

## Dossier d'Appel à Manifestation d'Intérêt

**Développement et mise en œuvre d'un Système Informatique de Gestion (SIG) pour les opérations d'Assurance de la Compagnie National d'Assurance Agricole du Sénégal (CNAAS).**

Référence : 01/AMI-SIG-CNAAS/Oct. 2024

Version publiée le 31 octobre 2024

# SOMMAIRE

|   |   |
|---|---|
| INVITATION À SOUMETTRE UNE MANIFESTATION D'INTÉRÊT .....  | 1 |
| AVIS D'APPEL PUBLIC A MANIFESTATION D'INTERET.....  | 2 |
| 1. CONTEXTE.....  | 2 |
| 2. OBJET DE L'APPEL A MANIFESTATION D'INTERET.....  | 2 |
| 3. PREQUALIFICATION DES SOUMISSIONNAIRES.....   | 2 |
| 3.1. Informations importantes à l'attention des Soumissionnaires .....  | 3 |
| 3.1.1. Détails de la soumission.....  | 3 |
| 3.1.2. Documents à fournir.....   | 3 |
| 3.1.3. Point à prendre en compte .....  | 3 |
| 3.1.4. Évaluation .....   | 4 |
| a) Antécédents et expérience : L'historique et les réalisations passées du fournisseur dans des projets similaires.....                           | 4 |
| b) Expertise technique actuelle : La maîtrise des technologies et des compétences spécifiques nécessaires pour la prestation demandée.....        | 4 |
| c) Solidité financière : La stabilité financière du fournisseur, démontrée par des états financiers ou autres preuves de capacité financière..... | 4 |
| d) Disponibilité : La capacité du fournisseur à fournir les services demandés dans les délais impartis.....                                       | 4 |
| 3.1.5. Conditions d'éligibilité .....   | 4 |
| 3.1.6. Conditions de base pour les entités éligibles .....  | 4 |
| 3.1.7. Conflit d'intérêt et autres conditions .....   | 5 |
| 4. COMPOSITION DU DOSSIER D'APPEL PUBLIC À MANIFESTATION D'INTÉRÊT (AMI).....   | 5 |
| 5. AUTRES EXIGENCES AUX FOURNISSEUR.....  | 5 |
| 6. SOUMISSION DU DOSSIER DE MANIFESTATION D'INTÉRÊT DU SOUMISSIONNAIRE .....  | 6 |
| 7. DEMANDES D'INFORMATION ET ECLAIRCISSEMENTS SUR LE DOSSIER DE MANIFESTATION D'INTÉRÊT .....   | 6 |
| 8. PROCÉDURE D'ANALYSE DES DOSSIERS DE CANDIDATURE.....   | 6 |
| 9. CLASSEMENT DES OFFRES ET PRESÉLECTION DES CANDIDATS.....   | 7 |
| ANNEXE A : RENSEIGNEMENTS SUR LES SOUMISSIONNAIRES .....  | 8 |

## INVITATION À SOUMETTRE UNE MANIFESTATION D'INTÉRÊT

La Compagnie Nationale d'Assurance Agricole du Sénégal (**CNAAS**) est un assureur spécialisé dans la couverture des risques agricoles. Elle dispose d'une expérience de plus de 15 ans, et pratique le métier d'assureur agricole par émission de contrats d'assurance permettant aux agriculteurs/éleveurs de se protéger contre les risques pouvant menacer leurs productions.

La CNAAS vise à se moderniser en digitalisant ses processus afin d'améliorer l'efficacité, la réactivité et la satisfaction de ses clients. C'est en ce sens qu'elle a initié ce processus dans l'objectif de lui permettre d'acquérir un système informatique de gestions moderne et mieux adapté à ses besoins. Elle attend des fournisseurs la délivrance d'un SIG conforme aux normes internationales.

