Paix-Travail-Patrie

RECENSEMENT GENERAL DE L'AGRICULTURE ET DE L'ELEVAGE
GENERAL CENSUS OF AGRICULTURE AND LIVESTOCK

MAITRES D'OUVRAGE : LE COORDONNATEUR NATIONAL DU 4ème RGPH ET LE COORDONNATEUR NATIONAL DU RGAE

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES

DOSSIER D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN PROCEDURE D'URGENCE N°002../AONO/CN-4ème RGPH/CN-RGAE/CSPM/2026 DU 24/03/2026 RELATIF A LA LOCATION D'UN CALL CENTER D'UNE CAPACITE D'AU MOINS VINGT-DEUX (22) POSTES POUR LE COMPTE DE L'ENQUETE POST CENSITAIRE.

FINANCEMENT : Budget de la Mutualisation du 4ème RGPH-RGAE

Imputation : 61208B3.2

Exercice : 2026

Pièce N° 2 : Avis d'Appel d'Offres (AAO)

AVIS D'APPEL D'OFFRES

AVIS D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN PROCEDURE D'URGENCE N° 002/AONO/CN-4ème RGPH/CN-RGAE/CSPM/2024 DU 22 MAI 2024 relatif à **LA LOCATION D'UN CALL CENTER D'UNE CAPACITE D'AU MOINS VINGT-DEUX (22) POSTES**, pour le compte de l'Enquête Post Censitaire.
Financement : Budget de la Mutualisation du 4ème RGPH-RGAE, Exercice : 2024.

1. Objet de la Consultation
Dans le cadre de la mutualisation des activités de l'Enquête Post Censitaire, les Coordonnateurs Nationaux du 4ème RGPH et du RGAE, Co-Maîtres d'Ouvrage, lancent un Appel d'Offres relatif à **LA LOCATION D'UN CALL CENTER D'UNE CAPACITE D'AU MOINS VINGT-DEUX (22) POSTES**, pour le compte de l'Enquête Post Censitaire.

2. Consistance des prestations
Les prestations objets du présent Appel d'Offres consistent à **LA LOCATION D'UN CALL CENTER D'UNE CAPACITE D'AU MOINS VINGT-DEUX (22) POSTES**, pour le compte de la mutualisation des activités de l'Enquête Post Censitaire.

3. Délai de livraison
Le délai maximum prévu par les Co-Maîtres d'Ouvrage pour l'exécution de la prestation objet du présent Appel d'Offres est de **trente (30) jours ouvrables.**

4. Allotissement
La fourniture objet du la présent Appel d'Offres **se fera sans allotissement.**

5. Coût prévisionnel
Le Coût total prévisionnel en Francs CFA, est de **vingt-quatre millions (24 000 000) Francs CFA** Toutes Taxes Comprises, réparti ainsi qu'il suit :

6. Participation et origine
La participation au présent Appel d'Offres s'adresse aux entreprises de droit camerounais ou tout autre groupement impliquant des opérateurs économiques camerounais jouissant des capacités juridiques, techniques et financières requises pour la fourniture de ce type de services.

7. Financement
La prestation objet de la présente Consultation est financée par le budget de la mutualisation du 4ème RGPH-RGAE sur la ligne d'imputation budgétaire suivante : **61208B3.2**

8. Mode de soumission

Le mode de soumission retenu pour cette consultation est **le mode en ligne**.

9. Consultation du Dossier d'Appels d'Offres
Le Dossier peut être consulté aux heures ouvrables à la Cellule des Marchés du 4ème RGPH, 1er étage, Immeuble BUCREP situé derrière le Centre Régional des Impôts Omnisports face à la Délégation Régionale des Marchés Publics du Centre. Il peut également être consulté en ligne sur la plateforme COLEPS aux adresses http://www.marches publics.cm et http://www.publicontracts.cm sur le site internet de l'ARMP (www.armp.cm).

10. Acquisition du Dossier d'Appels d'Offres
Le Dossier d'Appels d'Offres peut être obtenu aux heures ouvrables à la Cellule des Marchés du 4ème RGPH, 1er étage, Immeuble BUCREP situé derrière le Centre Régional des Impôts Omnisports face à la Délégation Régionale des Marchés Publics du Centre, dès publication du présent Avis

contre versement d'une somme non remboursable de **quarante-cinq mille (45 000) francs FCFA** au compte spécial de l'ARMP, numéro de compte « **10001 06860 33598860001 94** » ouvert auprès d'une agence de la Banque Internationale du Cameroun pour l'Epargne et le Crédit (BICEC). La soumission par voie physique ou électronique est conditionnée par le paiement des frais d'achat du DAO.

