

REPUBLIQUE TUNISIENNE

\*\*\* \_ \_ \*\*\*

MINISTÈRE DES FINANCES

\*\*\* \_ \_ \*\*\*

CENTRE INFORMATIQUE DU MINISTÈRE DES FINANCES

Appel d'Offres N°06/2023  
***CAHIER DES CHARGES***

**MAINTENANCE DU PARC INFORMATIQUE DU  
CENTRE INFORMATIQUE DU MINISTÈRE DES  
FINANCES**

**Juin 2023**

# SOMMAIRE

<b>I- CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES .....</b>	<b>3</b>
ARTICLE 1. CADRE GENERAL.....	4
ARTICLE 2. PRESENTATION ET OBJET DE L'APPEL D'OFFRES .....	4
ARTICLE 3. CONDITIONS DE PARTICIPATION ET ATTRIBUTION .....	6
ARTICLE 4. DEFINITION ET INTERPRETATION .....	7
ARTICLE 5. RESPECT DES CONDITIONS DE L'APPEL D'OFFRES .....	7
ARTICLE 6. ECLAIRCISSEMENTS ET COMPLEMENTS D'INFORMATIONS.....	7
ARTICLE 7. MONTANT DES OFFRES .....	8
ARTICLE 8. CAUTIONNEMENT PROVISoire .....	8
ARTICLE 9. DUREE DE VALIDITE DES OFFRES .....	8
ARTICLE 10. DELAI DE RECEPTION DES OFFRES .....	8
ARTICLE 11. PRESENTATION DES OFFRES .....	9
ARTICLE 12. OUVERTURE DES OFFRES .....	10
ARTICLE 13. METHODOLOGIE DE DEPOUILLEMENT ET CHOIX DU SOUMISSIONNAIRE .....	10
ARTICLE 14. PASSATION DE MARCHE .....	10
ARTICLE 15. ANNULATION DE L'APPEL D'OFFRES .....	10
ARTICLE 16. PIECES CONTRACTUELLES.....	11
ARTICLE 17. CAUTIONNEMENT DEFINITIF .....	11
ARTICLE 18. DELAI D'EXECUTION DES TRAVAUX : .....	11
ARTICLE 19. TYPE DE MARCHE .....	11
ARTICLE 20. MODALITES DE PAYEMENT .....	11
ARTICLE 21. PRESTATIONS OBJET DU MARCHE.....	12
ARTICLE 22. PRESTATION DE SUPPORT TECHNIQUE : .....	12
ARTICLE 23. CHANGEMENT DE CONFIGURATION.....	12
ARTICLE 24. ENREGISTREMENT DES RECLAMATIONS/INTERVENTIONS .....	12
ARTICLE 25. ACTUALISATION DE L'OFFRE FINANCIERE.....	12
ARTICLE 26. INDEMNISATION.....	13
ARTICLE 27. SOUS-TRAITANCE .....	13
ARTICLE 28. OBLIGATIONS DE L'ACQUEREUR .....	13
ARTICLE 29. OBLIGATIONS DU TITULAIRE.....	14
ARTICLE 30. ELECTION DE DOMICILE .....	14
ARTICLE 31. REGLEMENT DES DIFFERENDS ET ATTRIBUTION DES COMPETENCES.....	14
ARTICLE 32. ELECTION DE DOMICILE .....	14
ARTICLE 33. RESILIATION DU MARCHE .....	14
ARTICLE 34. DROIT D'ENREGISTREMENT.....	15
ARTICLE 35. VALIDITE DU MARCHE .....	15

<b>II- CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES .....</b>	<b>16</b>
<b>III-ANNEXES TECHNIQUES.....</b>	<b>20</b>
ANNEXE T-1 :DESCRIPTION TECHNIQUE DES EQUIPEMENTS A MAINTENIR .....	21
ANNEXE T-2 : FICHES MODELES DE SOUMISSION TECHNIQUE .....	33
<b>IV-ANNEXES ADMINISTRATIFS.....</b>	<b>55</b>
ANNEXE A-1_MODELE DE SOUMISSION lot1 .....	56
ANNEXE A-1_MODELE DE SOUMISSION lot2 .....	57
ANNEXE A-1_MODELE DE SOUMISSION lot3 .....	58
ANNEXE A-1_MODELE DE SOUMISSION lot4 .....	59
ANNEXE A-2_MODELE D'ENGAGEMENT D'UNE CAUTION PERSONNELLE ET SOLIDAIRE.....	60
ANNEXE A-2_MODELE D'ENGAGEMENT D'UNE CAUTION PERSONNELLE ET SOLIDAIRE.....	61
ANNEXE A-2_MODELE D'ENGAGEMENT D'UNE CAUTION PERSONNELLE ET SOLIDAIRE.....	62
ANNEXE A-2_MODELE D'ENGAGEMENT D'UNE CAUTION PERSONNELLE ET SOLIDAIRE.....	63
ANNEXE A-3_MODELE D'ENGAGEMENT D'UNE CAUTION PERSONNELLE ET SOLIDAIRE.....	64
<b>V- ANNEXES FINANCIERES .....</b>	<b>65</b>
ANNEXE F-1-1 : Bordereau des prix lot1.....	66
ANNEXE F-1-2 : Sous-détail des prix de maintenance lot1 .....	67
ANNEXE F-2-1 : Bordereau des prix lot2.....	69
ANNEXE F-2-2 : Sous-détail des prix de maintenance lot2.....	70
ANNEXE F-3-1 : Bordereau des prix lot3.....	71
ANNEXE F-3-2 : Sous-détail des prix de maintenance lot3.....	72
ANNEXE F-4-1 : Bordereau des prix lot4.....	73
ANNEXE F-4-2 : Sous-détail des prix de maintenance lot4.....	74
<b>VI- POJET DE CONTRAT DE MAINTENANCE .....</b>	<b>77</b>

# **I- CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES (C.C.A.P)**

## **PREMIERE PARTIE : CONDITIONS DE L'APPEL D'OFFRES**

### **Article 1. CADRE GENERAL**

Le présent cahier des charges se réfère aux prescriptions des clauses administratives générales applicables aux marchés publics, au Décret n° 2014-1039 du 13 mars 2014, portant réglementation des marchés publics, ainsi qu'aux textes qui l'ont modifié ou complété et notamment le décret n°2018-416 du 11 Mai 2018 et au décret-loi n° 2022-68 du 19 octobre 2022, relatif aux dispositions spéciales pour l'amélioration de l'efficacité de la réalisation des projets publics et privés.

### **Article 2. PRESENTATION ET OBJET DE L'APPEL D'OFFRES**

Le Centre Informatique du Ministère des Finances (CIMF) lance le présent appel d'offres pour la conclusion de marchés relatifs à la réalisation des travaux de maintenance préventive et curative d'équipements informatiques et de stockage (matériels, logiciels, et licences), d'équipements réseaux et de sécurité (switch, load balancer...), de deux modules de sécurité HSM et d'une solution de collaboration Cisco.

La liste des équipements et des sites concernés est fournie en annexes techniques.

Le soumissionnaire retenu, désigné ci-après par le "Titulaire", s'engage à respecter les délais et les modalités de réalisation des travaux de maintenance de tous les équipements telle que spécifiés dans les clauses techniques et les modèles des contrats de maintenance joints en annexe.

Les équipements objet des marchés à conclure sont répartis en quatre (04) lots distincts comme suit :

#### **Lot n° 01 : Equipements informatiques et de stockage**

La maintenance et l'administration au siège du CIMF et au site de secours (situé à Tunis), d'un ensemble d'équipements informatiques et de stockage (matériels, logiciels et licences) composé de :

- Deux Châssis blades.
- Huit (8) serveurs Blades biprocesseurs
- Deux (2) serveurs Blades quadri processeurs
- 3 baies de stockage full flash (2 pour le site de production et l'autre au site de backup) ;
- Une baie de stockage de type NAS
- Trois (03) serveurs en rack biprocesseurs
- Trois (03) serveurs en rack monoprocesseurs
- Deux switch SAN 24 ports ;
- Deux (2) armoires 42 U ;
- Deux (2) Consoles KVM rackable avec écran 17 pouces TFT, Pavé numérique, souris USB et switch KVM 8 ports, style rabattable ;
- Une solution de virtualisation VMware entreprise version 7.0.3

Le titulaire est tenu de :

- Assurer la maintenance curative des équipements
- Assurer la maintenance préventive des équipements (tous les 3 mois)
- Agir sur les configurations nécessaires pour résoudre les problèmes
- Assurer la configuration des équipements et des hyperviseurs selon les demandes du CIMF (Configuration du stockage, configuration des serveurs virtuels ....)
- Appliquer la mise à jour des firmwares et de la solution de virtualisation VMware dans la limite des licences existantes.
- Supporter la solution de virtualisation installée au niveau des serveurs et résoudre les différents problèmes.
- Supporter et résoudre les problèmes du système d'exploitation Linux installé sur ces équipements.
- Fournir une assistance supplémentaire à l'équipe CIMF en cas de besoin et à la demande au niveau linux et VMware.

