



**Société Tunisienne de l'Air  
« TUNISAIR »**

**DOSSIER D'APPEL D'OFFRES**

**ANNEE 2024**

**ABONNEMENT A UNE SOLUTION INTEGREE  
POUR LA GESTION DU FRET**

## APPEL D'OFFRES ANNEE 2024

### CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

#### ARTICLE 1 OBJET DU MARCHÉ

Pour le remplacement de la solution actuelle, TUNISAIR propose d'exploiter une solution complète de gestion Fret (Opérationnel, Commercial, Courrier Poste, Recettes, Gestion des ULDs) en conformité avec les standards du marché dans le domaine de transport (Fret) aérien afin d'optimiser ses processus métiers et d'améliorer sa stratégie de prise de décision.

Le présent appel d'offres a pour objet l'implémentation et l'exploitation d'une solution hostée de gestion fret, dont les spécifications techniques sont détaillées dans le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et ce afin de garantir la continuité de la gestion des activités Fret dans des conditions optimales et tenir compte des innovations du secteur du transport et fret aérien en matière de traitement, de contrôle et d'outils d'aide à la décision.

La solution cible doit impérativement procéder à :

- ✓ La réservation des expéditions Fret
- ✓ La gestion des contrats et de tarifs Fret
- ✓ La gestion des stocks AWB
- ✓ La gestion des programmes de vols Fret
- ✓ La gestion des clients Fret
- ✓ La gestion des réclamations et litiges (pour le transport Fret)
- ✓ La gestion de l'export Fret
- ✓ La gestion de l'import Fret
- ✓ La gestion du transit Fret
- ✓ La gestion de l'assistance Fret aux autres compagnies
- ✓ La gestion des ULDS
- ✓ La gestion des GSAs
- ✓ Le traitement du transport du courrier poste (Air-Mail)
- ✓ La gestion des recettes Fret

Le marché est constitué d'un seul lot. Les soumissionnaires doivent participer à l'ensemble du lot.

#### ARTICLE 2 SERVICES ATTENDUS

- Abonnement à une solution intégrée pour la gestion de l'activité du Fret
- Formation sur la solution proposée
- Service d'exploitation de support après-vente



### **ARTICLE 3 GARANTIES PROFESSIONNELLES ET CARACTERISTIQUES TECHNIQUES**

Les spécifications techniques sont définies, ci-dessous, et font partie intégrante du présent CCTP.

#### **Garanties Professionnelles :**

- ✓ Le soumissionnaire doit avoir :
  - Au moins une (01) référence contractée pendant les 5 dernières années dans le domaine des solutions similaires, justifiée par un contrat signé, une facture, un bon de commande ou un PV de réception définitive ou tout autre pièce justificative.
  - Une équipe projet formée de :
    - Un (01) chef de projet : ayant une licence ou une maîtrise ou un diplôme d'ingénieur ou un master, en informatique et ayant au moins une expérience de (05) cinq ans justifiés par une copie du diplôme et un profil de CV signé par le soumissionnaire.
    - Un (01) membre : ayant un diplôme de technicien supérieur ou une licence ou une maîtrise ou un diplôme d'ingénieur ou un master, en informatique et ayant une expérience minimale d'une (01) année justifiés par une copie du diplôme et un profil de CV signé par le soumissionnaire.
    - Un (01) formateur : ayant une licence ou une maîtrise ou un diplôme d'ingénieur ou un master, en informatique et ayant une expérience minimale de deux (02) ans justifiés par une copie du diplôme et un profil de CV signé par le soumissionnaire.

En cas de remplacement, le soumissionnaire retenu est tenu de remplacer toute ressource avec une équivalente ou plus après accord de Tunisair.

#### **Caractéristiques techniques :**

##### **INTERFAÇAGE AVEC LES AUTRES SYSTEMES**

- Interfaçage avec les autres systèmes via des messages et services (mail, telex, sftp/ftp, ...) standards
- Possibilité d'interfaçage avec les outils de pesage et de dimensionnement automatique
- Possibilité d'interfaçage avec les outils de lectures des codes à barres et des codes QR

##### **RESERVATION ET GESTION DES CAPACITES**

- Prise en charge des programmes des vols
- Gestion optimale des capacités et espaces alloués

##### **GESTION DES CONTRATS ET DE TARIFS**

- Intégration et support des contrats/conventions et de tarification nécessaire à l'opération Fret, poste et assistance (TACT, Conventions bilatérales, standard, spéciale,...)
- Support plusieurs modes de paiement
- Support plusieurs types de devises (TND, USD, Euros,...)

##### **GESTION DES STOCKS AWB**

- Gestion complète et contrôle du stock Air Waybill (AWB)
- Blocage, mise en liste noire, mise à jour du statut du stock AWB

##### **GESTION DES PROGRAMMES DE VOLS**

- Gestion (création, modification, suppression) des programmes de vols (saison, Charter,...)
- Traitement des programmes de vols (SSM/ASM/MVT,...)

- Prise en charge des programmes de vols des autres compagnies
- Prise en considération des changements (de programme de vols, d'appareil, de date, de destination, de route,...)

#### **GESTION DES CLIENTS**

- Module de gestion des clients et partenaires (Inscription, validation, rejet, blocage,...)

#### **GESTION DES RECLAMATIONS ET LITIGE**

- Gestion des réclamations et plaintes clients

#### **EXPORT**

- Processus d'acceptation
- Edition et impression des documents nécessaires à l'acceptation des expéditions (AWB, ....)
- Processus d'export
- Gestion et support des marchandises spéciales et dangereuses
- Envoie des messages NOTOC et affichage des messages d'erreur et d'attention en cas de non-respect des règles mises en place
- Suivi des mouvements et des statuts des expéditions
- Envoi des données des expéditions aux destinations en amant (Magasin export, Scanners des marchandises dangereuses,...), aux aéroports de transit et de destination et aux autorités douanières.
- Paiement/Facturation des expéditions
- Gestion des irrégularités (retours, annulations, débarquement, en attente, ...)
- Gestion des écarts d'export : identification, enregistrement, liste d'actions, traçabilité et suivi des procédures de résolution

#### **IMPORT**

- Processus d'import
- Réception des notifications d'import, des manifestes et des lettres de transport de toutes les autres compagnies
- Edition et impression de toutes les documents nécessaires au processus import et livraison au client
- Facturation et encaissement conforme aux procédures en vigueur
- Gestion des irrégularités (retours, non livraison, livraison partielle,...)

#### **TRANSIT**

- Gestion des marchandises en transit

#### **ASSISTANCE ET GESTION DES ULDS**

- Processus d'assistance des vols
- Gestion des ULDs (inventaire, suivi en temps réel, génération des alertes, niveau de stockage, réparation des ULDs,...)

#### **GESTION DES GSAs**

- Gestion (réservation, suivi,...) des expéditions en ligne par les GSAs

#### **TRAITEMENT DU COURRIER POSTE (Air-MAIL)**

- Traitement complet et automatisé du courrier poste (transporté via les vols TU ou vols compagnies étrangères)

- Support des messages RESDIT et CARDIT de l'UPU versions récentes
- Support des formats CN51 et CN66
- Conforme avec les standards IATA et UPU

### **CONFORMITE AVEC ICS2**

- Conforme à ICS2

### **GESTION DES RECETTES**

- Gestion des tarifs (tout type utilisé par la compagnie), des contrats et des conventions spéciales
- Gestion de devises (monnaie tunisienne à 3 chiffres et devises)
- Traitement complet des ventes et facturation des recettes à l'export / à l'import
- Au niveau du traitement des ventes, édition des états préliminaires et ce avant validation, clôture et comptabilisation finale
- Interfaçage entre fichier Cass et le logiciel financier pour confrontation des données (les fichiers périodiques Cass doivent être téléchargeables par le logiciel financier)
- Traitement au transport
- Gestion et facturation des recettes d'assistance
- Gestion et facturation des recettes mail Poste
- Interfaçage automatique des données des CN38 du système/module commercial vers le système/module recettes fret
- Gestion et facturation interline (inbound and outbound Interline Billing) fret et poste
- Prise en charge et facturation de tous les traçons de transport de l'origine jusqu'à la destination finale
- Support et mise à jour des régulations IATA (avec alertes)
- Contrôler les encaissements des LTA en port dû à l'étranger (LTA en Charge Collected)
- Facturation des compagnies étrangères selon les standards IATA avec alertes d'anomalies
- Gestion des remboursements et avoirs clients
- Gestion des LTA abandonnées à destination
- Gestion des factures additionnelles / redressement
- Traitement des rejets et de recharge/refacturation
- Gestion des réconciliations inter compagnies
- Réconciliation des comptes d'attentes
- Write Back des LTA périmées
- Possibilité de vérification des données avant édition des factures
- Gestion des écarts de facturation via des alertes

