de traitement | 15 | | | | | |
| | Ordres non exécutés | 25 | | | | | |
| | Banque électronique et relevés d'informations | 50 | | | | | |
| | Capacités techniques | | | | | | |
| | Interfaces | 60 | | | | | |
| | Mise en œuvre | 50 | | | | | |
| | Service clients et qualité | | | | | | |
| | Service clients | 30 | | | | | |
| | Résolution des demandes de renseignements et des problèmes | 45 | | | | | |
| | Qualité | 50 | | | | | |
| | TOTAUX | 1,000 | | | | | |

F. Attribution du contrat

21. Attribution du contrat

L'UNFPA se réserve le droit d'accepter ou de refuser une offre, d'annuler le processus d'appel d'offres et de rejeter toutes les offres à tout moment avant l'attribution du contrat sans encourir aucune responsabilité envers le soumissionnaire concerné ni avoir aucune obligation d'informer le ou les soumissionnaire(s) des motifs de son action. Avant l'expiration de la durée de validité des offres, l'UNFPA attribuera le contrat au soumissionnaire qualifié dont l'offre est considérée, après évaluation, comme la plus à même de répondre aux besoins de l'UNFPA et ses partenaires.

22. Droit de l'UNFPA de modifier les conditions au moment de l'attribution

L'UNFPA se réserve le droit de modifier la quantité de services spécifiée dans l'ADO au moment de l'attribution du contrat, sans aucune modification de prix ni des autres conditions générales.

23. Signature du contrat

Le soumissionnaire adjudicataire signera et datera le contrat dans les 30 jours suivant sa réception et le retournera au UNFPA.

??

**INFORMATIONS RELATIVES
AUX AGENCES DU SNU et les PARTENAIRES d'EXECUTION**

1.0 Conditions opérationnelles

Les agences et partenaires d'exécution des projets financés par le SNU au Cameroun requièrent :

- 2.1 Que le soumissionnaire adjudicataire fournisse des services financiers respectant les bonnes pratiques commerciales ; satisfasse aux règles et pratiques internationalement acceptées dans le secteur ; soit conforme aux normes établies par les organismes régulateurs du secteur, les associations professionnelles ou le prestataire de services financiers individuel ; et soit en règle avec les lois et réglementations internationales et nationales.
- 2.2 Qu'il soit membre de la SWIFT ou affilié à la **COBAC**.
- 2.3 Que les bénéficiaires reçoivent, sans déductions de frais, le montant total des paiements effectués par virement bancaire, par chèque ou en espèces.
- 2.4 Que les frais soient facturés de manière claire et facilement identifiable, de préférence mensuellement.
- 2.5 Que le point de contact du Service clients soit une seule personne dédiée.
- 2.6 Que le soumissionnaire adjudicataire soit capable d'accepter le transfert électronique de fichiers provenant des logiciels respectifs de gestion financière des agences, de sorte à simplifier le traitement des opérations.
- 2.8 Que le soumissionnaire adjudicataire ait des moyens de sauvegarde physiques, électroniques et procéduraux pour protéger les informations des clients ; qu'il garantisse que les employés autorisés à accéder aux informations des clients sont fiables et n'ont d'autorisation d'accès qu'à des fins professionnelles ; que ses employés se soumettent à un code d'éthique requérant un traitement confidentiel des informations des clients ; et inflige des sanctions disciplinaires à ses employés s'ils ne respectent pas le code indiqué.

3.0 Succursale sur site

Le soumissionnaire adjudicataire doit avoir une agence ou représentation sur site située dans les locaux de l'UNFPA. Ladite agence/représentation sera exclusivement dédiée à

la prestation des services en vertu du contrat. L'agence sera ouverte et gérée par le soumissionnaire adjudicataire et sera parfaitement accréditée et autorisée.

