

EPE - Algérie Télécom - SPA  
Direction Générale  
NIF : 00021600180833716001  
Division Achats, Moyens & Patrimoine  
Direction Administration Des Marchés

**AVIS D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT AVEC EXIGENCE DE CAPACITES MINIMALES  
N°08/AT/DG/DAMP/DAM/2026**

Un avis d'appel d'offres national ouvert avec exigence de capacités minimales est lancé pour :

**« ACQUISITION D'UNE SOLUTION CONTACT CENTER COMPRENANT LE HARDWARE, LE SOFTWARE, L'INSTALLATION, LA CONFIGURATION, LA MISE EN SERVICE, LES LICENCES, LE SUPPORT ET LA FORMATION »**

**ELIGIBILITE DES CANDIDATS :**

Le présent Appel d'Offres National Ouvert avec Exigence de Capacités Minimales s'adresse uniquement aux opérateurs économiques ayant la qualité de :

- Editeurs de solution Contact Center ;
- Partenaires ou représentants d'éditeurs de solution Contact Center.

Les soumissionnaires doivent obligatoirement joindre les documents probants justifiant leur qualité, à savoir, un certificat de fabricant pour les éditeurs, ou un (01) document probant justifiant la relation de partenariat et/ou représentativité de l'éditeur de la solution proposée en cours de validité pour les partenaires ainsi que les représentants.

Par ailleurs, les soumissionnaires doivent justifier leurs expériences, et ce, par la présentation d'un procès-verbal de réception définitive ou d'une attestation de service fait sans réserve ou d'une attestation de bonne exécution, prouvant la fourniture ou le déploiement ou l'installation ou la mise en service d'une solution Contact center et/ou Call center, au cours des cinq (05) dernières années précédant à la date d'ouverture des plis.

**NB :**

- Les documents relatifs à l'éligibilité des candidats rédigés en langues étrangères doivent être accompagnés d'une traduction officielle en langue arabe et/ou française, faite par un traducteur officiel Algérien) ;
- Le document justifiant la qualité du soumissionnaire doit être délivré par une entité compétente et dûment habilitée (Le document ne doit pas être signé par le soumissionnaire lui-même), sous peine de non-considération lors de l'étape d'évaluation des offres ;



1/3



- La référence professionnelle qui sert à l'éligibilité ne sera pas prise en compte dans l'évaluation technique ;
- La Structure Contractante se réserve le droit de vérifier les références des soumissionnaires par tout moyen légal.

Les représentants des entreprises intéressées peuvent se présenter pour retirer le cahier des charges, **accompagnés du cachet de l'entreprise** à l'adresse ci-après :

**ALGÉRIE TÉLÉCOM EPE SPA**  
**DIRECTION GÉNÉRALE**  
**DIVISION ACHATS, MOYENS ET PATRIMOINE**  
**DIRECTION ADMINISTRATION DES MARCHES**  
**DÉPARTEMENT GESTION ET SUIVI DES COMMISSIONS**  
**SERVICE LANCEMENT DES APPELS D'OFFRES**  
**Sis à Route Nationale N°05, Cinq Maisons, Mohammadia - 16102 –Alger**

Contre le versement d'un montant de **Dix mille dinars Algériens (10 000,00 DA)**, non remboursable, représentant les frais de documentation et de reprographie.

Le paiement se fera auprès de la Banque Nationale d'Algérie BNA - Agence 648 Mohammadia (au niveau du siège de la Direction Générale d'Algérie Télécom), représentant les frais de documentation et de reprographie par versement au compte bancaire :

Compte en dinars : **N°001 00648 0300 000 001/42.**

Le cahier des charges doit être retiré par le candidat ou son représentant dument mandaté à cet effet.

#### **PRESENTATION DES OFFRES :**

Les candidats doivent insérer le dossier administratif, l'offre technique et l'offre financière dans des enveloppes séparées et fermées, en indiquant sur chaque enveloppe la dénomination de l'opérateur économique, la référence et l'objet de l'appel à la concurrence, ainsi que, sur chaque enveloppe correspondante, la mention « **DOSSIER ADMINISTRATIF** », « **OFFRE TECHNIQUE** » et « **OFFRE FINANCIÈRE** », comme suit :

1. Le **dossier administratif** comprend un (01) **original du dossier en format papier** plus en format électronique inséré dans une enveloppe portant la dénomination de l'opérateur économique l'indication sur la référence et l'objet de l'appel d'offres et la mention dossier administratif.
2. L'**offre technique** comprend un (01) **original de l'offre en format papier** plus en format électronique insérée dans une enveloppe portant la dénomination de l'opérateur économique l'indication sur la référence et l'objet de l'appel d'offres et la mention offre technique.



2/3



3. **L'offre financière** comprend un (01) **original de l'offre en format papier** plus en format électronique insérée dans une enveloppe portant la dénomination de l'opérateur économique l'indication sur la référence et l'objet de l'appel d'offres et la mention offre financière.

Ces trois 03 enveloppes seront insérées dans une autre enveloppe externe fermée et anonyme, comportant les mentions suivantes :

**APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT AVEC EXIGENCE DE CAPACITÉS MINIMALES  
AT/DG/DAMP/DAM/ N°08/2026**

**Objet : ACQUISITION D'UNE SOLUTION CONTACT CENTER COMPRENANT  
LE HARDWARE, LE SOFTWARE, L'INSTALLATION, LA CONFIGURATION,  
LA MISE EN SERVICE, LES LICENCES, LE SUPPORT ET LA FORMATION**

**(À n'ouvrir que par la Commission d'Ouverture des Plis et d'Evaluation des Offres)**

Les offres doivent être déposées à l'adresse suivante :

**ALGERIE TELECOM EPE SPA  
DIRECTION GENERALE  
DIVISION ACHATS, MOYENS ET PATRIMOINE  
DIRECTION ADMINISTRATION DES MARCHES  
DEPARTEMENT GESTION ET SUIVI DES COMMISSIONS  
SERVICE LANCEMENT DES APPELS D'OFFRES  
Sis à Route Nationale N°05 Cinq Maisons, Mohammadia – 16102 –Alger**

La durée de préparation des offres est fixée à **vingt et un (21) jours calendaires** à compter de la première date de parution de l'avis d'appel d'offres dans les quotidiens nationaux, sur le Bulletin Officiel des Marchés de l'Opérateur Public (BOMOP), dans la presse électronique et sur le site web officiel d'Algérie Télécom EPE SPA.

La date et heure limite de dépôt des offres sont fixées au dernier jour de préparation des offres de **08h00 à 14h00**.

Si ce jour coïncide avec un jour férié ou un jour de repos légal (vendredi ou samedi), la durée de préparation des offres est prorogée jusqu'au jour ouvrable suivant, dans les mêmes heures.

Les soumissionnaires sont conviés à assister à l'ouverture des plis des offres techniques et financières, qui aura lieu en séance publique, le même jour correspondant à la date du dépôt des offres à **14h00** à l'adresse précitée.

Les candidats restent tenus par leurs offres pendant une période de **cent quatre-vingts (180) jours** à compter de la date d'ouverture des plis.

3/3