### **COMPTABILITE**

- Comptabilisation des ventes agences TUNISAIR / GSA en devises étrangères et conversion en dinars selon le taux IATA du mois
- Comptabilisation des ventes et commissions par Agence/Zone/GSA en devise et en TND.
- Comptabilisation des ventes selon les différents types de paiement (Cash, en compte, chèque, Carte de crédit, ...etc.)
- Comptabilisation des ventes et commissions GSA.
- Comptabilisation de la vente tout en défalquant tarif brut, Taxes, fees au niveau du compte comptable approprié
- Possibilité de paramétrage de toutes nouvelles formes de paiement avec affectation d'un nouveau schéma comptable
- Comptabilisation du fret/poste à tarif réduit ou gratuit

- Paramétrage des nouvelles représentations ou point de vente TUNISAIR, GSA, compagnies aériennes.
- Paramétrage des comptes comptables
- Paramétrage des nouveaux types de paiement, nouveau type de cartes de crédit.
- Edition d'un plan comptable recettes fret.
- Traitement comptable des échanges MCO contre LTA.
- Traitement comptable des échanges LTA contre LTA et le remboursement des LTA.
- Comptabilisation des MCO dans les comptes comptables appropriés selon le service type.
- Comptabilisation des recettes au transport (LTA, Poste et MCO) à la clôture du traitement.
- Traitement comptable des factures INWARD ET OUTWARD BILLING des compagnies aériennes ICH et non ICH
- Clôture comptable mensuelle
- Edition d'un Grand livre.
- Edition d'une balance du mois et année.
- Comptabilisation des gains et pertes de l'utilisation des LTA et MCO.
- Write back des LTAs selon une périodicité prédéterminée
- Comptabilisation des gains et pertes de change.
- Write back des MCO selon une périodicité prédéterminée
- Saisie comptable manuelle.
- Paramétrage des schémas comptables
- Interfaçage des mouvements comptables du mois avec le système d'information ERP-module GL.
- Rapprochement comptable avec les mouvements de vente, transport, INWARD ET OUTWARD BILLING.

#### **RAPPORTS ET ANALYSE**

- Génération des rapports personnalisés sur les réservations, les ventes, les exports, les imports, les débarquements, les recettes Fret/Poste (réelles, réalisées vs projetées)
- Analyse et aide à la décision pour l'amélioration des processus opérationnels et des recettes Fret/Poste (Utilisation des historiques des ventes et des transports pour optimiser les recettes Fret/Poste, réviser les tarifs, prévoir des capacités, gérer les surréservations,...)
- Tableaux de Bord variés pour la bonne exploitation de l'activité Fret, poste et assistance
- Génération des rapports d'irrégularité et des avis de non-livraison
- Tableau de bord/Rapport faisant le lettrage entre le fret transporté et celui non encore payé/versé.
- Etat du statut des LTA / LTA Transportés / LTA Vendus
- Les Factures Outward billing effectués en post clôture
- Export des rapports personnalisés en : PDF/Excel/TXT/CSV

#### **AUTRES**

- Mise à jour des systèmes proposés par les données reprises
- Mise en place et implémentation des interfaces nécessaires
- Fourniture gratuite des mises à jour mineures et majeures jusqu'à la fin du contrat

#### **ARTICLE 4 SERVICES, FORMATION, SUPPORT ET ASSISTANCE**

##### **a) Services**

Le soumissionnaire s'engage à fournir un service de gestion de l'activité du Fret conformément au contrat signé par les deux parties et aux standards de l'industrie.

#### **b) Formation**

Le soumissionnaire s'engage à assurer à sa charge une formation technique pour 10 formateurs minimum de Tunisair pendant 6 jours minimum en ligne ou en présentiel, leur permettant d'assurer le bon fonctionnement du logiciel.

Le prestataire fournira aux concernés par la formation, le manuel de formation et un certificat de participation.

#### **c) Support et assistance**

Le support technique doit être pris en charge durant toute la durée contractuelle. Le support inclue l'assistance par des spécialistes de l'outil, bien formés et expérimentés, à même de répondre aux questions techniques et de résoudre les problèmes techniques liés au bon fonctionnement du logiciel.

### **ARTICLE 5 DEPLACEMENT ET HEBERGEMENT**

Les coûts de déplacement et d'hébergement et de la logistique et tout autre type de charge seront à la charge du prestataire.

### **ARTICLE 6 PLANNING D'EXECUTION**

Le soumissionnaire devra présenter un planning d'exécution du projet en tenant compte des délais d'exécution de quatre (04) mois maximum fixés dans le cadre de cette mission dès la transmission de l'ordre de service. Ce planning devra être approuvé par Tunisair, incluant au minimum les étapes suivantes :

- 1) Préparation et installation de l'environnement (système, noyau de l'application)
- 2) Formation
- 3) Mise en production (validation des besoins, configuration, paramétrage et tests)
- 4) Clôture

### **ARTICLE 7 OBLIGATIONS DE TUNISAIR ET DU FOURNISSEUR**

Pour la réalisation de la mission, Tunisair doit :

- Mettre à la disposition de l'équipe intervenante tous les documents et informations nécessaires à la réalisation et la mise en œuvre du projet.
- Donner l'accès à l'équipe intervenante à toutes les installations nécessaires et faciliter les entretiens avec le personnel de Tunisair.

Pour la réalisation de la mission, le soumissionnaire doit :

- Effectuer la mission qui lui est confiée conformément à la législation en vigueur et les standards de l'industrie.
- Exécuter toutes les phases avec diligence, selon les usages de la profession sans retard ou interruption non justifiés.
- Remettre à Tunisair aux dates convenues, tous les livrables signés.

Le titulaire du marché ne pourra utiliser les données de Tunisair pour des fins d'études ou de modélisation qu'après accord de Tunisair.

Les responsabilités des deux parties devraient être conformes au contrat signé.

**ARTICLE 8 NIVEAUX DU SERVICE DE SUPPORT**

Le service de support devra couvrir 24x7x365. Le soumissionnaire proposera un service SLA dans sa proposition technique.

**ARTICLE 9 PROTECTION DE DONNEES**

Afin d'exécuter les services de Tunisair, certaines données seront mises à la disposition du fournisseur. Tunisair sera le contrôleur des données et le fournisseur sera le traitant de ces données.

En ce qui concerne toutes les données personnelles traitées par le fournisseur au nom de Tunisair dans le cadre des services fournis du présent marché, les parties doivent se conformer à tout moment à leurs obligations telles qu'énoncées dans le présent cahier des charges.

**ARTICLE 10 CONFIDENTIALITE**

Les équipent intervenantes du soumissionnaire et de Tunisair s'engagent à traiter de façon confidentielle tout document et toute information dont ils prennent connaissance lors de la mission. Le prestataire retenu est tenu, ainsi que l'ensemble des personnes travaillant dans le cadre du projet au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits, informations et décisions dont il aura eu connaissance au cours de l'exécution des services.

**ARTICLE 11 DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Le titulaire du marché et Tunisair s'engagent à respecter les droits de propriété intellectuelle objet du présent marché.

Tunis, le : .....

LU ET APPROUVE,

Nom : .....

Titre: .....

Signature:.....



**APPEL D'OFFRES ANNEE 2024**  
**CAHIER DES CONDITIONS D'APPEL D'OFFRES**

**ARTICLE 1 OBJET DE L'APPEL D'OFFRES**

Pour le remplacement de la solution actuelle, TUNISAIR propose d'exploiter une solution complète de gestion Fret (Opérationnel, Commercial, Courrier Poste, Recettes, Gestion des ULDS) en conformité avec les standards du marché dans le domaine de transport (Fret) aérien afin d'optimiser ses processus métiers et d'améliorer sa stratégie de prise de décision.

Le présent appel d'offres a pour objet l'implémentation et l'exploitation d'une solution hébergée de gestion fret, dont les spécifications techniques sont détaillées dans le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et ce afin de garantir la continuité de la gestion des activités Fret dans des conditions optimales et tenir compte des innovations du secteur du transport et fret aérien en matière de traitement, de contrôle et d'outils d'aide à la décision.

La solution cible doit impérativement procéder à :

- ✓ La réservation des expéditions Fret
- ✓ La gestion des contrats et de tarifs Fret
- ✓ La gestion des stocks AWB
- ✓ La gestion des programmes de vols Fret
- ✓ La gestion des clients Fret
- ✓ La gestion des réclamations et litiges (pour le transport Fret)
- ✓ La gestion de l'export Fret
- ✓ La gestion de l'import Fret
- ✓ La gestion du transit Fret
- ✓ La gestion de l'assistance Fret aux autres compagnies
- ✓ La gestion des ULDS
- ✓ La gestion des GSAs
- ✓ Le traitement du transport du courrier poste (Air-Mail)
- ✓ La gestion des recettes Fret

Le marché est constitué d'un seul lot. Les soumissionnaires doivent participer à l'ensemble du lot.

**ARTICLE 2 ALLOTISSEMENT**

Le marché est constitué d'un seul lot. Les soumissionnaires doivent participer à l'ensemble du lot.