- Disposer dans les locaux du CIMF les pièces spares indiqués au niveau du tableau des services, pour les serveurs quadri processeurs du châssis MX7000.

L'acquisition des licences de mise à jour VMware et linux sont à la charge du CIMF.

Les caractéristiques techniques des équipements sont détaillées dans les fiches techniques.

### **Lot n° 02 : Equipements réseaux et de sécurité**

La maintenance et l'administration au siège du CIMF, d'un ensemble d'équipements réseaux et de sécurité (switch, load balancer...) composé de :

- Deux (02) switch agrégation.
- Deux (02) Firewall Datacenter.
- Deux (02) Load balancer

Le titulaire est tenu de :

- Assurer la maintenance curative des équipements.
- Assurer la maintenance préventive des équipements (tous les 3 mois)
- Agir sur les configurations nécessaires pour résoudre les problèmes
- Assurer la configuration des équipements selon les demandes du CIMF

Les caractéristiques techniques des équipements sont détaillées dans les fiches techniques

L'acquisition des licences de mise à jour des firewalls et des load balancer est à la charge du CIMF.

### **Lot n° 03 : HSM**

La maintenance et l'administration au siège du CIMF de deux modules de sécurité HSM (Utimaco SecurityServer Se Gen2, Modèle : Se12 LAN V4), faisant l'objet d'une acquisition en 2018.

Le titulaire est tenu de :

- Assurer la maintenance curative de ces équipements
- Assurer la maintenance préventive des équipements (tous les 3 mois)
- Agir sur les configurations nécessaires pour résoudre les problèmes
- Assurer la configuration des équipements selon les demandes du CIMF
- Assurer la mise à jour des licences et des firmwares.

### **Lot n° 04 : Solution de collaboration Cisco**

Le support de la plateforme de collaboration Cisco, hébergé dans le Datacenter du CIMF, ainsi que les équipements de Telepresence installés dans les différentes structures du Ministère des Finances a expiré le 01/04/2023.

Dans ce cadre le soumissionnaire est demandé à assurer la maintenance préventive, curative, le support constructeur et la mise à jour de l'ensemble des composantes de la solution de collaboration pour une période de trois (03) années.

La solution de collaboration est composée de :

- Deux (02) Serveurs Cisco Business Edition 7000H
- Deux (02) Serveurs Cisco Meeting Server 1000 (M5)
- Un (01) Cisco Webex Room 55
- Six (06) Cisco Webex Room Kit Plus
- Huit (08) Cisco Webex Room Kit
- Neuf (09) machines virtuelles

Le titulaire est tenu de :

- Assurer la Maintenance préventive de la solution de collaboration
- Assurer la maintenance Curative de la solution de collaboration

- Souscrire à un support constructeur auprès de Cisco, pour toutes les composantes de la solution de collaboration de collaboration
- Acquisition des licences et mise à jour de la plateforme de Collaboration
- Assurer la Maintenance évolutive de la solution de collaboration

Les caractéristiques techniques de la solution de collaboration sont détaillées dans les fiches techniques.

### **Article 3. CONDITIONS DE PARTICIPATION ET ATTRIBUTION**

#### **3.1. Conditions de participation :**

Sont habilités à participer à cet appel d'offres tout fournisseur établi en Tunisie et présente les garanties et les références nécessaires pour la bonne exécution de ses obligations.

Les soumissionnaires doivent présenter une seule offre par lot, sous peine de rejet. Aucune variante ne sera acceptée pour tous les lots.

Le choix du titulaire sera effectué par lot.

Le soumissionnaire peut participer soit à un seul lot, soit à plusieurs lots du présent appel d'offres.

Le soumissionnaire doit remplir les conditions suivantes :

<b>Conditions de participation</b>	<b>Lot 1</b>	<b>Lot 2</b>	<b>Lot 3</b>	<b>Lot 4</b>	<b>Document de vérification</b>
Ancienneté de l'entreprise	05 ans	05 ans	03 ans	5 ans	- Extrait du registre national des entreprises
Nombre des ingénieurs permanant	5 ingénieurs	3 ingénieurs	2 ingénieurs	5 ingénieurs	- Copie de la dernière déclaration trimestrielle des salariés et des salaires auprès de la CNSS. - Copies des diplômes des ingénieurs
Certificats exigés pour l'entreprise	- Certificat ISO9001 Ver 2015 Valide - Autorisation du constructeur pour la vente et la maintenance des équipements DELL	- Certificat ISO 9001 ver 2015 Valide	- Autorisation du constructeur pour la maintenance des équipements de sécurité HSM utimco	- Certificat ISO9001 Ver 2015 Valide - Autorisation du constructeur pour la vente et la maintenance des équipements de collaboration Cisco	- Certificats ISO 9001 ver 2015 - Autorisation du constructeur
Références du fournisseur	- Avoir une (01) référence de vente et de maintenance des châssis blades MX avec satisfaction client.	- Avoir une référence de vente et de maintenance des switches DELL avec satisfaction client.		-Avoir deux (02) Références de vente et de maintenance des équipements de collaboration Cisco (ToIP et visioconférence) pour des plateformes supérieures à 500 IP Phones	PVs de réception + lettres de satisfaction clients

Conditions de participation	Lot 1	Lot 2	Lot 3	Lot 4	Document de vérification
	- Avoir une (01) référence de vente et de maintenance stockage DELL power store avec satisfaction client.	- Avoir une référence de vente et de maintenance des firewalls et des loads-balancer Fortinet avec satisfaction client.			

### 3.2. Conditions d'attribution :

Pour chaque lot, le choix du titulaire sera attribué au soumissionnaire proposant l'offre la moins disante et valable techniquement conformément à la méthodologie de dépouillement indiquée à l'article 13 du présent document.

#### Article 4. DEFINITION ET INTERPRETATION

Sous réserve des exigences de contexte, il sera attribué aux termes rencontrés, dans le présent document les significations suivantes :

- **CIMF** : Désigne le Centre Informatique du Ministère des Finances, maître d'ouvrage et acheteur public.
- **SOUMISSIONNAIRE** : Désigne la personne morale participant à la concurrence pour la fourniture des prestations objet du présent cahier des charges.
- **TITULAIRE** : Désigne la personne morale retenue pour la fourniture des prestations objet du présent cahier des charges.

#### Article 5. RESPECT DES CONDITIONS DE L'APPEL D'OFFRES

Les soumissionnaires sont tenus, conformément à la réglementation en vigueur applicable aux marchés publics de respecter tous les documents et conditions du dossier de l'appel d'offres.

Toute offre qui ne respecte pas les conditions du présent appel d'offres ou qui contient des réserves demeurées non levées après demande du CIMF, sera déclarée nulle et non avenue.

Les soumissionnaires ne pourront en aucune façon et quel que soit le motif invoqué, apporter des modifications à leur offre après l'expiration du délai de remise des offres.

#### Article 6. ECLAIRCISSEMENTS ET COMPLEMENTS D'INFORMATIONS

**Eclaircissements** : Tout soumissionnaire désirant obtenir des éclaircissements sur le présent cahier des charges est appelé à notifier sa requête en ligne à partir du site [www.tuneps.tn](http://www.tuneps.tn) et ce quinze (15) jours avant la date limite de réception des offres.

Les réponses fournies prendront la forme d'additifs aux documents de l'appel d'offres et seront communiquées à l'ensemble des candidats ayant téléchargé le présent cahier des charges et ce dix (10) jours avant la date limite de réception des offres.

**Compléments d'informations** : En vue de faciliter l'examen, l'évaluation et la comparaison des offres, le CIMF a toute la latitude de demander au soumissionnaire de donner des éclaircissements sur son offre notamment des justificatifs concernant les informations fournies. Cette demande se fera par écrit ainsi que la réponse. Toutefois, en aucun cas ces éclaircissements ne doivent avoir une incidence sur le montant ou la teneur de la soumission.



