

Cotonou, le

28 MARS 2022

MOOV AFRICA – BENIN SA

**CONSULTATION RESTREINTE POUR LA SELECTION
D'UNE SOCIETE DE GESTION DE LA RELATION CLIENTS,
DE TELETRAITEMENTS ET DE CENTRES D'APPELS**

llh Inzun

MARS 2022

PRESENTATION DU DOSSIER

FINANCEMENT : BUDGET MOOV AFRICA BENIN

19 AVR. 2022

DATE DE DEPÔT DU DOSSIER: *Che* *Sigum*

CONSULTATION RESTREINTE

La société Moov Africa Bénin lance la présente consultation restreinte en vue de la sélection d'une société de gestion de la relation clients, de télétraitements et de centres d'appels.

Les Sociétés consultées pourront retirer le dossier y afférent auprès du Bureau d'Ordre de Moov Africa Bénin sis à l'immeuble Moov Africa Bénin (Avenue Jean Paul II - Zone résidentielle Cotonou) le 29 MARS 2022 à partir de 16 heures contre décharge.

Les offres établies en deux (02) exemplaires dont un (01) original daté et signé et une (01) copie doivent parvenir à la Direction Générale de Moov Africa Bénin, au plus tard le 19 AVR. 2022 à 18 heures précises à l'immeuble Moov Africa Bénin (Avenue Jean Paul II - Zone résidentielle Cotonou).

L'enveloppe devant contenir ces offres doit porter les mentions suivantes :

Au milieu de l'Enveloppe :

Monsieur le Directeur Général de Moov Africa Bénin S.A.

01 B.P. : 8052 COTONOU

REPUBLIQUE DU BENIN

Dans l'angle supérieur gauche de l'Enveloppe :

« Consultation restreinte pour la sélection d'une société de gestion de la relation clients, de télétraitements et de centres d'appels » 



Omar NAHLI

Directeur Général

INSTRUCTIONS
AUX
SOUSSIONNAIRES

lu *lu*

ARTICLE 1 : OBJET

Le présent Cahier de Prescriptions Spéciales a pour objet de préciser les critères de choix d'un centre d'appels ainsi que les conditions et modalités de gestion de la relation clients par ce dernier.

ARTICLE 2 : PRESTATIONS ATTENDUES – CONDITIONS A REMPLIR

Les principales prestations à fournir et les conditions à remplir sont les suivantes :

a) Nature de la prestation en Réception d'Appels et Conversation Digitale

1- MOOV AFRICA BENIN, dans le cadre de cette consultation, recherche un prestataire capable d'assurer en continue un meilleur service et expérience client à ses abonnés à travers son Centre d'appels.

2- En conséquence, le prestataire devra :

- Mettre en place un Plan officiel de Continuité des Activités et un dispositif de gestion des crises ou avoir au minimum certaines stratégies de récupération des données pour faciliter la reprise rapide des opérations, en cas d'incidents, afin d'éviter une rupture des services et/ou produits fournis.

Moov Africa Bénin pourrait demander des preuves de la mise en place effective du Plan de Continuité des Activités et son dispositif de gestion des crises ;

- Assurer à sa charge, la maintenance des équipements logiciels et serveurs nécessaires à l'exercice optimal des prestations ;
- Disposer d'un back up des équipements centraux névralgiques à l'exercice de l'activité ;
- Disposer des preuves d'étalonnage des équipements centraux névralgiques à l'exercice de l'activité ;
- Garantir l'accès à distance, à Moov Africa Bénin, du plateau de production ;
- Disposer d'un Chatbot permettant le traitement automatisé des requêtes et réclamations des abonnés via le canal WhatsApp business ;
- Obtenir l'autorisation formelle de l'Autorité de Protection des Données Personnelles (APDP) qu'il partagera avec Moov Africa Bénin en cas d'externalisation de ses services d'appels vers d'autres plateau d'appels hors du Bénin.

Il est recommandé que le prestataire fournisse à Moov Africa Bénin, les preuves des normes ISO ou autres normes spécifiques auxquelles il a souscrit ou est certifié. 