- 3.1 Utilisation des locaux de l'ONU ou de l'UNFPA : les locaux de l'ONU/UNFPA sont à utiliser exclusivement pour la prestation des services au titre du contrat. Seuls les employés et le personnel de gestion du soumissionnaire adjudicataire fournissant des services à l'ONU travailleront dans les locaux de l'UNFPA.
- 3.2 Loyer : le soumissionnaire adjudicataire versera un loyer forfaitaire à fixer lors de la finalisation du contrat en tenant compte de l'espace occupée. Ce loyer forfaitaire couvrira les frais d'électricité, les consommations téléphoniques et d'eau et les locaux qui lui seront assignés en vertu de ce contrat.
- 3.3 État des locaux contrôlés par l'UNFPA : le soumissionnaire adjudicataire prendra possession de son bureau « en l'état » et le rendra à l'ONU/l'UNFPA dans le même état à l'expiration du contrat. Le soumissionnaire adjudicataire sera responsable de tout dégât dépassant « l'usure » normale.
- 3.4 Rénovation : l'UNFPA examinera les propositions et suggestions de rénovation des locaux pendant la durée du contrat. Si l'UNFPA approuve une rénovation, un appel d'offres ou une mise en concurrence sera lancée conformément au Règlement financier et règles de gestion financière de l'ONU/l'UNFPA, préalablement à la modification des dits locaux.
- 3.5 Heures de travail : le soumissionnaire adjudicataire :
 - a) Fournira la totalité des services dans ses bureaux sur site du lundi au vendredi, de 09h00 à 15h00. ;
 - b) Appliquera le calendrier des vacances observé par les organisations du Système des Nations Unies au Cameroun, qui lui sera communiqué tous les ans ;
 - c) Communiquera à l'ONU : l'UNFPA les noms et numéros de téléphone du personnel disponible en dehors des heures de travail, le week-end et pendant les vacances, afin de prêter assistance, le cas échéant, aux besoins de services officiels et urgents ;
- 3.6 Technologie et télécommunications : le soumissionnaire adjudicataire fournira toute la technologie de télécommunications et de réservations nécessaire pour prendre en charge tous les services en vertu du présent contrat. Les possibilités de réservations par téléphone incluront, au minimum, un système de distributeur automatique d'appels (DAA) dans l'agence sur site.
- 3.7 Attention aux clients : le soumissionnaire adjudicataire :

- a) Accueillera les clients dans la minute suivante à leur arrivée et indiquera le temps d'attente maximum estimé en fonction du volume à ce moment-là ; s'occupera du client dans le délai maximum spécifié ;

FORMAT DE LETTRE DE SOUMISSION D'OFFRE

Date : _____

À : Madame Barbara M. Sow
Représentante de l'UNFPA

Madame ma Représentante,

Nous, soussignés, accusons réception des documents de l'appel d'offres. Après les avoir analysés, nous vous proposons nos prestations de services financiers conformément à l'offre ci-jointe.

Nous nous engageons, si notre offre est retenue, à commencer et à terminer la fourniture de tous les services spécifiés dans le délai stipulé.

Nous acceptons de maintenir notre offre pendant 120 jours après la date limite stipulée pour la soumission des offres. Nous sommes astreints par notre offre, qui peut être acceptée à tout moment avant l'expiration de cette période.

Nous comprenons que vous n'êtes pas tenus d'accepter les offres qui peuvent vous être présentées.

Nous confirmons que nous sommes dûment habilités à signer cette offre au nom et pour le compte du soumissionnaire susnommé en qualité de _____

Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de notre considération distinguée.

(Signature)

Nom : _____ (en caractères d'imprimerie)

Titre : _____ (en caractères d'imprimerie)

FORMULAIRE D'OFFRE TECHNIQUE

*[Vous devez insérer votre réponse complète dans la case disponible à côté de chaque rubrique.
Les pièces jointes doivent être numérotées et énumérées dans la case correspondante.
Le glossaire des termes utilisés figure à la dernière page de cette annexe]*

| Rubriques | | Points | Votre réponse (vous avez la possibilité de transformer le format en paysage pour avoir plus d'espace pour vos réponses) |
|--|--|---------------|--|
| A. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR LE PRESTATAIRE DE SERVICES | | | |
| Garanties et solvabilité | | | |
| 1 | Fournissez : Les documents qui établissent votre affiliation à la COBAC. Les 2 derniers rapports généraux des commissariats aux comptes ou audit externe. Fournissez le cas échéant les évaluations financières de l'institution financière et/ou du holding bancaire par deux des sociétés de notation suivantes : Standard & Poors ; Moody's ; Thomson Bank Watch ; Fitch IBCA. | 50 | |
| 2 | Identifiez les indicateurs clé de votre solvabilité financière : Ratios prudentiels et comparaisons aux normes édictées par la COBAC | 25 | |
| 3 | Énumérez les garanties que vous donnez pour les services fournis par des institutions financières correspondantes ou d'autres tierces parties intervenant dans la solution proposée. Joignez les réponses à toutes les questions de garantie et solvabilité relatives à ces tierces parties. | 25 | |