## **Article 7. MONTANT DES OFFRES**

Pour chaque lot, le montant de l'offre, tel que fixé par la soumission et le bordereau des prix, est libellé en Dinars Tunisien (DT), les prix sont forfaitaires et doivent être donnés à titre définitif, fermes et non révisables durant toute la période d'exécution du marché.

Toute offre présentée avec une clause de variation des prix sera rejetée.

## **Article 8. CAUTIONNEMENT PROVISOIRE**

Pour chaque lot, la caution provisoire est fixée :

- A un montant de **1200 DT** pour le lot 1,
- A un montant de **200 DT** pour le lot 2,
- A un montant de **200 DT** pour le lot 3,
- A un montant de **3000 DT** pour le lot 4,

Le cautionnement provisoire sera présenté sous la forme d'une caution bancaire inconditionnelle émise par une banque tunisienne (conformément au modèle joint en Annexes Administratifs A-2) et payable à première demande du CIMF.

Cette caution devra être valable pendant **Cent Vingt (120) jours** à compter de la date limite de réception des offres. Toute offre non accompagnée du cautionnement prévu sera écartée.

Après signature du marché avec le soumissionnaire retenu, le CIMF restituera les cautionnements provisoires fournis par les soumissionnaires non retenus.

La garantie bancaire de soumission (la caution provisoire) sera mise en paiement au profit du CIMF notamment :

- Si le soumissionnaire renonce à son offre durant le délai de sa validité ;
- Si le soumissionnaire retenu ne remet pas le cautionnement définitif conformément aux documents du marché ;
- Si le soumissionnaire refuse de signer le marché.

Pour le soumissionnaire retenu, la restitution du cautionnement provisoire est subordonnée à la remise du cautionnement définitif dans les délais fixés à **l'article 17** du présent cahier des charges.

## **Article 9. DUREE DE VALIDITE DES OFFRES**

Les soumissionnaires sont engagés par leurs offres pendant **Cent Vingt (120) jours** à compter de la date limite de réception des offres.

## **Article 10. DELAI DE RECEPTION DES OFFRES**

**La date limite de réception des offres est fixée au Mardi 18/07/2023 à 12<sup>H</sup>**

**La participation à travers la procédure en ligne TUNEPS sera fermée automatiquement à la date limite de réception des offres.**

L'envoi des offres techniques et financières se fait obligatoirement à travers le système des achats publics en ligne TUNEPS ([www.tunepts.tn](http://www.tunepts.tn)). Dans le cas où le volume de l'offre dépasse la valeur technique maximale autorisée par le système TUNEPS, une partie de l'offre peut être transmise hors ligne avant **la date limite de réception des offres**, à condition que les documents et éléments considérés dans l'évaluation technique et financière (*Tableaux de soumission technique, soumission et bordereaux de prix*) soient envoyés en ligne et que le soumissionnaire mentionne dans son offre électronique la liste des pièces envoyées hors ligne et qui ne doivent pas être en contradiction avec l'offre déposée électroniquement en ligne.

Quant à la caution provisoire et l'extrait du registre national des entreprises leurs envoi se fera dans une seule enveloppe fermée portant uniquement la mention « **Ne pas ouvrir, Appel d'Offres N°**

**06/2023, Maintenance du parc informatique du CIMF, lot(s) .....»** et doivent obligatoirement être soit déposée directement au bureau d'ordre central du CIMF contre décharge, soit adressée par la poste et recommandées ou par rapide poste au Siège du C.I.M.F sis à « Angle Avenue Mohamed Ali Akid et Boulevard de la terre (en face de la METEO) Centre Urbain Nord 1003 Tunis », et ce au plus tard **à la date limite de réception des offres**, délai de rigueur (le cachet du bureau d'Ordre Central du CIMF, faisant foi). Les plis parvenus au CIMF après ce délai, seront rejetés.

#### **Article 11. PRESENTATION DES OFFRES**

Les offres doivent être présentées, comme suit :

##### **a- Les documents administratifs :**

##### **• Documents en ligne :**

1. Le système des achats publics en ligne TUNEPS permet automatiquement la vérification de la situation fiscale du soumissionnaire ainsi que son affiliation à la caisse nationale de sécurité sociale lors de l'ouverture des plis.
2. Le soumissionnaire doit approuver en ligne sur le site TUNEPS les déclarations sur l'honneur relatives à :
  - Une déclaration sur l'honneur spécifiant l'engagement du soumissionnaire de n'avoir pas fait et de ne pas faire par lui-même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion d'un marché et des étapes de son exécution,
  - Une déclaration sur l'honneur attestant que le soumissionnaire n'était pas un employé au sein du CIMF ayant cessé son activité depuis moins de cinq ans,
  - Une déclaration sur l'honneur attestant que le soumissionnaire accepte toutes les clauses du cahier des charges objet de l'appel d'offres.

##### **• Documents hors ligne :**

1. La(les) caution(s) provisoire(s) (selon le modèle figurant en Annexe A-2) ;
2. Un extrait du registre national des entreprises.

**L'absence du cautionnement provisoire constitue un motif de rejet.**

##### **b- L'Offre Technique :**

**Pour chaque lot, le dossier technique doit contenir les composantes suivantes :**

1. Les fiches de soumission technique, dûment remplies, selon les modèles joints au présent cahier des charges avec toutes les pièces justificatives demandées.
2. Le projet de contrat de maintenances joint au présent document (**chapitre VI**) et couvrant toutes les prestations nécessaires (maintenances préventives, curatives, évolutives, déplacements sur sites...) paraphé et signé à la dernière page.
3. Certificat ISO 9001 Ver 2015 en cours de validité (lot 1,2 et 4).
4. Copie de la dernière déclaration trimestrielle des salariés et des salaires auprès de la CNSS

##### **c- L'Offre financière**

**Pour chaque lot, le dossier financier doit contenir les composantes suivantes :**

1. La soumission selon les modèles joint en Annexes administratifs (**annexe n°A-1**), remplie, datée et portant le cachet et la signature du soumissionnaire ;
2. Le Bordereau des prix (**annexe n° F1**) dûment rempli en chiffres et en toutes lettres paraphé, daté, signé et portant le cachet du soumissionnaire.

3. Le sous-détail des prix de maintenance (**annexe n° F2**) dûment rempli en chiffres et en toutes lettres paraphé, daté, signé et portant le caché du soumissionnaire.

**Article 12. OUVERTURE DES OFFRES**

La séance d'ouverture des offres est publique. Seuls seront ouverts les offres parvenues au plus tard à la date limite de réception des offres.

La séance publique d'ouverture des offres aura lieu le **Mardi 18/07/2023 à 13<sup>h</sup>** au siège du C.I.M.F et ce en présence des soumissionnaires ou de leurs représentants officiels (munis obligatoirement d'une procuration).

**Article 13. METHODOLOGIE DE DEPOUILLEMENT ET CHOIX DU SOUMISSIONNAIRE**

Le dépouillement des offres sera effectué par la commission désignée à cet effet.

Pour chaque lot, la commission de dépouillement procède dans une première étape :

- À la vérification, outre des documents administratifs et du cautionnement provisoire, de la validité des documents constitutifs de l'offre financière, à la correction des erreurs de calcul ou matérielles le cas échéant,
- Au classement de toutes les offres financières par ordre croissant en se basant sur le montant global T.T.C de chaque offre.

La commission de dépouillement procède dans une deuxième étape à la vérification de la conformité de l'offre technique du soumissionnaire ayant présenté l'offre financière la moins disante et propose de lui attribuer le marché en cas de sa conformité aux cahiers des charges.

Si ladite offre technique s'avère non conforme aux cahiers des charges, il sera procédé selon la même méthodologie, pour les offres techniques concurrentes selon leur classement financier croissant.

Les soumissionnaires, dont l'offre n'est pas retenue, ne peuvent en aucun cas contester pour quelque motif que ce soit le choix d'un concurrent, ni être indemnisés de ce fait.

**Article 14. PASSATION DE MARCHÉ**

Pour chaque lot, dès que le choix du titulaire du marché est fixé, le CIMF affiche les résultats de l'appel d'offres sur le site TUNEPS et dans un tableau d'affichage et sur le site Web des marchés publics. Passé cinq (05) jours ouvrables de l'affichage, le CIMF prévient le soumissionnaire provisoirement retenu par lettre avec accusé de réception du choix de son offre, et les autres soumissionnaires du rejet de leurs offres.