11. Remise des offres

Chaque offre, rédigée en français ou en anglais sera transmise par le soumissionnaire sur la plateforme COLEPS au plus tard le 21 DEC 2026 à 13 H heures. Une copie de sauvegarde de l'offre enregistrée sur clé USB ou CD/DVD, l'original physique de l'offre et le récépissé de dépôt en ligne devront être transmis à la cellule du 4ème RGPH des Marchés sous pli scellé avec l'indication claire et lisible « copie de sauvegarde », pour la copie de sauvegarde en plus de la mention ci-dessous dans les délais impartis :

AVIS D'APPEL D'OFFRES

AVIS D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN PROCEDURE D'URGENCE N°.009../AONO/CN-4ème RGPH/CN-RGAE/CSPM/2026 DU 21 NOV 2026 relatif à LA LOCATION D'UN CALL CENTER D'UNE CAPACITE D'AU MOINS VINGT-DEUX (22) POSTES, pour le compte de l'Enquête Post Censitaire.

« A N'OUVRIR QU'EN SEANCE DE DEPOUILLEMENT »

Taille et format des fichiers

La soumission étant exclusivement 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 soumissionnaire veillera à utiliser des logiciels de compression afin de réduire éventuellement la taille des fichiers à transmettre.

12. Cautionnement provisoire

Sous peine de rejet, chaque soumissionnaire doit joindre à ses Pièces Administratives, une Caution de Soumission, timbrée à **1500 FCFA** établie par un établissement financier de premier ordre agréé par le Ministère Chargé des Finances et dont la liste figure dans la pièce 14 du DAO. L'original du cautionnement provisoire sera conforme au modèle du DAO, dont le montant est de **cent vingt mille (120 000) FCFA** et aura un délai de validité de 120 jours calendaires à compter de la date limite de remise des offres. Pour être recevable, la caution de soumission devra être Accompagnée du récépissé de consignation délivré par la Caisse de Dépôt de Consignation et portant la mention manuscrite de l'établissement émetteur. Une caution de soumission produite mais n'ayant aucun rapport avec la consultation concernée est considérée comme absente. La caution de soumission présentée par un soumissionnaire au cours de la séance d'ouverture des plis est irrecevable.

13. Recevabilité des offres

Seront irrecevables par le Maître d'Ouvrage les plis :

- portant les indications sur l'identité des soumissionnaires ;
- parvenus postérieurement aux dates et heures limites de dépôt ;

- sans indication de l'identité de l'Appel d'Offres ;
- non-conformes au mode de soumission ;
- non conforme aux prescriptions du DAO ;
- ne contenant pas l'original de l'offre administrative du soumissionnaire.

Toute offre incomplète conformément aux prescriptions du Dossier d'Appel d'Offres sera déclarée irrecevable. Notamment l'absence ou la non-conformité de la caution de soumission délivrée par un organisme ou une institution financière agréée par le Ministre des finances pour émettre les cautions dans le domaine des marchés publics 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. Toute caution de soumission doit être accompagnée d'un récépissé CDEC. Une caution de soumission produite mais n'ayant aucun rapport avec la consultation concernée est considérée comme absente et vaut élimination du soumissionnaire. La caution de soumission présentée par un soumissionnaire au cours de la séance d'ouverture des plis est irrecevable.

14. Lieu, date de l'ouverture des plis

L'ouverture des plis se fera en un temps.

L'ouverture des offres administratives, techniques et financières aura lieu le 21-08-26 à 14H00 **heures** par la Commission Spéciale de Passation des Marchés placée auprès des Coordinations Nationales du 4ème Recensement Général de la Population et de l'Habitat et du Recensement Général de l'Agriculture et de l'Elevage dans la salle de réunion du BUCREP, 1er étage, Immeuble BUCREP situé derrière le Centre Régional des Impôts Omnisports face à la Délégation Régionale des Marchés Publics du Centre. Seuls les soumissionnaires ou leurs représentants dûment mandatés, et ayant une parfaite connaissance du dossier, peuvent assister à cette séance d'ouverture.

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 l'autorité administrative compétente, conformément aux stipulations du Règlement Particulier de l'Appel d'Offres. Elles doivent être datées trois (03) mois à compter de la date de dépôt des offres ou avoir été établies postérieurement à la date de signature de l'Avis d'Appel d'Offres.