**ARTICLE 3 DOCUMENTATION ET FICHES TECHNIQUES**

Le soumissionnaire est tenu de **joindre à son offre technique** les fiches descriptives des détails des caractéristiques techniques de la solution objet de son offre ainsi que la documentation complète.

## ARTICLE 4 CONDITIONS DE PARTICIPATION

### 5-1 Conditions à remplir pour prendre part au marché

Le marché objet du présent appel d'offres ne peut être passé qu'avec des fournisseurs qui ne se trouvent pas en état de faillite ou de redressement judiciaire et qui présentent les garanties et les références nécessaires pour la bonne exécution de leurs obligations.

### 5-2 Justificatifs à fournir

Le dossier de l'offre doit être présenté conformément à l'article **relatif à « la constitution de l'offre »** du présent cahier des charges. Toutes les pièces à fournir doivent être de dates récentes et en cours de validité.

## ARTICLE 5 CONSTITUTION DE L'OFFRE

L'offre est constituée de :

- ✓ Caution provisoire conformément à la réglementation des marchés publics,
- ✓ Pièces administratives
- ✓ Cahier des Charges
- ✓ Offre technique,
- ✓ Et offre financière.

L'offre technique et l'offre financière doivent être consignées dans deux enveloppes distinctes fermées et scellées, qui doivent être insérées, avec la caution provisoire, les pièces administratives et le cahier des charges, dans une troisième enveloppe fermée et scellée indiquant la référence de l'appel d'offres et son objet.

### **Caution Provisoire :**

Une caution bancaire provisoire (ANNEXE 3) de soumission portant le nom du soumissionnaire, égale à : 35 000 dinars

Cet engagement doit être conforme au modèle ci-joint en annexe et par le moyen d'une caution bancaire délivrée par une banque tunisienne ou une banque étrangère avalisée par une banque tunisienne et souscrite au profit de TUNISAIR.

Le cautionnement provisoire doit rester valable pendant la durée de la validité de l'offre. Il sera restitué au soumissionnaire après la proclamation définitive du résultat de l'appel d'offres. Toutefois, il sera échangé contre un cautionnement définitif pour celui qui aurait été proclamé titulaire du marché.

Les cautions bancaires provisoires seront libérées

- ✓ **Pour les soumissionnaires non retenus** : après approbation du rapport d'évaluation par les instances compétentes sur le choix du titulaire du marché et ce compte tenu du délai de validité des offres.
- ✓ **Pour le(s) soumissionnaire(s) retenu(s)** : après la remise de la caution bancaire définitive dans un délai de 20 jours à partir de la notification de l'attribution du marché.

La caution bancaire provisoire sera mise en paiement notamment :

- Si le soumissionnaire renonce à son offre durant le délai de sa validité.
- Si le soumissionnaire retenu ne remet pas la caution bancaire définitive.
- Si le soumissionnaire refuse de signer le marché.

## **Pièces administratives :**

### **Pour les soumissionnaires résidents :**

- ✓ une attestation fiscale prévue par la législation en vigueur, en cours de validité.
- ✓ Un certificat d'affiliation à la CNSS ;
- ✓ Un extrait du registre de commerce.
- ✓ une déclaration sur l'honneur présentée par les soumissionnaires :
  - Qu'il n'était pas un agent public au sein de TUNISAIR ayant cessé son activité depuis moins de cinq ans.
  - De n'avoir pas fait et ne pas faire par eux même ou par personnes interposées des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion du marché et des étapes de son exécution.
- ✓ la fiche de renseignements généraux sur le fournisseur dûment remplie et signée (ANNEXE 1).

### **Pour les soumissionnaires non-résidents :**

- ✓ Un certificat de non-faillite, de redressement judiciaire ou tout autre document équivalent prévu par le droit du pays d'origine authentifié par les services consulaires Tunisiennes.
- ✓ Un extrait du registre de commerce ou RNE ou tout autre document équivalent prévu par le droit du pays d'origine.
- ✓ Une déclaration sur l'honneur présentée par les soumissionnaires (ANNEXE 7):
  - Qu'il n'était pas un agent public au sein de TUNISAIR ayant cessé son activité depuis moins de cinq ans.
  - De n'avoir pas fait et ne pas faire par eux même ou par personnes interposées des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion du marché et des étapes de son exécution.
- ✓ La fiche de renseignements généraux sur le fournisseur dûment remplie et signée (ANNEXE 1).

## **Cahier des Charges :**

Le présent cahier des charges constitué par : le Cahier des Conditions d'Appel d'Offres (C.C.A.O ), le Cahier des Clauses Administratives Particulières ( C.C.A.P ) et le Cahier des Clauses Techniques Particulières ( C.C.T.P ) dûment datés, signés et paraphés sur chacune de leurs pages.

## **Offre Technique :**

Le soumissionnaire établira son offre conformément aux spécifications techniques du présent cahier des charges et exigences du cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

Elle doit permettre, par les documents fournis (caractéristiques, notes et fiches descriptives, catalogues, documentation etc.) de juger de la valeur technique de la solution proposée.

L'offre technique doit comporter les pièces ainsi que les renseignements suivants :

- ✓ Le tableau de soumission technique joint en annexe au présent cahier des charges soigneusement rempli et signé par le soumissionnaire sous peine de rejet automatique de l'offre.
- ✓ Les fiches descriptives et documentations techniques de la solution objet de l'offre.
- ✓ Une proposition SLA

## **Offre financière (ANNEXE 2) :**

Le pli contenant l'offre financière doit comporter :

- ✓ La soumission financière clairement remplie et dûment signée par le soumissionnaire, établie et basée sur le bordereau des prix détaillés, selon le modèle fourni en annexe du présent cahier des charges.
- ✓ L'offre financière conformément au modèle de bordereau des prix tel qu'il figure dans le dossier de l'appel d'offres dûment rempli :

### **Pour les soumissionnaires résidents :**

Les prix en hors taxes  
Le montant de la TVA  
Les prix en TTC

### **Pour les soumissionnaires non-résidents :**

Les prix en DDP. Tous les frais sont à la charge du fournisseur (transport, assurance, transit, dédouanement...).

Les prix en DDP=Delivry Duty Paid = Rendu au bénéficiaire droits acquittés

Pour les services : prix unitaire et prix total

## **ARTICLE 6 LANGUE DE L'OFFRE**

L'offre présentée par le soumissionnaire, tous les documents s'y rapportant ainsi que toutes les correspondances échangées entre le soumissionnaire et Tunisair peuvent être rédigés en langue française ou anglaise.

Toutefois, certaines fiches descriptives techniques peuvent éventuellement être présentées en langue anglaise.

## **ARTICLE 7 FRAIS DE L'OFFRE**

Tous les frais relatifs à la préparation et la présentation de l'offre sont à la charge du soumissionnaire.

Tunisair ne sera en aucun cas responsable de ces frais, ni tenue de les payer quelle que soit la façon dont se déroule le processus de l'appel d'offres et quel qu'en soit le résultat.

## **ARTICLE 8 PRESENTATION ET ENVOI DE L'OFFRE**

Les offres doivent être insérées dans trois (03) enveloppes distinctes :

- Enveloppe A : L'offre technique fermée, scellée et indiquant l'identité du soumissionnaire, la référence de l'Appel d'offres et son objet et portant la mention « Offre Technique Appel d'offres N°.../2024 »
- Enveloppe B : L'offre financière fermée, scellée et indiquant l'identité du soumissionnaire, la référence de l'Appel d'offres et son objet et portant la mention « Offre Financière Appel d'offres N°.../2024 »
- Enveloppe C extérieure : fermée, scellée, indiquant la référence de l'Appel d'offres et son objet et comportant les enveloppes A et B, la caution provisoire (ANNEXE 3), les pièces administratives et le cahier des Charges dûment paraphé et signé

Le pli C contenant l'offre doit être envoyé par voie postale et sous pli recommandé ou par poste rapide, ou déposé directement auprès du bureau d'ordre central de Tunisair, contre accusé de réception, à l'adresse suivante :

**TUNISAIR, SIEGE SOCIAL**  
**SECRETARIAT PERMANENT DES ORGANES DE DELIBERATION**  
**(SPOD)**  
**BOULEVARD MOHAMED BOUAZIZI**  
**2035- Aéroport Tunis Carthage-Tunis**

Les offres doivent parvenir au Bureau d'Ordre de TUNISAIR au plus tard à l'heure et date limite de remise des offres indiquée à l'avis de l'appel d'offres (le cachet du Bureau d'Ordre de TUNISAIR fait foi).

Après leur dépôt, les offres ne peuvent être ni remplacées ni retirées, les soumissionnaires sont liés par leur offre dès la réception de celle-ci par TUNISAIR.

Toute offre parvenue après la date limite sera systématiquement rejetée, seuls seront acceptés les plis parvenus à TUNISAIR dans les délais. Sera également rejetée toute offre ne comportant pas la caution bancaire provisoire conformément à la Réglementation des Marchés publics.