Il est également à noter qu'aucun serveur ni équipement n'est à acheter par Moov Africa Bénin ;

b) Conditions et ressources

✚ Sur le plan technique :

Etre capable de:

- S'interconnecter au MSC Gateway (GMSC) & Média Gateway (GMGW) et s'adapter à la version actuelle des équipements d'interconnexion via le mode SIP TRUNK ou ISUP ;
- Supporter les protocoles SIP et SIGTRAN ;
- Mettre en place la liaison d'interconnexion aux équipements centraux, à sa charge. Il devra garantir la sécurité et la stabilité de cette liaison ;
- Recevoir et traiter les appels voix ;
- Respecter le format et le plan de numérotation en vigueur au Bénin ;
- Fournir un accès à distance permettant à Moov Africa Bénin, la consultation des différents flux et indicateurs en temps réel (nombre d'appels reçus, nombre d'appels en attente, Durée moyenne d'appel, classification des motifs d'appel, écoutes des téléconseillers en ligne...) ;
- Fournir un accès à distance et en temps réel aux données des activités des canaux digitaux (suivi des échanges, reporting, interaction avec les téléconseillers ...)
- Fournir les preuves d'étalonnage des équipements de mesure et surveillance de son centre d'appel suivant la périodicité exigée par Moov Africa Bénin ;

✚ Sur le plan informatique :

- Disposer de :

Système d'exploitation : Windows 10

Office : Office 2016

Disque dur : 500 GB

Mémoire RAM : 8 GB

Processeur : core i5

✚ En émission d'appels *all system*

Le prestataire, outre les informations supra mentionnées, devra préciser en ce qui concerne l'émission d'appels :

- Le nombre de ressources (positions et agents) qu'il est capable de mettre à disposition pour les campagnes d'émissions ;
- Les délais de réalisation des campagnes par rapport au nombre de numéros mis à disposition sachant que Moov Africa Bénin opte pour un contact positif minimum de 3.000 appels par jour ;
- La tarification des différents types de campagne.

↓ **Gestion de l'IVR**

Le prestataire devra fournir :

- Un IVR capable de gérer les informations sur les offres, produits et services de Moov Africa Bénin. Cet IVR sera spécifiquement implémenté sur l'ADC 1919. Les abonnés auront la possibilité, en toute transparence, de passer au besoin, de l'IVR à un téléconseiller sans coupure de l'appel. Une arborescence sera soumise au prestataire à cet effet ;
- Les spécifications techniques de son IVR ;
- Tout serveur qui sera déployé pour supporter l'IVR, sera à la charge complète du prestataire ;
- La disponibilité et les spécifications d'une plateforme d'enregistrements de prompts pour la mise à jour, dans les 24 heures, des informations à lui fournies par Moov Africa Bénin ;
- Assurer la maintenance, la mise à jour et la redynamisation de façon optimale et régulière de l'IVR pour gérer les appels entrants ;

Notons que l'IVR devra être capable d'absorber un minimum de 16 000 appels/Jour.

↓ **Le management des ressources**

En vue de garantir les performances qualitatives et quantitatives des prestations, le prestataire devra mettre à disposition :

- La preuve du niveau de qualification et d'expérience de son personnel chargé des différentes phases du projet : CV des Chefs projet, superviseurs, des téléopérateurs ;
- Les informations relatives au processus de recrutement des ressources téléconseillères (niveau d'étude et exigences spécifiques au métier...) ;

Signature

- Dédier à chaque activité (Emission d'appels/Réception d'appels/Digital), son équipe spécifique pour garantir les performances sur chacune des activités ;
- Les informations relatives au système de performance et de rémunération des ressources téléconseillères. Les téléconseillers devant exercer sur le plateau de Moov Africa Bénin devront avoir une qualification académique minimale de niveau BAC+2 et au moins une année d'expérience dans les métiers de la relation client et de la réception/émission d'appels.

ARTICLE 3 : ETAT DES LIEUX ACTUEL

Le site d'installation du Centre d'appels sera les locaux du prestataire sélectionné. Aujourd'hui Moov Africa Bénin reçoit l'ensemble des requêtes digitales et des requêtes voix de ses abonnés via un centre d'appel.

