



République Tunisienne
Ministre de la Jeunesse, des Sports et de
l'Intégration Professionnelle
Centre National de Formation Continue et de Promotion
Professionnelle –CNFCPP–

CAHIER DES CHARGES

APPEL D'OFFRES NATIONAL N°03/2021

Développement d'une application pour la digitalisation du processus d'assistance aux entreprises' et acquisition et mise en place d'une application 'Help desk'.

92, rue de Palestine Tunis 1002

Tél : 71846112 - Fax : 71847225

Site web: www.cnfcpp.tn

Mail: contact@cnfcpp.tn

Juillet 2021



DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

Article 01 : Objet et consistance de l'appel d'offres

Le Centre National de Formation Continue et de Promotion Professionnelle (CNFCPP) se propose de lancer un appel d'offres pour « Développement d'une application pour la digitalisation du processus d'assistance aux entreprises et acquisition et mise en place d'une application 'Help desk' » Conformément aux spécifications techniques détaillées dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP). L'appel d'offres se compose **de deux (02) lots indépendants comme suit :**

N° du lot	Désignation	Quantit
Lot n°1	Développement d'une application pour la digitalisation du processus 'assistance aux entreprises'	01
Lot n°2	Acquisition et mise en place d'une application 'Help desk'	01

Les soumissionnaires peuvent soumissionner pour un ou plusieurs lots.

L'évaluation se fera par lot. Toute offre **non conforme aux spécifications techniques et aux conditions de l'appel d'offres ne sera pas prise en considération.**

Article 02. Participation et mode de financement

Peuvent participer au présent appel d'offres, les fournisseurs ayant des capacités techniques et financières nécessaires pour la bonne exécution des prestations objet de l'appel d'offres.

Le marché est financé sur le Budget CNFCPP.

Article 03. Consistance du dossier d'appel d'offres

Le dossier d'appel d'offres comporte les documents ci-après :

1. La soumission et le bordereau des prix unitaires qui constituent l'acte d'engagement,
2. Les Données Particulières de l'Appel d'Offres (DAO),
3. Le cahier des clauses administratives particulières (CCAP),
4. Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

Article 04 : Téléchargement du cahier des charges

Dès la publication de l'avis d'appel d'offres, les candidats potentiels intéressés par la participation peuvent procéder au téléchargement du cahiers des charges à travers le système d'achat en ligne **TUNEPS** (www.tuneps.tn) .

Article 05. Eclaircissement, complément et additifs

Toute demande d'éclaircissement ou question qui pourrait se présenter concernant l'interprétation du document de l'appel d'offres, y compris les spécifications techniques ou toute autres demande d'information complémentaire nécessaire à la clarification du contenu de ce document, devra être en ligne, au moins dix (10) jours avant la date limite de remise des offres.

Si les éclaircissements demandés sont fondés, ils feront l'objet d'additif(s) aux documents d'appel d'offres qui sera publié sur TUNEPS, à tous les candidats l'ayant retiré au plus tard cinq(05) jours avant la date limite de participation à l'appel d'offre.

Au cas où les renseignements ou éclaircissements demandés sont jugés importants de manière à introduire des changements de fond sur les termes des cahiers des charges, une prorogation de la date limite fixée pour la participation à l'appel d'offres pour une période suffisante à fixer par le CNFCPP sera prononcée, afin de permettre aux candidats de présenter des offres sérieuses. Cette prorogation doit être rendue publique par voie de presse.

Le CNFCPP peut, à tout moment avant la date limite de participation l'appel d'offres , soit à son initiative ou en réponse à une demande d'éclaircissements formulée par un soumissionnaire, apporter des modifications au dossier de l'appel d'offres par additif qui sera publié sur TUNEPS à tous les candidats ayant téléchargé le dossier de l'appel d'offres dix(10)jours au minimum avant la date limite de la participation à l'appel d'offres.

Article 06. Etablissement du montant de l'offre

Le soumissionnaire devra remplir en lettres et en chiffres les prix unitaires figurant dans le bordereau des prix.

Le montant global tel qu'il résulte de l'application des prix unitaires aux quantités sera porté dans la soumission.

Les prix en lettres primeront sur les prix en chiffres. Les erreurs éventuelles seront redressées par le CNFCPP et le montant de son offre sera rectifié, si nécessaire, sans que le soumissionnaire puisse élever une réclamation.

La soumission et les bordereaux des prix unitaires doivent être établis conformément aux modèles annexés au présent cahier des charges et signés par le fournisseur lui-même ou par son mandataire dûment habilité, sans qu'un même mandataire puisse représenter plus d'un candidat pour le présent appel d'offres.

Les prix doivent être libellés en Dinars Tunisiens et en hors TVA. Le Taux de la TVA doit paraître distinctement pour chaque article. **Les prix doivent être établis en TTC.**

Le soumissionnaire peut proposer d'éventuelles remises sur le montant de son offre. Les remises seront exprimées en pourcentage du montant total hors taxes et seront appliquées sur l'ensemble des prix unitaires du marché.

Article 07. Cautionnement de soumission

Le soumissionnaire doit accompagner son offre **d'un cautionnement provisoire** valable jusqu'à quatre-vingt-dix (90) jours à partir du jour suivant le dernier délai de participation à l'appel d'offres. Ce cautionnement doit être établi selon le modèle joint en annexe du CCAP selon le tableau suivant :

Lot n°	Montant du cautionnement (DT)
1	350 d
2	500 d

En cas de prorogation de la validité des offres, celle du cautionnement provisoire sera systématiquement prorogée en conséquence de la même durée. En cas de refus, le soumissionnaire sera éliminé.

Le cautionnement provisoire peut être remplacé par une caution personnelle et solidaire inconditionnelle émise par une banque tunisienne agréée par l'Administration et payable à première demande (Modèle joint en annexe).

Les chèques, de tous types, ne sont pas acceptés.

Toute offre non accompagnée du cautionnement prévu sera écartée.

Pour les soumissionnaires retenus, le cautionnement provisoire demeurera valable jusqu'à son remplacement par le cautionnement définitif.

Le cautionnement provisoire sera restitué aux soumissionnaires non retenus après la proclamation du résultat de l'appel d'offres.

Article 08. Délai de validité des offres

Les offres demeurent valables pour une période de jusqu'à quatre-vingt-dix (90) jours à partir du jour suivant le dernier délai de la participation à l'appel d'offres.

Article 09. Signature des offres.

La soumission et les autres documents contractuels doivent être paraphés à chaque page et signés en apposant le cachet humide à la dernière page par le fournisseur lui-même ou son représentant dûment mandaté.

Article 10 : Mode de présentation des offres :

- La procédure de soumission des offres doit être **en ligne via le système national des achats publics en ligne TUNEPS**.
- Les offres techniques et financières doivent être remises à travers le système des achats publics en ligne **TUNEPS** sur le site web « www.tuneps.tn ».
- A l'heure et à la date limite de remise des offres, la procédure en ligne sera close et aucune offre ne pourra être acceptée. Toutefois, **la caution provisoire et l'extrait du registre national des entreprises** doivent être envoyés à travers **la procédure matérielle** au lieu indiqué dans l'avis d'appel d'offres avant la date et l'heure limites de la participation à l'appel d'offres.
- Pour plus d'informations et l'inscription au système d'achats publics en ligne TUNEPS, et participer au présent appel d'offres, vous devez consulter respectivement le manuel d'enregistrement des fournisseurs et le guide de participation fournisseur accessible sur l'adresse suivante : www.tuneps-kit.tn ou contacter l'unité TUNEPS-HAICOP sur 70130340 ou par mail : tuneps@pm.gov.tn.
- La caution provisoire et l'extrait du registre national des entreprises, doivent être envoyés dans une enveloppe fermée indiquant la mention « **NE PAS OUVRIR** » et la référence de l'appel d'offres et ce par voie postale recommandée ou par rapide poste ou déposés au Bureau d'Ordre Central du CNFCPP à l'adresse suivante : 92 Rue de Palestine –Lafayette 1002 Tunis.

- Ils doivent être reçus au plus tard à la date limite fixée **le 15/09/2021 à 10h00 mn** (Seul le cachet du Bureau d'Ordre central fait foi).

Article 11 : Documents constitutifs de l'offre

Les offres seront constituées par les documents indiqués ci-après :

- Les documents Administratifs,
- Les pièces Techniques,
- Les pièces Financières

a. Documents Administratifs

N°	Designation	Authentification
1	Fiche de renseignements généraux sur le soumissionnaire selon le modèle figurant à l'annexe n°2, dument complétée	Fournie à travers le système TUNEPS
2	Procuration éventuellement nécessaire ou attestation prouvant que la signature du marché est bien celle du représentant légal du soumissionnaire: Au cas où des procurations seraient nécessaires, elles seront établies conformément aux lois et règlements en vigueur	Fournie à travers le système TUNEPS
3	Attestation de la situation fiscale	Fournie à travers le système TUNEPS
4	Déclaration de non influence et déclaration de non appartenance au personnel du CNFCPP depuis cinq ans selon le modèle figurant en annexe 5 et 7.	Cocher la case « j'accepte » sur TUNEPS
5	Déclaration sur l'honneur de confidentialité figurant en annexe 8.	A ajouter en pièce jointe le système TUNEPS
6	Attestation d'affiliation à la CNSS	Fournie à travers le système TUNEPS
7	Cautionnement provisoire (ou caution bancaire) selon le modèle figurant à l'Annexe n°3	A envoyer hors ligne par la procédure matérielle
8	Extrait du registre national des entreprises valide à la date limite de remises des offres	A envoyer hors ligne par la procédure matérielle
9	Données particulières de l'appel d'offres (DAO) et Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP)	Cocher la case « j'accepte » sur TUNEPS.

b. Documents Techniques

N°	Designation	Authentification
1	Le Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)	Lu, approuvé et coché à travers le système TUNEPS

2	Description technique (méthodologie de conception, planification, outils de développement, équipe des intervenants, etc.)	A ajouter en pièces jointes sur le système TUNEPS
3	Réponses du soumissionnaire (Annexes A, B ; 9 et 10) Modèles de réponse au niveau des CCTP	A ajouter en pièces jointes sur le système TUNEPS
4	Formulaire pour engagement concernant le service après-vente selon le modèle figurant en annexe n°6 dûment rempli	A ajouter en pièces jointes sur le système TUNEPS
5	Déclaration sur l'honneur de confidentialité selon le modèle figurant à l'Annexe n°8	A ajouter en pièces jointes sur le système TUNEPS

c. Documents Financiers

N	Designation	Authentification
1	Acte de soumission et Bordereau des prix Etabli selon modèle figurant en annexe n° 1	A ajouter en pièces jointes sur le système TUNEPS

Toute offre ne comportant pas les pièces suscitées sera éliminée sauf si la **Commission d'Achat Interne** en a dérogé par l'octroi d'un délai supplémentaire pour fournir les documents manquants.

Le CNFCPP se réserve le droit de donner suite à tout ou à une partie de l'appel d'offres. Dans ce cas, les soumissionnaires non retenus ne peuvent, pour quelque motif que ce soit, demander une indemnisation.

Article 12. Ouvertures des offres

La commission interne des achats se réunit pour ouvrir les offres techniques et financières en une séance unique sur TUNEPS. **Le résultat d'ouverture sera publié sur Tuneps.**

La date, l'heure et le lieu de la séance d'ouverture des offres seront le **15/09/2021 à 11h00mn.**

La commission interne des achats peut, le cas échéant, inviter les Soumissionnaires à fournir les pièces administratives manquantes, pour compléter leurs offres dans un délai prescrit, sous peine d'élimination des Offres.

Cas de rejets automatique des offres :

- Les offres déposées après le délai,
- Le non présentation de la Caution Provisoire,

Article 13 : Vérification et Méthodologie d'évaluation des offres

Examen préliminaire des offres

Après la première séance d'ouverture des offres, un examen préliminaire des offres est effectué. Cet examen vise à identifier les éventuelles insuffisances des offres et porte notamment sur :

- Le recèlement des pièces fournies et leurs validités et les justificatifs accompagnants l'offre.
- la vérification de la situation fiscale et l'affiliation à un régime de sécurité sociale du soumissionnaire via le système TUNEPS.
- La Vérification et correction des erreurs de calcul ou matérielles le cas échéant et le Classement des offres financières sur la base des prix en TTC en ordre croissant.