| Personnel clé | | | |
|------------------------------|---|----|--|
| 4 | Énumérez les noms, titres, numéros de téléphone/fax et adresses de courrier électronique de votre personnel clé chargé des composants suivants des services proposés. Décrivez brièvement leur expérience, leurs références professionnelles et ancienneté à leur poste actuel. | | |
| | • Ouverture de comptes d'opérations | 5 | |
| | • Mise en œuvre | 5 | |
| | • Tests et personnalisation du système | 5 | |
| | • Service clients | 5 | |
| | • Gestion des relations | 5 | |
| | • Gestion de la trésorerie | 5 | |
| 5 | Dites si un contact principal sera nommé pour gérer vos rapports avec l'UNFPA | 15 | |
| 6 | Si Oui : précisez le service du contact principal et décrivez sa formation et son expérience dans ce domaine. | 15 | |
| Présence géographique | | | |
| 7 | Décrivez votre présence au Cameroun. Indiquez : <ul style="list-style-type: none"> • Depuis combien de temps vous y opérez ; • Le nombre de succursales ; • Vos effectifs. | 50 | |
| 8 | Énumérez toutes les succursales dans le pays par ville et région. Joignez une carte du pays identifiant ces villes. | 50 | |
| 9 | Énumérez les villes où sont situées les succursales fournissant tous les services faisant objet du présent ADO. | 50 | |
| 10 | Décrivez les points forts et les points faibles relatifs à votre présence/couverture géographiques dans le pays. Fournissez, le cas échéant, des informations appuyant ces données. | 35 | |
| 11 | Expliquez comment vous fournirez les services requis dans les régions où vous n'avez pas de présence directe. | 30 | |
| 12 | Indiquez si vous serez l'unique prestataire des services requis ou si des tierces parties ou sous- traitants interviendront dans la fourniture de ces services. | 25 | |

| | | | |
|---|--|----|--|
| 13 | Si des tiers intervenaient, décrivez tous les services qu'ils fourniraient ainsi que vos accords avec chacun d'entre eux. | 20 | |
| Position concurrentielle et engagement futur | | | |
| 14 | Pour chacun des services requis, décrivez tout avantage spécial octroyé par votre offre et ce qui différencie vos services de ceux d'autres institutions financières. | 10 | |
| 15 | Énumérez les avantages, à la fois qualitatifs et quantitatifs, dont l'UNFPA devrait bénéficier en acceptant votre offre. | 5 | |
| 16 | Commentez les problèmes fiscaux, juridiques ou réglementaires pouvant surgir suite au déploiement des services et de la structure que vous proposez. | 5 | |
| 17 | Expliquez comment vous prévoyez de préserver la compétitivité des services inclus dans cet ADO et de les tenir actualisés. | 5 | |
| 18 | Décrivez les changements de l'environnement bancaire que vous prévoyez aux niveaux mondial et local et qui influenceront les services proposés. | 5 | |
| 19 | Décrivez toutes les initiatives, comités, équipes ou autres efforts coopératifs sectoriels auxquels vous participez et qui démontrent votre savoir et votre engagement envers les services couverts par cet ADO. Expliquez la nature de votre participation. | 5 | |
| 20 | Décrivez toutes vos initiatives (propres ou celles auxquelles vous vous êtes ralliés) de développement de solutions de commerce électronique. | 5 | |
| Références | | | |
| 21 | Indiquez les noms, adresses et numéros de téléphone de trois références utilisant actuellement chacun des services proposés. Faites une sélection de clients de longue date et de clients récents. Citez surtout les clients ayant des besoins similaires à ceux de l'UNFPA. | 30 | |

