

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix - Travail - Patrie

MINISTERE DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES
ENTREPRISES DE L'ECONOMIE SOCIALE ET DE L'ARTISANAT

COMMISSION INTERNE DE PASSATION
DES MARCHES

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace - Work - Fatherland

MINISTRY OF SMALL AND MEDIUM SIZED
SOCIAL ECONOMY AND HANDICRAFTS

TENDERS BOARD

APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT

N. 16/AONO/MINPMEESA/CIPM/2022 DU 22 AOÛT 2022
RELATIF A L'ACQUISITION DES EQUIPEMENTS POUR
L'OPERATIONALISATION DU NUMERO VERT DU
MINPMEESA
(PROCEDURE D'URGENCE)

FINANCEMENT BUDGET D'INVESTISSEMENT PUBLIC DU
MINPMEESA EXERCICE 2022

IMPUTATION BUDGETAIRE 56 39 167 01 340010 524418

AVIS D'APPEL D'OFFRES

AOÛT 2022

REPUBLIQUE DU CAMEROUN*Paix - Travail - Patrie***MINISTRE DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES
ENTREPRISES DE L'ECONOMIE SOCIALE ET DE L'ARTISANAT****COMMISSION INTERNE DE PASSATION
DES MARCHES****REPUBLIC OF CAMEROON***Peace - Work - Fatherland***MINISTRY OF SMALL AND MEDIUM SIZED
SOCIAL ECONOMY AND HANDICRAFTS****TENDERS BOARD**

016 APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT
AO/NO/MINPMEESA/CIPM/2022 DU 22 MARS 2022 RELATIF A
L'ACQUISITION DES EQUIPEMENTS POUR L'OPERATIONNALISATION DU
NUMERO VERT DU MINPMEESA (PROCEDURE D'URGENCE)

1. Objet de l'appel d'offres

Le Ministre des Petites et Moyennes Entreprises, de l'Economie Sociale et de l'Artisanat (MINPMEESA) lance un Appel d'Offres National Ouvert en procédure d'urgence relatif à l'acquisition des équipements pour l'opérationnalisation du numéro vert du MINPMEESA.

2. Consistance des prestations

Les prestations, objet du présent Appel d'Offres comprennent l'acquisition et l'installation des équipements de télécom/informatique ainsi que l'accompagnement du ministère pendant la période test.

Il s'agira de façon spécifique de :

- Acquérir un IPBX pour la gestion du centre d'appels ;
- Acquérir une licence pour l'exploitation de l'IPBX ;
- Acquérir 05 ordinateurs pour la supervision et l'exploitation des appels
- Mettre en place un LAN pour connecter les terminaux à l'IPBX ;
- Numériser les FAQ et les embarquer dans l'IPBX ;
- Elaborer le manuel des agents d'exploitation et de Reporting ;
- Former les agents à l'exploitation du Centre d'appel.

	Designation	QTE
1	IPBX pour la gestion du centre d'appels	01
2	licence pour l'exploitation de l'IPBX	02
3	05 ordinateurs complets pour la supervision et l'exploitation des appels	05
4	Imprimante N/B	05
5	Onduleur 650 VA	05
6	Parasurtenseur	01
7	Antivirus	01
8	Licence d'exploitation (Microsoft window 8/Pro/Entreprise (32/64 bits) Zone Afrique	01
9	Licence d'exploitation (Microsoft Office 2013/Pro) Zone Afrique	01
10	LAN pour connecter les terminaux à l'IPBX	01
11	Prestations connexes	

¹ L'infrastructure existant pourrait être utilisée en fonction de la solution proposée.

	Désignation	QTE
12	Numériser les FAQ et les embarquer dans l'IPBX	01
13	Elaborer le manuel des agents d'exploitation et de Reporting	01
14	Former les agents à l'exploitation du Centre d'appel	06

3. Délai de livraison

Le délai maximum pour la livraison des prestations objet du présent Appel d'Offres est fixé à trois (03) mois à compter de la notification de l'ordre de service de démarrer les prestations.