Evaluation technique détaillée des offres

- Vérification de la conformité de l'offre la moins-disant aux spécifications techniques, normes et conditions précisées dans le présent cahier des charges.

Seules les offres qui sont retenues à l'issue de l'examen préliminaire sont évaluées.

Le marché sera accordé par lot au soumissionnaire le moins disant si son offre technique est jugée conforme par la Commission d'Achat Interne.

Si l'offre technique du soumissionnaire le moins disant est jugée non conforme, on passe au soumissionnaire suivant en ordre croissant est ainsi de suite.

Article 14 : Variante

Les soumissionnaires sont tenus de présenter **une seule et unique offre**, faute de **quoi l'offre en question sera rejetée**.

Article 15 : Procédure de notification du marché

Le fournisseur provisoirement retenu recevra la notification du marché à son adresse mentionnée dans la soumission.

Article 16. Exécution du marché

Le marché sera passé et exécuté conformément à la législation et la réglementation Tunisienne en vigueur et, en particulier aux dispositions du **décret n° 2014-1039 du 13/03/2014**.



CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES (CCAP)

SOMMAIRE

ARTICLE 01	OBJET DU MARCHE
ARTICLE 02	NORMES
ARTICLE 03	PIECES CONTRACTUELLES, ORDRE DE PRIORITE
ARTICLE 04	CAUTIONNEMENT DEFINITIF ET RETENUE DE GARANTIE
ARTICLE 05	CARACTERE DES PRIX
ARTICLE 06	MODE DE REGLEMENT
ARTICLE 07	AVANCES
ARTICLE 08	DELAIS
ARTICLE 09	RECEPTION DES APPLICATIONS
ARTICLE 10	PENALITES POUR RETARD
ARTICLE 11	PROPRIETE DES DOCUMENTS
ARTICLE 12	TRANSFERT DE PROPRIETE
ARTICLE 13	GARANTIE, SERVICE APRES VENTE
ARTICLE 14	VARIATION DANS LA MASSE
ARTICLE 15	RESILIATION DU MARCHE
ARTICLE 16	INDEMNITE AU TITRE DES DOMMAGES ET DES CHARGES SUPPLEMENTAIRES
ARTICLE 17	REGLEMENT DES DIFFERENDS ET DES LITIGES
ARTICLE 18	FRAIS D'ENREGISTREMENT
ARTICLE 19	TEXTES REGISSANT LE MARCHE

ARTICLE 01 : Objet du marché

Le présent marché a pour objet « Développement d'une application pour la digitalisation du processus « assistance aux entreprises » et acquisition et mise en place d'une application 'Help desk » conformément aux conditions demandés au niveau du cahier des charges objet de cet appel d'offre.

ARTICLE 02 : Normes

Les applications objet du marché doivent être conformes aux spécifications techniques détaillées dans le **CCTP** ainsi qu'aux normes internationales en vigueur. En outre, les applications doivent être d'une technologie récente à moins qu'il n'y soit expressément dérogé dans le **CCTP**.

ARTICLE 03 : Pièces contractuelles, ordre de priorité

Les pièces constitutives du marché sont énumérées par ordre de priorité, comme suit :

- La soumission qui constitue l'acte d'engagement, Le bordereau des prix.
- Le présent **CCAP** et ses annexes,
- Le **CCTP** et ses annexes,

En cas de contradiction ou de différence entre ces pièces, ces dernières prévalent dans l'ordre où elles sont énumérées ci-dessus.

ARTICLE 04 : Cautionnement définitif et retenue de garantie

a) Cautionnement définitif

Le soumissionnaire retenu doit fournir, dans les **vingt (20) jours** qui suivent la notification de l'approbation du marché, un cautionnement définitif égal à **trois pour cent (3%)** de la valeur du marché.

Passé le délai des **vingt (20) jours** mentionné plus haut, la non remise du cautionnement définitif sera considérée comme une défaillance implicite du fournisseur retenu. Dans ces conditions, le CNFCPP se réserve le droit de saisir son cautionnement provisoire.

Le cautionnement définitif doit être valable pendant toute la durée d'exécution et de garantie du marché et ce, à partir du jour suivant la date de la notification du marché.

Le cautionnement définitif est restitué ou la caution qui le remplace libérée dans un délai **d'un (1) mois après la réception définitive**.

Si le titulaire du marché a été avisé par l'acheteur public, avant l'expiration des délais susvisés, par lettre motivée et recommandée ou par tout autre moyen ayant date certaine qu'il n'a pas honoré ses engagements, le cautionnement définitif n'est pas restitué ou il est fait opposition à l'expiration de la caution qui le remplace.

Dans ce cas, le cautionnement définitif n'est restitué ou la caution qui le remplace ne devient caduque **que par main levée délivrée par l'acheteur**.

b) Retenue de garantie

Il sera prélevé sur les paiements d'acomptes une retenue de garantie dont le montant est de **cinq pour cent (5%)** du montant total du marché.

Dans tous les cas, la retenue de garantie ou le reliquat après déduction des sommes dues, est restitué au titulaire du marché après **quatre mois (04) à compter de la réception définitive** sauf dans le cas où le titulaire du marché a été avisé que l'intégralité de la retenue de garantie est saisie en raison des manquements à ses obligations contractuelles.

c) Régime de caution personnelle et solidaire

A la demande du titulaire du marché, le cautionnement définitif et la retenue de garantie peuvent être remplacés par une caution personnelle et solidaire.

L'engagement de la caution personnelle et solidaire doit être établi conformément à **l'annexe 4** (Caution définitive) du présent **CCAP**.

ARTICLE 05 : Caractère des prix

Le marché conclu est à **prix fermes et non révisables**.

ARTICLE 06 : Mode de règlement

Les paiements relatifs à cet appel d'offres seront effectués par virement bancaire au compte courant qui mentionnées au niveau de l'acte de soumission, sur présentation des pièces suivantes :

1. Une facture en trois (03) exemplaires.
2. Le bon de commande ou contrat de marché.
3. Le procès-verbal de réception provisoire ne comportant pas de réserves.
4. Le procès-verbal de réception définitive ne comportant pas de réserves.

Le règlement se fera selon les modalités ci-après :

Lot n°1 :

- ✓ 20 % après **l'approbation du rapport de l'étude** préalable (conception, architecture, etc.)
- ✓ 70 % après la réception provisoire,
- ✓ 10 % après la réception définitive (12 mois après la réception provisoire).

Lot n°2 :

- 20% suite à la phase de « Livraison de la version POC de la solution, **suite à un bon de livraison**»,
- 70% suite à la réception provisoire,
- 10% à la réception définitive (12 mois après la réception provisoire).

Le mandatement des sommes dues au titulaire du marché, ou l'émission de l'acte qui en tient lieu, doit intervenir dans un délai maximum **de trente jours (30) à compter de la date de la constatation des droits à acomptes ou paiement pour solde**, ou à partir du jour où le titulaire du marché a régularisé son dossier conformément à la notification qui lui en a été faite.

ARTICLE 07 : Avances

Le présent marché ne prévoit **pas d'avance**.

ARTICLE 08 : Délai de réalisation des prestations

Pour chacun des lots, les travaux à effectuer doivent être réalisés conformément au cahier des charges, sous toute la responsabilité du fournisseur, dans un délai maximum de **180 jours** à compter du lendemain de la date de la réception du bon de commande y compris les délais de validation.

ARTICLE 09 : Réception des applications et des prestations des services

Lot n°1 :

A– Réception provisoire : une réception provisoire à l'issue de laquelle s'effectue le transfert de propriété, sera prononcé après l'achèvement des opérations d'installation de la solution conformément à la conception, essais du bon fonctionnement de la solution livrée et vérification de sa conformité aux spécifications demandées par le CNFCPP.

Le Procès-verbal de réception provisoire sera dûment signé par les deux parties.

La date de signature du procès-verbal de réception provisoire constitue la date de début des périodes de garantie de la solution (**douze (12) mois**).

B- Réception définitive : la réception définitive sera prononcée **douze (12) mois à compter de la date de la réception provisoire** et après déclaration de la conformité de l'ensemble des prestations.

Le Procès-Verbal de réception définitive sera dûment signé par les deux parties.

Lot n°2 :

A- Réception provisoire : une réception provisoire sera prononcée entre les deux parties suite à la fin des travaux d'installation et de mise en place de la solution y compris la formation et transfert de compétences conformément aux spécifications demandées par le CNFCPP.

Le Procès-verbal de réception provisoire sera dûment signé par les deux parties.

La date de signature du procès-verbal de réception provisoire constitue la date de début des périodes de garantie de la solution (**douze (12) mois**).

B- Réception définitive : la réception définitive sera prononcée **douze (12) mois à compter de la date de la réception provisoire** et après déclaration de la conformité de l'ensemble des prestations.

Le Procès-Verbal de réception définitive sera dûment signé par les deux parties.

ARTICLE 10 : Pénalités pour retard

a) Pour chaque jour de retard apporté au délai de livraison, le fournisseur devra payer une pénalité calculée à raison de **deux pour mille (2‰)** sur la valeur totale du marché. Le retard est calculé à partir de la fin du délai de livraison. Pour chaque étape d'exécution du présent marché, le dépassement des délais prévus par **l'article 8 du CCAP** entraîne le calcul de pénalité de retard sur la base du montant prévu à payer à la fin de la période d'assistance.

b) Toutefois, le montant total des pénalités ne doit pas excéder **cinq pour cent (5%)** du montant total du marché.

c) Cas de force majeure : s'il survient un événement de force majeure dûment justifié empêchant la livraison du matériel dans les délais, une prolongation appropriée du délai de livraison sera accordée au titulaire. Pour tenir compte **de cet événement, le titulaire est tenu d'informer par écrit le CNFCPP dans un délai de quinze jours (15)** à compter de la date à laquelle il s'est produit. Passé ce délai, le titulaire est forclos et ne peut demander aucune prolongation de délai.

ARTICLE 11 : Propriété des documents

Tous les rapports et documents produits en exécution du présent appel d'offres sont **la propriété exclusive du CNFCPP**. Le Titulaire ne peut les diffuser, ou les communiquer sous quelques formes que ce soit sans le consentement écrit du CNFCPP.

ARTICLE 12 : Transfert de Propriété

Le transfert de propriété des résultats du projet intervient après la réception provisoire sans réserves.

ARTICLE 13 : Garantie, service après-vente

L'application fournie est soumise à une durée de garantie contre tout vice ou défaut de qualité durant la période proposée par l'offre du fournisseur. Ce délai est dans tous les cas ne peut être inférieur à **douze (12) mois** pour tous les lots à partir de la date de la réception provisoire.

Au titre de cette garantie le titulaire s'engage à remettre en état ou à remplacer à ses frais les parties qui seraient reconnues défectueuses.

Le CNFCPP a droit, en outre, à des dommages et intérêts au cas où pendant la remise en état la privation de jouissance entraîne pour lui un préjudice.

Pendant la période de garantie, le titulaire doit exécuter les réparations qui lui sont prescrites dans un délai maximum de **vingt (20) jours** à partir de la date de notification du **CNFCPP**.

Si à l'expiration du délai de garantie, le titulaire n'a pas procédé aux remises en état prescrites ou si ces remises en état nécessitent des délais prolongés, le délai de garantie est prolongé jusqu'à l'exécution complète des remises en état.

ARTICLE 14 : Variation dans la masse

Le **CNFCPP** pourra augmenter ou diminuer la masse de la commande dans la proportion de **vingt pour cent (20%)** du montant des marchés conclus sans modification des prix unitaires des applications proposés.

