



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

DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

ANNEE 2024

« Abonnement à une solution de contrôle de facturation GDS »

Three handwritten signatures in blue ink, located at the bottom left of the page.

APPEL D'OFFRES ANNEE 2024

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 de contrôle de facturation GDS selon les spécifications ci-après dans le cahier des charges.

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

ARTICLE 2 EXIGENCES TECHNIQUES

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

2-1 Garanties Professionnelles :

- ✓ Le soumissionnaire doit avoir :
 - Au moins une (01) référence contractée en cours 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 une expérience de (02) deux références minimum depuis janvier 2018 en matière de gestion de projets justifiés par un 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 un 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 un 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.

2-2 Spécifications techniques :

- ✓ La solution doit être totalement hébergée et maintenue par le soumissionnaire.
- ✓ L'outil doit pouvoir exploiter les bandes de données d'informations de facturation (BIDT) selon les formats fournis par les GDS.
- ✓ Dès la signature du marché le prestataire doit avoir une solution prête de suite à être implémentée et utilisée par Tunisair
- ✓ La solution doit assurer la sécurité de transfert et l'échange des informations ainsi que la haute protection de données en faveur de Tunisair



Abonnement à une solution de contrôle de facturation GDS

- ✓ La solution doit permettre de contrôler les BIDs et valider les chiffres et les quantités d'Items facturés conformément aux prix unitaires de l'année en cours
- ✓ La solution doit fournir des filtres (prédéfinies et personnalisées) permettant d'exploiter toutes les données BIDs pour pouvoir extraire des fichiers sous différents formats exploitables. (exp de filtres : churning, cancel ratio, fakenames, passives booking, invalid flight number, Dupe PNR, ...)
- ✓ La solution doit permettre la reconversion des coûts en une devise unique
- ✓ La solution doit permettre la génération des tableaux de bord personnalisables
- ✓ Le soumissionnaire doit garantir durant la période du contrat l'évolution systématique **sans charge supplémentaire à Tunisair** de l'outil pour s'adapter aux nouvelles technologies de l'industrie aérienne
- ✓ La personnalisation et l'ajout de filtres doivent être couverts par le contrat initial proposé
- ✓ Nombre de licences d'accès : 03
- ✓ Le soumissionnaire doit assurer un service de support 7J/7
- ✓ Le soumissionnaire doit proposer un plan de formation pour 5 personnes minimum

ARTICLE 3 FORMATION, SUPPORT ET ASSISTANCE

a) Formation

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.

b) 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 4 DEPLACEMENT ET HEBERGEMENT

Les coûts de déplacement et d'hébergement seront à la charge de prestataire.

ARTICLE 5 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 6 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.



Abonnement à une solution de contrôle de facturation GDS

- 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.

ARTICLE 7 CONFIDENTIALITE

L'équipe intervenante du soumissionnaire s'engage à traiter de façon confidentielle tout document e 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.

Tunis, le :

LU ET APPROUVE,

Nom :

Titre:

Signature:.....





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

ARTICLE 1 LEGISLATION REGISSANT LE MARCHÉ

Les marchés de TUNISAIR sont régis par la Réglementation Tunisienne des Marchés Publics, en vigueur.

Tout ce qui n'est pas prévu par le présent cahier des charges reste régi par le décret N° 2014-1039 du 13 mars 2014 portant réglementation des marchés publics et par les dispositions du C.C.A.G applicables aux marchés (de fournitures courantes de biens et services annexés au JORT N°80 du 4 octobre 1996) tant qu'ils ne dérogent pas au décret N° 2014-1039 du 13 mars 2014.

ARTICLE 2 OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent appel d'offres a pour objet l'abonnement de TUNISAIR à une solution de contrôle de facturation GDS selon les spécifications ci-après dans le cahier des charges.

ARTICLE 3 ALLOTISSEMENT

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

ARTICLE 4 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 5 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 6 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.

6-1 - Caution Provisoire :

Une caution bancaire provisoire de soumission portant le nom du soumissionnaire, égale à : 5000 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.

6-2- 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.

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 :
 - 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.

6-3 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.

6-4 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.

6-5 Offre financière :

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 7 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 doivent obligatoirement être rédigés en langue française.