Les offres parvenues après le délai limite de réception, sont restituées à leurs titulaires accompagnées d'une copie de l'enveloppe originale. Seront également restituées, les offres non accompagnées du cautionnement provisoire, ou du tableau de soumission technique dûment rempli, ou celles qui n'ont pas été complétées par les documents manquants ou par la signature obligatoire des cahiers des charges dans les délais requis.

#### **ARTICLE 9 VALIDITE DE L'OFFRE**

Le soumissionnaire restera lié par son offre pour une période de 120 jours, à compter du jour suivant la date limite fixée pour la réception des offres.

Durant ce délai, TUNISAIR n'acceptera aucune contre-offre et ignorera tout motif évoqué par le soumissionnaire qui l'aurait proposée.

#### **ARTICLE 10 ADDITIF AU DOSSIER DE L'APPEL D'OFFRES**

Au cas où certains soumissionnaires auraient des renseignements à demander ou auraient des doutes sur la signification exacte de certaines parties des documents de l'appel d'offres, ils devraient en référer par écrit à TUNISAIR, en vue d'obtenir les éclaircissements nécessaires, avant de transmettre leur offre et ce dans un délai minimum de quinze (15) jours avant l'expiration de la date limite de réception des offres.

Si les questions sont fondées, elles feront l'objet d'additifs au dossier de l'appel d'offres qui sera transmis à tous les soumissionnaires dans un délai minimum de dix (10) jours avant l'expiration de la date limite de réception des offres. Ces additifs feront partie des documents de l'appel d'offres.

Des additifs peuvent être ajoutés au dossier de l'appel d'offres en vue de rendre plus claire la compréhension des documents ou d'apporter des modifications techniques ou d'autres aux documents de l'appel d'offres.

#### **ARTICLE 11 OUVERTURE DES PLIS**

L'ouverture des plis techniques et financiers est effectuée en une seule séance.

#### **ARTICLE 12 COMPLEMENT D'INFORMATIONS**

En vue de faciliter l'examen, l'évaluation et la comparaison des offres, Tunisair a toute la latitude de demander aux soumissionnaires des éclaircissements sur leurs offres. La demande et la réponse doivent être faites par écrit.

A cette occasion, les soumissionnaires ne sont autorisés à introduire aucune modification d'ordre technique, administratif ou financier.

### **ARTICLE 13 VERIFICATION DES OFFRES**

TUNISAIR vérifiera les documents de l'appel d'offres et en particulier les montants et les calculs relatifs aux prix. Il rectifiera les erreurs des offres sans que les soumissionnaires puissent émettre quelque objection que ce soit.

Sur demande de TUNISAIR, les soumissionnaires devront fournir par écrit, dans les délais impartis, tous les renseignements nécessaires à l'examen de leur offre ou concernant les omissions relevées dans celle-ci.

### **ARTICLE 14 METHODOLOGIE DE DEPOUILLEMENT**

Le dépouillement des offres sera effectué en 2 phases :

- ✓ Phase 1 : Vérification des offres et Evaluation financière des offres
- ✓ Phase 2 : Evaluation Technique des offres.

#### **Phase 1 : Vérification des offres et Evaluation financière des offres**

La commission de dépouillement procède :

- A la vérification des pièces administratives
- A la vérification de la caution provisoire
- A la vérification des pièces constitutives de l'offre financière, des montants et des calculs relatifs aux prix et rectifiera les erreurs le cas échéant
- Au classement des offres en partant de l'offre la moins disant

Pour la comparaison des offres financières des soumissionnaires non-résidents, le taux de change de la monnaie étrangère à considérer est celui appliqué par la Banque Centrale de Tunisie le jour de l'ouverture des plis.

Le montant de l'offre financière tient compte du prix total forfaitaire du paramétrage, préparation de l'environnement, création des accès, interfaçage avec les autres systèmes, formation, assistance au démarrage et toute autre charge (coûts de déplacement, hébergement, billets d'avions, logistique,...) et du prix total max d'exploitation, de droit d'utilisation, de maintenance et de support.

#### **Phase 2 : Evaluation technique des offres**

La commission de dépouillement procède **au dépouillement technique de l'offre la moins disant et jugée acceptable.** .

L'objectif de cette phase consiste à étudier soigneusement les offres et vérifier la conformité à toutes les dispositions du présent cahier des charges. En vu de faciliter l'examen l'évaluation et la comparaison, Tunisair a le droit de demander des éclaircissements pour complément d'informations, si elle le juge nécessaire.

#### **Critères Éliminatoires**

L'objet de cette étape est de vérifier la conformité des offres aux conditions et exigences énoncées dans le cahier des charges. Elle s'appuie sur les critères éliminatoires suivants :

- ✓ L'offre ne répond pas à l'un des critères éliminatoires conformément aux annexes 5 et 6.

- ✓ Le soumissionnaire n'a pas présenté les compléments d'informations, les justificatifs et les éclaircissements demandés dans les délais supplémentaires accordés.

**A l'issue de cette phase :**

- a. Si l'offre la moins disant jugée acceptable est techniquement conforme aux conditions du cahier des charges, elle sera retenue
- b. Sinon le dépouillement technique se poursuit pour l'offre classée juste après et ainsi de suite jusqu'à l'obtention d'une offre conforme aux conditions du cahier des charges

Sera déclarée meilleure offre, **l'offre la moins disante, techniquement conforme et dont les prix sont jugés acceptables.**

**ARTICLE 15 CHOIX DU SOUMISSIONNAIRE**

TUNISAIR avisera le titulaire du marché et ce après approbation du marché par les instances compétentes.

TUNISAIR, et après avis des instances compétentes, se réserve la faculté de ne pas donner suite à l'appel d'offres s'il n'a pas obtenu de propositions qui lui paraissent acceptables. Dans ce cas le marché sera déclaré infructueux et TUNISAIR en avisera tous les candidats.

**ARTICLE 16 SUITE RESERVEE AUX OFFRES**

TUNISAIR se réserve le droit de subordonner l'acceptation des propositions à certaines modifications et éventuellement, de ne pas donner suite aux offres si aucune d'elles ne lui paraît acceptable soit du point de vue technique, soit en raison des prix et des délais proposés ou pour tout autre motif.

**ARTICLE 17 RESULTATS DEFINITIFS DE L'APPEL D'OFFRES**

Les soumissionnaires resteront systématiquement liés par leurs offres pendant **120 jours** à compter du jour suivant la date limite fixée pour la réception des offres.

Le marché n'est valable et définitif qu'après son approbation par les instances compétentes et sa signature par les deux parties contractantes.

**ARTICLE 18 PROCEDURE DE CONCLUSION DU MARCHE**

Le soumissionnaire provisoirement retenu en recevra la notification à son adresse officielle. Il doit dans les vingt (20) jours produire sa caution définitive et devra, dans les délais fixés par TUNISAIR, remplir toutes les formalités relatives à la passation du marché et en particulier remettre le marché dûment rempli et signé.

Si le titulaire du marché ne remplit pas ses obligations pour exécuter les prestations objet du marché, TUNISAIR pourra, et après avis de la commission des marchés compétente, annuler son choix et désigner un autre soumissionnaire ou annuler purement et simplement l'appel d'offres. La même procédure sera alors appliquée au second soumissionnaire.

Une fois la caution remise et le marché est signé par les deux parties et enregistré, le choix du titulaire du marché est devenu définitif.

Tunis, le : .....

LU ET APPROUVE,

Nom : .....

Titre: .....

Signature:.....

## APPEL D'OFFRES ANNEE 2024

### CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES (CCAP)

#### **ARTICLE 1 OBJET DE L'APPEL D'OFFRES**

Pour le remplacement de la solution actuelle, TUNISAIR propose d'exploiter une solution complète de gestion Fret (Opérationnel, Commercial, Courrier Poste, Recettes, Gestion des ULDs) en conformité avec les standards du marché dans le domaine de transport (Fret) aérien afin d'optimiser ses processus métiers et d'améliorer sa stratégie de prise de décision.

Le présent appel d'offres a pour objet l'implémentation et l'exploitation d'une solution hostée de gestion fret, dont les spécifications techniques sont détaillées dans le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et ce afin de garantir la continuité de la gestion des activités Fret dans des conditions optimales et tenir compte des innovations du secteur du transport et fret aérien en matière de traitement, de contrôle et d'outils d'aide à la décision.

La solution cible doit impérativement procéder à :

- ✓ La réservation des expéditions Fret
- ✓ La gestion des contrats et de tarifs Fret
- ✓ La gestion des stocks AWB
- ✓ La gestion des programmes de vols Fret
- ✓ La gestion des clients Fret
- ✓ La gestion des réclamations et litiges (pour le transport Fret)
- ✓ La gestion de l'export Fret
- ✓ La gestion de l'import Fret
- ✓ La gestion du transit Fret
- ✓ La gestion de l'assistance Fret aux autres compagnies
- ✓ La gestion des ULDS
- ✓ La gestion des GSAs
- ✓ Le traitement du transport du courrier poste (Air-Mail)
- ✓ La gestion des recettes Fret

Le marché est constitué d'un seul lot. Les soumissionnaires doivent participer à l'ensemble du lot.