ARTICLE 15 : Résiliation du marché

Le **CNFCPP** se réserve le droit de résilier le contrat du marché dans les conditions suivantes :

a) En cas d'inexécution **totale ou partielle** du marché ou si les retards se prolongent au-delà de **trente (30) jours** à compter de la date limite de la livraison. La résiliation est alors prononcée dix (10) jours après une mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception et restée sans effet. Il sera alors pourvu aux besoins du **CNFCPP** par des commandes passées d'urgence ou par tout autre moyen jugé utile aux risques et périls du fournisseur défaillant, sans préjudice des retenues applicables à l'occasion des retards constatés au moment de la résiliation,

La différence entre les prix de la commande en cours et ceux des commandes que le **CNFCPP** pourrait être obligé de passer serait alors prélevée sur les sommes dues au fournisseur défaillant à divers titres, sans préjudice des droits à exercer contre les autres biens dudit fournisseur en cas d'insuffisance de ces sommes

b) Lorsque le fournisseur s'est livré à des actes **frauduleux**, notamment sur la nature et la qualité du matériel livré. Les livraisons refusées pour vice de fabrication ou ne remplissant pas les conditions du marché ou non conformes aux types demandés devront être enlevées aux frais, risques et périls du fournisseur et remplacés sans indemnités dans un délai qui sera fixé par le **CNFCPP** faute de quoi les dispositions du paragraphe (a) indiquées ci-dessus seront appliquées,

c) Par ailleurs, **le décès, la dissolution, la faillite** du fournisseur entraînent de plein droit la résiliation du contrat du marché éventuel. Toutefois, si les héritiers, les créanciers ou le liquidateur du fournisseur présentent des offres pour la continuation des applications dans les mêmes conditions d'exécution du marché, dans un délai de **vingt (20) jours** suivant la date où s'est produit l'événement, ces offres peuvent être acceptées par le **CNFCPP**,

d) Lorsque le fournisseur a failli à l'engagement de ne pas faire, par lui-même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents, en vue d'influencer sur les différentes procédures de la conclusion du marché et des étapes de sa réalisation.

ARTICLE 16 : Indemnité au titre des dommages et des charges supplémentaires

Le fournisseur aura droit à une indemnisation qui fera l'objet d'un avenant au marché calculé comme suit :

- Arrêt total de l'exécution du marché suite à une décision de l'acheteur public pour une durée supérieure à 30 jours.

Dans ce cas, le montant de l'indemnisation sera fixé à un pour cinq mille (1/5000) du montant définitif du marché par jour calendaire d'arrêt dépassant la durée susmentionnée avec un plafond de 3% du montant du marché.

- Modification importante apportée au marché en cours d'exécution (changement au niveau des valeurs des caractéristiques techniques minimales demandées, demande de services supplémentaires ou formation, extension de la période de garantie). Dans ce cas l'indemnisation sera calculée selon la formule d'actualisation des prix stipulé à l'article 5 du présent cahier des charges.

Dans les deux cas, le titulaire du marché doit présenter au **CNFCPP** une demande dans laquelle il indique le montant de l'indemnisation, les bases et les indices ayant servi à sa détermination. Cette demande doit être accompagnée par tous les documents et justificatifs le prouvant.

ARTICLE 17 : Règlement des différends et des litiges

En cas de contestation à l'occasion de l'exécution d'un marché et à défaut d'une solution amiable, il sera fait attribution de juridiction aux **Tribunaux compétents de Tunis**.

ARTICLE 18 : Frais d'enregistrement

Les frais d'enregistrement du marché seront à la charge du soumissionnaire retenu.

ARTICLE 19 : Textes régissant le marché

Le présent marché est soumis notamment aux textes suivants :

- La loi n°73-81 du 31 Décembre 1973 portant promulgation du code de la comptabilité publique et l'ensemble des textes l'ayant modifiée ou complétée (en ce qui concerne les marchés passés pour le compte de l'Etat, des collectivités locales, des établissements publics, et des établissements publics à caractère non administratif).
- La loi n°89-9 du 1er Février 1989, relative aux participations et entreprises publiques et l'ensemble des textes l'ayant modifiée ou complétée (en ce qui concerne les marchés passés par les entreprises publiques).
- La loi n°2000-93 du 3 Novembre 2000 portant promulgation du code des sociétés commerciales et l'ensemble des textes l'ayant modifiée ou complétée.
- Le décret du 15 Décembre 1906 portant promulgation du code des obligations et des contrats et l'ensemble des textes l'ayant modifié ou complété.
- Le décret n° 2014-1039 du 13 mars 2014 portant réglementation des marchés publics.
- Loi de finance **en vigueur**.

Article 20: Entrée en vigueur du marché

Le présent marché entre en vigueur après la signature du CNFCPP et du fournisseur retenu pour chaque lot.

..... le

LE SOUMISSIONNAIRE

..... le

**LE CENTRE NATIONAL DE FORMATION
CONTINUE ET DE PROMOTION
PROFESSIONNELLE**

PIECES JOINTES AU CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES (CCAP)

ANNEXE 1	Modèle de Soumission et Bordereaux des prix unitaires
ANNEXE 2	Fiche de renseignements généraux sur le soumissionnaire
ANNEXE 3	Modèle d'engagement d'une caution personnelle et solidaire (Cautionnement provisoire)
ANNEXE 4	Modèle d'engagement d'une caution personnelle et solidaire (Cautionnement définitif)
ANNEXE 5	Déclaration sur l'honneur de non influence
ANNEXE 6	Formulaire pour engagement concernant le service après-vente
ANNEXE 7	Déclaration sur l'honneur de non appartenance au CNFCPP
ANNEXE8	Déclaration sur l'honneur de confidentialité
ANNEXE 9	Liste des références du soumissionnaire
ANNEXE 10	Equipe intervenante et liste des références des intervenants
ANNEXE 11	Modèle d'engagement d'une caution personnelle et solidaire à produire au lieu et place de la retenue de garantie.

**PIECES JOINTES AU CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(CCTP)**

ANNEXE A	Formulaire de réponse du soumissionnaire
ANNEXE B	Formulaire pour spécifications techniques de l'application proposée
ANNEXE C	Formulaire Aspect Service

ANNEXE 1
MODELE DE SOUMISSION ET BORDEREAU DES PRIX UNITAIRES (Lot n°1)

Je, soussigné (1) :

Agissant au nom de et pour le compte de :

Inscrit au registre de commerce sous le numéro :

Faisant élection de domicile à :

Agissant en qualité de :

Adhérent à la **CNSS** sous le numéro :

Après avoir pris connaissance de toutes les pièces du dossier d'appel d'offres **N°03/2021 pour le Développement d'une application pour la digitalisation du processus « assistance aux entreprises » et acquisition et mise en place d'une application 'Help desk.**

Le dossier comprenant les documents suivants :

1. la soumission et le bordereau des prix qui constitue l'acte d'engagement,
2. le cahier des clauses administratives particulières,
3. le cahier des clauses techniques particulières et ses annexes
4. les prospectus et les catalogues techniques portant spécifications des applications demandés,

Après m'être personnellement rendu compte de la situation actuelle des lieux et après avoir apprécié à mon point de vue et sous ma propre responsabilité la nature et la difficulté du marché à exécuter.

Me soumet à m'engager à :

1) Exécuter le marché conformément aux conditions fixées par les documents visés ci-dessus moyennant les prix que j'ai établi moi-même pour chaque article du bordereau des prix, en tenant compte de toutes les incidences directes et indirectes, les taxes notamment celle sur la valeur ajoutée (TVA), et dont j'ai arrêté la somme de (montant en dinars en chiffres et en lettres). Se décomposant comme suit :

Montant hors TVA (en dinars en chiffres et en toutes lettres):

.....

Montant de la TVA (en dinars en chiffres et en toutes lettres).....

.....

Montant total TTC (en dinars en chiffres et en toutes lettres) :

.....

Résultant de l'application de mes prix unitaires aux quantités prévues au bordereau des prix. Ces prix étant valables à la date de la signature du marché et notamment celle du bordereau des prix.

2) Accepter le caractère ferme et non révisable des prix du marché

3) réaliser le marché dans un délai maximum de **180 jours** partir du lendemain la date de notification du bon de la commande y compris les délais de validation.

4) Appliquer l'ensemble des clauses telles que définies dans le (**CCAP**) faisant partie du présent marché.

5) Maintenir valable les conditions de la présente soumission pendant quatre-vingt-dix (90) jours à partir du jour suivant la date limite prévue pour la réception des offres.

6) Avoir adhéré à la caisse nationale de Sécurité Sociale (CNSS) et fournir la preuve que je suis en règle avec celle-ci en produisant l'attestation ci-jointe émanant d'elle, valable à ce jour (pour les résidents seulement).

7) Affirmer sous peine de résiliation de plein droit du marché ou de sa mise en régie à mes torts exclusifs (ou aux torts exclusifs de l'entreprise pour laquelle j'interviens) que je ne tombe pas (ou que l'entreprise ne tombe pas) sous le coup d'interdictions légales.

Le CNFCPP se libérera des sommes dues par elle en faisant donner crédit au compte ouvert à mon nom à la Banque et l'Agence :

Sous le numéro :

(RIB à préciser)

(Lorsqu'il y a plusieurs fournisseurs, ils doivent mettre : nous soussignés, et nous nous obligeons "Conjointement" ou "solidairement" selon la nature du groupement).

BORDEREAU DES PRIX UNITAIRES Lot n°1

Qté	Désignation	Prix unitaire HTVA (rendu sur site) En toute lettre	Prix total HTVA (rendu sur site)	Taux TVA	Prix total TTC (rendu sur site)
01	Développement d'une application pour la digitalisation du processus d'assistance aux entreprises Formation				
05 J	Formation en Homme/Jour				
05 J	Assistance en Homme/Jour				
01	Maintenance annuelle renouvelable pour 03 ans				
Net					

Coût total HTVA (en lettres et en chiffres)

Coût total TTC (en lettres et en chiffres)

Fait à Le,

Signature et Cachet du Soumissionnaire



ANNEXE 1
MODELE DE SOUMISSION ET BORDEREAU DES PRIX UNITAIRES (Lot n°2)

Je, soussigné (1) :

Agissant au nom de et pour le compte de :

Inscrit au registre de commerce sous le numéro :

Faisant élection de domicile à :

Agissant en qualité de :

Adhérent à la **CNSS** sous le numéro :

Après avoir pris connaissance de toutes les pièces du dossier d'appel d'offres **N°03/2021 pour le Développement d'une application pour la digitalisation du processus « assistance aux entreprises » et acquisition et mise en place d'une application 'Help desk.**

Le dossier comprenant les documents suivants :

1. la soumission et le bordereau des prix qui constitue l'acte d'engagement,
2. le cahier des clauses administratives particulières,
3. le cahier des clauses techniques particulières et ses annexes
4. les prospectus et les catalogues techniques portant spécifications des applications demandés,

Après m'être personnellement rendu compte de la situation actuelle des lieux et après avoir apprécié à mon point de vue et sous ma propre responsabilité la nature et la difficulté du marché à exécuter.

Me soumet à m'engager à :

- 1) Exécuter ce marché conformément aux conditions fixées par les documents visés ci-dessus moyennant les prix que j'ai établi moi-même pour chaque article du bordereau des prix, en tenant compte de toutes les incidences directes et indirectes, les taxes notamment celle sur la valeur ajoutée (TVA), et dont j'ai arrêté la somme de (montant en dinars en chiffres et en lettres). Se décomposant comme suit :

Montant hors TVA (en dinars en chiffres et en toutes lettres):

.....

Montant de la TVA (en dinars en chiffres et en toutes lettres).....

.....

Montant total TTC (en dinars en chiffres et en toutes lettres) :.....

.....

Résultant de l'application de mes prix unitaires aux quantités prévues au bordereau des prix. Ces prix étant valables à la date de la signature du marché et notamment celle du bordereau des prix.