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



ARTICLE 8 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 9 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, 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-Tunisie

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 10 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 11 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 12 OUVERTURE DES PLIS

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

ARTICLE 13 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 14 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 15 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 éventuel avec les GDS, formation, assistance au démarrage et toute autre charge (coûts de déplacement, hébergement, billets d'avions, logistique,...) et du prix total 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.
- ✓ 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 16 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 17 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 18 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 19 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

Le présent appel d'offres a pour objet l'abonnement de TUNISAIR à une solution de contrôle de facturation GDS selon les spécifications ci-après dans le cahier des charges.

ARTICLE 2 LEGISLATION REGISSANT LE MARCHE

Les marchés de TUNISAIR sont régis par la Réglementation Tunisienne des Marchés Publics, en vigueur.

Tout ce qui n'est pas prévu par le présent cahier des charges reste régi par le décret N° 2014-1039 du 13 mars 2014 portant réglementation des marchés publics et par les dispositions du C.C.A.G applicables aux marchés (de fournitures courantes de biens et services annexés au JORT N°80 du 4 octobre 1996) tant qu'ils ne dérogent pas au décret N° 2014-1039 du 13 mars 2014.

ARTICLE 3 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 4 DOCUMENTATION

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

ARTICLE 5 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 6 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 7 MODALITES DE PAIEMENT

Les paiements seront effectués en 2 phases comme suit :

1. Frais de préparation de l'environnement Tunisair (One-Off)
 - ✓ 50% 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).
 - ✓ 50% 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.

Pour les fournisseurs non-résidents :

- ✓ Les règlements à servir en contre partie des services rendus au titre de ce contrat seront régis par la réglementation fiscale TUNISIENNE en vigueur.
- ✓ A cet effet ces règlements seront minorés des éventuels retenus à la source (au titre de l'impôt sur les sociétés ou sur les revenus) contre des certificats justifiant ces retenues conformément à la législation Tunisienne en vigueur.
- ✓ Le fournisseur de service peut faire valoir ces certificats lors de la liquidation de ses impôts dans son pays de résidence."

ARTICLE 8 Indemnisation

8.1 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 :

Indemnité= Nj X MR/1000

Nj : nombre de jours servant au calcul

Nj = délai suspension – 180 j

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

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

8.2 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 :

Indemnité =0,05XMB

Soit M : montant du marché annuel

DM : Montant des diminutions (DM est >0,2XM)

MB : Montant de base de calcul

MB= DM – (0,2XM)

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 d'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 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 des sessions 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 DELAIS DE SUPPORT

Le service de support devra couvrir 7J/7. Le soumissionnaire proposera un service SLA dans sa proposition technique

ARTICLE 12 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 la quelle 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 Tunisair 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 13 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 14 DUREE DU MARCHE

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

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

ARTICLE 15 VALIDITE DU MARCHE

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

ARTICLE 16 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.

ARTICLE 17 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 seuls compétents.

ARTICLE 18 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.

ARTICLE 19 DROIT D'ENREGISTREMENT

Les droits d'enregistrement du cautionnement définitif et du présent marché sont à la charge du fournisseur.

Tunis, le :

LU ET APPROUVE,

Nom :

Titre:

Signature:.....



Abonnement à une solution de contrôle de facturation GDS

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)

Désignation	Montant Total DDP
Frais forfaitaires (One-Off)	
Frais forfaitaires (One-Off) : Paramétrage, préparation de l'environnement, création des accès, interfaçage éventuel avec les GDS, formation, assistance au démarrage et toute autre charge (coûts de déplacement, hébergement, billets d'avions, logistique,...)	
MONTANT TOTAL D'ACQUISITION	
Frais d'exploitation, de droit d'utilisation, de maintenance et de support	
1. 1ère Année	
2. 2ème Année	
3. 3ème Année	
Montant TOTAL des frais d'exploitation, de droit d'utilisation et de support	
MONTANT TOTAL DU MARCHÉ	

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

Montant total **du marché** (en toutes lettres)

.....

