

03/03/2025

CAHIER DE CHARGES

**Projet d'acquisition et mise en œuvre
d'une application de collecte sécurisée
des encaissements pour les tiers**

[Signature]

[Signature]
[Signature]
[Signature]
[Signature]

SOMMAIRE

1. ENJEUX ET OBJECTIFS.....	2
2. DESCRIPTION DE L'EXISTANT	3
3. DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES PRINCIPALES	3
3.1. Exigences fonctionnelles	3
3.2. Interfaçage avec OBM	5
3.3. Exigences techniques et sécurité	5
4. CONDITIONS DE REALISATION	6
5. PRESTATIONS DE SERVICES COMPLEMENTAIRES	6
5.1. Assistance	6
5.2. Formation	6
5.3. Documentation	6
5.4. Garantie	7
5.5. Support et Maintenance	7
5.6. Réalisation des travaux et livrables	7
6. REGLEMENT DE LA CONSULTATION	7
6.1. Modification du cahier de charges	7
6.2. Modification des propositions	7
6.3. Modalités de paiement	7
6.4. Confidentialité	8



1. ENJEUX ET OBJECTIFS

A) Enjeux

UNION BANK OF CAMEROON s'engage à se doter d'une solution numérique innovante et hautement sécurisée pour optimiser la collecte des paiements pour les tiers. Cette application devra répondre aux besoins suivants :

- **Collecte sécurisée** : Encaissement multi-canaux, couvrant les paiements en espèces, prélèvements automatiques, Mobile Money et autres modes de paiement.
- **Automatisation des encaissements** : Créditer automatiquement les comptes des partenaires avec une traçabilité intégrale des encaissements, garantissant une précision et une efficacité accrues dans la gestion des transactions.
- **Reporting avancé** : Génération de rapports détaillés sur les mouvements de trésorerie, incluant des visualisations et exports adaptés (Excel, PDF) pour une analyse simplifiée et en temps réel.
- **Interfaces intuitives** : Offrir une expérience utilisateur fluide et ergonomique, adaptée aussi bien aux équipes back-office de la banque qu'aux partenaires externes, tout en respectant les standards modernes d'expérience utilisateur (UX/UI).

B) Objectifs

La solution souhaitée vise obtenir une plateforme informatique permettant de faciliter l'encaissement des paiements divers (frais de scolarité, frais hospitaliers, etc.) via différents canaux de paiement, tels que :

- Versement espèces (cash)
- Mobile Money (Prozpera, Orange Money, MTN Mobile Money, etc).

La solution devra être accessible aussi bien aux utilisateurs bancarisés que non bancarisés.

C) Cibles

La solution s'adresse à plusieurs types de partenaires et d'institutions :

- **Établissements scolaires** : gestion des frais de scolarité pour les écoles publiques et privées.
- **Etablissements religieux** : conglomérat comprenant plusieurs écoles, des hôpitaux et des églises.
- **Groupes de consommation rapide** (Fast Moving Consumer Goods - FMCG) : NESTLE, CIMENCAM, DANGOTE CEMENT, LES BRASSERIES DU CAMEROUN, etc.

D) DESCRIPTION DE L'EXISTANT

D) DESCRIPTION DE L'EXISTANT

Actuellement, UBC dispose d'un middleware (OBM) qui permet d'exposer certaines fonctionnalités de son Core Banking.

Le système devra pouvoir communiquer en temps réel avec les différents systèmes périphériques (OBM, CBS & autres systèmes nécessaires au fonctionnement). Il sera donc question de s'appuyer sur cette base technique pour développer une nouvelle solution adaptée aux besoins spécifiques de la banque.

2. DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES PRINCIPALES

2.1. Exigences fonctionnelles

Les principales fonctionnalités attendues sont les suivantes :

a) Gestion des Partenaires :

- **Onboarding des partenaires** : Processus d'enregistrement des partenaires comprenant la vérification des informations de base (nom, adresse, secteur d'activité) et l'activité pour laquelle le partenaire est onboardé.
- **Gestion des types et groupes de partenaires** : Classification des partenaires en différents groupes selon leurs activités (par exemple écoles, hôpitaux, agents de paiement, ...).
- **Conformité KYC (Know Your Customer)** : Mise en œuvre d'une vérification rigoureuse des documents d'identité, des informations fiscales et des preuves de résidence des partenaires.

b) Encaissement des Paiements :