- 2) Accepter le caractère ferme et non révisable des prix du marché
- 3) réaliser le marché dans un délai maximum de **180 jours** à partir du lendemain la date de notification du bon de la commande y compris les délais de validation.
- 4) Appliquer l'ensemble des clauses telles que définies dans le **(CCAP)** faisant partie du présent marché.
- 5) Maintenir valable les conditions de la présente soumission pendant quatre-vingt-dix (90) jours à partir du jour suivant la date limite prévue pour la réception des offres.
- 6) Avoir adhéré à la caisse nationale de Sécurité Sociale (CNSS) et fournir la preuve que je suis en règle avec celle-ci en produisant l'attestation ci-jointe émanant d'elle, valable à ce jour (pour les résidents seulement).
- 7) Affirmer sous peine de résiliation de plein droit du marché ou de sa mise en régie à mes torts exclusifs (ou aux torts exclusifs de l'entreprise pour laquelle j'interviens) que je ne tombe pas (ou que l'entreprise ne tombe pas) sous le coup d'interdictions légales.

Le CNFCPP se libérera des sommes dues par elle en faisant donner crédit au compte ouvert à mon nom à la Banque et l'Agence :

Sous le numéro :

(RIB à préciser)

(Lorsqu'il y a plusieurs fournisseurs, ils doivent mettre : nous soussignés, et nous nous obligeons "Conjointement" ou "solidairement" selon la nature du groupement).

BORDEREAU DES PRIX UNITAIRES Lot n°2

Qté	Désignation	Prix unitaire HT VA (rendu sur site) En toute lettre	Prix total HTVA (rendu sur site)	Taux TVA	Prix total TTC (rendu sur site)
01	Acquisition et mise en place d'une application 'Help desk'				
05 J	Formation en Homme/Jour				
05 J	Assistance en Homme/Jour				
01	Maintenance annuelle renouvelable pour 03 ans				
Net					

Coût total HTVA (en lettres et en chiffres)

Coût total TTC (en lettres et en chiffres)

Fait à Le,

Signature et Cachet du Soumissionnaire



ANNEXE 2
FICHE DE RENSEIGNEMENTS GENERAUX SUR LE SOUMISSIONNAIRE

Dénomination sociale :

Forme :

Adresse du siège :

Téléphone :

Capital :

Inscrit au registre de commerce sous le n°

N° du matricule fiscal :

Effectif du personnel technique d'encadrement :

Personne bénéficiant de la procuration et signant les documents relatifs à l'offre
(Nom, prénom et fonction)

Fait à Le,

Signature et Cachet du Soumissionnaire



ANNEXE 3
MODELE D'ENGAGEMENT D'UNE CAUTION PERSONNELLE ET SOLIDAIRE
(À produire au lieu et place du cautionnement provisoire)

Je, soussigné (ou nous, soussignés) (1):.....
Agissant en qualité de (2).....

1) Certifie (certifions) que (3)..... a été agréé par le Ministre 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 (3) a constitué entre les mains du Trésorier Général en Tunisie suivant récépissé n°..... .. en date du le cautionnement fixe de 5.000 dinars prévus par l'article 55 du décret susvisé et ce cautionnement n'a pas été restitué.

1) Déclare me (déclarons nous) porter caution personnelle et solidaire, (4).....

domiciliée à (5) au titre du cautionnement provisoire pour participer à l'appel d'offres national **n°03/2021**

Le montant du dit cautionnement provisoire publié en date du..... par le **CNFCPP** s'élève à (En chiffres) et à (en toutes lettres) lot n°..... des applications informatiques. Le montant du dit cautionnement provisoire s'élève à

..... (en chiffres) et à

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

(en toutes lettres) pour le(s) lot(s)

3) M'engage (nous nous engageons) à effectuer le versement du montant garanti susvisé et dont le soumissionnaire serait débiteur au titre de l'appel d'offres national **n°03/2021**, et ce, à la première demande écrite du CNFCPP sans, une mise en demeure ou une quelconque démarche administrative ou judiciaire préalable.

Le présent cautionnement est valable pour une durée de quatre-vingt-dix (90) jours à compter du lendemain de la date limite de réception des offres.

Fait à Le,
Signature et Cachet du Soumissionnaire

-
- (1) Nom(s) et prénom(s) du (des) signataire(s)
 - (2) Raison sociale et adresse de l'établissement garant
 - (3) Raison sociale de l'établissement garant
 - (4) Nom du soumissionnaire
 - (5) Adresse du soumissionnaire



ANNEXE 4

MODELE D'ENGAGEMENT D'UNE CAUTION PERSONNELLE ET SOLIDAIRE

(À produire au lieu et place du cautionnement définitif)

(Marché assorti d'un délai de garantie et d'une retenue de garantie)

Je, soussigné (ou nous, soussignés) (1) :

Agissant en qualité (2).....

1) Certifie (certifions) que (3)..... a été agréé par le Ministre des Finances en application de l'article 113 du décret n°2014-1039 d u 14 mars 2014, portant réglementation des marchés publics, que cet agrément n'a pas été révoqué (3) a constitué entre les mains du Trésorier Général en Tunisie suivant récépissé n°..... en date du le cautionnement fixe de 5.000 dinars prévu par l'article 55 du décret susvisé et ce cautionnement n'a pas été restitué.

2) Déclare me (déclarons nous), porter caution personnelle et solidaire, (4)..... domiciliée à (5) au titre du montant du cautionnement définitif auxquels ce dernier est assujéti en qualité du titulaire du marché n°03/2021 passé avec (6) en date du enregistré à la recette des finances (7) Relatif à (8)

Le montant du dit cautionnement définitif s'élève à 3% du montant 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 118 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 d'un mois après (9).....

Si le titulaire du marché a été avisé par l'acheteur public 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 l'acheteur public.

Fait à Le,

Signature et Cachet du Soumissionnaire

(1) Nom(s) et prénom(s) du (des) signataire(s)

(2) Raison sociale et adresse de l'établissement garant

(3) Raison sociale de l'établissement garant

(4) Nom du titulaire du marché

(5) Adresse du titulaire du marché

(6) Acheteur public

(7) Indication des références d'enregistrement auprès de la recette des finances

(8) Objet du marché

(9) Réception provisoire ou définitive des commandes



ANNEXE 5
DECLARATION SUR L'HONNEUR DE NON INFLUENCE

Je, soussigné (nom, prénom et fonction)

Représentant de l'entreprise

(nom et adresse).....

Inscrit au registre de commerce de Sous le n°

Faisant élection du domicile à (Adresse complète).....

ci-après dénommé « Le Soumissionnaire » pour le marché adjudicataire des applications déclare sur l'honneur de n'avoir pas fait et m'engage de ne pas faire par moi-même, ou par personne interposée des promesses, des dons ou des présents en vue d'influencer les différentes procédures de conclusion du marché et des étapes de sa réalisation.

Fait à Le, Signature et

Cachet du Soumissionnaire



ANNEXE 6
FORMULAIRE POUR ENGAGEMENT CONCERNANT LE SERVICE APRES-VENTE

Je, soussigné (ou nous, soussignés) (1): M'engage (nous engageons) à :

- 1- Assurer le service après-vente, les mises à jour et le support concernant les solutions proposées ainsi que les prestations de services, objet de cet appel d'offres, par mes soins pendant au moins cinq (5) ans.
- 2- Fournir la notice technique de chaque application commandée et son manuel d'utilisation et de mise en service.

Fait à Le,

Signature et Cachet du Soumissionnaire
Nom et Qualité

(1) Mentionner Nom et prénom du signataire sa qualité ainsi que le nom de la Société



ANNEXE 7
DECLARATION SUR L'HONNEUR DE NON APPARTENANCE AU CNFCPP

Je, soussigné (Nom, Prénom et Fonction).....

Représentant de la Société

(Nom et adresse).....

Enregistrée au registre de commerce sous le n°

Faisant élection de domicile à

(Adresse
complète).....

.....

ci-après dénommé « Le soumissionnaire».....

déclare sur l'honneur qu'il n'était pas un agent public au sein du CNFCPP ayant cessé son activité depuis moins de **cinq (05) ans**.

Fait à Le,

Signature et Cachet du Soumissionnaire Nom et Qualité

Annexe n°8
Déclaration sur l'honneur de confidentialité

Je soussigné(e) (nom, prénom et qualité) ⁽¹⁾

Agissant pour (Société).....

Sous Couvert de (Responsable).....au titre de
(Mission).....

.....

Déclare sur l'honneur maintenir une confidentialité totale sur toute information ou indication obtenue lors de ma mission, durant et après son accomplissement.

Fait à Le

**Signature et Cachet du Soumissionnaire
(Nom et Qualité)**

Annexe n°09

Liste des références du soumissionnaire

Lot N° 01 : Développement d'une application pour la digitalisation du processus « assistance aux entreprises »

N°	Nom du projet	Client	Période	Situation actuelle (clôturé, en cours, en difficulté, etc.)	Désignation des pièces Justifiants de bon accomplissement (*)
1					
2					
3					
..					

Lot N° 02 : Acquisition et mise en place d'une application 'Help desk'.

N°	Nom du projet	Client	Période	Situation actuelle (clôturé, en cours, en difficulté, etc.)	Désignation des pièces Justifiants de bon accomplissement (*)
1					
2					
3					
..					

(*) - Copie du contrat / Copie du Bon de commande / Copie du PV de réception provisoire / Copie du PV de réception définitive / Copie d'une attestation de bonne fin d'exécution / etc.

Fait à Le

Signature et cachet du Soumissionnaire

Annexe n°10

Equipe intervenante et liste des références des intervenants

Lot N° 01 : Développement d'une application pour la digitalisation du processus « assistance aux entreprises »

Nom et Prénom de l'intervenant	Années d'expérience	Diplômes et/ou certifications	Nom du projet

Lot N° 02 : Acquisition et mise en place d'une application 'Help desk'.

Nom et Prénom de l'intervenant	Années d'expérience	Diplômes et/ou certifications	Nom du projet

Fait à Le

Signature et cachet du Soumissionnaire

ANNEXE 11

Modèle d'engagement d'une caution personnelle et solidaire à produire au lieu et place de la retenue de garantie

(Marché assorti d'un délai de garantie et d'une retenue de garantie)

Je soussigné -nous soussignés (1)agissant en qualité de (2)
1) Certifie - Certifions que (3) a été agréé par le ministre chargé 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 (5000 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 de la retenue de garantie 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 de la retenue de garantie, s'élève à..... % du montant des acomptes à payer au titre 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 111 du décret n° 2014-1039 susvisé, la caution qui remplace la retenue de garantie devient caduque après que le titulaire du marché ait accompli toutes ses obligations, et ce, à l'expiration du délai de quatre mois à partir de (9) Si le titulaire du marché a été avisé par l'acheteur public, 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 l'acheteur public. Fait à,le (1) Nom(s) et prénom(s) du (des) signataire(s). (2) Raison sociale et adresse de l'établissement garant. (3) Raison sociale de l'établissement garant. (4) Nom du titulaire du marché. (5) Adresse du titulaire du marché (6) Acheteur public. (7) Indication des références d'enregistrement auprès de la recette des finances. (8) Objet du marché. (9) Réception définitive ou de l'expiration du délai de garantie

Fait à,le

(1) Nom(s) et prénom(s) du (des) signataire(s).

(2) Raison sociale et adresse de l'établissement garant.

(3) Raison sociale de l'établissement garant.

(4) Nom du titulaire du marché.

(5) Adresse du titulaire du marché

(6) Acheteur public.

(7) Indication des références d'enregistrement auprès de la recette des finances.

(8) Objet du marché.



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Lot n°1

Développement d'une application pour la digitalisation du processus 'assistance aux entreprises'

1. Objectifs

Le CNFCPP envisage le développement d'une application pour la digitalisation du processus de l'assistance aux entreprises.

Il s'agit de proposer une conception et de satisfaire les besoins exigés par le CNFCPP.

2. Qualification du soumissionnaire, composition et qualification de l'équipe intervenante

Le soumissionnaire doit proposer dans son offre une équipe homogène et qualifiée techniquement afin de pouvoir réaliser le projet dans de bonnes conditions et dans les délais fixés conformément aux exigences décrites au niveau du cahier des charges (nombre d'intervenants, qualification, expérience, projets réalisés, etc.). Les exigences sont mentionnées au niveau du tableau de l'aspect service.

Le soumissionnaire doit, lui-même, obéir aux conditions décrites au niveau du tableau de l'aspect service.