En ce qui concerne le canal digital, Moov Africa Bénin a mis à la disposition de ses abonnés, via son prestataire de centre d'appel, l'usage du mail « serviceclient@moov-africa.bj » et du WhatsApp au 60609595. Par ailleurs, la prise en charge voix prend en compte deux canaux dédiés : le 1919 qui est mis à la disposition de tous les clients et le 3334 qui est mis à la disposition des partenaires du réseau de distribution et des clients postpaid et corporate. Ainsi, les sollicitations mensuelles du Centre d'appels avoisine une moyenne de 220.000 appels traités. Tous ces appels sont traités par le Centre d'appels d'un prestataire externe de Moov Africa Bénin.

Le Centre d'appels du prestataire est ouvert 24heures par jour et 3 équipes se relayent pour assurer la continuité du service :

- 1ère équipe : de 7h à 15heures ;
- 2ème équipe : de 15h à 23heures ;
- 3ème équipe : 23h à 7heures.

La plateforme applicative est Hermès V5.

Et les objectifs identiques sont assignés aux agents :

- 200 appels par jour/ Téléconseiller
- DMC = 3 minutes par appels
- 30 secondes de post-appel *lll Sogun*

Par ailleurs, comme langues parlées sur le plateau de production et par vacation, le prestataire devra réunir le Français, l'Anglais, le Fon, le Yorouba et le Bariba.

Il est entendu que, pour une prise en charge optimale des abonnés au niveau du Centre d'appels, les interfaces d'applications commerciales sont déployées. Ces applications de gestion clientèle sont mises à disposition par MOOV AFRICA BENIN.

Toutefois, pour des besoins ultérieurs, le prestataire devra prévoir la possibilité d'intégrer d'autres pilotes en réception d'appels.

ARTICLE 4 : ORIGINE DES FONDS

Les prestations seront financées par le budget de Moov Africa Bénin.

ARTICLE 5 : CENTRES D'APPELS ADMIS A CONCOURIR

La présente consultation s'adresse à tout centre d'appels en République du Bénin ou à l'étranger et :

- Justifiant de capacités juridiques, techniques, financières et humaines requises ;
- Justifiant des différents éléments évoqués plus haut ;
- En règle vis-à-vis de la fiscalité et de la sécurité sociale ;
- Identifié par Moov Africa Bénin ;
- Totalisant un minimum de deux ans (02 ans) dans la gestion d'un centre d'appel dans le domaine telecoms ;
- Présentant les spécifications techniques de leur plateforme dans les aspects :
 - Technologie utilisée ;
 - Système de gestion des appels ;
 - Capacité de traitement des appels (nombre de positions disponibles) ;
 - Capacité de réception des appels aux heures creuses et aux heures de pointe (nombre de lignes disponibles ou prévues pour la réception) ;
 - Préciser les protocoles d'interconnexion supportés par sa plateforme ;
 - La capacité de connexion à distance.
- Présentant les spécifications de gestion des appels dans les aspects :
 - Méthode de gestion de la file d'attente ;
 - Méthode de gestion de l'historique des appels par abonné ; *luu Sogon*

- Méthode de gestion des « outage » (indisponibilité)

- Gérer la performance (Qualité de service)
- Préciser les niveaux de réalisation, par rapport aux indicateurs de performance ci-dessous :

i. APPELS ENTRANTS

N° d'ordre	KPIs	Indicateurs clés de performances (KPIs)	Taux cible
1	Customer satisfaction	Taux de satisfaction clientèle : Taux d'insertion CRM et Enquête mystère et/ou Enquête CSI	
2	Service level	Taux de Qualité de Service (nombre d'appels traités/nombre d'appels présentés)	
3	Service level (20s)	Taux de réponse en 20 s	
4	First call resolution (FCR)	Taux de résolution au premier contact	
5	Average Handling Time	Durée Moyenne de Traitement (DMT)	
6	Abandonment rate	Taux d'abandon	
7	Agent occupancy rate	Taux d'occupation des téléconseillers	
8	Taux d'appels positifs	Taux de transformation, de vente additionnelle, ou de rétention des abonnés	
9	Taux de Renouvellement du Personnel téléconseiller	Taux d'abandon de la production pour tout motif par un téléconseiller	

ii. REQUETES DIGITALES

INDICATEURS DE MESURE	CANAL	CIBLE	FREQUENCE
Taux d'efficacité du traitement (nombre requêtes traitées/nombre de requêtes reçues)	MAILING		Journalière /Hebdomadaire/ Mensuelle
	FACEBOOK		
	WHATSAPP		
Le temps de prise en charge des requêtes.	MAILING		Journalière /Hebdomadaire/ Mensuelle
	FACEBOOK		
	WHATSAPP		

iii. SERVEURS VOCAL INTERACTIF

Taux de disponibilité dans le mois : 100% Avec une tolérance d'un dysfonctionnement dans le mois. Ce dysfonctionnement ne doit pas excéder deux (02) heures dans la journée.