4. Allotissement

Non applicable.

5. Coût prévisionnel

Le coût prévisionnel est de vingt-cinq millions six cent vingt-quatre mille (25 624 000) de FCFA.

6. Participation et origine de l'appel d'offres

La participation à cette consultation est ouverte aux entreprises de droit camerounais ayant une expérience dans le domaine.

7. Mode de soumission

Le mode de soumission retenu pour cette consultation est en ligne ou hors ligne].

8. Financement

L'acquisition des équipements pour l'opérationnalisation du numéro vert du MINPMEESA (en procédure d'urgence), objet du présent Appel d'Offres, est financé par budget d'investissement public du MINPMEESA, Exercice budgétaire 2022, Imputation n°56 39 167 01 340010 52 44 18.

9. Consultation du Dossier d'Appel d'Offres

Le Dossier physique d'Appel d'Offres peut être consulté aux heures ouvrables, au Service des Marchés du Ministère des Petites et Moyennes Entreprises, de l'Economie Sociale et de l'Artisanat, 15ème étage porte T02 de l'Immeuble Ministériel n°1 dit « Immeuble de l'Émergence » ; Tél. 222 22 40 60, et la version électronique sur la plateforme COLEPS aux adresses <http://www.marchespublics.cm> et <http://www.publiccontracts.cm> dès publication du présent avis.

10. Acquisition du Dossier d'Appel d'Offres

Le Dossier physique peut être obtenu au Ministère des Petites et Moyennes Entreprises, de l'Economie Sociale et de l'Artisanat (MINPMEESA) au Service des Marchés, 15ème étage porte T02 de l'Immeuble Ministériel n°1 dit « Immeuble de l'Émergence » ; Tél. 222 22 40 60, dès publication du présent Avis contre versement d'une somme non remboursable de trente mille (30 000) francs CFA payable au trésor public. Cette quittance devra préciser les références de l'Avis d'Appel d'Offres et indiquer le nom de l'Entreprise ou Groupement d'entreprises désireuses de participer à l'Appel d'Offres.

Il est également possible d'obtenir le DAO par téléchargement gratuit sur la plateforme COLEPS disponible aux adresses sus indiquées pour la version électronique. Toutefois, la soumission en ligne est conditionnée par le paiement des frais d'achat du DAO.

11. Taille et format des fichiers

Pour la soumission en ligne, les tailles maximales des documents qui vont transiter sur la plateforme et constituant l'offre du soumissionnaire sont les suivantes :

- 5 MO pour l'Offre Administrative ;
- 15 MO pour l'Offre Technique ;

- 5 MO pour l'Offre Financière.

Les formats acceptés sont les suivants :

- Format PDF pour les documents textuels ;
- JPEG pour les images.

Le candidat veillera à utiliser des logiciels de compression afin de réduire éventuellement la taille des fichiers à transmettre.]

12. Remise des offres

Chaque offre est rédigée en français ou en anglais.

- Pour la soumission hors ligne, l'offre en sept (07) exemplaires dont un (01) original et six (06) copies marquées comme telles, devra être déposée et enregistrée dans le registre des offres sous décharge, au Service des Marchés du Ministère des Petites et Moyennes Entreprises, de l'Economie Sociale et de l'Artisanat, 15^{ème} étage de l'Immeuble Ministériel n°1 dit « Immeuble de l'Emergence » porte T02, au plus tard le 22 SEPT 2022 à 13 heures, heure limite accompagnées des versions électroniques des offres techniques et financières dans une clé USB ou un CD inclus (e) dans l'enveloppe C.