LE SOUMISSIONNAIRE

Nom, Cachet et Signature

ANNEXE 2 bis

BORDEREAU DES PRIX
(Soumissionnaires résidents)

Désignation	Montant Total HTVA	TVA	Montant Total TTC
Frais forfaitaires (One-Off)			
Frais forfaitaires (One-Off) : Paramétrage, préparation de l'environnement, création des accès, interfaçage éventuel avec les GDS, formation, assistance au démarrage et toute autre charge (coûts de déplacement, hébergement, billets d'avions, logistique,...)			
MONTANT TOTAL D'ACQUISITION			
Frais d'exploitation, de droit d'utilisation, de maintenance et de support			
4. 1ère Année			
5. 2ème Année			
6. 3ème Année			
Montant TOTAL des frais d'exploitation, de droit d'utilisation et de support			
MONTANT TOTAL DU MARCHÉ			

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

Montant total TTC **du marché** (en toutes lettres)

.....
.....

LE SOUMISSIONNAIRE

Nom, Cachet et Signature

ANNEXE 3

SOUSSION

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 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 cinq mille dinars (5 000 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 àDinars.

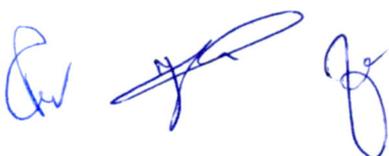
3/ M'engage (Nous nous engageons) solidairement, à effectuer le versement du montant garanti susvisé et dont le soumissionnaire serait débiteur au titre de(6)....., et ce, à la première demande écrite de Tunisair sans mise en demeure ou une quelconque démarche administrative ou judiciaire préalable.

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 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 duenregistré 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 6**TABLEAU DE SOUMISSION TECHNIQUE ET GARANTIES PROFESSIONNELLES**

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

1) Garanties Professionnelles

DESIGNATION	JUSTIFICATIF A FOURNIR	OBLIGATOIRE	REPONSES DU SOUMISSIONNAIRE
Le prestataire			
Avoir au moins une référence de la solution dans le domaine de contrôle de facturation GDS durant les trois dernières années (Bon de Commande, Contrat, PV ou tout autre justificatif, ...)	Liste de références confirmées	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	
Moyens Humains : Equipe projet			
<p>Avoir une équipe projet composée de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un (01) chef de projet : ayant une licence ou une maîtrise ou un diplôme d'ingénieur ou un master, en informatique et ayant une expérience de (02) deux références minimum depuis janvier 2018 en matière de gestion de projets justifiés par un profil de CV. - 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 un profil de CV. - 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 un profil de CV. 	Profils de CV signés par le soumissionnaire	Oui	



2) Caractéristiques Techniques

DESIGNATION	SPECIFICATIONS	OBLIGATOIRE	REPONSES DU SOUSMISSIONNAIRE
Hébergement	La solution doit être totalement hébergée et maintenue par le soumissionnaire.	Oui	
BIDT	L'outil doit pouvoir exploiter les bandes de données d'informations de facturation (BIDT) selon les formats fournis par les GDS.	Oui	
Prédisposition et disponibilité du Fournisseur	Dès la signature du marché le prestataire doit avoir une solution prête de suite à être implémentée et utilisée par Tunisair	Oui	
Sécurité de la solution	La solution doit assurer la sécurité de transfert et l'échange des informations ainsi que la haute protection de données en faveur de Tunisair	Oui	
Réconciliation des BIDTs / Factures	La solution doit permettre de contrôler les BIDTs et valider les chiffres et les quantités d'Items facturés conformément aux prix unitaires de l'année en cours	Oui	
Analyse des données BIDTs	La solution doit fournir des filtres (prédéfinies et personnalisées) permettant d'exploiter toutes les données BIDTs pour pouvoir extraire des fichiers sous différents formats exploitables. (exp de filtres : churning, cancel ratio, fakenames, passives booking, invalid flight number, Dupe PNR, ...)	Oui	
Reconversion des coûts	La solution doit permettre la reconversion des coûts en une devise unique	Oui	
Tableaux de Bord	La solution doit permettre la génération des tableaux de bord personnalisables	Oui	
Evolution de la solution	Le soumissionnaire doit garantir durant la période du contrat l'évolution systématique sans charge supplémentaire à Tunisair de l'outil pour s'adapter aux nouvelles technologies de l'industrie aérienne	Oui	
Personnalisation et ajout de filtres	La personnalisation et l'ajout de filtres doivent être couverts par le contrat initial proposé	Oui	
Nombre de licences d'accès	03	Oui	
SLA	Service support 7J/7	Oui	
Formation	Un plan de formation pour 5 personnes minimum pendant 3 jours minimum	Oui	

Fait à :, le :

Le Fournisseur
(Signature et Cachet)

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)