NB : Moov Africa Bénin se réserve le droit de fixer au soumissionnaire attributaire, les niveaux minima de performances attendues pour chacun des indicateurs précédents

iv. Gestion des reporting

- Rapport journalier/hebdomadaire/mensuel de production suivi d'analyse et proposition d'actions correctives (nombre d'appels reçus, nombre d'appels traités, Traitement des appels perdus, Traitement des rappels clients, QoS...) ;
- Qualification des appels (nombre et type de réclamations traitées) ;
- Tableau de bord mensuel de performance ;
- Rapport d'activité hebdomadaire/mensuel ;
- Rapport hebdomadaire de suivi de traitement des requêtes et réclamations clients ;
- Rapport hebdomadaire de suivi des retours clients ;
- Faits Marquants de la semaine ;
- Evolution des indicateurs (sur 4 semaines glissantes) ;
- Bilan mensuel de l'activité ;
- Rapport mensuel d'écoute ;
- Rapport mensuel d'évaluation des superviseurs ;
- Tous autres rapports générés entrant dans le cadre de l'activité ;

La Société devra avoir son siège ou sa succursale dûment installée en République du Bénin.

ARTICLE 6 : FRAIS DE SOUMISSION

Le soumissionnaire supportera tous les frais afférents à la préparation et à la présentation de son offre.

Moov Africa Bénin ne sera en aucun cas responsable des dépenses, ni tenue de les payer de quelque façon que se déroule le processus de la consultation et quel qu'en soit le résultat. 

ARTICLE 7 : CONSULTATION ET RETRAIT DU DOSSIER DE CONSULTATION RESTREINTE

Le dossier de consultation restreinte établi en langue française peut être consulté et retiré au Bureau d'Ordre de Moov Africa Bénin sis à l'Avenue Jean Paul II - Zone résidentielle Cotonou le 29 Mars 2022 à partir de 16 heures contre décharge.

ARTICLE 8 : CONTENU DU DOSSIER DE CONSULTATION

Le dossier de consultation est composé des pièces suivantes :

- 1 – L'avis de consultation restreinte (ACR) ;
- 2 – Le modèle de soumission ;
- 3 – Les instructions aux soumissionnaires.

ARTICLE 9 : LANGUE DE L'OFFRE

L'offre préparée par le candidat ainsi que toute correspondance et tout document à échanger entre le candidat et Moov Africa Bénin seront rédigés en langue française.

ARTICLE 10 : PRIX DE L'OFFRE

- 10.1. Les prix, spécifiés unitairement ou forfaitairement pour chaque type de prestation ou accessoire, sont nets, fermes et non révisables pendant toute la durée de la validité de l'offre et celle d'exécution du contrat.
- 10.2. Toute soumission doit obligatoirement faire ressortir, le cas échéant, le montant hors taxes ainsi que le montant toutes taxes comprises.
- 10.3. Les différentes propositions de prix fournies à Moov Africa Bénin seront présentées conformément au descriptif spécifique ;
- 10.4. Les propositions faites doivent être claires et détaillées ;
- 10.5. Moov Africa Bénin pourra éventuellement demander au prestataire de réduire ou de soustraire certains modules à compléter dans l'exercice d'un autre Budget ;
- 10.6. Le montant du contrat sera établi en fonction des prix unitaires du bordereau des prix ;
- 10.7. Les prix sont établis en tenant compte des conditions économiques à la date limite de dépôt des offres ;
- 10.8. Les offres doivent être détaillées avec une ventilation des coûts aussi poussée que possible (conformément au bordereau des prix) ; *all In*

10.9. Le soumissionnaire doit présenter les prix, unitaires et totaux, avec sous détails, pour chaque élément composant les prestations objet du présent appel d'offres et ce, conformément au bordereau des prix ;

Toute offre présentée avec une clause de révision des prix sera considérée comme offre ne satisfaisant pas aux conditions de la consultation restreinte et sera rejetée.