| | | | |
|---|---|--------------|--|
| 22 | Joignez toute information supplémentaire que vous jugez utile à la présente procédure 1d'ADO et à votre capacité à fournir les services requis (par ex., dépliants sur les produits, articles dans des magazines spécialisés, classements résultants d'enquêtes). | 20 | |
| B PAIEMENT SUR ORDRE | | | |
| Généralités | | | |
| 23 | Il s'agit ici pour l'UNFPA de vous donner mandat de payer à des bénéficiaires désignés des sommes indiquées. Indiquez si vous offrez ce type de service. Si oui : | 10 | |
| | - Décrivez le procédé général de paiement (y compris les délais d'exécution et procédures d'annulation des ordres émis par l'UNFPA). | 10 | |
| | - Donnez les éléments constitutifs des frais y afférents. | 10 | |
| | - Donnez les conditions et les délais de paiement de ces frais. | 10 | |
| | - Indiquez les moyens de suivi de paiement (justificatifs et rapport). | 15 | |
| PAIEMENT PAR PREFINANCEMENT | | | |
| 24 | - Indiquez si vous pouvez préfinancer une activité et être remboursé par l'UNFPA. - Si oui indiquez le processus et les éléments de facturation (ne pas faire apparaître les prix dans l'offre technique) | 10 10 | |
| PAIEMENT SUR PLACE (dans vos guichets) | | | |
| 25 | Décrivez le procédé de paiement des bénéficiaires dans vos guichets. | 40 | |
| PAIEMENT HORS PLACE (hors de vos guichets) | | | |
| 26 | Décrivez le procédé de paiement des bénéficiaires hors de vos guichets | 50 | |

| | | | |
|---|--|----|--|
| ERREUR DE TRAITEMENT | | | |
| 27 | Indiquez les types d'erreurs qui peuvent survenir dans le traitement d'un ordre de paiement et les procédés de correction. | 15 | |
| ORDRES NON EXECUTES | | | |
| 28 | Indiquer les modalités de remboursement en cas de non-exécution d'un ordre de paiement | 25 | |
| C. BANQUE ÉLECTRONIQUE ET RELEVÉS D'INFORMATIONS | | | |
| 29 | Si le système ne fournit pas d'informations en temps réel, expliquez comment l'UNFPA peut obtenir en temps réel des informations sur les soldes et les opérations par d'autres moyens (par ex., téléphone, fax, USSD code, intranet). | 10 | |
| 30 | Si le système ne fournit pas d'informations en temps réel, indiquez quand et avec quelle fréquence les informations du jour sont actualisées. | 10 | |
| 31 | Décrivez les méthodes grâce auxquelles l'UNFPA peut accéder au système électronique. Indiquez si : <ul style="list-style-type: none"> • Il est possible d'accéder à votre système par Internet. • Quelles sont les mesures adoptées par votre institution pour garantir la sécurité et la confidentialité des informations ? | 30 | |
| D. CAPACITÉS TECHNIQUES | | | |
| Interfaces | | | |
| 32 | Précisez si vous avez une application pour accéder aux différents services offerts. | 60 | |
| E. MISE EN ŒUVRE | | | |
| 33 | Indiquez si une équipe de gestion et/ou de mise en œuvre sera assignée à l'UNFPA ; décrivez le personnel assigné à la mise en œuvre des services proposés et précisez pendant combien de temps ils seront assignés au projet. | 10 | |

| | | | |
|--------------------------------------|---|----|--|
| 34 | Précisez combien de temps après l'attribution du contrat vous commencerez la mise en œuvre. | 10 | |
| 35 | Indiquez si vous vous engagerez à terminer la mise en œuvre à une date fixée d'un commun accord et, si oui, indiquez quelles pénalités vous accepterez en cas de non-respect des dates limite. | 10 | |
| Point de prestation sur site | | | |
| 36 | Indiquez si vous ouvrirez un point de prestation dans l'espace offert par l'UNFPA. | 10 | |
| 37 | Indiquez si vous êtes à même de remplir les conditions de l'UNFPA telles que stipulées dans les annexes. | 10 | |
| F. SERVICE CLIENTS ET QUALITÉ | | | |
| Service clients | | | |
| 38 | Décrivez votre approche de la gestion des relations avec l'UNFPA. Expliquez si une seule personne gèrera les relations ou s'il y aura un contact individuel pour chaque service. | 5 | |
| 39 | Décrivez la structure de l'organisation de votre service clients pour chaque service inclus dans l'ADO. | 5 | |
| 40 | Donnez le nom, titre, numéros de téléphone/fax et adresse de courrier électronique du (des) principal (aux) contact(s) du service clients ; énumérez leurs responsabilités et décrivez le niveau de décision de chacun pour résoudre les problèmes. | 5 | |
| 41 | Décrivez les questions ou problèmes que le(s) contact(s) principal (aux) ne sont pas habilités à résoudre et la chaîne de commande qui les résoudra. | 5 | |