La manifestation d'intérêt doit essentiellement contenir des informations sur les points suivants :

- ✓ Description des systèmes de gestion déjà mis en place pour d'autres société ;
- ✓ La qualification et l'expérience des professionnels et du personnel technique concernés ;
- ✓ Les antécédents et l'expérience de l'entreprise dans des missions similaires, comprenant la liste et les contacts des principaux clients servis ;
- ✓ Description des systèmes de gestion déjà mis en place pour d'autres société ;
- ✓ Toutes autres informations pertinentes et précieuses pouvant avantager l'entreprise et démontrer ses capacités à fournir ce genre de service.

Les fournisseurs intéressés peuvent obtenir le document complet d'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) à l'adresse [www.cnaas.sn/appele\\_offres](http://www.cnaas.sn/appele_offres) ou envoyer une demande par email à [contact@cnaas.sn](mailto:contact@cnaas.sn).

La manifestation d'intérêt doit être soumise par courrier électronique à [appel-offres@cnaas.sn](mailto:appel-offres@cnaas.sn) au plus tard le **16 décembre 2024 à 17H**.

Sur la base des informations fournies, la CNAAS établira la liste restreinte des cabinets/Entreprises/Prestataires de services qui seront invités à acquérir le dossier d'appel d'offres et de soumettre une proposition technique et financière.

La CNAAS se réserve le droit d'accepter ou de refuser librement toute Manifestation d'Intérêt, d'annuler le processus de sélection et de rejeter toute Expression à tout moment.

Dakar, 31/10/2024

Mouhamadou Moustapha FALL  
Directeur Général de la CNAAS

# AVIS D'APPEL PUBLIC A MANIFESTATION D'INTERET

## 1. CONTEXTE

La Compagnie Nationale d'Assurance Agricole du Sénégal (**CNAAS**) est spécialisée dans la couverture des risques agricoles. Sa mise en œuvre fait du Sénégal un pionnier en matière de couverture des risques agricoles dans la zone **CIMA** (Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances). Elle dispose d'une expérience de plus de 15 ans, et pratique le métier d'assureur agricole à travers des contrats d'assurance, permettant aux agriculteurs/éleveurs de se protéger contre les risques pouvant menacer leur culture ou bétail.

La CNAAS collabore avec un réseau mondial de partenaires de premier plan en réassurance, tels que Swiss-Ré, ainsi que des partenaires africains comme la CICA-Ré, AVENI-Ré, et le réassureur national SENRE. Elle collabore également avec des partenaires financiers et techniques ainsi que des courtiers pour assurer une distribution de proximité et une meilleure accessibilité de ses produits par les clients. Elle reste l'une des rares compagnies dans l'espace CIMA à se spécialiser dans la branche de l'assurance agricole.

## 2. OBJET DE L'APPEL A MANIFESTATION D'INTERET

Cet Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) fait partie du processus d'acquisition d'un système informatique de gestion (SIG) pour ses opérations d'assurance et connexe.

L'objectif de cet appel public à manifestation d'intérêt est de présélectionner des candidats susceptibles de justifier des compétences, des moyens et de la motivation pour concevoir et livrer/mettre en exploitation un système informatique de gestion.

A l'issue de la préqualification, les candidats retenus se verront approchés pour élaborer un dossier d'offre complet, incluant une offre technique et une offre financière.

## 3. PREQUALIFICATION DES SOUMISSIONNAIRES

Le fournisseur de services doit concevoir et mettre en place un SIG modulaire en utilisant des technologies récentes et avancées.

Le fournisseur de services doit préciser s'il pourra livrer à la CNAAS les codes sources de tous les modules et de toutes les bibliothèques de programmation utilisées liées au système.

Le système doit être en mesure de reprendre les données antérieures, par saisie et par migration.

Dans le cadre des conditions expliquées dans ce document, la CNAAS sollicite une manifestation d'intérêt de la part des fournisseurs.

Les fournisseurs sélectionnés seront éligibles à soumettre leurs offres pour le développement de logiciels sur site ou hors site.