ARTICLE 11 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES

Le délai de validité des offres à partir de la date limite de dépôt des offres est de cent vingt (120) jours. Ce délai devra être systématiquement mis à jour à chaque dépôt d'offre (offre corrigée, offres améliorées, etc..) à MOOV AFRICA BENIN dans le cadre de la présente consultation.

Toute offre valable pour une durée plus courte sera écartée par Moov Africa Bénin comme non-conforme aux conditions de la consultation.

ARTICLE 12 : CONDITIONS DE PAIEMENT ET PENALITE DE RETARD

12.1 Conditions de paiement

Le paiement du montant global de la prestation sera effectué soixante (60) jours fin de mois après le dépôt de la facture et du procès-verbal de réception.

12.2 Pénalité

En cas de non-atteinte du score global de performance attendu, dans le cadre de la prestation, le prestataire encourt une pénalité de 10% du montant Hors Taxe de la facture mensuelle de prestation.

ARTICLE 13 : RETENUE A LA SOURCE SUR LES PRESTATIONS

Faute de convention signée entre le gouvernement du Bénin et le pays du soumissionnaire pour la double imposition, le soumissionnaire étranger ne disposant pas de représentant fiscal local est assujéti à la retenue à la source de 12% sur les prestations de service.

ARTICLE 14 : PRESENTATION DE LA CONSULTATION

14.1. Les propositions seront contenues dans une grande enveloppe scellée, absolument neutre et ne portant aucune mention du soumissionnaire autre que: 

Dans le coin supérieur gauche de l'Enveloppe :

« Consultation restreinte pour la sélection d'une société de gestion de la relation clients, de télétraitements et de centres d'appels ».

Au milieu de l'enveloppe :

Monsieur le Directeur Général de Moov Africa Bénin

01 B.P. : 8025 COTONOU

REPUBLIQUE DU BENIN

Toute proposition dont l'enveloppe porte un signe autre que ceux requis sera être rejetée.

14.2. La grande enveloppe devra regrouper les 3 autres de la soumission réparties comme suit :

- ✓ Enveloppe 1 : Documents Administratifs ;
- ✓ Enveloppe 2 : Offre technique ;
- ✓ Enveloppe 3 : Offre financière.

Leur contenu devra se présenter comme suit :

Enveloppe 1 – Documents Administratifs (un exemplaire)

- Le justificatif de retrait de dossier ;
- Une présentation de la société : moyens humains, techniques, matériels; présence, etc.;
- Copie certifiée conforme des statuts de la société (dernière mise à jour) ;
- L'extrait de Registre de Commerce dont l'objet serait compatible avec la présente soumission ;
- L'original de l'Attestation de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale prouvant que le soumissionnaire est en règle vis-à-vis de la Sécurité Sociale jusqu'au dernier trimestre échu à la date de dépôt des offres ;
- Une attestation fiscale prouvant que le soumissionnaire est en situation fiscale régulière jusqu'au dernier trimestre échu à la date de dépôt des offres ;
- Les états financiers des deux derniers exercices certifiés par le Commissaire aux comptes ;
- Les deux derniers rapports des commissaires aux comptes pour les soumissionnaires disposant d'un CAC ; *all signed*

- Une attestation de capacité financière de la société établie par un organisme bancaire. Le montant de ladite attestation devra être au moins égal à la valeur du marché ;
- Une copie des assurances contractées par l'entreprise soumissionnaire ;
- Une note indiquant l'inventaire de toutes les pièces et document remis avec l'offre (le nombre d'exemplaires, nombre de page, etc....).

Tous ces documents devront être regroupés (reliés/agrafés) pour former un document unique avec pour première page la liste récapitulative des pièces fournies.

Enveloppe 2 – Offre Financière (Un exemplaire)

- La soumission datée, signée et cachetée, dûment conforme au modèle de soumission en annexe au présent CPS ;
- Une offre financière bien lisible sur papier en tête du soumissionnaire, datée, signée et cachetée, dûment conforme au bordereau des prix définis en annexe du présent CPS.

