

L'iram intervient depuis 1957 dans le champ de la coopération internationale. Ses activités concernent les domaines complémentaires des politiques agricoles, du développement local, de la gestion des ressources naturelles, de la micro-finance et des organisations professionnelles.

L'iram cherche à conjuguer compétences, éthique et exigence professionnelle. Ses activités d'études couvrent toutes les étapes du cycle d'un projet, de la préidentification à l'évaluation finale.

L'iram réalise également des interventions d'appui-conseil. Sur le terrain, en association avec des partenaires locaux, divers programmes de développement sont conduits. L'iram mène sur ces bases des travaux de recherche méthodologique.

The logo for 'iram' features the letters 'i', 'r', 'a', and 'm' in a dark green color, with a small red dot above the 'i'. The letter 'm' is significantly larger than the others and is colored in a light green shade.

**institut de recherches et d'applications des méthodes de développement**





Plus de 40 ans d'expérience en Afrique, Amérique latine, Caraïbes et plus récemment en Asie du Sud-Est et en Europe, ont permis à l'iram de développer des compétences dans quatre champs complémentaires.

## Politiques agricoles et sécurité alimentaire

La mondialisation des échanges et la libéralisation des politiques obligent à redéfinir les rôles respectifs de l'Etat, du marché et des organisations professionnelles. Dans ce contexte, les principaux thèmes de travail de l'iram sont :

- **la constitution d'espaces régionaux** pour un élargissement des marchés entre économies aux performances proches ;
- **l'articulation entre politiques** agricoles, politiques macroéconomiques et autres politiques sectorielles ;
- **l'analyse, l'organisation et l'information relatives aux filières**, en associant aspects institutionnels et évaluation économique ;
- **les politiques foncières** : politiques de structures, sécurisation des droits des exploitants, réformes agraires et gestion des marchés fonciers ;
- **la sécurité alimentaire**, en combinant prévention des crises et réduction durable de la vulnérabilité des populations.

Ces thèmes sont abordés dans une optique de renforcement des acteurs qui ont un faible pouvoir de négociation sur les marchés et dans les débats de politique agricole.

## Organisations rurales et micro-entreprises

- **Services d'accompagnement des producteurs ruraux.** Les organisations de producteurs, formelles ou informelles, faïtières ou locales, ont besoin de services d'appui pour leurs membres, de l'amont à l'aval de la production (conseil agricole, conseil rural et de gestion, centres de services).
- **Soutien des organisations paysannes au sein des filières.** L'iram fournit un appui organisationnel aux producteurs dans les domaines des relations/médiations entre partenaires des filières de production ou commerciales.
- **Professionnalisation des acteurs**, pour que les opérateurs ruraux améliorent leur position par rapport aux différents partenaires.
- **Appui aux micro-entreprises et à l'artisanat.** Les micro-entreprises connaissent des difficultés importantes en matière de maîtrise de leur environnement économique et institutionnel. Des dispositifs spécifiques d'appui restent à construire.





## Financement local et microfinance

L'iram intervient dans ce domaine directement comme opérateur dans plusieurs pays, ou sous forme d'appui régulier ou ponctuel. L'iram mobilise également de nombreuses compétences externes.

- **Des solutions diversifiées.** L'iram ne croit pas aux solutions uniformes et cherche à développer dans chaque situation l'adéquation des produits financiers et des institutions aux publics concernés.
- **Viabilité financière.** Son action s'inscrit dans l'optique de la création/consolidation d'institutions financières pérennes, en recherchant les conditions d'une viabilité financière mais aussi sociale.
- **Au-delà de l'outil de financement.** L'iram demeure très soucieux de mieux comprendre les effets de la microfinance (système de suivi-évaluation, études d'impact...), d'en publier et discuter les résultats.

## Développement local, systèmes agraires et gestion des ressources naturelles

- **Développement local et décentralisation.** L'iram accompagne les processus de décentralisation en cours dans plusieurs pays du Sud, en essayant de les articuler aux approches du développement local.
- **Gestion des ressources naturelles et systèmes de production.** Il s'agit de favoriser la gestion concertée et durable des espaces et des ressources naturelles par les acteurs locaux, et de renforcer la durabilité des agrosystèmes.
- **Gestion sociale de l'eau.** L'iram aide à l'émergence et au renforcement d'organisations locales gestionnaires des ouvrages d'hydraulique pastorale, des systèmes d'irrigation et des systèmes d'adduction d'eau potable.

## Bases d'analyse et outils communs

- **L'analyse des systèmes agraires**, de leur contexte socio-économique, et celle des stratégies des acteurs, bases indispensables à la définition des programmes d'accompagnement.
- **La prise en compte des différenciations sociales**, notamment celles liées au genre.
- **La formation** : conception et mise en œuvre de programmes, de méthodes et outils pédagogiques à destination des ruraux, des élus, des professionnels, des cadres de terrain et de conception.
- **Le suivi-évaluation**, une des clés du pilotage des interventions, afin d'orienter les actions au plus près des attentes des bénéficiaires et d'analyser les impacts des actions menées.



L'iram, structure indépendante, est composée de deux entités juridiques :

- iram association (loi 1901), dont les objectifs majeurs sont de favoriser les échanges et les recherches méthodologiques avec des partenaires de terrain, ainsi que la capitalisation des expériences ;
- iram développement, société commerciale, qui gère les fonctions études et programmes. Les résultats financent en partie les activités de l'association.



L'équipe permanente de l'iram (45 personnes) est constituée d'agronomes, d'économistes, de sociologues, de géographes, d'anthropologues, de gestionnaires et de formateurs. Des experts associés interviennent également dans le cadre des études et opérations.

L'iram, membre de divers réseaux français et européens (associatifs, de recherche, ou de bureaux d'études), entretient des relations suivies avec de nombreuses organisations professionnelles des pays du Sud.

# iram

## **iram Paris (siège social)**

49, rue de la Glacière 75013 Paris

Tél. : 33 (0)1 44 08 67 67 • Fax : 33 (0)1 43 31 66 31

iram@iram-fr.org

## **iram Montpellier**

Parc scientifique Agropolis • Bâtiment 14

34397 Montpellier cedex 5

Tél. : 33 (0)4 99 23 24 67 • Fax : 33 (0)4 99 23 24 68

iram34@iram-fr.org

[www.iram-fr.org](http://www.iram-fr.org)

## ORDRE DE MISSION

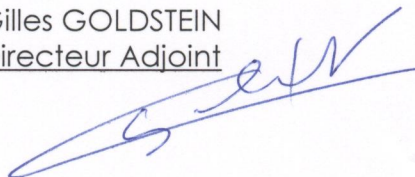
Je soussigné, Gilles GOLDSTEIN, Directeur Adjoint de l'IRAM (Institut de Recherches et d'Applications des Méthodes de Développement), certifie que :

Monsieur Yves TRAYNARD  
né le 5 janvier 1960

- se rend au MOZAMBIQUE du 5 juin au 29 novembre 2006, en mission pour le compte de notre institut (stage SIG auprès du CCOM) ;
- est couvert par la Police MONDIALE ASSISTANCE N° 902094, au titre du rapatriement sanitaire (N° d'appel Mondiale Assistance : 0140255255).

Fait à Paris, le 31 mai 2006

Gilles GOLDSTEIN  
Directeur Adjoint



● **iram Paris (siège social)**

49, rue de la Glacière 75013 Paris France  
Tél. : 33 (0)1 44 08 67 67 • Fax : 33 (0)1 43 31 66 31  
iram@iram-fr.org • www.iram-fr.org

● **iram Montpellier**

Parc scientifique Agropolis • Bât. 14 • 34397 Montpellier cedex 5 France  
Tél. : 33 (0)4 99 23 24 67 • Fax : 33 (0)4 99 23 24 68  
iram34@iram-fr.org

RCS Paris B 433 358 223  
SIRET 433 358 223 00017  
APE 741 G

# Lettre de mission Yves Traynard

## **Objet :**

Stage d'appui au réseau CCOM du Mozambique.

Durée du stage : 5 juin au 29 novembre 2006.

Surligné : observations suite à réunion du 9/6/6 (Oumou, Enoque, Yves)

## **Appuis programmés**

### **1. déploiement informatique SIG**

- a. appui au choix nouveau logiciel dont aide à la contractualisation,
- b. schéma physique des nouvelles caisses
- c. organisation matérielle et logicielle des nouvelles caisses
- d. préparation et programmation du déploiement (programmation de tous les sites y compris siège même si pas réalisé en totalité dans la période de stage : priorités 2/3 caisses + Siège)
- e. accompagnement au démarrage (formation, manuels, documentation, assistance...)
- f. formation d'un salarié CCOM pour assurer le relais
- g. sécurisation du SIG (procédures dégradées, maintenance)

### **2. Manuel de procédures**

- a. Caisses précédées d'une maquette théorique (livrable avec pour tetes de ch. suivantes : politique de credit (produits), rh, credit par objectif, informatique, locaux...)
- b. Siège
- c. Réseau

### **3. Outils de direction financière**

- a. Consolidation comptable dont interface Pastel
- b. Suivi budgétaire
- c. Contrôle de gestion
- d. Gestion de crédit par objectif (commisssionement)

### **4. Réflexion sur les nouvelles technologies réseau (point remonté en priorité 4 en raison de l'aspect guichet)**

- a. Réflexion (finances rurales ?) ; proposition de scenarii a minima
- b. Test opération pilote (Cabo, Maputo ?)

### **5. Organisation générale réseau**

- a. Appui à la définition et contenu des fonctions

Parmi les 5 postes d'appui cités ci-dessus, les 3 premiers points constituent le cœur de la prestation de Yves et sont de ce fait des points prioritaires. Les 2 points suivants sont des points annexes qui présentent un intérêt pour le réseau mais qui seront envisagés en fonction des priorités de l'équipe.

## **Programmation sur la période**

Planning cible, volontariste pour l'heure non validé par une estimation des charges de chacune des tâches des différentes phases.

	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier
<b>SIG</b>								
Phase 1	Appropriation							
Phase 2			Caisse pilote					
Phase 3				Généralisation				
Phase 4	Extension							
Missions fournisseur	M1		M2					
Manuel de procédures								
Caisses								
Siège + Réseau								
Outils finance								
	Consolidation							
				Suivi budget				
					Contrôle gestion			
Appui organisation générale								
Réflexion nouvelles technologies								

## Phasage déploiement informatique SIG

### Phase 1 préparation

#### 1. Appropriation

- a. mettre en place structure projet
  - i. comité pilotage : Yves, Enoque, Oumou, Serge
  - ii. groupe travail : Yves, Enoque, Carlos<sup>i</sup>
- b. architecture physique caisse et matériel
  - i. définition
  - ii. achats matériel et logiciels de base
  - iii. installation prototype caisse
- c. Réception du logiciel amendé<sup>ii</sup>
  - i. traduction logicielle
  - ii. traduction documentation
  - iii. évolutions immédiates (voir avec JP)  
calendrier de livraison (voir avec JP)
  - iv. tester les évolutions
- d. Mission fournisseur (une visite groupant : )
  - i. Finalisation installation
  - ii. Formation
  - iii. Réflexion sur personnalisation logiciel
  - iv. Etude de la translation (connaissance outils et modèles du fournisseur)
- e. Personnalisation
  - i. Organisation cible détaillée
  - ii. Procédures et formulaires papier
  - iii. Renseignement des tables de paramétrage
  - iv. Etude migration
    1. Etude existant
    2. Etude de la translation (détail données par données), choix migration totale ou partielle du PTF
    3. Outil de migration
    4. Tests de migration grandeur nature
  - v. Mise en place du dispositif d'accompagnement
  - vi. Formation
  - vii. Hot line
  - viii. Manuels

#### 2. Phase 2 déploiement caisse pilote (Maputo sud)

- a. mise en place matériel et logiciel
  - b. Formation
  - c. Migration
  - d. Accompagnement
  - e. Bilan
3. Phase 3 généralisation
- a. Maputo **nord**
  - b. Matola
  - c. Cabo
4. Phase 4 Extensions logicielles **du MIS**
- a. Etude des extensions hors logiciel de base
  - b. Gestion du double système ?
  - c. Réalisation des extensions
  - d. Test des extensions
  - e. Implémentation
5. Phase 5 Mise en place du MIS Siège
- a. Etude
  - b. Réalisation
  - c. Mise en place
6. Phase 6 Gestion par objectifs (commissionnement)
- a. Etude
  - b. Réalisation
  - c. Test
  - d. Implémentation

### **Relations siège/stagiaire**

1. Comité de pilotage (réunions hebdomadaires **lundi après-midi**, mardi 15h-16h avec power point + cpte-rendu Yves)
  - a. SIG
  - b. Manuel procédures
  - c. Outils finance
2. Appui organisation et technologie (informations avec Oumou)
3. Stagiaire/maître de stage : réunion mensuelle skype
4. **Collaboration au Comité de direction Projet CCOM (1 fois par mois environ)**

L'étude de la mission a donné lieu à deux remarques annexes (sera repris au comité de pilotage)

---

<sup>i</sup> Yves prépare une fiche descriptive du poste à terme permettant entretien pour valider l'adéquation de Carlos au besoin ; si pas de profil en interne envisager un recrutement externe

<sup>ii</sup> une stratégie de manuel est à définir assez tôt (traduction ou non de la documentation, place du manuel de procédure) → impact contrat

## OFFRE DE STAGE

### Mise en place d'un nouveau Système d'Information et de Gestion au Mozambique

#### Cadre général

L'IRAM est une association qui intervient dans le domaine du développement depuis 1957 ([www.iram-fr.org](http://www.iram-fr.org)). Parmi l'ensemble de ses thèmes d'intervention l'IRAM intervient dans le domaine de la microfinance.

Le CCOM est un réseau de microfinance comptant plus de 60 caisses et situé dans les provinces de Maputo et de Cabo Delgado. Ce réseau gère actuellement 800.000 euros d'encours de crédit. Le CCOM a une trentaine de salariés gérés sous la responsabilité d'un chef de projet expatrié détaché par l'IRAM.

#### Les objectifs du stage

Le stage a pour objectif d'accompagner le réseau dans le processus de changement de Système d'Information de Gestion.

Le stagiaire travaillera plus particulièrement sur :

- la préparation du processus
- le transfert des données de l'ancien SIG au nouveau
- le test du nouveau SIG
- la définition des procédures d'utilisation
- la formation

#### Déroulement et conditions du stage

Le stage sera conduit sous la supervision de Serge Lacan et Dorothée Pierret, responsables du suivi du programme au siège de l'IRAM. Au Mozambique, l'encadrement du stagiaire sera assuré par la chef de projet IRAM, Oumou Sidibé

Le stage est prévu sur une durée de 4 à 6 mois à partir du mois d'avril 2006 comprenant (i) un séjour de 3 à 5 à Maputo, (ii) une semaine de préparation à l'IRAM, (iii) trois semaines pour la rédaction du rapport de stage.

#### Profil

Le stage est proposé à un étudiant en troisième cycle informatique financière, informatique appliquée à la gestion. Une connaissance du portugais est souhaitée.

Le stagiaire devra avoir un réel intérêt pour les problématiques de développement des pays du sud, des capacités d'initiative et d'autonomie, une capacité à être en dialogue avec une équipe dans un contexte socio-culturel spécifique.

#### Candidature

Les candidatures (CV & lettre de motivation avec les mentions « **Stage SIG - CCOM** ») sont à adresser par mail à l'adresse : [f.aissaoui@iram-fr.org](mailto:f.aissaoui@iram-fr.org), **avant le 15 mars 2006** (l'entretien aura lieu à l'IRAM).

**YVES  
TRAYNARD**

46 ans  
42, rue Ramponeau  
75020 PARIS  
+33 (1) 43 49 32 59  
ytraynard@online.fr

24 ans d'expérience professionnelle  
en management de projets

En reconversion dans les métiers de la solidarité  
dans le cadre d'un Master de Gestion humanitaire

## ***EXPERIENCE PROFESSIONNELLE***

---

### **1991 - 2005 Generali France**

depuis 2003 : Responsable d'un département informatique en charge du Réseau commercial, du Marketing, du décisionnel et des nouvelles technologies (50 collaborateurs)

depuis 2001 : Responsable des projets de la compagnie dans les technologies micro-informatiques, informatique individuelle, Groupware, Internet, Extranet et Intranet (25 collaborateurs)

depuis 1997 : Responsable de projets client-serveur et Intranet, animation d'une équipe de 15 collaborateurs

jusqu'en 1996 : Consultant méthodes, définition et mise en place d'une méthode de développement de projet et intégration d'un atelier de génie logiciel

### **1987 - 1991 GAN - Assurances**

Ingénieur système et méthodes : développement et support d'outils à l'usage du service Etudes Informatiques

### **1983 - 1987 GCAM - Filiale informatique de la Caisse des Dépôts et Consignations**

Analyste-programmeur auprès de grands comptes : SNECMA, MATRA, TREFICABLE-PIRELLI

## ***ACTIVITES SOCIOCULTURELLES***

---

### **Novembre 2005 SOS SAHEL International France (Asnières)**

**Janvier 2006** Maître d'ouvrage auprès du responsable des projets (stage de 3 mois)  
Mise en place d'une base de données des projets de développement sahéliens.

### **Mars 2005 Le Café Social (Paris)**

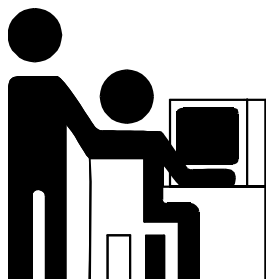
Initiateur d'une exposition photographique sur le troisième âge des migrants.

### **Depuis 2002 AFRANE : Amitié Franco-afghane (Kaboul)**

Adhérent de l'association depuis 2002.

2003 : installation d'une bibliothèque scolaire en milieu rural (Hazaradjat, Afghanistan).  
Prise en charge complète du projet : financement, achat livres et matériel, organisation locale, séjour sur place pour installation (juillet 2003), rapport et film de la mission.

2002 : création du site Web de l'association ([www.afrane.org](http://www.afrane.org)) : conception, hébergement, développement, transfert des compétences



**CCOM**

---

# Comité de pilotage SIG

20 juin 2006

Support

# Ordre du jour

---



- Réalisé
- Points clefs
- Etapes pour contractualiser
- Outil maison
- Planning court terme
- Annexes

# Réalisé



- Etude des restitutions (Serge)
  - étude
    - états financiers
      - les deux méthodes de consolidation comptable
    - indicateurs
      - activité
      - comptable
      - mixtes
- Etude Finance Solutions (Yves)
  - Modèle de données
  - Consolidation
- Proposition d'architecture
  - cf. présentation spécifique

# Points clefs



- Renforcement de l'équipe projet
  - Fiche de poste « chargé informatique CCOM »
    - à valider
    - puis pourvoir (critique en l'absence d'Enoque)
      - interne ou externe
- Validation architecture logicielle
  - constat + conclusions
  - cf. présentation spécifique
- Reste à faire
  - cadre général : cf. page suivante
  - voir les compléments à réaliser sur **En cours** en séance

# Etapes pour contractualiser



En cours

- Rappel : Proposition pour conclure le choix d 'outil
  1. Liste des restitutions souhaitées
  2. Etude des capacités du logiciel SIGMA (modèle de données, consolidation, rapport)
  3. Positionnement des logiciels (cf. diagramme d'architecture) avec l'expertise de Jean et des fournisseurs si nécessaire
  4. Définition des exigences CCOM vis à vis :
    - Des fonctions nécessaires (consolidation ; restitutions spécifiques à développer...)
    - De l'implémentation et de l'accompagnement (traduction ; migration ; formation, personnalisation, conseil...)
  5. Contrat

# Rappel : à porter au contrat



- A traiter impérativement au contrat
  - en plus des clauses classiques (tarif, maintenance, tiers pour sources...)
- Volet fonctionnalités
  - consolidation MIS
  - consolidation Pastel/MIS
  - capacité à fournir les restitutions souhaitées
    - --> à quel coût et délai
  - capacité à interfacier d'autres outils
  - ...
- Volet Implémentation
  - traduction
    - niveau (logiciel...)
  - migration
  - configuration technique
  - accompagnement : formation, conseil à la personnalisation...
  - ...

# Outil « maison »



- Démarche classique de production de logiciel
  - Cahier des charges
  - Choix techniques (langage, base de données...)
  - Estimation de coût
  - Réalisation de l'outil (sous-traitance ? interne ?)
  - Test
  - Implémentation

# Planning court-terme

---



- A définir en séance

# Annexes

---



1. Macro planning au 2/6
2. Schéma d'architecture au 20/6

# Macro-Planning

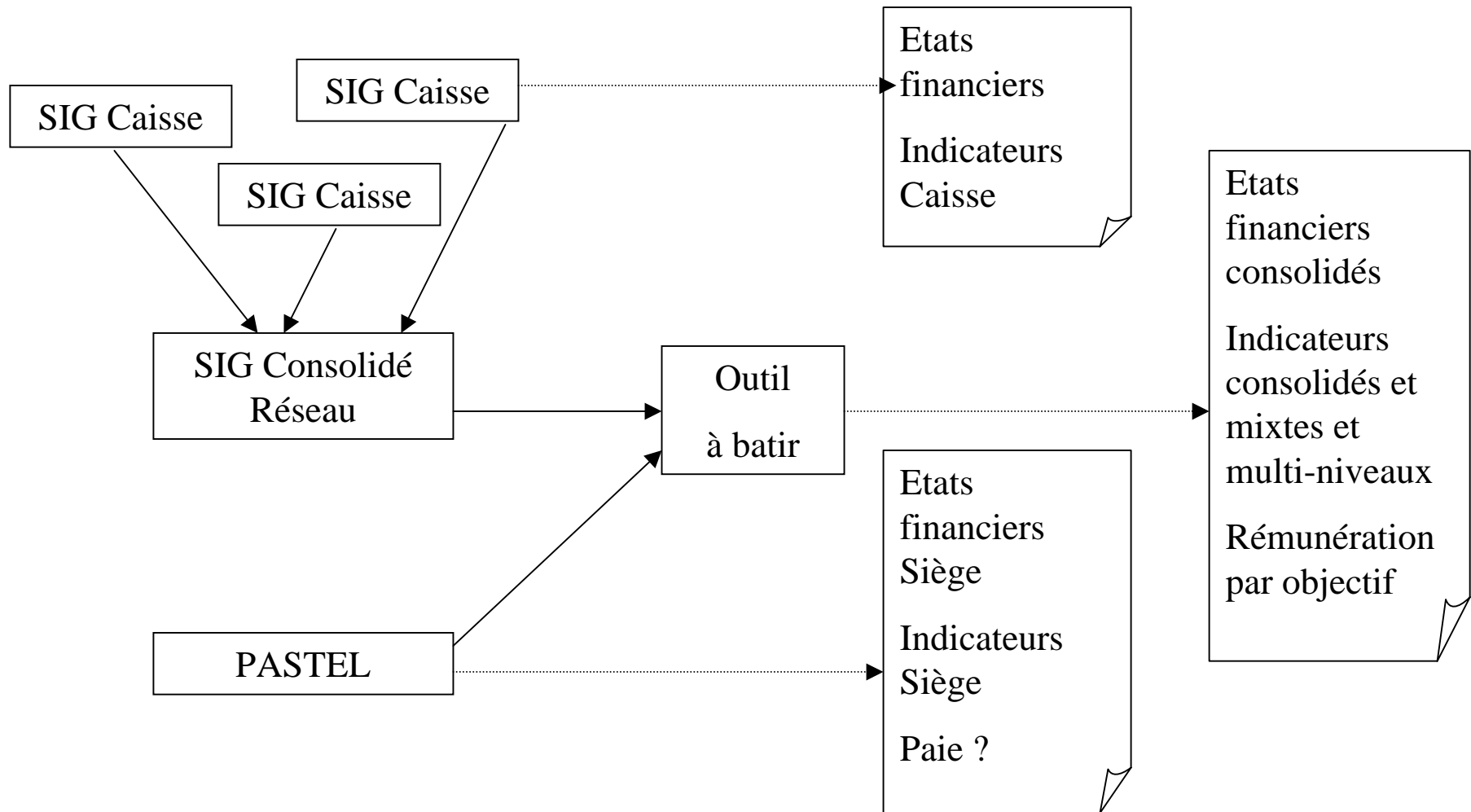


**25 août démarrage 1ère caisse**



	Jun	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier
<b>SIG</b>								
Phase 1	Appropriation							
Phase 2			Caisse pilote					
Phase 3				Généralisation				
Phase 4	Extension							
Missions fournisseur	M1		M2					
<b>Manuel de procédures</b>								
Caisses								
Siège + Réseau								
<b>Outils finance</b>								
	Consolidation							
				Suivi budget				
					Contrôle gestion			
Appui organisation générale								
Réflexion nouvelles technologies								

# Schéma architecture





## Relevé de décisions

Document	Relevé de décisions du comité de pilotage SIG
Date du Comité	20/6/2006 – 15 h – 18 h 21/6/2006 – 15 h 30 – 18 h (suite et fin du comité)
Auteur	Yves
Participants	Oumou/Serge/Yves - Enoque en convalescence
Prochain Comité	27/6/2006 – 15 h – 16 h

Les remarques font référence aux 3 documents Excel fournis par Serge. De nombreux points ont été traités en séance. Oumou poursuivra une relecture détaillée et fournira ses amendements à Serge.

Méthodes de consolidation	<p>On privilégiera une seule méthode de consolidation basée sur une assistance technique et des subventions dégressives.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Méthode de facturation Siège+Délégation : budget fixé en début d'exercice (caisses comme siège). Facturation a priori, pas de consolidation pour les intégrer de type méthode 2. Intérêt : maîtrise des coûts.</li> <li>• L'assistance technique est refacturée intégralement dès la première année malgré les subventions (intérêt : responsabilisation des acteurs)</li> <li>• Budget du Siège fixé en début d'exercice. Toute modification de budget = nécessité d'en rendre compte.</li> <li>• 1 seule facture non détaillée comprenant Délégation + Siège</li> <li>• Clef de répartition : part fixe + part variable (ex. Sur l'actif des caisses)</li> <li>• compte des caisses (assistance technique et subvention) en consolidation avec élimination</li> </ul>
Indicateurs d'activité	<p><b>indicateurs sociétariat</b> distinguer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• personnes morales</li> <li>• groupes de membre</li> </ul> <p><b>indicateurs Crédit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encours : PAR &lt; 1 mois à ajouter</li> <li>• Encaissement : indicateurs complémentaires issus de la politique de crédit (à fixer) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ fonds de sécurité</li> <li>○ assurance</li> <li>○ épargne obligatoire</li> </ul> </li> </ul> <p><b>indicateurs épargne</b> distinguer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• épargne courante, à terme, logement</li> <li>• dépôt à vue... = traduit par la colonne produit</li> </ul>

Etats financiers et indicateurs Caisse	<p><b>Bilan caisse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• caisse propriétaire de la faitière : part sociale payée une seule fois</li> <li>• ligne de refinancement, compte-courant des caisses : OK</li> </ul> <p>placement minimum des caisses dans la faitière (objet : sorte de garantie, prise de risque des caisses dans la faitière). Choix de représentation comptable de ce dispositif : <b>part permanente des caisses</b></p> <p><b>Compte de résultat Caisse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• subventions produit a ajouter</li> <li>• deux types de subvention (investissement, fonctionnement)</li> <li>• amortissement de la subvention en parallèle (équilibre produit et charge) - -&gt; au passif du bilan subvention pour équipement</li> <li>• salaires <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Refacturation : fiche produite au Siège + virement + compensation à la caisse (Facture globale mensuelle)</li> <li>○ Rémunération des prestataires de service : gérés également au Siège</li> </ul> </li> <li>• <b>indicateurs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oumou relit les propositions d'indicateur et complète là où nécessaire</li> <li>• productivité : pour vérifier les objectifs... nb contrats/agent (ou prestataire) à diviser par les groupes</li> <li>• distinguer individuels et groupe dans la productivité</li> <li>• productivité du personnel : supprimer l'indicateur 3</li> <li>• indicateurs de gestion : OK</li> <li>• provisions à intégrer et à présenter en ratio (Oumou donnera le détail du calcul)</li> </ul> </li> </ul>
Indicateurs Siège	<ul style="list-style-type: none"> <li>• productivité Siège possible</li> <li>• intégrer coût de la ressource épargne</li> <li>• comparaison avec les banques</li> <li>• indicateur de risque : Oumou fournit d'autres éléments si nécessaire</li> <li>• maj par Serge</li> </ul>
Module paie Pastel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 bulletins à terme à prévoir. Voir si possible avec le module de Pastel. A creuser cf. Rebelo</li> </ul>

Commissionnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• voir le fournisseur gestion différenciée des agents et expérience des rémunération par objectif</li> <li>• gestion d'identifiant d'agent/prestataire</li> </ul>
Architecture	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interrogations particulières : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité du SIG à consolider les états financiers au niveau Région (Cabo et Maputo)</li> <li>• Au niveau réseau les mécanismes de comptes réciproques empêche <i>a priori</i> l'utilisation d'automatismes à 100% de consolidation</li> </ul> </li> <li>• point avec Jean Puit et Serge le 21 juin 2006 sur la base de supports de présentation et feuilles Excel pour avis sur nos orientations.</li> <li>• Debrief vendredi</li> </ul>
Portrait de PTF crédit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En vue de la migration il est décidé de lancer une opération auprès des associations et plus particulièrement sur les crédits qui seront encore actifs lors de l'ouverture des caisses.</li> <li>• L'opération consiste à prendre une « photo » des situations de crédit.</li> </ul>
Fiche de poste	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ok pour lancer un recrutement en particulier sur la mission opérationnelle (cf. fiche de poste). La mission maîtrise d'oeuvre semble ambitieuse pour l'instant.</li> <li>• canaux de recrutement à utiliser : <ul style="list-style-type: none"> <li>• interne : <i>a priori</i> le candidat présenté semble plus orienté comptabilité/finances</li> <li>• annonce</li> <li>• cabinet ?</li> <li>• écoles</li> <li>• stage</li> <li>• boutique informatique</li> <li>• Hugh Sinclair</li> </ul> </li> <li>• Salaire : à adapter au marché</li> <li>• Budget : à prendre en compte</li> </ul>

- Depuis 2000**      **La Bellevilleuse (Paris)**  
Militant à l'association du quartier de Belleville
- 1996 - 2000**      **ABM : association de voyageurs individuels (Paris)**  
Réflexion et actions sur le tourisme alternatif
- 1995 - 2002**      **Publications**  
2002 : Magazine Arabies : "*Chicha-sur-Seine*", enquête sur les cafés-narghilés à Paris  
1999 : Globe Trotters magazine : rédacteur en chef exceptionnel du magazine de l'association de voyageurs ABM pour un numéro spécial consacré au *voyage dans les années 70* et la naissance d'un nouveau tourisme  
1999 : Magazine Qantara : *Palais de Syrie*, le faste des palais ottomans de Syrie  
1999 : Magazine Arabies : *Tripoli où l'abandon de soi*, reportage dans la capitale libyenne  
1998 : Magazine Qantara : *Tripoli d'Afrique*  
1998 : *Guide Michelin Syrie-Jordanie*, créateur du premier guide de la collection NEOS  
1995 : *Guide Petit Futé Syrie*, auteur du guide
- Depuis 1987**      **Séjours à l'étranger**  
Une quarantaine de séjours individuels dans le monde musulman : Mali, Maroc, Algérie, Tunisie, Libye, Égypte, Kenya, Tanzanie, Yémen, Oman, Émirats Arabes Unis, Jordanie, Palestine, Chypre, Liban, Syrie, Turquie, Azerbaïdjan, Iran, Turkménistan, Ouzbékistan, Kirghizstan, Xinjiang, Afghanistan, Pakistan.  
Séjours aux Etats-Unis, Canada, Afrique australe, Europe occidentale

## ***FORMATION***

---

### ***ETUDES***

Baccalauréat C (1977)  
DUT Gestion des entreprises (1979)  
Maîtrise d'informatique de gestion - MIAGE (1981)  
Master 2 Gestion de l'Humanitaire (Paris 12, année 2005-2006)

### ***FORMATION PERMANENTE***

BAFA (1979)  
Perfectionnement anglais (3 semaines, Londres, Malte)  
Arabe littéraire (4 mois en cours du soir)  
Nombreux séminaires informatiques, de management et de communication

### ***LANGUES***

Anglais : courant (4 mois en pays anglophones)  
Arabe : maîtrise de l'alphabet, pratique du dialectal syro-palestinien (séjours cumulés de deux ans dans le monde arabe)  
Notions de persan, swahili et turc

### ***CONNAISSANCES INFORMATIQUES***

Bureautique : WORD, Excel, MS-Project, Access, Powerpoint, Front-Page  
Environnements : IBM, Microsoft, centralisés et distribués  
Méthodes de gestion de projets

## CONVENTION DE STAGE

### ARTICLE PREMIER :

La présente convention concernant le stage obligatoire de l'étudiant désigné à l'article deuxième ci-dessous règle les rapports entre :

**L'ENTREPRISE :** IRAN DEVELOPPEMENT  
Tél : 01.44.03.03.07 Télécopie : 01.43.81.66.31  
Adresse : 119 rue de la Closerie - 75013 PARIS  
Représentée par : Jérôme Coste  
En qualité de : Directeur

Et

**LA FACULTE D'ADMINISTRATION ET ECHANGES DE L'UNIVERSITE PARIS XII VAL DE MARNE représentée par Madame Josiane ATTUEL, Doyen.**

Adresse : 61 Avenue du Général de Gaulle 94010 Créteil cedex.  
Tél : 01.45.17.18.97 / 01.45.17.18.74..... Télécopie : 01.45.17.18.76.

### ARTICLE DEUXIEME :

Nom de l'étudiant : TRAYNARD Prénom : Yves  
N° Sécurité Sociale : 1600138544007  
N° Carte étudiant : 20503949  
Adresse : 42 rue Rampuneau 75020 Paris  
Inscrit en : Master 2 Option : GH: Développement et Gestion des ONG

### ARTICLE TROISIEME :

Le stage a pour objet essentiel d'assurer à l'étudiant une application pratique de l'enseignement dispensé par l'Université. Il sera formateur tout en étant utile à l'entreprise d'accueil. Le programme du stage est établi par l'entreprise en accord avec l'enseignant responsable ci-dessous nommé :

M. : Brun

**ARTICLE QUATRIEME : DUREE ET RYTHME :**

Le stage se déroulera du :1/06/2006 au :30/11/2006

Au rythme suivant : - à temps complet :   
- à temps discontinu :  à préciser  
- à temps partiel :  à préciser

Dans le cas exceptionnel d'une prolongation, un avenant à la présente sera établi.  
Durant son stage, l'étudiant sera autorisé à revenir à l'Université pour certains cours et examens dont les dates seront portées au préalable à la connaissance du Chef d'entreprise.

**ARTICLE CINQUIEME : INDEMNISATION :**

L'indemnisation ou rémunération du stage reste à l'appréciation de l'entreprise d'accueil.  
L'indemnisation des frais occasionnés au stagiaire tels que déplacement et nourriture sont vivement souhaités. Les frais de formation et de mission entraînés par le stage restent à la charge de l'entreprise d'accueil.

**ARTICLE SIXIEME : DISCIPLINE ET CONFIDENTIALITE :**

L'étudiant s'engage durant le stage à observer le règlement interne de l'entreprise d'accueil.  
En cas de faute grave, le Chef d'entreprise se réserve le droit de mettre fin au stage de l'intéressé après avoir prévenu l'Université par lettre recommandée.  
L'étudiant est tenu au respect et secret professionnel.

**ARTICLE SEPTIEME : RAPPORT DE STAGE ET APPRECIATION :**

Dans le cas d'un rapport de stage obligatoire, l'étudiant remettra un exemplaire à l'entreprise et un à l'université.  
Les résultats des travaux des stagiaires restent la propriété de l'entreprise.  
L'université pourra demander à l'entreprise son appréciation sur le travail du stagiaire.  
Un certificat de stage sera remis par l'entreprise à l'étudiant.

**ARTICLE HUITIEME : PROTECTION SOCIALE :**

Bénéficiant du régime étudiant de Sécurité Sociale, le stagiaire continuera à recevoir, au titre de ce régime les prestations des assurances maladie, maternité et éventuellement les allocations familiales.  
S'il n'est pas bénéficiaire du régime étudiant de Sécurité Sociale, les dites prestations pourront lui être servies s'il a la qualité d'assuré social du régime général.

**ARTICLE NEUVIEME : RISQUE ACCIDENT DU TRAVAIL :**

L'Université PARIS XII VAL DE MARNE assure l'étudiant contre les accidents dans l'entreprise et sur le trajet en application de l'article L 412-B-2° du code de la Sécurité Sociale. A ce titre les cotisations d'accident de travail sont versées à l'URSSAF. L'entreprise accueillant le stagiaire est donc déchargée de l'obligation de cotiser.

**ARTICLE DIXIEME : RESPONSABILITE CIVILE :**

La responsabilité du stagiaire en cas d'accident de nature à créer un préjudice aux tiers et notamment à l'organisme d'accueil est couverte par son adhésion à :

Assurance :GPA N° adhérent :V 2 124 174 404 M / AS 622

**ARTICLE ONZIEME : DECLARATION D'ACCIDENT :**

En cas d'accident au sein de l'entreprise ou sur le trajet, le Chef d'entreprise envoie immédiatement une déclaration d'accident au représentant de l'université mentionnée à l'article premier, qui la contresignera et la transmettra dans les 48 heures à la caisse d'Assurances Maladie dont l'Université PARIS XII VAL DE MARNE relève.

**ARTICLE DOUZIEME :**

La signature du présent document par les trois parties concernées, implique un consentement exprès aux clauses de cette convention.

**Pour l'Entreprise :**

Nom : *Jeanne Coste*  
Prénom :  
Le : *20/04/2006*  
Signature et cachet :

*[Signature]*

**Pour la Faculté :**

Nom : **ATTUEL**  
Prénom : **Josiane**  
Le : 20/04/2006  
Signature et cachet :

P/O *[Signature]*

**UNIVERSITE PARIS XII-CRETEIL**  
61, Avenue du Général de Gaulle  
94010 CRETEIL, cedex  
SERVICE DES STAGES  
A.E.I.  
01 45 17 18 97 / 18 74

**Le stagiaire :**

Nom:  
Prénom :  
Le :  
Signature :



**L'étudiant**

Nom : TRAYNARD Prénom : Yves

Diplôme préparé :

Licence

Mention : ..... Option : .....

Master 1

Mention : ..... Option : .....

Master 2

Mention : ..... Option : .....

Missions réalisées durant le stage : Chef de projet changement de système informatique de gestion dans le cadre du réseau CCOR de Micro Finance au Népal

Appréciation de l'entreprise :

A parfaitement répondu aux attentes et besoins. A permis de bien organiser le processus de transformation du SI6 et a bien transmis certaines compétences au responsable informatique du réseau CCOR.

Signature et cachet de l'employeur :

  
IRAM  
Bât. 3 Parc Scientif. AGROPOLIS  
34980 MONTEERRIER-le LEZ  
Tél. 33 (0)4 99 23 24 67  
Fax 33 (0)4 99 23 24 68

**FICHE D'APPRECIATION DE STAGE  
MASTER ADMINISTRATION ET ECHANGES  
INTERNATIONAUX, M2**

*A déposer au bureau des stages ou à rapporter au plus tard le jour de la soutenance orale ainsi que la Fiche de Suivi des Entreprises*

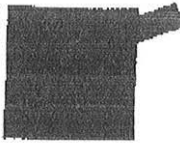
<p>Nom de l'étudiant (e) : <i>Yves TRAYNARD</i></p> <p>Nom du Maître de stage Université <i>Serge LACAN</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Management Public et Gestion des Collectivités Locales Option :</p> <p><input type="checkbox"/> Management International de Projets Territoriaux Option :</p> <p><input type="checkbox"/> Conduite du Changement des Organisations Option :</p> <p><input type="checkbox"/> Gestion de l'Humanitaire    <input type="checkbox"/> Commerce Electronique</p> <p><input type="checkbox"/> Commerce International    Zone :</p> <p><input type="checkbox"/> Entrepreneuriat et PME    Option :</p>
<p>Entreprise ou Organisme : <i>IRAM</i></p> <p>Adresse : <i>49 rue de la Glacière 75013 PARIS</i></p>	
<p>Nom et Qualité du signataire : <i>Chargé de Programme Micro Finance</i></p> <p>Téléphone : <i>04 99 23 26 67</i></p>	

*Madame, Monsieur,*

*La Faculté d'Administration et Echanges Internationaux vous remercie vivement du temps que vous avez bien voulu consacrer à la formation professionnelle de notre étudiant (e) au cours du stage qu'il (elle) a effectué dans votre entreprise. Merci de prendre encore quelques instants pour remplir cette fiche d'appréciation. Il en sera tenu compte dans la notation du stage.*

Comment caractériseriez-vous les forces et les faiblesses du candidat, ses aptitudes et motivations ?

*Candidat très motivé et avec une très bonne expérience professionnelle. Il a su parfaitement répondre aux besoins et attentes du réseau CCOM, auprès duquel il a réalisé son stage. Bonnes capacités organisationnelles et de transfert de compétences.*



## Fiche de suivi des entreprises

La Faculté d'Administration et Echanges Internationaux a pour vocation d'offrir des formations professionnalisantes. Nous vous remercions d'avoir accueilli un de nos étudiants au sein de votre entreprise. Afin d'offrir durablement des stages de qualité, nous sollicitons votre coopération en vous demandant de remplir ce questionnaire.

### L'entreprise

Nom de l'entreprise : IRAM  
Adresse : 49 rue de la Glacière 75013 PARIS  
Secteur d'activité : Développement et Coopération internationale

Souhaitez-vous reprendre des stagiaires parmi les étudiants de notre Faculté ?  
 OUI  
 NON

Si oui, dans les mêmes conditions ?  
 OUI  
 NON

Précisez :  
.....  
.....

Quelle personne devra-t-on contacter ?

Mr  Mme

Nom : PIERRE Dorothée

Téléphone : 01 99 23 24 67

E-mail : d.pierret@iram-fr.org

Nous serions honorés si vous acceptiez de devenir un partenaire privilégié de la Faculté d'Administration et Echanges Internationaux en nous adressant directement votre taxe d'apprentissage

OUI  
 NON

Quelle personne devra-t-on contacter ?

Mr  Mme

Nom :

Téléphone :

E-mail :

Université Paris XII Val de Marne – Faculté d'Administration et Echanges Internationaux  
Tél : 01 45 17 19 29  
Fax : 01 45 17 18 98  
Mail : tremblay@univ-paris12.fr

Indiquez dans la mesure du possible, ce que vous pensez du candidat sur les points suivants :

CRITERES D'EVALUATION	Exceptionnel	Très bon	Bon	Moyen	Faible	Sans opinion
<b>Qualités générales du candidat :</b> - courtoisie, ponctualité - dynamisme, motivation, conviction - capacité de travail - ouverture d'esprit		XXXX				
<b>Aptitudes professionnelles :</b> - connaissances techniques - capacités d'analyse et de synthèse, rigueur - autonomie, initiative - qualités de leader		XXXX				
<b>Intégration dans l'entreprise :</b> - adaptation aux situations rencontrées - aptitudes à s'intégrer dans une équipe - qualités relationnelles		XX				

Par rapport à des stagiaires de formation équivalente que vous avez déjà accueillis, comment situez-vous ce candidat ?

A Très supérieur à la moyenne (parmi les 10 % meilleurs)	B Supérieur à la moyenne (parmi les 30 % meilleurs)	C Égal à la moyenne	D Inférieur à la moyenne (n'a pas les qualités requises pour un stage de ce niveau)
X			

Date, signature et cachet

le 3 janvier 2007

Bât. 3 Parc Scientif. AGROPOLIS  
 34980 MONTFERRIER le LEZ  
 Tél. 33 (0)4 99 23 24 67  
 Fax 33 (0)4 99 23 24 68

**AGREEMENT FOR SOFTWARE IMPLEMENTATION AND SUPPORT**

**SOFTWARE NAME: FINANCE SOLUTIONS®**

**THIS AGREEMENT is made this 1st Day of September 2006**

**BETWEEN**

**SIGMA Data & Computers (U) Ltd.  
P. O. Box 30348, Kampala, Uganda  
Tel.: +256-41-256581, +256-772-496460  
E-Mail: [info@sigmadc.com](mailto:info@sigmadc.com), Website: <http://www.sigmadc.com>  
(Hereinafter referred to as "the Vendor")**

**AND**

**Caixa Comunitária dos Operadores de Microfinanças (CCOM)  
Av. Agostinho Neto No. 1481  
Caixa Postal 4652, Maputo  
Mozambique  
(Hereinafter referred to as "the Client")**

**WHEREAS the Vendor is desirous of implementation and support of Finance Solutions Software.**

NOW THEREFORE, this agreement witnesses as follows

1. The vendor shall supply the client with a complete registered package of the Finance Solutions software to be implemented and enjoyed by the client without any restrictions.
2. That the vendor shall support the operation, improvement, modifications and any other incidentals that may arise during the life and usage of the software by the client.
3. That the cost of such support whether on site or online shall be met by the client at the rates to be mutually agreed upon by both parties at the time of such an occurrence bearing in mind the market rates of such support prevailing at the time of such occurrence. This does not relate to the error correction and support covered by annual maintenance and support (see III.3)
4. That the client will avail a Portuguese language version file to the vendor (on a "as is" basis, limited to the functions implemented by CCOM in their branches)
5. That the vendor shall provide support to the client according to the SLA (service level agreement), and the Vendor shall be entitled to annual maintenance/license fees of 20% of the consideration herein provided.
6. The vendor shall provide annual information to update support personnel knowledge of the product.
7. The vendor shall avail to the client a soft copy of the annual license file per branch installed, to be copied to the client system. Without this file, the copy provided to the client remains automatically a demonstration copy
8. The client shall honor the vendor's copyright product license agreement. The client shall draw down on this and future licenses as and when it requires them. In the event that a branch is closed or merged; licenses in use at the branch may be re-assigned to another

branch.

9. The Vendor certifies that Finance Solutions software works properly with
- server side: Microsoft Small Business Server 2003 Premium Edition for both operating system and database management (explicitly Microsoft Server 2005 Workgroup Edition)
  - client workstation side: Microsoft XP.
- Failure will result in the cancellation of this contract and the refunding of the sums paid by the client.

## CLAUSE I: KEY FEATURES OF THE SOFTWARE

- It is a Client/Server Application.
- It supports Microsoft SQL Server database and Visual FoxPro Database
- It tracks Accounts, Loans, Shares, Savings and Client Information.
- You can handle unlimited number of savings and loans products.
- All savings and loans products are directly linked to the General Ledger account.
- It tracks loans and savings at individual and group levels.
- Can be used for Front-office and Back-office operations at Branches/Cost Units.
- It produces Performance Monitoring Tool (PMT) reports
- All reports can be printed according to Branch, Credit Officer, Loan Cycle, Sex, Client Category, Product, Area Code, and Business Sectors etc.
- You can design your own Savings, Income, Expense and General Journal Transaction menus (i.e. Compulsory Saving Deposit, Guarantee Savings Withdrawal, Sale of Passbooks, Telephone Bills etc.)
- **Finance Solutions®** produces Cash Flow review, Balance sheets, Profit & Loss (P&L) statement, Trial Balance and Budget Variance report among other reports.

## CLAUSE II: THE PRICE AND TIMING

Sl. No.	Description	Qty	Price (USD)	Amount (USD)
1.	Maximum of 5 users, Maximum of 10,000 clients, SQL-SERVER database (Branch license) 500\$ discount /branch	4	2,500	10,000
2.	Maximum of 5 users, Maximum of 5,000 clients, SQL-SERVER database (Branch license). Discount 500\$	1	2,000	2,000
3	Maximum of 5 users, Max 1,000 clients, SQL-SERVER database (MIS Branch/Head Office license) Discount of 500\$	1	1,500	1,500
4	Unlimited Users, Unlimited Clients, SQL-SERVER database (Head Office Consolidation)	1	3,000	3,000

	1,500\$ Discount			
5.	Annual maintenance fees are at 20% of the license costs. These cover free updates from our website, e-mail and telephone call support.			3,300
6.	Extra User price for an existing license USD 100			
7.	Maximum of 5 users, Maximum of 5,000 clients, SQL-SERVER database @ USD 2,500 (Extra Branch license)			
8.	Assistance, Training, Consultancy On-site support @ USD 210 per day per support person/Consultant. Excluding Accommodation, Transport & per-diem			
9.	Development Cost USD 200 per day			
	<b>Total: (Software license and maintenance)</b>			<b>19,800</b>
10	<b>First SIGMA Mission on-site:</b> Training and Installation: End User, Administrator, Installation, Customization, data Migration. 6 days Expert #1 3 days Expert #2 When: 3 <sup>rd</sup> week after signing contract	9	210	<b>1,890</b>
11.	<b>Second SIGMA Mission on-site:</b> Support the project team during the branch pilot process, solve and optimize software settings in the branch. Provide help in the data migration process and answers to solve problems etc. 3 days Expert #1 When: 8th week after signing contract This mission is optional. Decision will occur two weeks before the mission starts.	3	210	<b>630</b>
12.	<b>Software Modifications/Evolutions:</b> 1. Intermediate Region level in the consolidation database between Branch and Head Office levels. This level gives access to all the reports (as the Head Office level do). The data used in the request are limited to the Branch related to the Region. 2. Access to the Agent Id. (User ID) in Read/Update mode on screen. Export of this id. in all the reports where the Agent name appears (XLS/Text Tab formats only). 3. New Portfolio At Risk report same as <b>Loan arrears by age</b> report. 8 Days software development @ USD 100 per day at development cost ( 50 % discount) Delivery date : one month after contract signature. These evolutions will be included in the next commercial product of Finance Solutions.	8	100	<b>800</b>
	<b>Total: (Training, Installation, Development)</b>			<b>3,320</b>
	<b>Grand Total:</b>			<b>23,120</b>

Project resources from the software provider

Profiles	Name	Years In Microfinance	Hourly rate
Project manager	Lachmayya Siddanmane	10	USD 50
Trainer/support	Kenneth Leto	3	USD 25
Trainer	Robert Wasswa	1	USD 25
External resource	George Kinyanjui	8	USD 50
Other profile			
Technician	Robert Bagaiga		USD 10

**Note:**

1. Transport, Accommodation, visa, per-diem to be met by client
2. SQL-SERVER license is purchased separately from Microsoft
3. Planning subject to change

Payment Terms:

- The Client shall pay 50% of the total license and first year maintenance cost upon signing contract, 20% upon the start of operations on the pilot site, 30% at the final sign off (user acceptance of the software evolutions).
- The Client shall pay 100% of the mission cost after each on-site mission upon invoice on site by cash.
- Money transfer should be made to ;  
 Sigma Data & Computers Ltd., A/C 0200063063, Diamond Trust Bank Uganda Limited, Kampala, Uganda (East Africa) Through Swift transfer  
 Transfer to  
 56A : Standard Chartered Bank, One Madison Avenue, Swift: SCBLUS33, NY 10010-3603  
 For credit to  
 57A: Diamond trust Bank Uganda Limited, A/C No. 3582-057440-001, Swift DTKEUGKA  
 Final Beneficiary  
 59: Account no. 0200063063, Sigma Data and Computers Ltd

within 8 days after each of these 3 milestones (contract signature, starting operations on pilot, sign off) upon invoice.

**CLAUSE III: ANNUAL MAINTENANCE AND SUPPORT**

1. The Vendor Company will continue to supervise the maintenance of the program, and effect changes and adjustments that may be required in the program facilities and reporting formats, and advice on whatever matters arise from the Company's use of the program.
2. The training estimates given are for any five core staff as may be nominated by the institution.
3. The Annual License Fee 20% of software license cost covers Error Correction, Free software upgrades, new releases will be delivered at NO ADDITIONAL COST, 24x7 days Support and will be paid in full at the beginning of a new period upon invoice
4. Client will meet all Transport (economic class), accommodation (limit of USD 100 usd per day), visa, per-diem (USD 50 usd daily) expenses for the trainer/support person.
5. Service Level Agreement: each client request for assistance will be answered by email or any other communication channels by the vendor within 72 hours with an estimate in terms of planning and budget, or with a justification of further investigation and a deadline to provide this estimate.
6. Source codes: the latest version of the source codes will be provided after every major release or at least every 6 months by the vendor to a third party stipulated by the Client that will provide to CCOM a copy of the source codes in case of vendor bankruptcy.

### Term and Termination

This Agreement shall commence upon the effective date and continue until all the licenses are issued or until earlier terminated as provided herein.

Payment of any other amount owed by CCOM to the vendor pursuant to this Agreement shall be paid within thirty (30) days following invoice from the vendor. In the event any overdue amount owed by CCOM is not paid within the thirty days above, the vendor shall be entitled to impose and CCOM shall pay a late payment charge at the rate of two percent (2%) per month on any overdue amount.

### Taxes

The vendor shall not apply any taxes to the license fees or support fees. CCOM is responsible to pay local taxes to the appropriate authority.

### No Waiver

The failure of a party to require strict performance of any provision of this Agreement by the other, or the forbearance to exercise any right or remedy, shall not be construed as a waiver by such party of any such right or remedy or preclude any other or further exercise thereof or the exercise of any other right or remedy.

### Assignment

The rights, duties and privileges of the vendor shall not be transferred or assigned by it, in whole or in part, without the prior written consent of CCOM.

### Entire Agreement

This Agreement constitutes the entire agreement between parties as to the subject matter hereof and supersedes all prior understandings or agreements whether oral or written. This Agreement may be modified only by written instrument signed by the parties hereto.

### Successors

This Agreement shall be binding upon and inure to the benefit of the successors and permitted assigns of the parties hereto.

### Severability

If any term of this Agreement is held by a court of competent jurisdiction to be invalid or unenforceable, then this Agreement, including all of the remaining terms, will remain in full force and effect as if such invalid or unenforceable term had never been included.

### Governing Law

The terms of this Agreement shall be construed and enforced under the laws of the Republic of Uganda

### Headings

The headings used in this Agreement are for convenience only and are not to be used in construction or interpretation.

All **THE FOREGOING** is clearly and fully understood by the parties to this agreement  
**IN WITNESS WHEREOF** the parties hereto have affixed their respective hands hereunto the date and year first mentioned herein.

Signed by the said  
Lachmayya Siddanmane                      **Vendor**.....  
Director  
**(SIGMA DATA & COMPUTERS LTD.)**

Signed by the said  
Oumou Sidibé Van Hoorebeke              **Client**.....  
Project manager  
**(CCOM)**

WITNESSES:

1. ....

2.....