NB : Le soumissionnaire peut proposer d'autres profils **supplémentaires** jugés utiles par lui.

En cas de remplacement d'un membre de l'équipe intervenante, en cours d'exécution du marché, le nouveau profil doit nécessairement répondre aux exigences déjà citées et obéit à l'accord préalable obligatoire du CNFCPP.

3. Présentation de l'existant : activités de la Direction de l'Assistance aux Entreprises

- L'accompagnement des entreprises dans :
 - ✓ Le diagnostic de leurs besoins en formation et l'élaboration des plans de formation,
 - ✓ La mise en œuvre du plan de formation et l'évaluation,
 - ✓ L'élaboration des référentiels emplois, compétences et formation,
 - ✓ La mise en place de la fonction formation,
 - ✓ L'audit de la fonction/ du système de formation,
 - ✓ Création de noyau de Formateur d'Entreprise (FE),
 - ✓ La mise en place du label qualité en formation continue,
 - ✓ La conception et le montage des concours de promotion interne.
- La formation des intervenants en formation (RF, GRH, FFE, etc.),
- Le soutien au secteur de la consultance et des études dans le domaine de la formation continue et gestion des RH,
- Elaboration des projets de formation au profit des secteurs /branches professionnels.

4. Missions à Accomplir

- Etudier les besoins techniques du CNFCPP,
- Etablir un dossier de conception et d'architecture technique,
- Développer et déployer une application web qui répond aux besoins techniques décrits au niveau du cahier des charges,
- Spécifier les mécanismes de sécurité afin de sécuriser l'application mise en place ainsi que les données.

5. Caractéristiques et spécifications techniques

L'applicatif à développer doit obéir aux spécifications minimales décrites au niveau Annexe A et:

- Travail en temps réel,

- Ergonomique,
- Etre modulaire et flexible pour l'utilisation ainsi qu'à l'intégration avec la plateforme Malek.cnfcpp.tn,
- Etre extensible et permet d'étendre l'architecture du système d'une façon simple,
- Garantir une bonne qualité de service (exemple : application légère),
- Les privilèges utilisateurs doivent prendre en considération : la notion du profil d'utilisateur (central ou régional, externe etc..) et mode (écriture, consultation, etc.),

A cet effet, le soumissionnaire doit décrire clairement dans son offre :

- La méthodologie de conception qui sera utilisée,
- Les outils de développement qui seront utilisés,
- Les SGBDR proposés,
- Les mécanismes de sécurité à mettre en place.

Le soumissionnaire retenu devra s'engager à ne pas demander des frais commerciaux extraordinaires (tels que le paiement de licences ou autre à utiliser dans le cadre du projet). Les outils et utilitaires à utiliser par lui ou par le CNFCPP lors de la mise en place doivent être fournis à la charge du soumissionnaire retenu.

6. Livrables et documents à remettre

Les livrables et documents à remettre au CNFCPP sont en particulier :

- Le rapport de l'étude préalable (conception, architecture, etc.) en un exemplaire sur papier et un autre numérique,
 - Le Plan d'assurance qualité,
 - Plan de réalisation détaillé,
 - Documentation technique complète de la solution proposée. Elle doit être rédigée en langue française et doit contenir notamment une description détaillée de ses fonctionnalités, en un exemplaire sur papier et un autre numérique,
 - Le code source et exécutable l'applicatif sur un média de stockage (version finale). **Le code source demeurera la propriété exclusive du CNFCPP,**
 - Le manuel (Guide) d'utilisation pour le CNFCPP en un exemplaire sur papier et un autre numérique,
 - Le manuel (Guide) de paramétrage et d'administration pour le CNFCPP en un exemplaire sur papier et un autre numérique.

7. Etapes détaillées du projet

7.1 Conception de l'applicatif

Sur la base des besoins exprimés, il s'agit de proposer une structure détaillée de la base de données relative à la nouvelle application.

Après la définition de la structure de la base de données, le fournisseur se chargera du développement et déploiement. A cet effet, il préparera un dossier des spécifications externes comportant essentiellement :

- a. Les structures et les fonctions de l'applicatif,
- b. Les menus et les accès,
- c. La sécurité d'accès aux informations dans la base de données (notions de profils d'utilisateurs, de permission d'accès à des informations et à des fonctions de l'application).

La présentation des interfaces menus, formulaires, etc. doit être ergonomique, facile de compréhension, d'accessibilité, d'utilisation et d'administration.

7.2 Réalisation de l'applicatif

Les différents composants de l'applicatif seront développés conformément au dossier des spécifications techniques.

Les résultats attendus de cette phase sont les suivants :

- a. l'ensemble des codes sources et des documents associés,
- b. l'ensemble des modules exécutables avec compilation réussie,
- c. intégration des composants.
- d. documents associés au logiciel sur papier et sur support magnétique,
- e. les différents guides demandés,
- f. Procédure d'archivage des données.

La mise en œuvre de l'applicatif consiste en :

- La livraison des logiciels au CNFCPP qui consiste en la fourniture :

- a) Des codes sources et exécutables des programmes sur un média de stockage. Ces sources seront accompagnées d'un rapport portant le nom, les fonctions et les règles de gestion associées.
- b) Des livrables susmentionnés.

Du fait que l'application développée **sera la propriété exclusive du CNFCPP**, le fournisseur fournira en général tout élément nécessaire pour la compréhension, l'exploitation et l'actualisation des sources.

- L'installation et le paramétrage de l'applicatif,
- Les essais de bon fonctionnement et exploitation des différents modules de l'applicatif.

7.3 Tests de bon fonctionnement de l'applicatif

Il s'agit d'effectuer tous les tests nécessaires en collaboration avec le CNFCPP afin de garantir le bon fonctionnement de l'applicatif.

7.4 Formation des utilisateurs et des administrateurs

Une fois les tests de l'applicatif achevés, et ce conformément à un planning qui sera arrêté en commun accord entre les deux parties, le fournisseur organisera une action de formation de **5H/J** à l'intention d'un groupe de bénéficiaires portant sur l'exploitation et l'administration de la nouvelle application.

7.5 Assistance technique

Dès l'installation et la mise en œuvre de l'applicatif, le fournisseur fournira au CNFCPP l'assistance technique nécessaire à la constitution des bases de données et à l'administration de l'applicatif. Il s'agit d'assurer une assistance technique pour l'exploitation de et l'administration de la solution **(5H/J)**.

8. Garantie et maintenance

Le fournisseur garantira l'applicatif pendant une durée minimale de douze (12) mois à compter de la date de leur mise en œuvre (exploitation réelle). Pendant cette période, le fournisseur est tenu de corriger toute défaillance et de combler les insuffisances qui lui seront signifiées par le CNFCPP qui n'aura aucun frais supplémentaire à payer.

Le fournisseur s'engage à assurer la maintenance de l'applicatif à la demande du CNFCPP après la période d'assistance et de garantie.

A chaque fois que le CNFCPP (pendant la période de garantie) signifie une anomalie ou une insuffisance, le fournisseur, en accord avec le CNFCPP, fixera les délais nécessaires pour sa correction. Au cas où ces délais ne sont pas fixés sept (7) jours après la signification de l'anomalie par le CNFCPP ou au cas où les anomalies n'ont pas été corrigées après les délais fixés par les deux parties, le décompte de la période de garantie sera arrêté jusqu'à fixation de délai ou correction de l'anomalie.

Dans le cas où la correction de l'anomalie entraîne la nécessité de changer la structure de la base de données ou le redressement de cette base, le fournisseur se chargera, à ses frais, du développement des programmes nécessaires à cet effet et à l'accomplissement de ces opérations sur le serveur du CNFCPP.

Si au cours d'une intervention, le fournisseur viendrait à fausser ou à perdre des informations, le CNFCPP pourrait lui demander de se charger de les récupérer ou de les ressaisir. Un registre d'anomalies et des interventions sera tenu par les deux parties.

9. Plan de réalisation

Le soumissionnaire doit fournir un plan de réalisation détaillé couvrant toute la durée de réalisation de l'applicatif en tenant compte du délai de réalisation exigé par le CNFCPP et des prestations demandées.

10. Lieu de déroulement des travaux

Le lieu de déroulement des travaux de développement fera l'objet d'un commun accord entre le CNFCPP et le soumissionnaire retenu et ce afin de garantir le bon déroulement des travaux tout au long de la période de réalisation.

11. Qualification du soumissionnaire, composition et qualification de l'équipe Intervenante

Le soumissionnaire doit proposer dans son offre une équipe homogène et qualifiée techniquement afin de pouvoir réaliser le projet dans de bonnes conditions et dans les délais fixés conformément aux exigences décrites au niveau du cahier des charges (nombre d'intervenants, qualification, expérience, projets réalisés, etc.). Les exigences sont mentionnées au niveau du tableau de l'aspect service.

Le soumissionnaire doit, lui-même, obéir aux conditions décrites au niveau de l'aspect service.

Le soumissionnaire doit fournir tous les justificatifs nécessaires, sous peine de rejet de son offre.

Le soumissionnaire peut proposer d'autres profils jugés utiles par lui.

En cas de remplacement d'un membre de l'équipe intervenante en cours d'exécution du marché, le nouveau profil doit nécessairement répondre aux exigences déjà citées et obéir à l'accord préalable du CNFCPP obligatoirement.

12. Propriété des résultats du projet

Les documents et les codes sources de la solution produits par le soumissionnaire retenu en exécution de l'étude technique objet du présent cahier des charges deviennent propriété du CNFCPP.

13. Confidentialité

Le soumissionnaire se reconnaît tenu au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits, informations, procédures et décisions dont il aura connaissance au cours de l'exécution du marché. Il s'interdit notamment toute remise de documents ou code source à des tiers, sans l'accord préalable du CNFCPP par écrit.

ANNEXES I

ANNEXE A	A-1 : Fiches des spécifications fonctionnelles et réponses du soumissionnaire
	A-2 : Fiches des spécifications techniques et réponses du soumissionnaire
ANNEXE B	Formulaire de l'aspect Service

Annexe A-1

Fiche des spécifications fonctionnelles et réponses du soumissionnaire Développement d'une application pour la digitalisation du processus 'assistance aux entreprises'

Composants	Caractéristiques minimales demandées	Caractéristiques Proposées
Conception, développement, installation, formation et assistance		
Accessibilité	Accès pour des catégories d'utilisateurs : <ul style="list-style-type: none"> - Utilisateurs internes CNFCPP - Utilisateurs externes : entreprises, fédérations, structures de formation, etc.
Module des services offerts	Accueil, Présentation de la mission DAE	
1. Interventions en entreprises Il s'agit d'un module qui permet de présenter les services de la structure	Etudes et consultations : <ul style="list-style-type: none"> - Identification des besoins en formation - Elaboration du plan de formation - Evaluation des actions de formation - Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences - Implantation et développement de la fonction formation en entreprise - Tests professionnels - Audit du système de formation - Mise en place de noyau de formateurs au sein de l'entreprise - Elaboration des référentiels de métier, de compétences et de formation - Etc.
2. Formation	Fiches programmes : formation des responsables de formation, des formateurs d'entreprises, des consultants privés, etc. (objectifs, contenus, volume horaire, etc.)
3. Elaboration de programmes de formation	Module destiné aux partenaires visant l'élaboration de programmes de formation au profit des partenaires professionnels (fédérations, chambres syndicales, etc.)
Module équipe intervenante (CNFCPP)	<ul style="list-style-type: none"> - Nom et Prénom - Diplôme - Expérience - CV - Photo - Etc.
Module galerie	<ul style="list-style-type: none"> - Photos d'interventions en entreprises - Photos d'animation de cycles de formation - Vidéos (intervention en entreprises, formation success stories, sensibilisation, etc.) - Etc.