Le soumissionnaire provisoirement retenu recevra un marché signé à son adresse officielle, il devra dans les Vingt jours (**20 jours**) qui suivent, fournir le cautionnement définitif (**annexes A-3**) et remplir toutes les formalités relatives à la passation du marché.

**Article 15. ANNULATION DE L'APPEL D'OFFRES**

Le présent Appel d'Offres pourra être annulé par le CIMF qui en informe tous les soumissionnaires sans obligation d'indiquer les raisons de sa décision.

Tous les frais engagés par le soumissionnaire restent entièrement à sa charge quelle que soit la suite donnée à son offre. Le soumissionnaire ne pourra en aucun cas demander des dommages et intérêts.

## **2<sup>ème</sup> PARTIE : EXECUTION DU MARCHE**

### **Article 16. PIECES CONTRACTUELLES**

Les pièces contractuelles du marché sont :

- La soumission
- Le Cahier des clauses administratives particulières
- Le Cahier des clauses techniques particulières
- Le Bordereau des prix

Tous ces documents ont un caractère contractuel. En cas de divergence entre deux ou plusieurs pièces du marché, ce sont les dispositions de la pièce portant le numéro d'ordre le moins élevé dans l'énumération ci-dessus qui prévalent.

En cas de divergence entre les dispositions de la même pièce, ce sont les dispositions les plus restrictives qui primeront.

### **Article 17. CAUTIONNEMENT DEFINITIF**

La caution provisoire de soumission du titulaire ne lui sera retournée qu'après son remplacement dans un délai de **vingt (20) jours** après la notification du marché, par un engagement d'une caution personnelle et solidaire à produire au lieu et place du cautionnement définitif (caution Bancaire définitive) établi obligatoirement, auprès d'une Banque Tunisienne et rédigé conformément au modèle joint en annexes A-3.

Cette caution sera libérée si le titulaire du marché s'est acquitté de ses obligations, **dans un délai d'un (01) mois après l'achèvement de la période contractuelle globale.**

Le montant de cette caution doit être égal à **trois pour cent (3%)** du montant annuel total TTC du marché.

Si le titulaire ne respecte pas ses engagements, la caution définitive sera mise en paiement de plein droit à la première demande écrite du CIMF, sans aucune démarche, et ce nonobstant tout autre recours en vue de faire supporter au titulaire défaillant le préjudice subi par le CIMF.

### **Article 18. DELAI D'EXECUTION DES TRAVAUX :**

Le délai global d'exécution de l'ensemble des travaux est fixé à une période d'une année renouvelable par tacite reconduction pour une durée ne dépassant pas :

- **Cinq (05) ans** pour les lots n° 1 et 3
- **Trois (03) ans** pour les lots n° 2 et 4

tels que prévus et spécifiés par les documents constitutifs de l'Appel d'Offres.

Tout délai imparti par le marché au titulaire commence à courir à compter du lendemain de la notification de l'ordre de service prescrivant de commencer les travaux. Il expire à la fin du dernier jour de la durée prévue.

### **Article 19. TYPE DE MARCHE**

Le présent marché est à prix forfaitaires fermes et non révisables durant toute la période d'exécution du marché.

### **Article 20. MODALITES DE PAYEMENT**

Les paiements du marché s'effectueront par le CIMF en fin de chaque semestre et sur présentation par le titulaire des factures et des justificatifs des interventions effectuées au titre de ce semestre.

Le règlement des factures s'effectuera dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date de dépôt de la liasse composée des pièces suivantes :

- Facture en quatre exemplaires.
- Originaux des bons d'interventions signés par le responsable chargé du suivi des travaux du CIMF.
- Attestation de solde ou attestation contentieuse délivrée par la C.N.S.S.

Les paiements seront effectués par virement bancaire ou postal au compte du titulaire et seront soumis aux retenues à la source conformément à la réglementation en vigueur.

#### **Article 21. PRESTATIONS OBJET DU MARCHE**

Le Titulaire assurera pour les équipements objet du marché, le service de ses techniciens nécessaires pour les maintenir en bon état de fonctionnement. Seront assurées, au titre du présent contrat et pendant la période de service, les prestations figurants dans le projet de contrat de maintenance de chaque lot (Chapitre VI).

#### **Article 22. PRESTATION DE SUPPORT TECHNIQUE :**

**Pour le lot n° 1**, le titulaire doit assurer une prestation de support de 6 jours par an. Cette prestation est à fournir suite à la demande du CIMF et après établissement, en commun accord avec le titulaire, d'un plan d'intervention qui fixera la nature des travaux à accomplir, leur durée et la date de l'intervention. Toutefois, les interventions concerneront l'assistance à la configuration ou à l'optimisation de l'un des composants fournis par le titulaire (équipements matériels et logiciels) n'entrent pas dans le cadre de ce service.

#### **Article 23. CHANGEMENT DE CONFIGURATION**

L'acquéreur se réserve le droit de répercuter sur le montant des factures semestrielles toute opération de mise hors d'état d'exploitation d'un ou de plusieurs éléments de la configuration. Pour cela, il avertira le titulaire de la date de début et de fin de ladite opération et ce, au moins un mois avant l'échéance de la période de paiement en cours.

#### **Article 24. ENREGISTREMENT DES RECLAMATIONS/INTERVENTIONS**

Les anomalies doivent être signalées au Titulaire par fax ou par mail en indiquant leurs types et toutes informations utiles (Produit, Site, Personne à contacter, ...) afin que le service support se charge d'affecter les intervenants adéquats et spécialistes en la matière.

Les interventions auront lieu soit suite à une demande émise par le CIMF, soit de la propre initiative du Titulaire, lorsque ce dernier l'estimera nécessaire pour l'exécution de ses obligations contractuelles.

Les réclamations pourront donner lieu à une assistance téléphonique, une télémaintenance ou une intervention sur site, le Titulaire étant seul juge de la procédure la plus appropriée.

A chaque intervention, l'intervenant rédigera une Fiche d'intervention en 3 exemplaires qui seront signées et cachetées par le CIMF.

Un exemplaire sera consigné par le CIMF dans un classeur spécifique au présent contrat.

Le classeur sera maintenu par les deux parties et faisant foi en cas de contestation.

#### **Article 25. ACTUALISATION DE L'OFFRE FINANCIERE**

L'attributaire du marché peut demander l'actualisation de son offre financière, si la période entre la date de réception de cette dernière et la notification de l'ordre de service dépasse quatre (04) mois.

Dans ce cas, l'attributaire du marché est tenu de présenter à l'acquéreur une demande, dans un délai ne dépassant pas les trente (30) jours calendaires à compter de la date de la notification de la commande, dans laquelle il doit indiquer le montant de l'actualisation requis, les bases et les indices ayant servi à sa détermination accompagnée par tous les documents et justificatifs le prouvant.

L'acquéreur procède à l'étude de cette demande et établit à cet effet un rapport qu'il soumet à la Commission Départementale des Marchés. Ce rapport doit comporter l'avis de l'acquéreur à propos de la demande d'actualisation et sa proposition à cet égard.

Si la Commission Départementale des Marchés approuve le bienfondé de la demande d'actualisation, L'acquéreur procède à l'actualisation du montant de l'offre si le marché n'est pas encore signé ou à l'établissement d'un projet d'avenant au marché conclu, conformément à l'avis de la Commission Départementale des Marchés, qui sera soumis au titulaire du marché pour signature.

Le montant d'actualisation ne peut pas dépasser les 1% du montant initial du marché.

La formule d'actualisation est :

**MA = MI x (TMM<sub>1</sub>/TMM<sub>0</sub>) Avec :**

MA = montant de l'offre financière actualisée

MI = montant de l'offre financière initiale (montant de base)

TMM<sub>1</sub> = La moyenne arithmétique des TMM de la période concernée par l'actualisation

TMM<sub>0</sub> = TMM à la date du 121ème jour qui suit le jour de la soumission.

Les taux du TMM sont publiés par la BCT.

#### **Article 26. INDEMNISATION**

Le titulaire peut être indemnisé au titre des dommages et des charges supplémentaires dus au retard imputé à l'acquéreur ou aux modifications importantes apportées au marché en cours d'exécution et ce dans les conditions suivantes :

- si le retard dépasse 60 jours
- si la modification dépasse les 30% du montant de la prestation demandée

L'indemnisation se fera en appliquant la formule suivante :

**Indemnisation = nbj \* 1/1000 \* mt + pm / 10 \* mt**

Sans dépasser les 5% du montant de la prestation demandée.