# BYTES & PIECES

Rua Comte Moura Bráz 27 Maputo Tel: 400446 Fax: 402329 E-mail: Info@bytespieces.com

A: **CCOM**  
Maputo  
Tel: 21-314875/6  
Fax:  
Email:

Dpt°  
Att: Yves Traynard  
Data: 27-07-06

## Network Implementation - Summary of All Costs

Conforme solicitado por V.Exma junto enviamos a nossa Cotação para apreciação. Os Preços estão apresentados em US Dolares

Item	Description	Qty	Preço Unitário	Preço Total
1	Hardware Agencies and Head Office	1	\$48,124.00	\$48,124.00
2	Software	1	\$18,580.00	\$18,580.00
3	Networking Head Office	1	\$2,764.85	\$2,764.85
4	Networking Agencies	1	\$3,925.50	\$3,925.50
5	Configuration	1	\$10,800.00	\$10,800.00
	Sub-total			<b>\$84,194.35</b>
	IVA @ 17%			<b>\$14,313.04</b>
	<b>Total USD</b>			<b>\$98,507.39</b>

Rede

**CCOM**


MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE MIGRAÇÃO

REF :  
*PRO*


REDIGE :

REVISE :

# MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE MIGRAÇÃO

<b>Rede</b> 	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE MIGRAÇÃO</b>		REF : <i>PRO</i>
			REDIGE : REVISE :

<b>1. ESTRATEGIA</b>	<b>3</b>
<b>2.1. Perimetro</b>	<b>3</b>
<b>2.2. Ferramentas</b>	<b>3</b>
<b>2.3. Grupos</b>	<b>3</b>
<b>2.4. Diagramas da base de database Access (diagrama 1)</b>	<b>4</b>
<b>2.5. Diagrama de Relação (diagrama 2)</b>	<b>5</b>
<b>2.6. Diagrama de informação</b>	<b>6</b>
<b>2. PROCEDURE</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Antes de se efectuar a migração</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Ferramentas de migração</b>	<b>7</b>
1. Criação da tabela UltimoCodigo	7
2. Export FS Export	7
3. Uso da ferramenta do Finance Solution para importação de ficheiros	7
<b>2.3. Procedimentos apos a migração de dados</b>	<b>8</b>
4. Procedimentos de Control	8
5. Actualização manual da informação	8
É importante efectuar uma actualização manual da informação visto que nem toda informação poderá ser importada utilizando a ferramenta de migração do Finance Solutions,	8
Exemplo: data de nascimento, telefone, assinatura, etc.	8
6. Inserção de créditos	8
<b>3. LISTA DOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS</b>	<b>10</b>

	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE MIGRAÇÃO</b>		REF :
			<i>PRO</i>
			REDIGE :

## 1. ESTRATEGIA

### 2.1. Perimetro

Actualmente existem 3 bases de dados a funcionar no CCOM, a base de dados dos membros, crédito e contabilidade respectivamente (ver diagrama 1).

A migração destas bases de dados antiga para a base de dados nova, consiste na transferência dos grupos e respectivos membros, da base de dados em access para a base de dados nova da Finance Solutions. Consiste também na abertura de uma conta individual chamada capital social para cada membro, cujo o numero contabilistico correspondente é (610000).

Primeiro são criados os grupos e depois os membros no interior dos grupos.

A criação de uma conta capital social por grupo não requer que se faça um deposito no momento exacto da abertura da conta, isto implica que, assim que o grupos se apresentarem, estes serão solicitados para efectuarem o pagamento das respectivas contas.

A ignorar

Não se vai proceder a migração dos dados da contabilidade, excepto as contas da caixa e capital social que irão receber os valores do capital social pago pelos membros.

Os créditos em curso serão introduzidos manualmente no momento do fecho das associações. Este trabalho será facilitado porque os grupos ja estão criados.

A migração de uma base de dados para a outra será feita de caixa a caixa de acordo com a disposição do momento.

### 2.2. Ferramentas

SIGMA desenvolveu uma ferramenta que é alimentado por um ficheiro do Excel exportado a partir de uma query criada na base de dados do access antiga (ver diagrama 2).

No Finance Solutions a os clientes obdecerão a uma nova codificação, e a codificação antiga será guardada na ficha de cada cliente para permitir guardar o percurso do cliente.

Existe uma base de dados chamada “Migration” em Access, que busca informação da base de dados real atraves de um link, ela contém todos os requisitos para exportar dados para o Excel e gerar um ficheiro que será utilizado pela ferramenta de migração para introduzir informação dos grupos e seus respectivos membros dentro do Finance Solutions. Esta base de dados, não contém dados de clientes/grupos mas existe uma ligação a base de dados real, o que permite que se façam testes até a altura de movermos os dados.

### Constragimentos

É imperioso que a migração se realize antes da criação de clientes, porque se não se proceder desta maneira, durante a migração de dados são apagados todos os clientes e contas dentro da base de dados do Finance Solutions.

### 2.3. Grupos

Na base de dados actual (CCCP), os membros são duplicados sempre que se escrevem para obterem um novo crédito, quer no mesmo grupo ou outro grupo diferente do anterior. Isto não acontece na nova base de dados porque isto implicaria a criação de tantos grupos quanto o numero de créditos que se fossem solicitar. O Finance Solutions não permite que se gerem historico de grupos.

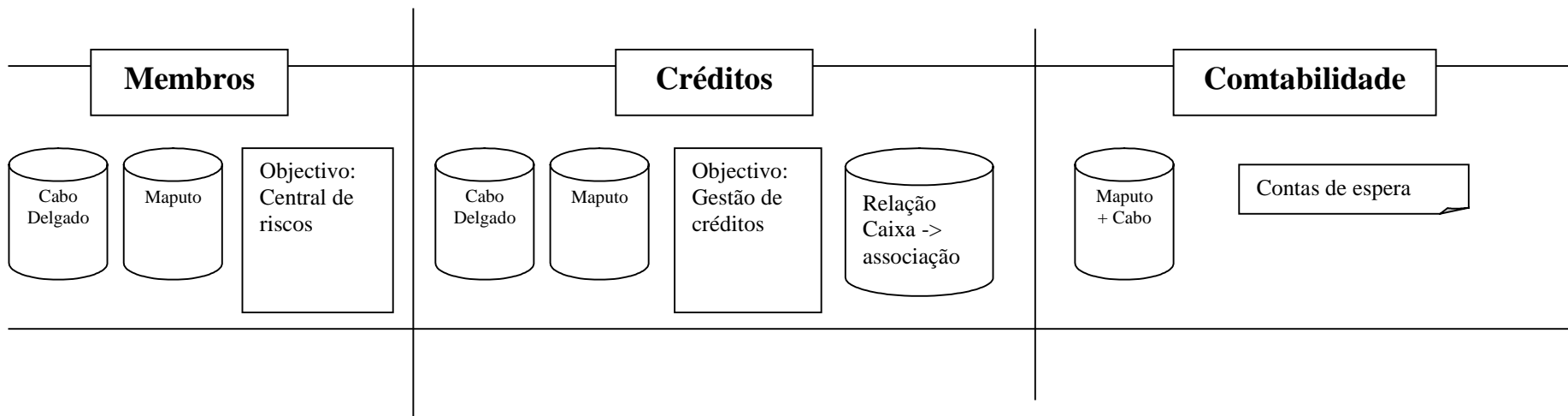
Os grupos serão constituídos de membros presentes até a altura do desembolso do ultimo credito efectuado ao grupo. O que significa que clientes que não tem grupos são criados como clientes individuais. Um cliente so pode pertencer a um grupo de cada vez. A composição do grupo na base de dados Finance Solutions não se reflecte pelo facto de um grupo ter recebido credito porque alguns membros deste grupo podem ter se juntado a outros grupos.

O grupo que perdeu todos os seus membros não será criado no Finance Solutions.

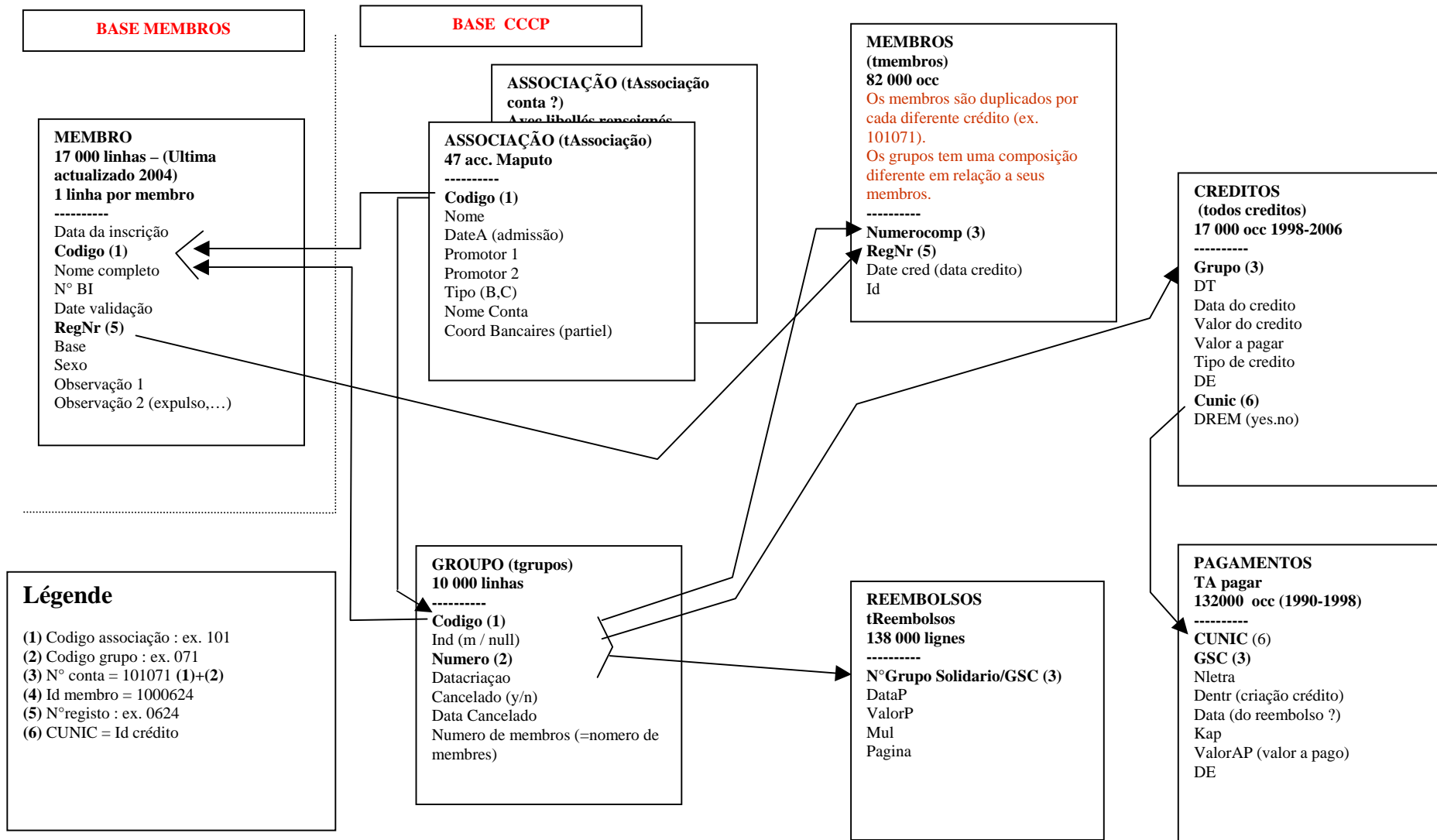
<b>Rede</b> <b>CCOM</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE MIGRAÇÃO</b>		REF : <i>PRO</i>
			REDIGE :  REVISE :


## 2.4. Diagramas da base de database Access (diagrama 1)

### NB : Diagrama das Bases de Dados do CCCP




2.5. Diagrama de Relação (diagrama 2)



	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE MIGRAÇÃO</b>		REF : PRO
			REDIGE :
			REVISE :

## 2.6. Diagrama de informação

FS Field		Membros	CCCP	Value
<b>Individual Client</b>				
Branch				Branch (determined from Association)
Name		x		Name of the client (! Exchange Order Nome/Apelidade ? length ?)
Physical/Postal Address				-
Registration Date		x		Registration date
Sex		x		Sex (Female if different of F and M)
Area Code 1		x	x	Branch name (ex. "Maputo Norte")
Area Code 2			x	Association name (Zona Verde)
Customer Category 1		x	x	Association code (124)
Customer Category 2				General
Photo file				empty
Signature File				empty
Ref. No/Batch No.				New client number format : AAAAA
Phone				empty
Date of birth				empty
ID Card		x		ID card if documented
Salutations				-
Marital Status				-
Housing				-
Education				-
Income				-
Language				-
User-definable Field 1		x	x	Old client number (101/0098)
User-definable Field 2				empty
User-definable Field 3				empty
User-definable Field 4				empty
Kin				empty
<b>Group</b>				
Branch				Branch
Group Name			x	Old association code ex : "101056 (antigo numero)"
Physical Adress				-
Registration date			x	Group registration date
Group Code				New group number format : 1AAAA
Area Code 1			x	Branch name (ex. "Maputo Norte")
Area Code 2			x	Association name (Zona Verde)
Customer Category 1			x	Association code (124)
Customer Category 2				General
Ref. No/Batch No.				empty
<b>Member</b>				
Name		x		Client name + suffixe ' M' (contrainte outil pas de doublon de nom)
Physical/Postal Address				-
Date of birth				empty
Sex		x		Sex
ID Card		x		ID card if documented
Ref. No/Batch No.				New client number format : AAAAA
Phone				empty
Mobile				empty
Sub Group Code				empty
Photo file				empty
Signature file				empty
Group Leader				empty

	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE MIGRAÇÃO</b>		REF : <i>PRO</i>
			REDIGE :
			REVISE :

## 2. PROCEDURE

### 2.1. Antes de se efectuar a migração

Determinação do capital social por cada caixa

Resolver as questões levantadas no ponto 3 (LISTA DOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS)

### 2.2. Ferramentas de migração

#### 1. Criação da tabela UltimoCrédito

A tabela UltimoCrédito contém informação das datas do último crédito dos membros. É criada com base no procedimento que se encontra no Form1. basta pressionar no botão que se encontra neste form para executar a *query* tMembroID. Esta *query* é criada na base da tabela tMembro.

#### 2. Export FS Export

A geração do ficheiro FS Export é feita com base na exportação da *query* FS Export. Esta *query* é criada através da selecção de várias tabelas e *queries*, caixa, associação caixa, ultimocredito, regMembros0ID, TgrupoID, SeparateGroupAndIndividual.

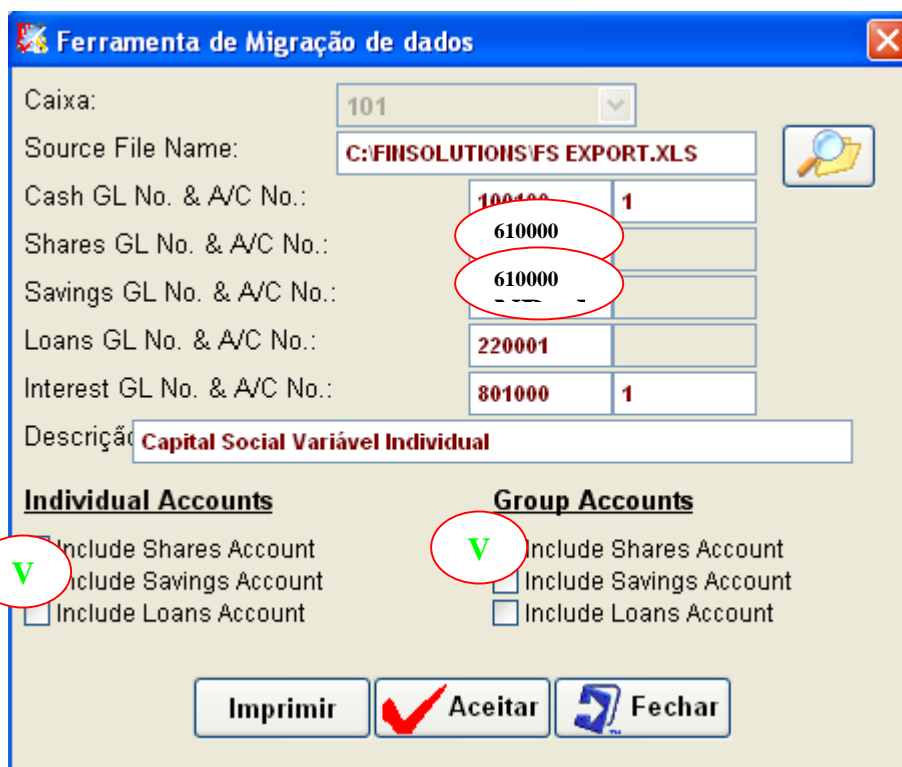
Para exportar o ficheiro executa-se a *query* FS Export, vai-se ao menu *file* e selecciona-se a opção *Save AS/Export...*, na caixa de diálogo que se segue selecciona-se a opção “*Save query ‘FS Export’ to an external file or database*”. Na caixa de diálogo que se segue, dê o nome ao ficheiro e grave-o com o formato de um documento do Excel, e prima no botão Export. De seguida irá aparecer uma caixa de diálogo a solicitar que seja introduzido um parâmetro, que para este caso concreto, deverá ser o valor da caixa a qual se pretende exportar dados, ex:101.

#### 3. Uso da ferramenta do Finance Solutions para importação de ficheiros

Primeiro verifica a data do sistema. Esta deve ser a data do dia da importação do ficheiro.

Para importação do ficheiro de dados FS Export deve-se seguir os seguintes passos:

- Indicar o nome do ficheiro fonte de dados (FS Export), ou procurar o ficheiro através do botão que se encontra do lado direito do campo de texto “nome do ficheiro fonte”(ver figura).
- Indicar os números das contas: para a caixa, capital social, depósito, crédito e juros.
- seleccionar os tipos de contas (capital social, poupança e crédito) a incluir, quer individuais ou em grupo (Sugestão: incluir contas para o capital social, para os clientes individuais e em grupo). (ver ecrã em baixo)
- Por último pressionar o botão Ok e aguardar. No fim do processamento, irá aparecer uma caixa de mensagem, pressione no botão Ok e feche a ferramenta de migração pressionando o botão *close*.



**Fig. 1** – ferramenta de migração de dados.

### 2.3. Procedimentos apos a migração de dados

#### 4. Procedimentos de Control

- **Control do numero**
  - A lista dos clientes deve refletir ao numero de linhas do ficheiro de importação(FS Export).
  - O numero total de grupos deve ser igual ao numero dos grupos da base de dados CCCP
- **Control por sondagem**
  - Deve-se proceder a recolha de amostras dos grupos e respectivos membros (a amostra deve conter no minimo 10 grupos diferentes).

#### 5. Actualização manual da informação


É importante efectuar uma actualização manual da informação visto que nem toda informação poderá ser importada utilizando a ferramenta de migração do Finance Solutions, Exemplo: data de nascimento, telefone, assinatura, etc.

#### 6. Criação de Sob-Contas

Atraves da lista de Contas de Clientes/internas. Ex. Caixa 2 deve criar a sub-conta 100100.2  
Para todas as contas Razão Geral-RG, deve ser criado sub-contas com o numero 1. ex. 490000.1 – outros fornecedores

#### 7. Inserção de créditos

- Deve-se efectuar a inserção manual dos creditos em curso.
- Fazer um levantamento do dinheiro em divida de cada cliente na base de dados do CCCP e abrir uma nova linha de credito no Finance Solutions do montante correspondente.
- Efectuar o fecho dos creditos na base de dados antiga

	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE MIGRAÇÃO</b>		REF : <i>PRO</i>
			REDIGE :
			REVISE :

- Deve-se combrar o capital social a medida que os grupos forem solicitando crédito.
- Criar uma lista negra para os clientes que se encontram na situação de expulso, demitido ou falecidos.
- Criar uma lista de clientes individuais (ind = M), e introduzi-los manualmente na base de dados. Existem 367 destes clientes.

#### **8. Criação de lista dos numeros novos**

- Renomear o nome do grupo 999999 (Empty grupo) usando os dados que vem no campo Codigo/Nº do grupo
- Criar 2 listas de numeros uma para grupo e outra para clientes individuais. (para ver o ultimo numero vai-se ao relatorio clientes registados num periodo, ordenado pelo numero de referencia).

### 3. LISTA DOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

Item	Constraint	Solution		
<b>List of known problems</b>				
<b>Group reference</b>				
	<b>With ind value set to M</b>			
	Not a problem. Means that it's an individual group.			
	Don't select for group migration (set individual member to yes)			
<b>Duplicate group</b>				
	2 cases found : 1007001, 107032			
	100001 : Delete the one with date crecao 10/8/2003			
	107032 : Delete the one with date crecao 16/4/2002			
<b>Group name for individual</b>				
	Use the group 9999			
<b>Member name length</b>				
<b>Maximum client name for FS is 24</b>				
	Reorder in Apelido - Name1 + Name 2 + Name 3			
	Compact With initial for Name 2 + Name 3			
<b>Members details</b>				
<b>Members details not found in MEMBROS database</b>				
	Create the members detail before migration			
	Use request list of members required			
<b>Error in sequence number</b>				
	Some number are not used in the sequence			
<b>Invalid date, null, zero, sex not determined</b>				
	2007			
	1900			
	List the group or member with problems by association			
<b>Create a list of client</b>				
	to be use for blacklist, close account...			

# BYTES & PIECES

Rua Comte Moura Bráz 27 Maputo Tel: 400446 Fax: 402329 E-mail: Info@bytespieces.com

A: **CCOM** Dpt°  
Maputo Att: Yves Traynard  
Tel: 21-314875/6 Data: 27-07-06  
Fax:  
Email:

## Network Implementation - Hardware Agencies and Head Office

Conforme solicitado por V.Exma junto enviamos a nossa Cotação para apreciação. Os Preços estão apresentados em US Dolares

Item	Description	Qty	Preço Unitário	Preço Total
<b>Servers</b>				
1	<b>Dell PowerEdge SC430 with:</b> Intel dual core 3.0Ghz, 2x 2MB, 800FSB 2GB Dual Rank 533Mhz ECC memory (2 x 512MB) 2 x 160GB SATA (7200rpm) hard drive DVD ROM Embedded video card Integrated 10/100 ethernet adaptor Dell keyboard and mouse Dell Server Tower Chassis Dell OpenManage Software Suite 17" Dell colour CRT monitor	6	\$1,870.00	\$11,220.00
2	UPS, 1.1KVA, MGE Evolution	6	\$360.00	\$2,160.00

**PCs**

3	<b>Optiplex 210L with:</b> Intel P4 3.0Ghz, 2MB L2 Cache, 800Mhz FSB Hyper-threading support 512MB RAM CD ROM 80GB hard disk Intel Graphics Media Accelerator 900 Intel 10/100Base-T network card Integrated AC97 sound card Portuguese keyboard Dell Optical mouse Dell Minitower Chassis Windows XP Pro with license and pre-installed	25	\$795.00	\$19,875.00
---	--	----	----------	-------------

6	Dell 17" E773C monitor	25	\$170.00	\$4,250.00
7	UPS, Legacy, 1KVA (provinces)	8	\$110.00	\$880.00
8	UPS, Legacy, 650VA (Maputo)	17	\$47.00	\$799.00

**Peripherals**

9	HP LaserJet 1320 printer	5	\$385.00	\$1,925.00
10	D-Link wireless print server	5	\$210.00	\$1,050.00
11	ZyXel ZyWall 5 UTM firewall 1yr AV, Content Filter, Antispam	1	\$2,695.00	\$2,695.00
12	D-Link wireless router/firewall	3	\$165.00	\$495.00
13	D-Link ceiling antenna ANT-0401	3	\$95.00	\$285.00
14	D-Link wireless access point	3	\$120.00	\$360.00
15	Linksys WRT54G3G wireless router/firewall	2	\$330.00	\$660.00
16	Iomega external DVD RW+	6	\$245.00	\$1,470.00

---

Sub-total				<b>\$48,124.00</b>
IVA @ 17%				<b>\$8,181.08</b>

---

**Total USD** **\$56,305.08**

---

---

# BYTES & PIECES

Rua Comte Moura Bráz 27 Maputo Tel: 400446 Fax: 402329 E-mail: Info@bytespieces.com

A: **CCOM**  
Maputo  
Tel: 21-314875/6  
Fax:  
Email:

Dpt°  
Att: Yves Traynard  
Data: 27-07-06

## Network Implementation - Software Agencies & Head Office

Conforme solicitado por V.Exma junto enviamos a nossa Cotação para apreciação. Os Preços estão apresentados em US Dolares

Item	Description	Qty	Preço Unitário	Preço Total
<b>Software</b>				
1	Microsoft Windows SBS Premium 2003 with 5 CAL	6	\$1,395.00	\$8,370.00
2	Microsoft Windows SBS CALs, 5 pk	2	\$555.00	\$1,110.00
3	MS Office 2003 Basic Edition	20	\$204.00	\$4,080.00
4	MS Office 2003 Professional	5	\$330.00	\$1,650.00
5	Symantec Antivirus V10 with groupware 5-user license, provinces	5	\$350.00	\$1,750.00
6	Symantec Antivirus V10 with groupware 25-user license, head office	1	\$1,620.00	\$1,620.00
Sub-total				<b>\$18,580.00</b>
IVA @ 17%				<b>\$3,158.60</b>
<b>Total USD</b>				<b>\$21,738.60</b>

# BYTES & PIECES

Rua Comte Moura Bráz 27 Maputo Tel: 400446 Fax: 402329 E-mail: Info@bytespieces.com

A: **CCOM**

Dpt°

Maputo

Att: Yves Traynard

Tel: 21-314875/6

Data: 27-07-06

Fax:

Email:

## Network Implementation - Networking Head Office

Conforme solicitado por V.Exma junto enviamos a nossa Cotação para apreciação. Os Preços estão apresentados em US Dolares

Item	Description	Qty	Preço Unitário	Preço Total
1	30109 - 40x25mm Trunking, per metre	150	\$2.50	\$375.00
2	636470-Internal/External/End cap	30	\$1.10	\$33.00
3	86059-RJ45 socket, surface mount box	25	\$15.00	\$375.00
4	UTP Category 5, Solid, 305m roll	3	\$76.25	\$228.75
5	Hub enclosure, 9U, metal wall mount, glass door with loc	1	\$180.00	\$180.00
6	Dell 24 port 10/100BaseT Switch	1	\$170.00	\$170.00
7	32720-24-port patch panel	2	\$140.00	\$280.00
8	1m CAT5E fly lead	25	\$3.00	\$75.00
9	3m CAT5E fly lead	25	\$5.00	\$125.00
10	74802-Support frame 2m	1	\$0.60	\$0.60
11	75002-Support plate 2m	1	\$0.60	\$0.60
12	89320-Mounting box 2m	1	\$1.40	\$1.40
13	74131-Schuko socket	1	\$4.50	\$4.50
14	Cabo de Energia PBC 3x 2.5	20	\$1.60	\$32.00
15	UPS 650VA	1	\$49.00	\$49.00
16	Legrand 6 outlet surge suppressor	1	\$35.00	\$35.00
17	Labour	4	\$200.00	\$800.00
Sub-total				<b>\$2,764.85</b>
IVA @ 17%				<b>\$470.02</b>
<b>Total USD</b>				<b>\$3,234.87</b>

# BYTES & PIECES

Rua Comte Moura Bráz 27 Maputo Tel: 400446 Fax: 402329 E-mail: Info@bytespieces.com

A: **CCOM**

Dpt°

Maputo

Att: Yves Traynard

Tel: 21-314875/6

Data: 27-07-06

Fax:

Email:

## Network Implementation - Agencies, Wireless

Conforme solicitado por V.Exma junto enviamos a nossa Cotação para apreciação. Os Preços estão apresentados em US Dolares

Item	Description	Qty	Preço Unitário	Preço Total
1	D-Link PCI wireless card	20	\$2.50	\$50.00
2	Hub enclosure, 9U, metal wall mount, glass door with loc	5	\$180.00	\$900.00
3	Dell 16 port 10/100BaseT Switch	5	\$125.00	\$625.00
4	32720-24-port patch panel	5	\$140.00	\$700.00
5	5m CAT5E fly lead	5	\$7.00	\$35.00
6	74802-Support frame 2m	5	\$0.60	\$3.00
7	75002-Support plate 2m	5	\$0.60	\$3.00
8	89320-Mounting box 2m	5	\$1.40	\$7.00
9	74131-Schuko socket	5	\$4.50	\$22.50
10	Cabo de Energia PBC 3x 2.5	100	\$1.60	\$160.00
11	UPS 650VA	5	\$49.00	\$245.00
12	Legrand 6 outlet surge suppressor	5	\$35.00	\$175.00
13	Labour	5	\$200.00	\$1,000.00
Sub-total				<b>\$3,925.50</b>
IVA @ 17%				<b>\$667.34</b>
<b>Total USD</b>				<b>\$4,592.84</b>

# BYTES & PIECES

Rua Comte Moura Bráz 27 Maputo Tel: 400446 Fax: 402329 E-mail: Info@bytespieces.com

A: **CCOM**  
Maputo  
Tel: 21-314875/6  
Fax:  
Email:

Dpt°  
Att: Yves Traynard  
Data: 27-07-06

## Network Implementation - Configuration

Conforme solicitado por V.Exma junto enviamos a nossa Cotação para apreciação. Os Preços estão apresentados em US Dolares

Item	Description	Qty	Preço Unitário	Preço Total
1	Configuration Servers Workstations WAN Links Firewalls	6	\$1,000.00	\$6,000.00
2	One year maintenance contract, based upon 8 hrs per month in Maputo	1	\$4,800.00	\$4,800.00
	Sub-total			<b>\$10,800.00</b>
	IVA @ 17%			<b>\$1,836.00</b>
	<b>Total USD</b>			<b>\$12,636.00</b>

# BYTES & PIECES

Rua Comte Moura Bráz 27 Maputo Tel: 400446 Fax: 402329 E-mail: Info@bytespieces.com

A: **CCOM**  
Maputo  
Tel: 21-314875/6  
Fax:  
Email:

Dpt°  
Att: Yves Traynard  
Data: 27-07-06

## Network Implementation - Links Installation

Conforme solicitado por V.Exma junto enviamos a nossa Cotação para apreciação. Os Preços estão apresentados em US Dolares

Item	Description	Qty	Preço Unitário	Preço Total
1	TDM ADSL Link installation	4	\$25.00	\$100.00
2	TDM ADSL Link Modems	4	\$30.00	\$120.00
	Sub-total			<b>\$220.00</b>
	IVA @ 17%			<b>\$37.40</b>
	<b>Total USD</b>			<b>\$257.40</b>

# Bytes & Pieces

27, Rua Comandante Moura Bráz Maputo Tel: 400446 Fax: 402329 Email: info@bytespieces.com

## **Maintenance Agreement for C.C.O.M.**

**Version 1.0**  
**Maputo, Mozambique**

## RELEASE DETAILS

<b>Document Title:</b>	C.C.O.M. Maintenance Contract		
<b>Version Number:</b>	2.0		
<b>Document Location:</b>	Maputo, Mozambique		
<b>Author(s):</b>	Vijay Thadani	<b>Signed:</b>	
<b>Date:</b>	27/03/2005		
<b>Author(s):</b>	Vijay Thadani	<b>Signed:</b>	
<b>Date:</b>	27/03/2005		
<b>Reviewed By:</b>		<b>Signed:</b>	
<b>Date:</b>			
<b>Release Approved By:</b>		<b>Signed:</b>	
<b>Date:</b>			
<b>Accepted By:</b>		<b>Signed:</b>	
<b>Date:</b>			

## REVISION HISTORY

<b>Version</b>	<b>Issued</b>	<b>Modified by</b>	<b>Nature of Changes</b>
V1.00	22/11/2005	Vijay Thadani	For Release
V2.00	22/11/2006	Yves Traynard	For customisation CCOM

## DISTRIBUTION LIST

<b>C.C.O.M.</b>	<b>Bytes &amp; Pieces</b>		
Yves Traynard			
Enoque Raimundo Changamo			
Oumou Sidibé Van Hoorebeke			
Camilo Simao			

## **1. Hardware Support**

The Maintenance Agreement will encompass hardware and software support at the C.C.O.M. offices located in Mozambique (see Appendix C : list of sites). The Maintenance Agreement will involve a combination of on-site service and, where required, carry-in service of the hardware. Equipment from provincial sites will be covered under this maintenance agreement.

Under the terms of the Maintenance Agreement, hardware support will include the following activities.

1. Physical maintenance of servers, workstations.
2. Fault identification and replacement of components.
3. Restart and test of workstations and peripherals.
4. Installation and set-up of workstations and peripherals.
5. Verification of backup systems.
6. Hardware optimization according to required builds, instruction manuals and best practices.

The hardware that will be supported under this maintenance agreement at the present time includes the equipment listed in Appendix A.

The agreed monthly fee for this Maintenance Agreement covers this hardware only. An additional fee will be negotiated for any hardware that is added at a later date.

Training on the use of hardware is not included in this Maintenance Agreement.

## **2. Software Support**

Under the terms of the Maintenance Agreement, software support will include the following activities.

1. Fault identification.
2. Hardware driver installation and setup.
3. Software installation and configuration for software packages included in this Maintenance Agreement.
4. Restoration of lost or damaged files where possible and if backups are available from C.C.O.M..
5. Restoration of software to the agreed original installation configuration, if required.
6. Software optimization according to required builds, instruction manuals and best practices.
7. Verification of regular antivirus updates.

Software support does not include any training on operating systems or installed software.

The software that will be supported under this Maintenance Agreement includes the software listed in Appendix B.

### **3. System Administration**

System administration of the network will be carried out by Bytes & Pieces, and will include the following activities.

1. User setup and management (addition, deletion and changes to network users, passwords, security levels).
2. Logon scripts.
3. Management and control of disk space.
4. Management and control of access to network resources (printers, shared directories).
5. Operating system maintenance and optimization.

System administration of the remote sites will be undertaken from C.C.O.M. Maputo office where possible by remote access software and telephone support.

It is possible that additional software will be installed on the C.C.O.M. server and workstations. Support for additional software must be agreed upon before implementation and may require separate contractors in the case of specialized software.

Under no circumstances will Bytes & Pieces install or support software that has not been legally purchased or licensed. Where software is purchased from Bytes & Pieces, all licensing material will be provided to C.C.O.M. and will be the responsibility of C.C.O.M. to maintain.

#### **4. Client Requirements**

In order to facilitate this Maintenance agreement, C.C.O.M. will bear the following responsibility.

1. Appoint an approved individual to act as a liaison with Bytes & Pieces.
2. Inform Bytes & Pieces of service requests through an approved procedure.
3. Provide service requests in writing (fax or email), when possible.
4. Ensure users have adequate computer training.
5. Ensure backups are undertaken on the server/workstations.
6. Provide contact information for a C.C.O.M. supervisor in the event of an emergency.

## **5. Bytes & Pieces Requirements**

In order to facilitate this Maintenance agreement, Bytes & Pieces will bear the following responsibility.

1. Provide the necessary staff to fulfill this Maintenance Agreement.
2. Inform C.C.O.M. of any potentially threatening situation that could affect the equipment and software covered under this Maintenance Agreement.
3. Coordinate or assist in the supply and delivery of equipment from other suppliers, as requested.
4. Keep a detailed log of activities undertaken during all regular and additional service requests.

## 6. Working Hours and Response Times

Under the terms of this Maintenance Agreement, the hours of service shall be deemed to be as follows.

<b>Time</b>	<b>Duration</b>
Regular working hours	Monday to Friday – 08:00 to 17:00
Evening hours	Monday to Friday – 17:30 to 22:30
Weekends	Saturday and Sunday – 09:00 to 17:00

The additional hourly charges for service and support under this Maintenance Agreement shall be as follows.

<b>Hourly Charges</b>	<b>Cost</b>
Service during regular working hours	USD50.00 plus IVA (17%)
Service during evening hours	USD75.00 plus IVA (17%)
Service during weekends	USD75.00 plus IVA (17%)

The standard response time for services shall be as follows.

<b>Response</b>	<b>Time</b>
First telephone contact	2 hours
On-site visit	Same business day
Carry-in repair	48 hours

Normal repair time for equipment supplied by Byte & Pieces shall be as follows.

<b>Equipment</b>	<b>Time</b>
Servers	Same business day
Network peripherals	Same business day
Workstations supplied by Bytes & Pieces	48 hours
Printers	48 hours
UPS	48 hours

Note that the above times are estimates only. For guaranteed Next Business Day (NBD) service, an annual fee is required under a separately negotiated contract.

Where additional spares are required or where the equipment is not supplied by Bytes & Pieces, C.C.O.M. will be informed of the estimated repair time. In all cases, Bytes & Pieces will make every effort to ensure that the maximum down time for any emergency situation is 48 hours.

Emergency service may be required under this Maintenance Agreement. The response time for emergency requests shall be one hour or less. The hourly charge for an emergency response shall be USD75.00, regardless of the hours of service.

## 7. Fees

Under the terms of this Maintenance Agreement, C.C.O.M. will receive the following services:

On-site Visit (Maputo area see appendix C) – once per month, 6 hrs

Telephone/On-site support Maputo – 2 hours

Total: 8 hours per month based upon regular working hours.

**The base value for this contract shall be USD400 per month plus IVA for a total value of USD468.00.**

Billing will take place quarterly.

For external site visits (Province sites see appendix C), C.C.O.M. will provide travel, accommodation and meals at their external offices. If such arrangements are not possible, the following basic rates will be used for site visits, in addition to a USD25 dollar per diem.

Transport allowance at US\$0.4/km

Meals allowance at US\$7 per meal

Accommodation at US\$40 per night

These rates may alter, depending upon location and seasonal variations.

**8. Agreement Terms**

This document is a Maintenance Agreement for IT hardware and Software between C.C.O.M. and Bytes & Pieces. By signing and returning a copy of this agreement, it is understood that you agree to the terms and conditions of the Maintenance Agreement as outlined above. The period of the agreement shall be one year. For cancellation of the contract, a 30 day notification period will be required by either party.

<b>Authorization</b>	
Signed by	Signed by
Designation:	Designation:
For C.C.O.M.	For Bytes & Pieces

## **Appendix A**

### **Hardware Supported Under Maintenance Agreement**

Bytes & Pieces technicians shall support the following hardware under this maintenance agreement.

#### **Branches**

---

##### **Servers**

- 1 x Dell Poweredge SC430 (SBS2003)

##### **Workstations**

- 4 x Optiplex 210L
- All have WinXP & Office 2003

##### **Printers**

- HP Laserjet1320

##### **Network**

- 1 x WIFI network equipment
- Switch, WIFI router, Print server

#### **Head Office**

---

##### **Servers**

- 1 x Dell Poweredge SC430 (SBS2003)

##### **Workstations**

- 5 x new Optiplex 210L
- 5 x Dell equipment already in used
- All have WinXP & Office 2003

##### **Printers**

- HP Laserjet1320

##### **Network**

- 1 x Ethernet network

## **Appendix B**

### **Software Supported Under Maintenance Agreement**

Bytes & Pieces technicians shall support the following software packages under this software agreement.

#### Desktop Operating Systems:

- Microsoft Windows XP Professional

#### Server Operating Systems:

- Microsoft Windows Small Business Server 2003 Premium Edition

#### Additional Software:

- Microsoft Office 2003 (all versions)

#### AntiVirus Software

- Symantec Antivirus

#### Backup Software

- ZIP DVD solution

## **Appendix C**

### **List of sites**

- **Maputo area**
  - Branch Maputo Norte : Benfica
  - Branch Matola : Matola
  - Branch Maputo Sul : Alto Mae, av de Trabalho
  - Sede : same address as Branch Maputo Sul, first floor
  
- **Province sites**
  - Branch Montepuez : Montepuez
  - Branch Pemba : new site 2007

**Le besoin en équipement par différence de parc avant et après la transformation**

Parc	Actuel			Cible							Remarque
	PC fixe occasion	PC portable occasion	Imprimante occasion	PC fixe neuf	PC portable neuf	PC fixe occasion	PC portable occasion	Imprimante neuve	Imprimante occasion	Autre	
<b>Caisse Pemba</b>	0	0	0	4	0	1	0	1	0	1 serveur	La délégation se greffe sur l'équipement de Montepuez. Les 2 postes actuels passent en libre service/secours. Le 3ème revient au Délégué.
<b>Caisse Montepuez</b>	0	0	0	4	0	1	0	1	0	1 serveur	
<b>Délégation Cabo</b>	3	0	1	0	0	1	0	0	1		
<b>Maputo Nord</b>	0	0	0	4	0	1	0	1	0	1 serveur	La délégation se greffe sur l'équipement du siège. 3 postes siège actuels passent en libre service/secours.
<b>Maputo Sud</b>	0	0	0	4	0	1	0	1	0	1 serveur	
<b>Matola</b>	0	0	0	4	0	1	0	1	0	1 serveur	
<b>Délégation Maputo</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
<b>Siège</b>		1					1				
Enoque	1	0	0	1	0	0	0	0	0		Poste neuf
Oumou	1	0	1	1	0	0	0	0	1		Poste neuf
Directeur financier	0	0	0	1	0	0	0	0	0		Poste neuf
Rebelo (comptable)	1	0	0	0	0	1	0	0	0		Maintien poste existant
Italino	1	0	0	0	0	1	0	0	0		Maintien poste existant
Acacio	1	0	0	0	0	1	0	0	0		Maintien poste existant
Libre service entrée	1	0	0	0	0	1	0	0	0		
Libre service entrée	1	0	1	0	0	1	0	0	0		
Adjoint informatique	0	0	0	1	0	0	0	0	0		Poste neuf
Yves	1	0	0	0	0	1	0	0	0		Poste à recycler à son départ
Serveur								1	1	1 serveur	2 imprimantes connectées à répartir dans les locaux.
<b>Total</b>	11	1	3	24	0	12	1	6	3		
<b>Différentiel (achats à envisager)</b>				24	0	1	0	6	0		Les UPS, claviers, écrans, souris,, suivent les matériels d'occasion
<b>FS : Finance Solutions de Sigma</b>				nb licences * nb utilisateur/licence							
Accès FS Caisse					5*5						
Accès FS Agrégé					1*8						
Accès FS Caisse centrale					1*5						
Accès FS consolidé et caisse centrale											
Pas d'achat de portable											
Sont intégrés les deux recrutements prévus : directeur financier et adjoint informatique											

Trimestre	Fournisseur	Budget	Nature	Montant HT	Taxe	Remarque	
3Q2006	SIGMA	Investissement	Software applicatif	1er paiement à signature du contrat	\$10,300.00	\$10,300.00	3 paiements Swift Transfer 5000 / 5000 / 300
3Q2006	SIGMA	Formation	Conseil/Formation	Première mission sur site : mission	\$1,890.00	\$1,890.00	En cash sur facture
3Q2006	SIGMA	Formation	Conseil/Formation	Première mission sur site : frais payés par SIGMA	\$2,700.00	\$2,700.00	En cash sur facture billets d'avion, per diem, visa
4Q2006	Hôtel Maputo	Formation	Conseil/Formation	Première mission sur site : hôtel payé par CCOM	\$1,032.00	\$175.44 \$1,207.44	1 paiement direct à l'hôtel par CCOM
4Q2006	SIGMA	Formation	Conseil/Formation	Deuxième mission sur site : mission	\$630.00	\$630.00	En cash sur facture
4Q2006	SIGMA	Formation	Conseil/Formation	Deuxième mission sur site : frais payés par SIGMA	\$1,275.00	\$1,275.00	En cash sur facture billets d'avion, per diem, visa
4Q2006	Hôtel Maputo	Formation	Conseil/Formation	Deuxième mission sur site : hôtel payé par CCOM	\$430.00	\$73.10 \$503.10	1 paiement direct à l'hôtel par CCOM
4Q2006	SIGMA	Investissement	Software applicatif	2eme paiement à démarrage site pilote	\$4,120.00	\$4,120.00	1 paiement Swift Transfer
4Q2006	SIGMA	Investissement	Software applicatif	3eme paiement sign off acceptation	\$6,180.00	\$6,180.00	2 paiements Swift Transfer 5000 / 1180
3Q2006	BYTES & PIECE	Investissement	Hardware, Network, Operat	Equipement site pilote (2 PC + 1 serveur)	\$8,765.00	\$1,490.05 \$10,255.05	Paiement sur facture après livraison
4Q2006	BYTES & PIECE	Fonctionnement	Hardware, Network, Operat	Maintenance annuelle oct-déc	\$1,600.00	\$272.00 \$1,872.00	Paiement sur facture après livraison
4Q2006	BYTES & PIECE	Investissement	Hardware, Network, Operat	Equipement site pilote (2 PC supplémentaires)	\$2,590.00	\$440.30 \$3,030.30	Paiement sur facture après livraison
4Q2006	BYTES & PIECE	Investissement	Hardware, Network, Operat	Equipement Deuxième caisse Maputo	\$11,355.00	\$1,930.35 \$13,285.35	Paiement sur facture après livraison
4Q2006	BYTES & PIECE	Investissement	Hardware, Network, Operat	Equipement Troisième caisse Maputo	\$11,355.00	\$1,930.35 \$13,285.35	Paiement sur facture après livraison
4Q2006	BYTES & PIECE	Investissement	Hardware, Network, Operat	Equipement Siège	\$20,660.15	\$3,512.23 \$24,172.38	Paiement sur facture après livraison
4Q2006	BYTES & PIECE	Immobilier	Hardware, Network, Operat	Cablage Siège	\$2,764.85	\$470.02 \$3,234.87	
4Q2006	BYTES & PIECE	Investissement	Hardware, Network, Operat	Equipement Première caisse Cabo	\$12,355.00	\$2,100.35 \$14,455.35	Dont 1000 frais de déplacement
1Q2007	BYTES & PIECE	Investissement	Hardware, Network, Operat	Equipement Deuxième caisse Cabo	\$12,355.00	\$2,100.35 \$14,455.35	

TOTAL \$112,357.00 \$14,494.54 \$126,851.54

#### VENTILATION BUDGETAIRE

Poste taxe		\$14,494.54
Poste investissement informatique	\$100,035.15	
Budget fonctionnement	\$1,600.00	
Investissement Immobilier	\$2,764.85	
Budget Formation	\$7,957.00	
TOTAL	\$112,357.00	\$14,494.54

Toutes les sommes sont previsionnelles selon devis

Postes regles	\$24,687.00	\$175.44	\$24,862.44
---------------	-------------	----------	-------------

	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
<b>Objectif du mois</b>	Former et transférer les compétences	Mettre en route Matola et Maputo Norte	Démarrer Maputo Sul et le Siège	Démarrer Montepuez	Consolider le Siège	Démarrer Pemba	Poursuivre extensions Siège	Rythme de croisière
<b>Transfert de compétences</b>								
<b>Formation</b>								
Maj des supports	1							
<b>Relation fournisseurs</b>								
SIGMA	0.5							
Bytes and Pieces	0.5							
<b>Relation interne</b>								
Pilotage	0.5							
Gestion de l'assistance	0.5							
<b>Extensions prévues</b>								
Commissions	0.5							
Agrégation/Consolidation	0.5							
Perspectives	0.5							
<b>Finance Solutions</b>								
Nouvelle version	0.5							
Paramétrage (module 5)	0.5							
<b>Participation aux formations</b>								
Produits/Politiques			1					
Procédures			2					
<b>Extensions Caisse</b>								
<b>Sécurité</b>								
Mise en place des outils		3						
<b>Tarefa</b>								
Fin de rédaction (Comptable, Directeur)	2							
<b>Extensions Siège</b>								
<b>Etude</b>								
Commissions				3				
Agrégation/Consolidation					5			
<b>Réalisation</b>								
Commissions						10		
Agrégation/Consolidation							5	10
<b>Mise en place</b>								
Consolidation simple					3			
Gestion ligne crédit Siège/Caisse					2			
Commissions						2		
Agrégation/Consolidation								2
<b>Formation</b>								
Formation Siège						1	1	1
<b>Déploiement</b>								
<b>Caixa Maputo Norte</b>								
Formation	réalisée							
Installation matérielle		1						
Migration		1						
Démarrage		3						
<b>Caixa Maputo Sul</b>								
Installation matérielle								
Formation			3					
Migration			1					
Démarrage			3					
<b>Caixa Matola</b>								
Installation matérielle	1							
Formation		2						
Migration		1						
Démarrage		3						
<b>Siège</b>								
Installation matérielle			2					
Formation			2					
Migration (pastel+"serveur")			1					
Démarrage			1					
<b>Caixa Montepuez</b>								
Installation matérielle					3			
Formation					1			
Migration/Initialisation					2			
Démarrage					4			
<b>Caixa Pemba</b>								
Installation matérielle							3	
Formation							1	
Migration/Initialisation							2	
Démarrage							4	
<b>Assistance hors démarrage</b>								
Temps passé (en%) - à terme 1 j/caisse/mois	30%	6	6	6	6	6	6	6
<b>Evolutions mineures logiciels, procédures</b>								
Temps passé (en%)	5%	1	1	1	1	1	1	1
<b>Pilotage de l'activité</b>								
Pilotage de l'activité (en %)	5%	1	1	1	1	1	1	1
<b>Charge totale</b>	<b>8.5</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>20</b>

# Relatório das Actividades

De 6 de Novembro até 24 de Novembro de 2006

## Actividades Passadas

- Finalização da tradução
  - Tradução do ficheiro de lingua ate 2000 linhas
  - Envio do ficheiro de lingua a SIGMA (de acordo com o contracto)
- Preparação para formação de utilizadores
  - Criação de três documentos para a formação módulo 1, módulo 3, módulo 4.
  - Criação de manual de exercicios
  - Preparação de uma base de dados para exercicios
  - Manual de utilizador para tarefas dos módulos 1 e módulo 3.
  - Preparação da sala de formação
- Formação de utilizadores
  - Módulo 1 – Apresentação do Pacote Informático Caixa - 8 formandos de 15/11/2006.
  - Módulo 3 – Balcão - 7 formandos de 16/11/2006.
  - Módulo 4 – Contabilidade e Gestão da Caixa - 5 formandos de 17/11/2006.
- Actualização dos manuais de formação
  - Para salvaguardar a experiência obtida durante a formação
  - Melhorar o manual
- Teste da nova versão do Software do Finance Solutions
  - Teste das funções principais que estavamos aguardando.
    - Metodo de calculo de juros : ok, mesmo metodo utilizado actualmente pela CCOM.
    - O desembolso de crédito por cada membro: ok, agora é opcional
    - Problemas de acesso para utilizadores normais do windows (não administradores): ok, os utlizadores normas do windows também podem ter acesso ao FS
    - Novo relatório de contacto de clientes que tem crédito: ok
    - Nova opção para definir a frequência para gerir crédito “in fine”
- Parametrização do modelo geral da base de dados (Modelo)
  - Produtos
  - Criação de utilizadores
  - Definição de permissões dos utilizadores
- Procedimento de migração
  - Teste final, ok , tão criadas as condições para se iniciar uma caixa
- Transferência de competência
  - Relacionamento com fornecedores, SIGMA, Bytes & Pieces
  - Provisão do plano dos proximos sete meses
  - Relatório de actividades

## Perguntas e Decisões

- Formação de utilizadores
  - É importante que tenha um assistente para ajudar : a escolher
  - O tempo para a formação do módulo 4 é curto: proposta – 2 dias de formação
  - Organização da próxima formação: Quando? Onde? Os participante?
  - É importante que antes de formação os participantes tenham uma formação de políticas e procedimentos.
  - É importante que o formador siga a formação de policas de crédito e procedimentos da caixa.
- Início da primeira caixa
  - Quando ??
  - Onde ??
- Parametrização do modelo geral da base de dados (Modelo)
  - Produtos
    - calculo de provisão
    - nomes comercial dos produtos (antigo e novo)
  - Contabilidade geral
    - amortização, vida útil da imobilização
    - criação de menus para transações classicas ex. Água e luz

## Planos para as proximas duas semanas

- transferência de competência 2 dia
  - Gestão de assistência
  - Previsão da instalação de Software
- Finalização da tradução 1 dia
  - Fazer a tradução das novas linhas do ficheiro de lingua da nova versão do Finance Solutions.
- Instalação da caixa da Matola 1 dia
  - Organizar a recepção do material
  - Verificar a instalação, Hardware e Software
- Finalizar a criação das tarefas 2 dias
  - Módulo 4
- Automatizar o processo de segurança 3 dias
  - Backup
- Preparar nova formação
- Preparar o início da primeira caixa

## Anexo

- Documento de formação (3 módulos)
- Manual de utilizador
- Plano dos proximos sete meses

- Procedimento de migração
- Relacionamento com fornecedores, SIGMA
- Relacionamento com fornecedores, Bytes & Pieces



Document	This document describes the implementation plan of the MIS Software Finance Solutions at the CCOM micro-finance institution.
Version	2006-07-18
Author	Yves Traynard

---

### Table of Contents

<b>TABLE OF CONTENTS</b>	<b>1</b>
<b>HISTORICAL</b>	<b>1</b>
<b>CONTEXT</b>	<b>2</b>
<b>SOFTWARE ARCHITECTURE</b>	<b>4</b>
<b>HARDWARE ARCHITECTURE</b>	<b>5</b>
<b>IMPLEMENTATION PLAN</b>	<b>7</b>
<b>IMPLEMENTATION PLANNING</b>	<b>9</b>

---

### Historical

The decentralised credit program for the domestic, rural and urban sector was implemented in February 1997 by IRAM (French Operator). Financed mainly by the AFD (French Development Agency), this program is under the supervision of the Bank of Mozambique.

The first phase of this program ran from February 1997 to October 2005. During this period, 68 credit unions were created in two regions: 36 in the urban area of Maputo, 32 in the rural zone of Cabo Delgado. At the end of 2005, the client outreach was 20.000 in the whole network: 15.000 in Maputo and 5.000 in Cabo.

In September 2005, a new financing was granted by AFD for a period of 4 years (second phase). IRAM was again selected to carry on, for two years more, his support to the network.

This second phase is characterised by the evolution of the initial methodology which has to change because the network had reached a high level of activity and because of the changes in the Mozambican microfinance context. In that context, the main changing for the network is merging the 68 associations in 5 branches to be all computerised.

---

## Context

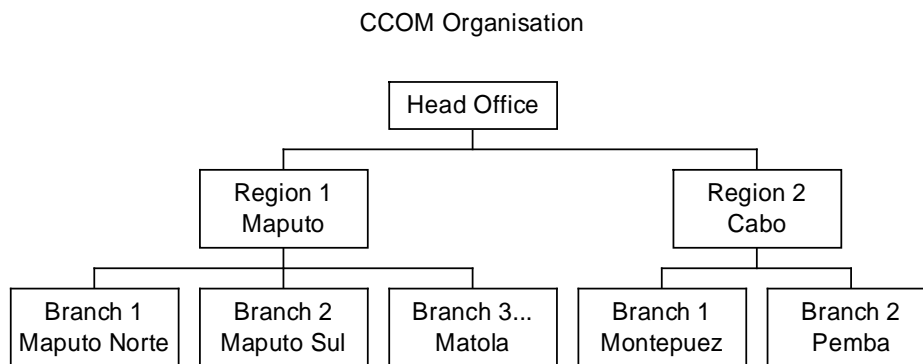
### CCOM network

The Mozambican micro-finance institution CCOM (ex-CCCP) faces a major strategic evolution aiming its self-sustainability. Within this framework, CCOM decided to use dedicated software to gain effectiveness.

The CCOM network is located in two geographical Regions:

- Maputo and its outskirts (South of Mozambique),
- the district of Cabo Delgado (North of Mozambique).

The network will be extended in the future by creation of Branches and Regions. By the end of the year 2006, the network will be organised in 5 branches according to the diagram below. The current contract aims at the equipment of this target of 5 branches and the Head Office.



### Branches

Each branch has its own accountability. It also manages the micro-finance products (credit and saving) of its customers (individual or solidarity groups). These products are distributed by employees of CCOM (“agents”) and by providers. These people are remunerated for whole or part by commissions.