Enveloppe 3 – Offre Technique (deux exemplaires)

Le soumissionnaire doit fournir :

- Un modèle de reporting et des outils de suivi ;
- Au moins deux (02) copies d'attestation de référence, justifiant la réalisation par lui, des prestations identiques à celles prévues par le présent Cahier des Prescriptions Spéciales, dans le domaine des télécoms pour au moins 02 ans ;
- Une documentation technique complète et originale en langue française des prestations proposées : prospectus, catalogues etc.
- Une présentation des moyens humains, logistiques et organisationnel de l'entreprise soumissionnaire :CV (formations, expériences, niveau minimum des ressources affectées au plateau) ;
- Le plan de situation géographique (cachet et signature du représentant légal) ;
- Le tableau de soumission de l'offre technique en annexe 1 du présent CPS
- Une certification ISO 9001 version 2015 serait un atout majeur (Si oui joindre une copie du certificat ISO valide). A défaut, le prestataire devra nous garantir, délai à l'appui, des dispositions qui seront prises par sa structure pour souscrire à cette certification.

Am
R. M.

L'appartenance du centre d'appel à un groupe de centre d'appels serait également un atout : Prière le cas échéant, joindre les preuves d'appartenance.

Tous ces documents devront être regroupés (reliés/agrafés) pour former un document unique avec pour première page la liste récapitulative des pièces fournies. Le document ainsi constitué devra être fourni en deux exemplaires. Toute offre dont le nombre d'exemplaires ne serait pas conforme à cette prescription sera écartée par Moov Africa Bénin comme non-conforme aux conditions de la Consultation.

N.B. Les pièces énumérées ci-dessus doivent être cachetées et signées par le fournisseur. L'absence de l'une des pièces citées à l'article 14-2 pourrait être éliminatoire.

ARTICLE 15 : DATE ET HEURE LIMITES DU DEPOT DES OFFRES

Les offres doivent parvenir à l'adresse spécifiée dans l'avis de consultation au plus tard leà 18 heures précises.

Toutefois, Moov Africa Bénin se réserve le droit de prolonger le délai de dépôt des offres en modifiant le dossier de consultation restreinte avant ou après la date limite de dépôt des offres sous réserve de la notification par écrit à tous les candidats ayant retiré les dossiers de consultation.

ARTICLE 16 : OFFRES HORS DELAI

Toute offre reçue par Moov Africa Bénin après expiration du délai de remise des offres prévues à l'article 15 du présent avis de consultation restreinte, sera purement et simplement écartée et renvoyée au soumissionnaire.

ARTICLE 17 : ADJUDICATION

L'adjudication sera prononcée à l'issue de l'évaluation des offres en faveur du soumissionnaire dont les offres ont satisfait au mieux aux conditions de la consultation restreinte.

Il sera conclu entre les Adjudicataires et Moov Africa Bénin un contrat de prestations.

ARTICLE 118: REGIME FISCAL

Le contrat issu du présent avis sera soumis au régime fiscal de droit commun en République du Bénin. Les droits d'enregistrement et les frais de timbres sont à la charge du soumissionnaire reconnu adjudicataire qui est tenu de le faire enregistrer.

ARTICLE 19: CONTACT AVEC MOOV AFRICA -BENIN

Aucun soumissionnaire n'entrera en contact avec Moov Africa Bénin, sur aucun sujet concernant son offre, jusqu'à l'attribution du marché. Cependant, en cas de besoin, les soumissionnaires pourront adresser un mail à MOOV AFRICA BENIN via l'adresse électronique dédiée moovcotation@moov-africa.bj

ARTICLE 20 : DROIT DE MOOV AFRICA BENIN D'ACCEPTER L'UNE QUELCONQUE DES OFFRES ET DE REJETER UNE OU TOUTES LES OFFRES

Moov Africa Bénin se réserve le droit d'accepter ou d'écarter toute offre, d'annuler la procédure de consultation et d'écarter toutes les offres à un moment quelconque avant l'attribution du marché, sans, de ce fait, encourir une responsabilité quelconque vis-à-vis du (des) soumissionnaire (s) affecté (s), ni être tenu d'informer le (s) soumissionnaire (s) des raisons de sa décision.

Moov Africa Bénin se réserve le droit de déclarer l'avis infructueux lorsqu'il est constaté que les montants des offres sont au-delà de l'enveloppe budgétaire y afférent.

