

**TERMES DE RÉFÉRENCE DU RECRUTEMENT D'UN CONSULTANT
POUR LA MISE EN PLACE D'UN SYSTEME ELECTRONIQUE DE
GESTION DE FRET ROUTIER AU BENIN (SYGFR)**

SOMMAIRE

- I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION 3
- II. OBJET DE LA CONSULTATION 3
- III. CONTENU DE LA MISSION 4
 - a) Spécifications fonctionnelles de la solution 4
 - b) Spécifications techniques de la plateforme 5
 - c) Contraintes et exigences spécifiques 6
- IV. PHASAGE DE LA MISSION 7
- V. RESULTATS ATTENDUS DE LA MISSION 8
- VI. LIVRABLES 8
- VII. DEMARCHE METHODOLOGIQUE 9
- VIII. DUREE DE LA MISSION 9
- IX. PROFIL / QUALIFICATION DU PRESTATAIRE ET CRITERES DE SELECTION 10
 - a) Capacité technique et professionnelle du prestataire 10
 - b) Composition de l'équipe 10
 - c) Critères indicatifs de sélection 11
- X. MODALITES DE SOUMISSION DE L'OFFRE 12

I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Conformément au décret N°2021-374 du 14 juillet 2021 portant l'approbation de ses statuts, l'Agence Nationale des Transports Terrestres (ANaTT) a pour mission l'organisation et la gestion des transports routier et ferroviaire en République du Bénin. Elle est chargée de l'exécution d'attributions spécifiques telles que :

- Mettre en œuvre la politique nationale, communautaire et internationale en matière de transport terrestre ;
- Collecter et traiter les données du fret routier et ferroviaire ;
- Délivrer et contrôler les titres de transport.

Mais à ce jour, la correcte mise en œuvre de ces attributions est affectée par plusieurs difficultés d'ordre organisationnel et des mésintelligences entre les acteurs. Cette situation n'a pas permis la mise en place et le maintien en état de fonctionnement du Bureau de gestion du fret. Dans le cadre de la mise en œuvre du programme de modernisation du Port de Cotonou, l'opérationnalisation du Bureau de gestion du fret devient cruciale autant que l'amélioration de l'organisation des centres générateurs de fret sur toute l'étendue du territoire national. L'ANaTT devra jouer son rôle, longtemps abandonné, de facilitation de l'émission des lettres de voiture conformément à la réglementation en vigueur. Les autres problèmes liés à la fluidité et à la régulation du marché du fret routier devront également être adressés. Il est apparu que la gestion manuelle des opérations du Bureau de fret présente d'énormes risques de fraude, d'inefficacité et de mécontentement des acteurs. Elle ne permet pas la gestion optimale du fret domestique ni du fret en transit qui provient essentiellement du port de Cotonou. C'est pour remédier à ces difficultés que le Gouvernement a autorisé la prise de mesures visant la dématérialisation de tout le processus de gestion par l'ANaTT du fret terrestre au port de Cotonou ainsi que dans les autres centres générateurs de fret situés sur le territoire national. Il s'agit d'acquiescer et de rendre fonctionnel un système électronique de gestion du fret terrestre au Bénin.

II. OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation a pour objet la sélection d'une société spécialisée dans le développement de système informatique. La firme sera chargée d'une mission de conception, de programmation et d'installation d'une solution informatique pour la facilitation de la gestion du fret terrestre au Bénin. Il s'agit d'une plateforme digitale qui permettra à l'ANaTT de faciliter conformément à la réglementation en vigueur :

- la délivrance de façon électronique des autorisations de transport pour les transporteurs professionnels,
- et des lettres de voiture pour tous les frets en provenance du Port de Cotonou et des autres centres générateurs de fret situés sur le territoire national.