Module Centre de Ressources	<ul style="list-style-type: none"> - Centre de documentation : documentation et production (guide méthodologique d'intervention en entreprise, outils de formation, etc.) - Lois et règlements - Fiches d'expériences / synthèse - Guide - Parties prenantes dans le domaine - Manifestations - Dispositions générales sur le conseil en formation et sur les ressources humaines : <ul style="list-style-type: none"> * Principales réformes du dispositif de formation des ressources humaines * Mise en place de la classification nationale des qualifications (CNQ) * La formation des formateurs d'entreprises 	<p>.....</p>
Module demande de service	<ul style="list-style-type: none"> - Demande d'intervention en entreprise (fiche de renseignements, liste déroulante des services) - Analyse / affectation de la demande - Réponse à la demande - Demande de participation à une formation en ingénierie de formation ou de formation de formateurs d'entreprises (Fiche d'entreprise, Structure de formation, etc.) - calendrier, liste des thèmes, etc.) 	<p>.....</p>
Module Exécution de service	<ul style="list-style-type: none"> - Intervention en entreprise <ul style="list-style-type: none"> *nom et prénom du conseiller *Date début-date fin * Analyse de la demande * Livrables (Rapport d'intervention /rapport intermédiaire, Convention, Fiche d'intervention, Compte rendu, etc.) * Situation convention (En cours, signée) * Intervenants (Nom et prénom, Fonction, Privé Public, Centrale-Régional) * Validation du rapport par l'entreprise (Oui / Non) - Formation des intervenants <ul style="list-style-type: none"> *Nom et prénom des conseillers * Analyse de la demande *Date début-date fin *Liste des participants (nom et prénom, entreprise, etc.) *Livrables (attestations de formation, feuilles de présence...) - Elaboration d'un programme de formation au profit des partenaires professionnels : <ul style="list-style-type: none"> *Informations sur le partenaire (nom, secteur d'activité...) *Date demande * Analyse de la demande * Date début-date fin 	<p>.....</p>

Module Suivi et Evaluation des services	<ul style="list-style-type: none"> - Conseiller (Nom et prénom) - Entreprise (Raison sociale) - Date de suivi (Suivi n°1, Suivi n°2, Suivi n°x) - Rapport de suivi (Fiche d'intervention/Compte rendu) - Envoi du compte rendu à l'entreprise (Oui / Non) - Intervention en entreprise <ul style="list-style-type: none"> * Demandeur de service * Date de la demande de service * Date de démarrage de l'intervention * Date de fin de l'intervention * Date d'envoi du rapport intermédiaire * Date d'envoi du rapport final * Nom et prénom des intervenants - Formation <ul style="list-style-type: none"> * Demandeur de service * Date de début formation / date de fin de formation * Région - Elaboration de programmes de formation <ul style="list-style-type: none"> * Demandeur de service * Date de démarrage / Date de fin * Fiche programme - Planification
Module Références et témoignages	<ul style="list-style-type: none"> - Liste des entreprises, partenaires sociaux, etc. ayant bénéficié des services du CNFCPP durant les dernières années - Raison sociale et logo - Vidéos - Etc.
Module Projets en cours	<ul style="list-style-type: none"> - Fiche projet <ul style="list-style-type: none"> * Label KAFAET « كفاءات » * Label « structure de formation » * Etc. * Suivi du projet (état d'avancement, tâches réalisées, tâches en cours, etc.)
Module Responsable Formation	<p>Il s'agit de constituer une liste des responsables de formation pour contacts (Nom et prénom, entreprises, Diplôme, etc.)</p>
Espace d'échange avec les entreprises	<p>C'est un espace dans lequel le CNFCPP et l'entreprise puissent être interactifs sous forme d'un tableau de bord récapitulant les échanges entre les deux entités</p> <p>C'est un espace qui peut être conçu au niveau du module « demande de service »</p>
Module Statistiques	<ul style="list-style-type: none"> - Liste des entreprises par : <ul style="list-style-type: none"> * Secteur d'activité * Taille (effectif) * Gouvernorat * Nature du service reçu (liste des services du CNFCPP) * Etc. - Nombre d'homme jours intervention en entreprises - Nombre d'intervenants formés - Etc.

Module FAQ	Création, mise à jour et gestion du FAQ : - Créer, modifier, supprimer les questions - Gérer les publications
Panier	Oui, Le CNFCPP proposera des articles en vente (guide méthodologique avec extrait de son contenu, ou tout autre produit) Il s'agit de proposer un formulaire à remplir par l'entreprise intéressée (intitulé de l'article, qté, prix, coordonnées. etc.)

Annexe A-2

Fiche des spécifications techniques et réponses du soumissionnaire

Développement d'une application pour la digitalisation du processus 'assistance aux entreprises'

Composants	Caractéristiques minimales demandées	Caractéristiques proposées
Conception, développement, Installation, formation et assistance		
Architecture de la plateforme proposée	Plateforme ouverte et évolutive utilisant la technologie Web
Utilisation d'un client léger	Oui	A préciser
Travail en temps réel	Oui
S'engager à ne pas demander des frais commerciaux extraordinaires (tels que le paiement de licences, utilitaires ou autre à utiliser dans le cadre du projet)	Oui Les outils et utilitaires à utiliser doivent être fournis à la charge du soumissionnaire retenu
Sécurité	
Administration de la sécurité des utilisateurs mécanisme de sauvegarde et d'archivage	Oui Oui	
Capable d'administrer les différents accès (Consultation, Modification, Impressions, etc.) simultanés (concurrentiels) d'utilisateurs à un / plusieurs objets / modules (données, menus, états, etc.)	Oui
Outils qui seront utilisés (conception, développement, SGBD, etc.)	Les outils de développement à utiliser doivent être compatibles avec ceux utilisés au niveau de l'existant au niveau du CNFCPP (plateforme Malek, etc.) tant au niveau programmation qu'au
Décrire la méthodologie de conception qui sera utilisée	Oui
Finaliser et valider l'expression des besoins du CNFCPP après une étude approfondie des besoins du CNFCPP et de l'existant à remplacer ou à interfacier	Oui
Elaborer un rapport de conception après une étude approfondie des besoins	Oui
Fournir un applicatif conformément à toutes les exigences du cahier des charges et besoins du CNFCPP	Oui
Fournir tous les éléments d'installation de l'applicatif y compris les codes sources	Oui
Doit être compatible avec la plupart des navigateurs WEB	Oui
Assurer l'assistance technique conformément à toutes les exigences du cahier des charges	Oui
Assurer la formation conformément à toutes les exigences du cahier des charges	Oui
Plan de réalisation	Le soumissionnaire doit fournir un planning de réalisation détaillé couvrant toute la durée de réalisation du projet en tenant compte du délai de réalisation exigé par le CNFCPP	Fournir un plan de réalisation

N.B. :

- ✓ Le soumissionnaire est tenu de remplir soigneusement la totalité de la colonne «Caractéristiques Proposés»

Annexe B
Fiche de l'aspect service

Equipe intervenante : Intervenants affectés au développement de l'application		
Chef de projet	<p>Nombre : 01</p> <p>Niveau attesté : Bac+5 ou équivalent</p> <p>Expérience en gestion de projet : au moins deux (02) projets en qualité de chef de projet dans le domaine relatif au développement de projets similaires durant cinq (05) dernières années</p> <p>Expérience dans le domaine du développement logiciel ou similaire : au moins cinq (05) ans</p> <p>Participation à des projets similaires : avoir participé à au moins à deux (03) projets lors des cinq (05) dernières années</p>
	Le chef de projet peut aussi être un développeur logiciel ou expert bases de données	
Développeur logiciel	<p>Nombre : 02 au minimum</p> <p>Niveau attesté : Bac+5 ou équivalent</p> <p>Expérience dans le domaine du développement logiciel ou similaire : au moins cinq (05) ans</p> <p>Participation à des projets similaires : avoir participé à au moins deux (02) projets lors des cinq (05) dernières années</p>
Expert bases de données	<p>Nombre : 01</p> <p>Niveau attesté : Bac+5 ou équivalent</p> <p>Expérience dans l'administration des bases de données : au moins cinq (05) ans</p> <p>Participation à des projets similaires : avoir participé à au moins à deux (02) projets lors des cinq (05) dernières années</p>
Références du soumissionnaire	<p>Le soumissionnaire doit avoir réalisé au moins deux (02) projets dans le domaine de développement d'applications similaires durant les cinq (05) dernières années</p> <p>N.B. : Joindre des justificatifs (exemple : facture, bon de commande, contrat, PV de réception provisoire/ définitive, Copie d'une attestation de bonne fin d'exécution, etc.)</p>
Délai de réalisation de l'applicatif	180 jours à compter du lendemain de la date du bon de commande y compris les délais de validation
Livrables et documentation	Oui
Fournir tous les livrables exigés au niveau du cahier des charges		

Propriété des résultats du projet	Les documents et les codes sources de la solution produits par le soumissionnaire retenu en exécution de l'étude technique objet du présent cahier des charges deviennent propriété du CNFCPP
Formation	Formation d'un groupe de bénéficiaires portant sur l'utilisation et l'administration de l'application	
Garantie, assistance, maintenance : Durée Assistance	Le fournisseur garantira l'applicatif pendant une durée minimale de douze (12) mois à compter de la réception provisoire Oui, Conformément au cahier des charges

N.B. :

- ✓ Le soumissionnaire est tenu de remplir soigneusement la totalité de la colonne «Services Proposés»
- ✓ L'offre proposant **une caractéristique inférieure ou pas de réponse** à celle renseignée dans le tableau ci-dessus **sera automatiquement éliminée.**

Lot n°2

Acquisition et mise en place d'une application

'Help desk'

4. Article 1^{er} : Contexte

Dans un monde où la concurrence est de plus en plus accrue, les entreprises cherchent à se différencier sur tous les niveaux. D'un point de vue produit, technologique mais particulièrement sur le niveau de service apporté à la clientèle. La mesure de la satisfaction client est devenue un pilier stratégique pour les entreprises.

Il est donc primordial de mesurer la satisfaction client et de pouvoir l'améliorer.

Grâce à la mesure de la satisfaction client, il est possible de :

1. Identifier les clients mécontents pour pouvoir apporter des améliorations,
2. Trouver les clients satisfaits pour qu'ils deviennent des ambassadeurs et attirent de nouveaux clients,
3. Découvrir les tendances du service client au niveau individuel afin de pouvoir prendre de meilleures décisions pour améliorer l'expérience globale,
4. Déceler les problèmes communs qui se produisent régulièrement et les prévenir de manière proactive afin de délivrer une meilleure expérience client,

La satisfaction client est un sujet extrêmement vaste, mais une fois les grandes lignes définies, il s'agit d'un projet porteur de nombreux avantages comme l'augmentation du taux de fidélisation, l'augmentation du panier moyen, la baisse d'abandon de panier, etc.

La satisfaction client est indispensable pour garder une entreprise en bonne santé. Les clients mécontents sont un frein à la croissance de l'entreprise.

Il est donc primordial de mesurer la satisfaction client et de pouvoir l'améliorer.

2. Objet

Dans le cadre de renforcer le facteur de proximité et dans de mieux satisfaire clientèle, le CNFCPP se propose de se doter d'une plateforme lui permettant d'être à l'écoute de leurs clients, avec notamment des systèmes adaptés aux outils modernes de communication.

En outre, avec désormais les facilités offertes par l'Internet, l'information circule à très grande vitesse, imposant son rythme soutenu aux entreprises soucieuses de relever le défi de la concurrence.

C'est dans ce contexte que le CNFCPP a décidé de dynamiser le suivi de la satisfaction de sa clientèle par sa prise en charge en ligne et se propose de lancer cet appel d'offres ayant pour objet d'acquiescer et mettre en place une solution 'Help Desk' et mettre en place un outil pour la prise en charge de la satisfaction client en ligne.

3. Objectifs

Les objectifs visés par la mise en place de ce produit sont :

- Collecter via divers canaux, les retours d'informations des clients sur leur satisfaction relative aux prestations, produits et services offerts,
- Centraliser tous les retours clients,
- Effectuer le suivi des retours clients,
- Identifier les besoins et les attentes des clients,
- Étendre le dispositif d'écoute à l'ensemble des points de contact clients,
- Définir une approche commune pour répondre aux attentes clients et mieux les satisfaire,

- Réaliser des enquêtes périodiques de satisfaction clients.

