

## AVIS D'APPEL D'OFFRES NATIONAL N° CASP 03/2020

### ACQUISITION D'UNE SOLUTION DE GESTION DES RECLAMATIONS CLIENTS

La **BH BANK** se propose de lancer un Appel d'Offres National pour l'acquisition et la mise en œuvre d'une solution de gestion des réclamations clients.

Peuvent participer au présent appel d'offres, les personnes morales spécialisées en la matière régies par le droit Tunisien et disposant d'un service après vente pour toutes les composantes de l'offre.

Les représentants des sociétés qui désirent participer au présent appel d'offres, doivent se présenter au **Secrétariat permanent de la commission des marchés de la BH-BANK sis au 5<sup>ème</sup> étage, bureau n° 507bis de l'Immeuble administratif de la BH-BANK, à l'espace de Tunis Bloc K, 1073 Mont plaisir**, munis de leur carte d'identité nationale et du cachet de la société représentée pour retirer le cahier des charges y afférent, contre la fourniture d'un reçu justifiant le versement en espèce de la somme non récupérable de cent cinquante Dinars (**150d**) au compte courant bancaire n° 14 207 207 3567000014 35 ouvert sur les livres de l'agence internationale de la BH sise à **l'angle de l'avenue du Japon et de la rue Aboubaker el Moutawakel, 1073 Montplaisir**. Tunis.

Les offres dont la validité exigée est de 90 jours à compter du lendemain de la date limite fixée pour la réception des offres, doivent être envoyées par voie postale et en recommandée ou par rapid-poste ou remises directement et contre récépissé au bureau d'ordre central (B.O.C) de la BH au nom de la **BH-BANK – Bureau d'Ordre Central : 18, Avenue Mohamed V - CP 1023 -Tunis**.

Elles doivent être présentées conformément à **l'article 9** du cahier des charges comme suit :

- Une enveloppe extérieure (E) fermée ne comportant que la mention suivante :

**« A NE PAS OUVRIR APPEL D'OFFRES N° CASP.03/2020  
ACQUISITION D'UNE SOLUTION DE GESTION  
DES RECLAMATIONS CLIENTS »**

Cette enveloppe extérieure doit renfermer et sous peine de nullité :

1. Les pièces administratives énumérées de E1 à E6 désignées au point **I** à l'alinéa **9.2** à l'article **9** du cahier des charges y compris La caution bancaire provisoire qui est fixée à deux mille (2.000.000) dinars
2. Une première enveloppe intérieure fermée portant, outre l'objet de l'Appel d'Offres, le nom du soumissionnaire et la mention « Enveloppe A – Offre technique ». Elle doit contenir les pièces énumérées de A1 à A9 désignées au point **II** à l'alinéa **9.2** à l'article **9** du cahier des charges.
3. Une deuxième enveloppe intérieure fermée portant, outre l'objet de l'Appel d'Offres, le nom du soumissionnaire et la mention « enveloppe B – Offre financière ». Elle doit contenir les pièces énumérées de B1 à B3 désignées au point **III** à l'alinéa **9.2** à l'article **9** du cahier des charges.

**Les copies scannées des documents demandés sous forme originale ou copies certifiées conformes aux originaux ne sont pas acceptées.**

La date limite de réception des offres est fixée au **mardi 24/03/2020** jusqu'à **16heures**; date et heure limites fixées pour la réception des offres. La date consignée au cachet du bureau d'ordre central de la BH-BANK fait exclusivement foi.

Toute offre incomplète ou parvenue après la date et l'horaire prescrits sera rejetée.