La solution recherchée devra idéalement être un progiciel qui fera l'objet d'une adaptation au contexte du Bénin. La plateforme doit être configurée pour faciliter le travail en réseau, impliquant des acteurs qui interviennent depuis plusieurs sites répartis sur le territoire national. De plus, la plateforme est attendue pour être évolutive ; et son dimensionnement devra permettre à ce que la base de données et les solutions applicatives qu'elle embarque, donnent la possibilité à l'ANaTT de satisfaire les attentes des différentes parties prenantes que sont :

- **Les transporteurs et organisations professionnelles des transporteurs** : ils veillent au respect des quotas de répartition du fret et d'affectation des véhicules. Ils établissent ou se font établir la lettre de voiture à l'aide du code généré par la déclaration en douane du Commissionnaire Agréé en Douanes (C.A.D) ou du bailleur de fret ;
- **Les Bailleurs de fret / Importateurs / Commissionnaires agréés en Douane (CAD)** qui font la déclaration de fret sur la plateforme/ANaTT et reçoivent les quotas de répartition de fret et les propositions de liste de véhicules pour validation puis veillent à l'émission des lettres de voiture ;
- **Le Port Autonome de Cotonou** : Il fournit des informations relatives à la marchandise, les itinéraires et les mesures devant être prises par le transporteur ou les bailleurs de fret. Ils s'assurent du paiement des redevances, suit la main levée du fret et facilite la logistique ;
- **La Direction Générale des Douanes (Benin Control inclus)** ;
- **Le Guichet Unique du Commerce Extérieur (GUCE)** : plateforme de centralisation des données de fret en provenance du PAC, d'échanges desdites données entre les différentes administrations et les autres acteurs de la chaîne des transports. Il assure l'interfaçage via X-ROAD avec la plateforme de gestion électronique du fret ;
- **Les structures publiques des administrations des transports des pays non côtiers accréditées opérant au PAC** : les représentations de chargeurs accréditées au Bénin (CNUT, CMC, EMABE, CBC) reçoivent les informations relatives aux déclarations de fret en direction de leur pays respectif et devront fournir à la plateforme électronique de gestion de fret la flotte de véhicules de leur pays ;

III. CONTENU DE LA MISSION

a) Spécifications fonctionnelles de la solution

La plateforme envisagée est un système d'information dédié à la gestion des autorisations de transport et à la facilitation de la gestion du fret terrestre en provenance du port de Cotonou ou d'autres postes frontaliers ainsi que du fret domestique.

En ce qui concerne la facilitation de la gestion du fret terrestre en provenance du port de Cotonou ou d'autres postes frontaliers, la solution doit être en interfaçage avec la plateforme du Guichet Unique de Commerce Extérieur et des autres acteurs tout en se basant sur le connaissance et le bon à enlever de la douane. Elle doit simplifier les échanges entre chargeurs, la Douane, le Port, les commissionnaires et transporteurs pour une meilleure exécution des flux de transport. La plateforme devra inter opérer via la plateforme d'interopérabilité x-Road avec le système d'information du Guichet Unique du Commerce Extérieur (GUCE) en vue d'assurer la prise en charge électronique des marchandises déclarées dans le système d'information douanier en régime douanier (S) de transit, en régime douanier (C) en consommation et puis les régimes douanier (E) des exportations ; aux recettes des douanes couvertes par le GUCE.

Pour ce qui concerne la facilitation de la gestion du fret domestique en provenance des centres générateurs de fret, l'émission des lettres de voitures (nationale ou internationale selon la destination du fret) et les paiements de lettres de voiture y relatives devront être opérés en ligne. A cet effet, la plateforme devra donner la possibilité aux responsables des centres générateurs de fret d'y émettre des factures normalisées suivant les exigences de la Direction Générale des impôts du Bénin, et offrir à l'ANATT une interconnexion à ce

système (ou à tout autre système électronique de facturation utilisée par ces centres) pour la facturation des redevances relatives aux lettres de voiture.

La plateforme devra avoir à **minima** les fonctionnalités suivantes :

- Gestion de l'offre du service de transport : module de gestion des transporteurs, module de gestion des moyens de transports;
- Gestion de la demande du service de fret intérieur : module de gestion des centres générateurs de fret (déclaration de fret par le bailleur ou son représentant, facturation et paiement électronique de la lettre de voiture). Le sous-module de facturation sera interfacé avec le système de facture normalisée utilisé par le centre générateur de fret ;
- Gestion de la demande du service de fret en transit : gestion des bailleurs de fret, enregistrements des cargaisons ;
- Gestion de fret en transit : répartition de fret, affectation de véhicules, validation des propositions de véhicules ;
- Paiement électronique des redevances de lettres de voitures et autres frais ;
- Production des documents de transports (lettre de voiture nationale, lettre de voiture internationale, autorisations et cartes de transport et autres). Le référentiel pour l'édition de la lettre de voiture internationale sera celui élaboré par le Centre des Nations Unies pour la Facilitation du Commerce et les transactions électroniques (CEFACT-ONU) ;
- Production des statistiques sur le fret.