En cas d'absence ou de non-conformité d'une pièce du dossier administratif, autre que la caution de soumission, à l'ouverture des plis après un délai de 48 heures accordée par la Commission, l'offre sera rejetée.

15. Critères d'évaluation

Le système de notation des offres se fera en mode binaire (oui/non) et portera sur les critères ci-dessous énumérés et dont le détail est donné dans le RPAO.

15.1. Critères éliminatoires

Les critères éliminatoires portent sur la conformité des exigences du DAO. Notamment sur les pièces composant le dossier administratif, la capacité technique et financière du soumissionnaire. Ainsi, seront déclarées non recevables les offres tombant sous le coup de l'un des critères éliminatoires suivants :

N°	Critères éliminatoires
1	Absence de l'original de la caution de soumission datée, signée, timbrée, acquittée à la main et accompagnée d'un récépissé de consignation délivré par la CDEC à l'ouverture des plis.
2	Absence ou non-conformité d'une pièce du dossier administratif après épuisement d'un délai de 48 heures accordé par la Commission Spéciale de Passation des Marchés pour la production de ladite pièce, à l'exception de la caution de soumission.
3	Capacité financière d'un montant d'au moins 5 000 000 Francs CFA sur une ligne d'imputation bancaire délivrée par d'une banque de premier ordre.

4	Omission dans le bordereau des prix d'un prix unitaire quantifié.		
5	Absence d'un élément de l'offre financière (soumission, BPU, DQE, SDPU).		
6	Fausse déclaration ou pièce falsifiée.		
7	Absence de prospectus		
8	Non satisfaction d'au-moins une des spécifications techniques à l'issue de l'évaluation.		

N°	Nom des Fournitures	Spécifications techniques
01	Mise en place d'un serveur vocal interactif bilingue	- Assistance automatisée ; - Écriture et enregistrement des messages ; - Le script doit être en français et en anglais ; - Gestion des temps d'attente (musique ou message commercial/institutionnel ; - Choix de langue multilingue ; - Accessibilité 24H sur 24, 7J sur 7 ; - Joignabilité chez les opérateurs de téléphonie locale ; - l'interface de consultation des messages déposés par système ftp ou http ; - l'extraction et la production des données statistiques et des indicateurs quantitatifs et qualitatifs du serveur vocal ; - Développement du serveur vocal : accueil des appelants, messagerie vocale professionnelle, routage d'appels ; - Couplage call center, numéro court ; - Messagerie vocale ; - Statistiques facilement consultables.
02	Création d'un compte de gestion SMS entrants et sortants, accessible en ligne	- Envoi des SMS vers tous les opérateurs locaux (MTN, Orange Cameroun, Camtel, Nexttel) ; - Réception des SMS de tous les opérateurs locaux (MTN, Orange Cameroun, Nexttel, Camtel) ; - La personnalisation des SENDER'S ID ; - Création et gestion des comptes « mères » et sous comptes ; - Création et gestion des utilisateurs ; - La répartition manuelle ou automatique du crédit SMS aux utilisateurs ; - Envoi des SMS simples (160 caractères max) et sms longs (plus de 160 caractères) ; - La gestion manuelle ou automatique (Importation depuis des fichiers Excel, Txt, …) des contacts et l'exportation de données aux formats Word, Excel, PDF, XML ; - La gestion des commandes de crédit ; - L'envoi « simple », programmé ou périodique de SMS avec accusés de réception ; - L'archivage des SMS envoyés ; - Des statistiques multicritères sur l'envoi de SMS (par statut, par utilisateurs, par date, …) ; - L'administration avancée et flexible de la plate-forme ; - Gestion des statistiques ; - Extraction et production des données statistiques et des indicateurs quantitatifs et qualitatifs du Serveur SMS ; - Paramétrage pour les envois (Bulk SMS, SMS MT) et la réception de SMS (SMS MO=Pull SMS).
		Approvisionnement de 250 000 SMS

