



AVIS D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT N° 06 / UCA / DAI / 2023

« MISE EN PLACE D'UNE SOLUTION DE CHATBOT AINSI QUE SON DÉVELOPPEMENT ÉVOLUTIF AVEC LA MAINTENANCE »

L'Office National des Postes-Unité Centrale des Achats-Direction des Achats dans le domaine Informatique, lance le présent Appel d'Offres National Ouvert, **en LOT unique**, sous le N° **06/UCA/DAI/2023**, en vue de choisir un partenaire (ou groupement de partenaires - binôme éditeur/intégrateur) qui prendra en charge « **la Mise en place d'une Solution de Chatbot ainsi que son développement évolutif avec la Maintenance** » et ceci pour une durée contractuelle d'Un (01) an renouvelable par tacite reconduction sans excéder Cinq (05), comme décrit dans le tableau ci-après:

N° Article	Désignation	Quantité / Spécification	Position de la Phase du Projet dans le Planning Contractuel
A-1	Solution de Chatbot : ❖ Socle Initial. ❖ Licence d'utilisation illimitée du Chatbot. ❖ Licences d'utilisation illimitée des Logiciels Tiers (autres qu'OS, VM et SGBD).	Ensemble : + Cadrage et mise en service fonctionnelle et technologique en dialecte Tunisien et langue Française (02 cas d'usage et IHM de monitoring), + Enrichissement d'une 1^{ère} base de la connaissance, + Intégration sur deux canaux prioritaires (application Mobile D17 et Messenger - Meta), + Débranchement (API to API) vers le suivi colis, + Hébergement dans le Cloud privé de La Poste Tunisienne (sans intégration forte avec le SI, ni avec le CRC et BD du SI), + Adaptation du dispositif Humain du CRC.	1 ^{ère} année contractuelle
A-2	Formation : ❖ Monitoring du Chatbot (suivi de l'activité au quotidien du Chatbot), ❖ Enrichissement du Chatbot (nouvelles intentions, évolutions de l'arbre de dialogue, enrichissement des bases de connaissances), ❖ Techniques d'administration du Chatbot.	Ensemble : ▪ Groupe de Sept (07) collaborateurs : + 04 représentants du Métier, + 03 Techniciens / Ingénieurs. → Durée de Sept (07) jours.	→ Max. 210 jours.

N° Article	Désignation	Quantité / Spécification		Position de la Phase du Projet dans le Planning Contractuel
A-3	Développement Évolutif #1 ↪ Adaptation en fonction d'une expression de besoin et d'une lettre de commande communiquée par la Poste Tunisienne.	Minimum	▪ 01 Canal (MyPoste), ▪ 01 Chatbot, ▪ 04 fonctions : + Inclusion de l'arabe littéraire, + Traitement des activités postales (Paquets, Rapid Poste, Colis), + Prise en charge du Cas d'Usage 3 (accéder à l'historique, le suivi d'une opération ou une prévision), + Speech-to-Text. ☒ Sans intégration dans le SI de la Poste Tunisienne.	1^{ère} année contractuelle → Max. 180 jours.
		Maximum	▪ 02 Canaux (Marketplace et MyPoste), ▪ 01 Chatbot + 01 Mailbot, ▪ 16 fonctions, ☑ Avec intégration dans le SI de la Poste Tunisienne (CRC).	
A-4	Développement Évolutif #2 ↪ Adaptation en fonction d'une expression de besoin et d'une lettre de commande communiquée par la Poste Tunisienne.	Minimum	▪ 01 Canal (Smart Post Office), ▪ 01 Chatbot + 01 Mailbot, ▪ 06 fonctions ; dont la prise en charge d'une partie du Cas d'Usage 4 (réalisation de transactions simples) et l'ajout d'une Langue supplémentaire. ☑ Avec intégration dans le SI de la Poste Tunisienne.	2^{ème} année contractuelle → Max. 365 jours.
		Maximum	▪ 03 Canaux (Smart Post Office et Twitter / You Tube), ▪ 01 Chatbot + 01 Mailbot, ▪ 13 fonctions, ☑ Avec intégration dans le SI La Poste Tunisienne (CRC).	
A-5	Développement Évolutif #3 ↪ Adaptation en fonction d'une expression de besoin et d'une lettre de commande communiquée par la Poste Tunisienne.	Minimum	▪ 01 Canal (Plateforme téléphonique), ▪ 01 Chatbot + 01 Mailbot, ▪ 08 fonctions ; dont la Prise en charge de la seconde partie du cas d'usage 4 (réalisation de transactions plus élaborées) et l'analyse des sentiments. ☒ Avec intégration dans le SI de la Poste Tunisienne.	3^{ème} année contractuelle → Max. 365 jours.
		Maximum	▪ 02 Canaux (Plateforme téléphonique et site institutionnel), ▪ 01 Chatbot + 01 Mailbot + 01 Voicebot, ▪ 16 fonctions, ☑ Avec intégration dans le SI de la Poste Tunisienne.	