### **3.1. Informations importantes à l'attention des Soumissionnaires**

#### **3.1.1. Détails de la soumission**

- a. La manifestation d'intérêt doit être soumise dans un courriel portant objet : **MANIFESTATION D'INTÉRÊT pour le développement et la mise en œuvre d'un SIG pour la CNAAS.**
- b. La demande doit être soumise par courrier électronique à l'adresse suivante : [appel-offres@cnaas.sn](mailto:appel-offres@cnaas.sn)
- c. La demande doit être rédigée en Français. Toutes les informations requises doivent être fournies, en répondant de manière claire et concise à tous les points énoncés. Toutefois, les annexes peuvent être en Anglais.

#### **3.1.2. Documents à fournir**

Les documents à fournir sont les suivants :

- a) Un document de déclaration d'intérêt, signé et tamponné par un représentant légal autorisé du soumissionnaire.
- b) Les informations complètes demandées dans l'annexe A : Renseignements sur les soumissionnaires.
- c) Un argumentaire détaillé sur les motivations du soumissionnaire à participer à cet appel à manifestation d'intérêt (maximum 2 pages).
- d) Un argumentaire concis présentant la capacité du soumissionnaire, la pertinence de son expérience dans des projets similaires, ainsi que sa disponibilité pour l'exécution du présent projet (maximum 2 pages).
- e) Les justificatifs et toute autre information jugée pertinente par le soumissionnaire pour renforcer sa candidature.

La CNAAS se réserve le droit d'exiger des éclaircissements limités dans le champ d'application large, chaque fois qu'une telle clarification s'avère nécessaire pour un jugement approprié dans l'évaluation.

#### **3.1.3. Point à prendre en compte**

- a) Une description détaillée doit être fournie expliquant comment les exigences spécifiées dans ce document correspondent à la capacité, à l'expérience, aux connaissances et à l'expertise de l'entreprise ou du fournisseur de services.
- b) Lorsque le fournisseur exprime son intérêt en tant qu'entité, il doit mettre en avant ses projets les plus récents et ses expériences pertinentes en lien avec le mandat, ainsi que démontrer sa capacité à s'organiser et à s'adapter.
- c) Si un consultant soumet une déclaration d'intérêt en tant que co-entreprise, celle-ci doit être présentée par l'entreprise principale ou le partenaire leader, et identifier clairement chaque partenaire de la co-entreprise.
- d) Les demandes peuvent être modifiées ou retirées par email avant l'heure de clôture précisée dans cette demande de manifestation d'intérêt. Passé la date limite, les demandes ne pourront plus être modifiées ou retirées.

- e) Le fournisseur de services supportera tous les frais liés à la préparation et à la soumission de sa manifestation d'intérêt. La CNAAS ne sera en aucun cas responsable des frais encourus.
- f) Toutes les informations fournies par écrit au fournisseur de services, ou partagées verbalement dans le cadre de cette demande de manifestation d'intérêt, doivent être traitées de manière strictement confidentielle. Le fournisseur de services ne devra ni partager ni divulguer ces informations à des tiers sans l'accord écrit préalable de la CNAAS. Cette obligation reste en vigueur après la conclusion de ce processus.
- g) La CNAAS se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute demande, d'annuler le processus d'appel d'offres et de rejeter toutes les demandes à tout moment, sans encourir de responsabilité envers les soumissionnaires concernés ni être tenue d'informer les soumissionnaires des motifs de sa décision.

#### 3.1.4. Évaluation

Les demandes seront évaluées selon les critères suivants :

- a) **Antécédents et expérience** : L'historique et les réalisations passées du fournisseur dans des projets similaires.
- b) **Expertise technique actuelle** : La maîtrise des technologies et des compétences spécifiques nécessaires pour la prestation demandée.
- c) **Solidité financière** : La stabilité financière du fournisseur, démontrée par des états financiers ou autres preuves de capacité financière.
- d) **Disponibilité** : La capacité du fournisseur à fournir les services demandés dans les délais impartis.

