



**AVIS D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT  
N°0000027/AONO/ART/CIPM/2017 DU 06 AVRIL 2017 POUR LA  
MODERNISATION DU CENTRE D'APPELS DE L'AGENCE DE REGULATION DES  
TELECOMMUNICATIONS (ART).**

**Financement** : Budget de L'ART, Exercice 2017.

**1. Objet de l'Appel d'Offres**

Le Directeur Général de l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART) lance un Appel d'Offres National Ouvert pour la modernisation de son centre d'Appel.

**2. Consistance des prestations**

Les prestations objet du présent Appel d'Offres comprennent la modernisation d'une plateforme centre d'appels 8 positions extensibles, avec serveur vocal interactif (SVI) et distributeur d'appels automatique ACD composée des équipements suivants :

- la fourniture, l'installation et la mise en service :

- d'une plateforme centre d'appels 8 positions extensibles ;
- de 09 ordinateurs équipés de soft phones, d'un logiciel CRM ;
- d'un serveur IPBX ;
- d'un onduleur ;
- de logiciels et applications ;

- la fourniture de :

- 09 casques avec micro incorporés ;
- 09 chaises de bureau pivotantes ;
- 02 bureaux 04 postes compact à écrans de séparation ;
- 01 bureau pour superviseur ;
- 01 manuel d'utilisateur.

- le câblage informatique ;

- l'interconnexion avec chaque opérateur de télécommunications ;

- la formation des utilisateurs.

Les spécifications techniques de ces équipements sont détaillées dans la pièce N°5 (descriptif de la fourniture) du présent DAO.

**3. Délai d'exécution**

Le délai maximum prévu par le Maître d'Ouvrage pour la réalisation des prestations objet du présent appel d'offres est de deux (02) mois.

**4. Allotissement**

Sans objet.

**5. Coût prévisionnel**

Le coût prévisionnel de l'opération à l'issue des études préalables est de quatre-vingt-dix millions (90 000 000) FCFA.

## 6. Participation et origine

La participation au présent d'Appel d'Offres est ouverte aux prestataires de centres d'appels soumis à la législation camerounaise.

## 7. Financement

Les prestations objet du présent Appel d'Offres sont financées par le budget de l'ART, exercice 2017 sur la ligne d'imputation budgétaire n°222 210 « matériels et équipements techniques ».

## 8. Consultation du Dossier d'Appel d'Offres

Le Dossier d'Appel d'Offres peut être consulté aux heures ouvrables à la Cellule des Marchés de l'ART, sise au rez-de-chaussée de l'Immeuble, sis à la nouvelle route Bastos, B.P. 6132 Yaoundé, tél. : 222 23 03 80/ 222 23 23 30, fax : 222 23 37 48.

## 9. Acquisition du Dossier d'Appel d'Offres

Le dossier peut être obtenu à la Cellule des Marchés de l'ART, sise au rez-de-chaussée de l'immeuble de la Direction Générale de l'ART situé à la nouvelle route bastos, BP : 6132 Yaoundé, tél : 222 23 03 80/222 23 23 30 dès publication du présent avis, contre versement d'une somme non remboursable de **90 000 F CFA (quatre vingt dix mille francs CFA)**, au titre des frais de dossier, au compte d'affectation spéciale des marchés n°335 988 de l'Agence de Régulation des Marchés Publics (ARMP) ouvert à la BICEC, dans les Agences de tous les chefs-lieux de Région et celles des villes de Limbé et Dschang.