### Regions

The Region has no “physical” existence. It’s used as an aggregate to manage the two geographical areas.

### Head Office

Head Office

- provides technical support for the branches
- finances credits and manages savings
- manages the institution

For those reasons the Head Office needs tools to:

- manage credits and savings of the Branches
- calculate the commissions of the employees (agent) and the providers
- pay the employees of the branches
- provide indicators, ratios... to manage the institution

### Volume (est. 2006)

1 Head Office (fr. Siège, port. Sede)

2 Regions (fr Région, port. Região)

5 branches (fr. Caisse, port. Caixa)  
 20 800 members (Maputo 15 000 ; Cabo 5 800)  
 21 379 credits/yr

Credit type:

- Credito Individual : not until 2007
- Credito Agricola solidario : 3961 (Cabo)
- Credito Commercial solidario : 17218 (Maputo) + 200 (Cabo)
- Saving : experimentation, end of 2006

## Computerisation

Computerisation follows the spread of the new organisation. The opening of a new branch is accompanied by the installation of the hardware and software. Today the credits are stored in an Access databases and manage from the Head Office.

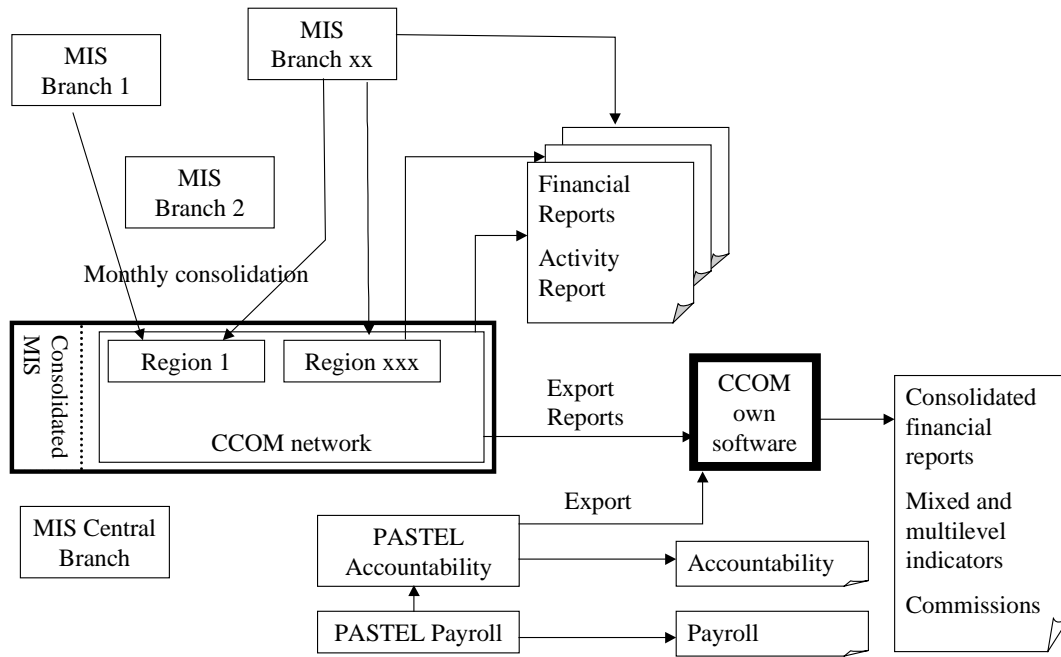
## Project Team

Nom	Company	Role	Contact
<b>The client</b>			
Enoque Changamo	CCOM	Knowledge old system. Support for datas migration. Branch implementation	<a href="mailto:caixa.comunitaria@tvcabo.co.mz">caixa.comunitaria@tvcabo.co.mz</a> skype: erchangamo
Oumou Sidibé VanHoorebeke	IRAM	Build statistical and financial reports. Branch implementation	<a href="mailto:o.vanhoorebeke@iram-fr.org">o.vanhoorebeke@iram-fr.org</a> skype: oumouvan
Serge Lacan	IRAM	Build statistical and financial reports. Software architecture	<a href="mailto:s.lacan@iram-fr.org">s.lacan@iram-fr.org</a> skype: iram-slacan
Yves Traynard	IRAM	MIS Project leader	<a href="mailto:ytiram@online.fr">ytiram@online.fr</a> skype : ytraynard
Jean Pouit	CGAP	Compared analyse for commercial MIS	<a href="mailto:jeanpouit@yahoo.fr">jeanpouit@yahoo.fr</a> skype: simbajp
<b>The supplier</b>			
Lachmayya Siddanmane	SIGMA	Data migration, Software Development	<a href="mailto:Lachmayya@yahoo.co.in">Lachmayya@yahoo.co.in</a> or <a href="mailto:info@sigmacd.com">info@sigmacd.com</a> Skype: Lachmayya or sigmacd
Agab Tony	SIGMA	End user, Administration training. Solving and optimising Installation	<a href="mailto:info@sigmacd.com">info@sigmacd.com</a> skype: sigmacd

## Software architecture

### Diagram

The diagram below shows the software involved in the CCOM MIS.



Component	Role	Software	Site	License	Already installed
MIS Branch	Accountability and Portfolios of each branch	Finance Solutions Branch	Each branch	1 license per Branch	n
MIS Consolidated	Consolidated	Finance Solutions Head Office	Head Office	1 Head office license	n
MIS Central Branch	Head Office Portfolios. Manage credit and saving between Head office and the branches. Not consolidated.	Finance Solutions Branch	Head Office	1 Branch license	n
Pastel Accountability	Head Office accountability	Pastel Accountability	Head Office	1 license Head office	y
Pastel Payroll	Payroll of the employees (fix) Periodical reports	Pastel Payroll	Head Office	1 license Head office	n
CCOM own software	Consolidated financial reports Mixed and multilevel indicators Commissions	CCOM own software	Head Office	n.a.	To be analysed and developed

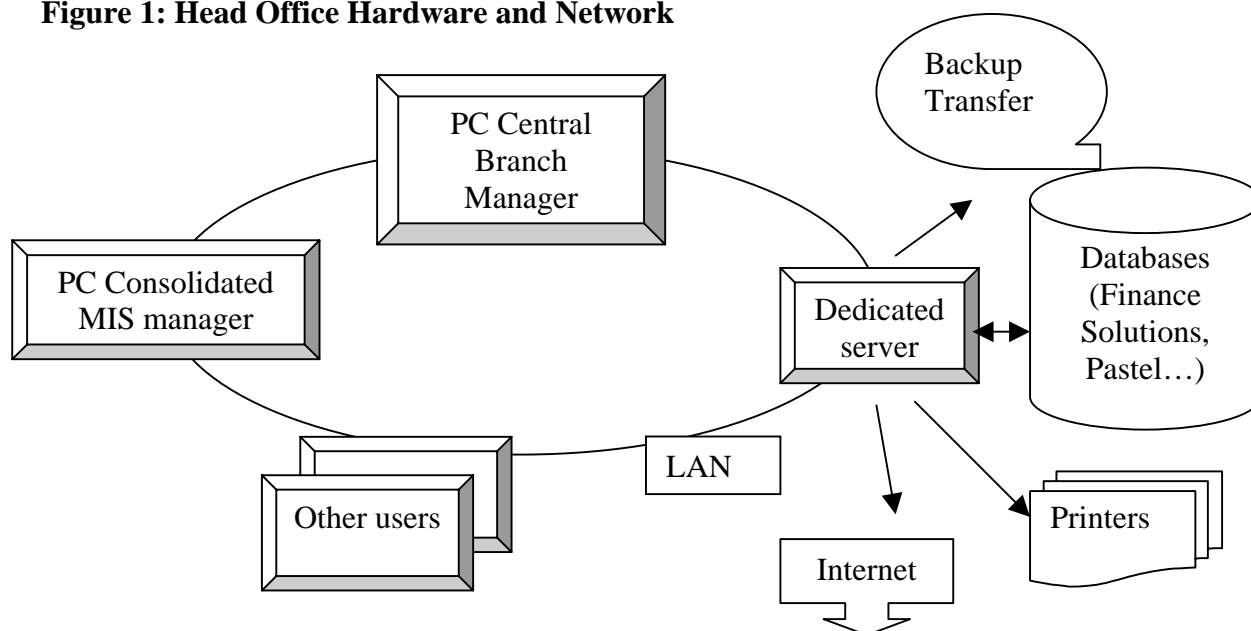
## Hardware architecture

### Head Office

There will be one dedicated server at the Head office running:

- Pastel Payroll and Accountability
- Main Branch MIS
- Head Office MIS
- Different CCOM made tools
- Shared resources, printers, Internet, backup, shared directories and files...

**Figure 1: Head Office Hardware and Network**



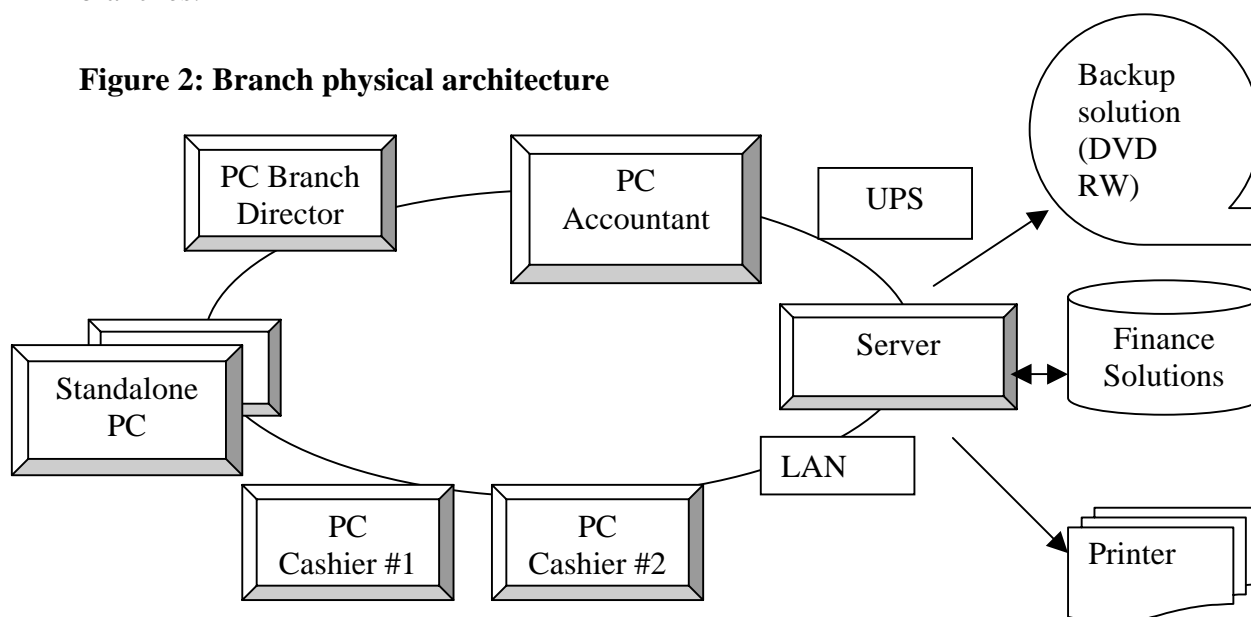
**Table 1: Head Office Hardware and Network Components**

Components	Operating System	Finance Solutions Client + access to Server	Other software and hardware
<b>PC Consolidated MIS manager</b>	Windows XP+Office	1 Head Office	
<b>PC Central Branch Manager</b>	Windows XP+Office	1 Central Branch	
<b>Other users</b>	Windows XP+Office	5 Head Office 4 Central Branch	Some PC required access to both Central Branch and Consolidated database.
<b>Dedicated server</b>	Windows Server 2003 - Windows SQL Server	Up to 20 users  5 simultaneous users	1 DVD RW for backup and transfer
<b>Printer</b>			Already exists
<b>LAN</b>			Ethernet, Already exists
<b>Antivirus</b>			AVG free edition
<b>Firewall</b>			Not chosen
<b>License TOTAL</b>	2 Windows XP licenses 1 license Server 2003 1 license SQL Server for 5 simultaneous users for	1 Head Office license (10 users) 1 Branch license (5 users) SQL server edition	

## Branches

A dedicated server hosts the database under SQL Server. Same configuration for the 5 branches.

**Figure 2: Branch physical architecture**



**Tableau 1 : Branch Hardware and Network Components**

Components	Operating System	Finance Solutions Client + access to Server	Other software and hardware
<b>PC Branch Director</b>	Windows XP+Office	1 Branch	
<b>PC Accountant</b>	Windows XP+Office	1 Branch	
<b>PC Cashier #1</b>	Windows XP+Office	1 Branch	
<b>PC Cashier #2</b>	Windows XP+Office	1 Branch	
<b>Standalone PC</b>	Windows XP+Office	No	
<b>Dedicated server</b>	Windows Server 2003 - Windows SQL Server	4 simultaneous users	1 DVD RW for backup and transfer
<b>A server</b>			Windows Server 2003
<b>Printer</b>			
<b>LAN</b>			Ethernet
<b>Antivirus</b>			AVG Free Edition
<b>Firewall</b>			No needs (no internet connection available)
<b>License TOTAL</b>	4 Windows XP licenses 1 license Server 2003 1 license SQL Server for 5 simultaneous users for	<b>1 Branch license (4 users) SQL Server edition</b>	

---

## Implementation Plan

### Implementation Strategy

CCOM buy and install hardware and all the Operating System included SQL Server. Finance Solutions will be installed by CCOM with assistance of SIGMA.

The pilot Branch will be launch after several weeks of use of Finance Solutions at Head Office by the project team, training of this team, customisation and migration. End-users will be trained by the CCOM team project with the support of the supplier. CCOM will also translate the software and the documentation.

3 Finance Solutions software evolutions are required.

The implementation of the other licenses (4 Branches, 1 Central Branch and Head Office) will follow the pilot branch implementation and will require the remote assistance of SIGMA.

### Software delivering

As soon as the contract is signed, Branch and Head Office software will be delivered “as is” in their current version with the documentation (technical and users manuals, both in English and French). The software will be installed at the Head Office by CCOM for testing. During this period SIGMA provides remote assistance for installation. A documented data model is also provided with the software (graphic and text).

When: immediately after contract signature

### First SIGMA mission on site

In order to ensure the best implementation of Finance Solution two missions on site are required.

The first mission aims to

- ✓ Train the project team both to Head Office and Branch editions of Finance Solutions. This training concerns: end-user and administrator aspects of the software.
- ✓ Solve and optimise software technical settings
- ✓ Define (using SIGMA implementation experiences)
  - Customisation of Finance Solutions (how to describe our organisation, our products... within the software to ensure that that it will fit our needs perfectly
  - Migration (strategy, tools, data model...)

This first mission will concern 5 CCOM/IRAM persons in one group. This mission required highly experienced trainer(s) in Finance Solutions implementation (technical and functional aspects).

This training will be held in English.

This first mission could be organised on 7 days:

- ✓ End user training : 3 days
- ✓ Administrator training : 1 day
- ✓ Solving and optimising installation : 1 day
- ✓ Customisation strategy: 1 day
- ✓ Migration strategy : 3 day

When: 3 weeks after contract signature

How long: 9 days

## Customisation and preparing the Pilot Branch

The project team builds a prototype of the pilot branch on the target hardware. During this phase:

- Finance Solutions is customised (products, users access, menu, chart account extended to 8 classes...)
- Finance solution is translated.

- **Software**

This translation will be realised by CCOM using the file which contains the exhaustiveness of the labels to be translated (screens and reports). This translation of Finance Solutions represents the update of a file of 2000 labels and will be carried out with a standard text editor. Original English version is use as reference for the translation. SIGMA also provides a copy of the French translation of the software.

- **Online documentation**

This documentation will remain in English.

- **Paper documentation**

No translation needed. End users will use the manual writing by CCOM.

In this phase SIGMA remote assistance is required.

- The migration process is prepared and automated if possible

CCOM has 3 Microsoft Access databases up to date:

- Members bases : with name, id, related branch
- Portfolio data base : credit only with related access to member databases
- Accountability database

The accountability will not be migrated but populated manually.

When: 5 weeks after contract signature

How long: 3 weeks

## Second SIGMA mission on site

The second mission aims to support the project team during the branch pilot process.

- ✓ It solves and optimises software settings in the branch
- ✓ It provides help in the migration process
- ✓ It gives answers to all kinds of problems

When: 8 weeks after contract signature

How long: 3 days

Needs a Finance Solutions expert (both technical and functional)

## Software evolutions required

Finance Solutions needs three evolutions to fit our needs:

- ✓ Intermediate Region level in the consolidation database between Branch and Head Office levels. This level gives access to all the reports (as the Head Office level do). The data used in the request are limited to the Branch related to the Region.
- ✓ Access to the agent id. in Read/Update mode on screen. Export of this id. in all the reports where the Agent name appears (xls/tab formats only).
- ✓ New Portfolio At Risk report same as *Loan arrears by age* report.

**Sigma: 8 days off-site software development**

These evolutions must be integrated in the next commercial version of Finance Solutions software (not as a specific CCOM version) and must be delivered one-month after the contract signature at the latest.

---

**Implementation Planning**

Week (from Contract signature)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Contract signature	X													
Software delivering	X													
Software test and use by CCOM	X	X	X											
1 <sup>st</sup> mission on site				X	X									
Customisation and preparing the pilot Branch						X	X	X	X	X				
2 <sup>nd</sup> mission on site											X			
Required update delivering					X									
Required update testing						X								
Central Branch												X	X	...
Consolidated Head Office												X	X	...
Other Branches deployment process												X	X	...

Current planning subject to change.

**Manual de Utilizador  
Do Pacote Caixa**

**CCOM**

<b>10 INICIALIZAR O COMPUTADOR</b>	<b>4</b>
LIGAR A UPS	4
LIGAR O COMPUTADOR E ACEDER O WINDOWS	4
<b>20 ALTERAÇÃO DA SENHA DO WINDOWS</b>	<b>6</b>
ALTERAÇÃO DA SENHA DO WINDOWS	6
<b>30 DESLIGAR O COMPUTADOR</b>	<b>8</b>
DESLIGAR O COMPUTADOR	8
DESLIGAR A UPS	8
<b>40 ENTRAR NO FINANCE SOLUTIONS</b>	<b>9</b>
ENTRAR NO FINANCE SOLUTIONS	9
<b>50 ALTERAÇÃO DA SENHA DO FINANCE SOLUTIONS</b>	<b>10</b>
ALTERAÇÃO DA SENHA DO FINANCE SOLUTIONS	10
<b>51 SAIR E ENTRAR (LOG OFF) DO FINANCE SOLUTIONS</b>	<b>11</b>
SAIR E ENTRAR (LOG OFF) DO FINANCE SOLUTIONS	11
<b>52 DEFINIR TEMPO LIMITE DE PARAGEM</b>	<b>12</b>
DEFINIR TEMPO DE PARAGEM	12
<b>60 SAIR DO FINANCE SOLUTIONS</b>	<b>13</b>
SAIR DO FINANCE SOLUTIONS	13
<b>70 CONSULTAR DADOS DOS INDIVIDUOS</b>	<b>14</b>
CONSULTAR DADOS DOS INDIVIDUOS	14
<b>75 CONSULTAR DADOS DOS GRUPOS E MEMBROS</b>	<b>16</b>
CONSULTAR DADOS DOS GRUPOS E MEMBROS	16
<b>80 CRIAÇÃO DE CONTA CLIENTE INDIVIDUAL</b>	<b>18</b>
DUCUMENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO DA CONTA CLIENTE INDIVIDUAL	18
CRIAÇÃO DE CONTA PRODUTO CLIENTE INDIVIDUAL	19
<b>81 CRIAÇÃO DE CONTA CLIENTE GRUPO</b>	<b>20</b>
DUCUMENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO DA CONTA CLIENTE GRUPO	20
DUCUMENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO DO MEMBRO DO GRUPO	21
CRIAÇÃO DE CONTA PRODUTO CLIENTE GRUPO	21
<b>84 CUSTO DE ADESÃO</b>	<b>22</b>
CUSTO DE ADESÃO	22
<b>85 MODIFICAÇÃO DA CONTA CLIENTE</b>	<b>24</b>
MODIFICAÇÃO DA CONTA CLIENTE	24
<b>88 TRANSFERÊNCIA DE CLIENTES</b>	<b>25</b>
TRANSFERÊNCIA DE CLIENTES	25
<b>90 CRIAÇÃO DA CONTA PRODUTO CLIENTE</b>	<b>27</b>
CRIAÇÃO DA CONTA PRODUTO CLIENTE (EX. CAPITAL SOCIAL FIXO)	27
<b>91 FECHAR/CONGELAR UMA CONTA</b>	<b>29</b>
FECHAR/CONGELAR UMA CONTA	29
<b>100 DEPOSITO DE CAPITAL SOCIAL</b>	<b>31</b>
DEPOSITO DE CAPITAL SOCIAL	31
<b>110 LEVANTAMENTO DE CAPITAL SOCIAL</b>	<b>33</b>
LEVANTAMENTO DE CAPITAL SOCIAL	33
<b>200 DEPOSITO DE POUPANÇA</b>	<b>35</b>

DEPOSITO DE POUPANÇA	35
<b>210 LEVANTAMENTO DE POUPANÇA</b>	<b>37</b>
LEVANTAMENTO DE POUPANÇA	37
<b>300 DESEMBOLSO DE CRÉDITO</b>	<b>39</b>
DESEMBOLSO DE CRÉDITO	39
<b>310 REEMBOLSO DE CRÉDITO</b>	<b>43</b>
REEMBOLSO DE CRÉDITO	43
<b>320 GERIR MULTAS</b>	<b>46</b>
CALCULAR MULTAS	46
ADICIONAR/REMOVER MULTAS	47
REEMBOLSO DE MULTAS	48
<b>330 ABANDONO/SANEAMENTO DE CRÉDITO</b>	<b>49</b>
ABANDONO/SANEAMENTO DE CRÉDITO	49
<b>340 TRANFERÊNCIA DE DINHEIRO</b>	<b>51</b>
TRANFERÊNCIA DE DINHEIRO DO COFRE PARA CAIXA	51
TRANFERÊNCIA DE DINHEIRO DO CAIXA PARA COFRE	52
<b>350 PAGAMENTO DE CRÉDITO ATRAVES DA POUPAÇA</b>	<b>54</b>
PAGAMENTO DE CRÉDITO ATRAVES DA POUPAÇA	54
<b>360 PROVISÃO DE CRÉDITO</b>	<b>56</b>
PROVISÃO DE CRÉDITO	56
<b>370 ANULAR DESEMBOLSO</b>	<b>58</b>
ANULAR DESEMBOLSO	58
<b>501 CRIAÇÃO DA SUB-CONTA INTERNA</b>	<b>60</b>
CRIAÇÃO DA SUB-CONTA INTERNA	60
<b>502 DATA DA SESSÃO</b>	<b>61</b>
CONSULTA DA DATA DA SESSÃO	61
FECHAR UMA SESSÃO	61
INÍCIO DA SESSÃO	62
<b>800 CONSULTA DE RELATÓRIOS</b>	<b>63</b>
CONSULTA DE RELATÓRIOS (EXEMPLO GERAL)	63
<b>854 RELATÓRIO DOS CLIENTES REGISTRADOS DURANTE UM PERÍODO</b>	<b>65</b>
RELATÓRIO DOS CLIENTES REGISTRADOS DURANTE UM PERÍODO	65
<b>900 INSTALAÇÃO DO FINANCE SOLUTIONS</b>	<b>67</b>
CRIAÇÃO DA BASE DE DADOS	67
INSTALAR SOFTWARE EM CADA COMPUTADOR	68
<b>910 ACTUALIZAR FINANCE SOLUTIONS</b>	<b>69</b>
ACTUALIZAR FINCHEIRO DE LINGUAGEM	69
ACTUALIZAR BASE DE DADOS	69
ACTUALIZAR SOFTWARE	69
<b>920 ASSISTÊNCIA</b>	<b>70</b>
PEDIDO DE ASSISTÊNCIA	70
RESOLVER O PROBLEMA	70
SEGUIMENTO DE ASSISTÊNCIA	70


Tarefa	<b>10</b>	2/11/2006	<b>10 INICIALIZAR O COMPUTADOR</b>
Procedimento			

### LIGAR A UPS

<b>1</b>	UPS	<p>Presionar o botão on/off</p> 	<p>Espera até que a luz verde acenda</p>
----------	-----	---	--




### LIGAR O COMPUTADOR E ACEDER O WINDOWS


<b>1</b>	CPU	<p>Presionar o botão on/off</p> 	<p>Espera até que apareça uma janela semelhante a do ponto 2 desta tarefa.</p>
<b>2</b>	Windows		<p>Presionar as teclas Ctrl + Alt + Delete</p>

3	Windows		<p>Na caixa de texto:</p> <p><b>User Name:</b> Introduza o seu nome de utilizador (Verifique o que aparece por defeito)</p> <p><b>Password:</b> Introduza a sua Senha</p> <p><b>NB.</b> O nome do utilizador e a senha são caso sensitive. Ex. João é diferente de joão.</p> <p>Pressione sobre o botão <b>OK</b></p>
---	---------	--	---

Tarefa	<b>20</b>	2/11/2006	<b>20 ALTERAÇÃO DA SENHA DO WINDOWS</b>
Procedimento			

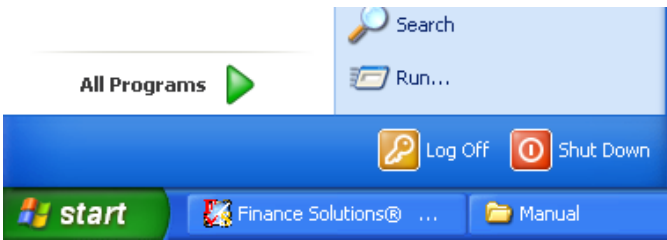

## ALTERAÇÃO DA SENHA DO WINDOWS

<b>1</b>	Desktop	Pressionar as teclas Ctrl + Alt + Delete	
<b>2</b>	Windows	 <p>The screenshot shows the 'Windows Security' dialog box in Windows XP. It displays the user 'test1' logged on as 'CCOM-MPT101\test1' on 11/2/2006 at 5:38:37 PM. At the bottom, there are buttons for 'Lock Computer', 'Log Off...', 'Shut Down...', 'Change Password...', 'Task Manager', and 'Cancel'. A mouse cursor is pointing at the 'Change Password...' button.</p>	Pressione sobre o botão <b>Change Password...</b>
<b>3</b>	Windows	 <p>The screenshot shows the 'Change Password' dialog box. It has fields for 'User name' (test1), 'Log on to:' (CCOM-MPT101), 'Old Password', 'New Password', and 'Confirm New Password'. There is a 'PT' icon and 'OK' and 'Cancel' buttons at the bottom. A mouse cursor is pointing at the 'OK' button.</p>	Na caixa de texto: <b>Old Password:</b> Introduza a senha actual <b>New Password:</b> Introduza a nova Senha <b>Confirm New Password:</b> Introduza outra vez a nova Senha Pressione sobre o botão <b>OK</b>
<b>4</b>	Windows	 <p>The screenshot shows a confirmation dialog box with the message 'Your password has been changed.' and an 'OK' button.</p>	Pressione sobre o botão <b>OK</b>


5	Windows		Pressione sobre o botão <b>Cancel</b>
---	---------	--	---------------------------------------

Tarefa	<b>30</b>	2/11/2006	<b>30 DESLIGAR O COMPUTADOR</b>
Procedimento			

## DESLIGAR O COMPUTADOR



1	Task Bar		<p>Pressionar no botão <b>Start</b> <b>Shut Down</b></p>
2	Windows		<p>Na caixa <b>“What do you want the computer to do?”</b> Selecione a opção <b>Shut down</b> Pressione no botão <b>OK</b></p> <p>Aguarde até que o ecran fique preto.</p>

## DESLIGAR A UPS


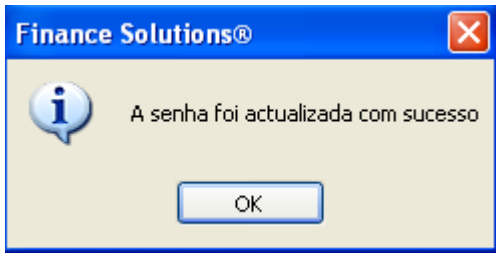
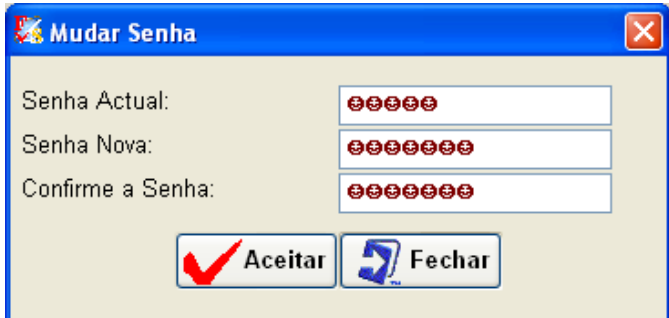
1	UPS	<p>Presionar o botão on/off até ouvir um sinal sonoro da UPS (média de 5 segundos).</p>		
---	-----	---	---	--

Tarefa	<b>40</b>	2/11/2006	<b>40 ENTRAR NO FINANCE SOLUTIONS</b>
Procedimento			

## ENTRAR NO FINANCE SOLUTIONS

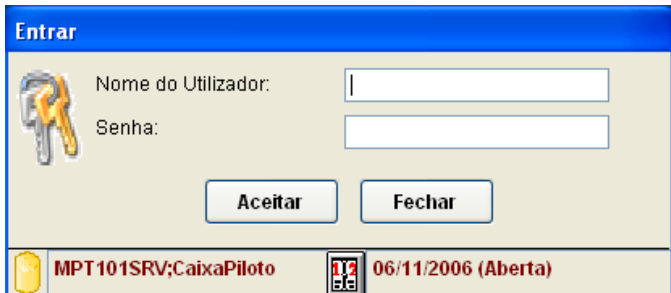

1	Desktop	Pressione duas vezes sobre o Icon do finance solutions 	
2	Windows		<p>Na caixa de texto:</p> <p><b>Nome do Utilizador:</b> Introduza o seu nome do utilizador.</p> <p><b>Senha:</b> Introduza a sua senha.</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Aceitar</b></p> <p><b>NB.</b> O nome do utilizador e a senha são caso sensitive.</p>

Tarefa	<b>50</b>	2/11/2006	<b>50 ALTERAÇÃO DA SENHA DO FINANCE SOLUTIONS</b>
Procedimento			

<b>ALTERAÇÃO DA SENHA DO FINANCE SOLUTIONS</b>			
<b>1</b>	Menu	Preferências Mudar Senha	
<b>2</b>	Windows		<p>Na caixa de texto:</p> <p><b>Senha Actual:</b> Introduza a senha actual.</p> <p>depois pressione sobre a tecla tab.</p> <p><b>Senha Nova:</b> Introduza a nova Senha.</p> <p><b>Confirme a Senha:</b> Introduza outra vez a nova Senha</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Aceitar</b></p>
<b>3</b>	Windows		Pressione sobre o botão <b>OK</b>
<b>4</b>	Windows		Pressione sobre o botão <b>Fechar</b>

Tarefa	<b>51</b>	2/11/2006	<b>51 SAIR E ENTRAR (LOG OFF) DO FINANCE SOLUTIONS</b>
Procedimento			

### SAIR E ENTRAR (LOG OFF) DO FINANCE SOLUTIONS

<b>1</b>	Menu	Preferências Entrar	
<b>2</b>	Windows		Janela de Entrada para o sistema.
<b>3</b>	Windows		<p>Na caixa de texto:</p> <p><b>Nome do Utilizador:</b> Introduza o seu nome do utilizador.</p> <p><b>Senha:</b> Introduza a sua senha.</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Aceitar</b>.</p>

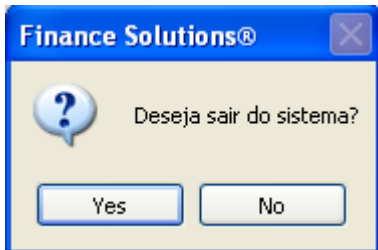
Tarefa	<b>52</b>	2/11/2006	<b>52 DEFINIR TEMPO LIMITE DE PARAGEM</b>
Procedimento			

## DEFINIR TEMPO DE PARAGEM

<b>1</b>	Menu	Preferências Mude o Limite do Tempo	
<b>2</b>	Windows		<p>Na caixa de texto:  <b>Introduza a Sua Senha:</b>          Introduza a sua senha e pressione na tecla <b>Tab</b>.  <b>Limite do Intervalo de parada (Min):</b> Introduza 5.  <b>NB.</b> É bom que o limite seja &lt; a 10 minutos.          Pressione sobre o botão <b>Aceitar</b>.</p>
<b>3</b>	Windows		Pressione sobre o botão <b>OK</b> .
<b>4</b>	Windows		Pressione sobre o botão <b>Fechar</b> .

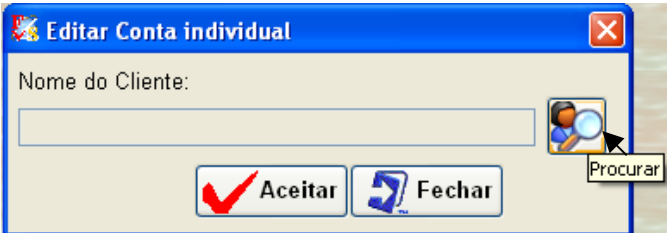
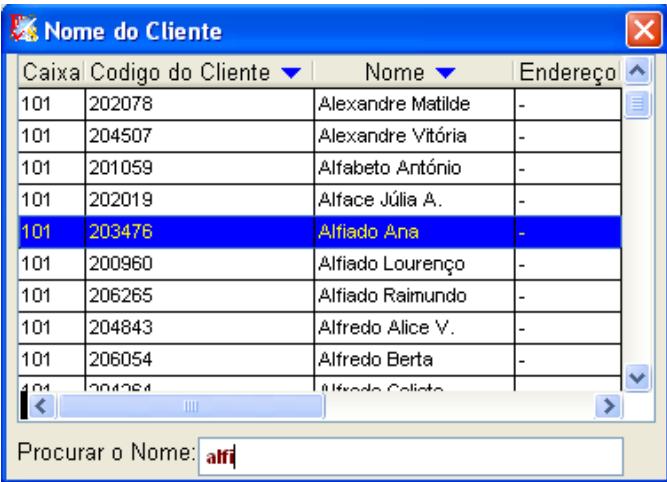
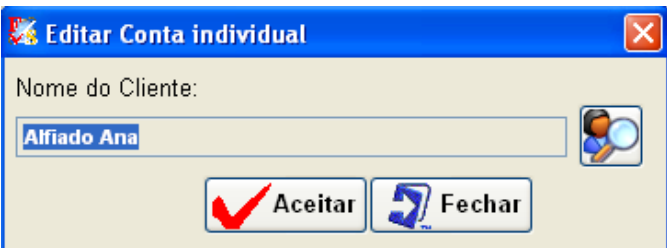
Tarefa	<b>60</b>	2/11/2006	<b>60 SAIR DO FINANCE SOLUTIONS</b>
Procedimento			

### SAIR DO FINANCE SOLUTIONS

<b>1</b>	Menu	Ficheiro Saida	
<b>2</b>	Windows		Pressione sobre o botão <b>Yes</b>

Tarefa	<b>70</b>	2/11/2006	<b>70 CONSULTAR DADOS DOS INDIVDUOS</b>
Procedimento			

## CONSULTAR DADOS DOS INDIVDUOS

<b>1</b>	Menu	Ficheiro Editar Conta Individual																																													
<b>2</b>	Windows		Pressione sobre o botão para <b>Procurar</b> .																																												
<b>3</b>	Windows	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Caixa</th> <th>Codigo do Cliente</th> <th>Nome</th> <th>Endereço</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>101</td><td>202078</td><td>Alexandre Matilde</td><td>-</td></tr> <tr><td>101</td><td>204507</td><td>Alexandre Vitória</td><td>-</td></tr> <tr><td>101</td><td>201059</td><td>Alfabeto António</td><td>-</td></tr> <tr><td>101</td><td>202019</td><td>Alface Júlia A.</td><td>-</td></tr> <tr><td>101</td><td>203476</td><td>Alfiado Ana</td><td>-</td></tr> <tr><td>101</td><td>200960</td><td>Alfiado Lourenço</td><td>-</td></tr> <tr><td>101</td><td>206265</td><td>Alfiado Raimundo</td><td>-</td></tr> <tr><td>101</td><td>204843</td><td>Alfredo Alice V.</td><td>-</td></tr> <tr><td>101</td><td>206054</td><td>Alfredo Berta</td><td>-</td></tr> <tr><td>101</td><td>204284</td><td>Alfredo Celso</td><td>-</td></tr> </tbody> </table>	Caixa	Codigo do Cliente	Nome	Endereço	101	202078	Alexandre Matilde	-	101	204507	Alexandre Vitória	-	101	201059	Alfabeto António	-	101	202019	Alface Júlia A.	-	101	203476	Alfiado Ana	-	101	200960	Alfiado Lourenço	-	101	206265	Alfiado Raimundo	-	101	204843	Alfredo Alice V.	-	101	206054	Alfredo Berta	-	101	204284	Alfredo Celso	-	<p>Procure o nome do cliente, navegue utilizando o elevador vertical ou escreva o nome na caixa de texto <b>Procurar o Nome</b>.</p> <p>Assim que encontrar o nome desejado, Click duas vezes sobre este.</p>
Caixa	Codigo do Cliente	Nome	Endereço																																												
101	202078	Alexandre Matilde	-																																												
101	204507	Alexandre Vitória	-																																												
101	201059	Alfabeto António	-																																												
101	202019	Alface Júlia A.	-																																												
101	203476	Alfiado Ana	-																																												
101	200960	Alfiado Lourenço	-																																												
101	206265	Alfiado Raimundo	-																																												
101	204843	Alfredo Alice V.	-																																												
101	206054	Alfredo Berta	-																																												
101	204284	Alfredo Celso	-																																												
<b>4</b>	Windows		Pressione sobre o botão <b>Aceitar</b> .																																												


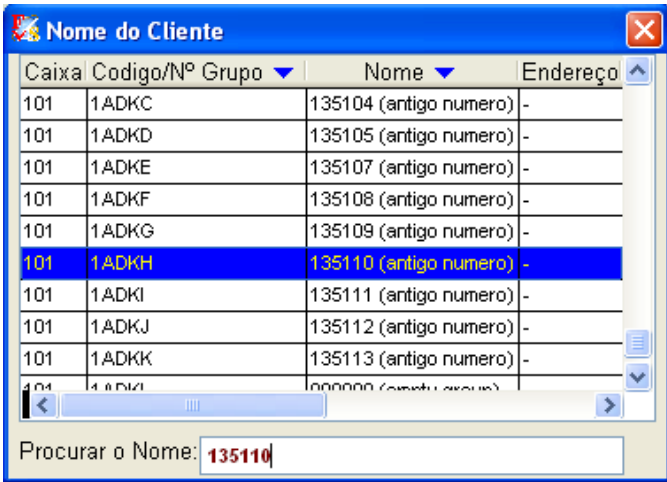

**5**

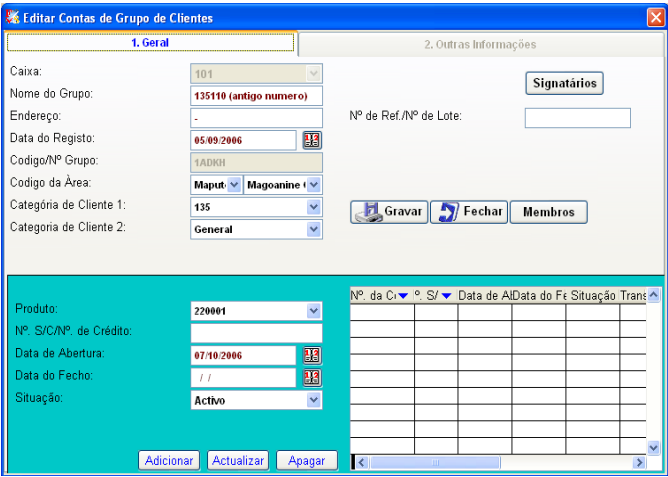
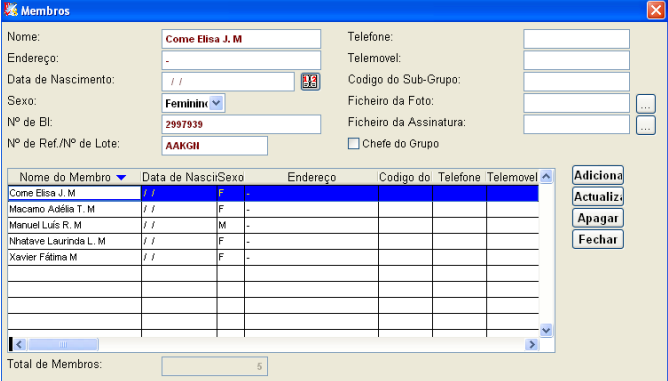
**Windows**

Ficha com dados individuais.  
 Navegue entre as páginas  
**1. Geral** e  
**2. Outras Informações.**

Tarefa	<b>75</b>	2/11/2006	<b>75 CONSULTAR DADOS DOS GRUPOS E MEMBROS</b>
Procedimento			

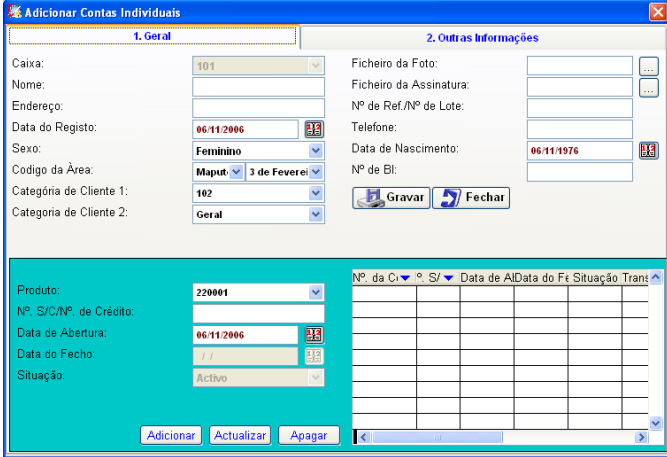
## CONSULTAR DADOS DOS GRUPOS E MEMBROS

1	Menu	Ficheiro Editar Conta Grupo	
2	Windows		Pressione sobre o botão para <b>Procurar</b> .
3	Windows		<p>Procure o nome do cliente, navegue utilizando o elevador vertical ou escreva o nome na caixa de texto <b>Procurar o Nome</b>.</p> <p>Assim que encontrar o nome desejado, Click duas vezes sobre este.</p>
4	Windows		Pressione sobre o botão <b>Aceitar</b> .

<p>5</p>	<p>Windows</p>		<p>Ficha com dados do grupo e membros.</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Membros</b> para consultar os membros.</p>
<p>6</p>			<p>Ficha com dados dos membros do grupo.</p> <p>Pressione sobre o nome do membro Ex. Elisa L. M. Come.</p> <p><b>NB.</b> O M no final do nome significa membro.</p>

Tarefa	<b>80</b>	2/11/2006	<b>80 CRIAÇÃO DE CONTA CLIENTE INDIVIDUAL</b>
Procedimento			

## DOCUMENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO DA CONTA CLIENTE INDIVIDUAL

1	Menu	Ficheiro Novo Conta Individual	
2	Windows		<p>Preencha os campos de texto da pagina <b>1. Geral</b>.</p> <p><b>Caixa</b> – Não podemos preencher, código da caixa por defeito</p> <p><b>Nome</b> – Nome do cliente (Verificar regras de nomes, slid 15)</p> <p><b>Endereço</b> – Rua/Avenida e número</p> <p><b>Data Registo</b> – Data do registo do cliente</p> <p><b>Sexo</b> – seleccione o sexo</p> <p><b>Codigo da Área</b> – seleccione a zona e bairro da localização da caixa</p> <p><b>Categoria de Cliente 1</b> – não precisa preencher</p> <p><b>Categoria de Cliente 2</b> – geral por defeito</p> <p><b>Ficheiro da Foto</b> – deixe em branco</p> <p><b>Ficheiro da Assinatura</b> – deixe em branco</p> <p><b>Nº. De Ref/ Nº. De Lote</b> – O número de cliente, obrigatório</p> <p><b>Telefone</b> – 1º Telemovel</p> <p><b>Data de Nascimento</b> – Preenchimento Obrigatório</p> <p><b>Nº. de BI</b> – preencha o nº. de BI</p> <p>Quando tiver os campos de texto devidamente preenchidos pressione sobre a pagina <b>2. Outras Informações</b>.</p>

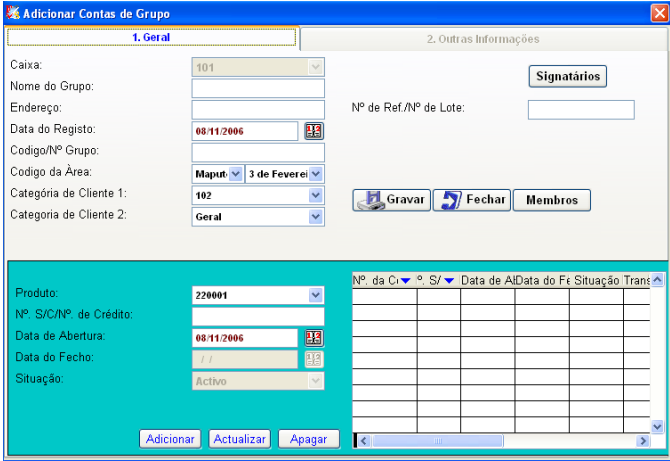
<b>3</b>	Windows		<p>Uso destes casos será avaliado posteriormente</p> <p>Estes campos de texto não serão preenchidos neste momento.</p>
----------	---------	--	--

## CRIAÇÃO DE CONTA PRODUTO CLIENTE INDIVIDUAL

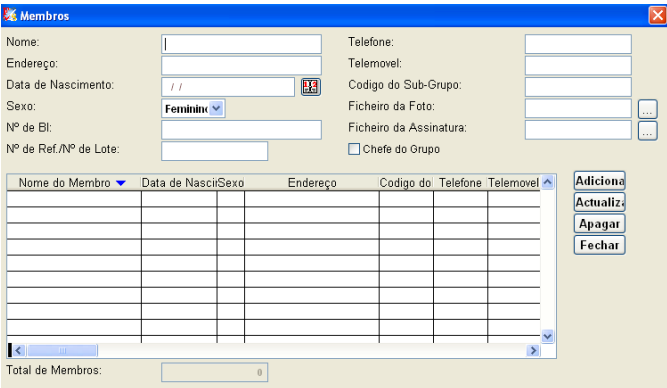
<b>1</b>	<p>Para gravar esta informação é necessário criar um produto para o cliente em causa</p> <p>A escolha do produto depende do tipo de produto que o cliente pretende</p> <p>Para criar um produto veja a Tarefa 90</p>	
----------	--	--

Tarefa	<b>81</b>	2/11/2006	<b>81 CRIAÇÃO DE CONTA CLIENTE GRUPO</b>
Procedimento			

## DOCUMENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO DA CONTA CLIENTE GRUPO


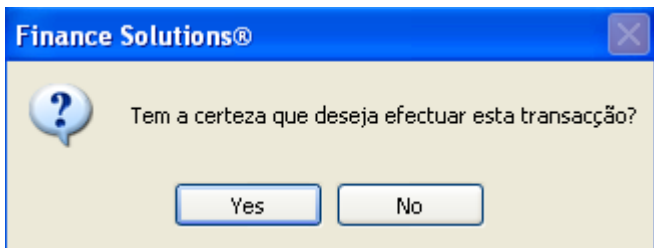
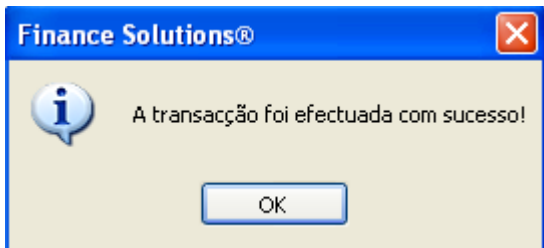
1	Menu	Ficheiro Novo Conta Grupo	
2	Windows		<p>Preencha os campos de texto da pagina <b>1. Geral</b>.</p> <p><b>Caixa</b> – Não preencher (por defeito)</p> <p><b>Nome do Grupo</b> – Numero de grupo (novo)</p> <p><b>Endereço</b> – Rua/Avenida e número</p> <p><b>Data Registo</b> – Data do registo do grupo</p> <p><b>Codigo/NºGrupo</b>– Indique o nº do grupo (mesmo que no nome)</p> <p><b>Codigo da Área</b> – Indique a Zona e o bairro da localização da caixa</p> <p><b>Categoria de Cliente 1</b> – deixe em branco</p> <p><b>Categoria de Cliente 2</b> – deixe em branco</p> <p><b>Nº. De Ref/ Nº. De Lote</b> – deixe em branco</p> <p><b>Signatários</b> – não vamos usar do momento</p> <p><b>2. Outras Informações</b> – não existe para grupos</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Membros</b></p>

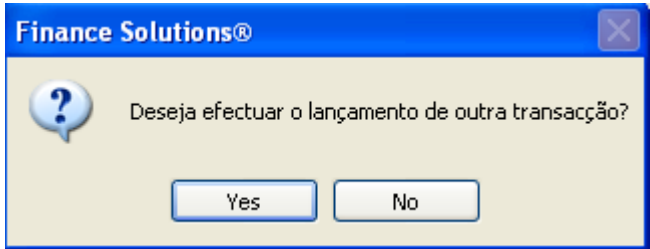
## DUCUMENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO DO MEMBRO DO GRUPO

<p><b>1</b></p>	<p style="text-align: center;">Windows</p> 	<p><b>NB.</b> Por enquanto só vamos inserir o nome, endereço, sexo e o nº do membro</p> <p>Nas Caixas de textos:</p> <p><b>Nome</b> – indique o nome do membro e acrescente M (ver criação de membro, modulo 3 slide 21)</p> <p><b>Endereço</b> – rua/avenida e número</p> <p><b>Data de Nascimento</b> – indique a data de nascimento</p> <p><b>Sexo</b> – indique o sexo</p> <p><b>Nº. de BI</b> – não preencher</p> <p><b>Nº. De Ref/ Nº. De Lote</b> – o número de cliente</p> <p><b>Telefone</b> – o nº de telefone</p> <p><b>Telemovel</b> – o nº telemovel</p> <p><b>Codigo do Sub-Grupo</b> – deixe em branco</p> <p><b>Ficheiro da Foto</b> – em branco</p> <p><b>Ficheiro da Assinatura</b> – em branco</p> <p><b>Chefe do Grupo</b> – deixe desactivado</p> <p>Quando tiver os campos de texto devidamente preenchidos pressione sobre botão <b>Adicionar</b></p> <p>Adicione quantos membros desejar e prima no botão <b>Fechar</b> para voltar a ficha principal.</p>
<h3>criação de conta produto cliente grupo</h3>		
<p><b>1</b></p>	<p>Para gravar esta informação é necessário criar pelo menos um produto para este grupo</p> <p>A escolha do produto depende do tipo de produto que o grupo pretende</p> <p>Para criar um produto veja a Tarefa 90</p>	

Tarefa	<b>84</b>	2/11/2006	<b>84 CUSTO DE ADESÃO</b>
Procedimento			

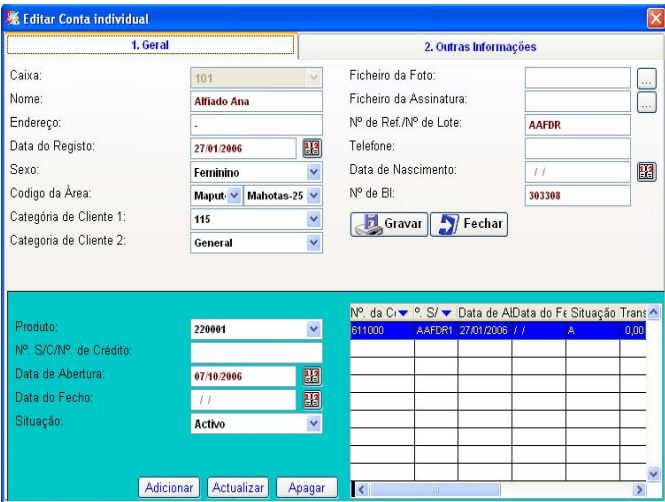
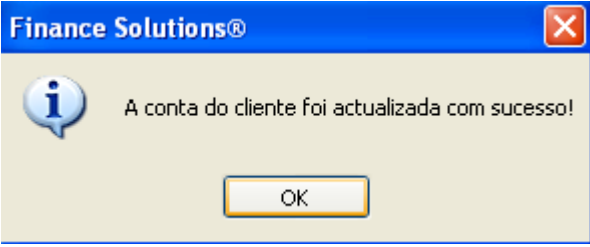
## CUSTO DE ADESÃO

<b>1</b>	Menu	Transacções Introdução de Proveitos Comissão de Adesão Dinheiro ou Cheque/Talão	O processo para pagamento do custo de adesão tem duas opções pagamento a Dinheiro ou Cheque/Talão
<b>2</b>	Windows		<p>Preencha as caixas de texto</p> <p><b>Caixa</b> – por defeito</p> <p><b>Data da Transacção</b> – Data da operação</p> <p><b>Nº. do Caixa</b> – por defeito</p> <p><b>Nº. de Cheque/Talão</b> – se o pagamento efectuou-se via banco indique o nº do talão</p> <p><b>Débito Conta RG &amp; S/C</b> – por defeito</p> <p><b>Crédito Conta RG &amp; S/C</b> – por defeito</p> <p><b>Montante</b> – indique o montante nas duas caixas de texto (mesmo montante)</p> <p><b>Montante do Câmbio &amp; Taxa de Câmbio</b> – não preencher</p> <p><b>Descrição</b> – indique o número do cliente</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Gravar</b>.</p>
<b>3</b>	Windows		Pressione sobre o botão <b>Yes</b> .
<b>4</b>	Windows		Pressione sobre o botão <b>OK</b> .


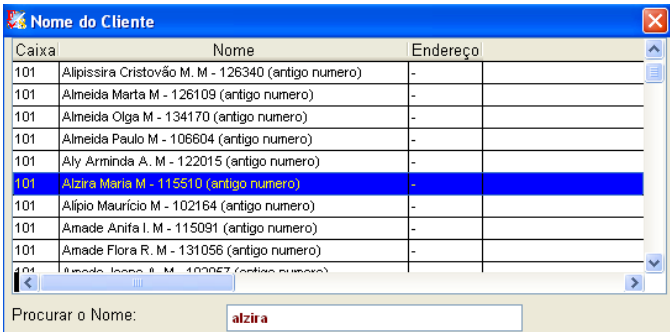

5	Windows	 <p>Finance Solutions®</p> <p>Deseja efectuar o lançamento de outra transacção?</p> <p>Yes No</p>	Pressione sobre o botão <b>Yes</b> para mais transacções e <b>No</b> para sair da ficha.
---	---------	---	--

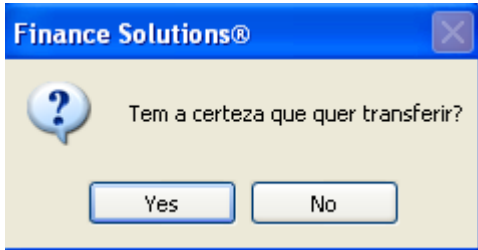

Tarefa	<b>85</b>	2/11/2006	<b>85 MODIFICAÇÃO DA CONTA CLIENTE</b>
Procedimento			

## MODIFICAÇÃO DA CONTA CLIENTE

<b>1</b>	Tarefa	Consultar a tarefa: 70 – Se o cliente for Individual e, 75 – Se o cliente for Grupo	Primeiro temos de procurar o cliente que pretendemos editar. (Ver tarefa 70/75)
<b>2</b>	Windows		O processo da modificação da informação é igual ao processo de gravação. (ver tarefa 80 e 90) Depois de ter efectuado as modificações pretendidas, Pressione sobre o botão <b>Gravar</b> .
<b>3</b>	Windows		Finalmente pressione sobre o botão <b>OK</b> .