Pour plus de détails sur l'évaluation des offres, veuillez-vous référer au point 9 de ce document.

Seuls les fournisseurs éligibles et qualifiés sur la base des critères mentionnés ci-dessus seront invités à participer au processus d'appel d'offres.

#### 3.1.5. Conditions d'éligibilité

##### 3.1.6. Conditions de base pour les entités éligibles

- Être une personne morale.
- Être en règle vis-à-vis des services fiscaux.

Un soumissionnaire peut être une entreprise privée, publique, ou un groupement d'entreprises résultant d'un accord existant ou d'une intention de former un tel accord, soutenu par une lettre d'intention et un projet d'accord de groupement. En cas de groupement, tous les partenaires seront solidairement responsables de l'exécution complète du projet, conformément à ses termes. Le groupement devra désigner un mandataire avec pouvoir de représenter l'ensemble des partenaires pendant la procédure d'appel d'offres et, en cas d'attribution du marché, durant son exécution. Le nombre de participants à un groupement est limité à trois (3) maximum.

### **3.1.7. Conflit d'intérêt et autres conditions**

Les soumissionnaires ne doivent pas être en situation de conflit d'intérêt. Toute entité déterminée comme étant en conflit d'intérêt sera disqualifiée. Les soumissionnaires peuvent être considérés en situation de conflit d'intérêt dans les cas suivants :

- a) Les soumissionnaires sont sous le contrôle d'une même entité ;
- b) Les soumissionnaires reçoivent directement ou indirectement des subventions l'un de l'autre ;
- c) Les soumissionnaires partagent le même représentant légal dans le cadre du présent appel d'offres ;
- d) Les soumissionnaires ont des contacts, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, qui leur permettent d'avoir accès aux informations relatives aux offres d'autres soumissionnaires ou d'influencer ces offres ;
- e) Les soumissionnaires, ou l'une des entreprises auxquelles ils sont affiliés, ont fourni des services de conseil pour la conception ou la préparation des spécifications du Système d'Information objet du présent appel d'offres ;
- f) Le soumissionnaire, ou l'une des entreprises affiliées, a été ou doit être recruté par la CNAAS pour superviser ou contrôler le Système d'Information dans le cadre du marché ;
- g) Le soumissionnaire fournit des travaux ou services liés directement aux services de conseil fournis pour la préparation ou l'exécution du présent projet, soit par lui-même, soit par une autre entreprise affiliée, qu'il contrôle directement ou indirectement, ou avec laquelle il est soumis à un contrôle commun.

## **4. COMPOSITION DU DOSSIER D'APPEL PUBLIC À MANIFESTATION D'INTÉRÊT (AMI)**

Le Dossier d'Appel Public à Manifestation d'Intérêt est composé par :

- L'invitation à soumettre une manifestation d'intérêt ;
- L'avis d'appel public à manifestation d'intérêt / Note d'information aux Soumissionnaires ;
- De ses annexes :
  - Annexe A : Renseignements sur les soumissionnaires ;
  - Annexe B : Services requis.

## **5. AUTRES EXIGENCES AUX FOURNISSEUR**

Le fournisseur du SIG devra tenir en compte qu'une présence physique à la CNAAS aux étapes clés suivant du projet est souhaitée :

- Collecte des exigences
- Conception du système
- Tests et validation
- Formation
- Support lors de la mise en production
- Revue post-implémentation.

## 6. SOUMISSION DU DOSSIER DE MANIFESTATION D'INTÉRÊT DU SOUMISSIONNAIRE

Le Dossier de Manifestation d'Intérêt devra être rédigé de manière claire, en français.

Il devra parvenir à l'adresse électronique suivante : [appel-offres@cnaas.sn](mailto:appel-offres@cnaas.sn)

La période de validité du Dossier de Manifestation d'Intérêt est de **six mois (06 mois)** à compter de la date de son dépôt.