b) Spécifications techniques de la plateforme

La plateforme sur la base d'une architecture de micro-services doit :

- respecter le standard de l'interopérabilité des différents systèmes d'information (GUCE, Douane, Port Autonome de Cotonou, APIEX) ;
- être conforme au cadre d'interopérabilité de la plateforme X-ROAD notamment la notion de « Once only » évitant la duplication des sources de données et la collecte de données existantes ;
- utiliser les briques logicielles existantes définies pour l'authentification, la notification, les paiements ;
- être conçue, de préférence, en une technologie type Model-View-Contrôleur (MVC) ;
- être développée avec des technologies modernes de développement web (HTML5, PHP, Laravel, Symphony, Javascript, NodeJS, AngularJS, ReactJS, VueJS, Python, Django, etc.) ;
- pour le stockage des données, il est recommandé d'adopter les SGBD open source (MariaDB, PostgreSQL, ...). Le choix éventuel d'un système propriétaire devra se soutenir par des nécessités techniques ou métiers indisponibles dans les systèmes open source ;
- faciliter l'accès aux données via une API interfacée avec l'entrepôt de données de l'ANaTT et des centres générateurs de fret. Cette API mettra à disposition des web services de type REST afin que toute plateforme autorisée puisse récupérer les données, en format JSON ;
- être robuste, performante, fiable, évolutif et d'accès rapide ;
- utiliser des web services qui seront limités aux ressources principales et devront contenir l'ensemble des données nécessaires à la gestion du fret, etc. Bien entendu,

il pourra être possible de récupérer pour chacun, la collection complète (liste des factures émises, réglées et recouvrées par exemple) ou une instance (une requête en particulier) ;

- disposer d'outils intuitifs, facile d'utilisation, homogènes, souples et respectant les principales normes en matière d'ergonomie web ;

D'une manière générale, dans la mesure où la plateforme est indispensable, il est important de proposer une solution de réplication en cas des problèmes majeurs.

c) Contraintes et exigences spécifiques

- **Exigences de sécurité**

- La connexion à la plateforme devra se faire par un mécanisme d'authentification forte ;
- Un module de sauvegarde automatisé sera développé afin de permettre aux administrateurs de la plateforme de réaliser cette tâche aisément ;
- A la première connexion d'un utilisateur créé par un administrateur, le système doit obliger ce dernier à changer son mot de passe ;
- L'application doit chiffrer toutes les données sensibles (mot de passe, ...) enregistrées dans la base de données ;
- Les mots de passe doivent respecter une stratégie de complexité (lettre majuscule, minuscule, caractères spéciaux, chiffres et une longueur de douze caractères au minimum) ;
- L'application doit déconnecter un utilisateur après un temps d'inactivité (15 min au moins) et empêcher le même utilisateur de se connecter sur plusieurs postes de travail simultanément ;
- Après un certain nombre de tentatives infructueuses de connexion, le système doit bloquer le compte pendant un certain nombre de temps (30 min ou 1heures) ;
- L'application doit journaliser toutes les actions des utilisateurs. La date de ces actions journalisées doit être prise sur un serveur de temps. De plus, ce fichier de journal doit être protégé contre toute altération quel que soit le type d'utilisateur ;
- L'application doit permettre de définir les privilèges des utilisateurs en fonction de leur rôle et de leurs besoins.

- **Hébergement de la plateforme et accès en ligne**

- La plateforme sera hébergée sur les installations techniques du Gouvernement gérées par l'Agence des Services et Systèmes d'information (ASSI) .
- Le nom de domaine et l'URL d'accès seront définis et gérés par l'ANaTT et l'ASSI, conformément aux préconisations de l'Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI).

- **Garantie, maintenance et appui technique**

Les soumissionnaires doivent proposer dans leur offre une garantie d'une durée minimum de douze (12) ans pour la solution proposée. Cette garantie doit couvrir tous les frais nécessaires à la correction des anomalies relevées et sur simple demande.

- **Autonomie d'administration**

L'ANaTT doit être autonome dans la gestion de la plateforme. Ainsi, les interfaces d'administration devront donner une flexibilité maximale pour le paramétrage de la plateforme. De même, les différents mots de passe ainsi que les configurations doivent être transmis à l'ANaTT.