Elle sera présentée sous pli fermé et devra porter la mention :

APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN LIGNE / AONO/MINPMEESA/GPM/2022 DU 22 AOÛT 2022
RELATIF A L'ACQUISITION DES EQUIPEMENTS POUR L'OPERATIONNALISATION DU NUMERO VERT DU
MINPMEESA
(PROCEDURE D'URGENCE)
A N'OUVRIR QU'EN SEANCE DE DEPOUILLEMENT

- Pour la soumission en ligne, l'offre devra être transmise par le soumissionnaire sur la plateforme COLEPS au plus tard le 22 SEPT 2022 [date limite de réception des offres] à 13h, Heure limite. Une copie de sauvegarde de l'offre enregistrée sur clé USB ou CD/DVD devra être transmise sous pli scellé avec l'indication claire et lisible « copie de sauvegarde », en plus des références de la consultation dans les délais impartis.

13. Cautionnement provisoire

Chaque soumissionnaire devra joindre une caution de soumission délivrée par une banque de 1er ordre ou organisme financiers agréée par le MINFI et dont la liste figure à la pièce 11 du DAO et d'un montant de cinq cent douze mille quatre cent quatre-vingt (512 480) francs CFA.

14. 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 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'Appel d'Offres, entraînera le rejet pur et simple de l'offre sans aucun recours.

15. Ouverture des plis

L'ouverture des plis se fera en un temps. L'ouverture des pièces Administratives, des offres techniques et financières aura lieu le 29 10 2022 à 14 heures par la Commission Interne de Passation des Marchés du MINPMEESA, dans la salle des conférences, porte 237 de l'Immeuble Ministériel dit «

Immeuble Rose » en présence des soumissionnaires ou de leurs représentants dûment mandatés et ayant une parfaite connaissance de la soumission dont ils ont la charge, à raison d'un représentant par entreprise.

16. Critères d'évaluation

16.1 Critères éliminatoires

- Absence d'une pièce du dossier administratif ou non-conformité après 48 heures ouvrées accordées par la CIPM;
- Absence de la caution de soumission ;
- Pièce falsifiée ou fausse déclaration ;
- Absence d'une déclaration sur l'honneur attestant du non abandon de marché au cours des trois (03) dernières années et la présence du soumissionnaire sur la liste des entreprises défaillantes émise par le MINMAP ;
- N'avoir pas obtenu au moins 6/8 Oui des critères essentiels ;
- Non-respect d'une des spécificités techniques majeures suivantes :
 - Micro-ordinateur core i5, disque dur 1T;
 - Imprimante option recto verso.
- Non-respect de 70% des spécifications techniques ;
- Non-conformité du modèle de soumission.
- **Non-respect du format de fichier des offres ;**
- **Absence de la copie de sauvegarde en cas de dysfonctionnement de la plateforme COLEPS ;**

16.2 Critères essentiels

1. La présentation générale des offres (sommaires, pièces dans l'ordre, intercalaires couleur, page de garde et onglets);
2. Les références du soumissionnaire dans les prestations similaires (avoir réalisé au moins une prestation relative à l'installation d'un call center au cours des cinq dernières années) ;
3. Le Chiffre d'affaire cumulé d'au moins 25 000 000 FCFA au cours des trois dernières années justifié par les bilans certifiés par un expert-comptable;
4. Le service après-vente ;
5. Le planning et le délai de livraison $\leq$ trois (03) mois ;
6. Les preuves d'acceptation des conditions du marché (Cahier des Clauses Administratives Particulières et le Descriptif de la Fourniture paraphés à chaque page, datés, signés et cachetés à la dernière page) ;
7. La période de garantie $\geq$ à 6 mois ;
8. Proposition technique : photos, fiche technique, CV des personnels techniques et planning détaillé des prestations.

17. Attribution du marché

L'Autorité Contractante attribuera le Marché au Soumissionnaire dont l'offre a été reconnue conforme pour l'essentiel au Dossier d'Appel d'Offres et qui dispose des capacités techniques et financières requises pour exécuter le Marché de façon satisfaisante et dont l'offre a été évaluée la moins-disante en incluant le cas échéant les remises proposées.

18. Durée de validité des offres

Les Soumissionnaires restent engagés par leurs offres pendant une période de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de remise de ces dernières.