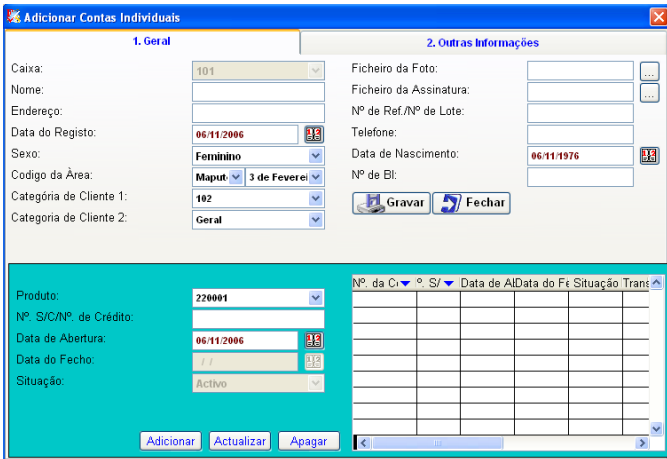
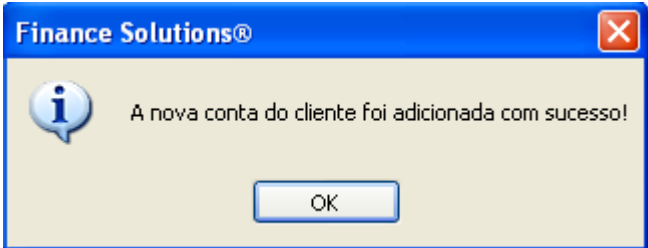
Tarefa	<b>88</b>	2/11/2006	<b>88 TRANSFERÊNCIA DE CLIENTES</b>
Procedimento			

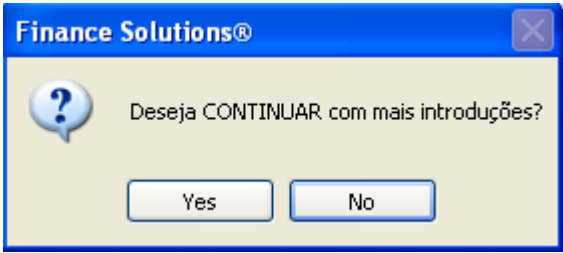
<b>TRANSFERÊNCIA DE CLIENTES</b>			
<b>1</b>	Menu	Ficheiro Transferência de Membro para outro Grupo	<b>NB.</b> Só podemos realizar transferências de clientes entre grupos.
<b>2</b>	Windows		Pressione sobre o botão para procurar o cliente a transferir.
<b>3</b>	Windows		Procure o nome do cliente, navegue utilizando o elevador vertical ou escreva o nome na caixa de texto <b>Procurar o Nome</b> . Assim que encontrar o nome desejado, Click duas vezes sobre este.
<b>4</b>	Windows		<b>Caixa</b> – não preencher (aparece por defeito) <b>Nome do Cliente</b> – o seleccionado <b>Nome do Grupo</b> – por defeito <b>Código de Sub-Grupo</b> – não preencher <b>Transferir Para</b> – Seleccione o grupo para o qual deseja transferir  Pressione sobre o botão <b>Aceitar</b>

5	Windows		<p>Confirme a transferência pressionando sobre o botão <b>Yes</b></p>
6	Windows		<p>Pressione sobre o botão <b>OK</b></p>


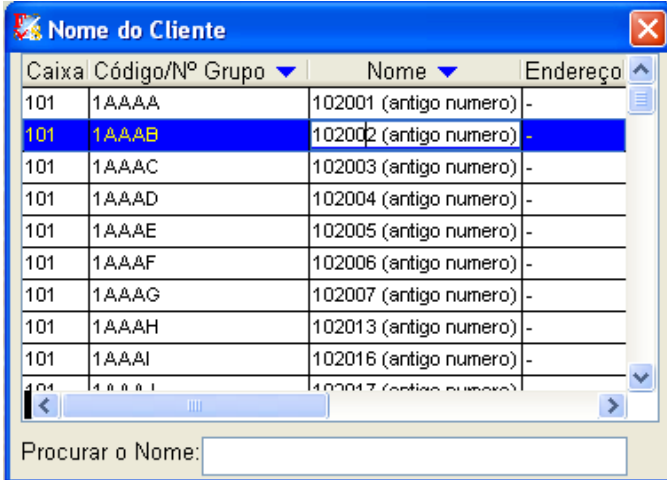

Tarefa	<b>90</b>	2/11/2006	<b>90 CRIAÇÃO DA CONTA PRODUTO CLIENTE</b>
Procedimento			

## CRIAÇÃO DA CONTA PRODUTO CLIENTE (EX. CAPITAL SOCIAL FIXO)

<b>1</b>	Menu	Ficheiro Novo Conta Individual/Conta Grupo	O processo para a criação de uma conta produto cliente, é o mesmo tanto para grupos ou clientes individuais. Todas as contas criam-se da mesma maneira.
<b>2</b>	Windows		<p>Depois de concluída a tarefa 80/81 é importante criar pelo menos uma conta para este cliente.</p> <p>Na caixa de selecção <b>Produto</b> – seleccione o produto ex. Capital Social Fixo (Conta nº 610000)</p> <p><b>Nº S/C/Nº. de Crédito</b> – Nº da sub-conta (Ex. AAABF1)</p> <p><b>Data de Abertura</b> – data da abertura da conta</p> <p><b>Data do Fecho</b> – data do fecho da conta (desactivado)</p> <p><b>Situação</b> – Situação da Conta (desactivado)</p> <p><b>NB.</b> O <b>Nº S/C/Nº. de Crédito</b> deve ser igual <b>Nº. De Ref/ Nº. De Lote</b> acrescida de 1. Ex. Se <b>Nº. De Ref/ Nº. De Lote</b> = AAABF então <b>Nº S/C/Nº. de Crédito</b> = AAABF1 (ver módulo 1, pag. 43-45)</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Adicionar</b>.</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Gravar</b>.</p>
<b>3</b>	Windows		Pressione sobre o botão <b>OK</b> .

4	Windows	 <p>The screenshot shows a dialog box titled "Finance Solutions®" with a question mark icon. The text inside asks "Deseja CONTINUAR com mais introduções?". Below the text are two buttons: "Yes" and "No".</p>	<p>Pressione sobre o botão <b>Yes</b> se desejar inserir mais clientes e <b>No</b> se não o desejar.</p>
---	---------	--	--


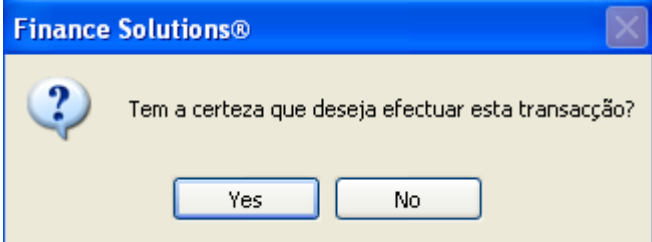
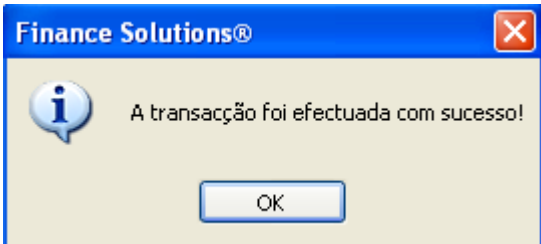
Tarefa	<b>91</b>	2/11/2006	<b>91 FECHAR/CONGELAR UMA CONTA</b>
Procedimento			

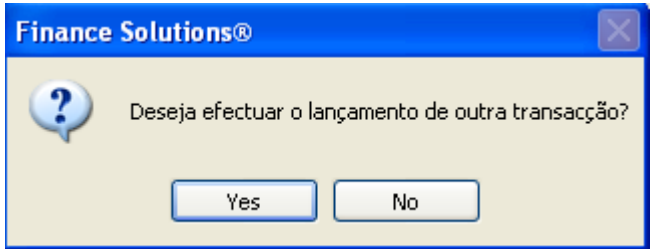
<b>FECHAR/CONGELAR UMA CONTA</b>			
<b>1</b>	Menu	Ficheiro Edit Conta Individual/Conta Grupo	O processo para fechar uma conta é o mesmo quer para grupos ou clientes individuais.
<b>2</b>	Windows		Pressione sobre o botão para procurar o cliente
<b>3</b>	Windows		Procure o nome do cliente, navegue utilizando o elevador vertical ou escreva o nome na caixa de texto <b>Procurar o Nome</b> . Assim que encontrar o nome desejado, Click duas vezes sobre este.
<b>4</b>	Windows		Pressione sobre o botão <b>Aceitar</b>

<p>5</p>	<p>Windows</p>		<p>Na grelha, seleccione a conta que pretende fechar/congelar, Na caixa de selecção: <b>Situação</b> – seleccione a opção desejada fechar/congelar</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Actualizar</b></p> <p>Pressione sobre o botão <b>Gravar</b></p>
<p>5</p>	<p>Windows</p>		<p>Pressione sobre o botão <b>OK</b></p>

Tarefa	<b>100</b>	2/11/2006	<b>100 DEPOSITO DE CAPITAL SOCIAL</b>
Procedimento			


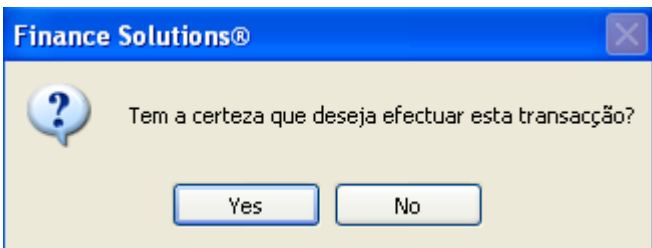
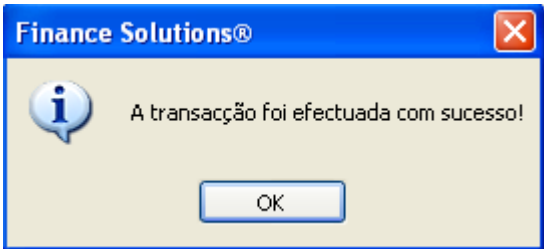
## DEPOSITO DE CAPITAL SOCIAL

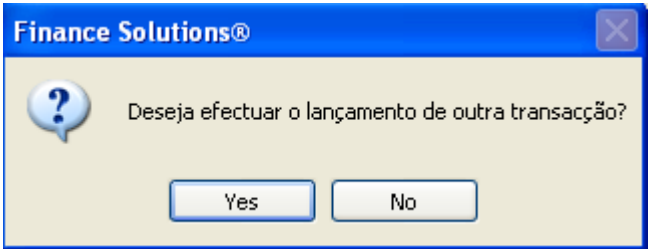
1	Menu	<p>Transacções          Depósito do Capital Social/Accções          Depósito Dinheiro de Capital Social Fixo</p>	<p>O processo para depósito de valores é igual para os depositos em dinheiro ou em cheque quer da conta do capital social fixo ou variável o que muda são as contas</p>
2	Windows		<p>Preencha as caixas de texto</p> <p><b>Caixa</b> – por defeito</p> <p><b>Data da Transacção</b> – Data da operação</p> <p><b>Nº. do Caixa</b> – por defeito</p> <p><b>Nº. de Cheque/Talão</b> – se o pagamento efectuou-se via banco indique o nº do talão se for em dinheiro deixe em branco</p> <p><b>Débito Conta RG &amp; S/C</b> – por defeito</p> <p><b>Crédito Conta RG &amp; S/C</b> – indique o nº. do cliente</p> <p><b>Montante</b> – indique o montante nas duas caixas de texto (montante igual)</p> <p><b>Montante do Câmbio &amp; Taxa de Câmbio</b> – não preencher</p> <p><b>Descrição</b> – escreva o nome do cliente</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Gravar</b>.</p>
3	Windows		<p>Pressione sobre o botão <b>Yes</b>.</p>
4	Windows		<p>Pressione sobre o botão <b>OK</b>.</p>

5	Windows		Pressione sobre o botão <b>Yes</b> .
---	---------	--	--------------------------------------

Tarefa	<b>110</b>	2/11/2006	<b>110 LEVANTAMENTO DE CAPITAL SOCIAL</b>
Procedimento			


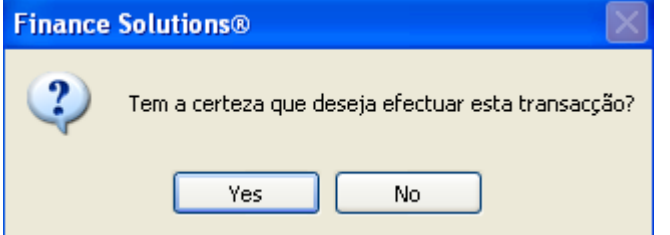
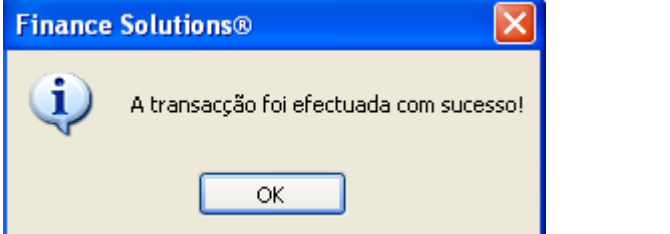
## LEVANTAMENTO DE CAPITAL SOCIAL

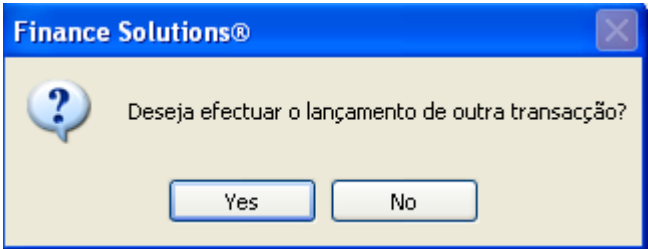
<b>1</b>	Menu	Transacções Levantamento do Capital Social/Accções Levantamento do Dinheiro Capital Social Fixo	O processo para levantamento de valores é igual para os levantamentos em dinheiro ou em cheque quer da conta do capital social fixo ou variável. o que muda são as contas
<b>2</b>	Windows		<p>Preencha as caixas de texto</p> <p><b>Caixa</b> – por defeito</p> <p><b>Data da Transação</b> – Data da operação</p> <p><b>Nº. do Caixa</b> – por defeito</p> <p><b>Nº. de Cheque/Talão</b> – se o levantamento for em cheque indique o nº do cheque se for em dinheiro deixe em branco</p> <p><b>Débito Conta RG &amp; S/C</b> – indique o nº. do cliente</p> <p><b>Crédito Conta RG &amp; S/C</b> – por defeito</p> <p><b>Montante</b> – indique o mesmo montante nas duas caixas de texto</p> <p><b>Montante do Câmbio &amp; Taxa de Câmbio</b> – não preencher</p> <p><b>Descrição</b> – escreva o nome do cliente</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Gravar</b>.</p>
<b>3</b>	Windows		Pressione sobre o botão <b>Yes</b> .
<b>4</b>	Windows		Pressione sobre o botão <b>OK</b> .

5	Windows		Pressione sobre o botão <b>Yes</b> .
---	---------	--	--------------------------------------

Tarefa	<b>200</b>	2/11/2006	<b>200 DEPOSITO DE POUPANÇA</b>
Procedimento			


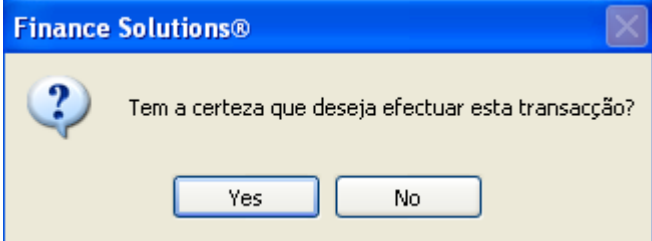
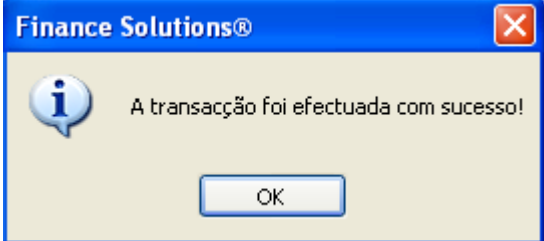
## DEPOSITO DE POUPANÇA

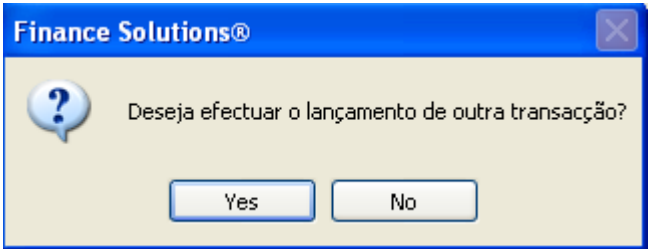
1	Menu	<p>Transacções Depósito da Poupança Depósito de dinheiro da Poupança Obrigatória</p>	<p>O processo para depósito de da poupança é igual para os depositos em dinheiro ou em cheque quer da conta da poupança obrigatória ou voluntária. o que muda são as contas</p>										
2	Windows	 <table border="1" data-bbox="373 920 1046 1061"> <tr> <td><b>Título da S/C Db:</b> Caixa 1</td> <td><b>Título S/C de Cd:</b> 102002 (antigo numero)</td> </tr> <tr> <td><b>Última Data de Trx:</b> 08/11/2006</td> <td><b>Última Data de Trx:</b> 01/01/1900</td> </tr> <tr> <td><b>Último Montante de Trx:</b> ( 50,00) CR</td> <td><b>Último Montante de Trx:</b> 0,00 DR</td> </tr> <tr> <td><b>Saldo disponível:</b> 12.570,00 DR</td> <td><b>Saldo disponível:</b> 0,00 DR</td> </tr> <tr> <td><b>Saldo de Câmbio:</b> 0,00 DR</td> <td><b>Saldo de Câmbio:</b> 0,00 DR</td> </tr> </table>	<b>Título da S/C Db:</b> Caixa 1	<b>Título S/C de Cd:</b> 102002 (antigo numero)	<b>Última Data de Trx:</b> 08/11/2006	<b>Última Data de Trx:</b> 01/01/1900	<b>Último Montante de Trx:</b> ( 50,00) CR	<b>Último Montante de Trx:</b> 0,00 DR	<b>Saldo disponível:</b> 12.570,00 DR	<b>Saldo disponível:</b> 0,00 DR	<b>Saldo de Câmbio:</b> 0,00 DR	<b>Saldo de Câmbio:</b> 0,00 DR	<p>Preencha as caixas de texto</p> <p><b>Caixa</b> – por defeito</p> <p><b>Data da Transação</b> – Data da operação</p> <p><b>Nº. do Caixa</b> – por defeito</p> <p><b>Nº. de Cheque/Talão</b> – se o depósito efectua-se por cheque indique o nº do talão se for em dinheiro deixe em branco</p> <p><b>Débito Conta RG &amp; S/C</b> – por defeito</p> <p><b>Crédito Conta RG &amp; S/C</b> – indique o nº. do cliente</p> <p><b>Montante</b> – indique o mesmo montante nas duas caixas de texto</p> <p><b>Montante do Câmbio &amp; Taxa de Câmbio</b> – não preencher</p> <p><b>Descrição</b> – indique o nome do cliente</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Gravar</b>.</p>
<b>Título da S/C Db:</b> Caixa 1	<b>Título S/C de Cd:</b> 102002 (antigo numero)												
<b>Última Data de Trx:</b> 08/11/2006	<b>Última Data de Trx:</b> 01/01/1900												
<b>Último Montante de Trx:</b> ( 50,00) CR	<b>Último Montante de Trx:</b> 0,00 DR												
<b>Saldo disponível:</b> 12.570,00 DR	<b>Saldo disponível:</b> 0,00 DR												
<b>Saldo de Câmbio:</b> 0,00 DR	<b>Saldo de Câmbio:</b> 0,00 DR												
3	Windows		<p>Pressione sobre o botão <b>Yes</b>.</p>										
4	Windows		<p>Pressione sobre o botão <b>OK</b>.</p>										

5	Windows		Pressione sobre o botão <b>Yes</b> .
---	---------	--	--------------------------------------

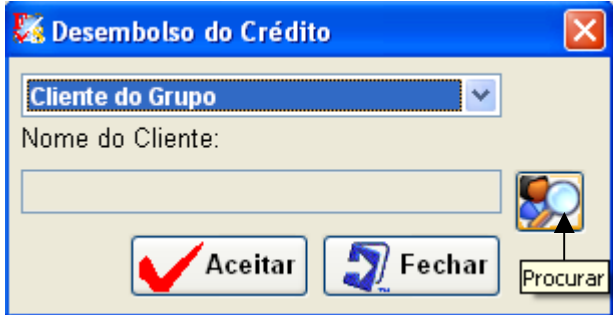
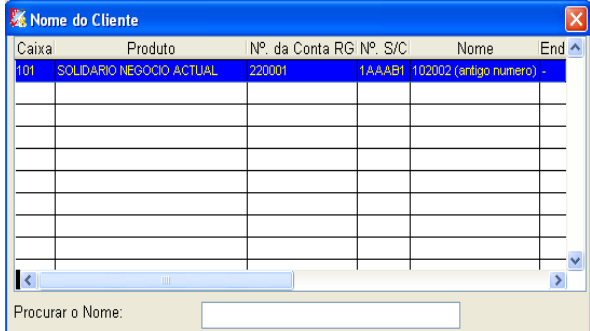
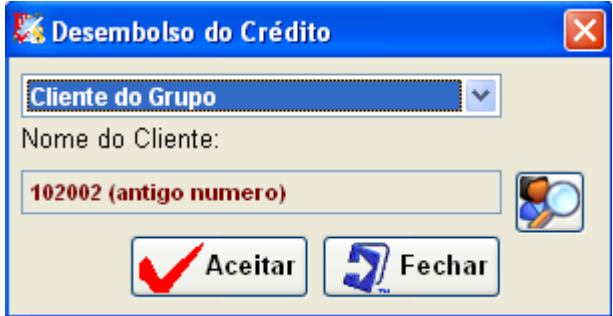
Tarefa	<b>210</b>	2/11/2006	<b>210 LEVANTAMENTO DE POUPANÇA</b>
Procedimento			


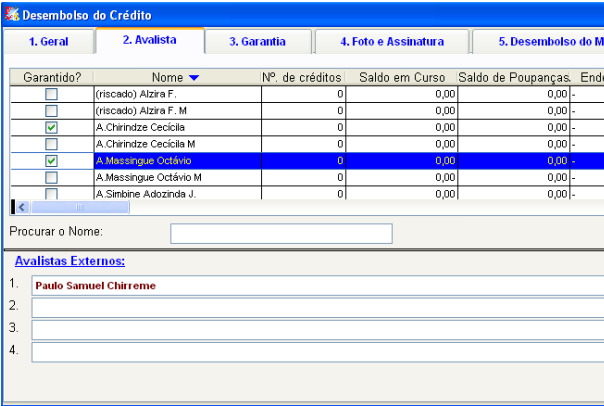
## LEVANTAMENTO DE POUPANÇA

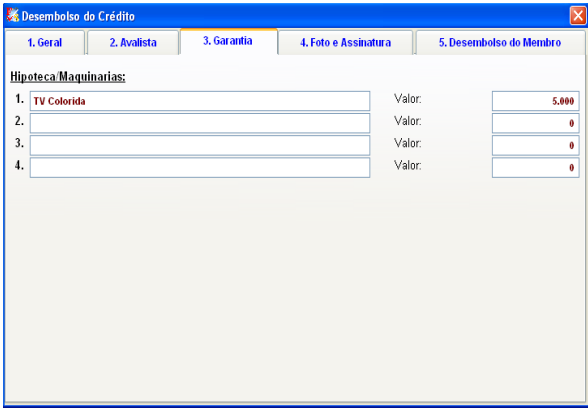
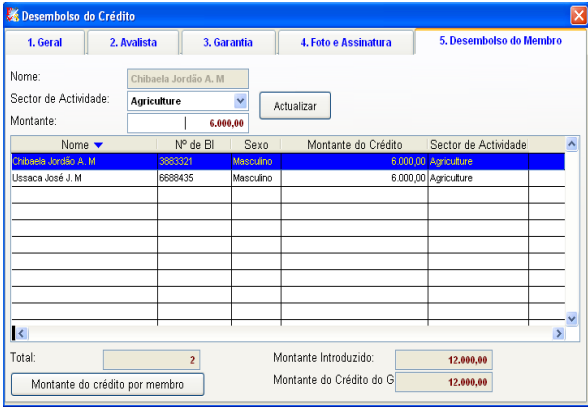

1	Menu	<p>Transacções          Levantamento da Poupança          Levantamento de Dinheiro da Poupança Obrigatória</p>	<p>O processo para levantamento de valores é igual para os levantamentos em dinheiro ou em cheque quer da conta de poupança obrigatória ou voluntária. o que muda são as contas</p>
2	Windows		<p>Preencha as caixas de texto</p> <p><b>Caixa</b> – por defeito</p> <p><b>Data da Transação</b> – Data da operação</p> <p><b>Nº. do Caixa</b> – por defeito</p> <p><b>Nº. de Cheque/Talão</b> – se o levantamento for em cheque indique o nº do cheque se for em dinheiro deixe em branco</p> <p><b>Débito Conta RG &amp; S/C</b> – indique o nº. do cliente</p> <p><b>Crédito Conta RG &amp; S/C</b> – por defeito</p> <p><b>Montante</b> – indique o mesmo montante nas duas caixas de texto</p> <p><b>Montante do Câmbio &amp; Taxa de Câmbio</b> – não preencher</p> <p><b>Descrição</b> – indicar o nome</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Gravar</b>.</p>
3	Windows		<p>Pressione sobre o botão <b>Yes</b>.</p>
4	Windows		<p>Pressione sobre o botão <b>OK</b>.</p>

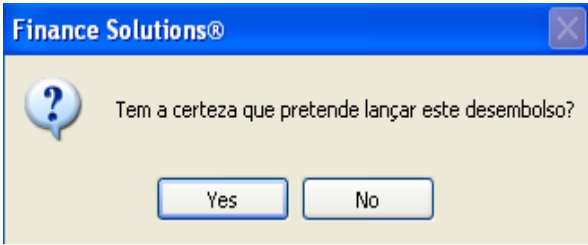
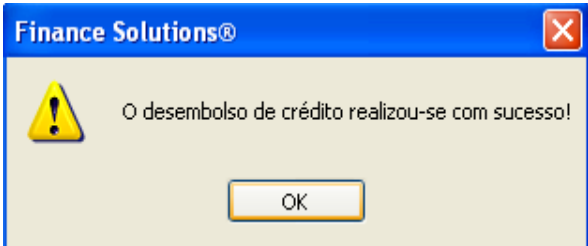
5	Windows		Pressione sobre o botão <b>Yes</b> .
---	---------	--	--------------------------------------

Tarefa	<b>300</b>	2/11/2006	<b>300 DESEMBOLSO DE CRÉDITO</b>
Procedimento			

<b>DESEMBOLSO DE CRÉDITO</b>			
<b>1</b>	Menu	Transacções Crédito Desembolso do Crédito	O processo de desembolso de crédito é igual quer para cliente grupo ou individual
<b>2</b>	Windows		Na caixa de selecção escolha o tipo de cliente Pressione sobre o botão assinalado para procurar.
<b>3</b>	Windows		Procure o nome do cliente, navegue utilizando o elevador vertical ou escreva o nome na caixa de texto <b>Procurar o Nome</b> . Assim que encontrar o nome desejado, Click duas vezes sobre este.
<b>4</b>	Windows		Pressione sobre o botão <b>Aceitar</b> .


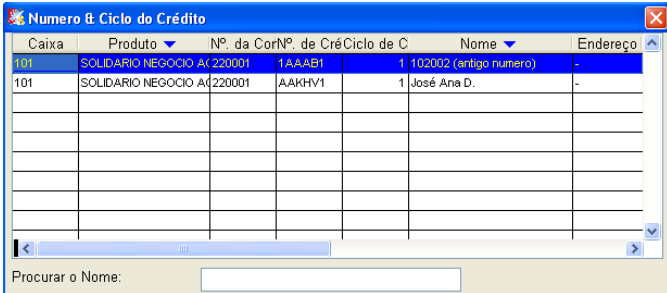

<p>5</p>	<p>Windows</p>	 <p><b>Saldo de Poupança</b> – só para consultar os saldos das poupanças</p> <p><b>Data de Expiração</b> – por defeito</p> <p><b>Total de Juros</b> – Calculos internos</p> <p><b>Cheque/Talão</b> – indique o nº do Cheque/Talão se for o caso. Se o pagamento for em dinheiro deixe em branco.</p> <p><b>S/C Caixa/Cheque/Transf.</b> – selecione o modo de pagamento por defeito é Cheque/Talão</p> <p><b>Crédito Conta RG &amp; S/C</b> - por defeito</p> <p><b>Comissão de Crédito</b> – por defeito</p> <p><b>Seguro de Crédito/Fundo Solidário</b> – por defeito</p> <p><b>Custo de Pedido de Crédito</b> – por defeito</p> <p><b>Montante Apois Dedução</b> – por defeito</p> <p><b>Juros Deduzidos no Desembolso</b> – deixe desactivado</p> <p><b>Pressione sobre o botão da pagina 2.Avalista</b></p>	<p><b>Nome</b> – nome do cliente grupo/individual, por defeito</p> <p><b>Nº. S/C &amp; Ciclo do Produto</b> – nº de vezes que o cliente se beneficia deste produto</p> <p><b>Caixa</b> – por defeito</p> <p><b>Data do Pedido</b> – data que se fez o pedido de crédito</p> <p><b>Data da aprovação</b> – indicar a data que o crédito foi aprovado</p> <p><b>Data do Desembolso</b> – indicar a data que o crédito foi desembolsado</p> <p><b>Montante do Crédito</b> – indicar o valor do crédito disponibilizado</p> <p><b>Taxa de Juros Anual (%)</b> – por defeito</p> <p><b>Frequência de Pagamento</b> – por defeito</p> <p><b>Nº. de Prestações</b> – por defeito</p> <p><b>Método de Calculo de Juros</b> – por defeito</p> <p><b>Período de Graça em Meses</b> – por defeito</p> <p><b>Sector de Actividade</b> – selecione o sector de actividade para o qual se destina o crédito</p> <p><b>Oficial Crédito</b> – indique o oficial de crédito</p> <p><b>Fundo de Crédito</b> – por defeito</p> <p><b>Arredondar</b> – 2 casas decimais</p>
<p>6</p>	<p>Windows</p>	 <p>Selecione os avalistas na lista de clientes, ou indique o nome dos avalistas externos na parte inferior</p> <p><b>NB.</b> Deve escolher avalistas que não sejam membros (nomes que não terminam por M)</p> <p>Pressione sobre o botão da pagina <b>3.Garantia</b></p>	

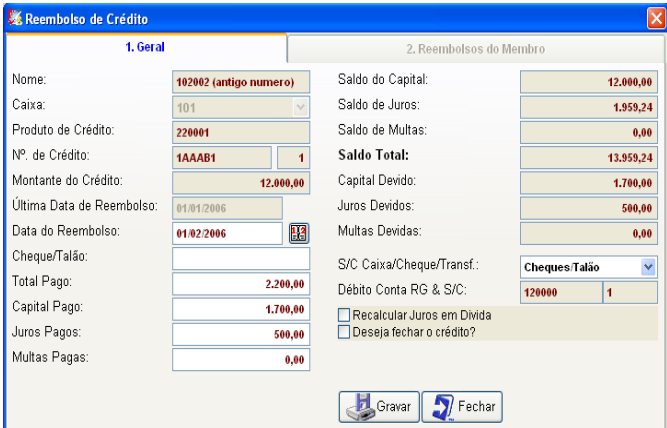
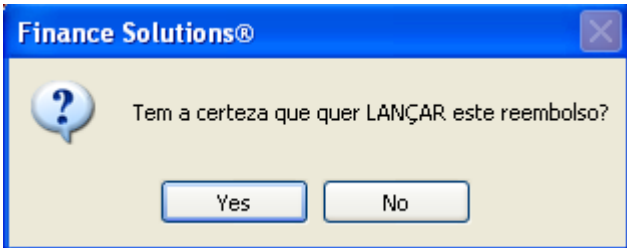
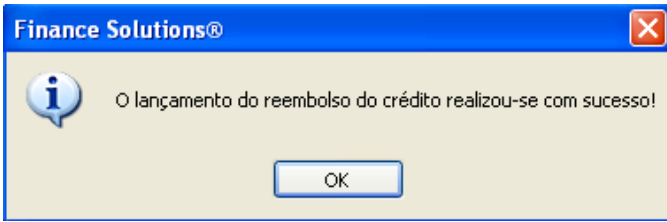
7	Windows		<p>Faça a descrição dos artigos que servem de garantia para este crédito incluindo os seus respectivos valores</p> <p>Pressione sobre o botão da pagina <b>5.Desembolso do Membro</b></p> <p><b>NB.</b> Não é importante ver a pagina <b>4.Foto e Assinatura</b></p> <p>Mostra a fonte e assinatura do cliente (não está em uso do momento)</p>																				
8	Windows		<p>Click por cima do 1º membro da lista, nas caixas de texto:</p> <p><b>Nome</b> – não preencher, aparece o nome por defeito</p> <p><b>Sector de actividade</b> – seleccione o sector de actividade para o qual se destina o crédito, ex. agricultura</p> <p><b>Montante</b> – indique a parte do montante para este membro</p> <p>Click no proximo membro e siga as instruções deste ponto</p> <p>Pressione sobre o botão da pagina <b>1.Geral</b></p>																				
9	Windows		<p>Pressione sobre o botão <b>Plano de Reembolso</b></p>																				
10	Windows	<p style="text-align: center;"><b>Plano de Reembolso</b></p> <p>Produto de Crédito: 220001 - SOLIDARIO NEGOCIO ACTUAL      Período</p> <p>Nome: 102002 (antigo numero)      Nº. de P</p> <p>Nº. do Crédito &amp; Ciclo: 1AAAB1.1      Taxa de</p> <p>Montante do Crédito: 12.000,00      Período</p> <table border="1" data-bbox="373 1803 963 1910"> <thead> <tr> <th>Data da Dívida</th> <th>Capital Devido</th> <th>Juros Devidos</th> <th>Total em Dívida</th> <th>Saldo do Cap</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01/02/2006</td> <td>1.700,00</td> <td>500,00</td> <td>2.200,00</td> <td>10.30</td> </tr> <tr> <td>01/03/2006</td> <td>1.800,00</td> <td>400,00</td> <td>2.200,00</td> <td>8.50</td> </tr> <tr> <td>01/04/2006</td> <td>1.900,00</td> <td>300,00</td> <td>2.200,00</td> <td>6.60</td> </tr> </tbody> </table>	Data da Dívida	Capital Devido	Juros Devidos	Total em Dívida	Saldo do Cap	01/02/2006	1.700,00	500,00	2.200,00	10.30	01/03/2006	1.800,00	400,00	2.200,00	8.50	01/04/2006	1.900,00	300,00	2.200,00	6.60	<p>Imprima o Plano de Reembolso e feche o relatório para voltar a ficha de desembolsos de créditos</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Gravar</b></p>
Data da Dívida	Capital Devido	Juros Devidos	Total em Dívida	Saldo do Cap																			
01/02/2006	1.700,00	500,00	2.200,00	10.30																			
01/03/2006	1.800,00	400,00	2.200,00	8.50																			
01/04/2006	1.900,00	300,00	2.200,00	6.60																			

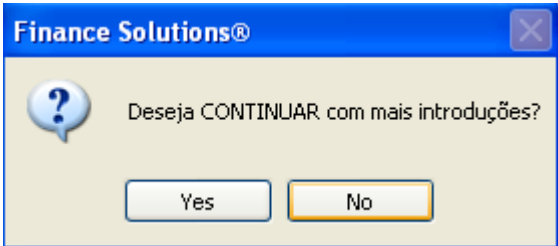
11	Windows		Pressione sobre o botão <b>Yes</b>
12	Windows		Pressione sobre o botão <b>OK</b>

Tarefa	<b>310</b>	2/11/2006	<b>310 REEMBOLSO DE CRÉDITO</b>
Procedimento			

## REEMBOLSO DE CRÉDITO

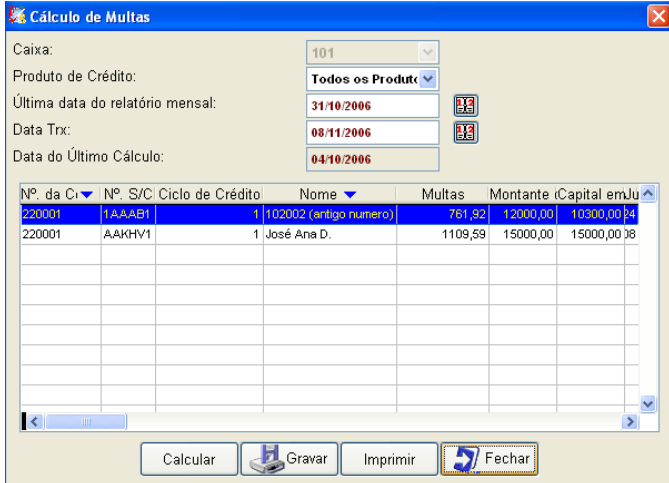
<b>1</b>	Menu	Transacções Crédito Reembolso do Crédito	O processo de reembolso de crédito é igual quer para cliente grupo ou individual																																																																						
<b>2</b>	Windows		Pressione sobre o botão assinalado para procurar o cliente.																																																																						
<b>3</b>	Windows	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Caixa</th> <th>Produto</th> <th>Nº. da Cor</th> <th>Nº. de Cré</th> <th>Ciclo de C</th> <th>Nome</th> <th>Endereço</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>101</td> <td>SOLIDARIO NEGOCIO A1</td> <td>220001</td> <td>1AAAB1</td> <td>1</td> <td>102002 (antigo numero)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>101</td> <td>SOLIDARIO NEGOCIO A1</td> <td>220001</td> <td>AAKHV1</td> <td>1</td> <td>José Ana D.</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Caixa	Produto	Nº. da Cor	Nº. de Cré	Ciclo de C	Nome	Endereço	101	SOLIDARIO NEGOCIO A1	220001	1AAAB1	1	102002 (antigo numero)		101	SOLIDARIO NEGOCIO A1	220001	AAKHV1	1	José Ana D.																																																			<p>Procure o nome do cliente, navegue utilizando o elevador vertical ou escreva o nome na caixa de texto <b>Procurar o Nome</b></p> <p>Assim que encontrar o nome desejado, Click duas vezes sobre este.</p>
Caixa	Produto	Nº. da Cor	Nº. de Cré	Ciclo de C	Nome	Endereço																																																																			
101	SOLIDARIO NEGOCIO A1	220001	1AAAB1	1	102002 (antigo numero)																																																																				
101	SOLIDARIO NEGOCIO A1	220001	AAKHV1	1	José Ana D.																																																																				
<b>4</b>	Windows		Pressione sobre o botão <b>Aceitar</b>																																																																						

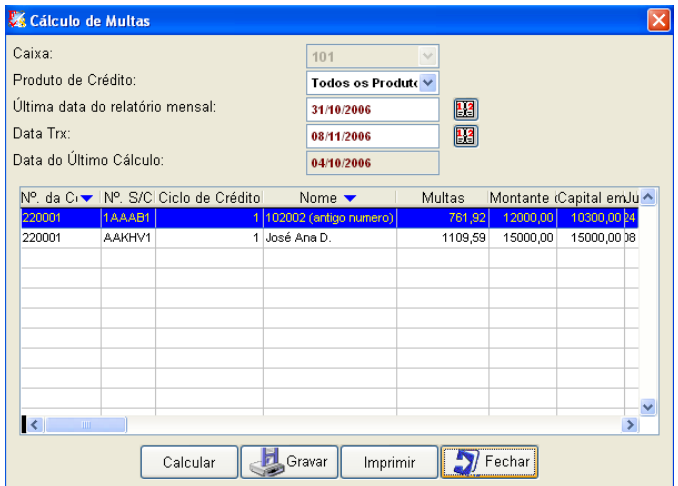
<p>5</p>	<p>Windows</p>	 <p><b>Saldo do Capital</b> – por defeito  <b>Saldo de Juros</b> – por defeito  <b>Saldo de Multas</b> – por defeito  <b>Saldo Total</b> – somatório dos saldo, por defeito  <b>Capital Devido</b> – por defeito  <b>Juros Devidos</b> – por defeito  <b>Multas Devidas</b> – por defeito  <b>S/C Caixa/Cheque/Transf.</b> – seleccione o modo de pagamento, por defeito é Cheque/Talão  <b>Débito Conta RG &amp; S/C</b> - por defeito  <b>Recalcular Juros em Dívida</b> – não activar  <b>Deseja Fechar o Crédito</b> – não activar</p> <p>Pressione sobre o botão  <b>Gravar</b></p>	<p><b>Nome</b> – nome do cliente grupo/individual, por defeito  <b>Caixa</b> – por defeito  <b>Produto de Crédito</b> – por defeito  <b>Nº de Crédito</b> – por defeito  <b>Montante de Crédito</b> – Montante crédito em curso, por defeito  <b>Última Data do Reembolso</b> – ultimo reembolsos, por defeito  <b>Data do Reembolso</b> – data de reembolso (consultar o plano de pagamento)  <b>Cheque/Talão</b> – se o pagamento foi atraves do banco indique o nº do talão  <b>Total Pago</b> – não alterar  <b>Capital Pago</b> – não alterar  <b>Juros Pagos</b> – não alterar  <b>Multas Pagas</b> – não alterar</p>
<p>6</p>	<p>Windows</p>		<p>Pressione sobre o botão  <b>Yes</b></p>
<p>7</p>	<p>Windows</p>		<p>Pressione sobre o botão  <b>OK</b></p>

8	Windows		Pressione sobre o botão <b>Yes/No</b>
---	---------	---	---------------------------------------


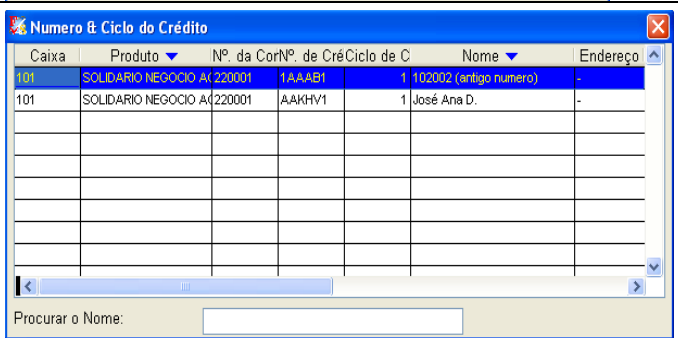

Tarefa	<b>320</b>	2/11/2006	<b>320 GERIR MULTAS</b>
Procedimento			

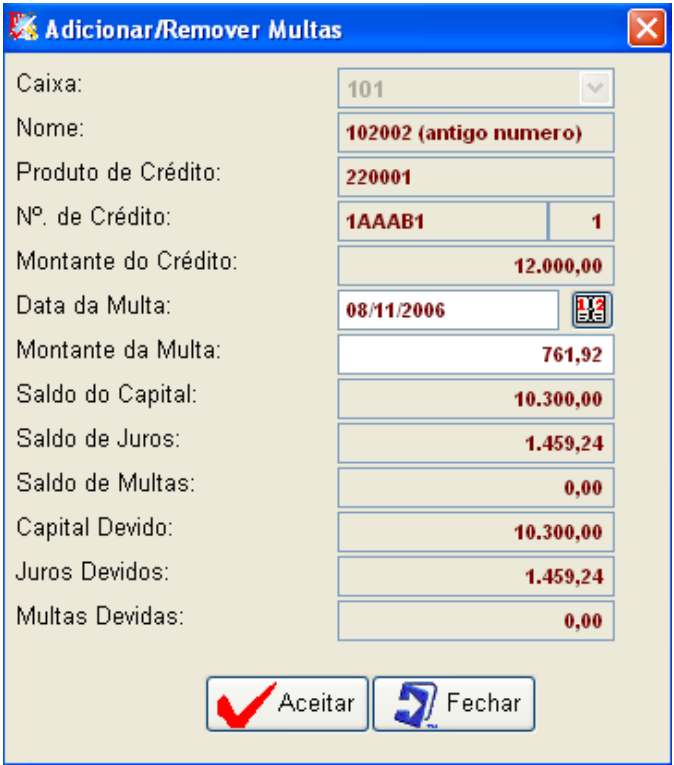
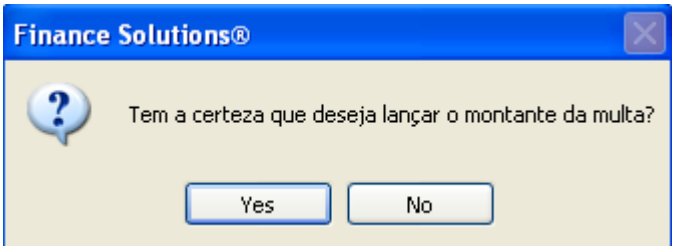
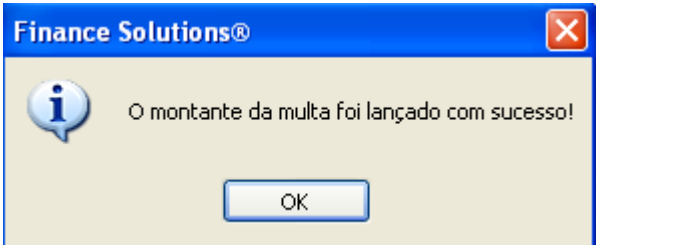
## CALCULAR MULTAS

<b>1</b>	Menu	Fim do Período Crédito Calcular Multa																	
<b>2</b>	Windows		<p><b>Caixa</b> – por defeito</p> <p><b>Produto de Crédito</b> -escolha todos os produto</p> <p><b>Última data do relatório mensal</b> – último dia do mês passado, por defeito</p> <p><b>Data da trx</b> – dia que se realiza a trazação, por defeito</p> <p><b>Data do Último Cálculo</b> – data da última gravação do calculo, por defeito</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Calcular</b></p>																
<b>3</b>	Windows		<p>Pressione sobre o botão <b>Imprimir</b></p>																
<b>4</b>	Relatório	<p style="text-align: center;"><b>Relatório das Multas Co</b></p> <p>Data de Relatório: 31/10/2006 Produto de Crédito: Todos os Produtos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº. S/C</th> <th>Nome</th> <th>Multas</th> <th>Nº. de dias de atraso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>22000 1.1AAAB1.1</td> <td>102002 (antigo numero)</td> <td>761,92</td> <td>244</td> </tr> <tr> <td>22000 1.1AAHV1.1</td> <td>José Ana D.</td> <td>1.109,59</td> <td>272</td> </tr> <tr> <td><b>Total:</b></td> <td><b>2</b></td> <td><b>1.871,51</b></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nº. S/C	Nome	Multas	Nº. de dias de atraso	22000 1.1AAAB1.1	102002 (antigo numero)	761,92	244	22000 1.1AAHV1.1	José Ana D.	1.109,59	272	<b>Total:</b>	<b>2</b>	<b>1.871,51</b>		<p>Imprima e de seguida feche o relatório para voltar a ficha de cálculo de multas</p>
Nº. S/C	Nome	Multas	Nº. de dias de atraso																
22000 1.1AAAB1.1	102002 (antigo numero)	761,92	244																
22000 1.1AAHV1.1	José Ana D.	1.109,59	272																
<b>Total:</b>	<b>2</b>	<b>1.871,51</b>																	

5	Windows		Pressione sobre o botão <b>Fechar</b>
---	---------	--	---------------------------------------

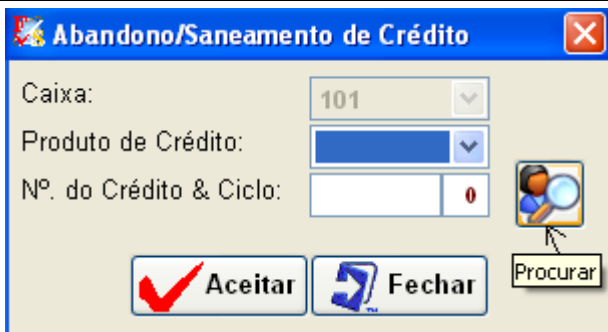
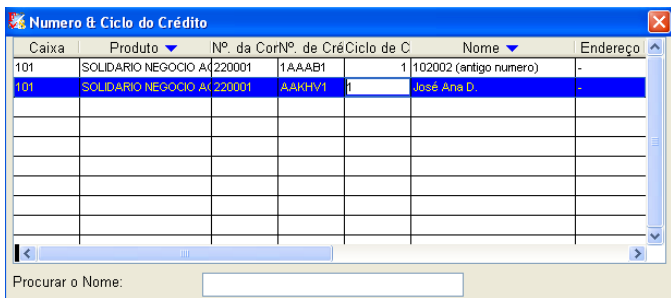

## ADICIONAR/REMOVER MULTAS

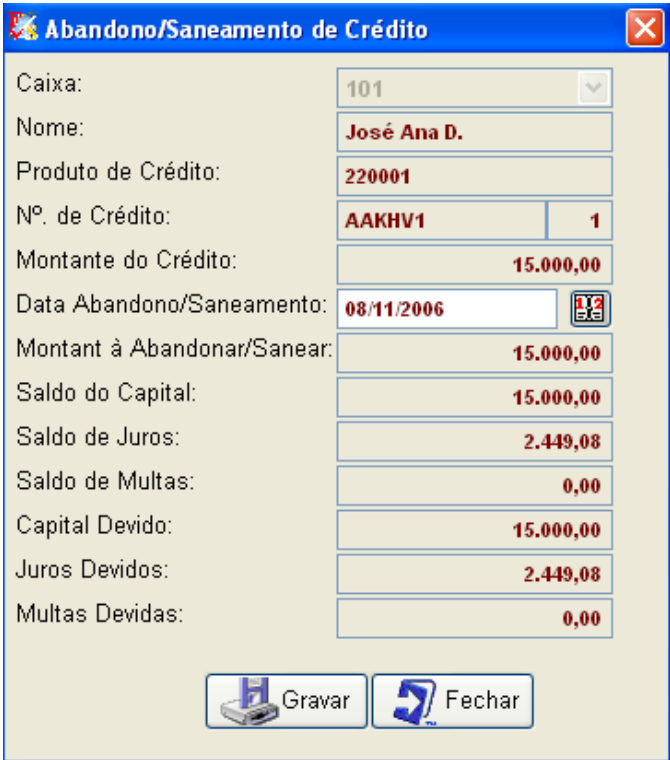
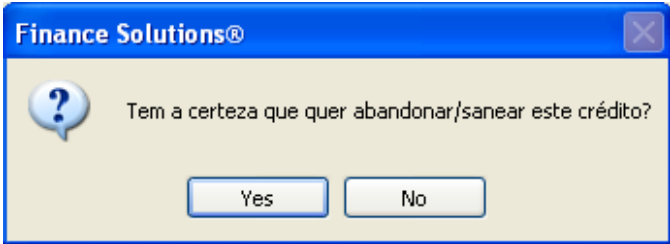
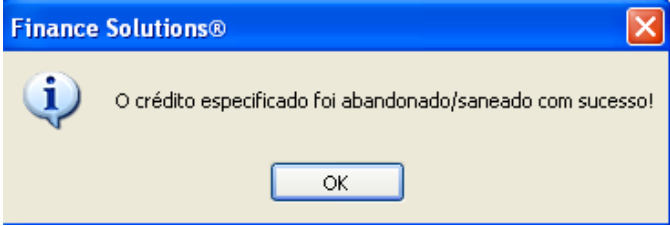
1	Menu	Transacções Crédito Adicionar/Remover Multas	
2	Windows		Pressione sobre o botão assinalado para procurar o cliente.
3	Windows		Procure o nome do cliente, navegue utilizando o elevador vertical ou escreva o nome na caixa de texto <b>Procurar o Nome</b> Assim que encontrar o nome desejado, Click duas vezes sobre este.
4	Windows		Pressione sobre o botão <b>Aceitar</b>

5	Windows		<p><b>Caixa</b> – por defeito  <b>Nome</b> – nome do cliente grupo/individual, por defeito  <b>Produto de Crédito</b> – por defeito  <b>Nº de Crédito</b> – por defeito  <b>Montante de Crédito</b> – Montante crédito em curso, por defeito  <b>Data da Multa</b> – data do lançamento da multa  <b>Montante da Multa</b> – valor da multa em dívida  <b>Saldo do Capital</b> – por defeito  <b>Saldo de Juros</b> – por defeito  <b>Saldo de Multas</b> – por defeito  <b>Capital Devido</b> – por defeito  <b>Juros Devidos</b> – por defeito  <b>Multas Devidas</b> – por defeito</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Aceitar</b></p>
6	Windows		<p>Pressione sobre o botão <b>Yes</b></p>
7	Windows		<p>Pressione sobre o botão <b>OK</b></p>
<b>REEMBOLSO DE MULTAS</b>			
1		Ver Reembolso de Crédito (Tarefa 310)	

Tarefa	<b>330</b>	2/11/2006	<b>330 ABANDONO/SANEAMENTO DE CRÉDITO</b>
Procedimento			


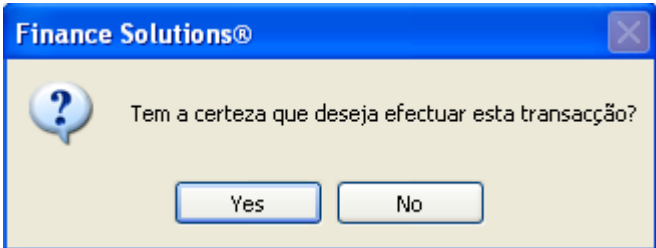
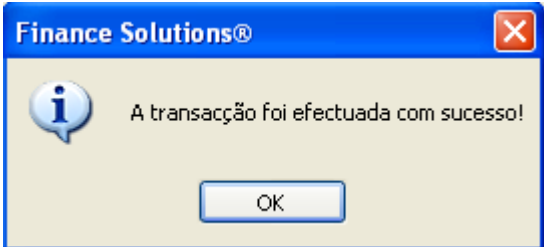
## ABANDONO/SANEAMENTO DE CRÉDITO

