



AVIS DE CONSULTATION

N° 03 / CI / 2026

Mise en place d'une solution d'helpdesk multi-canal centralisée pour la Poste Tunisienne

L'Office National des Postes, le centre informatique, lance une consultation N° 03/CI/2026 en lot unique en vue de sélectionner un prestataire de service qualifié qui va assurer de la mise en place d'une solution de Gestion de Tickets multi-canal centralisée pour la Poste Tunisienne comme décrit par le Cahier des Charges.

Le choix s'est porté sur Zammad, solution open source éprouvée.

Cette solution sera déployée On-premise sur les équipements informatiques (Cloud privé : site principal et site secondaire) de la poste Tunisienne.

Les objectifs de cette solution sont :

- Déployer une plateforme Zammad on-premise dans notre infrastructure interne.
- Offrir un service de support multi-canal (email, portail web, formulaire Web, réseaux sociaux).
- Structurer et tracer les demandes par service, type et priorité.
- Faciliter le suivi, la traçabilité et l'analyse des tickets.

Cette solution permettra de définir et améliorer les SLA de la poste en matière de gestion des réclamations.

Les Candidats, intéressés, peuvent commander **en Ligne** et **Gratuitement** le Cahier des Charges ainsi que tout document relatif à la présente Consultation via le site suivant:

- **La Poste Tunisienne : www.poste.tn**

Pour élargir la concurrence, la Poste Tunisienne peut adresser éventuellement par mail ou par voie recommandée le dossier de la consultation à certains soumissionnaires dont l'activité correspond au domaine demandé dans cette consultation.

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 de la présente Consultation.

L'offre présentée doit contenir les documents suivants:

- ❖ Un extrait du registre national des entreprises(RNE),
- ❖ La lettre de soumission selon l'annexe 1,
- ❖ Les bordereaux des prix selon l'annexe 2,

- ❖ Le tableau de conformité technique selon l'annexe 3,
- ❖ Le formulaire de référence selon l'annexe 4,
- ❖ L'engagement confidentialité selon l'annexe 5.

Les soumissionnaires doivent présenter l'offre financière et l'offre technique en même temps. L'offre doit être consignée dans une enveloppe extérieure qui sera fermée et scellée et sur laquelle est obligatoirement porté les mentions suivantes :

<p>À NE PAS OUVRIR</p> <p>Consultation N° 03/CI/2026</p> <p>« Mise en place d'une solution de gestion des tickets multi-canal centralisée pour la Poste Tunisienne »</p>

et l'adresse:

<p>Office National des Postes</p> <p>Centre Informatique</p> <p>Complexe HACHED (3ème étage), Avenue Farhat Hached - 1049 Tunis</p>
--

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 du Centre Informatique fait foi.
- Le **Dernier Délais de Réception des offres** est prévu pour le **27 Février 2026 à 11H00**, délai de rigueur.
- Les offres reçues seront ouvertes dans une **séance unique** et tenue **Non-publique le jour même indiqué au dessus à 11^H30** au Centre Informatique; Tous les soumissionnaires, ayant présentés des offres dans le cadre de la présente Consultation, ne pourront pas y assister.
- Les soumissionnaires resteront engagés par leurs offres pendant **Quatre-vingt-dix (90)** 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 de Consultation.