#### **ARTICLE 2 PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE**

Les pièces constitutives du marché sont les suivantes :

- La soumission dûment signée
- Le cahier des clauses administratives particulières dûment signé et paraphé ;
- Le cahier des clauses techniques particulières dûment signé et paraphé ;
- L'offre technique
- Le bordereau des prix

#### **ARTICLE 3 DOCUMENTATION**

Les soumissionnaires sont tenus de fournir une documentation complète correspondante à la solution proposée.

#### **ARTICLE 4 FORMATION, ASSISTANCE TECHNIQUE ET SERVICE SUPPORT**

Le soumissionnaire s'engage à assurer à sa charge une formation technique pour 5 utilisateurs minimum pendant 3 jours minimum en ligne ou en présentiel, leur permettant d'assurer le bon fonctionnement du logiciel.

Le prestataire fournira aux concernés par la formation, le manuel de formation et un certificat de participation.

Le fournisseur s'engage à fournir le support et l'assistance technique 7J/7 à TUNISAIR pendant la durée du contrat objet de ce marché.

#### **ARTICLE 5 PRIX**

Les montants de l'abonnement à l'outil, figurant dans la soumission et les bordereaux des prix s'entendent fermes et non révisibles pendant toute la durée d'exécution du marché.

#### **ARTICLE 6 MODALITES DE PAIEMENT**

Les paiements seront effectués en 2 phases comme suit :

1. Frais de préparation de l'environnement Tunisair (One-Off)
  - ✓ 60% à la fin de la phase des tests des fonctionnalités (le Procès-Verbal de de réception provisoire signé par le Prestataire et TUNISAIR faisant foi).
  - ✓ 40% à la fin de la phase de mise en production et démarrage de l'exploitation de la solution cible (le Procès-Verbal de de réception définitive signé par le Prestataire et TUNISAIR faisant foi) ;
  
2. Frais d'exploitation, de droit d'utilisation, de maintenance et de support :
  - ✓ Par des redevances mensuelles ou trimestrielles durant la durée du marché.

#### **ARTICLE 7 RETENUE A LA SOURCE**

Une retenue à la source de 15% conformément à la réglementation en vigueur sera déduite du montant à payer au fournisseur et sera payée à l'administration fiscale tunisienne contre un certificat de retenue à la source.

#### **ARTICLE 8 INDEMNISATION**

##### ***Indemnisation pour retard imputé à TUNISAIR :***

Si TUNISAIR ordonne le titulaire du marché de suspendre les travaux par ordre de service officiellement notifié et ce pour un délai supérieur ou égal à 180 jours, le titulaire du marché aura droit à une indemnisation calculée comme suit :

$$\text{Indemnité} = N_j \times MR / 1000$$

$N_j$  : nombre de jours servant au calcul

$N_j = \text{délai suspension} - 180 \text{ j}$

$MR$  : montant des travaux restants = montant du marché – paiements effectués)

Cette indemnisation est plafonnée à 5% du montant des travaux restants.

##### ***Indemnisation pour modifications importantes apportées au marché :***

Si au cours de l'exécution du marché, il sera procédé à des modifications qui dépassent le seuil de 20% du montant du projet en plus ou en moins, le titulaire du marché aura droit à une indemnisation calculée comme suit :

**i. Dans le cas d'une diminution de plus de 20% du montant du marché annuel :**

Le titulaire du marché a droit à une indemnisation égale à :

$$\text{Indemnité} = 0,05 \times \text{M} \times \text{B}$$

Soit M : montant du marché annuel

DM : Montant des diminutions (DM est  $> 0,2 \times \text{M}$ )

MB : Montant de base de calcul

$$\text{MB} = \text{DM} - (0,2 \times \text{M})$$

**ii. Dans le cas d'une augmentation de plus de 20% du montant du marché annuel, le titulaire du marché n'a pas droit à une indemnisation s'il a accepté.**

Le titulaire du marché doit présenter une demande à cet effet à TUNISAIR dans laquelle il indique le montant de l'indemnisation, les bases et les indices ayant servi à son évaluation et doit être accompagnée par tous les documents et justificatifs le prouvant.

TUNISAIR procède à l'étude de cette demande et établit à cet effet un rapport qu'elle soumet à l'instance compétente. Ce rapport doit comporter l'avis de TUNISAIR sur la demande d'indemnisation et sa proposition à cet égard.

Si l'instance compétente approuve le bienfondé de la demande d'indemnisation, TUNISAIR procède à l'établissement d'un projet d'avenant au marché conformément à l'avis de l'instance compétente qu'elle soumet au titulaire du marché pour signature.

**ARTICLE 9 CAUTIONNEMENT DEFINITIF**

Le cautionnement définitif (ANNEXE 4) est fixé à **3 %** du montant annuel du marché. Il devra être enregistré et constitué au plus tard dans un délai de vingt (20) jours à partir de la notification du marché.

Le cautionnement définitif est restitué si le titulaire du marché s'est acquitté de ses obligations et ce dans un délai maximum de **quatre mois** à compter de la réception définitive

La caution cesse d'avoir effet à l'expiration de ce délai sauf si TUNISAIR a signalé au titulaire du marché avant l'expiration de ce délai par lettre recommandée ou par tout autre moyen ayant date certaine, qu'il n'a pas rempli toutes ses obligations ; Dans ce cas, le cautionnement définitif n'est restitué que par main levée délivrée par TUNISAIR.

**ARTICLE 10 RECEPTION ET MISE EN EXPLOITATION**

La réception sera effectuée de la manière suivante :

↓ **Réception provisoire :**

Une réception provisoire sera prononcée après :

- ✓ L'achèvement des opérations de paramétrage, de mise en service et les tests préliminaires des fonctionnalités de l'outil.
- ✓ L'achèvement de(s) session(s) de formation.

↓ **Réception définitive :**

Une réception définitive sera prononcée après :

- ✓ La réception provisoire.
- ✓ La fin de la phase de mise en production et démarrage de l'exploitation de la solution cible.

**Chacune des réceptions précitées doit être sanctionnée par un procès-verbal dûment signé par les deux parties contractantes.**

### ARTICLE 11 PENALITES DE RETARD

En cas de non livraison des accès à l'outil dans les délais fixés, le fournisseur est passible de pénalités quelle que soit la cause du retard. Ainsi, et sans qu'il soit nécessaire de procéder à une notification préalable, le fournisseur sera considéré comme mis en demeure par la seule échéance du terme.

Une pénalité journalière sera encourue par le soumissionnaire défaillant. Cette pénalité sera calculée par application de la formule suivante :

$$P = \frac{V \times R}{100}$$

P : étant le montant de la pénalité

V : étant la valeur des articles objet du retard de livraison, sur laquelle est calculée la pénalité

R : étant le nombre de jours de retard

Le montant des pénalités pour retard est plafonné à 5% du montant définitif du marché.

Dans le cas de résiliation du marché, les pénalités pour retard sont applicables jusqu'à la veille incluse du jour de la date d'effet de la résiliation.

**1-En cas de non livraison des accès dans les délais fixés**, le soumissionnaire est passible de pénalités quelle que soit la cause du retard. Ainsi, et sans qu'il soit nécessaire de procéder à une notification préalable, le soumissionnaire sera considéré comme mis en demeure par la seule échéance du terme.

Une pénalité journalière forfaitaire de cinquante (**50**) **dinars** sera encourue par le soumissionnaire défaillant.

**2- Au cas du retard dument enregistré suite à un appel pour intervention de support dans les délais de niveaux de services (SLA) convenus**, le soumissionnaire est passible de pénalité quelle que soit la cause du retard. Ainsi et sans qu'il soit nécessaire de procéder à une notification préalable, le soumissionnaire sera considéré comme mis en demeure par la seule échéance du terme.

Une pénalité de retard journalière de **50 Dinars par jour de retard** sera facturée au soumissionnaire défaillant et Tunisiar est en droit de recourir à une autre entreprise pour effectuer la prestation à la charge du soumissionnaire défaillant.

**Le montant des pénalités pour retard est plafonné à 5% du montant définitif du marché.**

**Dans le cas de résiliation du marché, les pénalités pour retard sont applicables jusqu'à la veille incluse du jour de la date d'effet de la résiliation.**

### ARTICLE 12 SOUS-TRAITANCE

Le titulaire du marché doit en assurer personnellement l'exécution, il ne peut ni en faire apport à une société, ni en confier l'exécution à autrui.

### ARTICLE 13 DUREE DU MARCHE

Le présent marché est conclu pour une durée d'une année renouvelable quatre fois par tacite reconduction et ce sauf dénonciation par TUNISIAR moyennant un préavis avec accusé de réception adressé au moins six mois avant l'échéance de la période en cours.

Le marché prend effet à compter de sa signature par les deux parties

### ARTICLE 14 VALIDITE DU MARCHE

Le marché n'est valable qu'après son approbation par les instances compétentes et sa signature par

les deux parties.