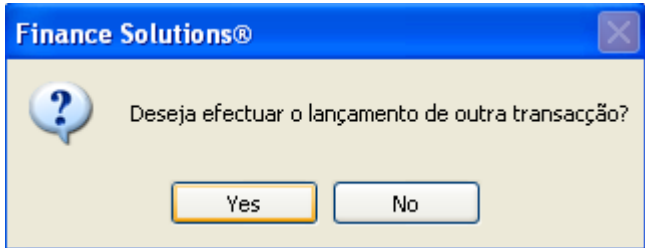

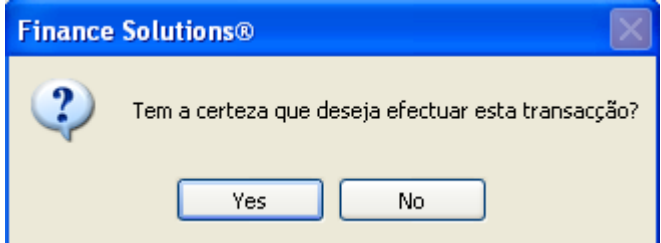
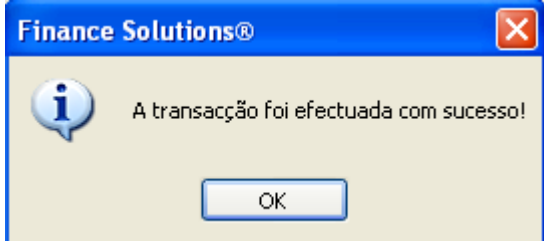
<b>1</b>	Menu	Transacção Crédito Abandono/Saneamento de Crédito	O processo para abandonar uma conta é o mesmo quer para grupos ou clientes individuais.
<b>2</b>	Windows		Pressione sobre o botão para procurar o cliente
<b>3</b>	Windows		Procure o nome do cliente, navegue utilizando o elevador vertical ou escreva o nome na caixa de texto <b>Procurar o Nome</b> . Assim que encontrar o nome desejado, Click duas vezes sobre este.
<b>4</b>	Windows		Pressione sobre o botão <b>Aceitar</b>

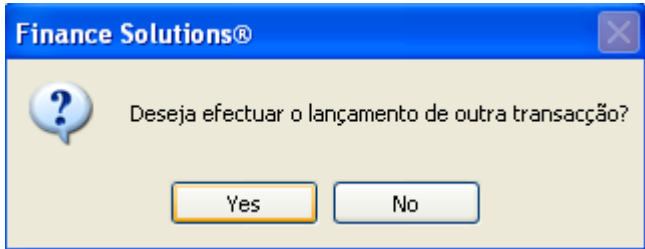
<p>5</p>	<p>Windows</p>		<p>Preencha as caixas de texto:</p> <p><b>Caixa</b> – por defeito</p> <p><b>Nome</b> – nome do cliente grupo/individual, por defeito</p> <p><b>Produto de Crédito</b> – por defeito</p> <p><b>Nº de Crédito</b> – por defeito</p> <p><b>Montante de Crédito</b> – Montante crédito em curso, por defeito</p> <p><b>Data Abandono /Saneamento</b> – data actual</p> <p><b>Montante à Abandonar /Sanear</b> – valor do crédito à abandonar</p> <p><b>Saldo do Capital</b> – por defeito</p> <p><b>Saldo de Juros</b> – por defeito</p> <p><b>Saldo de Multas</b> – por defeito</p> <p><b>Capital Devido</b> – por defeito</p> <p><b>Juros Devidos</b> – por defeito</p> <p><b>Multas Devidas</b> – por defeito</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Gravar</b></p>
<p>6</p>	<p>Windows</p>		<p>Pressione sobre o botão <b>Yes</b></p>
<p>7</p>	<p>Windows</p>		<p>Pressione sobre o botão <b>OK</b></p>

Tarefa	<b>340</b>	2/11/2006	<b>340 TRANSFERÊNCIA DE DINHEIRO</b>
Procedimento			

## TRANSFERÊNCIA DE DINHEIRO DO COFRE PARA CAIXA

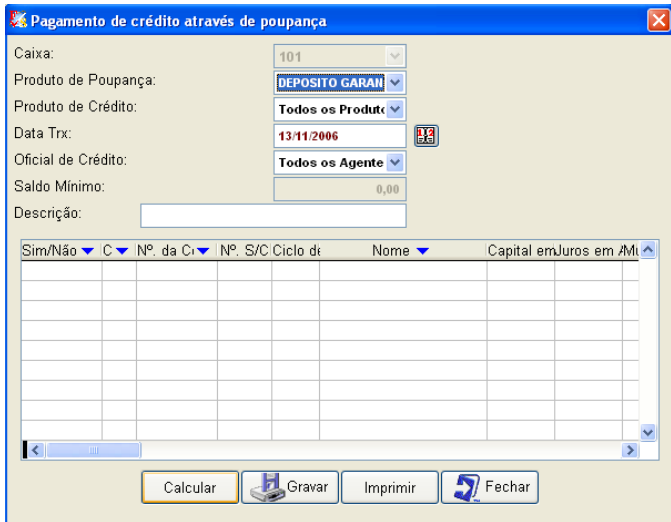
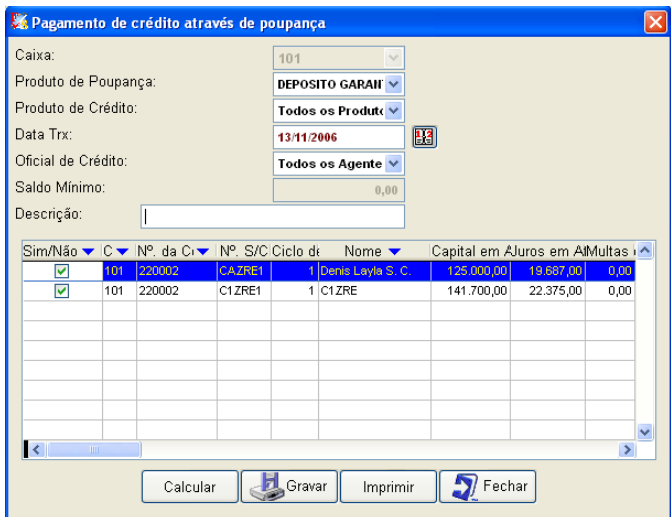
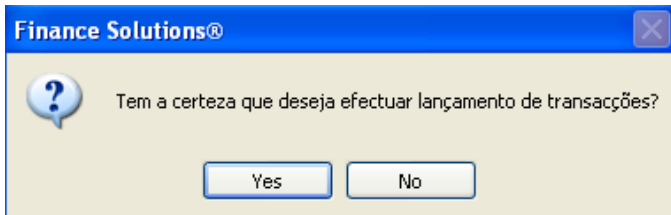
<b>1</b>	Menu	Transacções Diário Geral Transferir Dinheiro do Cofre para o Caixa																									
<b>2</b>	Windows	 <table border="1" data-bbox="373 869 1043 1025"> <thead> <tr> <th colspan="2">Título da S/C Db:</th> <th colspan="2">Título S/C de Cd:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">Caixa 2</td> <td colspan="2">Cofre</td> </tr> <tr> <td>Última Data de Trx:</td> <td>01/01/2006</td> <td>Última Data de Trx:</td> <td>11/11/2006</td> </tr> <tr> <td>Último Montante de Trx:</td> <td>( 500,00) CR</td> <td>Último Montante de Trx:</td> <td>479.180,00 DR</td> </tr> <tr> <td>Saldo disponível:</td> <td>1.102.700,00 DR</td> <td>Saldo disponível:</td> <td>2.381.355,00 DR</td> </tr> <tr> <td>Saldo de Câmbio:</td> <td>0,00 DR</td> <td>Saldo de Câmbio:</td> <td>0,00 DR</td> </tr> </tbody> </table>	Título da S/C Db:		Título S/C de Cd:		Caixa 2		Cofre		Última Data de Trx:	01/01/2006	Última Data de Trx:	11/11/2006	Último Montante de Trx:	( 500,00) CR	Último Montante de Trx:	479.180,00 DR	Saldo disponível:	1.102.700,00 DR	Saldo disponível:	2.381.355,00 DR	Saldo de Câmbio:	0,00 DR	Saldo de Câmbio:	0,00 DR	<p><b>Caixa</b> – por defeito</p> <p><b>Data da transacção</b> – indique a data da transacção</p> <p><b>Nº. do Caixa</b> – por defeito</p> <p><b>Nº. do Cheque/Talão</b> – se a transacção é por cheque indique o número</p> <p><b>Débito Conta RG &amp; S/C</b> – n<sup>o</sup> RG por defeito e o n<sup>o</sup> da S/C seleccione a caixa que vai beneficiar da transferência</p> <p><b>Crédito Conta RG &amp; S/C</b> – por defeito</p> <p><b>Montante</b> – indicar o montante a transferir</p> <p><b>Descrição</b> – faça uma anotação</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Gravar</b></p>
Título da S/C Db:		Título S/C de Cd:																									
Caixa 2		Cofre																									
Última Data de Trx:	01/01/2006	Última Data de Trx:	11/11/2006																								
Último Montante de Trx:	( 500,00) CR	Último Montante de Trx:	479.180,00 DR																								
Saldo disponível:	1.102.700,00 DR	Saldo disponível:	2.381.355,00 DR																								
Saldo de Câmbio:	0,00 DR	Saldo de Câmbio:	0,00 DR																								
<b>3</b>	Windows		Pressione sobre o botão <b>Yes</b>																								
<b>4</b>	Windows		Pressione sobre o botão <b>Ok</b>																								

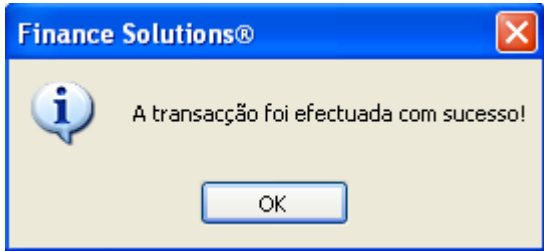
5	Windows		Pressione sobre o botão <b>Yes/No</b>
<b>TRANSFERÊNCIA DE DINHEIRO DO CAIXA PARA COFRE</b>			
1	Menu	Transacções Diário Geral Transferir Dinheiro do Caixa para o Cofre	
2	Windows		<p><b>Caixa</b> – por defeito</p> <p><b>Data da transacção</b> – indique a data da transacção</p> <p><b>Nº. do Caixa</b> – por defeito</p> <p><b>Nº. do Cheque/Talão</b> – se a transacção é por cheque indique o número</p> <p><b>Débito Conta RG &amp; S/C</b> por defeito</p> <p><b>Crédito Conta RG &amp; S/C</b> – nº RG por defeito e o nº da S/C seleccione o caixa que vai transferir dinheiro ao cofre</p> <p><b>Montante</b> – indicar o montante a transferir</p> <p><b>Descrição</b> – faça uma anotação</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Gravar</b></p>
3	Windows		Pressione sobre o botão <b>Yes</b>
4	Windows		Pressione sobre o botão <b>Ok</b>

5	Windows		Pressione sobre o botão <b>Yes/No</b>
---	---------	--	---------------------------------------

Tarefa	<b>350</b>	2/11/2006	<b>350 PAGAMENTO DE CRÉDITO ATRAVES DA POUPAÇA</b>
Procedimento			

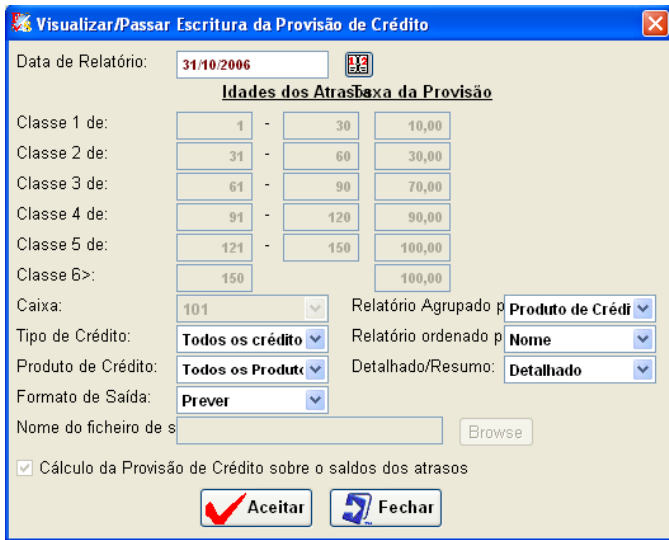
## PAGAMENTO DE CRÉDITO ATRAVES DA POUPAÇA

<b>1</b>	Menu	Fim do Périodo Créditos Pagamento de crédito através de poupaça	
<b>2</b>	Windows		<p><b>Caixa</b> – por defeito</p> <p><b>Produto de Poupança</b> – seleccione a conta a retirar o montante</p> <p><b>Produto de Crédito</b> – indique o produto de crédito (todos os produtos)</p> <p><b>Data da transacção</b> – data da transacção</p> <p><b>Oficial de Crédito</b> – indique o agente de crédito (todos os agentes)</p> <p><b>Saldo Mínimo</b> – por defeito</p> <p><b>Descrição</b> – faça uma anotação</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Calcular</b></p>
<b>3</b>	Windows		<p>Vai lista que aparece é de todos os clientes que tem crédito em curso. Para se efectuar o pagamento através das contas poupanças destes clientes seleccione clientes desejados.</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Gravar</b></p>
<b>4</b>	Windows		<p>Pressione sobre o botão <b>Yes</b></p>

5	Windows		Pressione sobre o botão <b>Ok</b>
---	---------	---	-----------------------------------

Tarefa	<b>360</b>	2/11/2006	<b>360 PROVISÃO DE CRÉDITO</b>
Procedimento			

## PROVISÃO DE CRÉDITO

<b>1</b>	Menu	Fim do Périodo Créditos Visualisar/Passar Escritura da Provisão de Crédito																																																								
<b>2</b>	Windows		<p>Preencha os campos de texto:</p> <p><b>Data do Relatório</b> – indique a data do relatório</p> <p><b>As classes de 1 até &gt; 6</b> – são por defeito</p> <p><b>Caixa</b> – por defeito</p> <p><b>Tipo de Crédito</b> – indique o tipo de crédito (todos os créditos)</p> <p><b>Produto de Crédito</b> – indique o produto de crédito (todos os produto)</p> <p><b>Relatório Agrupado por</b> – escolha produto de crédito</p> <p><b>Relatório Ordenado por</b> – escolha nome</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Aceitar</b></p>																																																							
<b>3</b>	Windows	<p style="text-align: center;"><b>Visualizar/Passar Escritura da Provisão de Crédito</b></p> <p style="text-align: center;">Data de Relatório: 31/10/2006</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº. S/C</th> <th>Nome</th> <th>Montante do Crédito</th> <th>Saldo em Curso</th> <th>Capital em Atraso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5"><b>Produto de Crédito: INDIVIDUAL ACTUAL</b></td> </tr> <tr> <td>230001.AAENFI.1</td> <td>Amaral Ercilla</td> <td>10.100,00</td> <td>7.100,00</td> <td>7.100,00</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Total: 1</b></td> <td><b>10.100,00</b></td> <td><b>7.100,00</b></td> <td><b>7.100,00</b></td> </tr> <tr> <td colspan="5"><b>Produto de Crédito: SOLIDARIO GRANDE GRUPO PEQUENO</b></td> </tr> <tr> <td>220002.1AAAC1.1</td> <td>102003 (antigo numero)</td> <td>100.000,00</td> <td>85.105,00</td> <td>85.105,00</td> </tr> <tr> <td>220002.1AAAE1.1</td> <td>102005 (antigo numero)</td> <td>100.000,00</td> <td>36.600,00</td> <td>36.600,00</td> </tr> <tr> <td>220002.CRDBA1.1</td> <td>CIDBA</td> <td>100.000,00</td> <td>85.200,00</td> <td>85.200,00</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Total: 2</b></td> <td><b>300.000,00</b></td> <td><b>206.905,00</b></td> <td><b>206.905,00</b></td> </tr> <tr> <td colspan="5"><b>Produto de Crédito: SOLIDARIO NEGOCIO ACTUAL</b></td> </tr> <tr> <td>220001.1AAAB1.1</td> <td>102002 (antigo numero)</td> <td>12.000,00</td> <td>10.300,00</td> <td>10.300,00</td> </tr> </tbody> </table>	Nº. S/C	Nome	Montante do Crédito	Saldo em Curso	Capital em Atraso	<b>Produto de Crédito: INDIVIDUAL ACTUAL</b>					230001.AAENFI.1	Amaral Ercilla	10.100,00	7.100,00	7.100,00	<b>Total: 1</b>		<b>10.100,00</b>	<b>7.100,00</b>	<b>7.100,00</b>	<b>Produto de Crédito: SOLIDARIO GRANDE GRUPO PEQUENO</b>					220002.1AAAC1.1	102003 (antigo numero)	100.000,00	85.105,00	85.105,00	220002.1AAAE1.1	102005 (antigo numero)	100.000,00	36.600,00	36.600,00	220002.CRDBA1.1	CIDBA	100.000,00	85.200,00	85.200,00	<b>Total: 2</b>		<b>300.000,00</b>	<b>206.905,00</b>	<b>206.905,00</b>	<b>Produto de Crédito: SOLIDARIO NEGOCIO ACTUAL</b>					220001.1AAAB1.1	102002 (antigo numero)	12.000,00	10.300,00	10.300,00	<p>Fecha o relatório para voltar a ficha de cálculo de provisão de crédito</p>
Nº. S/C	Nome	Montante do Crédito	Saldo em Curso	Capital em Atraso																																																						
<b>Produto de Crédito: INDIVIDUAL ACTUAL</b>																																																										
230001.AAENFI.1	Amaral Ercilla	10.100,00	7.100,00	7.100,00																																																						
<b>Total: 1</b>		<b>10.100,00</b>	<b>7.100,00</b>	<b>7.100,00</b>																																																						
<b>Produto de Crédito: SOLIDARIO GRANDE GRUPO PEQUENO</b>																																																										
220002.1AAAC1.1	102003 (antigo numero)	100.000,00	85.105,00	85.105,00																																																						
220002.1AAAE1.1	102005 (antigo numero)	100.000,00	36.600,00	36.600,00																																																						
220002.CRDBA1.1	CIDBA	100.000,00	85.200,00	85.200,00																																																						
<b>Total: 2</b>		<b>300.000,00</b>	<b>206.905,00</b>	<b>206.905,00</b>																																																						
<b>Produto de Crédito: SOLIDARIO NEGOCIO ACTUAL</b>																																																										
220001.1AAAB1.1	102002 (antigo numero)	12.000,00	10.300,00	10.300,00																																																						

4

Windows

**Visualizar/Passar Escritura da Provisão de Crédito**

Data de Relatório: 31/10/2006

**Idades dos Atrasos da Provisão**

Classe 1 de:	1	-	30	10,00
Classe 2 de:	31	-	60	30,00
Classe 3 de:	61	-	90	70,00
Classe 4 de:	91	-	120	90,00
Classe 5 de:	121	-	150	100,00
Classe 6>:	150			100,00

Caixa: 101    Relatório Agrupado por: Produto de Crédito

Tipo de Crédito: Todos os crédito    Relatório ordenado por: Nome

Produto de Crédito: Todos os Produtos    Detalhado/Resumo: Detalhado

Formato de Saída: Prever

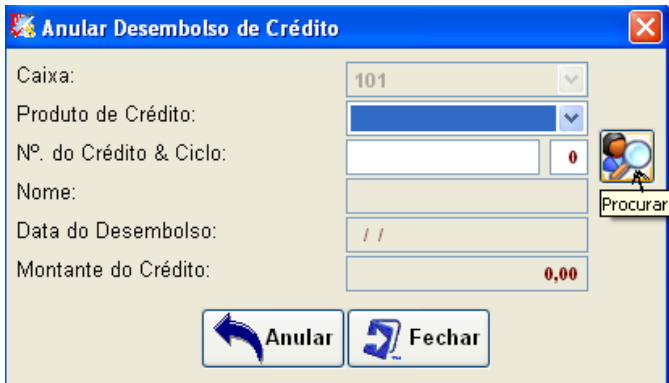
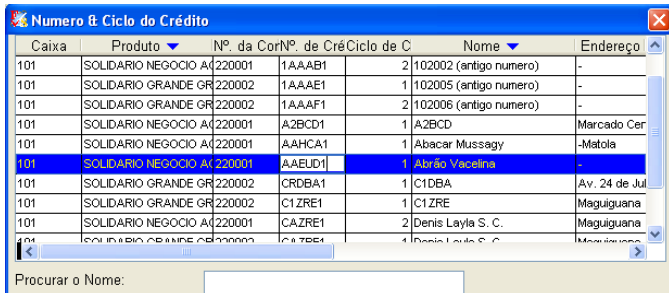
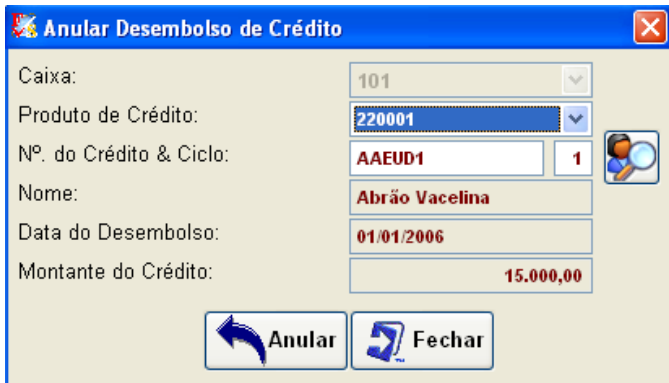
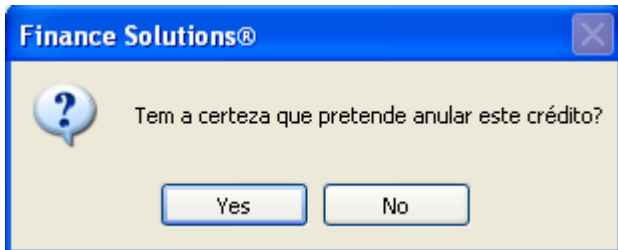
Nome do ficheiro de saída:  Browse

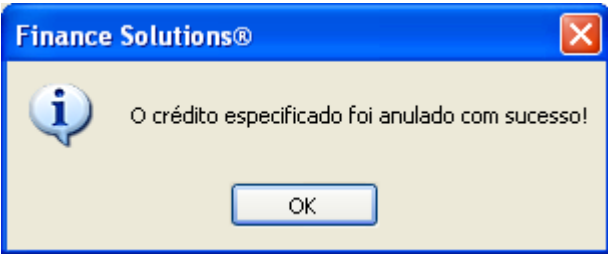
Cálculo da Provisão de Crédito sobre o saldos dos atrasos

Pressione sobre o botão **Fechar**

Tarefa	<b>370</b>	2/11/2006	<b>370 ANULAR DESEMBOLSO</b>
Procedimento			

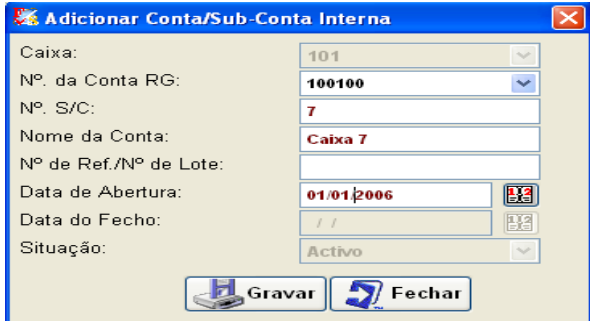
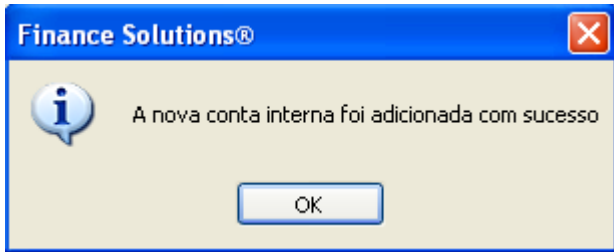
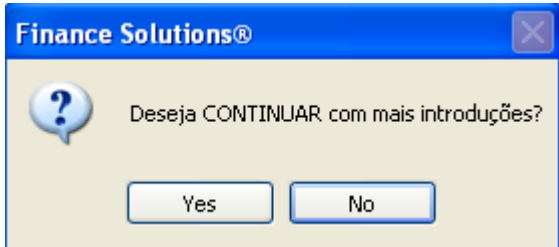
## ANULAR DESEMBOLSO

<b>1</b>	Menu	Transacções Créditos Anular Desembolso	
<b>2</b>	Windows		Pressione sobre o botão para procurar o cliente
<b>3</b>	Windows		Procure o nome do cliente, navegue utilizando o elevador vertical ou escreva o nome na caixa de texto <b>Procurar o Nome</b> . Assim que encontrar o nome desejado, Click duas vezes sobre este.
<b>4</b>	Windows		Pressione sobre o botão <b>Anular</b>
<b>5</b>	Windows		Pressione sobre o botão <b>Yes</b>

6	Windows		Pressione sobre o botão <b>Ok</b>
---	---------	---	-----------------------------------

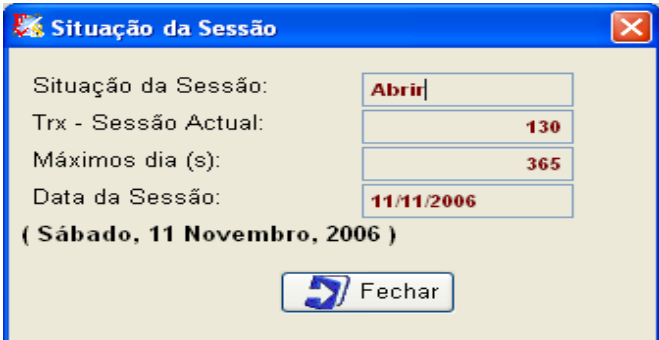
Tarefa	<b>501</b>	2/11/2006	<b>501 CRIAÇÃO DA SUB-CONTA INTERNA</b>
Procedimento			

## CRIAÇÃO DA SUB-CONTA INTERNA

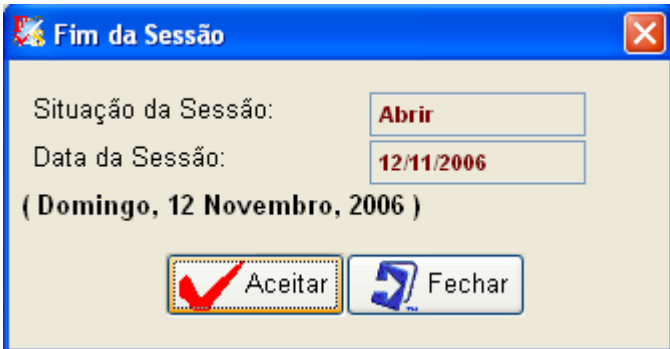
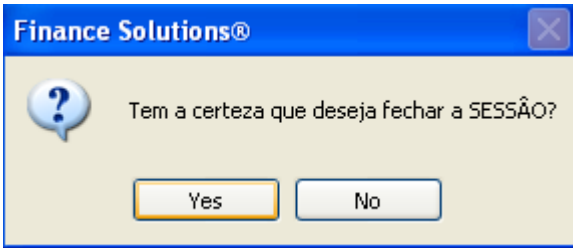
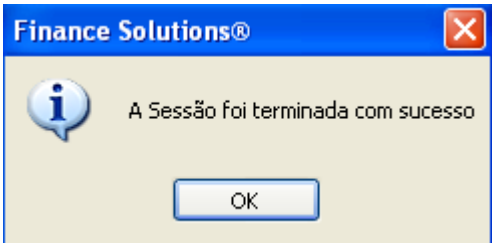
<b>1</b>	Menu	Ficheiro Novo Conta/Sub-Conta interna	
<b>2</b>	Windows		<p>Preencha as caixas de texto:</p> <p><b>Caixa</b> - por defeito o nº da caixa</p> <p><b>Nº. da Conta RG</b> – seleccione o nº. da conta RG</p> <p><b>Nº. da S/C</b> – indique o nº. da sub-Conta</p> <p><b>Nome da Conta</b> – atribua um nome a esta conta</p> <p><b>Nº. de Ref./Nº. de Lote</b> – deixe em branco</p> <p><b>Data de Abertura</b> – indique a data da abertura da conta</p> <p><b>Data do fecho</b> – não preencher</p> <p><b>Situação</b> – não preencher</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Gravar</b></p>
<b>3</b>	Windows		Pressione sobre o botão <b>Ok</b>
<b>4</b>	Windows		Pressione sobre o botão <b>Yes/No</b>

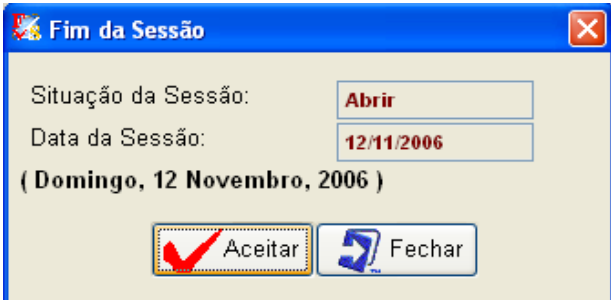
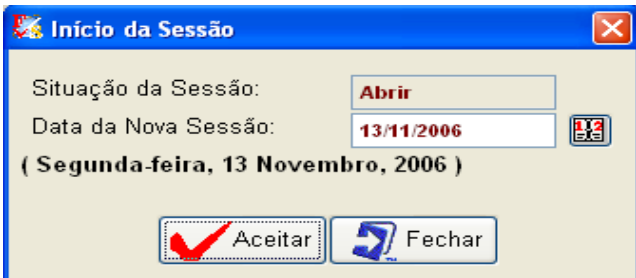
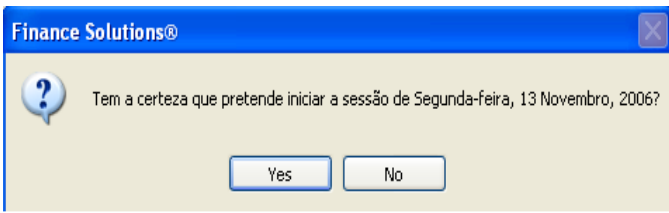
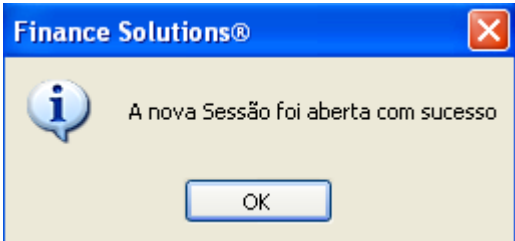
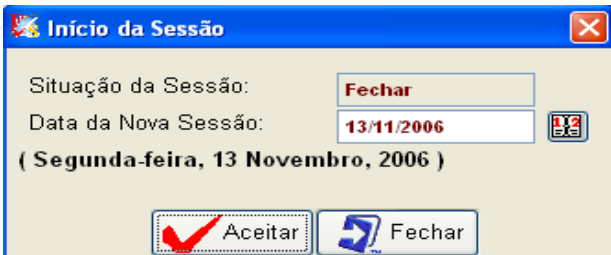
Tarefa	<b>502</b>	2/11/2006	<b>502 DATA DA SESSÃO</b>
Procedimento			

## CONSULTA DA DATA DA SESSÃO

1	Menu	Admin Sessão Situação da Sessão	
2	Windows		Pressione sobre o botão <b>Fechar</b>

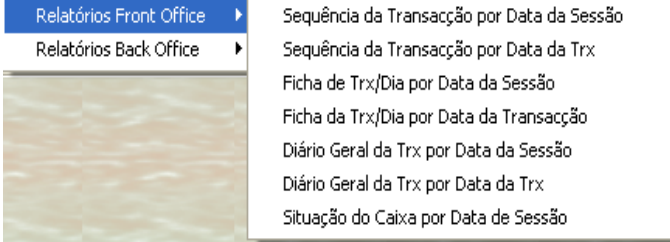
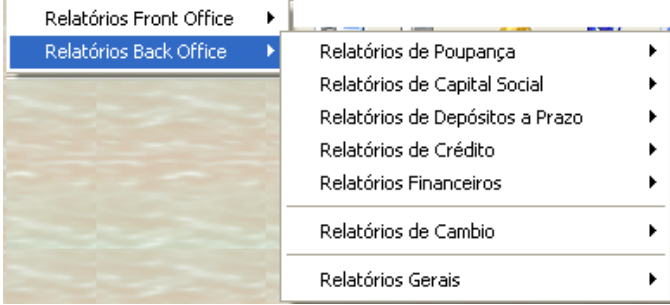
## FECHAR UMA SESSÃO

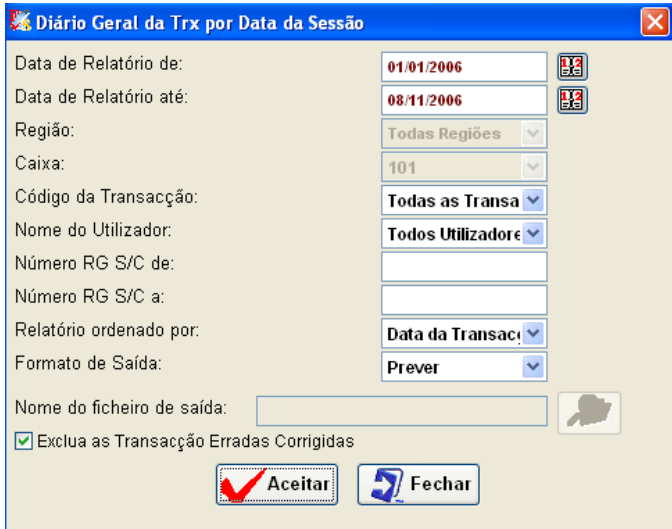
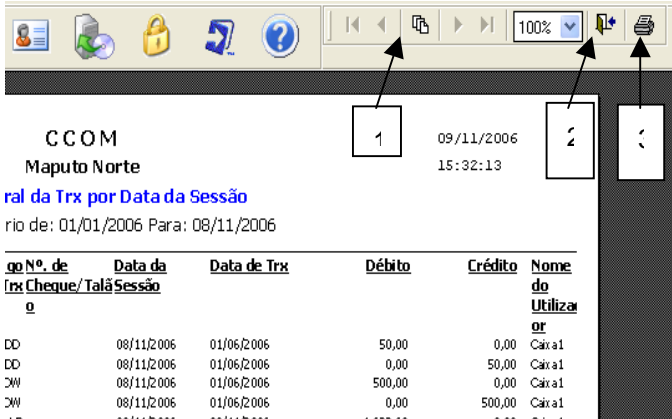
1	Menu	Admin Sessão Fim da Sessão	
2	Windows		Pressione sobre o botão <b>Aceitar</b>
2	Windows		Pressione sobre o botão <b>Yes</b>
2	Windows		Pressione sobre o botão <b>Ok</b>

2	Windows		Pressione sobre o botão <b>Fechar</b>
<b>INÍCIO DA SESSÃO</b>			
1	Menu	Admin Sessão Início da Sessão	
2	Windows		Preencha as caixas de texto: <b>Situação da Sessão</b> - por defeito, aparece a situação actual da sessão <b>Data da Nova Sessão</b> – indique a data da nova sessão Pressione sobre o botão <b>Aceitar</b>
3	Windows		Pressione sobre o botão <b>Yes</b>
4	Windows		Pressione sobre o botão <b>Ok</b>
			Pressione sobre o botão <b>Fechar</b>

Tarefa	<b>800</b>	2/11/2006	<b>800 CONSULTA DE RELATÓRIOS</b>
Procedimento			

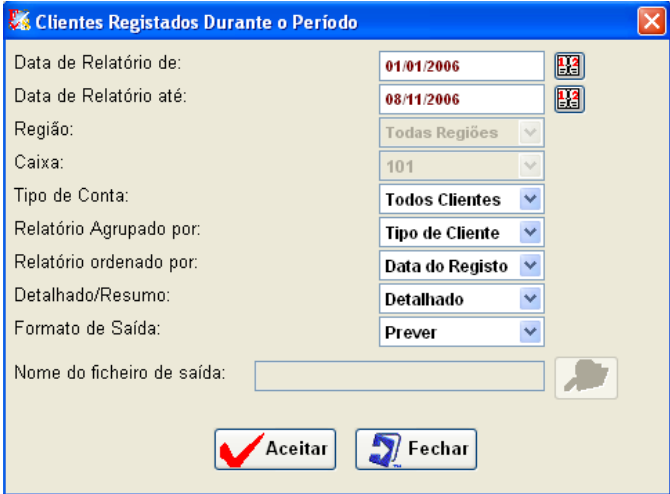
## CONSULTA DE RELATÓRIOS (EXEMPLO GERAL)

<p>❶</p>	<p>Menu</p>	<p>Relatórios Relatórios Front Office /Relatórios Back Office</p> <p><b>Se Relatórios Front Office:</b></p>  <p><b>Se Relatórios Back Office</b></p> 	<p>O relatório a imprimir depende das necessidades de quem o deseja. Assim existem duas opções de conjuntos de relatórios, front office e back office. O primeiro conjunto, no geral oferece informação sobre as transações efectuadas pelos caixas e o último conjunto de relatórios, fornece informação de gestão.</p>
<p>❷</p>	<p>Menu</p>	<p>Relatórios Relatórios Front Office Diário Geral da Trx por Data da Trx</p>	<p>Exemplo da impressão de um relatório.</p>

<p>3</p> <p>Windows</p>		<p>Nas caixas de textos</p> <p>A introdução dos parâmetros do relatório depende do tipo de relatório. Os dois últimos campos aparecem sistematicamente em todos os relatórios.</p> <p><b>Formato de Saída</b> – seleccione a opção que desejar.</p> <p><b>Prever</b> – faz uma previsão do relatório no ecrã</p> <p><b>Imprimir</b> – envia o relatório directamente para a impressora. Com a vantagem de primeiro ter acesso a janela <b>Print</b> a fim de configurar a sua impressão</p> <p><b>Microsoft Excel Workbook</b> – exporta o relatório para uma folha de cálculo do Microsoft Excel Com a vantagem de primeiro ter acesso a janela que permite seleccionar o ficheiro de destino</p> <p><b>DBF 4 &amp; Text</b> – estes não serão usados na CCOM</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Aceitar</b></p>																																										
<p>4</p> <p>Windows</p>	 <table border="1" data-bbox="371 1485 970 1653"> <thead> <tr> <th>qo N.º de Trx</th> <th>Data de Cheque/ Talã</th> <th>Data da Sessão</th> <th>Data de Trx</th> <th>Débito</th> <th>Crédito</th> <th>Nome do Utilizador</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DD</td> <td>08/11/2006</td> <td>01/06/2006</td> <td>01/06/2006</td> <td>50,00</td> <td>0,00</td> <td>Caixa1</td> </tr> <tr> <td>DD</td> <td>08/11/2006</td> <td>01/06/2006</td> <td>01/06/2006</td> <td>0,00</td> <td>50,00</td> <td>Caixa1</td> </tr> <tr> <td>DW</td> <td>08/11/2006</td> <td>01/06/2006</td> <td>01/06/2006</td> <td>500,00</td> <td>0,00</td> <td>Caixa1</td> </tr> <tr> <td>DW</td> <td>08/11/2006</td> <td>01/06/2006</td> <td>01/06/2006</td> <td>0,00</td> <td>500,00</td> <td>Caixa1</td> </tr> <tr> <td>LD</td> <td>08/11/2006</td> <td>08/11/2006</td> <td>08/11/2006</td> <td>1.632,68</td> <td>0,00</td> <td>Caixa1</td> </tr> </tbody> </table>	qo N.º de Trx	Data de Cheque/ Talã	Data da Sessão	Data de Trx	Débito	Crédito	Nome do Utilizador	DD	08/11/2006	01/06/2006	01/06/2006	50,00	0,00	Caixa1	DD	08/11/2006	01/06/2006	01/06/2006	0,00	50,00	Caixa1	DW	08/11/2006	01/06/2006	01/06/2006	500,00	0,00	Caixa1	DW	08/11/2006	01/06/2006	01/06/2006	0,00	500,00	Caixa1	LD	08/11/2006	08/11/2006	08/11/2006	1.632,68	0,00	Caixa1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. a barra indicada pelo nº 1 é utilizada para navegar de uma pagina do relatório a outra.</li> <li>2. o botão indicado pelo nº 2, permite fechar o relatório.</li> <li>3. o botão indicado pelo nº 3 permite imprimir o relatório.</li> </ol>
qo N.º de Trx	Data de Cheque/ Talã	Data da Sessão	Data de Trx	Débito	Crédito	Nome do Utilizador																																						
DD	08/11/2006	01/06/2006	01/06/2006	50,00	0,00	Caixa1																																						
DD	08/11/2006	01/06/2006	01/06/2006	0,00	50,00	Caixa1																																						
DW	08/11/2006	01/06/2006	01/06/2006	500,00	0,00	Caixa1																																						
DW	08/11/2006	01/06/2006	01/06/2006	0,00	500,00	Caixa1																																						
LD	08/11/2006	08/11/2006	08/11/2006	1.632,68	0,00	Caixa1																																						

Tarefa	<b>854</b>	2/11/2006	<b>854 RELATÓRIO DOS CLIENTES REGISTRADOS DURANTE UM PERÍODO</b>
Procedimento			

## RELATÓRIO DOS CLIENTES REGISTRADOS DURANTE UM PERÍODO

1	Menu	Relatórios Relatórios Back Office Relatórios Gerais Clientes Registrados Durante um Período																									
2	Windows		<p>Nas caixas de textos <b>Data de Relatório de/a:</b> indique o intervalo de tempo. Ex. As datas no formulario ao lado.</p> <p><b>Região</b> – por defeito</p> <p><b>Caixa</b> – por defeito</p> <p><b>Tipo de Conta</b> – seleccione Todos Clientes.</p> <p><b>Relatório Agrupado por</b> – seleccione por tipo de cliente</p> <p><b>Relatório Ordenado por</b> – data do registo</p> <p><b>Detalhado/resumo</b> – seleccione detalhado</p> <p><b>Formato de Saída</b> – seleccione prever</p> <p><b>Nome do ficheiro de saída</b> – deixe desactivado</p> <p>Pressione sobre o botão <b>Aceitar</b></p>																								
3	Windows	<p style="text-align: center;"><b>Clientes Registrados Durante um Período</b></p> <p style="text-align: center;">Data de Relatório de: 01/01/1998 A: 07/10/2006</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Nº. 5/C</th> <th>Nome</th> <th>Data do Endereço da Residência</th> <th>Nº de BI Registo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"><u>Tipo de Cliente: Clientes Individuais</u></td> </tr> <tr> <td>611000.AAAQV1</td> <td>Tivane Amélia</td> <td>05/02/1998 -</td> <td>35556.8</td> </tr> <tr> <td>611000.AAAAA1</td> <td>António Nássima M. J.</td> <td>06/02/1998 -</td> <td>621592</td> </tr> <tr> <td>611000.AAAWZ1</td> <td>Amaldo Beatriz</td> <td>06/02/1998 -</td> <td>100093473A</td> </tr> <tr> <td>611000.AAAKF1</td> <td>Baloi Maria de F.</td> <td>06/02/1998 -</td> <td>117639</td> </tr> </tbody> </table>	Nº. 5/C	Nome	Data do Endereço da Residência	Nº de BI Registo	<u>Tipo de Cliente: Clientes Individuais</u>				611000.AAAQV1	Tivane Amélia	05/02/1998 -	35556.8	611000.AAAAA1	António Nássima M. J.	06/02/1998 -	621592	611000.AAAWZ1	Amaldo Beatriz	06/02/1998 -	100093473A	611000.AAAKF1	Baloi Maria de F.	06/02/1998 -	117639	<p>Relatório dos dados dos clientes.</p> <p>Feche o relatório para volta a ficha</p>
Nº. 5/C	Nome	Data do Endereço da Residência	Nº de BI Registo																								
<u>Tipo de Cliente: Clientes Individuais</u>																											
611000.AAAQV1	Tivane Amélia	05/02/1998 -	35556.8																								
611000.AAAAA1	António Nássima M. J.	06/02/1998 -	621592																								
611000.AAAWZ1	Amaldo Beatriz	06/02/1998 -	100093473A																								
611000.AAAKF1	Baloi Maria de F.	06/02/1998 -	117639																								

**4** Windows

**Clientes Registados Durante o Período**

Data de Relatório de: 01/01/2006

Data de Relatório até: 08/11/2006

Região: Todas Regiões

Caixa: 101

Tipo de Conta: Todos Clientes



Relatório Agrupado por: Tipo de Cliente

Relatório ordenado por: Data do Registo

Detalhado/Resumo: Detalhado

Formato de Saída: Prever

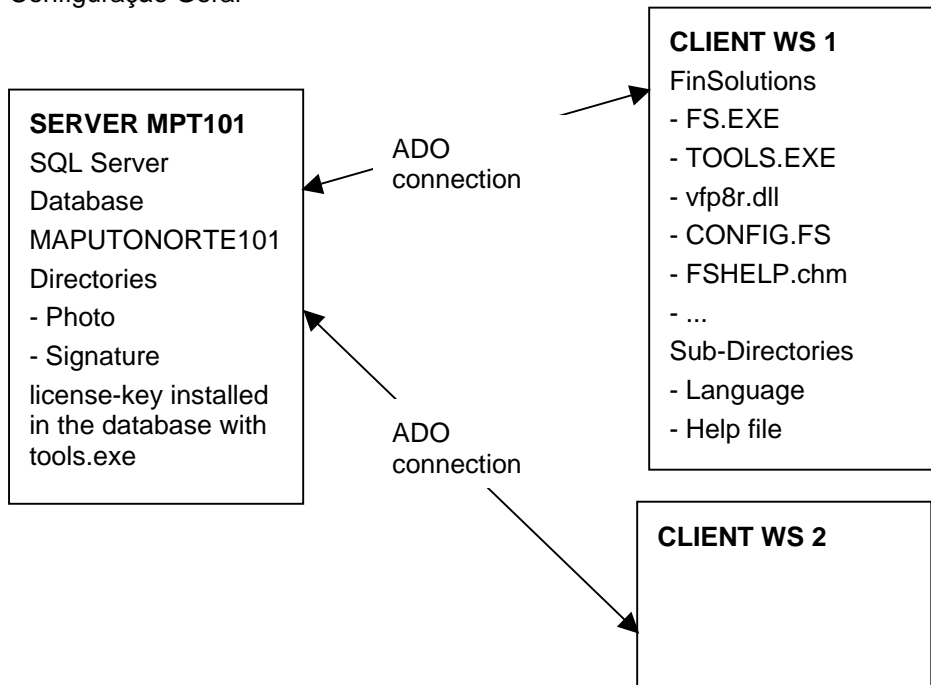
Nome do ficheiro de saída:

 Aceitar  Fechar

Pressione sobre o botão **Fechar**

Tarefa	<b>900</b>	2/11/2006	<b>900 INSTALAÇÃO DO FINANCE SOLUTIONS</b>
Procedimento			

### Configuração Geral



### CRIAÇÃO DA BASE DE DADOS

<b>1</b>	Tarefa	Criar uma base de dados vazia SQL Server studio manager Windows Authentication (don't need passowrd) -> better Databases Right click New database Default option is ok	
<b>2</b>	Tarefa	Restaurar a estrutura e parâmentos da outra base de dados "Modelo" : - Escolha uma fonte (cd or sql) (/bak) and the destination db - Options ; overwrite the database	
<b>3</b>	Tarefa	Update the license key for the database FSTOOLS option update licence browse from the cd choose the right licence key (SW_REGI.DBF)	\\Mpt101srv\Public\Informatica\Software\Finance Solutions\CCOM_License_New

## INSTALAR SOFTWARE EM CADA COMPUTADOR

<b>1</b>	Tarefa	From the Installation CD or Directory Setup.exe Use Wizard Keep C:Finsolutions	É importante iniciar o computador usando uma conta com permissões de administrador (admin)
<b>2</b>	Tarefa	Modify Config.fs on each computer Open with notepad <server name>;<dbname>;<username>;<password> <username>;<password> : Not to use with our SQL policy on our configuration, we use Windows authentication	É importante que o nome do utilizador do Windows seja criada também no SQL-Server mas com Windows authentication
<b>3</b>	Tarefa	Iniciar o Finance Solutions e actualizar o ficheiro de linguagem (Preferências → Indicar o Ficheiro de Língua Português).	

Tarefa	<b>910</b>	2/11/2006	<b>910 ACTUALIZAR FINANCE SOLUTIONS</b>
Procedimento			

### ACTUALIZAR FINCHEIRO DE LINGUAGEM

<b>1</b>	Tarefa	Iniciar o Finance Solutions e actualizar o ficheiro de linguagem (Preferências → Indicar o Ficheiro de Língua e de Ajuda → Gerar o Ficheiro da Língua Inglesa). Depois é importante completar a tradução das linhas que serão acrescentadas no ficheiro.	
----------	--------	--	--

### ACTUALIZAR BASE DE DADOS

<b>1</b>	Tarefa	Executar o ficheiro Tools.exe apartir duma das terminais para actualizar a base de dados no servidor. <b>NB.</b> Este ficheiro deve ser executado uma unica vez, é melhor que este, seja executado apartir de uma terminal e não do server	<b>NB.</b> A base de dados que será actualizada é aquela que aparece no ficheiro "Config.fs"
----------	--------	---	--

### ACTUALIZAR SOFTWARE

<b>1</b>	Tarefa	Cópiar os três (3) ficheiros para actualização do Finance Solutions (Tools.exe, Fs.exe, Vfp8r.dll), para cada um dos clientes (terminais). Deve copiar para todos os clientes (terminais) o novo ficheiro de língua em português.	É importante iniciar o computador usando uma conta com permissões de administrador (admin)
----------	--------	--	--

Tarefa	<b>920</b>	2/11/2006	<b>920 ASSISTÊNCIA</b>
Procedimento			

### PEDIDO DE ASSISTÊNCIA

<b>1</b>	Tarefa	Verificar se a questão não pode ser resolvida internamente (pelo pessoal da caixa) Unsando o manual de procedimento e o manual de utilizador	
<b>2</b>	Tarefa	Pedido de assistência, esta responsabilidade é do contabilista. Recolher e anotar todas as questões referente ao problema. Ex. Material, mensagen, ... qualquer detalhe da situação do problema. Fazer ligação para a sede a pedir assistência Mandar o adjunto informático	A caixa não deverá fazer ligação ao fornecedor.

### RESOLVER O PROBLEMA

<b>1</b>	Tarefa	Depende de problema - Tentar resolver telefonicamente - Fazer um estudo e teste da solução - Fazer a ligação ao fornecedor - Organizar uma visita ao local acompanhado do fornecedor - Fazer visita ao local	
<b>2</b>	Tarefa	Elaborar relatório da resolução, se for uma visita ao local requer o preenchimento e assinatura de uma ficha de trabalho pelo técnico e o contabilista.	No caso do fornecedor for a caixa resolver o problema e deixar uma ficha de trabalho ou outro documento este deve ser enviado a sede.

### SEGUIMENTO DE ASSISTÊNCIA

<b>1</b>	Tarefa	Cada mês deve-se fazer um seguimento de assistência pelo adjunto informático as caixas.	
----------	--------	---	--



## SIG : Dossier de choix et d'implémentation

Document	Dossier de choix et d'implémentation du SIG CCOM
Version	6 juillet 2006 V1 : dossier issu des réponses aux RPF consolidées par Jean Pouit et des réflexions et expérimentations conduites du 6 juin au 27 juin à Maputo et Montpellier par Oumou, Serge et Yves. V2 : compléments suite à Comité de pilotage et rencontre fournisseur matériel
Auteur	Yves

### Objectif du document

Ce document répond à quatre objectifs.

#### Documenter le choix de SIG

Ce document décrit les critères majeurs ayant permis de choisir le SIG et s'appuie sur l'étude conduite par Jean Pouit (version du 15/3/6). Il intègre les réflexions récentes suivantes :

- consolidation multi-niveaux,
- rémunération par objectif des agents de crédit et prestataires
- intégration avec l'ensemble du SI de l'institution (Pastel, outils de pilotage).

#### Décrire l'architecture logicielle

On considérera ici non le seul logiciel objet de l'appel d'offre mais l'ensemble du système d'information de l'institution. L'idée étant de réconcilier les différents composants logiciels, préciser leur fonction et s'assurer de leur aptitude à communiquer. Ce document est donc à ce jour la référence en matière d'architecture informatique de l'institution.

#### Décrire l'infrastructure informatique

La aussi on fera le point complet sur l'infrastructure informatique Caisse et Siège existant et cible.

#### Préciser les conditions d'implémentation

On trouvera dans ce volet un planning prévisionnel des opérations d'implémentation des différents logiciels et les éléments à porter au contrat à passer avec le fournisseur du SIG retenu.

### Sommaire

<b>OBJECTIF DU DOCUMENT</b>	<b>1</b>
<b>SOMMAIRE</b>	<b>1</b>
<b>RECOMMANDATION DE CHOIX</b>	<b>2</b>
<b>ARCHITECTURE LOGICIELLE</b>	<b>6</b>
<b>INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE</b>	<b>7</b>
<b>CONDITIONS D'IMPLEMENTATION</b>	<b>9</b>
<b>CONDITIONS TARIFAIRES</b>	<b>11</b>
<b>ANNEXE 1 : DIAGRAMME DE FLUX</b>	<b>11</b>

---

## Recommandation de choix

Le tableau ci-après synthétise les éléments de choix les plus sensibles et fait apparaître en rouge les réponses rédhibitoires en vert les points positifs discriminants (en jaune certains points particuliers).

De ce tableau il ressort

- que **Afropack FEM** ne peut être retenu de part son coût élevé et son unique référence,
- que **M2**, bien que disposant d'une très bonne note de proposition et d'une version portugaise ne dispose pas des fonctionnalités de consolidation d'activité ni de version SQL ce qui est rédhibitoire pour l'utilisation par l'institution,
- que **Loan Performer**, bien que disposant d'une notation légèrement supérieure que Finance Solutions a révélé à l'usage de nombreux bugs ; de plus lorsque l'on interroge les nombreuses références elles portent sur une utilisation partielle voire abandonnée du logiciel.

Il ressort de ce bilan que **Finance Solutions**, sous réserve que SIGMA réalise les trois évolutions souhaitées (gestion d'un niveau intermédiaire d'agrégation entre Head-Office et Branch, rapport de type Portefeuille à risque, identifiant agent de crédit ) serait le plus adapté des quatre logiciels retenus en short-list. Il répond non seulement aux besoins des caisses mais également du siège sous réserve d'une extrême vigilance dans l'élaboration des termes du contrat.

## Comparatif synthétique

Critère/Société-Logiciel	SIGMA FS	Afrosoft Afropack FEM	SHL M2	Crystal LPF	Commentaires
Notation CGAP	2.6	2.4	2.5	2.8	Source rapport Jean Pouit p.4, pour Afropak uniquement d'après les RFI.
Notation des propositions	3.5	2.4	4.4	3.8	Source rapport Jean Pouit p.6
Appréciation du rapport avec le fournisseur	Réactif mais peu détaillé	?	Réponses très détaillées	Réponses bien détaillées	
Localisation	Kampala Uganda	Harare, Zimbabwe	Cebu City, Philippines	Kampala Uganda	
Support local	Non	Non	Existe mais jugé non pertinent par l'institution	Proposition de créer un partenariat avec LDA database, Maputo.	Les partenariats locaux sur un seul client semblent illusoire. Le partenaire risque de ralentir le solutionnement des problèmes s'il ne dispose pas de compétence.
Langue de travail du support	Anglophone et deux francophones	Anglophone	Anglophone 2 techniciens lusophones à Maputo, mais peu pertinents après contact	Anglophone	Aucun support lusophone rapidement opérationnel à espérer. Prévoir un informaticien anglophone au Siège.
Coût licences	$1*2500 + 6*3000 =$ 20 000	$1*50000 + 6*(10000/2) =$ 90 000	$1*0 + 8100 (12 users) * 3 =$ 24 300	$1*0 + 6*(2705/2) =$ 8 115	Base de calcul : 1 head office + 6 caisses (extrapolation à partir d'une demande initiale de 2 caisses seulement). Prix maxi donc avec marge de négociation.