**mt** : montant de la prestation demandée ;

**njb** : nombre de jours de retard ;

**pm** : pourcentage de la modification.

Le titulaire doit présenter une demande à cet effet à l'acquéreur dans laquelle, il indique le montant de l'indemnisation, les bases et les indices ayant servi à son évaluation et doit être accompagnée par tous les documents et justificatifs le prouvant.

L'acquéreur procède à l'étude de cette demande et établit à cet effet un rapport qu'il soumet à la Commission Départementale des Marchés. Ce rapport doit comporter l'avis du l'acquéreur sur la demande d'indemnisation et sa proposition à cet égard.

Si la commission des marchés approuve le bienfondé de la demande d'indemnisation, l'acquéreur procède à l'établissement d'un projet d'avenant au marché conformément à l'avis de la commission des marchés qu'il soumet au titulaire pour signature.

#### **Article 27. SOUS-TRAITANCE**

Le titulaire ne pourra sous-traiter, pour tout ou partie de l'objet du marché, qu'après autorisation préalable de l'acquéreur.

Les sous-traitants seront considérés comme faisant partie du personnel du titulaire ; ce dernier demeurant le seul responsable des prestations exécutées par le ou les sous-traitants éventuels en qualité de contractant vis à vis du CIMF.

#### **Article 28. OBLIGATIONS DE L'ACQUEREUR**

Le CIMF fournira au titulaire toutes les données, tous les documents et informations qu'il a à sa disposition et pouvant aider le titulaire à réaliser son marché dans les meilleures conditions. Il lui

prêtera le concours qu'il peut raisonnablement demander en vue de l'acquittement de ses obligations dans le cadre de la réalisation de la mission.

#### **Article 29. OBLIGATIONS DU TITULAIRE**

Le titulaire est le seul responsable par sa qualité d'employeur des relations entre lui-même et le personnel qu'elle emploie pour assurer la maintenance.

Le titulaire du marché est tenu au secret professionnel et à l'obligation de discrétion en ce qui concerne toutes informations dont il aura connaissance au cours de la réalisation de sa mission. Cette obligation de discrétion s'étend à tous les intervenants qui seront chargés des prestations de la mission qu'elle que soit leur origine.

Le titulaire du marché est responsable de tout dommage corporel ou matériel causé par lui ou par son personnel aux personnes, logiciels à l'occasion de l'exécution de leurs travaux.

#### **Article 30. ELECTION DE DOMICILE**

Pour l'exécution de leurs obligations, le CIMF et le titulaire du marché, feront élection de domicile à leur adresse telle que résultant des divers documents constitutifs du marché à conclure.

Toute communication sera toujours faite par écrit et sera considérée comme reçue quand elle est délivrée personnellement ou postée aux dites adresses.

#### **Article 31. REGLEMENT DES DIFFERENDS ET ATTRIBUTION DES COMPETENCES**

En cas de litige, les parties conviennent de chercher ensemble la solution adéquate à leurs intérêts respectifs. Si le désaccord persiste, il sera soumis à l'avis de la commission des marchés compétente puis s'il y a lieu au Comité Consultatif de Règlement Amiable des litiges par la réglementation des marchés publics. A défaut de règlement amiable, le litige sera de la compétence exclusive des tribunaux de la ville de Tunis.

#### **Article 32. ELECTION DE DOMICILE**

Pour l'exécution de leurs obligations, le CIMF et le titulaire du marché, feront élection de domicile à leur adresse telle que résultant des divers documents constitutifs du marché à conclure.

Toute communication sera toujours faite par écrit et sera considérée comme reçue quand elle est délivrée personnellement ou postée aux dites adresses.

#### **Article 33. RESILIATION DU MARCHE**

L'acquéreur se réserve le droit de résilier le marché objet du présent Appel d'Offres dans l'un des cas suivants :

1. Sans préavis, si le soumissionnaire est déclaré en faillite ou sous le régime de redressement judiciaire.
2. Le titulaire déclare ne pas pouvoir exécuter ses engagements sans qu'il puisse invoquer un cas de force majeure, entre autres en modifiant la constitution des équipes proposées dans son offre, sans autorisation préalable de l'acquéreur.
3. Après mise en demeure restée infructueuse pendant dix (10) jours, en cas de non-respect de l'une des clauses du marché objet du présent Appel d'Offres.
4. S'il a été établi que le soumissionnaire du marché a failli à l'engagement, objet de la déclaration, de ne pas faire par lui-même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion d'un marché et des étapes de son exécution.
5. En application des dispositions du décret n°2014-1039 du 13 mars 2014, portant réglementation des marchés publics.
6. Au cas où le titulaire commet des actes frauduleux
7. Au cas où le titulaire n'a pas tenu ses engagements concernant la qualité des prestations requises par le présent marché.

L'acquéreur se réserve le droit de faire exécuter le marché par un tiers aux frais et risques de la partie aux torts de laquelle la résiliation est prononcée.

La résiliation du marché ne fera pas obstacle à la mise en œuvre des actions civiles ou pénales qui pourraient être intentées contre le titulaire en raison de ses fautes.

Le titulaire s'engage à ne plus procéder, dès réception de la décision de l'acquéreur, qu'à des opérations de liquidation du marché.

**Article 34. DROIT D'ENREGISTREMENT**

Les frais d'enregistrement sont à la charge du titulaire du marché et payables par lui-même.

**Article 35. VALIDITE DU MARCHE**

Le marché objet du présent cahier des charges ne sera valable qu'après sa signature par les parties contractantes.



## **II- CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P)**

## **Article 1. OBJET DE L'APPEL D'OFFRES**

Le Centre Informatique du Ministère des Finances (CIMF) lance le présent appel d'offres pour la conclusion de marchés relatifs à la réalisation des travaux de maintenance préventive et curative d'équipements informatiques et de stockage (matériels, logiciels, et licences), d'équipements réseaux et de sécurité (switch, load balancer...), de deux modules de sécurité HSM et d'une solution de collaboration Cisco.

La liste des équipements et des sites concernés est fournie en annexes techniques.

Le soumissionnaire retenu, désigné ci-après par le "Titulaire", s'engage à respecter les délais et les modalités de réalisation des travaux de maintenance de tous les équipements telle que spécifiés dans les clauses techniques et les modèles des contrats de maintenance joints en annexe.

Les équipements objet des marchés à conclure sont répartis en quatre (04) lots distincts comme suit :

### **Lot n° 01 : Equipements informatiques et de stockage**

La maintenance et l'administration au siège du CIMF et au site de secours (situé à Tunis), d'un ensemble d'équipements informatiques et de stockage (matériels, logiciels et licences) composé de :

- Deux Châssis blades.
- Huit (8) serveurs Blades biprocesseurs
- Deux (2) serveurs Blades quadri processeurs
- 3 baies de stockage full flash (2 pour le site de production et l'autre au site de backup) ;
- Une baie de stockage de type NAS
- Trois (03) serveurs en rack biprocesseurs
- Trois (03) serveurs en rack monoprocesseurs
- Deux switch SAN 24 ports ;
- Deux (2) armoires 42 U ;
- Deux (2) Consoles KVM rackable avec écran 17 pouces TFT, Pavé numérique, souris USB et switch KVM 8 ports, style rabattable ;
- Une solution de virtualisation VMware entreprise version 7.0.3

Le titulaire est tenu de :

- Assurer la maintenance curative des équipements
- Assurer la maintenance préventive des équipements (tous les 3 mois)
- Agir sur les configurations nécessaires pour résoudre les problèmes
- Assurer la configuration des équipements et des hyperviseurs selon les demandes du CIMF (Configuration du stockage, configuration des serveurs virtuels ....)
- Appliquer la mise à jour des firmwares et de la solution de virtualisation VMware dans la limite des licences existantes.
- Supporter la solution de virtualisation installée au niveau des serveurs et résoudre les différents problèmes.
- Supporter et résoudre les problèmes du système d'exploitation Linux installé sur ces équipements.
- Fournir une assistance supplémentaire à l'équipe CIMF en cas de besoin et à la demande au niveau linux et VMware.
- Disposer dans les locaux du CIMF les pièces spares indiqués au niveau du tableau des services, pour les serveurs quadri processeurs du châssis MX7000.

L'acquisition des licences de mise à jour VMware et linux sont à la charge du CIMF.

Les caractéristiques techniques des équipements sont détaillées dans les fiches techniques.