03	Mise en place d'un CRM de reporting (Gestion relation client)	- Codification des appels (objet d'appels, localisation géographique, genre, langue, date etc.) ; - Enregistrement des plaintes/doléances ; - Reporting en temps réel ; appels traités, appels transférés) ; - Consultation des statistiques en temps réel ; - Suivi et monitoring de l'activité en temps réel ; - Reporting et statistiques ; - Manuel utilisation ; - Module pour la remontée des fiches des appelants ; - Gestion des utilisateurs (administration, supervision, gestion des mots de passe).
04	Déploiement d'un logiciel de gestion des appels au call center	- Gestion des agents du call center ; - Gestion du superviseur ; - Statistiques de performance par agent en temps réel ; - Etat des files d'attentes en temps réel ; - Gestion d'au moins 50 appels simultanément à partir du numéro court ; - Etat des agents (disponible, en pause, en ligne,...) ; - Indicateurs de qualité de service (ratio des appels perdus / présentés), par file et par agent ; - Contrôle qualité différé ; - Gestion des files d'attentes ; - Nombre de personnes dans la file et temps moyen d'attente) ; - Gestion de l'affectation des agents dans les files d'attentes (ajustement à chaud des ressources) ; - Reporting et statistiques ; - Le ratio de temps des agents ; - Le ratio d'atteinte des objectifs de qualité de service (appels entrants / appels perdus/appels décrochés) ; - Evolution du trafic par jour, par tranche horaire, par file et par agent ; - process de gestion de la file d'attente, interaction avec serveur vocal de pré-qualification, redirection d'appels, etc.
05	Mise en place d'un numéro court	- Numéro vert ; - Numéro court à 04 chiffres de type 8XXX ; - Minimum 50 appels entrants simultanés ; - Accessibilité aux réseaux Camtel, Orange Cameroun, MTN, Nexttel.
06	Call Center	- Mise en place de 10 Positions ; - Compatible avec les tablettes et les appareils mobiles ; - Webphone HD intégré avec prise en charge des caractères ; - Chat en ligne intégré ; - Variété de rapports ; - Agents distants.
07	Formation	- Téléopérateurs bilingue (Français et Anglais) - Superviseurs.
08	Accompagnement	- (deux (02) Mois) ; - Deux vacations par jour répartie de 7h à 21h.
09	Configuration et services diverses	- Implémentation du numéro court à 04 chiffres 8XXX ; - rédaction de la charte pour l'accueil des usagers du service ainsi pour les appels sortants ; - base de messages à mettre en place dans le serveur vocal et la boite messagerie vocale ; - Implémentation et configuration des ressources du centre d'appels sur la plateforme ; - conception de l'architecture du scénario vocal ; - L'élaboration de l'organigramme du serveur vocal ; - L'écriture et l'enregistrement de la base de messages vocaux ;

			- Formation ; - accompagnement post démarrage par les experts métiers du prestataire ; - Maintenance du système mis en place : Serveur vocal, Serveur SMS ; - tests de fonctionnement par module et d'ensemble.
	10	Kits par poste agent	- ordinateur complet doté de logiciel de call center ; - combiné téléphonique.
	11	Mobilier de bureau	- tables de travail pour 10 Postes ; - chaises confortables.
	12	Salle	- Salle connectée au réseau électrique et climatisée
09	Absence de l'attestation sur l'honneur de non abandon de chantier au cours des cinq (05) dernières années.		
10	L'absence de la lettre de soumission.		
11	Charte d'intégrité datée et signée.		
12	La déclaration d'engagement au respect des clauses environnementales et sociales.		
13	Non-respect du format de fichiers des offres.		
14	De l'absence de la copie de sauvegarde en cas de dysfonctionnement de la plateforme COLEPS.		
15	Présence sur la liste des entreprises défaillantes établie annuellement par le Ministre chargé des marchés publics.		
16	Non satisfaction d'au moins 5 OUI sur 6 des critères essentiels.		

15.2 Critère essentiels

Les offres techniques seront évaluées selon le système binaire (oui/non) sur la base des critères suivants : (voir grille d'évaluation)

	Critères **essentiels**	Critères d'évaluation
A	La présentation de l'offre (reliure, lisibilité, intercalaire couleur et pagination)	OUI/NON
B	La production d'au moins deux (02) références du fournisseur dans l'exécution des marchés similaires sur les cinq (05) années antérieures	OUI/NON
C	La proposition technique avec au moins 75% des caractéristiques techniques conformes	OUI/NON
D	Absence de contrat de valeur juridique garantissant le service après-vente 24h après tout désagrément	
E	Le respect du calendrier de livraison du Maître d'Ouvrage	OUI/NON
F	Les preuves d'acceptation des conditions du marché (Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et le Descriptif de la Fourniture (DF) paraphés à chaque page, datés, signés et cachetés à la dernière page	OUI/NON

Les critères relatifs à l'évaluation des candidats, porteront sur : **Total sur 6 Oui**

16. Attribution du marché

Les deux Maîtres d'Ouvrages attribuent le Marché au soumissionnaire dont l'offre aura été reconnue conforme pour l'essentiel au Dossier d'Appel d'Offres, évaluée la moins-disante et ayant satisfait à tous les critères éliminatoires.