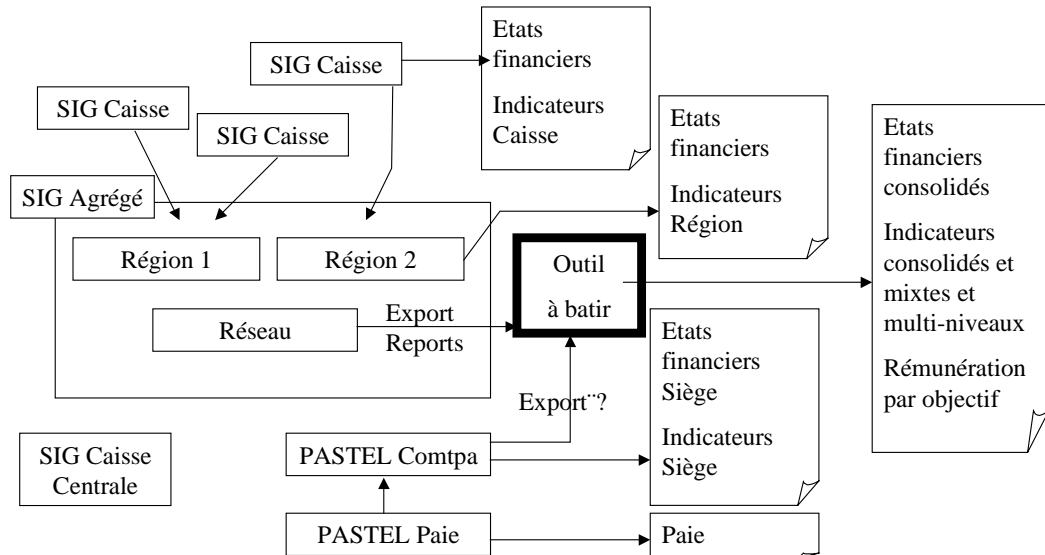
Critère/Société-Logiciel	SIGMA FS	Afrosoft Afropack FEM	SHL M2	Crystal LPF	Commentaires
Coût Caisse supplémentaire	3000	5000	4050	1352	Extrapolatin d'après le coût fourni de deux caisses. Ordre de grandeur donc. Il serait important de négocier un tarif dégressif pour les équipements futurs
Installation	2 days@ 210USD Data entry depends on data volume	32 400 USD	6670 USD (data migration not included)	Tentatively 2 weeks. Costs: 14 days at 350 USD: 4,900 USD	Une grande différence de tarif et de durée. Demanderait à préciser ce que contient réellement l'installation. La migration est plutôt à prendre en conseil.
Formation	7 days p/b @ 210 USD= 2940	6750 USD	Included in installation costs	6 Days at USD 2,100	
Total déploiement	3 360	39 150	6 670	7 000	
Total hors traduction	23 360	129 150	30 970	15 115	
Coûts des ressources (base Project leader USD/jour)	50	?	80	350	On peut estimer que les coûts de développement sont proportionnels aux coûts du chef de projet
Traduction Ecrans et rapports (hors aide en ligne et manuels)	Possible directement par l'utilisateur	A traduire via le fournisseur	Version portugaise disponible	A traduire via le fournisseur	La traduction à la main du client est certainement la méthode la plus souple et la moins onéreuse.
Plan comptable	Jusqu'à 8 classes	Jusqu'à 8 classes	« We are confident that M2 can accommodate 8 classes » mais non expérimenté	Jusqu'à 9 classes	
Fonctionnalité d'agrégation	Comptable et activité	?	Comptable seule	?	
Export	Via Report disponibles A partir de base agrégée	?	Via Report disponibles	?	

Critère/Société-Logiciel	SIGMA FS	Afrosoft Afropack FEM	SHL M2	Crystal LPF	Commentaires
Technologie	FoxPro et SQL server	MySQL (logiciel libre)	Access seul version SQL prévue mais sans horizon	FoxPro et SQL Server	
Retour d'expériences	Pas de retour	Pas de retour	Bugs (cf. Hugh Sinclair)	Bugs (expérience éthiopienne)	Faute d'information sur deux des produits ce critère n'est pas totalement discriminant.
Nombre de références dans le monde	6	1	88	170	Un un nombre peu élevé de référence n'est pas forcément négatif. Elle peut être gage de réactivité à condition de sécuriser les sources.

# Architecture logicielle

## Schéma de synthèse

### Schéma architecture



27 juin 2006

Comité de pilotage SIG

1

## Schéma détaillé

Pour une vision plus détaillée des flux et fonctions voir annexe 1.

## Infrastructure informatique

### Siège

Par rapport à l'équipement existant et sous réserve de faisabilité il serait pertinent pour des raisons de performance et de sécurité de mettre en place un serveur dédié aux applications centralisées de l'institution. Seraient installés sur ce serveur :

- Pastel Paie et Compta
- Les occurrences de SIG au siège
- Les outils de consolidation et de calcul des rémunérations par objectif
- Le partage des ressources (imprimante, internet, fichiers communs, sauvegardes...)

Lors du déménagement du siège il serait intéressant de prévoir un onduleur global voire un groupe générateur.

Figure 1 : Architecture matérielle et réseau Siège

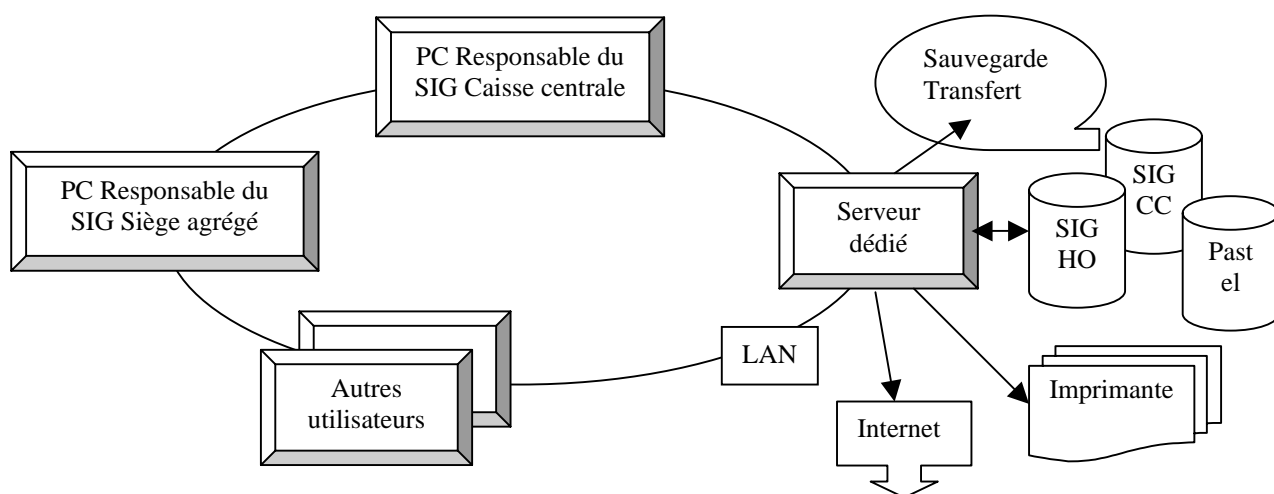


Table 1 : Architecture matérielle et réseau Siège

Equipement	Windows XP	Client SIG + accès SQL Server	Licence SQL Server	Licence SIG	Autres matériels/logiciels
PC Responsable du SIG Siège agrégé	XP	X		1 (Head Office)	S'assurer de pouvoir traiter les régions dans la même licence
PC Responsable du SIG Caisse centrale	XP	X		1 (Branch)	
Autres utilisateurs des SIG (4 HO et 4 Caisse centrale maximum)	XP	X			Voir le paramétrage d'accès aux deux occurrences de SIG sur un même poste
Serveur dédié aux applications partagées	XP (?)		1 Standard Edition		+ sauvegarde (voir avec infrastructure existante)
Imprimante					Infrastructure existante
LAN					Infrastructure existante
Antivirus					AVG
Firewall					Logiciel à choisir, pas d'équipement particulier
TOTAL	1 serveur (autres postes pré-existants)		1	1 Head Office + 1 Branch	Déterminer le nombre d'utilisateur des licences de chaque occurrence de SIG
COUT Matériel/Logiciel					A préciser
COUT Installation					A préciser

## Caisse

Par contre pour des raisons d'économie, le poste du comptable (par ex.) hébergerait les bases de données du SIG.

Figure 2 : Architecture matérielle et réseau Caisse

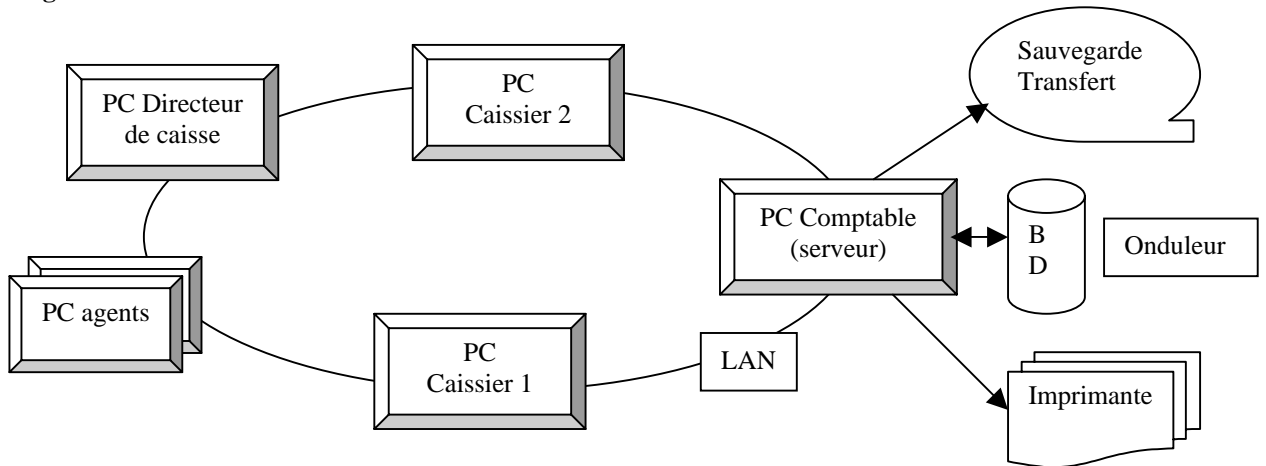


Tableau 1 : Architecture matérielle et réseau Caisse

Equipement	Windows XP + Office	Client SIG + accès SQL Server	Licence SQL Server <sup>1</sup>	Licence SIG	Autres matériels/logiciels
PC directeur caisse	X	X			
PC Comptable <sup>2</sup>	X	X	1	1	Matériel de sauvegarde (CD ou DVD) + logiciel (freeware) Espace disque supplémentaire ? Partage d'imprimante
PC Caissier 1	X	X			
PC Caissier 2	X	X			
PC Agent	X				PC du Siège en fin de vie pour rapports et simulations
Imprimante					
LAN					Connectique et matériel réseau (WIFI vs Ethernet et câbles ?)
Antivirus					A choisir, logiciel à mise à jour non connectée
Firewall					Pas de besoin, pas d'internet pour l'instant
TOTAL	4 PC ss XP + Office	0	1	1 licence 4 utilisateurs	
COUT Matériel/Logiciel		0			A préciser
COUT Installation					A préciser

<sup>1</sup> Voir l'intérêt d'installer SQL Server vs FoxPro dans chaque Caisse pour des raisons de coût (Fox Pro devrait être gratuit - à confirmer avec la compatibilité des bases FoxPro et SQL Server pour la consolidation)

<sup>2</sup> On suppose sur ce schéma que le poste du comptable est utilisé en serveur.

---

## Conditions d'implémentation

Les conditions d'implémentation ont été étudiées sur la base du logiciel Finance Solutions et sont basées sur le planning fourni en annexe.

### Stratégie

Le déploiement de la caisse pilote est prévu après une phase d'appropriation au Siège par l'équipe projet. La formation des utilisateurs finaux du logiciel sera assurée par CCOM seule l'équipe projet SIG est en contact avec le fournisseur. La traduction du logiciel et des documentations en ligne et papier restent à la charge de CCOM.

### Planning

Voir annexe au format Excel.

### Remise du logiciel

Dès signature du contrat les logiciels Branch et Head Office seront remis en l'état avec la documentation exhaustive (en anglais et français) sans aucune des évolutions souhaitées. Elles seront installées pour test et prise de connaissance au Siège. Dans cette période seule l'assistance sera sollicitée.

Date prévisionnelle : voir calendrier

### Première mission sur site

Deux missions du fournisseur sont prévues sur site.

La première visera à :

- ✓ Former l'équipe projet aux versions Head Office et Branch. Il s'agit des formations utilisateurs, administrateur et technique au logiciel.
- ✓ Résoudre et optimiser l'installation technique du logiciel
- ✓ Réfléchir ensemble selon expérience d'implémentation de SIGMA auprès d'autres clients
  - Au paramétrage du logiciel par rapport à l'organisation
  - A la migration des bases de données

Cette première mission ne devrait pas concerner plus de quatre personnels CCOM. Elle est particulièrement pointue tant sur la technique que sur la micro-finance et nécessitera pour atteindre son objectif la présence sur site **d'experts** de ces deux domaines (2 personnes mieux qu'un polyvalent ?). Elle pourra se dérouler de préférence en portugais ou en anglais ou en français. Sa durée pourrait être établie de la manière suivante :

- ✓ Formation utilisateur : 3 jours
- ✓ Formation administrateur : 1 jour
- ✓ Résolution et optimisation installation technique : 1 jour
- ✓ Conseil au paramétrage : 1 jour
- ✓ Conseil à la migration : 1 jour

Ceci n'est qu'un cadre qui devra être souple en fonction des besoins ; l'expérience du fournisseurs étant également attendu sur l'organisation de cette formation.

Date prévisionnelle : voir calendrier

### Personnalisation et préparation du déploiement

Fort de la formation et des conseils, l'équipe projet bâtit alors le prototype de la caisse pilote au Siège sur le matériel cible. Elle fera éventuellement appel à l'assistance durant cette phase. Elle met en place l'ensemble des équipements, paramètre le logiciel, prépare les supports de formation.

### La question de la traduction

La traduction se situe à trois niveaux.

#### La traduction du logiciel

Cette traduction est incontournable. Cette traduction peut se faire soit de manière neutre, soit être adaptée au vocabulaire de l'institution.

Exemple : le logiciel standard nomme notre niveau caisse **Branch**. La caisse est une autre notion. Dans ce cas soit une traduction neutre traduirait Branch par *agência* une traduction personnalisée par *caixa*.

Une traduction personnalisée est plus proche de la réalité et évite les qui pro quo. Par contre elle pourrait ne pas être maintenue par le fournisseur lors des nouvelles versions ce qui peut obliger à

reparamétrer le logiciel lors de nouvelles versions. D'autre part l'expertise de traduction n'est pas acquise chez le fournisseur. Il s'agit de passer d'un anglais financier à un portugais également spécialisé. Le fichier de paramétrage des labels est disponible et modifiable à volonté. CCOM réalisera la traduction.

La traduction des rapports doit également faire également partie de ce lot de traduction. Au total la traduction de FS représente la mise à jour d'un fichier de 2000 étiquettes réalisable avec Word par exemple. On optera pour la version anglaise originale (ce qui n'empêche pas d'avoir sous la main la traduction française des termes à titre indicatif).

### **La traduction de la documentation en ligne**

Est-elle indispensable s'agissant d'une aide orientée là aussi outil donc hors contexte procédural ? Faut-il laisser celle proposée par défaut en anglais ou faut-il la désactiver totalement ? ou mettre l'accès au manuel des procédures à la place (un fichier pdf par exemple).

La personnalisation des touches vers une aide spécifique en portugais à chaque écran représenterait un travail fastidieux et peu pertinent. A voir au moment de l'implémentation.

### **La traduction de la documentation papier**

Ce travail de traduction ne semble pas pertinent. En effet la documentation de référence du logiciel (doc technique comme utilisateur) ne sera pas confiée aux utilisateurs de base du logiciel mais resteront la référence de l'informaticien, du responsable financier et du responsable Siège. Un manuel utilisateur intégré dans le manuel des procédures semble préférable pour les utilisateurs au quotidien. Il ne décrit alors, par catégorie d'utilisateur (comptable, caissier, directeur de caisse) les seules modes opératoires nécessaires et suffisants à l'accomplissement des tâches. Mêmes remarques pour le manuel Siège. Pour devenir la référence de l'utilisateur les manuels seront utilisés lors des formations.

## **Deuxième mission sur site**

La deuxième mission du fournisseur sur site est un accompagnement au démarrage. Il vise à résoudre les derniers points sur :

- ✓ L'installation technique de l'équipement d'une caisse
- ✓ Faciliter la migration réelle.
- ✓ Répondre aux questions des utilisateurs

La formation des utilisateurs sera assurée par les membres de l'institution.

Cette deuxième présence sur site ne devrait pas excéder 3 jours. L'intervenant de SIGMA devra déjà avoir réalisé ce type d'opération..

Date prévisionnelle : voir calendrier.

## **Evolutions souhaitées**

Il est demandé trois évolutions du logiciel Finances Solutions :

- ✓ Prise en charge d'un niveau Région intermédiaire entre le niveau Branch et le niveau Head Office (niveau de complexité pour le fournisseur estimé à moyen)
- ✓ Propagation d'un identifiant Agent de crédit dans tous les exports de rapports (niveau de complexité pour le fournisseur estimé à très simple)
- ✓ Création d'un rapport Portefeuille à risque sur le modèle du rapport retard par âge (niveau de complexité pour le fournisseur estimé à très simple)

Date prévisionnelle : voir calendrier. A priori dans les deux mois suivant la signature du contrat. Voir la faisabilité avec le fournisseur. Il est indispensable que ces évolutions soient intégrées dans les évolutions futures du logiciel et ne soient pas une spécificité CCOM. Un outil de migration permettra d'intégrer ces nouveautés.

## **Rappel de fonctionnalités majeures attendues**

Il est important de rappeler au contrat les fonctionnalités non visibles dans la démo et critiques pour CCOM.

Capacité d'agrégation (« consolidation » pour Finance Solutions) :

- ✓ La base consolidée doit permettre
  - Pour chaque Branch, d'avoir les mêmes possibilités de rapport que les Branch elles-mêmes (avec contenu identique) tant en comptabilité qu'en activité,
  - Pour les niveaux agrégés (Region<sup>3</sup> et Head Office) les mêmes rapports tant sur l'activité que sur la comptabilité peuvent être obtenus avec le même niveau de détail mais cette fois sur l'ensemble des données. Ils font apparaître des ruptures sur les 3

---

<sup>3</sup> Voir évolutions demandées.

niveaux imbriqués (Branch, Region, Head Office). Ces rapports sont exportables dans les mêmes conditions que ceux des Branch.

- ✓ Le plan comptable est paramétrable jusqu'à 8 classes pour prendre en charge le plan CCOM
- ✓ Le logiciel fonctionne indifféremment en Foxpro et en SQL server. La « consolidation » de bases de format différent est possible.
- ✓ Le modèle de la base de données en SQL ou Foxpro est documenté et public pour permettre son accès avec des logiciels externes.

---

## Conditions tarifaires

### Nombre et nature des licences

De l'infrastructure matérielle et recensement des utilisateurs il ressort le besoin :

Soit

- ✓ d'une licence globale de pour la version Branch
- ✓ d'une licence pour la version Head Office

soit (mode qui semble être la règle chez SIGMA)

- ✓ d'une licence par site (de 4 utilisateurs extensible à 5 sans surcoût) pour la version branch
- ✓ de 4 utilisateurs pour la version Head Office

En fonction de l'évolution du nombre de caisses il peut être intéressant de prévoir dès le contrat un tarif dégressif dans le mode choisi pour de futures acquisitions.

### Autres coûts

Outre le coût des licences, le contrat doit faire apparaître :

- ✓ La maintenance annuelle du logiciel qui ne devrait pas dépasser 20% du prix d'achat. Elle doit décrire sont contenu (fourniture des nouvelles versions, assistance à leur installation et migration)
- ✓ La mention des tarifs
  - de développement (coût journalier selon expertise)
  - de conseil,
  - de formation
  - d'intervention sur site

### Règlement

En dehors d'un montant à la commande prévoir un règlement différé :

- ✓ En partie à l'issue du démarrage de la caisse pilote pour le logiciel en l'état (après deux mois ?)
- ✓ Pour les évolutions après 2 mois d'utilisation et après correction des anomalies détectées dans cette période.
- ✓ Introduire des pénalités financières en cas de non respect du calendrier

### Accès à l'assistance

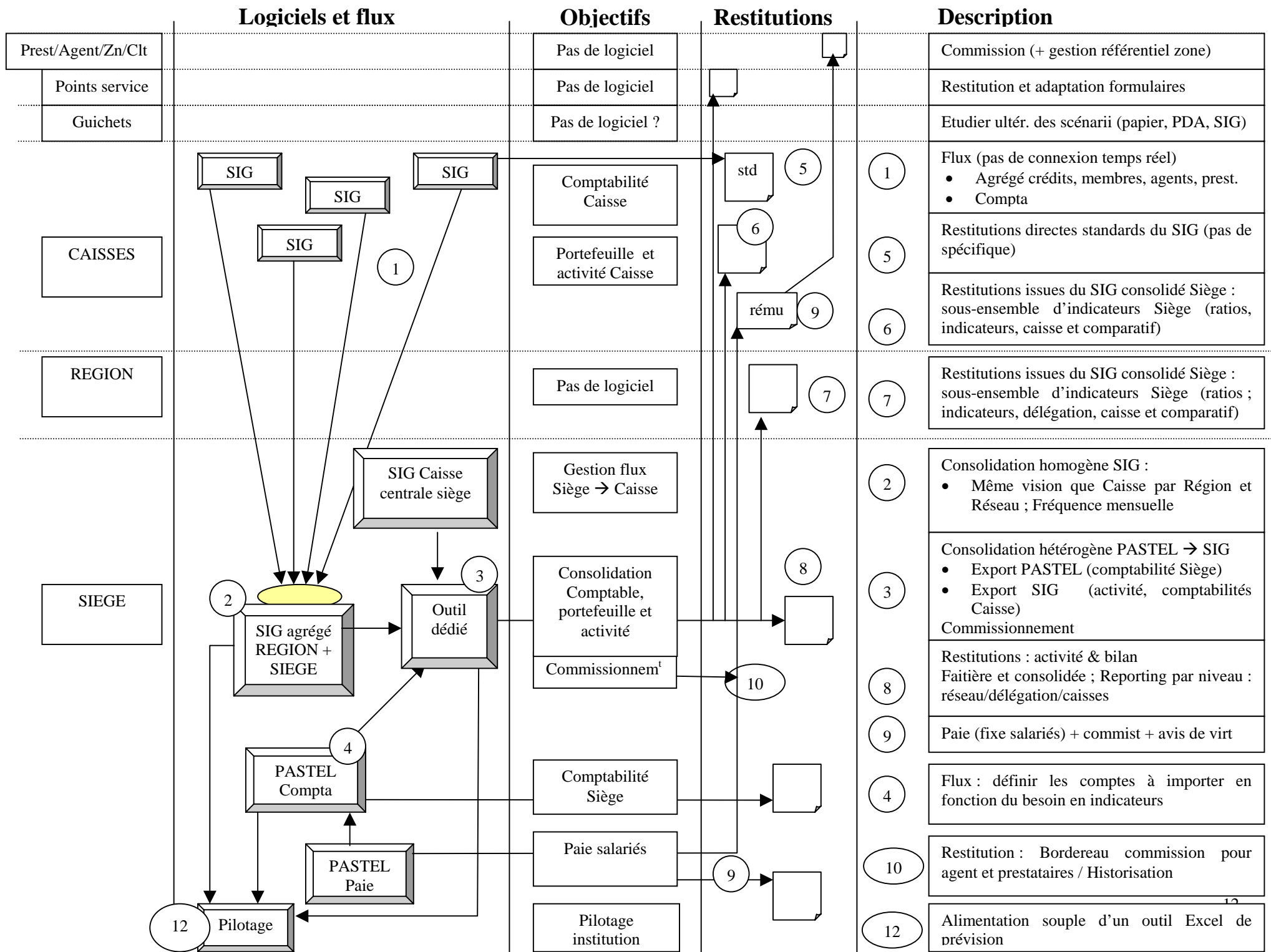
Les procédures d'accès à l'assistance et de traitement des bugs et délais de réponse doivent être mentionnés.

### Disponibilité des sources

Les sources doivent être disponibles chez un tiers en cas de cessation d'activité du fournisseur. Ce tiers doit être mentionné explicitement dans le contrat.

---

## Annexe 1 : diagramme de flux





EVOLUTION DU SIG DE CCCP  
Compilation des réponses

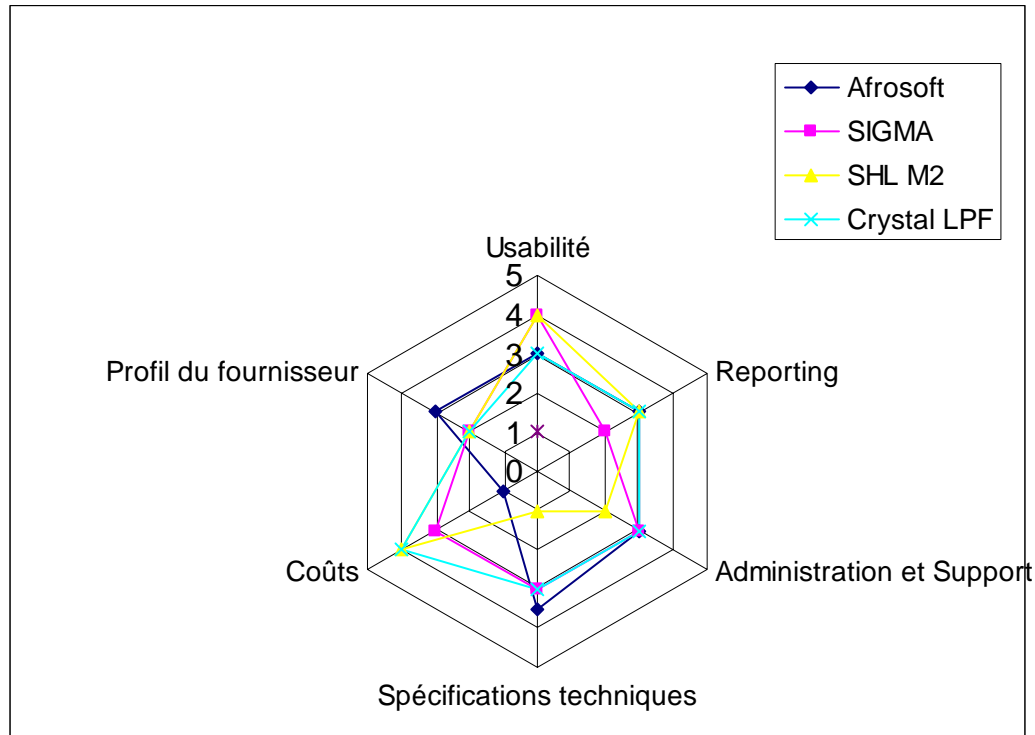
Version draft  
15/03/06

MyTransfer Luxembourg S.A. B.P.2493 L-1024 Luxembourg  
*91, rue Principale L-3380 Noertzange Luxembourg mytransfer@internet.lu*  
N° RCS : 81859 Section B *http://www.mytransfer.net*

- I Synthèse des propositions..... 3
  - 1 Notation des logiciels..... 3
  - 2 Notation des propositions..... 5
  - 3 Commentaires sur les propositions ..... 7
    - Afrosoft ..... 7
    - Sigma ..... 7
    - SHL M2..... 8
    - Crystal Loan Performer..... 7
- II Compilation des réponses soumises par les fournisseurs..... 9
  - 1 Company profile ..... 9
  - 2 Project team rates ..... 13
  - 3 Main criteria ..... 14
  - 4 Other IT needs..... 25

# I Synthèse des propositions

## 1 Notation des logiciels



Ces appréciations sont les notations intrinsèques des logiciels indépendamment des besoins de CCCP.

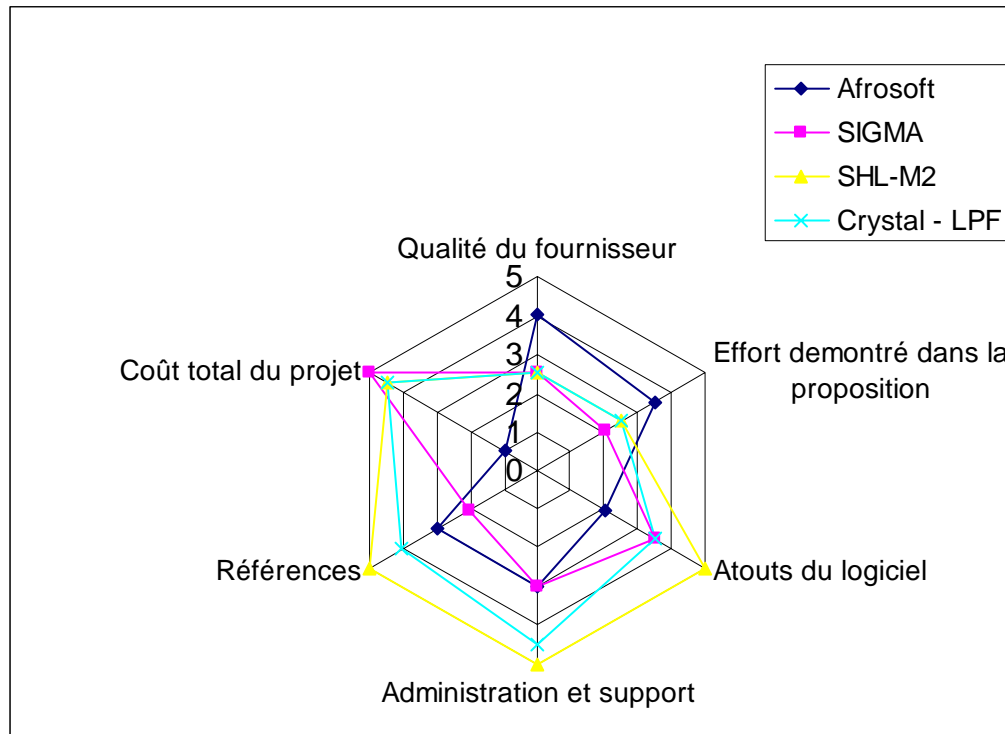
Il est à noter que Afrosoft n'a pas été encore revu suivant la méthodologie du CGAP donc les notations sont susceptibles d'évoluer et la note concernant l'usabilité (ergonomie logicielle) peut évoluer après une démonstration . Le RFI donne cependant un très bon aperçu de la solution.

## Evolution of CCCP's MIS

---

Notation CGAP (1 à 4)	Afrosoft	SIGMA	SHL M2	Crystal LPF	Pondération
<b>Fonctionnalités et évolutivité</b>	<b>3.0</b>	<b>2.0</b>	<b>2.0</b>	<b>3.0</b>	<b>2</b>
<b>Usabilité</b>	<b>3.0</b>	<b>4.0</b>	<b>4.0</b>	<b>3.0</b>	<b>1</b>
<b>Reporting</b>	<b>3.0</b>	<b>2.0</b>	<b>3.0</b>	<b>3.0</b>	<b>1</b>
<b>Administration et Support</b>	<b>3.0</b>	<b>3.0</b>	<b>2.0</b>	<b>3.0</b>	<b>2</b>
<b>Spécifications techniques</b>	<b>3.5</b>	<b>3.0</b>	<b>1.0</b>	<b>3.0</b>	<b>1</b>
<b>Coûts</b>	<b>1.0</b>	<b>3.0</b>	<b>4.0</b>	<b>4.0</b>	<b>2</b>
<b>Profil du fournisseur</b>	<b>3.0</b>	<b>2.0</b>	<b>2.0</b>	<b>2.0</b>	<b>1</b>
<b>Rating des clients</b>	<b>N/A</b>	<b>3.5</b>	<b>3.5</b>	<b>3.0</b>	<b>2</b>
Note globale	2.4	2.6	2.5	2.8	

## 2 Notation des propositions



Ces notations tiennent compte des besoins de CCCP et donc de l'adéquation de l'offre du fournisseur par rapport au besoin de CCCP.

Par exemple, le support de M2 n'a rien d'exceptionnel de façon intrinsèque par rapport à ses concurrents mais la présence à Dar El Salam, proche de Cabo Del Gado et son expérience du Mozambique lui donne des atouts non négligeables que seul Loan Performer peut espérer concurrencer avec le partenariat mis en place pour l'occasion.

## Evolution of CCCP's MIS

---

Notation (1 à 5)	Afrosoft	SIGMA	SHL-M2	Crystal - LPF	Pondération
Qualité du fournisseur	4.0	2.5	2.5	2.5	10%
Effort démontré dans la proposition	3.5	2.0	2.5	2.5	10%
Atouts du logiciel	2.0	3.5	5.0	3.5	30%
Administration et support	3.0	3.0	5.0	4.5	20%
Références	3.0	2.0	5.0	4.0	5%
Coût total du projet	1.0	5.0	4.5	4.5	25%
<b>Note globale</b>	2.4	3.5	4.4	3.8	100%

### **3 Recommandations sur les propositions**

#### **Afrosoft (4<sup>e</sup>)**

Ce fournisseur a fourni un effort considérable pour cette proposition en remplissant le RFI (même si une bonne part de la documentation n'est pas personnalisée pour CCCP) car cette solution n'a pas encore été revue dans le cadre du CGAP. Le déploiement est prévu à partir de Kampala comme 3 fournisseurs sur 4 de cet appel d'offres mais Afrosoft ne donne pas beaucoup de détails sur les ressources (rates et mandays) en se limitant à des prix globaux et des étapes exprimées en semaines.

Avec des frais estimés à près de 20 000 USD, des licences à 60 000 USD, une installation et formation évalués à 40 000 USD, Afrosoft paraît trop cher et présente trop d'incertitudes sur des coûts additionnels non chiffrés dans l'offre.

#### **Sigma (3<sup>e</sup>)**

Développé par des transfuges formés à l'école de Crystal Software Ltd, ce fournisseur a toujours su faire preuve de dynamisme commercial. Avec des clients satisfaits et déjà une bonne internationalisation, il s'est frayé une place sur le marché d'entrée de gamme des SIG dominé par M2 et Loan Performer.

L'effort dans la proposition a été minimaliste en se bornant à remplir les formulaires.

La traduction serait la moins coûteuse mais elle n'est pas incluse dans l'offre et représenterait un coût additionnel de 4500 USD et 6 semaines de travail en incluant la documentation

Bien qu'étant l'offre la moins chère avec 17680 USD, elle n'est pas réaliste avec seulement deux jours pour l'installation et la migration des données.

#### **Crystal Loan Performer (2<sup>e</sup>)**

Crystal Clear Software Ltd a fait une bonne proposition en faisant l'effort d'aller chercher un partenaire au Mozambique, Database Lda à Maputo. Incluant 7000 USD de traduction, elle est l'offre la moins chère des 4 propositions malgré un coût total légèrement plus cher en apparence que M2 et SIGMA.

Loan Performer constitue donc une alternative très crédible à M2 si les coûts additionnels s'envolaient et des questions complémentaires pourraient leur être envoyées aussi.

J'ai sélectionné Loan Performer pour une IMF éthiopienne du CIDR récemment et ils se plaignent d'une série de bugs dont j'espère avoir la liste prochainement. Cela nous donnerait des informations détaillées du type de celles qu'Hugh nous a fourni sur M2.

## **SHL M2**

Se sachant bien positionné avec sa présence locale et sa traduction récente en portugais, SHL a fait une proposition très personnalisée répondant aux besoins du RFP. Cependant, comme d'autres, la société ne s'est pas engagée sur toute une série d'adaptations clairement mentionnée dans l'expression des besoins. Leur donner carte blanche pourrait représenter au final un surcout d'au moins 50 % de l'offre initiale et il convient de garder Loan Performer en backup tout en rentrant dans une négociation contractuelle avec SHL. Forts des limitations énoncées par Hugh et de la liste des besoins exprimés mais non chiffrés, nous devons leur demander les informations souhaitées pour finaliser l'offre et travailler à prix fixe avec des paiements échelonnés correspondant à des objectifs réussis.

## II Compilation des réponses soumises par les fournisseurs

### 1 Company profile

Firm profile	SIGMA	AFROSOFT	SHL M2	Crystal LPF
URL	<a href="http://www.sigmadc.com">http://www.sigmadc.com</a>	<a href="http://www.afrosoft.co.zw">http://www.afrosoft.co.zw</a>	<a href="http://www.southernhorizon.com">www.southernhorizon.com</a>	<a href="http://www.loanperformer.com">http://www.loanperformer.com</a>
Postal address	P.O.Box 30348, Kampala, Uganda	P.O. Box CY1998, Causeway, Harare	Ground Floor, Machay Building 30 Gorordo Ave, Cebu City 6000 PHILIPPINES	PO Box 7463 Kampala Uganda
Fax number	+256-41-256581	+263 (4) 744863	+63 32 232 7756	++256-41-233644
Sales representative (call number, email)	Mr Kenneth Leto +256-41-256581,+256-77-2380459 <a href="mailto:info@sigmadc.com">info@sigmadc.com</a>	Mel Zindoga, +263 (4) 744 579, <a href="mailto:mel.zindoga@afrosoft.co.zw">mel.zindoga@afrosoft.co.zw</a>	Eric Bellows (Tanzania-based) +255 746 443700 <a href="mailto:ebellows@southernhorizon.com">ebellows@southernhorizon.com</a>	Crystal Clear Software Ltd Hans Verkoijen, ++256-752-694074 (mobile) <a href="mailto:verkoyen@imul.com">verkoyen@imul.com</a>
Technician (call number, email)	+256-41-256581,+256-77-2496460,+256-77-2380459 <a href="mailto:info@sigmadc.com">info@sigmadc.com</a>	Rixon Mujuru, +263 (91) 702 135 / 720 145, <a href="mailto:tmujuru@afrotech.co.zw">tmujuru@afrotech.co.zw</a>	Jason Lim +63 32 232 7787 <a href="mailto:jlim@southernhorizon.com">jlim@southernhorizon.com</a>	Crystal Clear Software Ltd Edwin Mulwa ++256-41-231739 <a href="mailto:ccs@infocom.co.ug">ccs@infocom.co.ug</a>
Established	August 2003	1999	March 2000, registered Oct 2001	February 1998
Revenues (3 last financial years)	2003 UGX 15,000,000 2004 UGX 38,000,000 2005 UGX 120,000,000	<b>2003</b> 147,608,USD <b>2004</b> 450,131, USD <b>2005,</b> 558,088, USD	N/A	2003: 243 million Uganda Shs 2004: 415 million Uganda Shs 2005: 386 million Uganda Shs

Evolution of CCCP's MIS

Profits (3 last financial years)	2003 UGX -4,000,000 2004 UGX 12,000,000 2005 UGX 38,000,000	2003, 66,265,USD 2004, 58,086, USD 2005, 83,942, USD	N/A	2003: +/- 6.69 million Uganda Shs 2004: 60.39 million Uganda Shs 2005: +/- 23 million Uganda Shs
Staff				
Total staff	15	46	7	13
Staff in Africa	8	46	1 (plus partners)	10
Portuguese native speakers	0	0	0 (2 partner techs in Maputo)	0 (only via our representative)
Spanish native speakers	1	0	0 (1 partner, Mexico)	2 (in Costa Rica)
French native speakers	2	0	0 (1 partner, France)	1 (not native but fluent enough)
Support center				
Support center in Africa	Nigeria, Rwanda, Senegal, Kenya	Offices in Harare, Zimbabwe and Kampala, Uganda	Yes (Tanzania)	staff members of which 4 developers and 2 full-time support persons. Support Centre in Maputo, Moçambique: Database Lda Tel/Fax: (+258) 2131 0166 Address: Rua da Imp rensa, Andar 17, Prédio de 33 Andares, no. 288 Website: <a href="http://www.database.co.mz">www.database.co.mz</a> Email: <a href="mailto:info@database.co.mz">info@database.co.mz</a> Database Lda does the following: * <b>Hardware:</b> Servers, PCs, Network Installation, peripherals and consumables. * <b>Application Development</b> * <b>Technical Support</b> for small, medium and large firms. Database Lda offers maintenance and outsourcing contracts to provide for clients' IT and Information System requirements.

Evolution of CCCP's MIS

Market references				
Number of references in Africa	4	25	47	120
Number of ref. in the world	6	1	88	170
Reference 1	Mr Sarath Chandra	Dr. Leslie Ord , Technical Director, <a href="mailto:les@technaware.co.uk">les@technaware.co.uk</a>	Shiela Guanzon, Negros Women for Tomorrow, Philippines (when branches installed, will be largest network of M2 users in the world) <a href="mailto:sh_guanzon@nwf.ph">sh_guanzon@nwf.ph</a>	Kenya Women Finance Trust Tony Mutero Email : <a href="mailto:tony@kwft.org">tony@kwft.org</a> <a href="mailto:kitabu@kwft.org">kitabu@kwft.org</a>
Reference 2	Mr Pastor Bonus	Tracy Ncube, Manger IT, FBC Building Society, <a href="mailto:tracy.ncube@fbcbuildingsociety.co.zw">tracy.ncube@fbcbuildingsociety.co.zw</a>	Jose Manuel Aldama, Conserva A.C., Mexico (has worked in Mozambique on M2) <a href="mailto:josemanuel@hotmail.com">josemanuel@hotmail.com</a>	DWA/SLP Angola Lucie Miranabela Email : <a href="mailto:slp@angonet.org">slp@angonet.org</a> <a href="mailto:slpfinancas.dwang@angonet.org">slpfinancas.dwang@angonet.org</a>
Reference 3	Mr	Casper Lupuwana, System support Maager, <a href="mailto:casper.lupuwana@barclays.com">casper.lupuwana@barclays.com</a>	Goddey Usisa, Lift Against Poverty Organisation, Nigeria (distributed network operating M2 with difficult infrastructure) <a href="mailto:gousisa@yahoo.co.uk">gousisa@yahoo.co.uk</a>	ACME Haiti Jean Raymond Pierre Email : <a href="mailto:siniorr@hotmail.com">siniorr@hotmail.com</a> ; <a href="mailto:jerapie@yahoo.fr">jerapie@yahoo.fr</a>
Other references (specify URLs)	YRK Technology, India <a href="http://www.yrktech.com">http://www.yrktech.com</a>	<b><u>Banking Sector (Key)</u></b> 1. FBS Building Society – Retail Banking & Lending System (National ATM Switch, Mortgage lending, Treasury Management, Short Term Lending fully integrated to General Ledger)  2. Barclays Bank of Zimbabwe Limited – Non Resident Pension, Fleet and Library Management Systems	Bentry Mkandawire, Malawi Union of Savings and Credit Cooperatives ( <a href="mailto:muscocgm@eomw.net">muscocgm@eomw.net</a> ) Claudio Mapasse, FCC, Mozambique ( <a href="mailto:cmapasse@yahoo.com.br">cmapasse@yahoo.com.br</a> )	<a href="http://www.cgap.org">http://www.cgap.org</a>

Evolution of CCCP's MIS

		<p>3. ZIMTA – National Teachers Association lending and savings union</p> <p>4. Largest base of Investments and Asset Management Clients</p> <p>4.1 ABC banking Corporation Limited</p> <p>4.2 Premier Financial</p>		

**2 Project team rates**

This table has to be filled with the **resumes of the submitted profiles.**

Profile	SIGMA	AFROSOFT	SHL M2	Crystal LPF
	Project manager 10		-Project manager 9	
	Trainer/support 3		(30 in banking	
	External resources 8		software)	2 Project managers (10
	Trainer 1			and 16)
<b>Years in Microfinance</b>			-Trainer 1 (3 in banking)	Translator of LPF labels 0 External resources 0 Trainer
	Project manager \$50			
	Trainer/support \$25		Project manager \$80	Project M. 350/day
<b>Hourly rate</b>	External resources \$50		Trainer \$50	
	Trainer \$25			
	\$50 (2 weeks)		Project manager (20hr/week)	
	\$25 (1 week)			
<b>Hours in the project</b>			Trainer (40hr/week)	3 weeks
<b>Name</b>				Gabriel Kihoria or Hans Verkoijen

**3 Main criteria**

<b>Please tell us how you will address this issue to serve CCCP</b>				
<b>Portuguese translation</b>	<b>SIGMA</b>	<b>AFROSOFT</b>	<b>SHL M2</b>	<b>Crystal LPF</b>
Is the user interface translated in Portuguese? (Y/N) If no, estimate the cost of translation and man days (including CCCP effort if any)	No It will take 5 to 7 days to translate, it has 2000 labels. Any text editor like notepad/WordPad can be used to translate. Total cost would be USD 1000	No, The translation will cost USD 6,000.00 and will take in the region of 14 days	YES	No, only English, Spanish, French and Russian are available. 5.5 Months at 5,300 USD, this includes 2 weeks (at no additional charges) for CCCP to come up with a list of about 50 technical English terms and their preferred translation into Portuguese. These should be terms used in Loan Performer. The translation will be done by Database Lda in Maputo. Monthly updates of the translation will be provided. It is the task of CCCP to technically manage the translation and correct the translator where things have gone wrong.

Evolution of CCCP's MIS

<p>Did your solution demonstrate its ability to be translated easily? Describe the technology used and your previous experience in this area.</p>	<p>Each language has a separate file name with an extension .LNG e.g. FRENCH.LNG, SPANISH.LNG etc. To translate Finance Solutions to another language, one need to copy of ENGLISH.LNG file from..\language\..to new language file. E.g. PORTUGUESE.LNG and open with NOTEPAD/WORDPAD to translate.</p>	<p>Languages are stored as Visual Basic resource files or XML Data</p>	<p>To be translated text are given to translator for translation in spreadsheet file. Upon receipt of translated text, they are imported to the system and all translated text are stored in database tables.</p>	<p>Yes. References to labels in the source code contain references to records in a language table. This table has fields for every language used. Translation is one thing, but with every update, all language fields need to be updated as well. This requires a continuous effort.</p>
<p>Is the help translated? If no, estimate the cost of translation and man days (including CCCP effort if any)</p>	<p>No USD 1500 and 2 Weeks</p>	<p>This will be included in the Above customization price</p>	<p>YES. Lavishly illustrated, context-sensitive, &gt;400 pages of step-by-step instruction. Does not assume computer knowledge.</p>	<p>Not in Portuguese. There is in fact the training manual (which is a hard copy) and the online help. The English manual contains about 17,000 words and the English online Help contains about 110,000 words. To translate especially the online Help would become expensive (11,500 USD). We presume that just the manual would be feasible (1,775 USD). If the budget does not allow for the translation of the online Help and CCCP is willing to do the translation themselves, they can email us the translated pages in Word and we can incorporate</p>

Evolution of CCCP's MIS

				them into a special Portuguese Help file. We would then just charge 500 USD for inserting the Portuguese text and adding the images with a Portuguese interface.
Is the manual translated? If no, estimate the cost of translation and man days (including CCCP effort if any)	No. USD 2000 and 3 Weeks	This will be included in the Above customization price	Integrated Help / Manual packaged with the software.	
<b>Support</b>				
Local support in Africa, ideally in Maputo (describe the communication channels of support: email, phone, FTP,...)	Email, Telephone, FTP and on-site support	The nearest support center would be across the border in Harare we support via, email, phone and where the client has sufficient bandwidth via a VPN using PCAnywhere	Main support (English) is through the SHL web-based Support Centre. Two local experienced techs in Maputo, working independently.	From Mozambique: email, phone, fax, in person From Uganda: email, phone, fax, FTP, VPN From Costa Rica: email, phone, fax
Availability of a Portuguese native speaker as a contact person in your staff or locally: describe his skills (training, database, source codes,...)	No, that person will have to be identified and trained from Maputo	None but should business need exist we will engage accordingly	Claudio Mapasse (see references) and Loko Roger, both Maputo-based, have experience with M2 in the field in Mozambique and have trained extensively. Database and source code work is reserved for central office in the Philippines.	Not available in our organization. Locally: Database Lda, Maputo, Mozambique. Two persons from this company will participate in the LPF training/implementation and the will be able to assist with user related problem later on. Database Lda will not have access to the

Evolution of CCCP's MIS

				source code (only to the database).
<b>Features</b>				
Consolidation of branch level accounts to head office	Yes	Yes, each branch may set up its own chart of accounts	Yes. M2 support consolidation of financial data (General Ledger) at branch level to head office. General Ledger balances are exported to Head Office and in turn will import these balances to produce consolidated financial reports.  At this stage, consolidation of operational data is not available.	By default Loan Performer has a feature to import financial transactions from external files (Excel, Dbase, Text files). If complete branch databases have to be imported, then this is possible on a "corporate" database provided each branch has the same configuration.
Management of separate lines of credit by donors	Yes	Yes these may be set up as portfolios and managed separately, but a client may access funds from different portfolios	'Source of Funds' field in product definition permits reporting by donor. Requires a separate product for each donor, even if identical in all other ways.  In addition, the use of Product Control GL code (a specific GL code for a particular donor) would achieve the monitoring movement of funds (donors)	be linked to a loan fund. New loans can be disallowed if the available loan fund balance (fund minus outstanding loans) is not high enough or if the fund has been closed. About all reports can be filtered by loan fund. A special report is available on the use of a particular fund.
Batch data entry on a shared facility for non computerized branches (ability	Yes	System has a full featured offline module	Yes. Non computerized branches can share the same database of a branch (eg Head Office) with its own distinct Branch ID. Clients must be	Client data, savings transactions, loan applications, disbursements, repayments and financial transactions can all be prepared off-line

Evolution of CCCP's MIS

to prepare a list of remote transactions to be posted)			set up to link them to one of these non computerized branches. Head Office could then process these non computerized branch data.  Using Bulk Data Entry function, repayments could be processed easily for these branches.	in Excel format and imported in the form of batches.
Does the functional coverage includes savings, Loans and Accounting (a dedicated accounting package is purchased at the Head Office and interfaces are a competitive advantage)	Yes	Yes it does have all the mentioned modules. Additionally the system allows interfaces to be created with most accounting systems, including Sage Pastel	Yes. M2 includes loans, savings, fixed (term) deposits and shares. It has integrated accounting for the financial portfolio, but not for other functions (e.g. payroll, office expenses), although these can be done by journal entry. M2 interfaces with popular accounting packages or interface can be built to SagePastel at no extra cost provided the interface can be done through M2's existing Export to accounting package function. this requires some understanding of the interface format, normally dictated by the accounting package.	Yes, it does, including a shares module and a debtors/creditors module. The user can define a template for the exportation of daily transactions in a format required by a third part accounting software.
Can tailor-made reports be designed in-house with software such as Crystal Reports,	End user can design their own reports using crystal reports etc, they only need to be trained how to do it.	Reports may be designed in Crystal Reports	Yes. Crystal Reports 9 and above. M2 provides a facility to run your own reports under "Customized Reports Zone".	All standard reports in LPF can be exported to PDF, XLS and DBF format for further tuning. But if tailor-made reports are nevertheless needed,

Evolution of CCCP's MIS

<p>Fox Pro etc., or is the purchaser required to return to the vendor for all reporting needs?</p>				<p>they can be designed in-house by the specified tools.</p>
<p>Rounding to 1,000 MZM of loan installments, cash transactions (describe how it will be suppressed in June by CCCP)</p>	<p>It supports rounding off upto 8 digits</p>	<p>The rounding of figures is a parameter that can be set in the system to whatever accuracy</p>	<p>In the next release of M2 (Version 2) in July 2006, user would be able to round amounts to their own specification.</p>	<p>At Configuration/General we have a parameter for no. of decimals. You can set minus 3 here to have loan installments rounded to 1,000 MZM. We have assisted other organizations in case of devaluation of the local currency (Turkey, Azerbaijan). A test database is sent to our FTP site, we create a patch and run this on the database, then send this over before the devaluation actually takes place. The client tests this also. Then on the date before the implementation, this patch is run on the real databases.</p>
<p>Ability to customize the Chart of Accounts with 50 to 100 accounts in 8 classes.</p>	<p>Supported, user defined</p>	<p>Yes</p>	<p>M2 supports unlimited number of Chart of Accounts with up to 15 digits of each account.  Assuming classes mean account type: Assets, Liability, Equity, Income, Expense, etc.</p>	<p>User can delete the standard chart of accounts that comes with LPF and import an external chart. LPF can handle up to 9 classes. Each class has to be defined as Active, Passive, Income or Expense.</p>

Evolution of CCCP's MIS

			<p>M2 has implemented 6 account types - Assets, Liability, Equity, Income, Expense and Contingent. Each account type can be represented by one or more starting digit but one digit can only be assigned to one Account Type. For example: Income accounts can be represented by 5,6; but 5 cannot represents Equity at the same time.</p> <p>We are confidence that M2 can accommodate 8 classes, however, a copy of the Central Bank's Chart of Accounts and classes would help to confirm.</p>	
Next features that will be implemented in your solution	Payroll, ATM, Inventory	The system is embracing technologies such as AJAX (Latest Internet enabling Technology) It also includes electronic commerce features such as email, internet and mobile banking	<p>New in v2.0 (July):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unlimited User Defined Fields</li> <li>• Archiving</li> <li>• General Journals can be modified at a later stage (currently not possible once done) and also print to hardcopy</li> <li>• User-configurable repayment priority</li> </ul>	Bail contracts, additional receipt formats, additional method for calculation of interest on savings (on end-of-month balances).