### **Lot n° 02 : Equipements réseaux et de sécurité**

La maintenance et l'administration au siège du CIMF, d'un ensemble d'équipements réseaux et de sécurité (switch, load balancer...) composé de :

- Deux (02) switch agrégation.
- Deux (02) Firewall Datacenter.
- Deux (02) Load balancer

Le titulaire est tenu de :

- Assurer la maintenance curative des équipements.
- Assurer la maintenance préventive des équipements (tous les 3 mois)
- Agir sur les configurations nécessaires pour résoudre les problèmes
- Assurer la configuration des équipements selon les demandes du CIMF

Les caractéristiques techniques des équipements sont détaillées dans les fiches techniques.

L'acquisition des licences de mise à jour des firewalls et des load balancers est à la charge du CIMF.

### **Lot n° 03 : HSM**

La maintenance et l'administration au siège du CIMF de deux modules de sécurité HSM (Utimaco SecurityServer Se Gen2, Modèle : Se12 LAN V4), faisant l'objet d'une acquisition en 2018.

Le titulaire est tenu de :

- Assurer la maintenance curative de ces équipements
- Assurer la maintenance préventive des équipements (tous les 3 mois)
- Agir sur les configurations nécessaires pour résoudre les problèmes
- Assurer la configuration des équipements selon les demandes du CIMF
- Assurer la mise à jour des licences et des firmwares.

### **Lot n° 04 : Solution de collaboration Cisco**

Le support de la plateforme de collaboration Cisco, hébergé dans le Datacenter du CIMF, ainsi que les équipements de Telepresence installés dans les différentes structures du Ministère des Finances a expiré le 01/04/2023.

Dans ce cadre le soumissionnaire est demandé à assurer la maintenance préventive, curative, le support constructeur et la mise à jour de l'ensemble des composantes de la solution de collaboration pour une période de trois (03) années.

La solution de collaboration est composée de :

- Deux (02) Serveurs Cisco Business Edition 7000H
- Deux (02) Serveurs Cisco Meeting Server 1000 (M5)
- Un (01) Cisco Webex Room 55
- Six (06) Cisco Webex Room Kit Plus
- Huit (08) Cisco Webex Room Kit
- Neuf (09) machines virtuelles

Le titulaire est tenu de :

- Assurer la Maintenance préventive de la solution de collaboration
- Assurer la maintenance Curative de la solution de collaboration
- Souscrire à un support constructeur auprès de Cisco, pour toutes les composantes de la solution de collaboration de collaboration
- Acquisition des licences et mise à jour de la plateforme de Collaboration
- Assurer la Maintenance évolutive de la solution de collaboration

Les caractéristiques techniques de la solution de collaboration sont détaillées dans les fiches techniques.

## **III-ANNEXES TECHNIQUES**

**ANNEXE T-1 :**

**DESCRIPTION TECHNIQUE**

**DES EQUIPEMENTS A MAINTENIR**

**1- Equipements et logiciels à maintenir lot n° 1**

Désignation	Qte	Site	Détail
Châssis blade	1	Site principal	Elément 1
Chassis blade	1	Site principal	Elément 2
Baie de stockage power store	3	2 au site principal/1 au site de secours	Elément 3
Baie de stockage NAS	1	Site principal	Elément 4
Serveurs blades quadri	2	Site principal	Elément 5
Serveurs blades biprocesseurs	8	Site principal	Elément 6
Serveurs rack R740	2	1 au Site principal/1 au site de secours	Elément 7
Serveur rack R740	1	Site principal	Elément 8
Serveur rack R440	3	Site principal	Elément 9
Switch SAN	2	Site principal	Elément 10
Armoire 42U	1	Site principal	Elément 11
Armoire 42 U	1	Site principal	Elément 12
Console kvm	1	Site principal	Elément 13
Console kvm	1	Site principal	Elément 14
Vmware entreprise plus (ver 7.0.3)	8	Site principal	

**Elément 1 : Châssis blade (QTE = 1)**

Désignation	Spécifications techniques
Marque et Modèle	Dell Emc PowerEdge MX7000
Nombre d'emplacements serveurs Blades	8
Technologie de Switch supportés	Ethernet, FC
Module switch Ethernet	2 Switch (en redondance) chacun avec des ports internes 10/25 Gbps supportant tous les serveurs et 8 ports externes 10/25 Gbps par switch avec les ports proposés actifs, Et le transceiver 10Gb/s
Module switch FC	2 Switches (en redondance) Chacun avec des ports internes supportant tous les serveurs et 4 ports externes 16 Gps par Switch module actif, et chaque Switch supporte 16 ports activés externes 16 Gps.
Alimentation	redondante pour chaque Blade supportant la pleine charge du châssis
Modules de refroidissement	5 ventilateurs remplaçables à chaud accessibles à l'arrière et 4 à l'avant (châssis MX7000)
Module d'alimentation électrique	Modules d'alimentations redondantes (n+n) extractibles à chaud dimensionnés pour la pleine charge
Management	Module de management de châssis redondant
Date d'acquisition	Juin 2022
Type de support	Support 5 ans à partir de la date d'acquisition
Numéros de série	14C3WB3

**Elément 2 : Châssis blade (QTE = 1)**

Désignation	Spécifications techniques
Marque et Modèle	Dell Emc PowerEdge MX7000
Nombre d'emplacements serveurs Blades	8
Technologie de Switch supportés	Ethernet, FC
Module switch Ethernet	2 Switch (en redondance) chacun avec des ports internes 10/25 Gbps supportant tous les serveurs et 8 ports externes 10/25 Gbps par switch avec les ports proposés actifs, et le transceiver 10Gb/s
Module switch FC	2 Switches (en redondance) Chacun avec des ports internes supportant tous les serveurs et 4 ports externes 16 Gps par Switch module actif, et chaque Switch supporte 16 ports activés externes 16 Gps.
Alimentation	Redondante pour chaque Blade supportant la pleine charge du châssis
Modules de refroidissement	5 ventilateurs remplaçables à chaud accessibles à l'arrière et 4 à l'avant (châssis MX7000)
Module d'alimentation électrique	Oui Modules d'alimentations redondantes (n+n) extractibles à chaud dimensionnés pour la pleine charge
Management	Module de management de châssis redondant
Date d'acquisition	01-12-2020
Type de support	Garantie jusqu'au 30-11-2023
Numéros de série	4ZF5Q53

**Elément 3 : Baie de stockage full flash (QTE =3)**

Désignation	Spécifications techniques
Marque et Modèle	Dell EMC PowerStore 1000T
Mémoire Cache sur toute la Baie	384 Go sur toute la Baie
Nombre de processeurs CPU par Baie	04 x CPUs par Baie répartie sur deux Nœud contrôleurs
Nombre, taille et Type des disques installés	12 DISQUES, 3.84 To SSD NVMe
Type d'accès supporté	ISCSI, NMVe-FC, FC, vVols, SMB, NFS
Nombre de ports FC 16 Go/s par Contrôleur	04 ports FC 16Gbits par contrôleur
Nombre de ports ISCSI 10Gbits par contrôleur	4 Ports iSCSI 10 Go/s Sfp+ par contrôleur
Bloc d'alimentation, ventilateurs et contrôleurs de stockage	Redondants et échangeables à chaud
Date d'acquisition	Juin 2022
Type de support	Support et garantie 5 ans
Numéros de série	CKZW983 /8P9X983 /BKBW983



**Elément 4 : Baie de stockage de type NAS (QTE =1)**

Désignation	Spécifications techniques
Marque et Modèle	Dell Emc PowerVault NX3240
Architecture	Stockage NAS avec 02 Processeurs 12 cœurs Intel Xeon Silver 4214 2.2G, 12C/24T, 9.6GT/s, 16.5M Cache, Turbo, HT (85W) DDR4-2400
Type, nombre et capacité des disques	2 DISQUES NL-SAS DE 600 Go 10K 10 DISQUES NLSAS DE 8 To , 7200 Tr/mn
Nombre de processeurs	2
Licence	NFS
Mémoire système	64 Go
Connectivité	02 Ports 10 Gbps Sfp+ (Broadcom 57412 Dual Port 10GbE SFP+) 02 ports 1 Gbits Base-T (Broadcom 5720 Dual Port 1GbE BASE-T) 02 ports FC 16 Gbits Qlogic 2692 Dual Port 16Gb Fibre Channel HBA)
Bloc d'alimentation, ventilateurs et contrôleurs de stockage	Redondants et échangeables à chaud (hot swap)
Date d'acquisition	Juin 2022
Type de support	Garantie et support 5 ans
Numéros de série	67ZYNJ3

