



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

**DOSSIER D'APPEL D'OFFRES**

**ANNEES 2025-2026-2027-2028-2029**

**Abonnement de TUNISAIR à une solution ICS et  
ICS2 (Import Control system)**

## APPEL D'OFFRES

### CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

#### ARTICLE 1 OBJET DU MARCHÉ

Le présent appel d'offres a pour objet l'abonnement de TUNISAIR à une solution ICS et ICS2 (Import Control system) selon les spécifications ci-après dans le cahier des charges.

Le marché est constitué d'un seul lot.

#### ARTICLE 2 SERVICES ATTENDUS

- Abonnement à une solution ICS, ICS2 et PACT Canada
- Formation sur la solution proposée
- Service d'exploitation et 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 en cours d'utilisation par un client dans le domaine des solutions similaires, justifiée par un contrat signé, une facture, un bon de commande, un PV de réception ou toute autre pièce justificative.
- ✓ Le soumissionnaire doit être l'éditeur de la solution proposée justifié par un engagement signé (ANNEXE 9).

##### Caractéristiques techniques :

- ✓ La solution doit être totalement hébergée et maintenue par le soumissionnaire
- ✓ La solution doit être conforme avec la réglementation (ICS1, ICS2, PRELOAD PACT) exigées par l'Union Européenne, Canada et son équivalent dans les autres pays, pour le transport aérien de tout type du Fret (marchandise et courrier mail)
- ✓ La solution doit être interfacée avec les systèmes de toutes les douanes de l'Union Européenne, Canada et les éventuels autres pays concernés.
- ✓ La solution doit pouvoir être interfacée avec la solution de gestion du Fret de Tunisair
- ✓ Contrôle et visibilité complets des dépôts et de leurs statuts
- ✓ Alertes et/ou affichage des réponses douanières
- ✓ Possibilité d'ajouter des informations supplémentaires et/ou de mise à jour manuelle des données en cas de besoin (à spécifier sur quel(s) système(s))
- ✓ Tableau(x) de bord pour gérer les statuts de tous les envois et/ou une liste récapitulative des envois
- ✓ Le soumissionnaire doit garantir durant la période du contrat l'évolution mineur et majeur du(es) système(s) sans charge supplémentaire à Tunisair
- ✓ Le soumissionnaire doit assurer un service support 7J/7
- ✓ Le soumissionnaire doit proposer un plan de formation pour 5 personnes minimum

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

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

Le soumissionnaire s'engage à fournir une solution ICS 1 et 2 du Fret conformément aux standards de l'industrie.

##### **b) Formation**

Le soumissionnaire s'engage à assurer à sa charge une formation technique pour 5 utilisateurs minimum de Tunisair 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 et le support technique en cas d'incident ou de problème du système ainsi que les questions 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 six (06) 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
- 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 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 9 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 10 DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

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

....., le : .....

LU ET APPROUVE,

Nom : .....

Titre: .....

Signature: .....



## CAHIER DES CONDITIONS D'APPEL D'OFFRES

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

Le présent appel d'offres a pour objet l'abonnement de TUNISAIR à une solution ICS et ICS2 (Import Control system) selon les spécifications ci-après dans le cahier des charges.

Le marché est constitué d'un seul lot.

### ARTICLE 2 ALLOTISSEMENT

Le marché est constitué d'un seul 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

#### 4-1 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.

#### 4-2 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 récentes ou 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 4) de soumission portant le nom du soumissionnaire, égale à : 3 000 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 comme suit :

1. Les cautionnements provisoires seront restitués aux soumissionnaires dont les offres n'ont pas été retenues après le choix du titulaire du marché et ce compte tenu du délai de validité des offres.
2. Le cautionnement provisoire sera restitué ou la caution qui le remplace libérée au titulaire du marché après constitution du cautionnement définitif et ce dans un délai de 20 jours à partir de la notification du 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 National des Entreprises
- ✓ 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 tout autre document équivalent prévu par le droit du pays d'origine.
- ✓ Une déclaration sur l'honneur présentée par les soumissionnaires (ANNEXE 8):
  - 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 comportera 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 et ANNEXE 2bis) :**

Le pli contenant l'offre financière comportera :

- ✓ 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 :

**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°.../2025 »

- 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°.../2025 »
- 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 4), 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, Tunisaïr 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 vue 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 6 et 7.
- ✓ 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**

Le résultat définitif de l'Appel d'Offres sera affiché publiquement aux locaux de Tunisair ainsi que dans le site web des marchés public relevant de l'Observatoire National des Marchés Publics indiquant le nom du titulaire du marché, le montant, l'objet et les délais d'exécution.