| | | | |
|---|---|-----|--|
| 42 | Décrivez les dispositifs d'appui qui seront mis place pour garantir la continuité de l'apport de solutions aux demandes en souffrance en l'absence du/des contact(s) principal (aux) de l'UNFPA. | 5 | |
| 43 | Précisez les heures de fonctionnement de chacune des unités du service clients impliquée dans le support des services proposés. | 2.5 | |
| 44 | Énumérez les langues parlées par les unités de service clients. | 2.5 | |
| Résolution des demandes de renseignements et des problèmes | | | |
| 45 | Décrivez toutes les méthodes (par ex., téléphone, Internet, e-mail) que l'UNFPA peut utiliser pour émettre et suivre une demande de renseignements, ainsi que les mesures de sécurité associées à chaque méthode. | 5 | |
| 46 | Décrivez vos procédures de renseignements et de résolution de problèmes, et notamment : | 5 | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Comment les problèmes sont-ils classés par ordre de priorité ; | 5 | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Les temps de réponse spécifiques (le cas échéant) que vous ayez fixés pour résoudre les problèmes ; | 5 | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Votre rapport de performance relatif au respect des temps de réponse fixés ; | 5 | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Les statistiques de performance qui illustrent la manière dont vous mesurez les temps de réponse aux demandes de renseignements ; | 5 | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Les systèmes que vous utilisez pour traiter, suivre et accéder aux messages de demande de renseignements. | 5 | |
| 47 | Décrivez dans quelle mesure vous | 5 | |

| | | | |
|----------------|---|---|--|
| | prenez contact avec d'autres fournisseurs pour identifier et résoudre des problèmes externes concernant les comptes de l'UNFPA. | | |
| 48 | Indiquez si vous dédommageriez l'UNFPA du montant total de toute pénalité ou charge d'intérêts provenant de votre erreur. Si oui, décrivez le processus et toutes ses limitations. | 5 | |
| Qualité | | | |
| 49 | Décrivez en détail tout programme d'amélioration de la qualité que vous ayez mis en place et fournissez des statistiques ou autres données de performance régulièrement disponibles liées au niveau de qualité des services, ainsi que toutes autres données prouvant votre engagement envers la qualité. | 5 | |
| 50 | Indiquez si vous surveillez la performance de chacun des produits et services proposés. Si oui, décrivez : | 3 | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Les indicateurs de performances clé mesurés ; | 4 | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • La fréquence des relevés et la période couverte pour chaque mesure ; | 4 | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Vos trois dernières garanties de performance. | 4 | |
| 51 | Indiquez si vous offrez des accords de niveaux de services. Si oui, joignez-en un exemple et indiquez la fréquence à laquelle vous renouvelez votre accord avec les clients. | 5 | |
| 52 | Indiquez si vous mesurez la satisfaction des clients. Si oui, décrivez votre programme de satisfaction des clients. | 5 | |
| 53 | Expliquez comment vous | 4 | |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | garantissez la qualité des services de vos partenaires, et notamment : | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Les mesures de niveaux de services utilisées envers vos partenaires ; | 4 | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Vos objectifs pour chacune de ces mesures de niveaux de services ; | 4 | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • La performance des partenaires par rapport à ces objectifs au cours de la dernière année | 4 | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Les garanties que vous offrirez quant aux niveaux de services. | 4 | |

FORMULAIRE D'OFFRE FINANCIÈRE

A. COMMISSIONS, FRAIS ET TAUX

Donnez une liste complète de prix en monnaie nationale pour tous les produits ou services proposés. Classez chaque prix en catégories par frais unitaires, mensuels, trimestriels, annuels ou frais basés sur les opérations.

| <i>NO</i> | <i>Description</i> | <i>Catégorie/ Période couverte</i> | <i>Commission proposée (montant ou %)</i> |
|-----------|--------------------|--|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

B. DURÉES ET PROCÉDURES DE GARANTIE – QUESTIONS CONNEXES

| | | |
|---|--|--|
| 1 | Précisez la durée pendant laquelle vos prix sont garantis. | |
| 2 | Décrivez la procédure de communication de changements de prix à l'UNFPA. Précisez la période de préavis fournie. | |
| 3 | Décrivez les ajustements que peut espérer l'UNFPA si ses volumes d'opérations augmentent. | |
| 4 | Décrivez votre processus de facturation. | |
| 5 | Décrivez votre procédure de facturation pour les options de paiement que vous offrez à l'UNFPA | |
| 5 | Énumérez les options de périodes de facturation que vous proposez. | |
| 6 | Décrivez votre processus d'examen et de résolution de différends relatifs aux frais. | |
| 7 | Précisez si vos honoraires sont assujettis à des taxes (par ex., TVA). | |
| | | |

??