- **19 Renseignements complémentaires**

Les renseignements complémentaires peuvent être obtenus aux heures ouvrables à [service, numéro de porte, BP, téléphone, fax, e-mail] ou en ligne sur la plateforme COLEPS aux adresses : <http://www.marchespublics.cm> et <http://www.publiccontracts.cm>

20. Assistance technique

Pour obtenir une assistance technique, en cas de survenance d'un problème lié à l'utilisation de la plateforme bien vouloir appeler aux numéros (+237) 222 238 155 / 222 235 669 ou écrire à l'adresse email dsi@minmap.cm.

21. Lutte contre la corruption et les mauvaises pratiques

Pour toute tentative de corruption ou faits de mauvaises pratiques, bien vouloir appeler le MINMAP ou envoyer un SMS aux numéros suivants : (+237) 673 20 57 25 et 699 37 07 48

Yaoundé, le 22 AOÛT 2022

**Le Ministre des Petites et Moyennes
Entreprises, de l'Economie Sociale et
de l'Artisanat**



Copies :

- MINMAP ;
- ARMP ;
- Affichage ;
- CIPM/MINPMEESA ;
- Chrono.

Charles Koussibé III

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix - Travail - Patrie

MINISTRE DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES
ENTREPRISES DE L'ECONOMIE SOCIALE ET DE L'ARTISANAT

COMMISSION INTERNE DE PASSATION
DES MARCHES

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace - Work - Fatherland

MINISTRY OF SMALL AND MEDIUM SIZED
SOCIAL ECONOMY AND HANDICRAFTS

TENDERS BOARD

COMMISSION INTERNE DE PASSATION DES MARCHES

TENDERS' BOARD

- - - - -

APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT

 N° 016 /AONO/MINPMEEESA/CIPM/2022 OF 12 2 AOUT 2022
FOR THE ACQUISITION OF EQUIPMENTS TO
OPERATIONALISE THE MINPMEEESA TOLL FREE NUMBER
(IN EMERGENCY PROCEDURE)

FINANCING: PUBLIC INVESTMENT BUDGET
MINPMEEESA - 2022 FINANCIAL YEAR

BUDGETARY CHARGE: 56 39 167 01 340010 524418

CALL FOR TENDERS

AUGUST 2022

REPUBLIQUE DU CAMEROUN*Paix - Travail - Patrie***MINISTERE DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES
ENTREPRISES DE L'ECONOMIE SOCIALE ET DE L'ARTISANAT****COMMISSION INTERNE DE PASSATION
DES MARCHES****REPUBLIC OF CAMEROON***Peace - Work - Fatherland***MINISTRY OF SMALL AND MEDIUM SIZED
SOCIAL ECONOMY AND HANDICRAFTS****TENDERS BOARD****016 OPEN NATIONAL CALL FOR TENDERS**
N° /AONO/MINPMEESA/CIPM/2022 OF 22 AOUT 2022 FOR THE ACQUISITION
OF EQUIPMENT TO OPERATIONALISE THE MINPMEESA TOLL FREE
NUMBER, IN EMERGENCY PROCEDURE**1. Subject:**

The Minister of Small and Medium-sized Enterprises, Social Economy and Handicrafts, launches in emergency procedure, an Open national Call for Tenders for the acquisition of equipment to operationalise the MINPMEESA toll free number.