**Remarque sur les frais de soumission** : Tous les frais associés à la préparation et à la soumission de l'offre sont à la charge des soumissionnaires. Quelle que soit l'issue de la procédure, la CNAAS n'encourt aucune responsabilité ni aucun frais concernant les dépenses supportées par les soumissionnaires relatives à leur soumission.

## 7. DEMANDES D'INFORMATION ET ECLAIRCISSEMENTS SUR LE DOSSIER DE MANIFESTATION D'INTÉRÊT

Dans le cadre de cet AMI, aucune séance d'information n'est prévue. Toutefois, avant le **25 novembre 2024**, les soumissionnaires pourront adresser des demandes d'éclaircissements complémentaires à la CNAAS par email à : [contact@cnaas.sn](mailto:contact@cnaas.sn), avec pour objet « Demande d'éclaircissement concernant l'AMI pour le SIG de la CNAAS ».

À l'issue du processus de préqualification, les soumissionnaires sélectionnés seront invités à se procurer le dossier d'appel d'offres (DAO) et à soumettre leur offre à une date qui sera précisée dans le DAO.

Les soumissionnaires présélectionnés auront toute latitude pour demander les éclaircissements nécessaires à l'établissement de leur offre finale.

## 8. PROCÉDURE D'ANALYSE DES DOSSIERS DE CANDIDATURE

Les offres sont examinées et évaluées en deux étapes par la Commission d'évaluation mise en place par la CNAAS.

### 1ère Étape : Évaluation de l'éligibilité du soumissionnaire

La Commission d'évaluation vérifiera les documents nécessaires pour évaluer si le soumissionnaire répond aux conditions d'éligibilité définies dans la section 3.2.1 du présent document.

Si la candidature du soumissionnaire répond à toutes ces conditions, la Commission d'évaluation passera à la deuxième étape.

Dans le cas de dossiers incomplets par rapport aux consignes données dans cet AMI, la Commission d'évaluation se réserve le droit de demander aux soumissionnaires de fournir les pièces complémentaires dans un délai n'excédant pas **six (6) jours** ouvrables. À défaut, le dossier sera jugé inéligible.



## 2ème Étape : Évaluation détaillée des offres

La Commission d'évaluation analysera le Dossier de Manifestation d'Intérêt de chaque soumissionnaire éligible et procédera aux investigations complémentaires nécessaires.

La Commission d'évaluation évaluera les offres suivant la grille de notation suivante :

### Critères de Notation des Soumissions

| Critères   | Note MAX  |
|--|-----------|
| <b>1. Capacités techniques du soumissionnaire</b>  | <b>20</b> |
| - Compréhension du mandat et motivation du soumissionnaire   | 5         |
| - Références et expériences pertinentes du soumissionnaire ( <i>mentionner les projets pertinents.</i> ) | 15        |
| <b>2. Capacités organisationnelles et matérielles</b>  | <b>20</b> |
| - Capacités organisationnelles et matérielles actuelles du soumissionnaire                               | 5         |
| - Disponibilité/présence physique à la CNAAS   | 10        |
| <b>3. Compétences et expérience des responsables</b>   | <b>10</b> |
| - Compétences, expériences et aptitudes des responsables (CV à fournir)                                  | 10        |
| <b>4. Solidité financière</b>  | <b>5</b>  |
| - Solidité financière (bilan comptable, trésorerie) : rapports financiers des 3 dernières années         | 5         |
| <b>5. Innovation</b>   | <b>5</b>  |
| - Capacité à proposer des solutions innovantes   | 5         |
| <b>6. Approche durable</b>   | <b>5</b>  |
| - Intégration de pratiques durables dans la proposition  | 5         |
| <b>Total</b>   | <b>60</b> |

## 9. CLASSEMENT DES OFFRES ET PRÉSÉLECTION DES CANDIDATS

Pour être présélectionné, le soumissionnaire devra obtenir une note minimale de 42 sur 60 (70 %). Une fois la présélection terminée, la CNAAS invitera les soumissionnaires par courrier électronique à se procurer le dossier d'appel d'offres pour la conception et l'installation du SIG de la CNAAS.