Cette solution pourra être mise en exploitation selon 2 alternatives :

- **Option 1** : La solution peut être déployée dans le cloud sur le territoire tunisien, hautement disponible et évolutive,

- **Option 2** : La solution peut être installée en local au niveau du CNFCPP qui mettra à disposition du soumissionnaire le serveur physique (le CNFCPP choisira l'architecture à adopter).

4. Résultats attendus

Le système à mettre en place devra :

- Collecter les retours d'informations des clients sur leur satisfaction relative aux prestations, produits et services offerts via un ensemble de canaux : Les emails, site internet, réseaux sociaux (Facebook, etc.)
- Interagir avec différents canaux de communication avec la clientèle à savoir :
 - Le site internet www.cnfcpp.tn (web service),
 - Les réseaux sociaux (Facebook, etc.),
 - Messagerie (interne du CNFCPP),
 - Les emails reçus,
 - Les appels.
- Centraliser tous les retours clients :
 - Enregistrer les retours d'information des clients,
 - Catégoriser (classer par famille) les retours d'information des clients.
- Effectuer le suivi des retours client :
 - Intégrer des délais de traitement,
 - Analyser les délais de traitement,
 - Analyser les données quantitatives,
 - Elaborer et suivre des tableaux de bord et KPI,
 - Extraire à tout moment les statistiques,
 - Envoyer des mails chaque fois que nécessaire.
- Réaliser des études et des enquêtes internes et externes :
 - Mesurer la satisfaction des clients et des employés sur un produit ou un service,
 - Réaliser des enquêtes de satisfaction clients.

Le soumissionnaire a toute la latitude de proposer dans sa démarche des prestations non décrites explicitement dans le présent cahier des charges et qui sont nécessaires à la mise en place du produit.

1. Obligations

Pour le succès de la mission de mise en œuvre de la solution HelpDesk, les actions et les obligations suivantes devront être mises en œuvre :

- Les obligations du CNFCPP

- Disposer d'un réseau informatique stable et adapté aux besoins d'utilisation de la solution,
- Identifier un comité de pilotage pour accompagner le prestataire à la mise en œuvre de la solution,
- Etablir et communiquer au prestataire, la liste des acteurs clés, impliqués dans le suivi de la satisfaction client,
- Fournir la liste des indicateurs clés souhaités,

- Effectuer le suivi de la réalisation des formations et remonter les difficultés au fournisseur pour l'amélioration continue de la plateforme.

Le CNFCPP mettra à la disposition du soumissionnaire retenu toutes les ressources (matérielles et humaines) lui permettant de remplir ses obligations.

- Les obligations du soumissionnaire retenu

- S'approprier les attentes du CNFCPP,
- Permettre un POC d'une période suffisante en vue de tester la conformité et l'efficacité de la solution par rapport aux attentes du CNFCPP,
 - Assister les acteurs intervenants dans le processus de suivi de la satisfaction client,
 - Former l'équipe projet et les acteurs de suivi de la satisfaction client à la bonne maîtrise de la solution en vue d'assurer leur totale indépendance vis-à-vis du fournisseur,
 - Fournir les informations techniques et fonctionnelles clés relatives à la solution pour une meilleure expérience de prise en charge en ligne,
 - Fournir une plateforme réaliste et conviviale,
 - Assurer le fonctionnement et la maintenance de la plateforme,
- Obligations de conseil, de moyens et de résultats.

Il s'engage à exécuter les prestations nécessaires à la mise en place de la solution conformément à l'ensemble des clauses du marché.

Le soumissionnaire retenu est tenu de maintenir confidentiels les renseignements ou communications revues à l'occasion du présent marché. Il s'engage à ne pas rendre public ou divulguer à qui que ce soit sous forme écrite, orale, ou électronique les résultats de la mission ou toute information recueillie au cours de l'exécution de sa mission. Ces renseignements et documents ne peuvent, sans autorisation du CNFCPP, être communiqués à des tiers. Il en est pareillement de tout renseignement de même nature parvenu à la connaissance du soumissionnaire retenu à l'occasion de l'exécution du marché.

2. Ressources humaines - Qualification de l'équipe intervenante

- Le soumissionnaire doit préciser obligatoirement dans son offre **les ressources humaines** qui seront chargées de la réalisation de ce projet. Il doit justifier **l'expérience et la qualification de son équipe par la présentation d'un CV pour chaque intervenant** avec les attestations, certifications et justificatifs si nécessaires.
- La charge de l'équipe réservée au projet doit être adéquate afin de pouvoir honorer les engagements dans les délais fixés. Le soumissionnaire doit s'engager à ce que l'équipe soit apte à réaliser le projet dans les délais.

Le soumissionnaire doit avoir une expérience avérée et vérifiable dans la mise en œuvre de solutions de suivi en ligne de la satisfaction client.

Les critères techniques pris en considération sont les suivants :

- Expertise dans le secteur du suivi en ligne de la satisfaction clients,
- Adéquation des spécifications proposées aux spécifications exigées par le CNFCPP,
- Qualification et compétences pour exécuter la mission.

Article 4 : Durée / Calendrier

Cette mission s'étendra sur une durée maximale de **180 jours** à compter de la date du bon de commande y compris les délais de validation.

Le projet commencera à la date (T1) d'entrée en vigueur du contrat du prestataire et se terminera à la fin de la formation des acteurs et administrateurs / transfert de compétences et mise à disposition des livrables, suivant la date de signature du contrat et selon le calendrier ci-après :

Demande	Date
- Notification du marché au soumissionnaire	
- Transmission du bon de commande au prestataire	T1
- Démarrage des travaux	T1 + x J
- Livraison de la version POC de la solution	T1 + x J
- Transmission des observations du CNFCPP au soumissionnaire	T1 + x J
- Livraison de la solution après prise en charge des observations du CNFCPP	T1 + x J
- Réalisation des tests nécessaires	T1+x J
- Mise à disposition des livrables documentaires/électroniques	T1 + x J
- Formation des acteurs et administrateurs et transfert de compétences (5 H/J)	T1 + x J
- Assistance du CNFCPP à l'administration et utilisation de la solution (5 H/J)	T1 + x J

3. Livrables

- Plan d'assurance qualité,
- Plan de réalisation détaillé,
- Documentation technique complète de la solution proposée. Elle doit être rédigée en langue française et doit contenir notamment une description détaillée de ses fonctionnalités,
- Au cas où le soumissionnaire n'est pas l'éditeur de la solution objet du présent marché, il est tenu de présenter une attestation de représentation délivrée par l'éditeur,
- Les attestations de formation,
- La solution et les licences de la solution,
- Les guides d'utilisation et d'administration.



ANNEXES II

Annexe A	Fiches des spécifications techniques exigées par le CNFCPP
Annexe B	Formulaire de l'aspect Service

Annexe A

Formulaire des Spécifications Techniques et réponses du soumissionnaire

Acquisition et mise en place d'une application 'Help desk

Composants	Caractéristiques minimales demandées	Caractéristiques proposées
Caractéristique générales		
Libelle du système proposé	A préciser
Editeur	A préciser
Gamme	Professionnelle
Version actuelle commercialisée	A préciser
Acquisition et développement	Le prestataire doit garantir qu'il pourra personnaliser la solution en cas de besoin
Systèmes d'exploitation supportés	A préciser
Architecture de la plateforme proposée	Plateforme ouverte et évolutive utilisant la technologie Web
Système de Gestion de base des données	A préciser
Outils qui seront utilisés (développement, SGBD, autre)	A préciser
Utilisation d'un client léger	A préciser
Déploiement de la solution <ul style="list-style-type: none"> • Option 2 : La solution peut être installée en local au niveau du CNFCPP qui mettra à disposition du soumissionnaire le serveur physique nécessaire et qui sera publiée pour les accès externes 	<p>Option 1 : La solution peut être dans le cloud sur le territoire tunisien, hautement disponible et évolutive</p> <p>Option 2 : La solution peut être installée en local au niveau du CNFCPP qui mettra à disposition du soumissionnaire le serveur physique (le CNFCPP choisira l'architecture à adopter).</p>
Canaux pris en charge	A préciser
Licences <ul style="list-style-type: none"> - Type - Nombre 	A préciser 50 accès simultanés
Changement de serveur ou de système d'exploitation sans perdre les licences des logiciels	Oui
La version de la solution proposée par le soumissionnaire doit intégrer des interfaces d'utilisation en langue française	Oui
Finaliser et valider l'expression des besoins du CNFCPP après une étude approfondie des besoins du CNFCPP et des propositions du prestataire retenu	Oui

Fournir tous les éléments d'installation du système	Oui
Préciser la configuration minimum. Le soumissionnaire est invité à décrire les éléments (hardware et software) à mettre en place pour un fonctionnement optimum du système	Oui
S'engager à ne pas demander des frais commerciaux extraordinaires (tels que le paiement de licences ou autre à utiliser dans le cadre du projet)	Oui
Les outils et utilitaires à utiliser doivent être fournis à la charge du soumissionnaire retenu	Oui
Assurer l'assistance technique conformément à toutes les exigences du cahier des charges	Oui
Assurer la formation conformément à toutes les exigences du cahier des charges	Oui
Plan de réalisation	Oui
Le soumissionnaire doit fournir un planning de réalisation détaillé couvrant toute la durée de réalisation du projet en tenant compte du délai de réalisation exigé par le CNFCPP	Fournir le plan de réalisation	
Fonctionnalités offertes		
<ul style="list-style-type: none"> • Visualisation des tickets ouverts par les clients en temps réel 	Oui
<ul style="list-style-type: none"> • Centralisation de tous les canaux 	Oui
<ul style="list-style-type: none"> • Outils et moyens de personnalisation permettant de définir les types de tickets (assistance, incident, demande...), leurs sévérités (basse, haute, critique, bloquante...), leurs statuts (non consultés, en cours, résolu, clôturé) 	Oui
<ul style="list-style-type: none"> • Outils de partage de l'information (accès à l'historique du client, état de résolution de ses tickets) pour l'équipe interne <ul style="list-style-type: none"> - Collaboration intra-équipe - Suivre les tickets clients - Escalade et transfert de tickets - Regrouper les tickets par dossier - Consulter l'historique et tous les échanges 	Oui
<ul style="list-style-type: none"> • Collecter les retours d'informations des clients sur leur satisfaction relative aux prestations, produits et services offerts via un ensemble de canaux : Les emails, site internet, réseaux sociaux (Facebook, etc.) 	Oui
<ul style="list-style-type: none"> • Interagir avec différents canaux de communication avec la clientèle à savoir : <ul style="list-style-type: none"> - Le site internet www.cnfcpp.tn (web service) - Les réseaux sociaux (Facebook, etc.) - Messagerie (interne du CNFCPP) - Les emails reçus - Les appels 	Oui

<ul style="list-style-type: none"> • Centraliser tous les retours clients : <ul style="list-style-type: none"> - Enregistrer les retours d'information des clients - Catégoriser (classifier les tickets clients par catégorie, famille) les retours d'information des clients - Consulter les statistiques sur les tickets par statut (en cours, résolus, clôturés) 	Oui
<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer le suivi des retours client : <ul style="list-style-type: none"> - Consulter les statistiques des tickets par statut (en cours de traitement, clôturé, résolu, etc.) - Intégrer des délais de traitement - Analyser les délais de traitement - Analyser les données quantitatives - Génération et extraction de statistiques et KPI - Extraire à tout moment les statistiques - Envoyer des mails chaque fois que nécessaire 	Oui
<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser des enquêtes périodiques internes et externes : <ul style="list-style-type: none"> - Mesurer la satisfaction des clients sur un produit ou un service - Réaliser des enquêtes de satisfaction clients 	Oui
<ul style="list-style-type: none"> • Ajouter des délais SLA 	Oui
<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité d'intégrer des API 	Oui
Garantie	une durée minimale de douze (12) mois à compter de la date de la réception provisoire

Annexe B

Formulaire de l'aspect service

Acquisition et mise en place d'une application 'Help desk'