## 10. Remise des offres

Chaque offre rédigée en Français ou en Anglais en sept (07) exemplaires version papier dont l'original et six (06) copies marquées comme tels et un exemplaire version numérique, devra parvenir à la Cellule des Marchés de l'ART sise au rez-de-chaussée de l'immeuble de la Direction Générale de l'ART situé à la nouvelle route bastos, BP : 6132 Yaoundé, tél : 222 23 03 80/222 23 23 30, au plus tard le **16 Mai 2017** à **12 heures** et devra porter la mention :

**Appel d'Offres National Ouvert N°0000027/AONO/ART/CIPM/2017 du 06 Avril 2017 pour la modernisation du centre d'appels de l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART)**

**« A n'ouvrir qu'en séance de dépouillement »**

## 11. Cautionnement provisoire

Chaque soumissionnaire devra joindre à ses pièces administratives, une caution de soumission d'un montant **d'un million huit cent mille (1 800 000) francs CFA**. Cette caution sera établie par une banque de premier ordre agréée par le ministère chargé des finances et dont le nom figure dans la pièce 11 du DAO. Elle entrera en vigueur dès la date limite de soumission et restera en vigueur.

Cette caution de soumission a une durée de validité de trente (30) jours à compter de la date de dépôt des offres.

## 12. Recevabilité des offres

Sous peine de rejet, les pièces du dossier administratif requises doivent être produites en originaux ou en copies certifiées conformes par le service émetteur ou une autorité administrative compétente, conformément aux stipulations du Règlement Particulier de l'Appel d'Offres. Elles doivent dater de moins de trois (03) mois ou avoir été établies postérieurement à la date de signature de l'avis d'appel d'offres.

Toute offre incomplète conformément aux prescriptions du Dossier d'Appel d'Offres sera déclarée irrecevable. Notamment l'absence de la caution de soumission délivrée par une banque de premier ordre agréée par le Ministère chargé des Finances ou le non-respect des modèles des pièces du Dossier d'Appels d'Offres, entraînera le rejet pur et simple de l'offre sans aucun recours.

### **13. Ouverture des plis**

L'ouverture des plis se fera en un temps.

L'ouverture des pièces administratives et des offres techniques et financières aura lieu le **16 Mai 2017** à **13 heures** par la Commission Interne de Passation des Marchés placée auprès de l'ART dans la salle de conférences de l'immeuble de la Direction Générale de l'ART, sis à la nouvelle route Bastos.

Seuls les soumissionnaires peuvent assister à cette séance d'ouverture ou s'y faire représenter par une personne de leur choix dûment mandatée ayant une parfaite connaissance du dossier.

### **14. Critères d'évaluation**

#### **14.1. Critères éliminatoires**

- Dossier administratif incomplet ;
- Document falsifié ;
- Fausse déclaration ;
- Conformité aux spécifications techniques inférieure à 75% de oui ;
- Absence de garantie du matériel d'au moins un an ;
- Surface financière du prestataire < 70 millions F CFA ;
- Note technique inférieure à 75% de oui.

#### **14.2. Critères essentiels**

La notation des critères essentiels ci-après se fera suivant le mode binaire en attribuant à chaque sous-critère la valeur positive (oui) ou la valeur négative (non) :

- a) Présentation de l'offre ;
- b) Référence du soumissionnaire pour les prestations similaires ;
- c) Organisation, planning et délai de livraison ;
- d) Documentation technique des équipements proposés ;
- e) Formation à l'exploitation et à la maintenance ;
- f) Conformité aux spécifications techniques suivant le descriptif de la fourniture ;
- g) Condition d'acceptation des clauses du marché ;
- h) Service après-vente.

### **15. Attribution**

Le Marché sera attribué au soumissionnaire qui aura proposé l'offre évaluée la moins-disante et qui aura obtenu la note technique minimale de 75% de oui.

### **16. Durée de validité des offres**

Les soumissionnaires restent engagés par leurs offres pendant 90 jours à partir de la date limite fixée pour la remise des offres.

### **17. Renseignements complémentaires**

Les renseignements complémentaires peuvent être obtenus aux heures ouvrables à la Cellule des Marchés de l'ART, sis à l'immeuble de la Direction Générale de l'ART, nouvelle route bastos, BP : 6132 Yaoundé, Tél: 222 23 03 80/ 222 23 23 30, Fax : 222 23 37 48.

Yaoundé, le

**LE DIRECTEUR GENERAL**

**Copies :**

- MINMAP
- ARMP
- Maître d'Ouvrage concerné
- Président CPM concernée
- Affichage