### **ARTICLE 15 RESILIATION DU MARCHE**

Le marché pourrait être résilié en application des dispositions suivantes :

a) Résiliation de plein droit :

En cas de décès ou de faillite du titulaire du marché, la résiliation est prononcée de plein droit. Toutefois, TUNISAIR peut accepter le cas échéant, des offres qui peuvent être faites par les héritiers, les créanciers ou le liquidateur pour la continuation du marché.

b) Résiliation en cas de non accomplissement des obligations :

La résiliation peut être également prononcée au cas où le titulaire du marché n'a pas rempli ses obligations. TUNISAIR le met en demeure par lettre recommandée, d'y satisfaire dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de mise en demeure. Passé ce délai, TUNISAIR pourra résilier purement et simplement le marché ou faire exécuter les prestations objet de ce marché, suivant le procédé qu'il jugerait utile aux frais du titulaire du marché.

c) Résiliation pour cause d'influence sur les procédures de conclusion du marché et des étapes de son exécution :

TUNISAIR peut résilier le marché s'il a été établi que le titulaire du marché a failli à l'engagement, objet de sa déclaration, de ne pas faire par lui-même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion du marché et des étapes de son exécution.

Les conséquences de tout type de résiliation devraient préserver les droits des deux parties contractantes.

Toute suspension du service devrait respecter les clauses du contrat et notifiée suffisamment à l'avance.

Après demande de Tunisair, le fournisseur devrait garder un accès minimal suffisant pour une période minimale suffisante aux services fournis pour des fins de récupération ou de sauvegarde de données. Les frais de cet accès devraient être inclus dans l'offre financière.

### **ARTICLE 16 LITIGES**

Pour tout litige ou différend portant sur l'interprétation ou l'inobservation des clauses du marché, les deux parties s'en remettent aux tribunaux de Tunis ou étrangers après approbation des commissions compétentes de Tunisair.

### **ARTICLE 17 CAS DE FORCES MAJEURES**

Par cas de force majeure, on entend un événement irrésistible, Imprévisible et indépendant du contrôle et de la volonté de la partie qui l'invoque.

S'il arrivait qu'un cas de force majeure retarde ou empêche la livraison, ou provoque un défaut d'exécution ou d'accomplissement contractuel, le prestataire sera tenu d'informer immédiatement TUNISAIR de l'évènement et fournir des preuves satisfaisantes pour justifier sa requête.

Dans le cas où cette requête serait justifiée, TUNISAIR accordera au prestataire un délai raisonnable pour l'accomplissement de ses obligations. Ce délai est fixe d'un commun accord entre TUNISAIR et le Prestataire.

Si la durée d'une force majeure dépasse les 90 jours, le Prestataire ou TUNISAIR peut, par note écrite, demander la résiliation.

Tunis, le : .....

LU ET APPROUVE,

Nom : .....

Titre: .....

Signature:.....





**CONTACT ACHATS/PRESTATIONS/TRAVAUX**

1. NOM : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_ Sexe : M  F  
Courriel : \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_  
Téléphone Fixe : \_\_\_\_\_ Mobile : \_\_\_\_\_ Fax : \_\_\_\_\_  
2. NOM : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_ Sexe : M  F   
Courriel : \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_  
Téléphone Fixe : \_\_\_\_\_ Mobile : \_\_\_\_\_ Fax : \_\_\_\_\_

**CONTACT COMPTABILITE**

1. NOM : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_ Sexe : M   
Courriel : \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_  
Téléphone Fixe : \_\_\_\_\_ Mobile : \_\_\_\_\_ Fax : \_\_\_\_\_  
2. NOM : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_ Sexe : M  F   
Courriel : \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_  
Téléphone Fixe : \_\_\_\_\_ Mobile : \_\_\_\_\_ Fax : \_\_\_\_\_

***NB:*** Tout changement des données mentionnées ci-dessus, le fournisseur est tenu d'informer TUNISAIR dans les meilleurs délais.

Fait à : ....., le : .....

Le Fournisseur  
(Signature et Cachet)

## ANNEXE 2

### BORDEREAU DES PRIX (Soumissionnaires non-résidents)

1. Frais d'implémentation et de développement forfaitaire (One-Off)					
Désignation					Montant Total (One-Off)
Implémentation, paramétrage, interfaçage avec les autres systèmes, migration et population des données existantes dans le nouveau système, formation, assistance au démarrage et toute autre charge de logistique, hébergement, transport,...					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ce montant tient compte du prix total forfaitaire du paramétrage, préparation de l'environnement, création des accès, interfaçage avec les autres systèmes, formation, assistance au démarrage et toute autre charge (coûts de déplacement, hébergement, billets d'avions, logistique,...)</li> </ul>					
2. Frais d'exploitation, de droit d'utilisation et de support					
Année	Désignation	Prix Unitaire	Nombre de LTAs min/an	Nombre de LTAs max/an	Montant Total (Sur la base de LTAs max/an)
1 <sup>ère</sup> Année			60 000	80 000	
2 <sup>ème</sup> Année			60 000	80 000	
3 <sup>ème</sup> Année			60 000	80 000	
4 <sup>ème</sup> Année			60 000	80 000	
5 <sup>ème</sup> Année			60 000	80 000	
<b>Montant TOTAL max des frais d'exploitation, de droit d'utilisation et de support</b>					
<b>Montant Total du marché</b>					

**Montant Total du marché =** Montant Total (Frais d'implémentation et de développement forfaitaire (One-Off))  
 +  
 Montant Total max (Frais d'exploitation, de droit d'utilisation et de support)

(\*) Une retenue à la source de 15% sera déduite du montant et payé à l'administration fiscale Tunisienne

Montant du marché total (en toutes lettres)

.....

**LE SOUMISSIONNAIRE**

*Nom, Cachet et Signature*

## ANNEXE 2 bis

### BORDEREAU DES PRIX (Soumissionnaires résidents)

Frais d'implémentation et de développement forfaitaire (One-Off)							
Désignation				Montant Total (One-Off) HT	TVA	Montant Total (One-Off) TTC	
Implémentation, paramétrage, interfaçage avec les autres systèmes, migration et population des données existantes dans le nouveau système, formation, assistance au démarrage et toute autre charge de logistique, hébergement, transport, ... <ul style="list-style-type: none"> <li>Ce montant tient compte du prix total forfaitaire du paramétrage, préparation de l'environnement, création des accès, interfaçage avec les autres systèmes, formation, assistance au démarrage et toute autre charge (coûts de déplacement, hébergement, billets d'avions, logistique,....)</li> </ul>							
1. Frais d'exploitation, de droit d'utilisation et de support							
Année	Désignation	Prix Unitaire	Nombre de LTAs min/an	Nombre de LTAs max/an	Montant Total HT (Sur la base de LTAs min/an)	TVA	Montant Total TTC (Sur la base de LTAs max/an)
1 <sup>ère</sup> Année			60 000	80 000			
2 <sup>ème</sup> Année			60 000	80 000			
3 <sup>ème</sup> Année			60 000	80 000			
4 <sup>ème</sup> Année			60 000	80 000			
5 <sup>ème</sup> Année			60 000	80 000			
<b>Montant TOTAL max des frais d'exploitation, de droit d'utilisation et de support</b>							
<b>Montant Total du marché</b>							
<b>Montant Total du marché =</b> Montant Total (Frais d'implémentation et de développement forfaitaire (One-Off)) + Montant Total max (Frais d'exploitation, de droit d'utilisation et de support)							

Montant du marché total (en toutes lettres)

.....

**LE SOUMISSIONNAIRE**  
Nom, Cachet et Signature



**SOUSSION FINANCIERE**

Je Soussigné \_\_\_\_\_

(Nom, prénom, nationalité, qualité)

faisant élection au \_\_\_\_\_

agissant pour le compte de la Société. \_\_\_\_\_

(Indiquer la forme de la société, son capital et son objet social)

dont le siège Social est au \_\_\_\_\_

inscrite au Registre de Commerce de \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_ sous le numéro \_\_\_\_\_

adhérent à la Caisse de Sécurité Sociale sous le n° \_\_\_\_\_

- Déclare être habilité et avoir pouvoir pour agir au nom et pour le compte de cette société.

- Contracter tous engagements, présenter toutes offres signer toutes soumissions, cahiers des charges et contrats.

Et notamment pour m'engager par la présente soumission portant **sur** : « ----- ».

Après avoir pris connaissance de toutes les pièces de l'appel d'offres de TUNISAIR et avoir apprécié toutes leurs clauses,

J'engage ladite Société à exécuter le marché conformément aux dispositions du cahier des clauses administratives générales, du cahier des prescriptions commune et du cahier des spécifications techniques

**Aux prix proposés ci-après :**

**Pour les résidents :**

Montant en HT :.....

Montant des taxes :.....

Montant en TTC :.....

**Pour les non-résidents :**

Montant en DDP :.....

**Avec un délai de livraison de :.....**

- L'engage à rester liée par la présente offre pour une période de **120** jours à partir du jour suivant la date limite de réception des plis.