**Elément 5: Serveurs blades quadri processeurs (QTE =2)**

Désignation	Spécifications techniques
Marque et Modèle	Dell EMC MX840C
Architecture	64 bits
Nombre de processeurs installés par Lame	4
Nombre de cœurs par processeur	16
Vitesse Interne de l'horloge	2.3 Ghz
Mémoire Cache niveau 3/Proc	22 Mo
RAM	1 To DDR4
Disques Durs	2 Disques de type SSD SAS, taille 960 Go et débit de 12 Gb/s
Ports Ethernet	4x ports 10/25 Gigabit
Ports FC	2 x ports FC 16 Gb/s
Date d'acquisition	01-12-2020
Type de support	Garantie jusqu'au 30-11-2023
Numéros de série	2ZF5Q53 / 3ZF5Q53

**Elément 6 : Serveurs blades Biprocesseurs (QTE =8)**

Désignation	Spécifications techniques
Marque et Modèle	Dell Emc PowerEdge MX740c
Architecture	Intel Xeon Architecture 64 bits
Nombre de processeurs installés par Lane	2
Nombre de cœurs par processeur	12
Vitesse Interne de l'horloge	2.4 Ghz
Mémoire Cache niveau 3/Proc	16 Mo
RAM	768 Go DDR4
Disques Durs	2 Disques de type SSD SAS, taille 960 Go et débit de 12 Gb/s
Ports Ethernet	2x ports 10/25 Gigabit
Ports FC	2 x ports FC 16 Gb/s
Date d'acquisition	Juin 2022
Type de support	Support et garantie 5 ans
Numéros de série	73C3WB3 / 83C3WB3 /93C3WB3 / F3C3WB3 / B3C3WB3 / D3C3WB3 / G3C3WB3 / C3C3WB3

**Elément 7 : Serveurs Rack Biprocesseurs (QTE =2)**

Désignation	Spécifications techniques
Marque et Modèle	DellEmc PowerEdge R740
Architecture	Intel® Xeon® Gold 6226R Architecture 64 bits
Nombre de processeurs installés par Lane	2
Nombre de cœurs par processeur	16
Vitesse Interne de l'horloge	2.9 Ghz
Mémoire Cache interne	22 Mo
RAM	512 Go de type DDR4
Disques Durs	2 Disques de type SSD SAS, taille 960 Go et débit de 12 Gb/s
Ports Ethernet	4 ports optiques sur 2 cartes séparées, 10/25 Gb/s
Cartes FC	4 ports de 16 Gb/s sur 2 cartes séparées
Date d'acquisition	Juin 2022
Type de support	Support et garantie 5 ans
Numéros de série	7VQOBB3 / 6VQOBB3

**Elément 8: Serveurs Rack Biprocesseurs model2 (QTE =1)**

Désignation	Spécifications techniques
Marque et Modèle	DellEmc PowerEdge R740
Architecture	Intel® Xeon Architecture 64 bits
Nombre de processeurs installés par Lane	2
Nombre de cœurs par processeur	12
Vitesse Interne de l'horloge	2.4 GHz
Mémoire Cache interne	20 Mo

RAM	512 Go de type DDR4
Disques Durs	1 Disque de type SSD SAS, taille 480 Go et débit de 12 Gb/s 4 disques 1.8 To 12 GB 10K
Ports Ethernet	4 ports sur 2 cartes séparées, 10 Gb/s
Date acquisition	Décembre 2018
Type de support	Pas de support
Numéros de série	87BQ2S2

**Elément 9 : Serveurs Rack monoprocesseurs (QTE =3)**

Désignation	Spécifications techniques
Marque et Modèle	DellEmc PowerEdge R440
Architecture	Intel® Xeon® Architecture 64 bits
Nombre de processeurs installés par Lame	1
Nombre de cœurs par processeur	12
Vitesse Interne de l'horloge	2.4 Ghz
Mémoire Cache interne	12 Mo
RAM	256 Go de type DDR4
Disques Durs	1 Disque de type SSD SAS, taille 240 Go et débit de 6 Gb/s
Ports Ethernet	2 ports 10 Gb/s
Date d'acquisition	Décembre 2018
Type de support	Pas de support
Numéros de série	2102311XBLN0K900101 / 2102311XBN0K9001002 / 2102311XBLN0K9001003

**Elément 10 : Switch FC 24 Ports (QTE =2)**

Désignation	Spécifications techniques
Marque et Modèle	Dell Emc MDS9148S
Taux de transfert	16 Gb/s
Nombre des ports	24 ports actifs avec modules SFP
Alimentation et ventilateurs	Redondants
Date d'acquisition	Juin 2022
Type de support	Support et garantie 5 ans
Numéros de série	AMS17420222 / AMS17420252

**Elément 11 : Armoire 42U (Quantité : 1)**

Désignation	Spécifications techniques
Marque et Modèle	Dell NetShelter SX 42U
Prises d'alimentation (PDU)	2
Date d'acquisition	01-12-2020
Type de support	Garantie jusqu'au 30-11-2023
Numéros de série	

**Elément 12 : Armoire 42U (Quantité : 1)**

Désignation	Spécifications techniques
Marque et Modèle	APC NetShelter 42U Deep Rack AR3300
Prises d'alimentation (PDU)	2
Date d'acquisition	Juin 2022
Type de support	Support et garantie 5 ans
Numéros de série	

**Elément 13 : Console KVM (Quantité : 1)**

Désignation	Spécifications techniques
Marque et Modèle	Dell
Description	Console KVM rackables avec écran 18.5 pouces TFT, Pavé numérique, souris USB et switch KVM 8 ports, style rabattable
Date d'acquisition	Juin 2022
Type de support	Support et garantie 5 ans
Numéros de série	0600028347

**Elément 14 : Console KVM (Quantité : 1)**

Désignation	Spécifications techniques
Marque et Modèle	Dell
Description	Console KVM rackable avec écran 18.5 pouces TFT, Pavé numérique, souris USB et switch KVM 8 ports, style rabattable
Date d'acquisition	01-12-2020
Type de support	Garantie jusqu'au 30-11-2023
Numéros de série	0600024464

**2- Equipements et logiciels à maintenir lot n° 2**

Désignation	Qte	Site	Détail
Switch d'agrégation	2	Site principal	Elément 1
Load balancer	1	Site principal	Elément 2
Load balancer	1	Site principal	Elément 3
Firewall data center	2	Site principal	Elément 4

**Elément 1 : SWITCH d'agrégation (Quantité : 2)**

Désignation	Spécifications techniques
Marque et Modèle	Dell connectrix S5232F-ON
Architecture Matérielle	Configuration fixe incluant 32 emplacements de modules (QSFP/QSFP+) et rackable en 19
Clustering	Les deux switches seront former un cluster (vu comme un seul équipement virtuel par les Câble de 100Gbits pour le mode VLT pour former le Clustering)
Nombre de Ports	32 Ports 40/100 GE
Date d'acquisition	Juin 2022
Type de support	Support et garantie 5 ans
Numéros de série	H52RY03 / BQXQY03

**Elément 2 : Equilibrage de charge (LOAD BALANCING) (Quantité : 1)**

Désignation	Spécifications techniques
Marque et Modèle	Fortinet FortiADC400F
Débit pour la couche 4	15 Gbps
Débit pour la couche L7	12 Gbps
Débit de Compression	10 Gbps
Taille de la mémoire	32 Go
Capacité de stockage	120 Go
Port d'administration	Ethernet 10/100/1000 Mb/s
Ports 1Gb/s	4
Ports fonctionnant à 10 Gb SFP+ Avec les licences d'activations appropriées	2 ports 10GE SFP+
Alimentation	Redondante
Date d'acquisition	30-12-2020
Type de support	Garantie Standard, expire le 22-12-2026
Numéros de série	FAD4HFTA20000155

**Elément 3 : Equilibrage de charge (LOAD BALANCING) (Quantité : 1)**

Désignation	Spécifications techniques
Marque et Modèle	Fortinet FortiADC400F
Débit pour la couche 4	15 Gbps
Débit pour la couche L7	12 Gbps
Débit de Compression	10 Gbps
Taille de la mémoire	32 Go
Capacité de stockage	120 Go
Port d'administration	Ethernet 10/100/1000 Mb/s

Ports 1Gb/s	4
Ports fonctionnant à 10 Gb SFP+ Avec les licences d'activations appropriées	2 ports 10GE SFP+
Alimentation	redondante
Date d'acquisition	01-12-2020 28-07-2020
Type de support	Garantie Standard, expire le 22-07-2024
Numéros de série	FAD4HFTA20000049

