



AVIS D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT N° 05 / UCA / DAI / 2025

L'ACQUISITION, CONFIGURATION, MISE EN SERVICE ET MAINTENANCE DU SYSTÈME DE GESTION FILE D'ATTENTE (ÉQUIPEMENTS ET LOGICIELS)

L'Office National des Postes-Unité Centrale des Achats-Direction des Achats dans le domaine Informatique, lance le présent **Appel d'Offres National Ouvert**, sous le N° **05/UCA/DAI/2025**, pour « L'acquisition, configuration, Mise en service et maintenance du système de gestion file d'attente (équipements et logiciels)», et ceci comme décrit dans les tableaux ci-après:

1 Application Serveur central (1 ^{ère} année)								
	Article	Quantité	Remarques					
1.1	Application centrale de gestion de la file d'attente	1	Application serveur de gestion centralisée du système file d'attente à déployer sur le Cloud privé de la poste Tunisienne					
1.2	Formation	1	Pour un groupe de 05 personnes de la poste Tunisienne pendant cinq jours (Formation technique + Utilisateurs). A fournir le programme détaillé de la formation					
2 Equipements : Système de file d'attente dans les bureaux de poste ou Agences								
Article			Quantité					
			1 ^{ère} année		2 ^{ème} année		3 ^{ème} année	
			Min	Max	Min	Max	Min	Max
2.1	Distributeur de tickets tactile		180	220	180	220	180	220
2.2	Ecran d'affichage dynamique		180	250	180	250	180	250
2.3	Système d'appel vocal		100	220	100	220	100	220
2.4	Licence par bureau de poste: Application de gestion de la file d'attente (Agence) : Application Widget d'appel miniature		180	220	180	220	180	220
2.5	Installation, câblage, mise en service dans les bureaux de poste et formation sur site pour les utilisateurs		180	220	180	220	180	220
3 Consommable								
Article		Quantité par année						
		1 ^{ère} année		2 ^{ème} année		3 ^{ème} année		
3.2	Rouleaux de tickets en papier thermique.	80 000		80 000		80 000		
4 Maintenance préventive et curative								
Article		Remarques						
4.1	Maintenance préventive et curative de la solution serveur central	Cinq (05) ans à compter de la date de la Réception Définitive. - Maintenance préventive 04 fois par ans - Maintenance curative (a la demande)						
4.2	Maintenance curative de la solution file d'attente installée dans les bureaux de poste ou agences	Cinq (05) ans à compter de la date de la Réception Définitive.						

- Le présent Appel d'Offres s'adresse aux **Entreprises résidentes en Tunisie, activant dans le domaine du TIC** 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.
- L'Offre proposée doit couvrir l'ensemble des articles sous peine de nullité.
- La Poste Tunisienne attribuera le Marché, dans le cadre du présent Appel d'Offres, au Soumissionnaire dont l'Offre a été évaluée « **la moins disante sur le plan Financier et Conforme sur le plan Technique** », et ceci conformément à la Méthodologie d'Évaluation, précisée dans l'**ARTICLE 27** du Cahier des Clauses Administratives Particulières.

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

- 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 objet de sa soumission, dans le cadre du présent l'Appel d'Offres.
 - ✓ Dans le cas de Présentation d'une Offre Financière en Devise Etrangère (pour les Équipements et Logiciels importés), le Soumissionnaire est tenu de fournir une copie de l'Autorisation émanant de la Banque Centrale de Tunisie, au titre de l'année 2025, et lui permettant de participer dans les Marchés Publics en Devise Etrangère.
 - ✓ Présenter une **Caution Bancaire Provisoire** (conformément à l'**ARTICLE 14** du CCAP) 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), et dont le Montant est fixé à **90 000** dinars.
 - ✓ 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 19-a** du CCAP.
 - **Une deuxième Enveloppe** portant la mention " **OFFRE FINANCIÈRE** "
 - Cette enveloppe doit obligatoirement contenir tous les documents relatifs à « **l'Offre Financière** » proposée, comme précisé dans l'**ARTICLE 19-b** du CCAP.
 - **Une troisième Enveloppe** portant la mention " **OFFRE TECHNIQUE** "
 - Cette enveloppe doit obligatoirement contenir tous les documents relatifs à « **l'Offre Technique** » proposée, comme précisé dans l'**ARTICLE 18** et l'**ARTICLE 19-c** du CCAP.
- 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° 05/UCA/DAI/2025

L'ACQUISITION, CONFIGURATION, MISE EN SERVICE ET MAINTENANCE DU
 SYSTÈME DE GESTION FILE D'ATTENTE
 (ÉQUIPEMENTS ET LOGICIELS) 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 **Date Limite fixée pour la Réception des Offres** est prévu pour le **vendredi 20 juin 2025 à 12^H00**, délai de rigueur.
- Les Offres reçues seront ouvertes lors d'une **séance unique**, tenue **publique** en date du **vendredi 20 juin 2025 à 14^H30** 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.