- L'engage à reconnaître que TUNISAIR n'est pas tenue de retenir le moins disant et qu'elle garde par ailleurs la possibilité de déclarer l'appel d'offres non concluant.

- Déclare que sous peine de résiliation de plein droit à mes torts exclusifs et à ceux de la Société pour le compte de laquelle j'agis, notre responsabilité étant solidaire, que je ne tombe pas et que ladite Société ne tombe pas sous le coup des interdictions édictées par la loi.

Fait à.....le.....

**LE SOUMISSIONNAIRE**

**LU ET APPROUVE**

**Cachet et signature**

## ANNEXE 3

### MODELE DE CAUTION PROVISOIRE

Je soussigné-nous soussignés (1) ..... agissant en qualité de(2)  
.....

1/ Certifie-Certifions que(3) ..... a été agréé par le Ministère des Finances en application de l'article 113 du décret N° 2014-1039 du 13 Mars 2014, portant réglementation des marchés publics, que cet agrément n'a pas été révoqué, que (3) ..... a constitué entre les mains du Trésorier Général de Tunisie suivant récépissé N° ..... en date du ..... le cautionnement fixe de trente-cinq mille dinars (35 000 dinars) prévu par l'article 113 du décret susvisé et que ce cautionnement n'a pas été restitué.

2/ Déclare me-Déclarons nous, porter caution personnelle et solidaire, (4)..... domicilié à (5)..... Au titre du moment du cautionnement provisoire pour participer à (6)....publié(e) en date du.....par Tunisair et relative à .....

Le montant du cautionnement provisoire s'élève à .....Dinars.

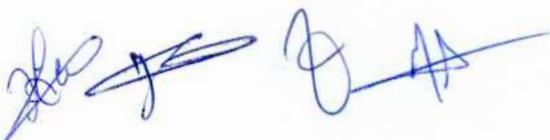
3/ M'engage (Nous nous engageons) solidairement, à effectuer le versement du montant garanti susvisé et dont le soumissionnaire serait débiteur au titre de(6)..... et ce, à la première demande écrite de Tunisair sans mise en demeure ou une quelconque démarche administrative ou judiciaire préalable.

Le présent cautionnement est valable pour une durée de **cent vingt (120) jours** à compter du lendemain de la date limite de réception des offres.

Fait à ..... , Le ,.....

(Cachet et signature du soumissionnaire)

- (1) Noms et prénoms du ou des signataires.
- (2) Raison sociale et adresse de l'établissement garant.
- (3) Raison sociale de l'établissement garant.
- (4) Nom du soumissionnaire.
- (5) Adresse du soumissionnaire.
- (6) Objet de la consultation.



## ANNEXE 4

### MODELE DE CAUTION DEFINITIVE

Je soussigné-noussoussignés(1).....agissant en qualité de(2).....

1/ Certifie-Certifions que(3)..... a été agréé par le Ministère des Finances en application de l'article 113 du décret N° 2014-1039 du 13 mars 2014, portant réglementation des marchés publics, que cet agrément n'a pas été révoqué, que (3)..... a constitué entre les mains du Trésorier Général de Tunisie suivant récépissé N° ..... en date du ..... le cautionnement fixe de ..... mille dinars (..... dinars), prévu par l'article 113 du décret susvisé et que ce cautionnement n'a pas été restitué.

2/ Déclare me-Déclarons nous, porter caution personnelle et solidaire, (4) ..... domicilié à (5)..... Au titre du montant du cautionnement définitif auquel ce dernier est assujéti en qualité de titulaire du marché n°..... passé avec (6)..... en date du ..... enregistré à la recette des finances(7)..... relatif à (8)..... Le montant du cautionnement définitif, s'élève à .....% du montant annuel du marché, ce qui correspond à ..... dinars (en toutes lettres), et à ..... dinars(en chiffres).

3/ M'engage -Nous nous engageons solidairement, à effectuer le versement du montant garanti susvisé et dont le titulaire du marché serait débiteur au titre du marché susvisé, et ce, à la première demande écrite de l'acheteur public sans que j'ai (nous ayons) la possibilité de différer le paiement ou soulever de contestation pour quelque motif que ce soit et sans une mise en demeure ou une quelconque démarche administrative ou judiciaire préalable

4/ En application des dispositions de l'article 108 du décret N° 2014-1039 susvisé, la caution qui remplace le cautionnement définitif devient caduque à condition que le titulaire du marché se soit acquitté de toutes ses obligations, et ce, à l'expiration du délai de quatre (04) mois à compter de la date de réception définitive.

Si le titulaire du marché a été avisé par Tunisair, avant l'expiration du délai susvisé, par lettre motivée et recommandée ou par tout autre moyen ayant date certaine, qu'il n'a pas honoré tous ses engagements, il est fait opposition à l'expiration de la caution. Dans ce cas, la caution ne devient caduque que par main levée délivrée par Tunisair.

Dans tous les cas, Tunisair est tenue d'informer, par écrit sur support physique et par voie immatérielle ou par toute autre voie électronique, la personne qui s'est portée caution du titulaire du marché.

Fait à.....le.....

(Cachet et signature du soumissionnaire)

- (1) Noms et prénoms du ou des signataires.
- (2) Raison sociale et adresse de l'établissement garant.
- (3) raison sociale de l'établissement garant.
- (4) Nom du titulaire de marché.
- (5) Adresse du titulaire du marché.
- (6) Acheteur.
- (7) Indication des références d'enregistrement auprès de la recette des finances.
- (8) Objet du marché.

# ANNEXE 5

## TABLEAU DE LA SOUMISSION TECHNIQUE GARANTIES PROFESSIONNELLES

(A renseigner obligatoirement par le soumissionnaire sous peine de rejet)

DESIGNATION	JUSTIFICATIF A FOURNIR	OBLIGATOIRE	REPONSES DU SOUMISSIONNAIRE
<b>Le prestataire</b>			
Au moins une (01) référence contractée pendant les 5 dernières années dans le domaine des solutions similaires.	Contrat signé, une facture, un bon de commande ou un PV de réception définitive ou tout autre pièce justificative	Oui	
RNE ou tout autre document équivalent dans le pays d'origine en cours de validité	Copie de l'RNE ou tout autre document équivalent dans le pays d'origine en cours de validité	Oui	
<b>Moyens Humains : Equipe projet</b>			
Un (01) chef de projet : ayant une licence ou une maîtrise ou un diplôme d'ingénieur ou un master, en informatique et ayant au moins une expérience de (05) cinq ans.	Copie du diplôme et profil de CV signé par le soumissionnaire	Oui	
Un (01) membre : ayant un diplôme de technicien supérieur ou une licence ou une maîtrise ou un diplôme d'ingénieur ou un master, en informatique et ayant une expérience minimale d'une (01) année.	Copie du diplôme et profil de CV signé par le soumissionnaire	Oui	
Un (01) formateur : ayant une licence ou une maîtrise ou un diplôme d'ingénieur ou un master, en informatique et ayant une expérience minimale de deux (02) ans.	Copie du diplôme et profil de CV signé par le soumissionnaire	Oui	

Fait à : ....., le : .....

Le Fournisseur  
(Signature et Cachet)

# ANNEXE 6

## TABLEAU DE LA SOUMISSION TECHNIQUE CARACTERISTIQUES TECHNIQUES

A renseigner obligatoirement par le soumissionnaire

Fonctionnalités demandées	Obligatoire	Réponses et commentaires du soumissionnaire /Explication
<b>INTERFAÇAGE AVEC LES AUTRES SYSTEMES</b>		
Interfaçage avec les autres systèmes via des messages et services (mail, telex, sftp/ftp, ...) standards	Oui	
Possibilité d'interfaçage avec les outils de pesage et de dimensionnement automatique	Oui	
Possibilité d'interfaçage avec les outils de lectures des codes à barres et des codes QR	Oui	
<b>RESERVATION ET GESTION DES CAPACITES</b>		
Prise en charge des programmes des vols	Oui	
Gestion optimale des capacités et espaces alloués	Oui	
<b>GESTION DES CONTRATS ET DE TARIFS</b>		
Intégration et support des contrats/conventions et de tarification nécessaire à l'opération Fret, poste et assistance (TACT, Conventions bilatérales, standard, spéciale,....)	Oui	
Support plusieurs modes de paiement	Oui	
Support plusieurs types de devises (TND, USD, Euros....)	Oui	
<b>GESTION DES STOCKS AWB</b>		
Gestion complète et contrôle du stock Air Waybill (AWB)	Oui	
Blocage, mise en liste noire, mise à jour du statut du stock AWB	Oui	
<b>GESTION DES PROGRAMMES DE VOLS</b>		
Gestion (création, modification, suppression) des programmes de vols (saison, Charter,....)	Oui	
Traitement des programmes de vols (SSM/ASM/MVT,....)	Oui	
Prise en charge des programmes de vols des autres compagnies	Oui	
Prise en considération des changements (de programme de vols, d'appareil, de date, de destination, de route,....)	Oui	