- **Support multi-canaux** : Intégration des moyens de paiement comme le cash et les portefeuilles électroniques (Mobile, Money, Sara Money...)
- **Confirmation instantanée** : Envoi d'une notification en temps réel (par SMS, email) pour chaque transaction réussie.
- **Historique des transactions** : Accès à un journal complet des paiements effectués, avec recherche et filtrage par date, type de paiement, et statut.
- **Authentification sécurisée multi facteurs**
- **Validation sécurisée des opérations** par code PIN ou OTP

c) Interfaçage via API :

- **Exposition et consommation d'API RESTful** : Permettre de se connecter aux systèmes externes (Mobile Money, ERP d'écoles, systèmes des partenaires, etc.) pour traiter les transactions.
- **Notifications** : Notifications en temps réel des événements de paiement vers des systèmes tiers.



- **Gestion des clés API** : Contrôle strict de l'accès aux API par clés d'authentification uniques.

d) Chargement des Données :

- **Importation de fichiers Excel** : Permettre le chargement en masse des données telles que les listes d'étudiants, de factures ou de transactions prévues.
- **Validation automatisée** : Contrôle des erreurs (par exemple, format incorrect, doublons) lors de l'importation.
- **Rapports d'importation** : Génération de rapports sur les données importées avec le statut de chaque enregistrement.

e) Reporting en Temps Réel :

- **Tableaux de bord dynamiques** : Visualisation des volumes de transactions par période, type de paiement ou partenaire.
- **Exports personnalisables** : Génération de rapports adaptés aux besoins spécifiques des partenaires et de la banque (PDF, Excel).
- **Alertes et notifications** : intégration de la gestion des risques
- **Attestations de paiement ou Avis de crédit/débit** : Donner la possibilité d'éditer une attestation de paiement ou un avis de crédit/débit, personnalisable en fonction de l'activité du client

f) Interfaces et Rôles Utilisateurs :

- **Front-end utilisateur** : Interface conviviale pour les clients finaux permettant de réaliser des paiements, consulter leur historique, et gérer leurs préférences.
- **Back-end administration partenaires** : Portail pour que les partenaires gèrent leurs transactions, visualisent les commissions payées et configurent leurs profils.
- **Back-end administration centrale** : Interface avancée pour que la banque supervise toutes les activités, gère les droits des utilisateurs et génère des rapports stratégiques.

g) Sécurité et Conformité :

- **Authentification multi-facteurs (MFA)** : Protection renforcée pour les connexions des administrateurs et des utilisateurs sensibles.
- **Audit des activités** : Enregistrement des actions pour assurer la traçabilité et détecter les anomalies.
- **Conformité réglementaire** : Respect des normes locales et internationales en matière de protection des données et de sécurité bancaire.

Pour garantir l'intégrité et la fiabilité des données tout au long du processus de collecte, que ce soit pour les partenaires informatisés ou non, la solution de collecte devra également prévoir des

fonctionnalités permettant la mise à jour régulière et sécurisée des informations relatives aux partenaires (la fréquence sera fixée plus tard).

2.2. Interfaçage avec OBM

La solution proposée devra être compatible et interfaçable de manière sécurisée avec le Core Banking Amplitude via notre middleware Open Banking Multicanal qui expose des API REST.

- **Conformité aux normes ISO 20022** : Assurer une compatibilité avec les standards de la région pour les transactions bancaires.
- **Synchronisation temps réel** : Transfert automatique des données de transaction vers le Core Banking.

2.3. Exigences techniques et sécurité

La solution devra tenir compte des exigences suivantes :

a) Architecture Technique

- **Architecture modulaire et scalable** : La solution doit permettre une adaptation facile aux évolutions des besoins métier.
- **Utilisation de technologies modernes** : Frameworks pour le front-end et le back-end.
- **Base de données robuste** : Choix entre base relationnelle selon les contraintes de performance et de stockage.
- **Déploiement cloud ou on-premises** : Prévoir une compatibilité pour un hébergement flexible.

b) Interopérabilité

- **API RESTful et Webhooks** : Normes ouvertes pour la communication entre la solution et des systèmes tiers (ERP, Telco, OBM).
- **Support de protocoles standards** : Compatibilité avec les protocoles ISO 20022 et autres normes bancaires régionales.