## **ANNEXE A : RENSEIGNEMENTS SUR LES SOUMISSIONNAIRES**

### **TABLEAU 1 – INFORMATIONS GÉNÉRALES**

- Nom du fournisseur ;
- Année de création ;
- Adresse physique et boîte postale ;
- Numéro de téléphone ;
- Adresse courriel ;
- Nom et titre de la personne de contact ;
- Statut juridique (joindre les copies de l'enregistrement) ;
- Numéro d'immatriculation ;
- Lieu d'inscription ;
- Principal établissement ;
- Numéro d'immatriculation à la TVA.

### **TABLEAU 2 – EXPÉRIENCE DE L'ENTREPRISE AU COURS DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES**

- Mois / Année de début ;
- Mois / Année de clôture ;
- Nom du client ;
- Description des services fournis ;
- Montant du contrat (facultatif) ;
- Remarques (joindre des preuves documentaires).

*Veillez inclure des copies des certificats d'achèvement délivrés par d'anciens clients et/ou des lettres d'appréciation ou d'évaluation des performances, incluant les coordonnées des anciens clients et l'autorisation de les contacter.*

### **TABLEAU 3 – CONTRATS EN COURS**

- Nom du client ;
- Description des contrats ;
- Emplacement ;
- Pourcentage d'achèvement (joindre des preuves documentaires, si possible) ;

### **TABLEAU 4 – SUFFISANCE DU FONDS DE ROULEMENT**

- Source de la ligne de crédit ou des fonds propres ;
- Remarques (joindre des preuves documentaires).

*Veillez fournir une preuve de compétence financière ainsi que les états financiers vérifiés des deux derniers exercices.*

### **TABLEAU 5 – LISTE DU PERSONNEL PERMANENT**

- Nom ;
- Qualification et fonction ;
- Nombre d'années d'expérience.

*Veillez fournir un organigramme ainsi que les CV détaillés des principaux cadres et techniciens de l'organisation.*

## **TABLEAU 6 – TOUTE AUTRE INFORMATION**

Les entreprises sont invitées à fournir, en complément des informations requises, des brochures, documents connexes ou toute autre information pertinente qui pourraient appuyer leur soumission.

### **ANNEXE B : SERVICES REQUIS**

Dans le cadre de la mise en place d'un Système d'Information de Gestion (SIG) moderne et adapté aux besoins de la Compagnie Nationale d'Assurance Agricole du Sénégal (CNAAS), les services requis sont décrits comme suit. Le fournisseur sélectionné devra être capable de fournir des solutions complètes, couvrant à la fois le développement, l'intégration, la mise en œuvre et la maintenance du SIG, tout en respectant les exigences spécifiques ci-dessous.

#### **1. Conception et Développement du Système**

Le fournisseur sera chargé de :

- **Concevoir un SIG sur mesure**, en adéquation avec les besoins spécifiques de la CNAAS, en utilisant des technologies récentes et éprouvées.
- **Proposer une architecture modulaire** permettant des évolutions futures et une intégration facile avec d'autres systèmes utilisés par la CNAAS ou ses partenaires.
- **Assurer la compatibilité** avec les outils existants, notamment les fichiers Excel, et permettre une migration transparente des données.