<b>GESTION DES CLIENTS</b>			
Module de gestion des clients et partenaires (Inscription, validation, rejet, blocage....)	Oui		
<b>GESTION DES RECLAMATIONS ET LITIGE</b>			
Gestion des réclamations et plaintes clients	Oui		
<b>EXPORT</b>			
Processus d'acceptation	Oui		
Edition et impression des documents nécessaires à l'acceptation des expéditions (AWB, ....)	Oui		
Processus d'export	Oui		
Gestion et support des marchandises spéciales et dangereuses	Oui		
Envoi des messages NOTOC et affichage des messages d'erreur et d'attention en cas de non-respect des règles mises en place	Oui		
Suivi des mouvements et des statuts des expéditions	Oui		
Envoi des données des expéditions aux destinations en amant (Magasin export, Scanners des marchandises dangereuses,...), aux aéroports de transit et de destination et aux autorités douanières.	Oui		
Paiement/Facturation des expéditions	Oui		
Gestion des irrégularités (retours, annulations, débarquement, en attente, ...)	Oui		
Gestion des écarts d'export : identification, enregistrement, liste d'actions, traçabilité et suivi des procédures de résolution	Oui		
<b>IMPORT</b>			
Processus d'import	Oui		
Réception des notifications d'import, des manifestes et des lettres de transport de toutes les autres compagnies	Oui		
Edition et impression de toutes les documents nécessaires au processus import et livraison au client	Oui		
Facturation et encaissement conforme aux procédures en vigueur	Oui		
Gestion des irrégularités (retours, non livraison, livraison partielle,...)	Oui		

<b>TRANSIT</b>			
Gestion des marchandises en transit	Oui		
<b>ASSISTANCE ET GESTION DES ULDS</b>			
Processus d'assistance des vols	Oui		
Gestion des ULDs (inventaire, suivi en temps réel, génération des alertes, niveau de stockage, réparation des ULDS....)	Oui		
<b>GESTION DES GSAs</b>			
Gestion (réservation, suivi,...) des expéditions en ligne par les GSAs	Oui		
<b>TRAITEMENT DU COURRIER POSTE (Air-MAIL)</b>			
Traitement complet et automatisé du courrier poste (transporté via les vols TU ou vols compagnies étrangères)	Oui		
Support des messages RESDIT et CARDIT de l'UPU versions récentes	Oui		
Support des formats CN51 et CN66	Oui		
Conforme avec les standards IATA et UPU	Oui		
<b>CONFORMITE AVEC ICS2</b>			
Conforme à ICS2	Oui		
<b>GESTION DES RECETTES</b>			
Gestion des tarifs (tout type utilisé par la compagnie), des contrats et des conventions spéciales	Oui		
Gestion de devises (monnaie tunisienne à 3 chiffres et devises)	Oui		
Traitement complet des ventes et facturation des recettes à l'export / à l'import	Oui		
Au niveau du traitement des ventes, édition des états préliminaires et ce avant validation, clôture et comptabilisation finale	Oui		
Interfaçage entre fichier Cass et le logiciel financier pour confrontation des données (les fichiers périodiques Cass doivent être téléchargeables par le logiciel financier)	Oui		
Traitement au transport	Oui		
Gestion et facturation des recettes d'assistance	Oui		
Gestion et facturation des recettes mail Poste	Oui		
Interfaçage automatique des données des CN38 du système/module commercial vers le système/module recettes fret	Oui		

Gestion et facturation interline (inbound and outbound Interline Billing) fret et poste	Oui	
Prise en charge et facturation de tous les traçons de transport de l'origine jusqu'à la destination finale	Oui	
Support et mise à jour des régulations IATA (avec alertes)	Oui	
Contrôler les encaissements des LTA en port dû à l'étranger (LTA en Charge Collected)	Oui	
Facturation des compagnies étrangères selon les standards IATA avec alertes d'anomalies	Oui	
Gestion des remboursements et avoirs clients	Oui	
Gestion des LTA abandonnées à destination	Oui	
Gestion des factures additionnelles / redressement	Oui	
Traitement des rejets et de recharge/refacturation	Oui	
Gestion des réconciliations inter compagnies	Oui	
Réconciliation des comptes d'attentes	Oui	
Write Back des LTA périmées	Oui	
Possibilité de vérification des données avant édition des factures	Oui	
Gestion des écarts de facturation via des alertes	Oui	
<b>COMPTABILITE</b>		
Comptabilisation des ventes agences TUNISAIR / GSA en devises étrangères et conversion en dinars selon le taux IATA du mois	Oui	
Comptabilisation des ventes et commissions par Agence/Zone/GSA en devise et en TND.	Oui	
Comptabilisation des ventes selon les différents types de paiement (Cash, en compte, chèque, Carte de crédit, ...etc.)	Oui	
Comptabilisation des ventes et commissions GSA.	Oui	
Comptabilisation de la vente tout en défalquant tarif brut, Taxes, fees au niveau du compte comptable approprié	Oui	
Possibilité de paramétrage de toutes nouvelles formes de paiement avec affectation d'un nouveau schéma comptable	Oui	
Comptabilisation du fret/poste à tarif réduit ou gratuit	Oui	

Paramétrage des nouvelles représentations ou point de vente TUNISAIR, GSA, compagnies aériennes.	Oui	
Paramétrage des comptes comptables	Oui	
Paramétrage des nouveaux types de paiement, nouveau type de cartes de crédit.	Oui	
Edition d'un plan comptable recettes fret.	Oui	
Traitement comptable des échanges MCO contre LTA.	Oui	
Traitement comptable des échanges LTA contre LTA et le remboursement des LTA.	Oui	
Comptabilisation des MCO dans les comptes comptables appropriés selon le service type.	Oui	
Comptabilisation des recettes au transport (LTA, Poste et MCO) à la clôture du traitement.	Oui	
Traitement comptable des factures INWARD ET OUTWARD BILLING des compagnies aériennes ICH et non ICH	Oui	
Clôture comptable mensuelle	Oui	
Edition d'un Grand livre.	Oui	
Edition d'une balance du mois et année.	Oui	
Comptabilisation des gains et pertes de l'utilisation des LTA et MCO.	Oui	
Write back des LTAs selon une périodicité prédéterminée	Oui	
Comptabilisation des gains et pertes de change.	Oui	
Write back des MCO selon une périodicité prédéterminée	Oui	
Saisie comptable manuelle.	Oui	
Paramétrage des schémas comptables	Oui	
Interfaçage des mouvements comptables du mois avec le système d'information ERP- module GL.	Oui	
Rapprochement comptable avec les mouvements de vente, transport, INWARD ET OUTWARD BILLING.	Oui	

<b>RAPPORTS ET ANALYSE</b>			
Génération des rapports personnalisés sur les réservations, les ventes, les exports, les imports, les débarquements, les recettes Fret/Poste (réelles, réalisées vs projetées)	Oui		
Analyse et aide à la décision pour l'amélioration des processus opérationnels et des recettes Fret/Poste (Utilisation des historiques des ventes et des transports pour optimiser les recettes Fret/Poste, réviser les tarifs, prévoir des capacités, gérer les surréservations,...)	Oui		
Tableaux de Bord variés pour la bonne exploitation de l'activité Fret, poste et assistance	Oui		
Génération des rapports d'irrégularité et des avis de non-livraison	Oui		
Tableau de bord/Rapport faisant le lettrage entre le fret transporté et celui non encore payé/versé.	Oui		
Etat du statut des LTA / LTA Transportés / LTA Vendus	Oui		
Les Factures Outward billing effectués en post clôture	Oui		
Export des rapports personnalisés en : PDF/Excel/TXT/CSV	Oui		
<b>AUTRES</b>			
Mise à jour des systèmes proposés par les données reprises	Oui		
Mise en place et implémentation des interfaces nécessaires	Oui		
Fourniture gratuite des mises à jour mineures et majeures jusqu'à la fin du contrat	Oui		
Réversibilité gratuite et complète des données de Tunisair à la fin du contrat	Oui		

**Remarque :** Toutes les fonctionnalités ci-dessus demandées sont obligatoires.

## ANNEXE 7

### DECLARATION SUR L'HONNEUR

(A remplir par les soumissionnaires)

APPEL D'OFFRES N°...../20

OBJET : .....

Je soussigné : (Nom, et Prénom et Qualité) .....

Agissant au nom et pour le compte de l'entreprise .....

Sise à : .....

Inscrite au Registre de Commerce de : .....

Sous le N° : .....

- Déclare sur l'honneur n'avoir pas été un agent public au sein de TUNISAIR ayant cessé mon activité depuis moins de cinq ans.
- déclare sur l'honneur n'avoir pas fait et ne pas faire par moi-même ou par personnes interposées des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion du marché, objet du présent appel d'offres ainsi que sur les étapes de son exécution.

Fait à ..... Le : .....

**LE SOUMISSIONNAIRE**

(Nom et Prénom, qualité du signataire,  
Signature, date et cachet)