Le marché ne sera signé qu'après l'expiration d'un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la date de publication des résultats de l'appel d'offres.

Les participants peuvent au cours de ce délai présenter une requête au sujet des résultats de la mise en concurrence, auprès du comité de suivi et d'enquête sur les marchés publics. Dès réception de cette requête, le Comité informe Tunisair qui suspend les procédures de signature du marché, jusqu'à la réception de l'avis du Comité. Le comité statue sur les requêtes reçues à ce titre, dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la date de réception de la réponse de Tunisair, accompagnée de tous les documents et éclaircissements demandés.

Passé ce délai, la décision de suspension est levée. En cas de décision constatant l'illégalité des procédures, Tunisair doit s'y conformer en prenant dans les plus brefs délais, les mesures de nature à remédier aux défaillances constatées.

Les avis du comité de suivi et d'enquête sur les marchés publics sont publiés dans le site web des marchés publics relevant de l'observatoire national des marchés publics.

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 MARCHÉ**

Le soumissionnaire provisoirement retenu en recevra la notification par mail. 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 contrat dûment rempli et signé.

Si le titulaire du marché ne remplit pas ses obligations pour exécuter les prestations objet du marché, TUNISAIR pourra, après avis de la commission des marchés compétente, annuler purement et simplement l'attribution du marché en faveur du fournisseur retenu et déclaré l'Appel d'offres infructueux et relancer le marché ou reprendre la même procédure avec le second soumissionnaire s'il y'a lieu.

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.

..... , le : .....

LU ET APPROUVE,

Nom : .....

Titre: .....

Signature:.....

## CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES (CCAP)

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

Le présent appel d'offres a pour objet l'abonnement de TUNISAIR à une solution ICS et ICS2 (Import Control system) selon les spécifications ci-après dans le cahier des charges.

Le marché est constitué d'un seul 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 révisables 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 ou semestrielles ou annuelles 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 CAUTIONNEMENT DEFINITIF**

Le cautionnement définitif (ANNEXE 5) 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 9 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 10 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 Tunisaïr 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 11 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 12 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 l'une des parties contractantes 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 13 VALIDITE DU MARCHE**

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

#### **ARTICLE 14 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 15 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 16 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'événement 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 fixé 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.

....., le : .....

LU ET APPROUVE,

Nom : .....

Titre: .....

Signature:.....





CONTACT ACHATS/PRESTATIONS/TRAVAUX		
1. NOM :	Prénom :	Sexe : M <input type="checkbox"/> F
Courriel :	@	
Téléphone Fixe :	Mobile :	Fax :
2. NOM :	Prénom :	Sexe : M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>
Courriel :	@	
Téléphone Fixe :	Mobile :	Fax :
CONTACT COMPTABILITE		
1. NOM :	Prénom :	Sexe : M <input type="checkbox"/>
Courriel :	@	
Téléphone Fixe :	Mobile :	Fax :
2. NOM :	Prénom :	Sexe : M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>
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 SOUMISSIONNAIRE**  
Cachet et signature

## ANNEXE 2

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

1. Frais d'implémentation forfaitaire (One-Off)					
Désignation					Montant Total (One-Off)
Implémentation, paramétrage, interfaçage, formation, assistance au démarrage et toute autre charge de logistique, hébergement Hôtel, billets d'avions, frais de 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, 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 min d'ENS/année	Nombre max d'ENS/année	Montant Total (Sur la base d'ENS max/année)
1 <sup>ère</sup> Année			10 000	12 000	
2 <sup>ème</sup> Année			10 000	12000	
3 <sup>ème</sup> Année			10 000	12 000	
4 <sup>ème</sup> Année			10 000	12 000	
5 <sup>ème</sup> Année			10 000	12 000	
<b>Montant TOTAL max des frais d'exploitation, de droit d'utilisation et de support</b>					
<b>Montant Total du marché</b>					
<p style="text-align: center;">Montant Total (Frais d'implémentation forfaitaire (One-Off))</p> <p><b>Montant Total du marché =</b> <span style="float: right;">+</span></p> <p style="text-align: center;">Montant Total max (Frais d'exploitation, de droit d'utilisation et de support)</p>					

(\*) 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)

.....

Fait à.....le.....