			<p>(allocation sequence of Interest, Penalty, Principal)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexible handling of over payment and under payment, by nominating how to allocation of excess (principal or interest)</li> <li>• Flexible Rounding function</li> <li>• Cash management</li> <li>• Delinquency days can be selected by either from Due Date or last payment made</li> <li>• Closed client and closed savings accounts can be re-activated</li> <li>• Facility to run user-written Query Statements or a program</li> <li>• New Daily Trial Balance Report</li> <li>• General Ledger Account Type can be represented by different number, for example: Expenses can use starting number 5 and 6</li> </ul>	
--	--	--	---	--

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Easy search on Transactions – by date range, client name, amount, and more</li> </ul> <p>Auto-allocation of individual members loan amount by equally dividing the loan amount by the number of</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• members in the group</li> <li>• Disbursed loans can be 'cancelled' or some details modified</li> <li>• Demand letters to bad loans can be generated</li> <li>• New interest calculation based on 48 weeks/year</li> <li>• Miscellaneous receipts</li> <li>• Optionally reschedule loans (extending final repayment date) when a schedule due falls on a holiday</li> <li>• Enhancement to Bulk Data entry to process mixed batch of documents – repayment, savings deposit and withdrawal, etc</li> <li>• Option to pay interest or not on savings when account is being</li> </ul>	
--	--	--	---	--

Evolution of CCCP's MIS

			closed More reports	
Explain the limitations in term of volume of transactions of your technology	No limit, depends on the database chosen, if SQL Server, then there is no limit, if FoxPro there is a limit.	None. Hardware must merely be scaled to meet volumes	M2 uses Microsoft Access, which has database size limitations of 2 GB. However, M2 is coded for database efficiency and has been used at a single site of 10,000 clients and we believe it is capable of 15,000. A project to build "M3" with SQL is now in planning.	If the client reaches a stage where they have 12,000 to 15,000 clients/loans in a single database, performance may slow down. The solution would be either to archive old loans or to upgrade to an SQL Server database.
Describe the volume of the user and technical documentation (context sensitive help or manuals)	Technical, User and help file manuals. Manual is about 240 pages.	The system is provided with User manuals and Online help is available	Extensive context-sensitive Help included with the software, covering technical and user topics. More technical documentation available on request.	The Help file contains 360 pages in Word (or 110,000 words), the Training manual has 100 pages (or 17,000 words).
<b>Pricing</b>				
Licenses Head Office	2,500 USD	50 000 USD	8 100 USD for 12 licenses	No charge (this is a corporate license that has no option for data-entry). We recommend an SQL Server database at Head-Office, given the volume of transactions. SQL Server is a Microsoft product and can be obtained from Microsoft resellers in Mozambique.
2 branches (Maputo, Cabo Delgado) with 4 PCs each (1	3,000 * 2 = 6000USD	10 000 USD	Included in the 12 licenses	Two 5-user licenses are needed, the associations will be 'branches' in these licenses. Costs are: 2 * 1,600 less 35% rebate

Evolution of CCCP's MIS

manager, 1 accountant, 2 cashiers)				for 2-5 licenses plus 30% annual fees = 2,704 USD.
Installation (including data migration and data entry)	2 days@ 210USD Data entry depends on data volume = 420	32 400 USD	6670 USD (data migration not included)	Tentatively 2 weeks. We cannot promise that within this period the conversion is done as we don't have the original database. We need CCCP's IT person to assist with this work. In case after 2 weeks the work is not complete, we make sure (s)he can finish this. Costs: 14 days at 350 USD: 4,900 USD
Interface with accounting	2 days@ 210USD=420	<i>No commitment Rate of 45 USD per man day or man hour (see page 12)</i>		1 Days at USD 350
Training	7 days p/b @ 210 USD=2940	6750 USD	Included in installation costs	6 Days at USD 2,100 The training will be done in English. If translation is needed, CCCP has to take care of this.
Annual maintenance fee	20% of license i.e 900USD	4500 USD	1620 USD	624 USD (30% of license). User is entitled to free updates, bug fixes and email/fax/phone support. Database Lda may offer a separate maintenance contract that goes further than the LPF support (including hardware and on-site support).
Additional costs	USD 1000 Language file	24 800 USD of team	Only waiting accounts have been	Translation of labels: 5,300

Evolution of CCCP's MIS

(translation & others)	USD 1500 Help File USD 2000 User Manual	accommodation , hotel and lodging  (Non included: Data migration, translation of 6 000 USD )	priced 5 days at USD 400	USD Translation of manual: 1,775 USD Translation of online help: CCCP Assistance CCS with Help file: USD 500 Flight + visa: 725 USD Hotel costs: 21 days at 100 USD/day: 2,100 USD
<b>Total of costs</b>	<b>USD 17680</b>	<b>USD 123,150</b>	<b>USD 18 390</b>	<b>USD 20,454</b>
Schedule of payments through milestones until the validation of the pilot site	40 % On agreement 40 % after implementations and training 20 % commissioning/ completion	Schedule of payments through milestones until the validation of the pilot site	License fee will have to be paid in full before issuing licenses. Customized development items can be scheduled: 50% on signing, the balance on implementation.	60% 2 weeks upon signing of the contract 40% upon validation of the pilot site

**4 Other IT needs**

Explain how your solution solves this requirement				
	<b>SIGMA</b>	<b>AFROSOFT</b>	<b>SHL M2</b>	<b>Crystal LPF</b>
Branch computerization	Supports Centralized and decentralized, SQL server on WAN and LAN	The system can cater for online or offline branches	Branches use distributed databases (each has it's own database), since, while M2 is capable of a central database, satisfactory communications infrastructure is usually not available or affordable. Current version of M2 consolidates financials by e-mailed file or disk.	Each branch needs its own database and its own license.

Evolution of CCCP's MIS

			Performance data consolidation in M2 version 2 (July). Other consolidation available on request.	
Regulatory reporting	Generated from reports module, real-time reporting. Has Loans reports, Savings reports, shares reports etc	Custom reports may be designed in Crystal Reports	Assuming classes mean account type: Assets, Liability, Equity, Income, Expense, etc. We are confident that M2 can accommodate 8 classes, however, a copy of the Central Bank's Chart of Accounts and classes would help to confirm. M2 has flexible account number structures and can cross reference to Central Bank format and vice versa. In the Philippines, M2 is generating the regulatory Account numbers and reports to Central Bank's formats. If existing reports will not suffice, custom reports can be built by CCCP or SHL.	Upon request we can develop special reports that are required by 3rd parties.
Currency	Multi currency facility, currency revaluation, financial reports (i.e. Trial balance, balance sheet, Profit & Loss etc) can be viewed in different currencies	The system is multi-currency	Single currency named by user. M2 currently supports limited rounding of amounts - only in Loan Repayment Schedule. In the next release of M2 (Version 2) in July 2006, CCCP will be able to round amounts to their own specification.	LPF is not a multi-currency software, although it has 2 multi-currency features: - loans can be linked to a foreign currency and the repaid amount can vary with the exchange rate - financial reports can be printed in 2 different currencies.
Loan process reengineering (under review)	Supports loan application, loan approval,	Our systems are designed to be highly flexible and Afrosoft	After a loan is disbursed in the system, M2 allows the loan to be cancelled due to loan not taken up	Anything before loan application is not part of LPF (for instance business analysis).

	<p>disbursement, repayments, rescheduling, recovery from savings, automatic penalty</p>	<p>specializes in developing custom software</p>	<p>by the client, or any other valid reason. In addition, disbursed loans can also be altered on change of Loan Amount, change of Loan Term. New loan schedule will be rebuilt.</p> <p>Loan Schedule is available for printing when the loan is approved (before disbursement).</p> <p>Groups consist of 2 or more individual clients. All clients must be created in the system and linked to form a group. Client information can be shallow or rich, depending upon CCCP needs. Group Loans can be tracked individually (members) or non-tracked (that is, at group level). In any case, individuals in a group loan are required to register the amount of his portion of the loan. If loan is set up as 'tracked', then individual repayments will be recorded, otherwise, repayment at group level will be monitored. For each loan, there are facilities to record collateral (supports different types – user defined and deposit accounts)</p> <p>At each change of stage – from Apply to Approve, to Disburse, M2 requires positive action to be taken.</p>	<p>It is possible to modify the loan application but only before approval. Contracts can be generated by sending LPF values into a Word template. The LPF Loan Repayment Schedule can be added as an attachment to the contract.</p> <p>Loan repayments can be entered at group level without having to enter the amounts per member. Socio-economic data can be captured at member level.</p> <p>For individual loans, the user may require collateral and or guarantors. There are 4 fields available to enter collateral and up to 3 guarantors can be selected.</p> <p>Loan Application and Loan Approval can be done by different user levels. Bank accounts can be defined as 'Savings Only', 'Loans Only', 'Operations Only' or 'Mixed'. This in order to improve control.</p>
--	---	--	---	---

			<p>Certain validations apply when changing from one stage to another, for example: when approving a loan, do you require a different person to that of the person who took the loan? Have mandatory documents been checked and verified?</p> <p>Disbursed loans can come from different bank accounts, another user defined code. When disbursing a loan, select the appropriate bank account from the drop-down box.</p> <p>While the 5 types of socio-economic data are standard fields in the Client details, M2 also supports unlimited number of User-defined fields.</p>	
<p>Accounting packages HO/branches</p>	<p>Interface. Can merge the financial transactions of branches such that you are able to produce one Trial balance, balance sheet, P&amp;L etc at the head office.</p>	<p>The system includes an accounting system but will additionally export to any relevant system. However the internal Accounting Package allows independent accounting for branches with head-office consolidation</p>	<p>HO has existing commercial package. Branches may or may not need this, if non-financial transactions are not numerous. M2 financials can be consolidated at HO and then moved to the commercial accounting package.</p> <p>There is integrated accounting function in M2; although not a full-fledge accounting package, it is considered sufficient for a small organization operations. M2 can export financial data to several Accounting packages; although not to SagePastel package currently, we</p>	<p>Accounting is integrated in LPF but financial information can also be exported and imported into 3rd party accounting software.</p>

			<p>are confident that with the help and availability of system documentation on interface, we will be able to customize M2 to send interface files to Pastel.</p> <p>Any non-banking related transactions could be entered through the General Journal Entry in M2.</p>	
<p>Waiting accounts discharge during data migration</p>		<p>More clarification required</p>	<p>In M2 standard data migration, it only captures the original loan amount, loan term, and outstanding Principal. From here, M2 works out the 'original' loan schedule. M2 does not capture historical repayment data, such as how much interest had been paid to the migration day. M2 does not update General Ledger balances during data migration.</p> <p><b>Assumptions on Waiting Accounts:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- there is a General Ledger Account for the sum of all incomplete installments. (if there is no General Ledger account, then it would be simpler process)</li> <li>- when incomplete installments were received, accounting entries were made:</li> </ul>	<p>Step 1. Client, Savings and Loan Data will be entered into Loan Performer until the start of the financial year (or another cut-off date for which savings and loan balances can be established). This can be done according to predefined templates that have to be filled with CCCP's data from their Access database. It is recommended that only savings balances as at the start of the fin. year are taken and only active loans as at the start of the fin year.</p> <p>Step 2. A control is done on the correctness of the importation of the client/savings/loan data.</p> <p>Step 3. The account balances are updated to reflect the opening statement.</p> <p>Step 4. Monthly updates /controls are done until the current situation.</p> <p>The "Waiting accounts discharge"</p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Debit Cash</li> <li>○ Credit Waiting Accounts</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- there are records of each incomplete installments detailing Account number (loan number), amount received</li> <li>- there is a formula to calculate the pro rata amount of capital and interest</li> </ul> <p><b>Process</b>                  To empty the Waiting accounts and automatically calculate the pro rata amounts (principal &amp; interest), we need to write new programs to handle this.</p> <p>Waiting Accounts in General Ledger has zero balance (since all incomplete installments will be allocated to the loan accounts)                  A process to calculate pro rata amounts, splitting each incomplete installment into Principal and Interest.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Calculated Principal will reduce the Outstanding Principal</li> <li>○ Calculated Interest will become Interest Income</li> </ul> <p>General Ledger balance update:                  Calculate Principal</p>	<p>seems to be a kind of principal and interest accrual for incomplete payments. The current accounts have to be corrected with this before a comparison with the LPF balances can be done. In LPF you can accrue interest but not principal!</p>
--	--	--	--	---

Evolution of CCCP's MIS

			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Debit Waiting Account</li> <li>▪ Credit Loan portfolio             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Calculated Interest</li> </ul> </li> </ul> <p>Debit Waiting Account Credit Interest Income</p> <p>* note: ideally no General Ledger update is necessary, simply calculate the pro rata amount and update the outstanding principal (capital)</p> <p>* pro rata amount should have priority given to Interest payment before reducing the capital</p> <p>Estimated level of effort to develop this new process: 5 days @ \$400 per day = \$2,000</p>	
Consolidation	Daily/Weekly/Monthly basis	Sub branches may have their own complete chart of accounts which will feed into the global chart	<p>Currently, M2 consolidates financial data only, by creating export files from branches for import at HO. Version 2.0 (July) has portfolio performance data also.</p> <p><b>Assumption:</b> Consolidation is on financial data only. Level C requirements - Fully comply. Level B requirements - Fully comply. Level A requirements – partially comply. However, with proper structuring the Branch – Centre – Client and some customizations, we</p>	In a “corporate” database, branch databases can be imported provided they have the same configuration settings.

			<p>believe we could achieve financial data consolidation for CCCP – Branch – Associate requirements.</p> <p>Current financial consolidation is done on monthly basis. To consolidate on daily basic, customization is necessary.</p>	
Interests calculation	Flat, Declining balance –discounted , declining balance amortization and Compound	The system allows for, fixed or variable rate interest on a reducing or fixed monthly balance, fixed rate or variable rate interest on a reducing balance on a daily rate or the above on a non reducing balance. It also supports tiered interest rates.	<p>Many common calculations, too numerous to list here, but including variable, fixed or flat; all frequencies; in arrears or advance; on min., max or average balance. M2 supports both diminishing Balance and Flat interest loans. Interest can be calculated on 360 or 365 days, configurable by user. MORE.</p>	Discounted, according to actual days or according to installment period (weeks, months). Also Balloon type payment possible.
Penalty calculation	On Arrears, Flat Amount or Percentage	These are available but may be waived. Penalties may be per transaction like dishonored cheques or may be interest on arrears or may be tiered or a flat fee.	M2 supports four different methods - can be selected in the system parameters. CCCP method is new to M2. <i>Please clarify the term ‘ limit of 1 month’.</i>	Either manual where the user chooses the client, the date and the amount, or automatic according to pre-defined options.
Frequency of repayment	Daily, Weekly, Bi-weekly, Monthly,.....and user-definable	Repayments may be daily, weekly, monthly, quarterly, semi-annually or annually	All known frequencies encountered so far: daily, weekly, biweekly (once every two weeks), twice monthly (user selects dates), every 4 weeks, monthly, quarterly, semi-annually,	Daily, Weekly, Bi-Weekly, Half-Monthly, Four-Weekly, Monthly, Two-Monthly, Quarterly, Four-Monthly, Semi-Annual, Annual. Actual payments can be done in

Evolution of CCCP's MIS

			annually, lump sum (at end).	advance, on time or later than the due date with less than, equal to or more than the required amount.
Loan batch repayment	User definable	Repayments may be batched	Through our Bulk Data Entry, loan repayments can be processed in batches. Minimum data entry is required and only make adjustments by exceptions (e.g. when scheduled loan repayment is <i>not</i> made).	- Via importation of Excel files - Via automatic transfer from the client's savings account
Disbursement	Cash, Cheque, Bank transfer or transfer to clients savings account	The system allows once off or staggered disbursements.	All options: cash, cheque, to named account	Either cash, cheque, by bank transfer or to the client's savings account. Can be done in installments, but no repayment is allowed until loan is fully disbursed.
Life insurance	Percentage on loan amount or Flat amount	The system has a module for the cession of insurance policies	Loan-life (attached to a loan), but not standalone life insurance. Also funeral scheme (death benefit). <i>Potential customization, depending upon CCCP requirements.</i>	Can be set up as a commission fee to be paid with every installment.
Guarantee	4 internal guarantors and 4 external guarantors	System allows for the capturing of several types of	Management can set acceptable forms of security. Personal guarantees of other clients can be frozen, other approved types of security attached. User can set mandatory Savings on certain percentage of repayment.	May be needed for individual loans. User can enter up to 4 items with description and value. Savings can also be used as a guarantee (for ind and grp loans).
Check management		System has a cheque management module	Can track incoming cheques deposited by clients or repayments by checks. But cheques issued by CCCP (e.g. disbursements by	Cheques are accepted for shares, savings, time - deposits, loan disbursements and loan repayments. Cheques received and

Evolution of CCCP's MIS

			cheques) will not be tracked and managed; only General Ledger bank accounts will be updated.	cheques issued are booked on a suspense account for cheques. Before withdrawals can be made or repayments entered, the cheques have to be cleared from the clearing. This will balance off the suspense account cheques and update the bank accounts.
Donor fund tracking	Through donor accounts by setting loan product	Donor funds may be allocated as portfolios and managed and reported separately	By user-named 'Source of Funds' in product definition. Currently no Standard reports on Donor Fund tracking. Customized reports may have to be developed.	Loans are issued from loan funds and the fund code is an analysis code for financial transactions. All loan reports can be filtered by loan fund and all financial reports as well.
Deposits	Cash, Cheque or transfers	The system allows for various saving scenarios from collective guarantee, contribution to full retail bank savings environments	Yes. Both demand savings and term (time or fixed) deposits. Percentage of loan amount can be saved to savings account as guarantee deposit.	User can create up to 99 savings products and each client can open up to 99 savings accounts. Loan products can be linked to savings products so that a percentage should be available for application or disbursement. LPF also has a shares and a time-deposit module.
Rounding	8 digits rounding	A parameter will allow the administrator to set up the levels of rounding	In the next release of M2 (Version 2) in July 2006, user will be able to round amounts to own specification.	User can set no. of decimals to minus 3 in order to get installments that are rounded to 1,000 MZM
Volume (in the future)	25,000 for VFP and unlimited for SQL-Server database	Scaling the hardware up will allow the system to handle	M2 in its current form would be able to handle up to 15,000 members per branch, depending upon transaction	If required a Foxpro database can be upgraded to SQL Server to handle more

Evolution of CCCP's MIS

	Server database	system to handle volumes	branch, depending upon transaction volume. An SQL version of the software is in planning now.	transactions. This would be recommended is the database reaches 10,000 to 15,000 clients/loans.
Risk management facility in Cabo and Maputo		More information required	When creating a new client, the ID checking could be set to mandatory in System Parameters. When a bad loan is identified, the client could be identified by name and ID. Complete Delinquency (by branch, loan officer, product etc.) and PAR reports. <i>Are other facilities expected?</i>	“Bad client” can be put on a “Black-List” which prevents them from further loans.
Archiving	Yes (Compact and de-compact facilities)	The system will allow a user to archive data before a specified date, but this data will be available in an archive database and therefore still available to users via reports	In Version 2, user to decide how long closed clients and closed accounts should be kept by the system.	Standard option for loans that are fully repaid for a certain amount of time.
Member identification	Photo and Signatures, Name, ID-Card, ref_no etc, Address, area code, customer category, sex, date of birth etc.	The system includes Biometric identification as well as identification via Identity documents	System generated unique numbers or user-defined. Up to three types of user-specified identification, one of which is mandatory.	ID field is available for individual clients and group members. For biometrics, other fields can be used (and renamed if necessary).
Micro insurance		More information required	No. Loan-linked insurance only, although zero interest deposit account with onward remission to named account for insurance at	Not standard available in LPF, but a savings product can be created for this option.

Evolution of CCCP's MIS

			CCCP can be used as a workaround to collect premia with a record of payments for each client.	
Guarda de valor	Hire armed Guards for cash in transit	More information required	<i>Please explain.</i>	Not standard available in LPF, but can be entered as a normal debit/credit transaction in the general ledger.



**Nom du projet: MICRO-CREDIT 2****Informations générales**

<b>Numéro de projet</b>	CMZ1061
<b>Pays</b>	Mozambique
<b>Bénéficiaire</b>	REPUBLIQUE DU MOZAMBIQUE
<b>Responsable de la mise en oeuvre</b>	

**Objet:**

Institutionnalisation des réseaux micro-crédit CCCP (Caixas Comunitarias de Credito e Poupança) des provinces de Maputo, Gaza et Cabo Delgado

**Finalité et objectifs:**

La lutte contre la pauvreté et la réduction des inégalités en favorisant l'accès de populations défavorisées à des services financiers permanents.

L'articulation de la micro finance avec les autres acteurs du secteur financier, en mettant le réseau CCCP en position d'attirer des partenaires privés et des lignes de crédit bancaire.

**Description du projet:**

Le projet fournira au CCCP les appuis nécessaires pour sa transformation, à partir du potentiel existant, en une IMF financièrement viable et juridiquement autonome.

Le CCCP interviendra toujours sur les mêmes deux zones (Cabo Delgado, Maputo/Chokwé). Il est prévu la création d'une quinzaine d'associations pour atteindre les 40 unités par zone, nécessaires à la couverture des coûts de la structure centrale.

La deuxième phase d'appui au CCCP se déroulera en deux étapes prévues sur une durée totale de 4 ans : la première période, de deux ans, devra voir la création d'une IMF autonome. Dans la deuxième période l'AFD continuera d'appuyer la nouvelle institution sur la durée restante du projet.

<b>Domaine d'intervention</b>	Banques et services financiers
<b>Classement environnemental</b>	Projet ne nécessitant pas d'étude d'impact
<b>Statut du projet</b>	Signé
<b>Date</b>	8/8/2006
<b>Coordonnées</b>	<u>Chef de projet:</u> Aude PENENT <u>Responsable de projet:</u> Caroline BLANC
<b>Agence AFD responsable</b>	Maputo

**Informations financières**

<b>Coût global du projet</b>	3,10 MEUR
<b>Financement AFD</b>	3,10 MEUR
<b>Forme du concours</b>	SUBVENTION
<b>Cofinancement</b>	Non



Janvier 2006

## L'activité du groupe de l'Agence Française de Développement au Mozambique

### CONTEXTE

L'Agence française de Développement a été autorisée à intervenir au Mozambique en 1981 et à y installer une Agence en novembre 1985. Le démarrage des opérations AFD s'est déroulé dans un climat de guerre civile qui ne s'est achevée qu'en 1992 avec la signature des accords de paix entre le FRELIMO et la RENAMO.

Le Mozambique a alors entrepris un effort de reconstruction considérable qui s'est particulièrement amplifié après 1995. Les interventions de l'AFD se sont inscrites dans le cadre de cette reconstruction et restent aujourd'hui pertinentes, notamment dans le cadre de la lutte contre la pauvreté et d'un rééquilibrage en terme de développement économique entre le Nord et le Sud du pays. A travers ses activités au Mozambique, l'AFD s'attache également à participer à l'atteinte des Objectifs de développement du millénaire (ODM).

Dans un premier temps, pour répondre aux priorités d'un pays dévasté par la guerre, et où l'agriculture reste le moyen de subsistance de plus de 80 % de la population, l'AFD a focalisé ses interventions sur **la réhabilitation des infrastructures de base** (télécommunications, énergie, eau), et sur **l'appui au secteur rural** pour des opérations de type réinsertion et réactivation des populations (coton, élevage) ainsi que pour **soutenir les filières traditionnelles d'exportation** (coton, cajou, coprah).

Pour la période 2006-2010, l'AFD va concentrer ses activités essentiellement sur deux secteurs : (i) **santé et lutte contre le SIDA**, et (ii) **protection de l'environnement et biodiversité**. Elle participe également au **programme d'appui budgétaire**, dans le cadre du G17, dispositif harmonisé des bailleurs de fonds apportant une aide budgétaire globale.

### INSTRUMENTS D'INTERVENTION

Les activités de l'Agence au Mozambique s'appuient sur une gamme d'instruments financiers, allant de la subvention aux prêts :

- **Subventions :**

- **Dons-Projets** : au Mozambique, l'AFD finance sous forme de subvention des projets relevant des Etats des pays les moins avancés de la ZSP<sup>1</sup>. Des projets dans les secteurs de **l'environnement** (développement du Parc National des Quirimbas), des **infrastructures** (réhabilitation des réseaux d'eau potable de l'agglomération de Maputo) ou encore du **développement rural** (appui à la relance de la production d'anacarde dans la Province de Nampula) sont par exemple actuellement financés, pour un montant de 16,1 M .

---

<sup>1</sup> ZSP : Zone de Solidarité Prioritaire, définie par le Gouvernement français en février 1998 comme celle où l'aide publique, engagée de manière sélective et concentrée peut produire un effet significatif et contribuer à un développement harmonieux des institutions, de la société et de l'économie. Elle se compose de pays parmi les moins développés en termes de revenus, n'ayant pas accès au marché des capitaux et avec lesquels la France entend nouer une relation forte de partenariat dans une perspective de solidarité et de développement durable.

- C2D : le Mozambique ayant atteint le point d'achèvement de l'initiative PPTE<sup>2</sup> renforcée le 25 septembre 2001, la mise en œuvre de l'engagement additionnel français de traitement de la dette a été déclenchée. Ceci a été formalisé par la signature de Contrats de Désendettement et de Développement (C2D). Ces contrats correspondent à un mécanisme de refinancement par dons des échéances d'aide publique au développement (APD), qui continuent à être remboursées par le Mozambique. L'AFD est chargée de la mise en œuvre des programmes financés sur ces ressources : un montant de 95,6 M EUR devra être refinancé sur vingt ans sous forme de dons dont 30 M EUR sur le premier C2D (2001– 2004) et 21,5 M EUR sur le deuxième C2D (2005-2007), signé en novembre 2004.

Au Mozambique, les financements C2D sont alloués au **programme d'appui budgétaire** multi-bailleurs, aux secteurs de la **santé** (Programme Intégré de Santé de Cabo Delgado et contribution au Plan Stratégique National de Lutte contre le SIDA), des **infrastructures** (Contribution au Programme National Routier dans la province de Sofala), du **développement rural** (Programme d'Appui au Secteur du Cocotier) ou encore **financier** (projet de Crédit décentralisé en milieu rural et péri urbain, dans les Provinces de Maputo et Cabo Delgado).

- **Prêts :**

Au Mozambique, l'Agence a également engagé plusieurs concours sous forme de prêts non souverains. Dans ce cadre, l'AFD s'est efforcée de mettre l'accent sur des interventions favorisant une **dimension régionale** et facilitant les relations économiques inter-pays, au niveau de la SADC<sup>3</sup> en particulier.

Ces concours sont effectués directement au bénéfice des entreprises publiques, dans les secteurs de l'électricité (EDM, Motraco et HCB), des télécommunications (TDM et Mcel) et du gaz (ENH).

- **Activités Proparco :**

Pour le financement du **secteur privé**, Proparco privilégie deux axes d'intervention :

- Accompagner les projets de restauration des infrastructures essentielles via la privatisation, ou l'ouverture à la concurrence, des grands services publics (eau, transports et télécommunications) ainsi que les projets exportateurs structurants (énergie, mines et aquaculture) ;

- Favoriser la structuration du marché bancaire et financier en contribuant notamment à l'orientation de l'épargne vers des projets productifs.

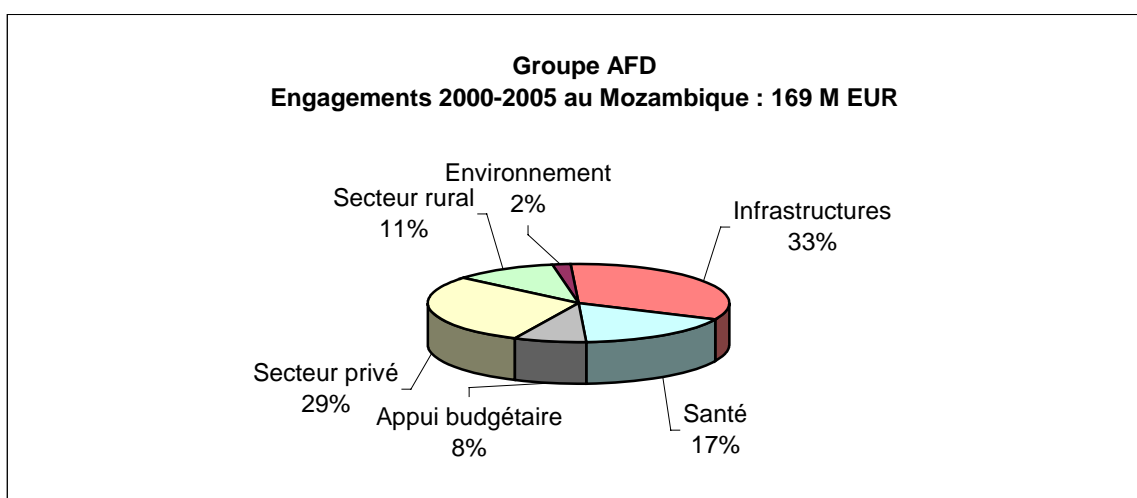
Au Mozambique, Proparco a accompagné les grands **projets transfrontaliers** Mozal (aluminium) et Sasol (gaz naturel) et soutenu plusieurs **investissements agro-industriels** (sucre et aquaculture notamment). La société s'est également attachée à encourager le développement de **nouveaux services financiers**, en participant au lancement de l'activité de crédit bail sur le marché local, à la création du premier fonds d'investissement dédié au financement des PME et, enfin, en accompagnant l'implantation à Maputo d'un groupe bancaire régional.

---

<sup>2</sup> Initiative PPTE : initiative engagée en 1996 par la Banque Mondiale et le FMI, en vue de ramener à un niveau supportable la charge de l'endettement extérieur de la plupart des Pays Pauvres Très Endettés.

<sup>3</sup> SADC : *Southern African Development Community* – Communauté pour le Développement de l'Afrique Australe

Entre 2000 et 2005, les engagements du groupe ont atteint 169 M EUR, distribués comme suit :



Les possibilités d'intervention de l'AFD ne s'arrêtent pas là. L'AFD a en effet développé une **gamme de produits de financement** adaptés à la diversité des opérations qu'elle finance.

Le groupe déploie de **nombreux outils de financement du secteur privé** (directement ou en intermédiation financière du système bancaire local). L'AFD peut notamment développer des cofinancements avec d'autres organismes financiers, garantir des emprunts en monnaie locale ou encore participer à la création de fonds de garantie. L'AFD peut ainsi être impliquée dans la gestion de **fonds de garantie** (notamment, dans la zone de solidarité prioritaire : Ariz - Assurance du risque des investissements).

## STRATEGIE POUR LES INTERVENTIONS NOUVELLES

La France a choisi le Mozambique comme pays pilote pour mettre en œuvre les **nouvelles pratiques de l'aide** issues des conférences de Rome et de Paris sur l'harmonisation. Elle s'efforce ainsi d'intégrer davantage ses opérations dans des **démarches sectorielles** et participe à des **fonds communs**, tels que le programme multi-bailleurs d'appui budgétaire ou les fonds du secteur santé.

- **Participation à l'aide budgétaire :**

La France fait partie du G17, dispositif des bailleurs de fonds apportant une aide budgétaire globale. La poursuite de la participation de la France à ce programme se justifie pour les raisons suivantes :

- elle contribue à l'effort de coordination, d'harmonisation et d'alignement des procédures et des conditionnalités de l'aide, en faisant valoir les engagements pris lors des conférences de Rome et de Paris, notamment en matière de prévisibilité ;
- elle participe au financement des secteurs prioritaires du PARPA<sup>4</sup>, en particulier dans les secteurs sociaux, et contribue ainsi à la réduction de la pauvreté ;
- elle participe au dialogue établi avec les autorités mozambicaines et permet d'influencer la mise en œuvre du PARPA et la poursuite des réformes engagées par le gouvernement visant notamment à améliorer la gestion des finances publiques, à modifier la législation de passation des marchés, à renforcer le secteur public et le secteur de la justice, à améliorer l'environnement du secteur privé.

---

<sup>4</sup> PARPA : Plano de Acção para a redução da Pobreza Absoluta – Plan d'Action pour la Réduction de la Pauvreté Absolue.

- **Secteurs de concentration :**

L'action de la France au Mozambique s'inscrit dans les orientations stratégiques nationales définies dans le cadre du **PARPA** (et l'approche sectorielle qui en a résulté) et dans le cadre de la poursuite des **Objectifs de développement du millénaire** (ODM), qui confèrent au secteur de la santé une place prioritaire dans le dispositif de l'aide. Cherchant à conjuguer légitimité et visibilité, l'action de l'AFD se concentre sur les secteurs suivants :

- Santé et lutte contre le SIDA :

La santé et la lutte contre le SIDA constituent une des six priorités du PARPA. Le Ministère de la Santé et ses partenaires se sont engagés dans ce cadre dans une approche sectorielle. Ils définissent et mettent en œuvre conjointement la politique de santé nationale au travers d'un processus de coordination et d'harmonisation. Trois fonds communs ont été créés : le Fonds Commun Général, le Fonds Commun Provincial, le Fonds Médicaments auxquels la France contribue au travers du C2D.

Dans ce cadre, un appui particulier continue d'être apporté au développement de nouveaux réseaux intégrés via le financement d'ONG et à la province septentrionale de Cabo Delgado, l'une des plus défavorisées du pays, à travers le Programme intersectoriel de Cabo Delgado (PISCAD) .

- Protection de l'environnement et de la biodiversité :

La gestion des ressources naturelles devrait figurer parmi les priorités nationales (PARPA II) afin de promouvoir une croissance économique à la fois plus équitable et pérenne. Elle constitue déjà une priorité régionale (SADC, NEPAD<sup>5</sup>). L'action de la France vise à atteindre l'objectif de promotion d'un environnement durable (ODM 7).

La France a choisi de se concentrer sur la valorisation de la biodiversité et la gestion durable des aires, dans une logique de gestion communautaire. La stratégie consiste à promouvoir :

- la **préservation de la biodiversité et des écosystèmes** au niveau régional, à travers la gestion globale, intégrée et durable d'aires protégées en concertation avec les populations locales,

- le développement des **synergies régionales**, notamment avec l'Afrique du sud.

Au-delà de l'enjeu environnemental global (Convention sur la Diversité Biologique<sup>6</sup>), la légitimité de nos interventions dans ce secteur tient :

- au potentiel de biodiversité et de développement de l'**écotourisme** du Mozambique et à l'impact de ce secteur sur la réduction de la pauvreté,

- au **partenariat** développé avec des ONG influentes (WWF, Peace Parks Foundation), des bailleurs de fonds (KfW) et Banque Mondiale.

Dans ce cadre, l'AFD appuie le développement du Parc des National des Quirimbas et étudie actuellement la possibilité d'appuyer le développement du Parc National du Limpopo.

---

<sup>5</sup> NEPAD : *New Partnership for Africa's Development* - Nouveau Partenariat pour le Développement de l'Afrique

<sup>6</sup> Convention sur la Diversité Biologique, signée au Sommet de la Terre, à Rio de Janeiro (Brésil) en 1992.

## Les coordonnées de l'agence AFD de Maputo



Agence Française de Développement,  
Av. 24 de Julho, n°1500, CP2647,  
Maputo, Mozambique  
Tél : + 258 21 30 43 00/1/2  
Fax : + 258 21 30 37 47  
E-mail : [AFDMaputo@groupe-afd.org](mailto:AFDMaputo@groupe-afd.org)

Horaires d'ouverture :  
Lundi à jeudi : 8h00 -12h30 / 14h00 - 17h30  
Vendredi : 8h00 - 13h00

## Le groupe sur Internet

[www.afd.fr](http://www.afd.fr) Site institutionnel de l'Agence Française de Développement (AFD).

[www.proparco.fr](http://www.proparco.fr) Site de la Société de promotion et de participation pour la coopération économique (PROPARCO), filiale de l'Agence Française de Développement consacrée au financement des entreprises et des établissements financiers privés.

[www.cefef.org](http://www.cefef.org) Site du Centre d'Etudes Financières, Economiques et Bancaires (CEFEB), département de l'Agence Française de Développement dont la mission est de former des cadres supérieurs appelés à des postes de responsabilité dans les entreprises privées et publiques, les services publics, les banques et les autres institutions financières des pays de la zone d'intervention du Groupe AfD.

[www.ffem.net](http://www.ffem.net) Site du Fonds Français pour l'Environnement Mondial (FFEM) dont le secrétariat est assuré par l'Agence Française de Développement. L'objectif du FFEM est de favoriser la protection de l'environnement mondial dans les pays en développement et en transition.



# Micro-crédit

## Financement de l'institutionnalisation et de l'autonomisation d'une structure de micro-finance, les Caixas Populares de Credito e Poupança

### Résumé

#### Le contexte du projet

Les actions de micro-crédit n'ont été mises en œuvre au Mozambique qu'à partir du milieu des années 1990, après des années d'économie dirigée puis de guerre civile. Non seulement les besoins sont très loin d'être couverts dans ce pays de 18 millions d'habitants dont 2/3 vivent en dessous du seuil de pauvreté mais le Mozambique accuse un retard dans le développement de la micro-finance si on le compare avec la plupart des autres pays africains : dans les pays de l'UEMOA, par exemple, moins peuplés, la clientèle des institutions de micro finance (IMF) se compte par centaines de milliers, contre environ 50 000 au Mozambique.

Le gouvernement a entrepris de jouer un rôle actif dans la création d'un environnement favorable à la micro-finance. Il a inscrit parmi ses objectifs, dans le document de stratégie nationale de lutte contre la pauvreté au Mozambique (PARPA), celui de promouvoir l'accès à des ressources financières des familles rurales à très faible revenus. Il a commencé à jeter les bases d'un cadre institutionnel englobant la micro finance, avec l'inscription dans le projet de Loi Bancaire d'une catégorie spécifique, les Caixas economicas de poupança e ou credito, dont l'approbation par l'Assemblée Nationale est attendue lors de la prochaine session parlementaire, au dernier trimestre 2003.

En conformité avec ces orientations et suite à la mission tripartite (Trésor, MAE, AFD) d'octobre 2001, les gouvernements mozambicain et français ont inscrit parmi les points d'affectation du C2D signé entre le 30 novembre 2001 le projet de micro finance CCCP (Caixas Comunitarias de Credito e Poupança).

#### Description du projet

Le CCCP Mozambique a déjà bénéficié de deux financements de l'AFD (subvention de 2,75 M€ octroyée en décembre 1995, puis subvention de 450 000 euros en décembre 1997). Mis en œuvre par l'IRAM dans le cadre d'un contrat d'opérateur passé avec la Banque du Mozambique, maître d'ouvrage, il visait la création d'un système décentralisé de crédit et d'épargne à dimension nationale, ciblant les petits producteurs agricoles en milieu rural (province de Cabo Delgado, Chokwé) et le secteur informel en zone urbaine (Maputo).

Le CCCP est actuellement une structure projet qui touche environ 10 000 personnes dont 60 % de femmes. Il n'a pas encore atteint l'équilibre opérationnel : les coûts de fonctionnement de la structure centrale (hors assistance technique) ne sont couverts qu'à 18 % par les produits financiers remontant des associations de base. Cette faiblesse du taux de couverture s'explique par le choix méthodologique initial, maintenant l'essentiel des résultats financiers au niveau des associations de base pour constituer leurs fonds propres.

Les orientations que l'AFD propose de donner à cette deuxième phase de financement du CCCP sont en cohérence avec sa stratégie dans le secteur de la micro finance, visant l'équilibre financier et l'autonomisation institutionnelle des structures. Cette stratégie sectorielle fait l'objet d'un document qui sera présenté au Conseil de Surveillance d'octobre 2003.

Le financement d'une deuxième phase d'appui au CCCP aura donc pour objectif de sortir rapidement la structure de son statut de projet et d'en faire une IMF viable et pérenne par :

- ▶ l'institutionnalisation rapide et complète du réseau comme établissement de crédit agréé par la Banque Centrale
- ▶ et l'atteinte de son équilibre opérationnel, c'est-à-dire la couverture intégrale de ses coûts de fonctionnement par les produits d'activité.

L'opérateur du projet sera sélectionné sur appel d'offres international parmi les cabinets ayant l'expérience des opérations de rentabilisation et d'institutionnalisation de projets de micro finance. Il signera avec le maître d'ouvrage un contrat d'objectifs. Une partie de sa rémunération (5 à 10 %) sera liée à l'atteinte des deux objectifs principaux (institutionnalisation et atteinte de l'équilibre opérationnel).

#### Les risques du projet

Un premier risque serait que ne sortent pas les textes ouvrant la possibilité d'un agrément du CCCP en Caixa economica, forme la mieux adaptée pour son institutionnalisation. Pour contenir ce risque, la convention de financement inclura un engagement de la

Banque du Mozambique de publier ces textes en temps utile. Le projet prévoit en outre des appuis spécifiques à la Banque pour l'élaboration de cette réglementation, en synergie avec le PAFID (Programme d'appui au financement décentralisé) de la DGCID.

Un autre risque serait de ne pas atteindre l'équilibre opérationnel pendant la durée du projet, débouchant sur un « risque d'abonnement » du CCCP au financement de l'AFD. Ce risque paraît contenu par différents éléments. D'une part les hypothèses des simulations de cet équilibre apparaissent tout à fait soutenables, voire modestes, compte tenu des marges de manœuvre laissées par le différentiel entre le taux actuel demandé par les caisses de base à la clientèle et celui qu'elles payent à la structure centrale. D'autre part, l'institutionnalisation du CCCP lui permettra d'attirer d'autres bailleurs publics et d'intéresser des investisseurs privés spécialisés dans la micro-finance.

Enfin, le projet ne fait pas courir à l'AFD le risque d'avoir à financer le remboursement des épargnants en cas de détournement ou de mauvaise gestion, puisque le CCCP ne collecte pas d'épargne et n'en collectera pas pendant la durée du présent financement.

	Question	Your answer											
1.	What is the Operating System running on this computer? (full name with version and Service Pack)												
2.	What is the default printer on this computer?												
3.	What is the screen resolution of this computer?												
4.	How many hard drives are on this computer?												
5.	Color this cell in yellow												
6.	What is the name of the antivirus software on this computer? What is the release date of the virus database?												
7.	What is the URL address of the default page of the web browser of this computer?	http://www											
8.	What is the URL of MCEL Moçambique ? (use Google to find this web site)	http://www											
9.	Can you simplify this program? MOVE 3 TO B If A=B then MOVE 3 TO A Else MOVE B TO A End If												
10.	What is the role of a Router in a Network?												
11.	What is the role of a Firewall?												
12.	What is the file extension used by Acrobat?												
13.	You are a hotliner in Maputo. One of you end-user using a PC running under Windows XP phone from Nampula. He says, "My screen is blue with large white text". What will you do?												
14.	Create an Excel Worksheet (c:\test.xls) and paste the table below then sum the cells.	Result in c:\test.xls											
	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>720000</td> <td>2256</td> <td>3</td> <td>478451</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>7</td> <td>8789125</td> <td>9</td> <td>10135</td> </tr> </tbody> </table>	720000	2256	3	478451	7	6	7	8789125	9	10135		
720000	2256	3	478451	7									
6	7	8789125	9	10135									
15.	Create an Access database (c:\test.mdb) with - one table named : test - 2 fields : NAME and ID Access program User name is PUBLICO, no password required (empty field)	Result in c:\test.mdb											

N°	CV Révisé le	Nom	Sexe	Naissance	Age	Formation de base	Autres formations	Expérience	Emploi actuel	Requis: Vocabulaire	Anglais	Hardware	Network	Software	Pré-sélection	Autre profil d'intérêt	Commentaire	Date Premier Rendez-vous
1	16-Aug	Taca	M	1977	30	Bachelor sc of education	Université Mondlane	4 contrats par an : installation, administration		***	**	***	**	*Web	2	N	Collègue de Alberto, CV transmis par Alberto de Vibrations. Volatilité importante.	
2	17-Aug	Aubrey	M	1981	26	12eme classe	Nombreux certificats informatiques - Blantyre, Malawi (2 ans)		Cie des tabacs, tech en ordinateur	?	***	pratique	** pratique	* théorique	N	N	Bon profil mais réside à Tete. Trop loin.	
3	17-Aug	Samuel	M	1980	27	Niveau Medio esc. Sec.	Gestion de micro-crédit	Néant	disponible pour stage	0	*	0	0	*	1	O	**STAGIAIRE	30 Aug 17:00
4	17-Aug	Osvaldo	M	1978	29	?	Compta, cial. Institu cial de Maputo			?	**	0	0	*	N	O	Pas de compétences informatique	
5	18-Aug	Nilton	M	1981	25	12eme classe	Dam business RSA (installation, réseau)	Réparation ordinateurs			**	*	**	0	2	N	Aucune expérience sérieuse	
6	18-Aug	Alberto	M	1967	40			CFM Mozambique...	en Angola						N	N	Surqualifié et Brésilien en Angola	
7	21-Aug	Emerson	M	1984	22	12eme classe	ITC Durée					*	*	0	2	N	CV pas clair	
8	21-Aug	Mauro	M	1980	27	11e+bac informatique de gestion (ISPU)	IT jo'burg	Stage standart bank	Telcabo (install, planif)	*	***	***	**	*	1	N	Intéressant, mais pourquoi quitter Telcabo ?	30 Aug 11:00
9	21-Aug	Mahomed	M	1982	25	Pré-univ	Anglais, MS Office	Caissier, gérant	?		**	0	0	*	N	O	Profil petit caissier	
10	21-Aug	Alves	M	1983	24	Primary school Ep1	Comptable 4eme niv								N	O	Profil petit comptable/caissier ?	
11	21-Aug	Paulo	M	1963	44	?	Compta programmation	Petromoc puis Sabie Incomati : programmeur technique Prof	Tintas Berge, chef dept informatique et controlador de Credito	0	*	*	*	**	N	N	Intéressant. Pas de connaissance installation. Et en formation. Pas disponible à plein temps (dixit italino)	
12	21-Aug	Orlando	M	1972	34	?	Gestion et informatique	Administrateur de réseau; gestion de projet, d'équipe...	Mozal depuis 1999		***	*	*	*	2	N	Surdimensionné ? Tarif ?	
13	21-Aug	José	M	1979	28	12 e Bac informatique RSA	En cours de formation Info et techno par correspondance	Expéeriece de controleurs de magasins...	?		***	*	*	*	2	N	Connaissance théorique informatique; oui si veut apprendre	
14	21-Aug	Messias	M	1975	31		Certifié microsoft, Electronic eng High technical School	Freelance, CARE, Expéreince en Allemagne,		**	*	*	***	*	N	N	Trop technique. Sera vite à l'étroit dans le poste	
15	21-Aug	Antonio	M	1977	30		Ingénieur électronique Mondlane		Cimentos de Mozambique : chef service après vente après un stage	*	*	**	**	*	2	N	Connaissance théorique informatique; oui si veut apprendre	
16	21-Aug	Luis	M	1982	24	12eme classe	Analyse et programmation de système	Prof + technicien informatique ?			**	**	**	** access sql + web	1	N	**Originaire de Pemba, habite Matola CV riche mais peu precis a faire précier/vérifier car 24 ans seulement	30 Aug 12:00
17	21-Aug	Millard	M	1977	30		En cours : 3eme année - informatique de gestion ISPU	Qbyte : Technicien informatique	Teleserven : technicien informatique		*	*		**	N	N	Zimbabwe, ne parle pas portugais	
18	21-Aug	Bernardo	M	1981	26	Ensimo Medio					*	*		**	2	N	En formation 258 82 580 13 14 j'ai demande de CV. Pas de suite donnée	
19	22-Aug	Simao	M												N	N		
20	22-Aug	Helder	M	1980	27	7ème puis tourneur fraiseur puis pré-univ et systèmes électroniques	Université Mondlane Licenciatura e, informatica? Thèse en cours sur sgbd info géographique	Ne semble pas avoir d'expérience en dehors de pages Web et d'enseignement ?			*	0	0	**sgbd	2	N	Orienté software	
21	22-Aug	Eder	M	1982	24	12eme classe	CPD analyste programmeur 2me année de tecnologia et sistemas de informacao univ. sao tome	Installation/Manutention/Rese au PC	Libre	?	*				2	N	Connaissances théoriques	
22	22-Aug	Sergio	M	1973	34	12eme classe	ITC, ISTCEM Cisco	Faible, réparation ordi	Semble libre? Cours à l'ITC			**	**	**	2	N		
23	22-Aug	Leoterio	M	1982	24	12eme classe	Formation Office	Non significative	Disponible				*	*	N	N	Non informaticien	
24	22-Aug	Paulo	M	1980	27		UEM	IT administrator Unilever depuis 2004	En poste	**		***	***	**	1	N		30 Aug 15:00
25	23-Aug	Towindo	M	1978	29							0	0	*	N	O	Management/finance	
26	22-Aug	Algy	M	1974	32							0	0	*	N	O	Management/finance	
27	23-Aug	Ivanova	F	1979	28	12eme classe	Instituto prof communcion, marketing, ration public et publicidade								N	N	Marketing et Com	
28	23-Aug	Alexandre	M	1985	22	10eme	2001-2003 comptabilité. Actuellement à ISPU (Auditing and accountant)		Utilise Syspro depuis 2004 en tant que clerk	0	**	0	0	*	N	O	Pour comptabilité ou caisse	
29	23-Aug	Dennies	M	1975	31	12eme classe (équiv) ???									N	N	Sud-Africain, dossier vide.	
30	23-Aug	Gil	M	1966	41	12eme classe	Nombreuses formations courtes - gestion, web					0	0	*(web principalem ent)	N	N	Travail près d'ONG. LINK, ONU...	
31	23-Aug	Ivan	M	1980	27	12eme classe	Instituto Superior de Transportes e Comunicações. Ingénieur.		Organisme de sa formation ?	**	***	**	*	** (java)	2	N	Pas d'expérience pro. Vient de finir son cursus. Mais bon niveau.	
32	23-Aug	Alberto	M	1975	31	?	4 ans ing. Informatique Institut superior de Cinsa et technology	British America Tabaco, Compdata	Disponible	?	**	**	**	**	1	N	CV alléchant mais sans preuve. Liste d'expériences non tangibles. Cours de français CCFM	30 Aug 16:00
33	24-Aug	Nelson	M	1980	26	12 eme bacharel gestin informatique ISPU		Banco Desenvolvimendo e comercio	Sté assurance, technicien informatique	?	*	*	*	*	N	N	demande au minimum 1500 usd	
34	25-Aug	Aderito	M	1978	29	?	Licenciatura Geografia. Lettres etSciences UEM	Stages divers	?	?	0	0	*	*	N	N	Géographe non informaticien	

35	22-Aug Nelson	M	1978	29		Licenciatura Informatica. UEM		Spécialiste sécurité des informations et backup chez EMOSE	**	**	**	**	*	N	N	Demande au minimum 1500 usd
36	23-Aug Crispo	M	1983	23	Pré-univ	Etudiant 5eme année Eduardo Mondlane			**	*	**	**	*	N	O	Pas d'expérience et volatilité... en cours de formation. STAGE ?
37	23-Aug Cremildo	M	1978	29	Bachelor radiotecnica			En stage TDM (ondes courtes)			**			N	N	Electronicien
38	25-Aug Ricardo	M	1983	24										N	N	Portugais du Portugal.
39	28-Aug Leonel	M	1977	30	Bacharel Informativa de Gestao	Licenciatura em Informatica de Gestao Formation Microsoft server	AMODER (dev. Rural) : IT Manager 1998-2005 Traducteur de M2	2005-2006 HCB Analyste fonctionnel SAP	?	**	**	**	**	1	N	A Songo (nord). Semble vouloir revenir à Maputo. 29 ans = stabilité... <b>Trop loin</b>
40	29-Aug Arsenio	M	1968	39	12e	2004-2006 licenciatura Infomatica UEM	Stratégie d'informatisation (parlement, PNUD...)		?	*	*	*	**	N	N	Trop politique pas assez technique
41	29-Aug Faizal	M	1981	26	12e	ITC ? ISPI ; informatique de gestao 3eme année	RICOH 2003 6 mois de stage installation - Novo Banco depuis 01/2006		**	**	**	**	* théorique	2	N	
42	29-Aug Nitucha	F	1986	21	12e		Stage 1 mois au groupe MBS néant ? Petromoc 1995-2001 Iberica BP	JMR investimet : entreprise familiale Disponibilité immédiate	?	*	?	?	*	N	N	Trop jeune, pas d'expérience
43	28-Sep Prudencia	F	1972	35	11e	Licenciatura UEM Informtica (1997)			*	*	0	0	***	1	O	Profil analyste informatique de gestion. Pas du tout technique. Habitude des software. <b>31 Aug 11:30</b>
44	12-Sep Sergio	M	1978	28										N	N	Trop technique électronique
45	31-Aug Ricardo	M	1975	31										N	N	Trop électronique
46	11-Sep José	M	1964	43										N	N	Portugais du Portugal.
47	3-Sep Joaquim	M	1962	45										N	N	Portugais du Portugal.
48	31-Aug Aurora	F	1978	29										N	N	aucune expérience professionnelle
49	14-Sep Camilo	M	1972	35	?	5 e ano informatica UEM, Quando ? Divers stages courts	Informe Lda 2003-2006 GPZ 1999-2001 CFM 1995-1999	Disponible	*	*	**	*	*	1	N	Prétention 15 000 Mtn <b>18 Sep 10:30</b>
50	14-Sep Anisio	M	1977	30										N	N	Pas d'expérience et formation en cours
51	12-Sep Taufique	M	1986	21										N	N	Pas d'expérience, trop jeune
52	15-Sep Pinto	M	1978	28		Universidade Técnica de Moçambique - UDM								N	O	Formation gestion/finance peu informatique
53	15-Sep Marcelo	M	1974	33										N	N	Brésilien au Brésil
54	28-Aug Alberto	M	1967	40										N	N	Prétention 28 000 Mtn
54	15-Sep Francisco	M	1975	32				Ne semble pas disponible						N	N	Pas de formation informatique, ème si expérience
55	51	1977	30													Premier choix 8 10



---

## **Descrição do posto**

### **Descrição da empresa**

CCOM é uma organismo de micro crédito.

### **Missão geral**

Na estrutura CCOM o Adjunto informático tem a responsabilidade do bom funcionamento ao diário de todo o sistema informático CCOM e gere as evoluções do sistema de informação no respeito das orientações estratégicas.

### **Responsável hierárquico**

Chefe de Serviços Financeiros e Administrativos.

### **Relações**

Está relação:

- internamente: ao diário com os usuarios CCOM (Sede e sobre o conjunto do território). Com o cliente interno sobre os projectos de evolução do sistema de informações,
- ao exterior: com os fornecedores de material e de "software". Colabora igualmente com os peritos designados encarregados acompanhar as evoluções.

### **Localização**

Sede CCOM em Maputo mas das deslocações sobre o conjunto do território moçambicano pode ser necessária (Maputo e províncias).

---

## **Missão et actividades**

O adjunto informático assume três missões principais.

### **Missão operacional**

O Adjunto informático tem a responsabilidade do funcionamento quotidiano do conjunto da informática CCOM tanto centralizada como dos seus diversos estabelecimentos (caixas por exemplo). Ele se asure da boa qualidade do serviço informático prestado aos utilizadores. Esta responsabilidade leva sobre o parque:

- Material
- Rede
- « software » (que sejam buróticos, progiciels ou desenvolvidos casa)

Esta responsabilidade leva sobre a utilização tempo real da informática e sobre os trabalhos periódicos. Esta responsabilidade exerce-se quer directamente (intervenção sobre sítio ou à distância) quer levando a efeito a intervenção de um terço (sociedade de manutenção por exemplo). Define e administra a divisão dos recursos comuns (impressores, directórios, Internet...), define normas (nome de documentos electrónicos, de contas Internet...), e concorre ao uso óptimo da informática individual cada um dos membros da rede.

### **Missão de Mestre de obra dos projectos**

No âmbito de projectos o Adjunto informático pilota as evoluções do sistema de informação sob a responsabilidade do dono da obra. Analisa, propõe e número das soluções (materiais, "software", rede) em conformidade com processos ofícios. Realiza ou faz realizar evoluções específicas às necessidades da organização. Deve também antecipar as mudanças e avaliá-lo o mais exactamente possível aos seus impactos.