2. Nature of the works:

Works for this Call for Tenders consist of the acquisition and installation of the telecom/computer equipment, as well as accompany the Ministry during the trial period. Specifically, it has to do with:

- Acquiring an IPBX for the management of the call centre
- Acquiring a licence for the exploitation of the IPBX
- Acquiring 05 computers for the supervision and exploitation of calls
- Put in place a LAN1 to connect the terminals to the IPBX
- Computerise the FAQ and put them in the IPBX
- Elaborate the manual of the exploitation agents and of the Reporting
- Train the exploitation agents of the Call centre

n°	Designation	QTY
1.	IPBX for the management of the call centre	01
2.	Licence for the exploitation of the IPBX	02
3.	05 complete computers for the supervision and exploitation of the calls	05
4.	Black and White printers	05
5.	650 VA inverter	05
6.	Surge protector	01
7.	Anti virus	01
8.	Exploitation licence (Microsoft windows 8/Pro/Entreprise (32/64 bits) Africa zone	01
9.	Exploitation licence (Microsoft Office 2013/Pro) Africa zone	01

n°	Designation	QTY
10.	LAN to connect the terminals to the IPBX	01
11.	Annex services	
12.	Computerising the FAQ and connecting them to the IPBX	01
13.	Elaborating the manual of the exploiting agents and of the Reporting	01
14.	Train six (06) exploiting agents of the Call Centre	01

3. Delivery deadline:

The maximum execution deadline shall be set for three (03) months as from the notification to commence the execution of the works.

4. Allotment

Not applicable

5. Estimated cost:

The estimated cost shall be twenty five million, six hundred and twenty four thousand (25 624 000) FCFA.

6. Participation and origin:

This National Open Call for Tenders in emergency procedure shall be open to all enterprises based in Cameroon with experience in the domaine.

7. Mode of submission

The mode of submission shall be online or offline

8. Financing:

Financing for this tender shall be covered by the 2022 Public Investment Budget, Budgetary charge No. 56 39 167 01 340010 52 44 18.

9. Consultation of the Tenders file

The physical Tenders file can be consulted during working hours at the Contracts Service of the Ministry of Small and Medium-sized Enterprises, Social Economy and Handicrafts, 15th floor, room T02 of the ministerial building n°1 « Immeuble de l'Émergence » ; Tél. 222 22 40 60, and the electronic version on the COLEPS platform at <http://www.marchespublics.cm> and <http://www.publiccontracts.cm> upon the publication of this Notice.

10. Acquisition of the Call for Tenders file

The file may be obtained at the Contracts service of MINPMEESA, 15th floor, room T02 of the ministerial building "Immeuble de l'Émergence" ; Tél. 22222 40 60, upon publication of this notice against the payment of a non-refundable sum of thirty thousand (30 000) francs CFA to the public treasury. The receipt shall specify the references of the Call for Tenders Notice and the payer as representative of the Enterprise or Group of enterprises wishing to participate in the Call for Tenders.

It can also be obtained by freely downloading from the COLEPS platform given above for the electronic version. Online submission is conditioned by the payment of the costs of the Tenders File

11. Size and Format of the file

For online submission, the maximum size of the documents to transit on the platform and constituting the tender of the tenderer are the following:

- 5 MO for administrative tender
- 15 MO for technical tender
- 5 MO for financial tender.

The following format shall be accepted :

- PDF format for text documents
- JPEG for images

Candidates shall use compression software to reduce the size of the files to be transmitted

12. Submission of Tenders:

Tenders drafted in French or English.

For offline submission, the tender shall be in seven copies, one of which shall be the original and six copies thus marked, shall be deposited and registered against a receipt at the Contracts Service of MINPMEESA, 15th floor, room T02 of the ministerial building No.1 "immeuble de l'urgence" Tel 22224060, latest 22 SEPT 2022 at 2pm (local time) with the electronic versions of the technical and financial tenders in a USB flash or a CD included in an envelope C.

They shall be in sealed bids and shall bear only the following:

 "OPEN NATIONAL CALL FOR TENDERS
N° 076 /AONO/MINPMEESA/CIPM/2022 OF 22 AOÛT 2022
FOR THE ACQUISITION OF EQUIPMENTS TO OPERATIONALISE THE MINPMEESA HOTLINE IN EMERGENCY
PROCEDURE.
TO BE OPENED ONLY DURING BID OPENING SESSION"

- For online transmission, the tender shall be transmitted by the tenderer to the COLEPS latest the 22 SEPT 2022 PM. A backup copy recorded in a USB or CD/DVD shall be sealed and transmitted with a clear and legible indication "backup copy", in addition to the consultation references within the set deadlines.