c) Sécurité

- **Cryptage des données** : Données sensibles chiffrées à l'aide de certificats (AES-256, TLS 1.3).
- **Gestion des identités et des accès** : Implémentation d'une gestion des rôles utilisateurs (RBAC) avec des permissions granulaires.
- **Détection des anomalies** : Intégration d'outils pour surveiller et alerter sur les activités inhabituelles.
- **Journalisation** : tous les événements ou opérations traitées par la plateforme doivent être journalisés

d) Performances

- **Temps de réponse optimisé** : Les opérations courantes doivent être exécutées en moins de 2 secondes.
- **Haute disponibilité** : Garantie de disponibilité de 99,9 % avec des options de reprise après sinistre.

e) Extensibilité

- **Ajout de fonctionnalités** : La solution doit pouvoir évoluer pour inclure de nouvelles options sans refonte majeure.
- **Support multilingue** : Prévoir une interface traduisible pour les utilisateurs parlant plusieurs langues.

3. CONDITIONS DE REALISATION

Cette solution sera déployée à UBC et le partenaire travaillera avec un Chef de Projet côté banque en tenant compte des conditions suivantes :

- Développement de la solution
- Prise en compte des particularités des partenaires informatisés et non informatisés ;
- Mise en place d'un back-office pour assister les partenaires dans l'enrôlement et les Reporting ;
- Déploiement progressif des canaux de collecte selon les priorités définies

4. PRESTATIONS DE SERVICES COMPLEMENTAIRES

4.1. Assistance

Le prestataire s'engage à fournir une assistance post implémentation d'une durée minimum de 03 mois. Cette assistance devrait permettre de rapidement solutionner tous les problèmes qui pourraient survenir après la phase de mise en production.

4.2. Formation

Le prestataire s'engage à organiser plusieurs séances de formation à destination des métiers concernés et à faire un transfert de compétences aux équipes techniques de UBC pour un support effectif et autonome de la solution.

4.3. Documentation

Le prestataire s'engage à fournir à UBC toute documentation pertinente nécessaire à l'utilisation et au support de la solution.

4.4. Garantie

Le prestataire s'engage à fournir une garantie de bon fonctionnement et de haute disponibilité de la solution.

4.5. Support et Maintenance

Le prestataire signera avec UBC un contrat de Support et Maintenance. Ce contrat encadrera l'intervention du prestataire en cas d'anomalies, dysfonctionnement ou d'incidents lors de l'utilisation de la solution.

4.6. Réalisation des travaux et livrables

Le soumissionnaire devra proposer dans son offre la méthodologie et les ressources qu'il mettra en place pour la réalisation des prestations.

Les livrables principaux :

- Spécifications fonctionnelles et techniques détaillées.
- Application web fonctionnelle.
- Documentation technique et utilisateur.
- Formation des administrateurs et partenaires.

5. REGLEMENT DE LA CONSULTATION

5.1. Modification du cahier de charges

La Banque peut à tout moment, et pour quelque motif que ce soit, à son initiative, modifier par amendement certaines clauses du présent cahier des charges. La modification sera notifiée par écrit ou par mail à toutes les entreprises participant à l'appel d'offres.

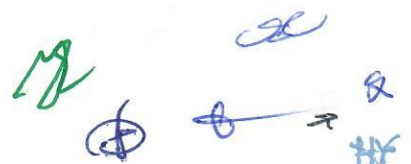
Pour donner aux entreprises les délais nécessaires à la prise en considération de ladite modification dans la préparation, le cas échéant, de leurs nouvelles offres, la Banque a toute la latitude de reporter la date limite de remise des offres et aviser les entreprises de ce report.

5.2. Modification des propositions

La banque peut, avant d'émettre son avis entendre les soumissionnaires afin d'obtenir tout éclaircissement et explication sur leur proposition. Elle peut éventuellement demander aux soumissionnaires d'apporter certaines modifications à leur proposition.

5.3. Modalités de paiement

Les modalités de paiement seront contractuelles suivant les fréquences de maintenance de la solution et du matériel proposés.



5.4. Confidentialité

En recevant le présent cahier des charges, l'entreprise s'engage à ce que les informations écrites ou orales communiquées par la Banque :

- Soient protégées, gardées strictement confidentielles et soient traitées avec les plus extrêmes précautions et protections ;
- Ne soient ni copiées, ni reproduites, ni dupliquées totalement ou partiellement pour ses besoins propres, lorsque de telles copies, reproductions ou duplications n'ont pas été autorisées par la Banque.

Fait à Le.....



Clement YUYUN
Directeur Général Adjoint