N° Article	Désignation	Quantité / Spécification	Position de la Phase du Projet dans le Planning Contractuel
A-6	Maintenance Curative ➤ Couvrant toutes les Phases développées de la Solution (Socle initial, Développements Évolutifs #1, #2 et #3) à compter de leur Réception Définitive.	Ensemble (forfaitaire)	Durant toute la période Contractuelle
A-7	Maintenance Évolutive ➤ Couvrant toutes les Phases développées de la Solution (Socle initial, Développements Évolutifs #1, #2 et #3) à compter de leur Réception Définitive.	Maximum de 50 Jour/Homme par année contractuelle	Durant toute la période Contractuelle

➤ La Poste Tunisienne attribuera le Marché, issu du présent Appel d'Offres, au Soumissionnaire dont l'Offre a été évaluée « **la meilleure disante sur le plan Financier et Technique** », et ceci conformément à la Méthodologie d'Évaluation, précisée dans l'**ARTICLE 27** du Cahier des Clauses Administratives Particulières.

- Le présent Appel d'Offres s'adresse aux **Entreprises résidentes en Tunisie, spécialisées en Services Numériques (ESN / SSII)** et répondant aux critères Financiers et Techniques demandés et capables d'exécuter le Marché conformément aux conditions exigées dans le Cahier des Charges du présent Appel d'Offres.

- Les Candidats, intéressés, peuvent commander **en ligne et gratuitement** les Documents du présent Appel d'Offres (Cahier des Charges ainsi que tout document le constituant) via l'un des sites suivants:

- **La Poste Tunisienne** : www.poste.tn (Section : APPELS D'OFFRES \ Avis en cours)
- **Le système des achats publics en ligne TUNEPS** : www.tuneps.tn (N° 20230702697)

- Le Dossier comportant les Document du présent Appels d'Offres est constitué des fichiers suivants :

- Cahier_des_Charges-Chatbot-AO_06_UCA_DAI_2023-Chatbot.pdf
- CCAP-AO_06_UCA_DAI_2023-Chatbot.pdf
- FORMULAIRES_CCAP-AO_06_UCA_DAI_2023-Chatbot.docx
- CCTP-AO_06_UCA_DAI_2023-Chatbot.pdf
- Q&C_Inf-Référentiel_fonctions_par_thème-AO_06_UCA_DAI_2023.xlsx

- Q&C_Inf-Fonctionnalités_attendues_par_cas_usage-AO_06_UCA_DAI_2023.xlsx
- Q&C_Inf-Infrastructure_&_sécurité-AO_06_UCA_DAI_2023.xlsx
- Q&C_Inf-Modèle_Opérationnel-AO_06_UCA_DAI_2023.xlsx

La Poste Tunisienne est dégagée de toute responsabilité en ce qui concerne l'intégrité du Dossier du présent Appel d'Offres et de la conformité des renseignements et information figurant dans ses fichiers, au cas où ils n'ont pas été obtenus directement par la voie de l'une des plateformes susmentionnées.