13. Provisional guarantee:

Bids shall bear a submission guarantee of 512 480 (five hundred and twelve thousand, four hundred and eighty) FCFA established by a first category bank approved by MINFI. The validity deadline for the guarantee shall be one hundred and twenty (120) days as from the date of the opening of tenders.

14. Admissibility of tenders

Lest they be rejected, the documents of the administrative file shall be provided in the original or certified true copies by the issuing authority or competent administrative authority, in conformity with the stipulations of the Specific Regulation of the Call for Tenders. They must be less than three months or must have been established after the date of signature of the Call for tenders.

Any incomplete tender as per the prescriptions of the Call for Tenders file shall be rejected. This, especially the submission guarantee issued by a first category bank approved the Ministry in charge of Finance or the non-respect of the models of the documents, shall cause the tender to be rejected without any room for recourse.

15. Opening of Tenders:

Tenders shall be opened in one phase by the Tenders Board of MINPMEESA. It shall be done on _____ at 2pm local time in the conference room, no. 237 of the "immeuble rose" ministerial building in the presence of the tenderers or their duly mandated representatives with a good

knowledge of their tenders. Only one representative per enterprise shall be allowed.

16. Evaluation criteria:

16.1 Eliminary criteria:

- Absence of a document of the administrative file after 48 working hours granted by the CIPM.
- Absence of submission guarantee;
- Absence of a sub detail of a quantified price
- False declaration of forged documents;
- Absence of the declaration upon honour of never having abandoned an awarded contract within the last three years presence of the tenderer on the list of faulty enterprises laid out by MINMAP;
- Not having obtained at least 6/8 of the essential criteria.
- Non respect of one of the following major technical specificities;
 - Corel5 micro computer, 1T hard drive
 - Recto-verso printer
- Non respect of submission model
- Non-respect of the format of the files
- Absence of safeguard copy in case of malfunction of the COLEPS platform

16.2 Essential criteria:

1. General presentation of the tender (cover page, summary, colour extra sheets, order of document, tab)
2. References of the tenderer in similar services (must have carried out at least one service related to the installation of a call centre in the course of the last five years)
3. Cumulated turnover of at least 25 000 000 (twenty five million) FCFA over the last three years justified by a balance sheet certified by a chartered accountant
4. After sales service
5. Planning and delivery deadline less than three (03) months
6. Proof of acceptance of the conditions of the contract (CCAP and Description of the Supplies that are initialised on each page, dated, signed and stamped on the last page) ;
7. Guarantee period of at least 6 months
8. Technical proposal: Pictures, technical description sheet, Cv of technical staff, and detailed planning of services.

17. Contract award:

The contract shall be awarded to the tenderer who meets the criteria and who has the technical and financial capacities to execute the contract in a satisfactory manner with the lowest tender including price cuts where necessary.

18. Tender validity deadline:

Tenderers shall remain committed to their tenders for a period of ninety (90) days as from the date of their submissions.

19. Further information:

Further technical information can be obtained during working hours from (service, door number, P.O.Box, telephone, fax, e-mail,) or online on the COLEPS platform on <http://www.marchespublics.cm> and <http://www.publiccontracts.cm>

20. Technical Assistance

To obtain technical assistance in case of a problem connected to the use of the platform, please call +237 222 238 155 / 222 235 669 or write to dsi@minmap.cm

21. Fight against corruption and bad practices

For any suspected case of corruption or bad practices, please call MINMAP or send an sms to (+237) 673 20 57 25 and 699 37 07 48

Yaoundé, the 22 AOUT 2022

**The Minister of Small and Medium-sized
Enterprises, Social Economy and Handicrafts**

Copies:

- MINMAP;
- ARMP;
- CIPM/MINPMEESA;
- Chronos/Cl.



Charles Natchou III