**LE SOUMISSIONNAIRE**  
Cachet et signature

## ANNEXE 2 bis

### BORDEREAU DES PRIX (Soumissionnaires résidents)

Frais d'implémentation et de développement forfaitaire (One-Off)							
Désignation					Montant Total HT (One-Off)	TVA	Montant Total TTC (One-Off)
Implémentation, paramétrage, interfaçage, formation, assistance au démarrage et toute autre charge de logistique, hébergement Hôtel, billets d'avions, frais de transport,... • Ce montant tient compte du prix total forfaitaire du paramétrage, préparation de l'environnement, création des accès, interfaçage, formation, assistance au démarrage et toute autre charge (coûts de déplacement, hébergement, billets d'avions, logistique,...)							
Frais d'exploitation, de droit d'utilisation et de support							
Année	Désignation	Prix Unitaire	Nombre min d'ENS/année	Nombre max d'ENS/année	Montant Total HT (Sur la base d'ENS max/année)	TVA	Montant Total TTC (Sur la base d'ENS max/année)
1 <sup>ère</sup> Année			10 000	12 000			
2 <sup>ème</sup> Année			10 000	12 000			
3 <sup>ème</sup> Année			10 000	12 000			
4 <sup>ème</sup> Année			10 000	12 000			
5 <sup>ème</sup> Année			10 000	12 000			
Montant TOTAL max des frais d'exploitation, de droit d'utilisation et de support							
<b>Montant Total du marché</b>							

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

Montant du marché total (en toutes lettres)

.....  
 .....

Fait à.....le.....

**LE SOUMISSIONNAIRE**  
**Cachet et signature**

### ANNEXE 3

### 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 :**

.....  
.....  
.....

**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**

**Cachet et signature**

## ANNEXE 4

### 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 trois mille dinars (3 000 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.....

**LE SOUMISSIONNAIRE**

**Cachet et signature**

- (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 5

### 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.....

**LE SOUMISSIONNAIRE**

**Cachet et signature**

- (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 6

### 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
Le soumissionnaire doit avoir au moins une (01) référence en cours d'utilisation par un client dans le domaine des solutions similaires.	Contrat signé, une facture, un bon de commande, un PV de réception ou toute autre pièce justificative.	Oui	
Registre de commerce ou tout autre document équivalent dans le pays d'origine en cours de validité.	Copie du registre du commerce ou tout autre document équivalent dans le pays d'origine en cours de validité.	Oui	
Le soumissionnaire doit être l'éditeur de la solution proposée.	Un engagement signé.	Oui	

Fait à.....le.....

**LE SOUMISSIONNAIRE**

**Cachet et signature**

# ANNEXE 7

## TABLEAU DE LA SOUMISSION TECHNIQUE CARACTERISTIQUES TECHNIQUES

A renseigner obligatoirement par le soumissionnaire

Functionalités demandées	Obligatoire	Réponses et commentaires du soumissionnaire /Explication
La solution doit être totalement hébergée et maintenue par le soumissionnaire	Oui	
La solution doit être conforme avec la réglementation (ICS1, ICS2, PRELOAD PACT) exigées par l'Union Européenne, Canada et son équivalent dans les autres pays, pour le transport aérien de tout type du Fret (marchandise et courrier mail)	Oui	
La solution doit être interfacée avec les systèmes de toutes les douanes de l'Union Européenne, Canada et les éventuels autres pays concernés.	Oui	
La solution doit pouvoir être interfacée avec la solution de gestion du Fret de Tunisair	Oui	
Contrôle et visibilité complets des dépôts et de leurs statuts	Oui	
Alertes et/ou affichage des réponses douanières	Oui	
Possibilité d'ajouter des informations supplémentaires et/ou de mise à jour manuelle des données en cas de besoin (à spécifier sur quel(s) système(s))	Oui	
Tableau(x) de bord pour gérer les statuts de tous les envois et/ou une liste récapitulative des envois	Oui	
Mises à jour mineurs et majeurs du(es) système(s) sans charge supplémentaire à Tunisair durant la période du contrat	Oui	
Assurer un service support 7J/7	Oui	
Plan de formation pour 5 personnes minimum	Oui	

Remarque : Toutes les fonctionnalités ci-dessus demandées sont obligatoires. Prière d'indiquer le(s) système(s) supportant chaque fonctionnalité

Fait à.....le.....

**LE SOUMISSIONNAIRE**

Cachet et signature



## ANNEXE 8

### 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**  
Cachet et signature

## ANNEXE 9

**ENGAGEMENT EDITEUR**  
(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 .....

.....

Déclare que le(s) système(s) proposé(s) :

.....

.....

Est (sont) la propriété de .....

Fait à.....le.....

**LE SOUMISSIONNAIRE**  
Cachet et signature