17. Durée de validité des offres

Les Soumissionnaires restent engagés par leurs offres pendant une période de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires à partir de la date limite fixée pour la remise des offres.

18. Renseignements complémentaires et dénonciations

18.1. Les renseignements complémentaires

Les renseignements complémentaires peuvent être obtenus aux heures ouvrables à la Cellule des Marchés du BUCREP, 1er étage, Immeuble BUCREP situé derrière le Centre Régional des Impôts Omnisports face à la Délégation Régionale des Marchés Publics du Centre.

18.2. Dénonciations

Les pratiques, faits ou actes de corruption et infractions assimilées devront être systématiquement signalés auprès de la Commission Nationale Anti-corruption (CONAC) répondant au numéro vert gratuit 1517 ou bien vouloir appeler le MINMAP ou envoyer un SMS aux numéros suivants : (+237) 673 20 57 25 et 699 37 07 48

Yaoundé, le 24-NOV. 2026

LE COORDONNATEUR NATIONAL DU RECENSEMENT GENERAL DE L'AGRICULTURE ET DE L'ELEVAGE CO-MAITRE D'OUVRAGE	**LE COORDONNATEUR NATIONAL DU 4ème RECENSEMENT GENERAL DE LA POPULATION ET DE L'HABITAT CO-MAITRE D'OUVRAGE**
M. MBAIRANODJI André	**Mme. Bernadette MBARGA**

Copies :

- *MINMAP ;*
- *ARMP (pour publication au JDM) ;*
- *Les Maitres d'ouvrage. ;*
- *Président de la CSPM ;*
- *Affichage (pour information).*

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace-Work-Fatherland

GENERAL CENSUS OF AGRICULTURE AND LIVESTOCK

RÉPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix-Travail-Patrie

4TH GENERAL POPULATION AND HOUSING CENSUS

CONTRACTING AUTHORITY: THE 4TH GPHC NATIONAL COORDINATOR AND THE GCAL NATIONAL COORDINATOR

SPECIAL PROCUREMENT BOARD

OPEN NATIONAL INVITATION TO TENDER IN EMERGENCY PROCEDURE No 009/AONO/NC-4th GPHC/NC-GCAL/CSPM/2026 OF 24 NOVEMBER 2026. PERTAINING TO RENTING A CALL CENTRE OF AT LEAST TWENTY-TWO (22) WORKSTATIONS ON BEHALF OF THE POST ENUMERATION SURVEY

Funding: Joint Budget of the 4th GPHC - GCAL.

Budgetary line: 61208B3.2

Financial year: 2026

Document No 2: Invitation to Tender

INVITATION TO TENDER

OPEN NATIONAL INVITATION TO TENDER IN EMMERGENCY PROCEDURE No....002/AONO/NC-4th GPHC/NC-GCAL/CSPM/2026 OF 21th NOVEMBER 2026 PERTAINING TO RENTING A CALL CENTRE OF AT LEAST TWENTY-TWO (22) WORKSTATIONS ON BEHALF OF THE POST ENUMERATION SURVEY
Funding: Joint Budget of the 4th GPHC - GCAL.

1. SUBJECT OF THE CONSULTATION

Within the framework of the Post Enumeration Survey joint activities, the 4th GPHC – GCAL National Coordinators, Co-Contracting Authorities, hereby launch an Invitation to Tender pertaining to **RENTING OF A TWENTY-TWO (22) PLACE (AT LEAST) CALL CENTRE WORKSTATION** on behalf of the Post Enumeration Survey.

2. NATURE OF SERVICES

The services of this contract consist in RENTING A CALL CENTRE OF TWENTY-TWO (22) WORKSTATIONS AT LEAST, on behalf of the joint Post Enumeration Survey activities.

3. DELIVERY DEADLINE

The maximum delivery deadline provided for by the Co-Contracting authorities to deliver the services of this Consultation shall be **thirty (30) working days.**

4. ALLOTMENT

The services for this Consultation shall be provided **without any allotments.**

5. ESTIMATED COST

The overall estimated cost stands at **twenty-four million (24 000 000) CFA francs** all taxes inclusive.

6. PARTICIPATION AND ORIGIN

This Consultation notice shall be open to invited Cameroonian companies under the same conditions or any other consortium involving Cameroonian business persons with the legal, technical as well as financial capacity and ability required to supply this type of service.