- **Formation**

Le concepteur de la solution digitale devra assurer un transfert de compétences aux utilisateurs pour une prise en main effective dans l'intervalle temporel de 2 ans. La formation sera donnée sur place dans les locaux de l'ANaTT et de ses partenaires répartis sur le territoire béninois. Le programme de formation et de sensibilisation concerne au moins 100 acteurs. Le soumissionnaire remettra dans son offre une première proposition de programme tenant compte de la taille de la cible.

- Une première mission permettra au soumissionnaire de vérifier le niveau d'interopérabilité des systèmes d'information et de compréhension du personnel technique chargé de faciliter l'interfaçage de la solution digitale lors d'une première étape (phase A) de cadrage de la mission.
- Une seconde mission permettra d'organiser la formation en même temps que le déploiement et la mise en service (phase B). Ce déploiement inclura les intégrations avec les systèmes tiers, sur la base des informations recueillies dans la phase A.
- D'autres missions seront programmées pour l'accompagnement à l'utilisation jusqu'à parfaite maîtrise par les agents cibles et transfert de compétences, ce qui constituera la phase C du programme de formation.

- **Accompagnement et maintenance**

La maintenance du système devra être assurée afin de régulariser les problèmes techniques qui surviendront et garantir le bon fonctionnement de la plateforme durant 12 mois renouvelables. Est inclus dans cet appui : l'accompagnement sur site à l'utilisation de la solution digitale pour une meilleure appropriation, l'assistance à la mise à jour (phase C du programme de formation).

- **Suivi de projet**

L'ANaTT et le cabinet travailleront en étroite collaboration avec l'ASSI, l'ANSSI et les autres parties prenantes (selon les principes de l'agilité) pour la réalisation du projet et le succès de sa mise en exploitation. Pour ce faire, il importe de procéder à une analyse objective du niveau d'engagement des parties prenantes tout au long du projet afin de définir une stratégie pour mobiliser l'ensemble des acteurs.

IV. PHASAGE DE LA MISSION

Ce marché de services est à lot unique et est composé de phases suivantes :

- **Phase 1** : Licence d'exploitation, installation, configuration et déploiement de la solution digitale de fret y compris développement spécifique de modules (Autorisation de transport, Carte de Transport, Lettre de Voiture et statistiques).

- **Phase 2** : Outils de monitoring, formation à l'utilisation de la solution digitale retenue ;
- **Phase 3** : Accompagnement pour l'utilisation/ la maintenance corrective de la solution digitale au cours de la période de garantie.

Ces phases seront groupées et forment un seul marché. Il n'est pas possible de soumissionner pour un ou plusieurs phases et le soumissionnaire est tenu de remettre le prix pour toutes les phases du marché tout en signifiant celui relatif à chaque phase.

Description des phases

Phase 1 : Proposition, installation, configuration et déploiement de la plateforme digitale (y compris des web services)

- Proposition des spécifications de l'infrastructure informatique et hébergement*
- Licence d'exploitation de la solution (modules et autres outils connexes)
- Installation, configuration
- Déploiement

Phase 2 : Formation

Formation à l'appropriation et à l'utilisation de la plateforme digitale.

Phase 3 : Accompagnement pour l'utilisation/ la maintenance de la plateforme digitale et SLA

Mission d'accompagnement et gestion de la garantie annuelle (coach-transfert de compétence/Maintenance, évolution).

V. RESULTATS ATTENDUS DE LA MISSION

Les résultats attendus au terme de la présente mission sont les suivants :

1. un état des lieux analytique des offres de transport et de fret, et des systèmes d'information des parties prenantes est assuré ;
2. la plateforme électronique de gestion de fret avec les principaux modules est conçue ;
3. la plateforme électronique de gestion de fret est déployée ;
4. l'accompagnement de l'ANaTT pour la prise en main et la maîtrise de la nouvelle plateforme sur un délai minimal est réalisé.

VI. LIVRABLES

A l'issue de la mission, les éléments suivants sont attendus :

- Une plateforme électronique de gestion de fret ;
- toute la documentation technique de conception et de mise en œuvre de la plateforme (y compris les codes sources) ;
- toute la documentation de recette et de tests de sécurisation de la plateforme ;
- le plan de continuité de service et contrat de service SLA ;

- toute la documentation d'usage (administration, utilisation, formation) de la plateforme ;
- livraison de code source sur support numérique ;
- tous les rapports de projet de la mission (note de cadrage, rapports d'étape, rapport final, etc.).