### **Missão de fiador da arquitectura e a segurança**

O Adjunto informático é tanto fiador do desempenho do sistema em termos técnico como económico. Assegura a véspera tecnológica, avalia projectos de investimento em matéria de sistema de informação. O Ajunto informático é responsável perenidade das arquitecturas instauradas. Por último tem a responsabilidade da segurança do conjunto do parque informático. À este título define; instaura e controla os procedimentos de protecção; de salvaguarda e retoma tanto do material, o "software" como dos dados armazenados.

---

## Perfil do candidato

### Competências principais

- Funcional : Banco , Contabilidade...
- Técnico :
  - Concepção de "software" de gestão
  - Programação (Access e SQL)
  - Adm. Sistemas e Rede
- Gestão de Projectos

### Capacidades

- Capacidade de iniciativa, decisão e organização
- Facilidade de comunicação e relacionamento interpessoal
- Forte dinamismo, empenho e preocupação com a qualidade do trabalho
- Capacidade de concepção et gestão
- Capacidade de análise e de projecto
- Boa capacidade de resolução de problemas

### Formação

- Estudos superiores preferivelmente em informática de gestão

### Idiomas

- Bons conhecimentos de Inglês (falado e escrita)

### Experiência Profissional

- Burótica: Windows, Word, Excel (programação de macro),
- Programação de "software" (VB 6 ou .net) com bases de dados (MS Access ou SQL)
- Arquitectura rede (Server, LAN,...)
- Trabalho em modo projecto
- Concepção de "software"
- Pilotagem de um sistema operacional (gestão de avarias, hot- line...)
- Organizações do sector terciário (banco ; seguros... )



## Définition de poste Chargé informatique CCOM

Document	Définition de poste « Chargé informatique CCOM » Réalisée en vue d'un recrutement interne ou externe
Version	15 juin 2006
Auteur	Yves

### Libellé du poste

Propositions de libellé de poste :

- **Chargé informatique** : met l'accent sur le rattachement à un directeur et sur l'absence d'équipe ; orientation mission temporaire
- **Responsable informatique** : plus ambitieux, plus de responsabilités, plus stable dans le temps
- **Responsable systèmes d'informations** : plus générique, orienté plus conception de projet que supervision au quotidien
- ...

### Positionnement du poste

#### Mission générale

Au sein de la structure CCOM le **Chargé informatique** a la responsabilité du bon fonctionnement au quotidien de l'ensemble du système informatique CCOM et gère les évolutions du système d'information dans le respect des orientations stratégiques.

#### Rattachement

Il est rattaché hiérarchiquement au Chef administratif et financier (rattachement direct).

#### Relations

Il est en relation :

- **en interne** : au quotidien avec l'ensemble des membres CCOM (Siège et sur l'ensemble du territoire). En tant que maître d'oeuvre avec le responsable maîtrise d'ouvrage des projets d'évolution,
- **à l'extérieur** : avec les fournisseurs de matériel et de logiciel. Il collabore également avec les experts désignés chargés d'accompagner les évolutions.

#### Localisation

- Siège CCOM mais des déplacements sur l'ensemble du territoire mozambicain peuvent être nécessaires (Maputo et provinces).

#### Budget

- Le CGAP estime que 'le budget annuel d'entretien des systèmes informatiques d'une IMF ne devrait pas dépasser 12 à 15 pour cent de son chiffre d'affaires.'<sup>1</sup>

### Missions et activités

Le Chargé informatique assume trois missions principales.

#### Mission opérationnelle

Le Chargé informatique a la responsabilité du fonctionnement au quotidien de l'ensemble de l'informatique CCOM tant centralisée que de ses divers établissements (caisses par exemple). Il s'assure de la bonne qualité du service informatique rendu aux utilisateurs.

Cette responsabilité porte sur le parc :

- Matériel
- Réseau
- Logiciel (qu'ils soient bureautique, progiciels ou développés maison)

<sup>1</sup> Note sur la Microfinance - N° 23, avril 2005 ([http://www.cgap.org/docs/DonorBrief\\_19\\_fr.pdf](http://www.cgap.org/docs/DonorBrief_19_fr.pdf))

Cette responsabilité porte tant sur l'utilisation temps réel de l'informatique que sur les travaux périodiques.

Cette responsabilité s'exerce soit directement (intervention sur site ou à distance) soit en mettant en oeuvre l'intervention d'un tiers (société de maintenance par exemple).

Il définit et administre le partage des ressources communes (imprimantes, répertoires, internet...), définit des normes (nom de documents électroniques, comptes internet...), et concourt à l'usage optimal de l'informatique individuelle par chacun des membres du réseau.

#### **Mission de Maître d'oeuvre sur les projets**

Dans le cadre de projets le Chargé informatique pilote les évolutions du système d'information sous la responsabilité fonctionnelle d'un maître d'ouvrage. Il analyse, propose et chiffre des solutions (matérielles, logicielles, réseau) en conformité avec les spécificités des processus métiers. Il réalise ou fait réaliser des évolutions spécifiques aux besoins de l'organisation. Il doit aussi anticiper les changements et évaluer au plus juste leurs impacts.

#### **Mission de garant de l'architecture et de la sécurité**

Au-delà de ces deux missions, le Chargé informatique est garant de la performance du système tant en termes techniques qu'économiques. Il assure la veille technologique, évalue des projets d'investissement en matière de SI. Le Chargé informatique est responsable de la pérennité des architectures mises en place.

Enfin il a la responsabilité de la sécurité de l'ensemble du parc informatique. A ce titre il définit ; met en place et contrôle les procédures de protection ; de sauvegarde et de reprise tant du matériel, du logiciel que des données stockées.

## **Profil requis**

### **Qualités**

- Rigueur
- Méthode
- Initiative, « débrouillardise »
- Pugnacité

### **Aptitudes**

- Au travail multi-tâches
- Au dialogue
- A la conception
- Au raisonnement logique

### **Expériences**

- Bureautique : maîtrise de windows, word, excel (programmation de macro),
- Programmation de logiciel client-serveur (VB 6 ou .net) avec bases de données (Acces ou mieux SQL)
- Architecture réseau (Serveur, LAN, Wifi...)
- Travail en mode projet
- Pilotage d'un système opérationnel (gestion de pannes, hot-line...)
- Organisations du secteur tertiaire (la microfinance est un plus)

### **Niveau de qualification**

- Etudes supérieures de préférence en informatique de gestion
- *A préciser selon les formations locales*

### **Compétences principales**

- Informatique de gestion (mise en place technique, exploitation informatique et cycle de projet)
- Connaissance des organisations
- Micro-crédit



# Pacote Informático Caixa

---

Formação - Módulo 4



# Apresentação

---



# Objectivo do Módulo

---

- Formação do Pacote Informático Caixa para
  - O Contabilista
  - O Director
- Suponha ter seguido os módulos
  - 1, 2 e 3
- Atenção !
  - Não é um curso de contabilidade
  - Não é um curso de procedimentos
  - Não é um curso de parâmetros/características de produtos
  - Mas sim das chaves de Finance Solutions para gerir a vossa caixa



# Calendário

---

- Dia 1 :
- Horários :
  - 08:15 - 10:15, 10:30 - 12:30
  - 14:00 - 15:30, 15:45 - 17:00



# Conteúdo

---

- Formação ao conceito
  - Contabilidade com Finance Solutions
  - Relatórios (mas não todos !)
- Formação prática
  - Com Exercícios
  - Com Demonstrações
- Formação do instrumento
- Documentação



# Sumário do módulo 4

---

- Apresentação
- Noções básicas
- Contabilidade financeira
- Contabilidade geral
- Relatórios
- Administração do Pacote
- Assistência



# Noções básicas

---

Plano contabilístico da Caixa

Datas

Código Transacção



# Finance Solutions

---

- Gestão contabilística de microfinanças
  - Transacções financeiras
    - ➔ movimentos de contabilidade
- E da caixa
  - Gestão de qualquer tipo de movimento contabilístico



# Parâmetros/Características

---

- O comportamento do "software" é gerido por parâmetros/características
  - Da contabilidade
  - Dos produtos
  - Dos menus
  - Dos ecrãs ...
- Parâmetros/características são definidos pela Sede e actualizados pelo assistente informático de acordo com necessidades
- Parâmetros/características são comuns a todas às caixas



# Objectivos

---

- A contabilidade da caixa
  - é completa, tem autonomia financeira
  - Com orçamento anual
  - Ainda que suas despesas sejam reguladas pela sede
- Consolidação
  - Mensal com a sede
  - Razão pela qual a parametrização deve ser igual em todas as caixas



# Objectivos

---

- Gestão da Caixa
  - Permite fazer seguimento de todas as transacções
  - Dá o instrumento para fazer o seguimento
    - dos agentes de crédito
    - dos caixas
    - dos clientes
    - dos produtos
    - da rentabilidade
    - dos objectivos das caixas

# Plano de contas da Caixa

## BALANCETE

### ■ BALANÇO

- 1 Disponibilidades
- 2 Aplicações
- 3 Imobilizações
- 4 Recursos Alheios
- 5 Contas Internas e regularizações
- 6 Recursos Próprios

### ■ DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS

- 7 Custos
- 8 Proveitos

Lucros e perdas



# RG e S/C

---

- Razão Geral : RG
  - Verdadeira conta contabilístico
  - Ex.: Caixa
  - Já criadas → só pela Sede
- Sob conta: S/C
  - Ex.: Caixa 1
  - Com 2 famílias
    - Conta produto cliente → só pela Caixa
    - Conta interna → pela Sede ou Caixa
- Todas os movimentos passaram a nível S/C

# Codificação

- 2 famílias de contas
  - Contas clientes

RG							S/C					
PRODUTO							CLIENTE					
2	1	0	0	0	1	·	A	1	B	C	G	1

- Contas internas

RG							S/C					
CONTA							SUB CONTA					
1	0	0	1	0	0	·	1					



# Exercicio

---

- Consulta do plano contabilístico

Tarefa 800

- RG: Relatórios/Relatórios Back Office/Relatórios Financeiros / Plano de contas

Tarefa 800

- S/C: Relatórios/Relatórios Back Office/ Relatórios Gerais /Lista de Contas dos Clientes/Internas (Opção: Tipo de conta: escolha somente contas internas)

- Criação Sub conta cliente

Tarefa 90

- Criação Sub Conta interna

Tarefa 501

# Datas



- Data de Transacção
  - Data de efeito da transacção
  - Ex. : data do registo de um cliente
  - Finalidade: financeira e juridica
- Data da Sessão
  - Data da introdução da transacção dentro FS
  - Diferente da data do computador
  - Esta data é inicializada diariamente pelo contabilista
  - Finalidade: auditoria e permite analisar as actividades dos caixas



# Demonstração

---

- Sessão

- Data do dia de trabalho

- Consulta

Tarefa 502

- À realizar cada dia

- Abertura

Tarefa 502

- Encerramento

Tarefa 502

- Dá a data de transacção por defeito



---

- **Recomendações**

- **Abertura da sessão de manhã**

- Atenção: não regressar no tempo
- Atenção: fim de semana

- **Encerrar todas as noite antes de Backup**

- **A consulta é possível ainda que a sessão esteja fechada**

- **Retroactividade**

- **Data de Transacção limitada em relação à data da sessão**
- **Durante nosso exercicios : 1 ano (p/ simulação)**
- **2 meses no futuro**



# Exercicio

---

- Consulte a data da sessão

Tarefa 502

- Fechar a sessão actual

Tarefa 502

- Abrir uma nova sessão

Tarefa 502



# No. e Código Transacção

---

- Atribuído automaticamente

- No.

- Permite agrupar os movimentos procedentes de uma mesma transacção
- Codificação
  - Número: 7 caracteres. (não há regra)
  - Letra A → Z
    - Ex. I : desembolso
    - Ver partes inferiores de página

- Código

- Dá informação mais detalhada acerca da transacção
- Codificação
  - Letras: 3 caracteres.
  - Abreviatura Ex. Levantamento de Poupança - LP



# Exercicio

---

- Consultar relatórios de Front-office
  - Examinar
    - Data da transacção
    - Código da transacção
    - No. da transacção

Tarefa 800 ?



# Contabilidade produto

---

Correntes  
Periódicos  
Excepcionais



# Objectivo do Capítulo

---

- Dar as chaves das transacções do FS
  - levar a conhecer se uma determinada transacção tem um impacto dentro da contabilidade
    - Ex. : O calculo das multas só tem impacto depois do pagamento,
    - Ex. Reconciliação bancária
  - Se tem Impacto na Contabilidade
    - Vai dar os movimntos contabilisticos. (Débito/Crédito)
- Por 3 tipos de transacções para todos tipos de produtos
  - Correntes
  - Periódicas
  - Excepcionais



# Correntes

---

- Comissões de Adesão
- Capital social
- Poupança
- Crédito
  - Desembolso
  - Reembolso
  - Abandonar

# Comissões de Adesão

RG	S/C	Pagamento	Débito	Crédito
100100 120000	Caixa	Caixa Banco	Comissões de Adesão	
820000	1	Comissões de Adesão		Comissões de Adesão

- Proveitos
- Não restituídos

Tarefa 84

# Capital social

RG	S/C	Deposito	Débito	Crédito
100100 120000	Caixa	Caixa Banco	Capital Social	
610000 611000	Cliente	Capital Social Fixo Capital Social Variável		Capital Social
RG	S/C	Levantamento	Débito	Crédito
100100 120000	Caixa	Caixa Banco		Capital Social
610000 611000	cliente	Capital Social Fixo Capital Social Variável	Capital Social	

## ■ Não dividendos

# Poupança

RG	S/C	Deposito	Débito	Crédito
100100 120000	Caixa	Caixa Banco	Poupança	
420000 440000	Cliente	Deposito Garantia (obligat.) Poupança Membros (volunt.)		Poupança
RG	S/C	Levantamento	Débito	Crédito
100100 120000	Caixa	Caixa Banco		Poupança
420000 440000	Cliente	Deposito Garantia Poupança Membros	Poupança	

- Sem juros, e sem comissões...



# Desembolso distinto

---

RG	S/C	Desembolso	Débito	Crédito
100100 120000	Caixa	Caixa Banco		Capital
220xxx	Cliente	Produto xxx	Capital total	
520000	Produto	Proveitos a receber	Juros	
530000	Produto	Provisão dos juros nao pagos		Juros

# Desembolso distinto - Custos

RG	S/C	Custos e Encargos de Crédito	Débito	Crédito
100100	Caixa	Caixa	Fundo	
120000		Banco	Comissões	
680000	Produto	Fundo Solidário (falecimentos)		Fundo
802000	Produto	Comissões de gestão de crédito		Comissões

# Custos agrupados

RG	S/C	Desembolso e Custos e Encargos de Crédito	Débito	Crédito
100100 120000	Caixa	Caixa Banco		Capital -Fundo -Comissões
220xxx	Cliente	Conta cliente Produto xxx	Capital total	
520000	Produto	Proveitos a receber	Juros	
530000	Produto	Provisao dos juros não pagos		Juros
680000	Produto	Fundo Solidario (falecimentos)		Fundo
802000	Produto	Comissões de gestão de credito		Comissões



# Reembolso

RG	S/C	Reembolso	Débito	Crédito
100100 120000	Caixa	Caixa Banco	Capital + Juros + Multas	
220xxx	Cliente	Conta cliente Produto xxx		Capital
520000	Produto	Proveitos a receber		Juros
530000	Produto	Provisão dos juros não pagos	Juros	
801000	Produto	Juros Recebidos		Juros
803000	Produto	Multas sobre créditos		Multas



# Abandonar crédito

---

RG	S/C		Débito	Crédito
770010	Produto	Perdas saneamento de créditos	Capital	
220xxx	Cliente	Produto xxx		Capital

Tarefa ???

# Transferência de dinheiro

COC	S/C	Caixa forte à caixa	Débito	Crédito
100100	0	0 Cofre		Dinheiro
100100	Caixa	1 → 9 Caixa	Dinheiro	
CAC		Caixa à caixa forte	Débito	Crédito
100100	0	0 Cofre	Dinheiro	
100100	Caixa	1 → 9 Caixa		Dinheiro

Tarefa ???



# Periódicos

---

- Pagamento de crédito através de poupança
- Provisão

# Pagamento através poupança

RG	S/C	Reembolso	Débito	Crédito
420000 440000	Cliente	Conta poupança do cliente	Capital + Juros + Multas	
220xxx	Cliente	Conta cliente Produto xxx		Capital
520000	Produto	Proveitos a receber		Juros
530000	Produto	Provisão dos juros não pagos	Juros	
801000	Produto	Juros Recebidos		Juros
803000	Produto	Multas sobre creditos		Multas

Tarefa ???

# Provisão

Tarefa ???

RG	S/C	Provisão	Débito	Crédito
790010	Produto	Dotação a provisão de crédito atrasado		Provisão
890010	Produto	Anulação a provisão de crédito atrasado	Provisão	

- As regras para o cálculo de provisão
  - São parâmetros/características (dependem dos atrasos)
  - São aplicáveis quando necessário
  - Recalcule a novo montante de provisão
- O FS não gere automaticamente a provisão geral (Lei Moçambicana)



# Excepcionais

---

- Anular Desembolso
- Anular Reembolso
- Rescalonar o Crédito
- Transferência da Carteira
- Apagar cliente
- Clientes na lista negra
- Geração de números de clientes



# Anular Desembolso

---

Tarefa ???

- Remoção dos movimentos
  - de desembolso
  - de reembolso
- Todos movimentos
  - De capital
  - De caixa
  - De juros
  - De multas, ...
- Listagem de créditos anulados



# Anular Reembolso

---

Tarefa ???

- Remoção dos movimentos
  - de reembolso
- Listagem de Reembolsos anulados

# Rescalonar o Crédito

Tarefa ???

- Adicionar Capital (não obrigatório)
- Fazer a modificação de parâmetros/características
- Depois imprimir o novo plano de reembolso

RG	S/C	Desembolso	Débito	Crédito
100100 120000	Caixa	Caixa Banco		Capital adicional
220xxx	Cliente	Produto xxx	Capital adicional	
520000	Produto	Proveitos a receber	Juros	
530000	Produto	Provisão dos juros não pagos		Juros



# Transferência da Carteira

---

Tarefa ???

- De um agente a outro agente
- Ex. Quando um agente sai da instituição
- Limitado porque transfer crédito por crédito
- Não tem impacto na contabilidade



# Apagar cliente

---

Tarefa ???

- Não é possível se o cliente tem transacções
- Esta função normalmente usa-se logo após a criação do cliente, no caso em que se comete um erro.



# Cientes na lista negra

Tarefa ???

- Possível realizar as duas operações inversas uma da outra
  - 1º por na lista negra
  - 2º tirar da lista negra
- Esta operação só é possível para clientes que tem contas crédito

# Geração de n<sup>o</sup>.s de clientes

Tarefa ???

- É um instrumento adicional
- É criado na folha de cálculo do Excel
- Necessita de três parâmetros
  - Caixa/balcão (L)
  - Início 1 (N)
  - Início 2 (Ordem 1)

L	N	ORDEM		
C	R	D	A	A

L	N	ORDEM		
C	R	D	Z	Z





# Contabilidade geral

---

Correntes  
Periódicos  
Excepcionais



# Correntes

---

- 2 modos
  - em modo guiado
  - em modo livre



# Modo guiado

---

Tarefa ???

- Matriz de movimentos
  - Proveitos
    - Comissões de Adesão
  - Custos
    - Agua e Luz
- A criar de acordo com necessidades
  - com a Sede



# Modo livre

Tarefa ???

- Diário Geral
- Todos os movimentos

RG	S/C		Débito	Crédito
XXXXXX	XXXXXX		XXXXXX	
XXXXXX	XXXXXX			XXXXXX



# Periódicos

---

- Amortização
- Reconciliação Bancária
- Orçamento
- Fecho do Exercício Financeiro

# Amortização

Tarefa ???

RG	S/C	Aquisição	Débito	Crédito
100100 120000	Caixa	Caixa Banco		Imobilização
310000 até 320700	1	Conta do Imobilização	Imobilização	
RG	S/C	Amortização	Débito	Crédito
381000 até 382070	1	Conta de Amortização		Amortização
780000	1	Conta de Custos de Amortização	Amortização	



# Reconciliação Bancária

---

Tarefa ???

- Confrontar o registo dos cheque/talão emitido e recebidos na instituição com os dados do banco
- Não tem impacto contabilístico



# Orçamento

---

Tarefa ???

- Sistema que permite
  - Definir um orçamento por cada RG
  - Fazer o control do orçamento durante o ano
- Não é operação contabilista é operação de previsão do orçamento

# Fecho do Exercício Financeiro

Tarefa ???

RG	S/C		Débito	Crédito
690090	1	Resultado dos exercicios anteriores	Perdas	Lucros

- Calcula lucros e perdas
- Transferir o montante para dentro da conta Resultado dos exercicios
- Fechar o Exercício Financeiro



# Excepcionais

---

Tarefa ???

- Correção de erros
- Requer um número da transacção
- Esta operação apaga todos os movimentos relativos a esta transacção



# Relatórios

---



# Regras gerais

---

- Todos os montante em MTn
- Convenção : (126.658,25) : crédito
- Possibilidades
  - De filtrar por data, agente, produto,...
  - Ordenar
  - Agrupar
  - Exportar
  - Prever
  - Imprimir



# Relatórios Financeiros

---

- Balancete : lista a situação de todas as contas RG
- Demonstração de resultados (lucros & perdas)
- Balancete geral
- Plano de contas: saldo de todas as contas
- Situação líquida a partir do balanço
- Situação líquida a partir da demonstração de resultados



# Outros Relatórios

---

- Poupança
- Capital social
- Depósito a prazo
- Crédito
- Gerais



# Relatório de Análise

---

- Monitoria de desempenho
- Indicador de desempenho



# Relatório Auditoria

---

- Utilizadores do sistema
- Das operações realizadas



# Administração do Pacote

---



# Iniciar

---

1

Tarefa ???

- Iniciar o servidor
- Iniciar o posto de trabalho (computadores)
- Iniciar o FS e iniciar nova sessão



# Ao meio do dia

---

1

Tarefa ???

- Sair do Finance Solutions
- Existe um procedimento que permite guardar uma copia (backup) da base de dados sempre as 13h
- Abrir o Finance Solutions



# Fim do Dia

1

Tarefa ???

- Verificação da caixa
- Desligar os computadores dos caixas
- Fazer as transações do fim do dia
  - Ex. CAC
  - Ex. executar operações de fim do periodo
- Executar a operação fim da sessão
- Backup da base de dados manual no disco
- Backup de todos os documentos no disco
- Possibilidade
  - Com relatórios
  - Sem transações



# Fim da Semana



Tarefa ???

- Depois da acção do fim do dia
- Fazer cópia de um DVD com toda a informação, base de dados e doc.
- Levar a cópia do DVD para fora da escritório (Maputo Sede)
- Fazer gestão regorosa dos conjuntos de copias de DVDs



# Fim do Mês

31

Tarefa ???

- Actualização do calendário de feriados, dias de trabalho e tolerâncias
- actualização do Antivirus
- Cópia DVD
  - Enviar a Sede
- Fazer um backup no formato MDI da informação do utilizador do sistema e operações realizadas
- Apagar informação de
  - Utilizadores do sistema
  - Operações realizadas



# Administração

---

- Reinicialização da senha
- Criação de utilizadores
  - Gestão de agentes de crédito



# Papel

---

- Agente de crédito
  - Não tem permissão de realizar transações
  - Relatórios
- Caixa
  - Principalmente menu Ficheiro, Transacções e Relatórios
- Contabilista
  - Todas as operações Ficheiro, Transacções e Relatórios
- Director = Contabilista + Administração de Utilizador



# Assistência

---

Tarefa ???

- Documentação
  - Manual de utilizador
- Solicitar ajuda ao adjunto informático
- Problemas de Hardware & Software



# Obrigado

---

pela vossa atenção



# Pacote Informático Caixa

---

Formação - Módulo 3



# Apresentação

---



# Objectivo do módulo

---

- Formar cada participante ao Pacote Informática Caixa
- Aos utilizadores de balcão da caixa
  - Registo de cliente
  - Transacção de finanças
  - Previsão e impressão de relatórios



# Calendário

---

- Dia 1 :
- Horários :
  - 08:15 - 10:15, 10:30 - 12:30
  - 14:00 - 15:30, 15:45 - 17:00



# Conteúdo

---

- Formação prática
  - Com Exercícios
  - Com Demonstrações
- Formação do instrumento
- Não é uma formação de
  - Novos Produtos
  - Procedimentos
- Documentação



# Sumário do módulo 3

---

- Apresentação
- Demonstração
- Conceitos
- Registo de cliente
- Capital social
- Poupança
- Crédito
- Relatórios
- No caso de problema
- Revisão geral



# Demonstração

---



# Conteúdo

---

## ■ Cliente

- Registo de dois clientes individuais
  - Criação contas Capital Social fixo
- Registo de um grupo com dois membros
  - Criação de contas de Capital Social Variável
  - Criação de contas de Crédito do grupo
  - Comissão de Adesão (50)
  - Depósito de Capital Social Variável (500)

## ■ Crédito actual

- Desembolso (10 000, 1/6/2006)
- Reembolso
- Relatórios : Extracto da Conta



# Conceitos

---



# Conta interna

---

- Uma Conta por caixa
  - 100100.1 : Celina
  - 100100.2 : João
  - 100100.0 : Caixa forte
  - Não há erro possível
    - Afectado à utilizador
- Uma Conta para Banco
  - 120000.1 : Standard Bank para Caixa 1



# 3 tipos de Clientes

---

- **Indivíduo**
  - É uma pessoa física
  - Um produto individual é aplicável aos indivíduos
- **Grupo**
  - Constituido de Membros
  - Qualquer membro de grupo é primeiro um cliente individual
  - Um produto para grupo é aplicável aos grupos
  - Os créditos são geridos à nível do grupo
- **Pessoa Moral**
  - Como grupo mas com signatários, e sem membro

# Codificação Conta produto

- 6 + 6 posições
  - Código produto (6 posições)
    - Ex: 210001 : produto crédito solidário actual...
    - Ex : 610000 : capital social fixo
  - Código cliente (5 posições)
    - Já visto
  - Ordem : 1-9 (1 posição)

PRODUTO							CLIENTE					o
2	1	0	0	0	1	.	A	1	B	C	G	1



# Conta produto

---

- Capital social
  - fixo : **610000**
  - variável : **611000**
- Poupança
  - obrigatório ; : **420000** depósito garantia
  - voluntário : **440000** Poupança membros
- Crédito (os exemplo não são última definição)
  - solidário negócio actual : **220001**
  - solidário grande grupo pequeno negócio : **220002**
  - solidário pequeno grupo mercado : **220003**
  - ...
  - individual actual : **230001**
  - individual novo produto : **230002**
  - ...



# Registro de clientes

---



# Criação de clientes individuais

---

- Um cliente só pode ser registado uma vez
- Número de registo: existe uma lista de números criados em cada balcão/caixa
- Regras de nomes
  - Apelido + Nome1 + I. Nome2 + I. nome3 + ...
  - Ex. :
    - Deveza Victoria Alberto Sama
      - Sama Deveza V. A.
    - Elvira Alves da Conceição Sousa
      - Sousa Elvira A. da C.

Tarefa 80



# Criação da conta produto

---

- A criação da conta produto
  - é obrigatória durante a criação do cliente
- Criação da conta Capital Social Fixo
- A criação de uma conta
  - Não é uma transação financeira.
  - Depois é possível fazer pagamentos nesta conta.

Tarefa 90



# Exercicio

---

1. Criação de um cliente individual
  - Ver tarefa 80 do manual de Utilizador
2. Criação da conta Capital Social Fixo
  - Ver tarefa 90 do manual de Utilizador
3. Modificação da conta Cliente individual
  - Ver tarefa 85 do manual de Utilizador



# Criação do Grupo

---

- Um grupo só pode ser registado uma vez
- Número de registo: existe uma lista de números criados em cada balcão/caixa
- Regras de nomes
  - Número do grupo
  - Não actualizar o número de grupo quando os grupos antigos a migração, vem para levantar novo crédito.

Tarefa 81



# Criação de Membro

---

- Os membros devem estar registados como clientes individuais antes de serem registados como membro de grupo
- Um membro só pode pertencer a um grupo de cada vez
- Regras de nomes
  - Nome de cliente individual com um acrescimo da letra M no fim para o diferenciar como membro
  - Ex. :
    - Sama Deveza V. A.
    - Sama Deveza V. A. M

Tarefa 81



# Ficha do membros

---

- Demonstração



# Exercicio

---

- Criação do conta Grupo
- Criação do conta capital social variável
- Criação do membros

Tarefa 81



# Transferência de cliente

---

- 1 cliente de um grupo para outro grupo
- Demonstração

**Tarefa 88**



# Custos de Adesão

---

- Custo de adesão é diferente de uma conta.
  - Não é um produto
  - por isso não tem conta específica por cliente
- Tem uma conta interna geral
  - Comissão de Adesão N° 820000
  - Que é a conta de receitas
- Para lançar o custo de adesão nesta conta
  - Acede-se o menu Transacções → Introdução de Proveitos
- Demonstração

Tarefa 84



# Exercicio

---

1. Transferência de cliente
  - Ver tarefa 88 do manual de Utilizador
2. Custos de Adesão
  - Ver tarefa 84 do manual de Utilizador



# Capital social

---



# Recordação

---

- Contas

- Conta Capital Social Fixo : 610 000
- Conta Capital Social Variável : 611 000



# Depósito

---

- Demonstração
- Dinheiro ou Banco

Tarefa 100



# Levantamento

---

- Demonstração
- Dinheiro ou Banco

**Tarefa 110**



# Exercicio

---

1. Criação da Conta Capital Social Fixo para individuo
  - Ver tarefa 90 do manual de Utilizador
2. Deposito
  - Ver tarefa 100 do manual de Utilizador
3. Levantamento
  - Ver tarefa 110 do manual de Utilizador



# Poupança

---



# Recordação

---

- Contas

- Conta Poupança Obrigatória : 420 000
- Conta Poupança Voluntária : 440 000



# Depósito

---

- Demonstração
- Dinheiro ou Banco

Tarefa 200



# Levantamento

---

- Demonstração
- Dinheiro ou Banco

Tarefa 210



# Exercicio

---

1. Criação da Conta
  - Ver tarefa 90 do manual de Utilizador
2. Depósito
  - Ver tarefa 200 do manual de Utilizador
3. Levantamento
  - Ver tarefa 210 do manual de Utilizador



# Crédito

---



# Recordação

---

- Contas
  - As Contas são diferentes por produto
  - A mesma conta pode gerar muitos ciclos de crédito
- Exemplo
  - Solidario Negocio Actual : 220001
  - Solidario Grande Grupo Pequeno Negocio : 220002
  - Individual Actual : 230001
  - ...



# Desembolso

---

- Demonstração
- Dois tipos de maneiras de fazer transação de desembolso.

Tarefa 210



# Reembolso

---

- Demonstração

**Tarefa 310**



# Gerir Multas

---

Tarefa 320

- Calcular
- Adicionar/Remover Multas
- Reembolso



# Fechar a Conta

---

- Conta Fechada
- Conta Congelada
- Conta Abandonada

Tarefa 91

Tarefa 330



# Relatórios

---



# Datas

---

- Data de Transacção
  - Data de efeito da transacção
  - Ex.: data do registo de um cliente
  - Finalidade: financeira e juridica
- Data da Sessão
  - Data da introdução da transacção dentro FS
  - Diferente da data do computador
  - Esta data é inicializada diariamente pelo contabilista
  - Finalidade: auditoria e permite analisar as actividades dos caixas



# Relatórios Front Office

## Tarefa 800

- São relatórios específicos de transacção diária para o balcão
- Sequência da Transacção por Data da Sessão
  - Dentre várias listagens, dá a lista de transacção diária por caixa
  - ...
- Situação do Caixa por Data de Sessão
  - Todas as operações de dinheiro efectuadas por este caixa
  - Inclui a Transferência de Dinheiro da caixa forte para o Caixa e vice-versa, esta operação é feita pelo contabilista



# Relatórios Back Office

---

- São relatórios de análise por cliente, por produto, por agente, e não são diários mais sim periódicos
- Operações das Contas de Poupança
- Operações da Conta Capital Social
- Ficha de Crédito
- Plano de Reembolso do Crédito
- Relatório dos Registos das Prestações



# Relatórios Gerais

---

- Relatório dos Clientes Transferidos
- Relatórios dos Clientes registados durante um período

Tarefa 854



# Exercicios

---

- Testa todos relatórios visto



No caso de problema

---



# Sorria !

---

- Existe solução !
- Manual de utilizador
- Contabilista
- Adjunto informático



# Exercício Final

---



# Revião Geral

---

- Fazer uma revisão completa usando o manual de utilizador
- Siga as tarefas apresentadas no manual
- Crédito do grupo (tarefa)
  - Escolher o montante de crédito (escolher valores de 90 000 até 450 000 e a data de 01/01/2006)
  - criação do grupo
  - criação de conta de crédito solidário grande grupo pequeno negócio : **220002**
  - Com Capital Social Variável : **611 000**
  - Com Poupança Obrigatória : **420 000**
  - Depósito Capital Social (5%)
  - Depósito Poupança Obrigatória (20%)
  - Desembolso e reembolso
  - Visualizar relatórios



# Obrigado

---

pela vossa atenção



# Pacote Informático Caixa

---

Formação - Módulo 1



# Apresentação

---



# Bem-vindo

---

- Os formadores
  - Sro Camilo André Simão
  - Sro Yves Traynard
- Os participantes
  - Apresentação individual dos participantes



# Objectivo do seminário

---

- Formar cada participante ao Pacote Informática Caixa
- De acordo com
  - O seu nível de conhecimento
  - O seu nível de responsabilidade



# Módulos

---

- Módulo 1 : apresentação
  - Todo o pessoal da caixa
- Módulo 2 : iniciação informática
  - Pessoal principiante em informática
- Módulo 3 : balcão
  - Os caixas, o contabilista, o director
- Módulo 4 : contabilidade e gestão
  - O contabilista, o director



# Calendário do Seminário

---

- Dia 1 :
- Dia 2 :
- Dia 3 :
- Horários :
  - 08:15 - 10:15, 10:30 - 12:30
  - 14:00 - 15:30, 15:45 - 17:00



# Conteúdo

---

- Formação prática com exercícios
- Formação do instrumento
- Não é uma formação em
  - Novos Produtos
  - Procedimentos
  - Contabilidade
  - Gestão
- Documentação
  - Manual de formação
  - Manual de utilizador



# Regras

---

- Pontualidade
- Assiduidade
- Escuta
- Todas as perguntas são interessantes
  - devem ser anotadas e apresentadas no fim de cada capítulos !
  - ou durante os exercicios
- Primeira sessão
  - melhorias possíveis da formação



# Sumário do módulo 1

---

- Apresentação
- Objectivo do Pacote
- Configuração
- Papéis e Responsabilidades
- Codificação
- Migração
- Exercício



# Objectivo do Pacote

---



# Definição do Pacote

---

- O Pacote Informático da Caixa é composto
  - De materiais electrónicos
  - De uma rede informática
  - De "Software" clássicos
  - De um "Software" Sistema Integrado de Gestão de Microfinança



# Objectivo

---

- Eficácia
- Qualidade
- Integridade
- Integração
- Segurança
- Pilotagem da caixa e rede de agentes
- Pilotagem da instituição



# Historial

---

- Sub-Projecto de transformação da CCOM em instituição
  - Acompanhar as novas políticas de produtos e a nova organização
- Objecto de um estudo de escolhas com avaliação
  - CCOM & IRAM
  - Jean Pouit (CGAP)
  - Yves Traynard (IRAM)



# Processo

---

- Definição das necessidades
- Escolha do Software e Hardware
- Formalização dos contractos
- Recrutamento do adjunto informático
- Formação
- Personalizar às nossas necessidades
  - Tradução, Documentação
- Migração
- Implementação
  - Instalação, Formação, Assistência



# Finance Solutions

---

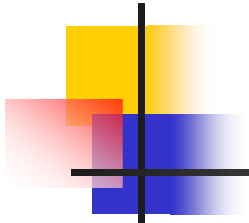
- Sistema Integrado de Gestão de Microfinança
- Fornecedor SIGMA, Kampala
- Referências
  - ASSIST, India, 10 caixas
  - SMF Maendeleo, RDC-Congo
  - Advance Uganda Microfinance Ltd
  - Uganda Kolping Society, Uganda
  - SOMED, Uganda, 10 caixas



# Funções do Pacote

---

- Microfinança
  - Gestão dos membros (grupos, indivíduos)
  - Gestão dos créditos
  - Gestão da poupança
  - Gestão das Capital social/Acções
- Contabilidade
  - Microfinança
  - Geral

- 
- 
- Relatórios
    - Financeiros
    - Das Actividade
      - Administrativa
      - Rede
      - Caixa e global da instituição
    - Indicadores
  - Funções buróticas clássicas



# Uma solução para o futuro

---

- Para o crescimento da instituição
  - Crescimento das caixas
    - Clientes e pessoal
  - Multiplicação das caixas
- Para evoluções tecnológicas
  - Rede entre caixas e com a Sede
  - Correio electrónico
  - Criação da página web
  - Conexão de outros equipamentos



# Configuração

---



# Pacote Caixa

---

- Um equipamento idêntico
  - Para todas as caixas
  - « Pacote »
- Um equipamento diferente para a Sede
  - Consolidação
  - Gestão das linhas de crédito
  - Extracções
  - Pastel



# Hardware

---

- 5 Computadores
  - 4 Computadores para utilizadores
  - 1 servidor (não por utilizador!)
- Impressora
  - HP Laserjet 1320
- Backup
  - CD e DVD Rewriter
- UPS para
  - 4 computadores
  - Servidor: 20 mn autonomia



# Rede

---

## ■ WIFI

- Wifi Router internet + antena
- Wireless : sem fios
- Servidor até Computadores
- WIFI –Print server Servidor até Impressora

## ■ Avantage

- Custo
- Flexibilidade



# Software

---

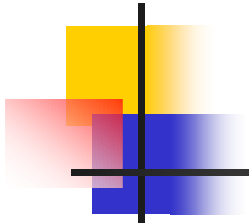
- Windows XP Second Edition
- Office 2003
  - Word
  - Excel
  - Outlook
- Finance Solutions
- Small Business Server
  - Windows Server 2003
  - SQL Server 2005
  - Antivirus Norton



# Papéis e responsabilidades

---

Em relação ao pacote

- 
- De modo que o pacote satisfaça as necessidades da organização, e ajude-a a atingir seus objetivos
    - Cada um deve assumir o seu papel
  - Este é um investimento importante mas frágil
    - Precauções
    - Manutenção
  - As bases de dados são preciosas
    - Evitar erros
    - Não perder os dados
    - Segurança



# Os Caixas

---

- Garantir o bom uso e funcionamento do pacote
- Investir no seu desenvolvimento intelectual
- Registrar clientes individuais e grupos
- Passar todas as operações diárias ligadas aos produtos
- Gerir dinheiro e cheque em caixa
- Estas tarefas estão documentadas no manual do procedimento



# O Contabilista

---

- Supervisiona a actividade dos caixas
- Regista todas as operações contabilísticas
- É responsável do servidor
- Efectua as salvaguardas regulares
- Efectua as operações correntes de manutenção
- É encarregado dos consumíveis informáticos
- É o correspondente informático da sede



# O Director

---

- Supervisiona a actividade da caixa e supervisiona a rede de agentes de crédito
- É o responsável pela segurança geral dos materiais
- Gere as contas dos utilizadores



# O Adjunto informático

---

- É responsável pelo fornecimento do pacote aos locais
- É responsável pelo bom funcionamento diário dos pacotes
  - Responde aos pedidos de assistência dos utilizadores
  - Intervem a distância ou desloca-se ao local
- Assegura a relação com os fornecedores
- Centraliza os pedidos de evolução e leva-os a efeito
- Monitora e avalia o desempenho no uso do pacote



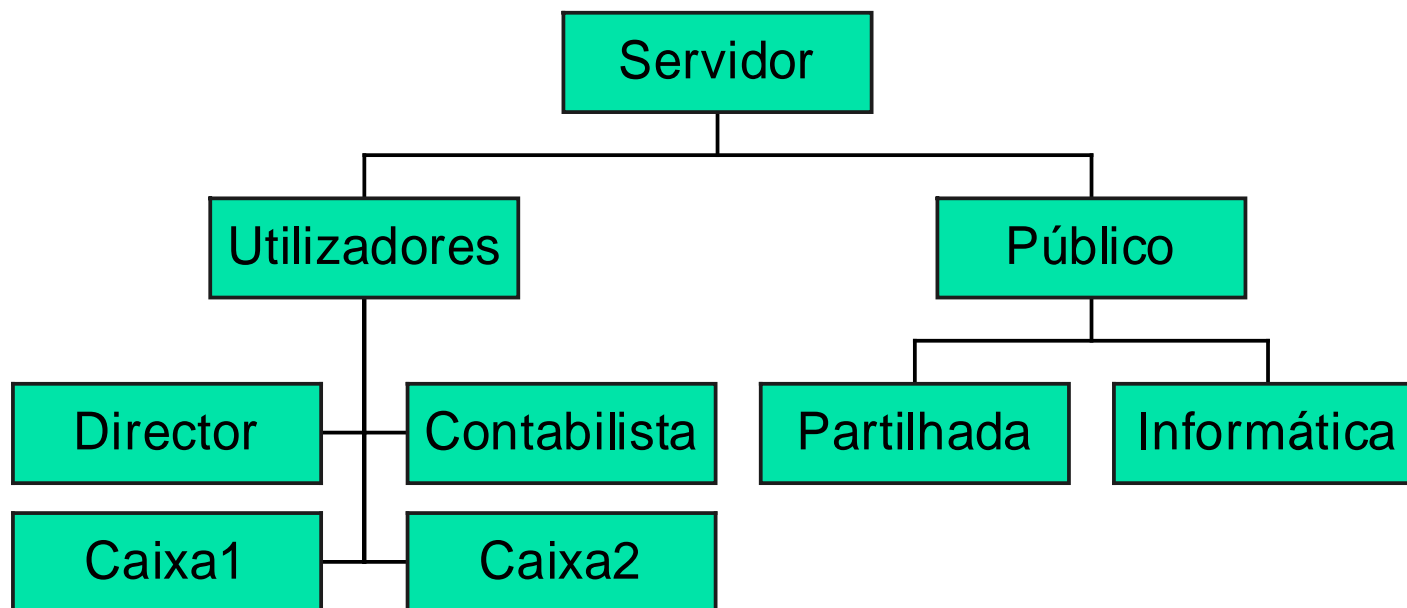
# Segurança

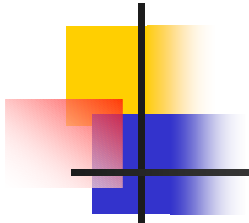
---

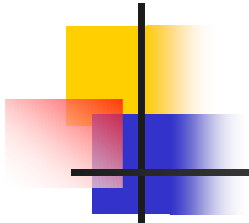
- O servidor é um posto dedicado, especificamente protegido. Contem:
  - A base de dados de Finance Solutions
  - Todos os documentos (Word, Excel...)
- Backup do servidor
  - Automaticamente cada meio-dia sobre o disco
  - Manualmente sobre disco cada noite
  - Backup externo DVD cada fim de semana
  - Cópia mensal à Sede para salvaguarda e consolidação

# Directórios

Estrutura de organização dos documentos no servidor



- 
- Cada um é responsável pelas transacções financeiras que passa
  - Todas as transacções são registadas
  - Conta de Utilizador
    - Windows
      - O Vosso ambiente de trabalho
      - Ex. My documents
    - Finance Solutions
      - O Vosso nome
      - O Vosso perfil (caixa, contabilista, director...)
  - Autentificação
    - Senhas aos dois níveis

- 
- 
- Por cada transacção existe um registo que indica
    - o montante
    - descrição...
    - data e hora da transacção
    - nome do utilizador do FS
    - nome do computador
    - data e hora do computador
    - nome do utilizador windows



# Precauções das senhas

---

- Cada um é responsável pela sua senha
- Alter logo que vos seja atribuída
- Deve ser alterada pelo menos 1 vez todos os meses
- Ninguém deve conhecer as vossas senhas
  - Vocês são por conseguinte, responsáveis pelas operações passadas usando as vossas contas
  - No caso de perda da senha : o vosso director pode reinicializá-la

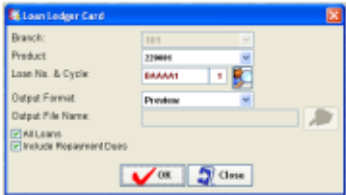
# Documentação

- Políticas
- Manual dos procedimentos
- Manual dos utilizadores
  - Instruções detalhados
  - Para as tarefas informatizadas

Tarefa	1	20/10/2006	INTERROGATION DE L'HISTORIQUE EMPRUNTEUR
Procedimento		M.C.P. 3.1.D.	Procédure de contrôle de la demande de crédit

## INTERROGATION DE L'HISTORIQUE CREDIT

**1** **Menu** Report  
Back Office Reports  
Loans Report  
Loan Ledger Card

**2** **Windows** 

Close  
Product  
Loan No - Cycle  
Select: All loans (shows all cycles)  
Click OK

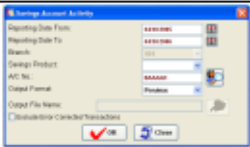
**3** **Report**

Account	Product	Branch	Original	Interest	Penalty	Original Balance	Interest Balance	Penalty Balance	Total Balance
11111111	Loan Repay	111	100000	10000	1000	100000	10000	10000	110000
11111112	Loan Repay	111	200000	20000	2000	200000	20000	20000	220000
11111113	Loan Repay	111	300000	30000	3000	300000	30000	30000	330000
11111114	Loan Repay	111	400000	40000	4000	400000	40000	40000	440000
11111115	Loan Repay	111	500000	50000	5000	500000	50000	50000	550000
11111116	Loan Repay	111	600000	60000	6000	600000	60000	60000	660000
11111117	Loan Repay	111	700000	70000	7000	700000	70000	70000	770000
11111118	Loan Repay	111	800000	80000	8000	800000	80000	80000	880000
11111119	Loan Repay	111	900000	90000	9000	900000	90000	90000	990000
11111120	Loan Repay	111	1000000	100000	10000	1000000	100000	100000	1100000

Total balance gives the amount repaid to the means till repayment

## INTERROGATION DE L'HISTORIQUE EPARGNE

**1** **Menu** Report  
Back Office Reports  
Savings Report  
Savings Account Activity

**2** **Windows** 

Close  
Savings Product  
A/C No

**3** **Report**

Account	Product	Branch	Reporting Date From	Reporting Date To	Balance	Interest	Penalty	Reporting Date
11111111	Savings	111	11/11/2006	11/11/2006	100000	10000	1000	11/11/2006
11111112	Savings	111	11/11/2006	11/11/2006	200000	20000	2000	11/11/2006
11111113	Savings	111	11/11/2006	11/11/2006	300000	30000	3000	11/11/2006
11111114	Savings	111	11/11/2006	11/11/2006	400000	40000	4000	11/11/2006
11111115	Savings	111	11/11/2006	11/11/2006	500000	50000	5000	11/11/2006
11111116	Savings	111	11/11/2006	11/11/2006	600000	60000	6000	11/11/2006
11111117	Savings	111	11/11/2006	11/11/2006	700000	70000	7000	11/11/2006
11111118	Savings	111	11/11/2006	11/11/2006	800000	80000	8000	11/11/2006
11111119	Savings	111	11/11/2006	11/11/2006	900000	90000	9000	11/11/2006
11111120	Savings	111	11/11/2006	11/11/2006	1000000	100000	10000	11/11/2006

Balance of reporting date : give the saving current amount



# Exercícios

---

1. Inicializar o computador
  - Ver tarefa 10 do manual de Utilizador
2. Modificar a senha do Windows
  - Ver tarefa 20 do manual de Utilizador
3. Entrar no Finance Solutions
  - Ver tarefa 40 do manual de Utilizador
4. Modificar a senha do Finance Solutions
  - Ver tarefa 50 do manual de Utilizador



---

1. Log Off (Sair e Entrar) Finance Solutions

- Ver tarefa 51 do manual de Utilizador

2. Definir Tempo Limite de Paragem

- Ver tarefa 52 do manual de Utilizador



# Noções básicas

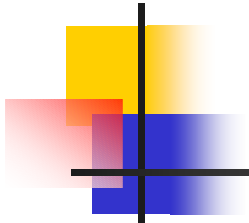
---



# 4 tipos de Produtos

---

- Crédito
  - Indivíduo
  - Grupo solidário
- Poupança
  - Obrigatória
  - Voluntária
  - Conta prazo
- Capital Social
  - Capital social fixo
  - Capital social variável
- Acções
  - Capital de outras sociedades

- 
- 
- O FS pode gerir
    - Uma infinidade de produto
    - Com parâmetros/características diferentes
      - Montante mínimo,
      - Taxas de juro,
      - Número de mensalidades,
      - Poupança obrigatória,
      - Capital variável,
      - Penalidades,
      - Duração
      - ...



# 3 tipos de Clientes

---

- **Indivíduo**
  - É uma pessoa física
  - Um produto individual é aplicável aos indivíduos
- **Grupo**
  - Constituido de Membros
  - Qualquer membro de grupo é primeiro um cliente individual
  - Um produto para grupo é aplicável aos grupos
  - Os créditos são geridos à nível do grupo
- **Pessoa Moral**
  - Como grupo mas com signatários, sem membro



# 2 tipos de Contas

---

- 2 famílias de contas
  - Contas clientes
    - à cada produto corresponde uma conta contabilística por cliente
  - Contas internas
    - todas as outras contas



# Codificação da Caixa

---

- 101 – Maputo norte
- 102 – Maputo sul
- 103 – Matola
- 201 – Montepuez
- 202 – Pemba

# Codificação Cliente

- Código único por cliente por Caixa
- 5 posições
  - Lugar de inscrição
    - A : Caixa,
    - B : Balcão 1,
    - C : Balcão 2...
  - Natureza cliente
    - 1-9 : Grupo
    - A-Z : individual
  - Ordem do registo
    - AAA, AAB, AAC... ZZZ

L	N	ORDEM		
A	A	B	C	G

# Geração de código de cliente

A2C A A	A2C B A	A2C C A	A2C D A	A2C E A
A2C A B	A2C B B	A2C C B	A2C D B	A2C E B
A2C A C	A2C B C	A2C C C	A2C D C	A2C E C
A2C A D	A2C B D	A2C C D	A2C D D	A2C E D
A2C A E	A2C B E	A2C C E	A2C D E	A2C E E
A2C A F	A2C B F	A2C C F	A2C D F	A2C E F
A2C A G	A2C B G	A2C C G	A2C D G	A2C E G
A2C A H	A2C B H	A2C C H	A2C D H	A2C E H
A2C A I	A2C B I	A2C C I	A2C D I	A2C E I
A2C A J	A2C B J	A2C C J	A2C D J	A2C E J
A2C A K	A2C B K	A2C C K	A2C D K	A2C E K
A2C A L	A2C B L	A2C C L	A2C D L	A2C E L
A2C A M	A2C B M	A2C C M	A2C D M	A2C E M
A2C A N	A2C B N	A2C C N	A2C D N	A2C E N
A2C A O	A2C B O	A2C C O	A2C D O	A2C E O
A2C A P	A2C B P	A2C C P	A2C D P	A2C E P
A2C A Q	A2C B Q	A2C C Q	A2C D Q	A2C E Q
A2C A R	A2C B R	A2C C R	A2C D R	A2C E R
A2C A S	A2C B S	A2C C S	A2C D S	A2C E S
A2C A T	A2C B T	A2C C T	A2C D T	A2C E T



# Exemplos

---

- A2DFT

- Quem é este cliente?

- É um Grupo, inscreveu-se na Caixa sob o código 2DFT

- BADFU

- Quem é este cliente?

- É um Individuo, inscreveu-se no Balcão 2 sob o código ADFU

- Qual é o código seguinte?

- BADFV

# Codificação Conta cliente

- 6 + 6 posições
  - Código produto (6 posições)
    - Ex: 210001 : produto credito solidário actual...
    - Ex : 610000 : capital social fixo
  - Código cliente (5 posições)
    - Já visto
  - Ordem : 1-9 (1 posição)

PRODUTO							CLIENTE					o
2	1	0	0	0	1	.	A	1	B	C	G	1



# Migração

---



# Dois Processos

---

- Processo automático
  - Clientes
    - Indivíduos
    - Grupos
      - Lista de Membros
- Processo manual
  - Actualização de certa informação
  - Créditos em curso somente
  - Contabilidade



# Processo automático

---

- 3 bases de dados antigas do Access
  - Membros
    - informações gerais individuais
  - Créditos
    - Grupos e lista de membros
    - Créditos
  - Contabilidade
    - Geral



---

- **Membros**

- **Antes**

- Complemento manual
- Correccão manual

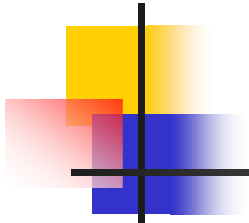
- **Depois**

- Transferência automatico como cliente individual

- **Grupos**

- **Transferência**

- Cliente grupo
- Lista de membros

- 
- 
- **Membros e Grupos**
    - Com Nova codificação
    - Mas antiga codificação está gravada
  - **Composição dos grupos**
    - Um cliente só pode pertecer a um grupo de cada vez
    - O membro está unido unicamente ao grupo no qual obteve o seu último crédito



# Grupo

**Editar Contas de Grupo de Clientes**

**1. Geral** | 2. Outras Informações

Caixa: 101

Nome do Grupo: 102016 (antigo numero)

Endereço: -

Data do Registo: 26/06/1998

Código/Nº Grupo: 1AAAI

Código da Área: Maput T - 3 - J.MacI

Categoria de Cliente 1: 102

Categoria de Cliente 2: General

Nº de Ref./Nº de Lote:

Signatários

Gravar | Fechar | Membros

Produto: 610000

Nº. S/C/Nº. de Crédito: 1AAAD1

Data de Abertura: 07/10/2006

Data do Fecho: / /

Situação: Activo

Nº. da C	º. S/	Data de A	Data do F	Situação	Trans
610000	1AAAD1	07/10/2006	/ /	A	0,00


Adicionar | Actualizar | Apagar

# Membro

**Membros** ✖

Nome:  Telefone:

Endereço:  Telemovel:

Data de Nascimento:   Código do Sub-Grupo:

Sexo:  Fichero da Foto:  ...

Nº de BI:  Fichero da Assinatura:  ...

Nº de Ref./Nº de Lote:   Chefe do Grupo

Nome do Membro	Data de Nasci	Sexo	Endereço	Código do	Telefone	Telemovel
Ilguvene Celeste M. M	//	F	-			

Total de Membros:

**Adiciona**  
**Actualiza**  
**Apagar**  
**Fechar**



# Processo manual

---

- Cliente individual
- Lista negra
- Créditos em curso somente
  - Produto específico
  - Criação de um crédito em curso
- Contabilidade
  - Procedimento específico



# Exercício

---



# Consultar os dados migrados

---

1. **Individuo**
  - Ver tarefa 70 do manual de Utilizador
2. **Grupo e Membros**
  - Ver tarefa 75 do manual de Utilizador
3. **Imprimir uma lista de cliente**
  - Ver tarefa 854 do manual de Utilizador



---

1. Sair do Finance Solutions

- Ver tarefa 60 do manual de Utilizador

2. Desligar o computador

1. Ver tarefa 30 do manual de Utilizador



# Obrigado

---

pela vossa atenção