7. FUNDING

The services of this Consultation shall be funded by the budget for the joint 4th GPHC – GCAL budget, budgetary head: activities through the following budgetary head: **61208B3.2**

8. SUBMISSION MODE

The submission mode considered for this Consultation **shall be online.**

9. CONSULTATION OF THE TENDER FILE

The file may be consulted during working hours in the 4th GPHC Public Contracts Unit, at the 1st floor of the BUCREP building situated behind the Taxation Regional Office at Omnisports, and opposite the Public Contracts Regional Delegation for the Centre. This file may also be consulted online on the COLEPS platform through the address http://www.publiccontracts.cm and http://www.marches publics.cm on the ARMP internet site (www.armp.cm).

10. ACQUISITION OF THE TENDER FILE

This file may be obtained during working hours at BUCREP's Contracts Service found at the 1st floor of the BUCREP building situated behind the Taxation Regional Office at Omnisports, and opposite the Public Contracts Regional Delegation for the Centre, upon publication of this invitation to tender after presentation of a receipt of payment of a non-refundable sum of **forty-five**

thousand (45 000) CFA francs into the special account of the Public Contracts Regulatory Agency (ARMP) "**10001 06860 33598860001 94**" in BICEC. The submission of physical or electronic files shall also be conditioned by the purchase of the Tender File.

11. SUBMISSION OF BIDS

Each bid drafted in English or French shall be submitted by the bidder on the COLEPS platform on or before 21-DEC-2026 at 08-H. o'clock. A digital copy of the bid saved in a USB key or CD/DVD, the original physical copy and receipt of the online payment should be submitted in a sealed envelope boldly marked with "Saved Copy" in addition to the inscription below to the Tenders Board within the given deadlines:

INVITATION TO TENDER

OPEN NATIONAL INVITATION TO TENDER IN EMMERGENCY PROCEDURE No.002.../AONO/NC-4th GPHC/NC-GCAL/CSPM/2026 OF 24th NOVEMBER 2026 PERTAINING TO RENTING A CALL CENTRE OF AT LEAST TWENTY-TWO (22) WORKSTATIONS ON BEHALF OF THE POST ENUMERATION SURVEY

Funding: Joint Budget of the 4th GPHC - GCAL.

"TO BE UNSEALED ONLY DURING THE BID-OPENING SESSION"

Size and format of files:

Given that the submission is exclusively online, the maximum size of the documents to be sent on the platform, including the bid shall be as follows:

- 5 MB for the administrative bid;
- 15 MB for the technical bid;
- 5 MB for the financial bid.

The accepted formats are as follows:

- PDF for textual documents;
- JPEG for images.

The bidder shall make sure to use compression software to reduce the size of files to be transmitted where possible.

12. PROVISIONAL GUARANTEE

On pain of being rejected, each bidder shall attach to his administrative documents, a bid bond stamped at **1500 CFAF** issued by a first-class bank or financial institution approved by the Ministry of Finance and which figures on the list in document 14 of the tender file. The original provisional guarantee shall comply with the invitation to tender sample which amounts to **one hundred and twenty thousand (120 000) CFA francs,** and shall be valid for one hundred and twenty (120) days from the deadline for submission of tenders.

For the file to be admissible, the provisional guarantee should include the consignment receipt issued by the Deposit and Consignment office, and shall bear the handwritten name of the issuing body. A provisional guarantee presented by a bidder during the bid-opening session but without any link to the concerned invitation to tender shall be considered absent. The provisional guarantee presented by a bidder during the bids-opening session shall be rejected.

13. Admissibility of bids

Bids of the following kind shall not be accepted by the Contracting Authority:

- Bids bearing indications on the bidder's identity;
- Bids presented after the deadline for submission;
- Bids without an indication of the invitation to tender;
- Bids which do not comply with the mode of submission;
- Bids which are not in compliance with the invitation to tender;
- Bids without the original of the bidder's administrative bid.

Any incomplete bid as regards the requirements of this Tender File, especially in the case of the absence of a provisional guarantee issued by a first-grade bank or a financial institution approved by the Ministry of Finance to issue guarantees in public contracts, or failure to comply with samples of documents in the Invitation to Tender file shall lead to a simple rejection of the bid. Any provisional guarantee should include a CDEC receipt. A presented provisional guarantee having no link with the concerned consultation shall be considered absent and shall warrant the elimination of the bidder. The provisional guarantee presented by a bidder in a bids-opening session shall be rejected.

14. PLACE, DATE AND OPENING OF BIDS

Bids shall be opened once.

The opening of administrative documents as well as technical and financial bids shall take place on 21st MAR 2026 from 09 PM o'clock. It shall be done by the BUCREP tenders board found at the 1st floor of the BUCREP building situated behind the Taxation Regional Office at Omnisports, and opposite the Public Contracts Regional Delegation for the Centre.

