



Section I - Avis d'appel public à candidature de marché public

Objet : Mise à jour du système de gestion des plaintes de l'ARCEP BENIN

APCM N° S_DAJRC_70046 du.....**02 AVR 2020**

Avis Général de Passation N°037/ARCEP/PRMP/SPMP/2020

1. Cet Avis d'appel public à candidature de marché public fait suite au plan de passation de marchés publics paru dans le journal "La Nation" dans sa parution du 27 janvier 2020 et sur le site Web de l'ARCEP BENIN.
2. L'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP BENIN) sollicite des offres sous pli fermé de la part de candidats répondant aux qualifications requises dans le cadre de la **mise à jour du système de gestion des plaintes.**

Cette activité s'inscrit dans le cadre de sa mission de protection des consommateurs des services de communications électroniques et de la poste. L'objectif de cette activité est de renforcer la médiation entre les opérateurs et les utilisateurs des services de communications électroniques et de la poste au Bénin à travers la mise en place d'un centre d'appel et la mise à niveau du système de gestion des plaintes.

3. Le délai d'exécution de la mission est de trois (03) mois.



4. Les exigences en matière de qualifications sont :

4.1. CAPACITES TECHNIQUES ET EXPERIENCES :

Le prestataire sera un professionnel du domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC), ayant une expérience avérée dans le secteur et disposant des preuves de réalisation de prestations similaires. Il doit :

- avoir une expérience professionnelle de trois (3) ans dans les domaines des télécommunications et/ou informatique (attestation de bonne fin d'exécution, procès-verbaux ou registre de commerce datant d'au moins trois ans) (**pièce éliminatoire**) ;
- fournir la preuve qu'il a exécuté en tant que fournisseur principal **au moins un (01) marché** portant sur un projet similaire au cours **des trois (03) dernières années** (attestation de bonne fin d'exécution ou procès-verbal) (**pièce éliminatoire**) ;
- disposer du personnel clé (références à fournir : CV et attestations de travail, ou de bonne fin d'exécution) composé de :
 - un téléconseiller et/ou conseiller clientèle ayant une expérience en matière de téléconseiller et/ou conseil clientèle ;
 - un informaticien ayant une expérience professionnelle de trois (03) ans dans la mise en place d'un système d'informations avec à la clé au moins une expérience dans la mise en place et/ou la gestion d'un centre d'appel ou serveur vocale ;
 - un télécom ayant une expérience professionnelle de trois (03) ans au moins dans l'administration réseau et système avec au moins une expérience dans la mise en place de réseau LAN/WAN avec la possibilité d'accéder à distance à toutes les ressources qui y sont installées.

NB : Les entreprises naissantes régulièrement installés qui disposent de moins de trois (03) années d'existence doivent fournir la liste des qualifications et des références professionnelles du personnel d'encadrement (**pièce éliminatoire**).

4.2. CAPACITE FINANCIERE :

Le prestataire doit fournir une **attestation de capacité financière délivrée par une banque ou une institution financière agréée en République du Bénin**, prouvant qu'il dispose d'une ligne de crédits à hauteur de 25% du montant de son offre. (pièce éliminatoire).

5. La sélection de l'attributaire se fera sur la base de l'offre techniquement conforme et évaluée la moins disante.

Voir le document de **Demande de Renseignements et de Prix** pour les informations détaillées.

6. Les candidats intéressés peuvent obtenir des informations complémentaires ou consulter le dossier de **Demande de Renseignements et de Prix** de **08 heures à 12 heures 30 minutes** et de **15 heures à 18 heures 30 minutes** à l'adresse mentionnée ci-après :

***SECRETARIAT PERMANENT DES MARCHES PUBLICS DE L'ARCEP
BENIN (SPMP) SIS AU 1^{ER} ETAGE DE L'IMMEUBLE MAERSK HOUSE
ZONE OCBN, LOT 531, 01 BP 2034 COTONOU (BENIN)***

TEL: +229 21 31 01 65, FAX: +229 21 31 00 67

COURRIEL : smp@arcep.bj

7. Les offres devront être rédigées en langue française et déposées en quatre (04) exemplaires dont un (01) original portant la mention « ORIGINAL » et trois (03) copies portant la mention « COPIE », au plus tard le **11 6 AVR 2020** à 10 heures précises à l'adresse ci-dessus mentionnée. Les offres qui ne parviendront pas aux dates et heure ci-dessus indiquées, seront purement et simplement rejetées et retournées aux frais des soumissionnaires concernés sans être ouvertes.
8. Les offres doivent comprendre une garantie de soumission d'un montant de **trois cent trente-huit mille neuf cent quatre-vingts (338 980) Francs CFA**,

conformément aux dispositions de l'article 78 du code des marchés publics en vigueur en République du Bénin.

9. Les offres seront ouvertes en présence des soumissionnaires qui le désirent ou de leurs représentants dûment mandatés dans la salle de conférence du Secrétariat exécutif de l'ARCEP BENIN, le **11.6 AVR 2020** à 10 heures 30 minutes.
10. Les offres devront demeurer valides pendant une période de trente (30) jours à compter de la date limite de dépôt des offres.

Cotonou, le **02 AVR 2020**

La Personne Responsable des Marchés Publics,



[Signature]
Geoffroy Adétola ATCHOKOSI