ARTICLE 21 : DELAI DE LIVRAISON ET D'EXECUTION

Le soumissionnaire devra s'engager à exécuter les actions suivant le planning validé et en observant les actions ci-dessous:

- Fournir la prestation suivant les délais indiqués ;
- Mettre à disposition chaque élément dans les délais prévus par le contrat ;
- Le délai de réalisation des prestations devra être précisé dans la réponse du soumissionnaire ;
- Le soumissionnaire indiquera le délai de garantie pour les prestations proposées, ainsi que le type d'assistance associée ;
- Il devra fournir également les références et contacts d'un support en ligne 24h/24h pour une assistance par téléphone.

ARTICLES 22 : NOTIFICATION

Moov Africa Bénin notifiera par écrit, au soumissionnaire dont l'offre a été acceptée, l'acceptation de sa proposition, avant l'expiration du délai de validité. 

Moov Africa Bénin notifiera alors aux autres soumissionnaires évincés que leurs offres n'ont pas été retenues.

ARTICLE 22 : SIGNATURE DU CONTRAT

A l'issue de la présente consultation, il sera établi un contrat entre le soumissionnaire adjudgé et MOOV AFRICA Bénin. Il sera basé sur les prix unitaires présentés sur les différents bordereaux de prix retenus au terme des négociations commerciales.

Après notification de l'acceptation de son offre et transmission du projet de contrat, l'adjudicataire ne disposera que de cinq (05) jours pour retourner à Moov Africa Bénin, ses observations.

Le contrat n'est valable, définitif et exécutoire qu'après sa signature par les Parties et sa notification par Moov Africa Bénin au prestataire.

Un délai de deux (02) jours est accordé au prestataire pour signer le contrat. Ce délai prend effet à partir de la date de l'accusé de réception de l'envoi invitant le prestataire à signer le contrat. Le délai supplémentaire pris par celui-ci sera décompté du délai d'exécution des prestations.

Seules les commandes effectivement transmises par MOOV AFRICA BENIN au prestataire l'engagent. *all in 2025*



Omar NAHLI

Directeur Général

Annexe 1 : TABLEAU DE SOUMISSION DE L'OFFRE TECHNIQUE

BASE D'ANALYSE TECHNIQUE DE L'OFFRE	DESCRIPTION	DOCUMENTS DE PREUVE (à annexer le cas échéant)
RESUME DE VOTRE EXPERIENCE DANS LE DOMAINE (02 ANS MINIMUM AUPRES D'UN OPERATEUR TELECOMS)		
VOS REFERENCES DANS LE DOMAINE (AU MOINS 02 ATTESTATIONS DE BONNE FIN D'EXECUTION AVEC DES OPERATEURS TELECOMS)		
DESCRIPTION DE VOTRE COMPREHENSION ET ANALYSE DES EXIGENCES DU BESOIN DE MOOV AFRICA 'ETISALAT BENIN		
PREUVE DE L'ADEQUATION DE L'EXPERIENCE ET DU PROFIL DES EQUIPES A AFFECTER SUR LA MISSION AVEC LES EXIGENCES DU BESOIN ET DES DILIGENCES A MENER (EXPERIENCES DANS LE DOMAINE)		
DESCRIPTION DES BASES ET CONDITIONS DE DEROULEMENT DE LA MISSION		
TEMPS DE REACTION SUITE A LA SOLLICITATION		
DESCRIPTION DES BASES DE SUIVI DES TRAVAUX		
POLICE D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE		
STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA SOCIETE	<i>CW Ensam</i>	

ANNEXE : Bordereau de prix

i. APPELS ET CONVERSATIONS DIGITALES

En réception d'appel et de requêtes digitales, le soumissionnaire est prié d'indiquer les tarifs applicables comme libellés ci-dessous :

DESIGNATION	PRIX UNITAIRE DE TRAITEMENT
≤ 200 000 appels+ digital par mois SERVIS	X FCFA
> 200 000 appels+ digital par mois SERVIS	X FCFA
UN MAXIMUM DE 300 000 APPELS ET DIGITAL SERVIS PAR LES CONSEILLERS CLIENTELE	-

ii. TRAITEMENT DES EMISSIONS D'APPELS

DESIGNATION	PRIX UNITAIRE PAR APPELS POSITIFS
PRIX UNITAIRE DE LA PRESTATION (entretien client compris entre 2mn et 5mn) (X F FCA)	----- (X FCFA)
PRIX UNITAIRE DE LA PRESTATION (entretien client compris compris entre 5mn 1s et 8mn) (X F FCA)	----- (X FCFA)
PRIX UNITAIRE DE LA PRESTATION (entretien client supérieur à 8mn) (X F FCA)	----- (X FCFA)