VII. DEMARCHE METHODOLOGIQUE

Pour assurer un bon déroulement de toute la mission, l'exploitation de la plateforme en toute confiance et la prise en compte de la formation des différentes parties prenante, il sera mis un comité d'accompagnement (comité de pilotage et comité technique) des consultants.

Les résultats de l'analyse des processus d'affaires serviront de point de départ pour la mise en œuvre de mesures de facilitation du fret, en phase avec un alignement sur les normes internationales pour la production de lettres de voiture. Le déploiement de la plateforme se fera dans l'un des centres de données du Gouvernement et la communication du plan de continuité de services soumis à l'appréciation de l'Agence Nationale des Transports Terrestres, de l'Agence des Services et Systèmes d'Information (ASSI) et de l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI).

A titre indicatif, les principales étapes de cette mission se déclinent comme suit :

- Première étape (Etat des lieux) : prendre connaissance des systèmes d'information existants au niveau des structures publiques et privées, ainsi la documentation sur le fret et les informations y relatives au niveau du Port Autonome de Cotonou;
- Deuxième étape (Dossier d'analyse) : Production et validation de dossier complet d'analyse, des maquettes d'écran et le menu ;
- Troisième étape : développement de la plateforme (y compris développements spécifiques) ;
- Quatrième étape : test et pré-validation de la plateforme web (y compris de la sécurité) et formation des principaux acteurs. Elle aboutira sur les observations des acteurs et la prise en compte desdites observations ;
- Cinquième étape : Enregistrement des transporteurs dans la base de données, édition des nouvelles autorisations de transport, cartes de transports ;
- Sixième étape : paramétrage pour la répartition automatique des quotas conformément aux textes, affectation des camions, facturation des redevances de lettre de voiture et édition dudit titre de transport ;
- Septième étape : formation à l'exploitation de la plateforme et formation technique sur les modules ;
- Huitième étape : mise en production.

VIII. DUREE DE LA MISSION

La mission qui comprend la proposition et la mise en place de la plateforme électronique de gestion de fret est prévue pour être réalisée dans un délai de trois mois à partir de la date de notification de l'ordre de service de démarrage. Le soumissionnaire devra en conséquence proposer un chronogramme raisonnable pour le déroulement de la mission.

Quant à la maintenance du système, le Consultant proposera dans son offre, pour validation par l'ANaTT, la périodicité des interventions sur une année.

IX. PROFIL / QUALIFICATION DU PRESTATAIRE ET CRITERES DE SELECTION

a) Capacité technique et professionnelle du prestataire

Le prestataire doit :

- avoir réalisé au moins un (01) projet digital relatif à la conception, réalisation et mise en place de systèmes de gestion électronique du fret terrestre (transit, frontalier et domestique) ;
- avoir réalisé au moins deux (02) projets de mise en place de solutions informatiques pour des acteurs de la chaîne logistique internationale et de préférence interfacées avec un système douanier ou portuaire.

Il doit avoir également une forte expérience dans la conduite de travaux similaires. La disponibilité d'un prototype pour une plateforme digitale ou d'une application similaire serait un atout. En outre, il doit être un cabinet spécialisé dans le développement d'applications ou une entreprise de services du numérique, et avoir conçu des systèmes de gestion intégrée basés sur des processus métiers spécifiques dans les thématiques du commerce/transport international et des transactions électroniques.

b) Composition de l'équipe

Le prestataire indiquera le profil et l'expérience du personnel de la mission. Il fournira toutes les preuves attestant qu'il est suffisamment outillé pour réaliser le projet dans les délais impartis ; il indiquera, au besoin, l'expérience pertinente acquise dans le cadre de la réalisation de projets similaires.

Le personnel de la mission devra justifier d'une solide expérience dans les différents domaines pertinents à la bonne réalisation de la mission. A titre indicatif, ce personnel pourra être composé d'au moins deux (02) experts :

- Un chef de mission, titulaire d'un diplôme universitaire de niveau BAC+5 en informatique/systèmes d'information, ou dans un domaine connexe, avec 15 ans d'expérience professionnelle au moins et une forte collaboration avec des interlocuteurs diversifiés.