Only bidders may attend the opening session or be duly represented by a person with a sound knowledge of the file.

Under risk of being rejected, the required administrative documents must be produced in originals or true copies, certified by the issuing service or an administrative authority in compliance with the Special Conditions of the Invitation to Tender. They should be submitted at most three (3) months counting from the original date for the submission of bids or should have been issued after the date of signature of the invitation to tender. In case of absence or non-compliance of a document in the administrative file apart from the provisional guarantee at the opening of bids after the fort-eight (48) hour deadline given by the commission, the bid shall be rejected.

15. ASSESSMENT CRITERIA

The evaluation system for tenders shall be binary (Yes/No). It shall be based on the criteria listed below and detailed in the Special Conditions of the Invitation to Tender.

15.1. Eliminatory criteria

The eliminatory criteria relate to compliance with the requirements of the tender file, especially concerning the documents included in the administrative file, and technical as well as financial capacity of the bidder. Thus, offers falling under any of the following eliminatory criteria shall be rejected:

No	Eliminatory criteria
1	Absence of the original of the dated, signed, stamped and manually acquitted provisional guarantee, including a consignment receipt issued by the Deposit and Consignment Office at the bid-opening session..
2	Absence, or non-compliance of a document in the administrative file (except for the bid bond) after the 48-hour deadline set by the Special Procurement Board for the provision of such a document.

3	Financial capacity of at least 5 000 000 CFA francs in a bank's budgetary head issued by a first-grade bank.
4	Omission of a quantified unit price.
5	Absence of some elements in the financial bid (submission, "BPU, DQE, SDPU")
6	False declaration or falsification of documents.
7	Absence of a leaflet.
8	Failure to meet the conditions for at least one of the technical specifications at the end of the assessment.

No	Name of Supplies	Technical specifications
01	Configuring a bilingual interactive vocal server	- Automated assistance; - Writing and recording of messages; - The script must be in English and French; - Management of waiting time (music or commercial/institutional message; - Multilingual language choice; - 24/7 accessibility; - Reachable by local telephone operators; - The message consultation interface provided by ftp or http; - Extraction and production of statistical data as well as quantitative and qualitative indicators of the vocal server; - Developing the vocal server: answering of calls, professional vocal messaging, calls routing; - CTI Coupling, short number; - Vocal messaging; - Easily consultable statistics.
02	Creating a management account (accessible online) for incoming and outgoing SMS	- Sending of short messages (SMS) to all local operators (MTN, Orange Cameroun, Camtel, Nexttel); - Receiving of SMS from local operators (MTN, Orange Cameroun, Nexttel, Camtel); - Customization of SENDER'S ID; - Creating and managing of "mother" accounts and sub-accounts; - Creating and managing users; - Manual or automatic distribution of SMS credit to users; - Sending of simple SMS (160 characters max) and long SMS longs (over 160 characters); - Manual or automatic management (importation from Excel, Txt, ...) of contacts and data exportation to Word, Excel, PDF, XML file formats; - Management of credit orders; - Programmed or periodic simple sending of SMS with acknowledgement of receipt; - Filing of sent SMS; - Multi-criteria statistics on the sending of SMS (according to status, user, date, ...);

			- Advanced and flexible administration of the platform; - Statistical management; - Extraction and production of statistical data as well as quantitative and qualitative indicators of the SMS server; - Configuration for sending (bulk SMS, SMS MT) and receiving of SMS (SMS MO = Pull SMS).
			Provision for 250 000 SMS
	03	Setting up of CRM (Client relation management) reporting system	- Coding of calls (purpose for calls, geographic location, sex of caller, language, date, etc.); - Recording of complaints/ worries; - Real time reporting: processed calls, transferred calls; - Real time statistical Consultations - Real time Follow-up and monitoring of the activity; - Statistical reporting; - Users' handbook; - Module for forwarding files of callers; - Management of users (administration, supervision, password management).
	04	Setting up of a software to manage calls and the call centre	- Management of Call Centre workers; - Managing the supervisor; - Real time performance statistics for each worker; - Status of real time call queues; - Simultaneous management of at least 50 calls from the short number; - Status of workers (availability, on break, online…) - Quality service indicators (ratio of lost / received calls) for each queue and for each worker; - Differed quality control; - Management of queues; - Number of persons in the queue and average waiting time; - Management of employee postings to queues (real time adjustment of resources); - Reporting and statistics; - Time ratio of employees; - Attainment of service quality goals ratio (incoming/ missed calls/ connected calls); - Daily traffic progression, according to time distribution, according to queues and according to employees; - Queue managing process, pre-qualification interaction with the vocal server, calls diversion, etc.
	05	Provision of a short number	- Toll-free number; - A 4-figure short number such as 8XXX; - Minimum 50 simultaneous incoming calls; - Access to the Camtel, Orange Cameroun, MTN,