Composants	Caractéristiques minimales demandées	Services proposés
Equipe intervenante : Intervenants affectés à la mise en place du système		
Chef de Projet	<p>Nombre : 01</p> <p>Niveau attesté : Bac+5 ou équivalent dans le domaine SI</p> <p>Expérience en gestion de projet : au moins deux (02) projets en qualité de chef de projets durant les cinq (05) dernières années</p> <p>Expérience dans le domaine du développement logiciel ou similaire : au moins Cinq (05) ans</p> <p>Participation à des projets similaires : avoir participé à au moins à deux (02) projets similaires lors des cinq (05) dernières années</p> <p>Joindre obligatoirement le(s) CV(s) et justificatifs nécessaires</p>
Expert de mise en place, intégration et formation	<p>Nombre : 01 au minimum</p> <p>Niveau attesté : Bac+5 ou équivalent</p> <p>Expérience dans le domaine du développement logiciel ou similaire (entre autre les projets en liaison avec la mise en œuvre de solutions de suivi en ligne de la satisfaction client) : au moins trois (03) ans</p> <p>Participation à des projets similaires : avoir participé à au moins à deux (02) projets similaires lors des cinq (05) dernières années</p> <p>Certification sur le produit proposé : Oui</p> <p>Joindre obligatoirement le(s) CV(s) et justificatifs nécessaires</p>
Références du Soumissionnaire	<p>Le soumissionnaire doit avoir réalisé au moins trois (03) projets similaires dans le domaine de développement d'applications (entre autre les projets en liaison avec la mise en œuvre de solutions de suivi en ligne de la satisfaction client) durant les cinq (05) dernières années</p> <p>N.B. : Joindre des justificatifs (exemple : facture, bon de commande, contrat, PV de réception provisoire/ définitive, Copie d'une attestation de bonne fin d'exécution, etc.)</p>
Délai de réalisation du projet	Six (06) mois à compter de la date du bon de commande y compris les délais de validation

Livrables et documentation Fournir tous les livrables exigés au niveau du cahier des charges	Oui
Propriété des résultats du projet	Les documents produits par le soumissionnaire retenu en exécution des prestations objet du présent cahier des charges deviennent propriété du CNFCPP
Garantie, assistance, formation et transfert de compétences : Durée Formation et transfert de compétences / Assistance	Le fournisseur garantira le système pendant une durée minimale de douze (12) mois à compter de la date de la réception provisoire Oui, conformément au cahier des charges

N.B. :

- ✓ Le soumissionnaire est tenu de remplir soigneusement la totalité de la colonne «Services Proposés»
- ✓ L'offre proposant **une caractéristique inférieure ou pas de réponse** à celle renseignée dans le tableau ci-dessus **sera automatiquement éliminée.**

Présentation du CNFCPP

Le CNFCPP, est un Établissement Public sous tutelle du Ministère de la Jeunesse, des Sports et de l'Intégration Professionnelle, créé en 1993 en vertu de la Loi N° 93-12 du 17 février 1993 avec le statut d'EPA, et transformé en EPNA en juillet 1998.

Les missions dévolues au CNFCPP sont essentiellement :

- L'Assistance aux entreprises dans le diagnostic, l'élaboration, la réalisation et l'évaluation de leurs plans de formation.
- Le Développement de la culture de la formation continue auprès des individus et des entreprises.
- La Gestion des programmes et des instruments de financement de la formation continue.
- La Conception et la Généralisation des démarches et des méthodologies appropriées à ces domaines.
- La Valorisation de la promotion professionnelle par l'amélioration du niveau de compétence du personnel en exercice dans les divers secteurs économiques.
- L'Apport d'un soutien au secteur privé des études, de la consultance et de la formation continue.
- Le Développement du partenariat avec les organisations, associations, structures et fédérations professionnelles dans le domaine de la formation continue.

Le CNFCPP dispose de vingt-quatre (24) unités régionales couvrant tout le territoire tunisien et de six (06) Instituts de Promotion Supérieure du Travail : IPST.

Depuis 1963, les IPST dispensent des cycles de Formation au profit des travailleurs et ils proposent aussi une Formation à Distance : FAD, dans le cadre de l'École Ouverte des Travailleurs : EOT, opérationnelle depuis l'année 2003.



PRESENTATION DU CNFCPP

- **Création** : loi n° 93-12 du 17 février 1993
- **Forme juridique** : EPNA conformément à la loi n°64 du 28 juillet 1997
- **Effectif** : 302
- **Représentations régionales** :
 - 24 unités régionales
 - 7 Instituts de Promotion Supérieure du travail (Tunis, Ben Arous, Monastir, Sousse, Sfax, Béja et Gabes)
- **Démarche Qualité selon la norme ISO 9001 version 2008** depuis l'année 2008 (Migration du SMQ vers la version 2015 de la norme ISO 9001 avec la généralisation sur toutes les représentations du CNFCPP en 2017)

MISSIONS ET ATTRIBUTIONS DU CNFCPP



ASSISTANCE ET CONSEIL

Assistance et conseil aux entreprises



- Accompagnement des entreprises dans l'identification de leurs besoins en compétences et en formation, l'élaboration des plans de formation, la mise en œuvre des plans de formation et l'évaluation de la formation

- Evaluation des compétences

- Mise en place d'une cellule formation

- Analyse des postes de travail et élaboration des fiches de poste

- Elaboration des référentiels de compétences

Assistance et conseil aux entreprises



- Assistance à l'évaluation et au développement de la fonction formation en entreprise répondant aux exigences de l'approche qualité et des bases de l'ingénierie de la formation

- Assistance à l'audit des dispositifs de formation

- Réalisation des tests professionnels pour la promotion

- Formation des responsables de formation en entreprises et des formateurs d'entreprise dans le domaine de l'ingénierie de la formation continue pour garantir l'efficacité du système dans l'entreprise

GESTION DES OUTILS DE FINANCEMENT DE LA FORMATION CONTINUE

Les outils de financement de la formation continue



L'avance sur la TFP



Les droits de tirage

Références réglementaires

- Loi n° 2007-69 du 27 décembre 2007 relative à l'initiative économique
- Loi n°2008-10 du 11 février 2008 relative à la formation professionnelle
- Décret n°2019-228 du 05 mars 2019 révisant et complétant le décret n°2009-292 du 02 février 2009 fixant le domaine d'application de l'avance sur la taxe de formation professionnelle, son taux, les conditions et les modalités de son bénéfice, ainsi que le domaine d'application, les modalités et les conditions des droits de tirage
- Arrêté du ministre des finances et du ministre de l'emploi et de l'insertion professionnelle des jeunes en date du 10 février 2009, fixant les domaines d'utilisation de l'avance sur la taxe de formation professionnelle, les critères et les montants de financement des activités de formation y afférentes, ainsi que les montants maximum des utilisations des droits de tirage au titre du financement des activités de formation y afférentes.

La Taxe sur la Formation Professionnelle

Définition :

la taxe de formation professionnelle est due mensuellement sur la base du montant total des traitements, salaires, avantages en nature et toutes autres rétributions versées aux salariés durant le mois précédent.

Taux :

2% pour tous les secteurs à l'exception des entreprises exerçant dans les secteurs des industries manufacturières qui sont soumises à la dite taxe au taux de 1%.



L'avance sur la TFP

Définition:

Un crédit fiscal de 60% de la taxe due au titre de l'année (n-1) de réalisation des actions de formation.

Un système volontaire permettant aux entreprises d'utiliser directement le montant de l'avance pour régler leurs dépenses en formation.

Eligibilité:

les entreprises assujetties à la TFP et dont le montant de la taxe due au titre de l'année (n-1) de réalisation des actions de formation ≥ 1000 D.

L'avance sur la TFP

Actions de formation éligibles à l'avance :

Formation initiale :

- Apprentissage
- Formation par alternance
- Stages pratiques obligatoires

Formation continue en Tunisie ou à l'étranger

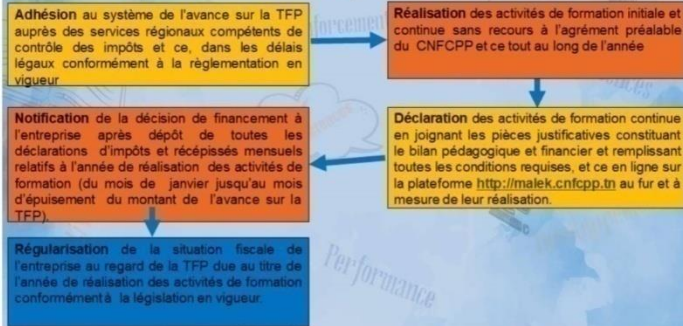
Etudes et consultations en Formation

Salaires des chargés de la formation (sous conditions)

Formation dans les centres intégrés



Schéma descriptif de l'avance



Les droits de tirage

Définition :

Un financement direct de la part de l'Etat au titre des activités de formation réalisées au profit des employés des entreprises économiques privées ayant leur situation fiscale en règle, en contre partie de leur contribution à la formation initiale



LES DROITS DE TIRAGE

Eligibilité

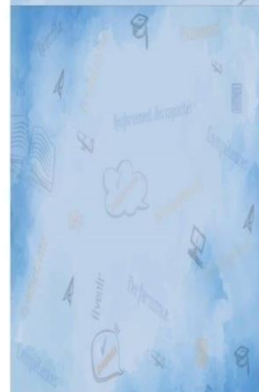
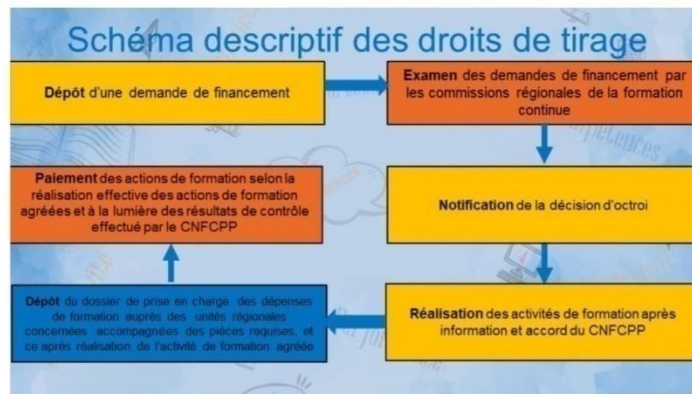
- ❖ Entreprises privées nouvellement créées (moins que 3 années d'activité)
- ❖ Entreprises privées dont la TFP due est strictement inférieure à 1000 D
- ❖ Petites et moyennes entreprises privées appartenant à des secteurs définis annuellement
- ❖ Entreprises privées exonérées ou non soumises à la TFP
- ❖ Entreprises privées dont la TFP due est supérieure ou égale à 1000 D mais qui n'ont pas adhéré au système de l'avance
- ❖ Entreprises privées dont la TFP due est supérieure ou égale à 1000D mais qui ont épuisé l'utilisation de l'avance

Actions de formation financées par les droits de tirage

Les études et consultations en formation

- ❖ Diagnostic des besoins en formation et élaboration d'un plan de formation,
- ❖ Evaluation de l'impact de la formation,
- ❖ Autres études et consultations

La formation continue en Tunisie dans un cadre individuel ou collectif



DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

Missions

- ❖ Contribuer à l'intégration des nouvelles technologies de l'information dans le secteur de la formation continue.
- ❖ Développer les connaissances et les compétences des travailleurs.
- ❖ Offrir des possibilités de promotion professionnelle aux travailleurs en leur offrant des diplômes.
- ❖ Pourvoir les travailleurs des compétences requises pour l'exercice d'une

Instituts de Promotion Supérieure du Travail

- ❖ IPST de Tunis : créé en 1963
- ❖ IPST de Sfax : créé en 1976
- ❖ IPST de Gabes : créé en 1981
- ❖ IPST de Sousse : créé en 1982
- ❖ IPST de Monastir : créé en 1988
- ❖ IPST de Ben Arous : créé en 2011
- ❖ IPST de Béja : créé en 2013

L'École Ouverte des Travailleurs

un dispositif de Formation Continue à distance

Ce dispositif FAD est du type dit « blended learning ».



www.eot.edunet.tn

Déroulement de la formation à l'EOT



Organisation de la formation continue



Merci pour votre attention