TELEVENTE/ CAMPAGNE SPECIFIQUE GENERATRICE DE REVENU

DESIGNATION	PRIX UNITAIRE PAR APPELS POSITIFS
PRIX UNITAIRE DE LA PRESTATION REPARTI COMME SUIV : 30% DU TARIF POUR APPELS POSITIFS 70% DU TARIF POUR CONCRETISATION DE LA VENTE	(X FCFA)
NOMBRE D'APPELS POSITIFS DANS LE MOIS DE (Y appels)...	Y appels
TOTAL POUR APPELS POSITIFS	(Y x 30%)
NOMBRE DE CONCRETISATION VENTE DANS LE MOIS (Z appels)	Z ventes
TOTAL POUR CONCRETISATION VENTE	(Z x 70%)

NB : Un appel positif en télévente est un appel dont la durée minimale est de 02 minutes.

iii. GESTION DU SERVEUR VOCAL INTERACTIF (IVR)

DESIGNATION	PRIX
FORFAIT MENSUEL POUR ACTUALISATION (Enregistrement + pose) DE 5 A 15 PROMPTS (Y Prompts)	----- (X FCFA)
FORFAIT MENSUEL POUR ACTUALISATION (Enregistrement + pose) DE 20 A 30 PROMPTS (Y Prompts)	----- (X FCFA)
FORFAIT MENSUEL POUR ACTUALISATION (Enregistrement + pose) DE 35 A 50 PROMPTS (Y Prompts)	----- (X FCFA)
FORFAIT MENSUEL AU DELA DE 50 PROMPTS	----- (X FCFA)
MALUS DE 10% EN CAS DE NON ATTEINTE DES OBJECTIFS	MALUS DE 10% EN CAS DE NON ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE DISPONIBILITE

Signature

MODELE DE SOUMISSION

Je soussigné, (Nom, Prénoms).....

Agissant en qualité de.....

Au nom et pour le compte de.....

Forme Juridique..... Sièges Sociale.....

..... Téléphone.....

Inscrit au Registre du Commerce de..... Sous le numéro.....

Numéro affiliation caisse de sécurité Sociale

Préalablement à ce qui suit, déclarons-nous engager pour fournir conformément aux conditions du dossier de consultation restreinte , n°.....,

Après avoir pris connaissance de l'ensemble des documents de la consultation restreinte pour la sélection d'une société de gestion de la relation clients, de télétraitements et de centres d'appels

Nous soumettons et engageons envers Moov Africa Bénin à fournir les prestations, conformément aux conditions fixées dans le dossier de consultation restreinte, moyennant les prix que nous établissons à forfait :

En chiffres CFA.....

En lettres CFA.....

Les prix réputés avoir été établis par nous.....

Ils comprennent toutes les sujétions et contraintes de l'application de la réglementation fiscale en République du Bénin et les dispositions techniques, administratives et financières prévues dans les pièces contractuelles.

Nous nous engageons à fournirconformément aux conditions du dossier de consultation restreinte.

La présente offre est valable pendant cent vingt (120) jours à compter de la date limite de remise des offres. L'offre continuera à nous engager et pourra être acceptée à tout moment avant la fin de cette période.

Les versements des sommes dues par Moov Africa Bénin SA seront effectués par virement au compte ouvert au nom de (nom du prestataire)

.....

Numéro de compte.....



Auprès de la Banque (Nom, adresse et Etablissement bancaire).....

.....
.....

Avant la signature du contrat, la présente soumission acceptée par vous vaudra engagement entre nous.

Nous avons bien noté que Moov Africa Bénin SA n'est pas tenue de retenir la soumission la moins disante ou de donner suite à la présente Consultation.

En foi de quoi nous soumettons ici, nous apposons notre signature.

Fait à le.....

Le soumissionnaire (nom et prénoms)

.....
.....

(signature et cachet).....

Dûment autorisé à signer les soumissions au de

Et en qualité de (fonction).....