- Les Soumissionnaires sont tenus, dans leurs offres, de respecter les points suivants:
 - ✓ Présenter une seule Offre de base sans variante; toute variante ne sera pas prise en considération.
 - ✓ Proposer une Offre qui doit couvrir l'ensemble des composantes du présent l'Appel d'Offres.
 - ✓ Présenter une **Caution Bancaire Provisoire** d'un montant fixe et égal à **8.500^{TND}**; Cette caution doit être valable pendant **Cent Vingt (120) jours** à compter du lendemain de la Date Limite fixée pour la Réception des Offres (les Chèques ne sont pas acceptés).
- Tous les documents constituant l'Offre préparée par chaque Soumissionnaire, dans le cadre du présent Appel d'Offres, doivent être présentés dans **Trois (03) Enveloppes Séparées et Fermées**, comme décrit par la suite:
 - **Une première Enveloppe** portant la mention " **DOCUMENTS ADMINISTRATIFS**"
 - Cette enveloppe doit obligatoirement contenir les documents précisés dans l'**ARTICLE 20-a** du Cahier des Clauses Administratives Particulières.
 - **Une deuxième Enveloppe** portant la mention " **OFFRE FINANCIÈRE**"
 - Cette enveloppe doit obligatoirement contenir les documents précisés dans l'**ARTICLE 20-b** du Cahier des Clauses Administratives Particulières.
 - **Une troisième Enveloppe** portant la mention " **OFFRE TECHNIQUE**"
 - Cette enveloppe doit obligatoirement contenir les documents précisés dans l'**ARTICLE 19** et l'**ARTICLE 20-c** du Cahier des Clauses Administratives Particulières.

➔ Autre que la version papier des Documents constituant l'Offre déposée, le Soumissionnaire doit les fournir en leur Version Numérique et exploitable sur support (CD / Flash disque comportant des Fichier sous format Word / Excel / PDF).

- Les Soumissionnaires doivent placer les Enveloppes, sus indiquées, dans une **Enveloppe Extérieure Fermée** et portant les indications suivantes :

« À NE PAS OUVRIR »

Appel d'Offres N° 06/UCA/DAI/2023

**« MISE EN PLACE D'UNE SOLUTION DE CHATBOT AINSI QUE SON DÉVELOPPEMENT
ÉVOLUTIF AVEC LA MAINTENANCE »**

et l'adresse:

**Office National des Postes - Unité Centrale des Achats-Direction des Achats
dans le domaine Informatique**

Bureau d'Ordre Central - Siège social, Rue Hédi Nouria - 1030 Tunis

- Les Soumissionnaires doivent envoyer leurs Offres uniquement **Hors ligne** à l'adresse physique sus indiquée, moyennant l'une des méthodes suivantes :
 - voie **postale recommandée** ;
 - voie **rapide poste** ;
 - directement **déposée au Bureau d'ordre** contre un récépissé de dépôt.
- Le cachet du bureau d'ordre central de l'Office National des Postes fait foi.
- Le **Dernier Délais fixé pour la Réception des Offres** est prévu pour le **Vendredi 15 Septembre à 16^H00**, délai de rigueur.
- Les Offres reçues seront ouvertes lors d'une **séance unique**, tenue **publique** en date du **Lundi 18 Septembre 2023 à 9H30** dans la salle de réunion N°409 du Centre Informatique (4^{ème} étage) sis au « *Complexe Postal Hached, Avenue Farhat Hached-1049 Tunis* »; Tous les soumissionnaires, ayant présentés des Offres dans le cadre de présent Appel d'Offres, pourront assister à cette séance d'ouverture.
- Les soumissionnaires resteront engagés par leurs offres pendant **Cent vingt (120)** jours à compter du lendemain de la Date Limite fixée pour la Réception des Offres.
- La Poste Tunisienne se réserve le droit de rejeter toute offre ne respectant pas les conditions fixées par le présent Avis d'Appel d'Offres.