#### **2. Modules Fonctionnels Clés**

Le SIG devra inclure les modules fonctionnels suivants :

- **Gestion des polices d'assurance** : Enregistrement, modification, et suivi des contrats d'assurance (agriculture, bétail, etc.).
- **Gestion des sinistres** : Gestion complète des déclarations, enquêtes sur le terrain, et suivi des indemnisations.
- **Gestion des souscripteurs** : Gestion des données des assurés (agriculteurs, éleveurs) et mise à jour en temps réel.
- **Gestion des partenaires techniques** : Suivi des interactions avec les partenaires tels que les agents d'assurance et les experts.
- **Gestion des relations clients (CRM)** : Suivi des demandes clients, gestion des réclamations et historique des interactions.
- **Comptabilité et gestion financière** : Suivi des paiements, gestion des flux financiers liés aux polices et aux sinistres.
- **Reporting et tableaux de bord** : Outils analytiques permettant le suivi des indicateurs clés et la génération de rapports personnalisés.

Le système devra offrir la possibilité de **créer de nouveaux produits d'assurance** de manière simple et intuitive.

### 3. Intégration et Migration des Données

Le fournisseur devra :

- **Assurer l'intégration** du SIG avec les outils existants (Excel, Word) et les systèmes futurs.
- **Migrer les données historiques** dans le SIG, tout en garantissant la cohérence et la qualité des données transférées.
- **Mettre en place un système de sauvegarde** automatisé et un plan de reprise après sinistre, pour assurer la continuité des opérations en cas d'incidents.

### 4. Sécurité des Données

Le fournisseur devra garantir la sécurité du système en conformité avec les normes en vigueur :

- **Protection des données personnelles** des assurés, conformément aux réglementations nationales et internationales (RGPD ou équivalent).
- **Gestion des accès utilisateurs basée sur les rôles (RBAC)** avec des niveaux de privilèges adaptés à chaque fonction.
- **Sauvegarde et récupération des données** en cas de sinistre.

### 5. Formation et Transfert de Compétences

Le fournisseur devra :

- **Former les utilisateurs finaux** de la CNAAS à l'utilisation des différents modules du SIG.
- **Former l'équipe technique** à la gestion et la maintenance du système, incluant la gestion des incidents et l'administration du SIG.
- **Fournir une documentation complète**, incluant des manuels utilisateurs et techniques.

### 6. Assistance Technique et Maintenance

Le fournisseur devra :

- **Fournir un service d'assistance** pendant et après l'implémentation du système, incluant une période de garantie minimale de 12 mois.
- **Assurer la maintenance corrective et évolutive** du système, avec des mises à jour régulières pour garantir l'efficacité du SIG à long terme.

### 7. Déploiement et Support

Le fournisseur devra :

- **Assurer la gestion complète du projet**, de la collecte des exigences jusqu'à la mise en production.
- **Être physiquement présent** à la CNAAS lors des étapes clés : collecte des besoins, tests, formation, et mise en production.
- **Fournir un support technique local ou à distance** après la mise en production pour résoudre tout problème technique.

## 8. Critères de Performance et Résultats Attendus

Le SIG devra respecter les critères de performance suivants :

- **Efficacité** : Réduction des délais de traitement des contrats et des sinistres.
- **Fiabilité** : Taux de disponibilité supérieur à 99,9 %.
- **Évolutivité** : Capacité à adapter le système en fonction de la croissance des activités de la CNAAS.
- **Simplicité d'utilisation** : Interface utilisateur intuitive et accessible aux utilisateurs novices.

## 9. Documentation à Fournir

Le fournisseur devra livrer les documents suivants :

- **Manuels d'utilisation détaillés** pour chaque module du SIG.
- **Documentation technique** pour l'équipe informatique de la CNAAS.
- **Rapports de test** sur la performance et la sécurité du système.
- **Guide de maintenance** pour assurer la continuité des services.

## 10. Livrables

Les livrables attendus sont :

- **Un SIG opérationnel**, entièrement fonctionnel et répondant aux exigences de la CNAAS.
- **Scripts de migration des données** et outils associés.
- **Documentation technique et fonctionnelle** complète.
- **Plan de formation** et supports pédagogiques pour les utilisateurs.
- **Rapports d'avancement** basés sur un calendrier de projet, ainsi que les tests de validation du système.