Il assure la coordination de la mission, et garantit l'atteinte des objectifs. Il officie en tant que chef de projet. Il doit :

- avoir réalisé, au cours des cinq (05) dernières années, au moins un (01) projet de conception, de développement et de mise en place d'un système d'information de gestion électronique de fret exploité dans un port en Afrique ;
- avoir des connaissances avérées sur les modèles d'échange de données avec les systèmes d'information douanier (WCO/OMD Data Model) ;
- avoir de bonnes bases dans le domaine de la facilitation des échanges selon les orientations données par les Nations Unies (UN/CEFACT) ;
- avoir une expérience avérée en architecture de systèmes d'information ;
- avoir des compétences avérées en gestion de projet de développement logiciel ;

- Un spécialiste métier, titulaire d'un diplôme universitaire de niveau BAC+4/5 en Gestion ou Economie des transports, ou dans un domaine connexe, avec dix (10) ans au moins d'expérience.

Il aura, entre autres, la charge d'accompagner et d'assurer, d'une part, les analyses métier des processus actuels de la gestion du fret et les études conceptuelles de la nouvelle plateforme, et, d'autre part, la conduite de changement. Il contribuera aussi à la qualité de la réalisation fonctionnelle de la plateforme au regard des aspects métier.

Il doit :

- avoir une expertise avérée du fonctionnement des guichets uniques portuaires et d'autres plateformes dématérialisées de réformes exploitées dans un port ;
- justifier d'une expérience avérée dans la conception, la validation ou la mise en place de réformes ou de mécanismes en lien avec la gestion du fret terrestre ;
- avoir réalisé, durant les cinq (05) dernières années, au moins une (01) mission portant sur la mise en place d'une plateforme électronique de facilitation du commerce.

Le prestataire devra clairement présenter tout le personnel dédié à la mission, aussi bien le personnel clé que le personnel d'appui (assistant, administrateur de base de données, développeur), en spécifiant le rôle et le périmètre d'intervention de chacun.

c) Critères indicatifs de sélection

N°	Critères	Nombre de points
I	Qualifications du prestataire	50
	Expérience du consultant dans l'exécution de prestations de nature comparable (2 prestations et 15 points par prestations)	30
	Approche méthodologique proposée par le consultant (10 points)	20
	Chronogramme du consultant (10 points)	
II	Qualifications et compétence des consultants pour la mission conformément au TDR	50
	Chef de mission : <ul style="list-style-type: none"> - Qualification (05 points) - Expérience (10 points) - Certification de l'Organisation des Nations Unies (OMD) sur les modèles d'échange de données avec les systèmes d'information douanier (5 points) 	20
	Spécialiste métier en Gestion ou économie des Transports <ul style="list-style-type: none"> - Qualification (05 points) - Expérience spécifique en gestion de fret terrestre (10 points) 	15

N°	Critères	Nombre de points
	Personnel d'appui administrateur de base de données /développeur - Qualification (05 points) - Expérience spécifique (10 points)	15
	TOTAL DES POINTS	100

Toutes les qualifications et expériences devront être justifiées par des diplômes, certificats et attestations de bonne fin d'exécution ou tout autre document tenant lieu.

X. MODALITES DE SOUMISSION DE L'OFFRE

Les offres devront notamment contenir:

- Une offre technique présentant une compréhension des attentes exprimées à travers les présents termes de référence ;
- Une proposition d'un calendrier prévisionnel ;
- La méthodologie de gestion de projet proposée ;
- La liste de toutes les personnes que le soumissionnaire compte faire intervenir dans la réalisation de la mission, ainsi que leurs CV ;
- Un curriculum vitae faisant ressortir les qualifications et les expériences professionnelles, ainsi que les références techniques pouvant attester de la compétence du prestataire dans le domaine ;
- Le prestataire indiquera le profil et l'expérience du personnel de la mission. Il fournira toutes les preuves attestant qu'il est suffisamment outillé pour réaliser le projet dans les délais impartis. Il indiquera au besoin l'expérience pertinente acquise dans le cadre de la réalisation de projets similaires ;
- La liste de tous les logiciels nécessaires à la réalisation du marché ;
- Des exemples de réalisations faites par le soumissionnaire ;
- Les propositions de formation en tenant compte des attentes formulées dans les présents TDR ;
- L'assistance proposée pendant la période de garantie ;
- Une proposition d'un contrat de maintenance ;
- Une offre financière.

Toute offre qui ne répondra pas explicitement aux exigences des termes de référence sera rejetée pour non-conformité.