

# Avis d'Appel d'offres

**Pays :** La République Tunisienne

**Nom du Projet :** GovTech – Volet Santé

**Prêt No. IBRD-89870**

**Nom du Marché :** sélection d'un centre d'appel pour la gestion des réclamations en relation avec l'utilisation de la plateforme EVAX et de prise en charge de l'ensemble du flux d'appels entrants et leurs réacheminements vers les services concernés

**AO No:** TN-MTCTD-240639-NC-RFB

L'état Tunisien a reçu un financement de Banque Mondiale pour financer le projet GovTech – Volet Santé, et à l'intention d'utiliser une partie de ce prêt pour effectuer des paiements au titre « sélection d'un centre d'appel pour la gestion des réclamations en relation avec l'utilisation de la plateforme EVAX et de prise en charge de l'ensemble du flux d'appels entrants et leurs réacheminements vers les services concernés »

1. Le Ministère des Technologies de la Communication sollicite des offres fermées de la part de soumissionnaires éligibles et répondant aux qualifications requises pour « sélection d'un centre d'appel pour la gestion des réclamations en relation avec l'utilisation de la plateforme EVAX et de prise en charge de l'ensemble du flux d'appels entrants et leurs réacheminements vers les services concernés ».
2. La procédure sera conduite par mise en concurrence nationale en recourant à un Appel d'Offres (AO) telle que définie dans le « Règlement de Passation des marchés pour les Emprunteurs sollicitant le Financement de Projets d'Investissement (FPI) » (édition Juillet 2016, révisé en Novembre 2017 et Aout 2018), » et ouverte à tous les soumissionnaires de pays éligibles tels que définis dans le Règlement de passation des marchés.
3. Les Soumissionnaires intéressés et éligibles peuvent obtenir des informations auprès du Ministère des Technologies de la Communication à l'adresse mail suivante : [Evax@tunisia.gov.tn](mailto:Evax@tunisia.gov.tn) ; [UGP@tunisia.gov.tn](mailto:UGP@tunisia.gov.tn) et prendre connaissance des documents d'Appel d'offres à l'adresse mentionnée ci-dessous dans les horaires administratifs :

Rue : 88, Avenue Mohamed V, 1002

Étage/ numéro de bureau : 3<sup>ème</sup> étage, bureau n°306

Ville : **Tunis**

4. Le Dossier d'Appel d'offres en Français **peut être téléchargeable gratuitement** par tout Soumissionnaire intéressé directement sur le site du Ministère des Technologies de la Communication : <https://www.mtc.gov.tn/index.php?id=28>
5. Les offres devront être remises par dépôt direct au bureau d'ordre centrale du Ministère des Technologies de la Communication ou par voie postale recommandée ou par courrier express Rapide poste à l'adresse suivante : **Ministère des Technologies de la Communication - Bureau d'Ordre Central, 88, Avenue Mohamed V Tunis, Tunisie**

au plus tard le lundi 26 juillet 2021 à 12 H00. La soumission des offres par voie électronique ne sera pas autorisée. Toute offre arrivée après l'expiration du délai limite de remise des offres sera rejetée.

6. Les offres seront ouvertes en présence des représentants des soumissionnaires et des personnes présentes à l'adresse suivante :

Rue : **88, Avenue Mohamed V, 1002**

Étage/ numéro de bureau : **1<sup>ème</sup> étage, salle de réunion**

Ville : **Tunis**

Date et l'heure : le lundi 26 Juillet 2021 à 12 H30

Les offres doivent être accompagnées *d'une Garantie de l'offre comme suit :*

<i>Lot</i>	<i>Montant de garantie</i>
<i>Lot unique</i>	23000

7. L'adresse à laquelle il est fait référence ci-dessous est :

***Le Ministère des Technologies de la Communication***

***88, Avenue Mohamed V, 1002***

***Mr. Naoufel Bouzid***

***3ème étage, Bureau N°314***