			Nexttel networks.
	06	Call Centre	- Setting up of 10 Positions; - Compatibility with tablets and mobile devices; - Integrated HD Webphone with handling of characters; - Integrated online chatting; - Variety of reports; - Distant employees.
	07	Training	- Bilingual tele-operators (English and French) - Supervisors.
	08	Accompaniment	- (Two (02) months); - Two shifts per day from 7am till 9pm.
	09	Configuration and various services	- Setting up of the short 4-figure number (8XXX - Drafting the Customer Service Charter for service users and for outgoing calls; - Message base to be set up in the vocal server and voice messaging; - Implementation and configuration of call centre resources on the platform; - Design conception of the vocal scenario; - Drawing up the organizational framework of the vocal server - Drafting and recording the base for vocal messages; - Training; - Post-Launch support by experts of the service; - Maintenance of the system put in place: vocal serveur, SMS Serveur; - Module and general functionality tests.
	10	Kits for each employee post	- Complete computer set endowed with call centre software; - Telephone handset.
	11	Office equipment	- Workstations for 10 persons; - Comfortable seats.
	12	Room	- Air conditioned room connected to electricity network

09	Absence of a sworn attestation for non-abandonment of any contract within the last five (5) years.
10	Absence of a submission letter
11	Dated and signed Integrity charter.
12	Declaration of an undertaking to respect environmental and social clauses.
13	Non-respect of the template for bidding files.
14	Absence of a saved copy in case of failure of the COLEPS platform
15	Appearance on the yearly list of defaulting companies produced by the Ministry of Public contracts.
16	Failure to meet at least 80% of YES of the essential criteria, that is 4 YES.

15.2 Essential Criteria

Technical bids shall be assessed through a binary system (Yes/No). It shall be based on the following criteria (see assessment guide).

	Essential criteria	Assessment criteria
A	Presentation of the bid (spiral binding and colour inserts, legibility, and page numbers	YES/NO
B	Presentation of at least two (2) references of the supplier in carrying out similar supply contracts in the last five years.	YES/NO
C	The technical proposal with at least 75% of the technical characteristics in compliance.	YES/NO
D	Absence of a legal contract with a guarantee of after-sales service after 24 hours of the complaint.	YES/NO
E	Respect for the supply deadline set by the Contracting Authority.	YES/NO
F	Proof of acceptance of the contract conditions (Special Conditions of the Contract – (SCC) and description of the supply initialed on each page, dated, signed and stamped on the last one.	YES/NO

Criteria related to the assessments of candidates shall amount to a **total of 5 YES**

16. AWARD OF THE CONTRACT

The two Contracting Authorities shall award the contract to the bidder whose offer will be determined to be in compliance with the Invitation to Tender file, and which should have been considered the most cost-effective and having met all eliminatory criteria.

17. DURATION OF VALIDITY OF BIDS

Bidders will remain committed to their offers for ninety (90) calendar days from the deadline set for the submission of tenders.

18. ADDITIONAL INFORMATION AND DENUNCIATIONS

18.1. Additional information

Complementary information may be obtained during working hours from BUCREP's Contracts Service found at the first floor of the BUCREP building situated behind the Regional Taxation Centre at Omnisports and opposite the Regional Delegation of Public Contracts for the Centre.

18.2. Denunciations

All corruption practices and related offences should be reported to the National Anti-Corruption Commission (CONAC) through their free toll line (1517) or by calling or sending an SMS to MINMAP at the following numbers: (+237) 673 20 57 25 et 699 37 07 48

Yaoundé, 24th NOVEMBER 2026

MBATANOUDI ANDRÉ
(Co-Contracting Authority)

NATIONAL COORDINATOR
GENERAL CENSUS OF AGRICULTURE AND LIVESTOCK

BERNADETTE MBARGA
(Co-Contracting Authority)

NATIONAL COORDINATOR
4th GENERAL POPULATION AND HOUSING CENSUS

Copies:
- *MINMAP*
- *ARMP (for publication in the Public Contracts Magazine)*
- *Contracting Authority*
- *Chairperson, SPC*
- *Bill posting (information)*