**Elément 4 : Firewall Datacenter (Quantité : 2)**

Désignation	Spécifications techniques
Marque et Modèle	Fortinet Fortigate 2200 E
Antivirus/ Sandbox	Licence Advanced Threat Protection pour 5 ans
IPS (Intrusion Prevention System)	Licence Advanced Threat Protection pour 5 ans
Filtrage Applicatif	Licence Advanced Threat Protection pour 5 ans
Nombre d'interfaces réseau Physiques	12 x 10 GE SFP+ SR fournis y compris les ports HA
Interface port 40G	2 modules optiques fournis
Port Console	1
Ports USB	1
Date d'acquisition	31-12-2020
Type de support	Support et garantie standard , expire le 22-12-2026
Numéros de série	FG2K2ET920900479 / FG2K2ET920900488

**3- Equipements et logiciels à maintenir lot n° 4**

Les composantes physiques à supporter par le soumissionnaire pendant trois (03) années sont listés dans le tableau suivant :

Composante	Qte	Site <sup>1</sup>	Date de fin de Support
Serveur Cisco Business Edition 7000H (M5)	2	CIMF	29/02/2028
Serveur Cisco Meeting Server 1000 (M5)	2	CIMF	31/08/2026
Cisco Webex Room 55	1	Siège Ministère des Finances	30/11/2028
Cisco Webex Room Kit Plus	6	Siège ministère des Finances CIMF DGI DGCPR ENF Unité GBO	
Cisco Webex Room Kit	8	CRCI Béja CRCI Gafsa CRCI Médenine CRCI Sfax TRF Jendouba TRF Kairouan TRF Sousse TRF Gabes	

<sup>1</sup> Adresses des sites :

- CIMF : Centre informatique du Ministère des Finances : Croisement Avenue Mohamed Ali Akid et, Bd de la Terre, Centre Urbain Nord
- Siège Ministère des Finances : Place du Gouvernement, La Kasbah Tunis
- DGI : Direction Générale des Impôts : 93, Avenue Hédi Chaker – Tunis
- DGCPR : La Direction Générale de la Comptabilité Publique et du Recouvrement : 36, Rue de Marseille, Tunis
- ENF : Ecole Nationale des Finances : 10 Av. Dag Hammarskjöld, Tunis
- Unité GBO : Unité de Gestion du Budget par Objectif : Rue sinen Pacha Bab bnet, Tunis
- CRCI Béja : Centre Régional de Contrôle des Impôts de Béja : Rue Larbi Zarrouk, Béja
- CRCI Gafsa : Centre Régional de Contrôle des Impôts de Gafsa : 07, Rue Farhat Hached Gafsa
- CRCI Médenine : Centre Régional de Contrôle des Impôts de Médenine : Rue. Abdelhamid El Kadhi, Médenine
- CRCI Sfax : Centre Régional de Contrôle des Impôts de Sfax : Rue Imam Boukhari, Sfax
- TRF Jendouba : Trésorerie Régionale des Finances de Jendouba : Avenue Habib Bourguiba, Jendouba
- TRF Kairouan : Trésorerie Régionale des Finances de Kairouan : Immeuble Slaheddine Echemli, Rue Imam Sohnoun, Kairouan
- TRF Sousse : Trésorerie Régionale des Finances de Sousse : 11 Bis Avenue Abou Hamed El Ghazali, Sousse
- TRF Gabes : Trésorerie Régionale des Finances de Gabes : Avenue Slaheddine El Ayoubi immeuble elkhilfi 5ème étage, Gabes

Les machines virtuelles à mettre à jour et à supporter par le soumissionnaire pendant trois (03) années sont les suivantes :

Machine Virtuelle		Version actuelle	Date de fin de Support
<b>Serveur Cisco Business Edition 7000H (M5)</b>			
CUCM-PUB	cucm-pub	12.5.1.10000-22	31/08/2025
CUCM-SUB1	cucm-sub1	12.5.1.10000-22	31/08/2025
CUC-PUB	cuc-pub	12.5.1.13900-35	31/08/2025
IM&P-PUB	imp-pub	12.5.1.12900-25	31/08/2025
Expressway-C	expwyc	12.5.9	31/12/2024
<b>Serveur Cisco Meeting Server 1000 (M5)</b>			
CUCM-SUB2	cucm-sub2	12.5.1.10000-22	31/08/2025
CUC-SUB	cuc-sub	12.5.1.10000-22	31/08/2025
IM&P-SUB	imp-sub	12.5.1.12900-25	31/08/2025
Expressway-E	expwe	12.5.9	31/12/2024



**A titre d'information les terminaux enregistrés sur le « Cisco Unified Communications Manager » du CIMF sont listés dans le tableau suivant.**

**Le soumissionnaire aura la charge de fournir la couverture en licences adéquate<sup>2</sup> ainsi que la prestation de migration vers la version 14 de Cisco Unified Communications Manager.**

Type du terminal	Qte	Date de fin de support
Cisco 3905	490	-
Cisco 6921	31	31/07/2019
Cisco 7811	821	-
Cisco 7821	1175	-
Cisco 7937	3	31/03/2019
Cisco 7945	10	30/06/2023
Cisco 7962	1	31/01/2023
Cisco 8832	1	-
Cisco 8865	7	-
Cisco Dual Mode for Android	1	-
Cisco IP Communicator	1	-
Cisco Unified Client Services Framework	2	-
Cisco Webex Room 55	1	30/11/2028
Cisco Webex Room Kit	8	-
Cisco Webex Room Kit Plus	6	-

**NB : Le support et la maintenance des terminaux (IP phone) n'est pas demandé dans le cadre de ce marché.**

2

Type de licences	Quantité demandé
Cisco Unified Communications Manager V14	-
Licences IP Phone v14 Enhanced	46
Licences IP Phone v14 ACCESS	2517
Licences pour équipement de Telepresence	15
Cisco Unity Connection V14	-
Licences de Boîtes vocales v14	300
Cisco Expressway V14	-
Licences Rich media Session v14	50

**ANNEXE T-2 :**

**FICHES MODELES DE SOUMISSION**

**TECHNIQUE**

## **Lot n° 01 : Equipements informatiques et de stockage**

**Fiche Modèle de soumission technique n° 1-1**  
**Lot n° 01 : Equipements informatiques et de stockage**

**Elément : Conditions de participation**

Désignation	Valeur minimale exigée	Proposition du Soumissionnaire
Ancienneté de l'entreprise	05 ans	
Nombre des ingénieurs permanant	5 ingénieurs	
Certificat Iso9001 V2015 Valide	Obligatoire, certificat à fournir	
Autorisation du constructeur pour la vente et la maintenance des équipements DELL	Obligatoire, autorisation à fournir	
Référence de vente et de maintenance des châssis blades MX avec satisfaction client (Référence avec pro support)	Une (01) référence Justificatifs à fournir (PV de réception + lettre de satisfaction client)	
Référence de vente et de maintenance stockage DELL power store avec satisfaction client (Référence avec pro support)	Une (01) référence Justificatifs à fournir (PV de réception + lettre de satisfaction client)	

**Fiche Modèle de soumission technique n° 1-2**  
**Lot n° 01 : Equipements informatiques et de stockage**

**Elément : personnel intervenant**

Désignation	Valeur minimale exigée	Proposition du Soumissionnaire
Nombre du personnel affecté au projet	02	
Noms et prénoms	Obligatoire à préciser	
Diplôme et niveau d'instruction	Titulaire d'un diplôme d'ingénieur Copie du diplôme et CV à fournir	
Ancienneté	3 ans d'ancienneté	
Personnel permanent du soumissionnaire	Obligatoire	
Certifications couvertes par le personnel intervenant	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certification sur les baies de stockage power store</li> <li>- Certification sur le châssis Blade MX</li> <li>- Certification sur Linux RedHat (RHCSA)</li> <li>- Certification sur VMware (VCP)</li> </ul>	

- Les intervenant doivent être des employés permanents du soumissionnaire, les documents de justification sont à fournir obligatoirement (déclaration CNSS,).
- Il est obligatoire de fournir :
  - Copie du diplôme
  - CV
  - Copie des certifications

**Fiche Modèle de soumission technique n° 1-3****Lot n° 01 : Equipements informatiques et de stockage****Elément : Services demandés**

<b>Désignation</b>	<b>Valeur minimale exigée</b>	<b>Proposition du Soumissionnaire</b>
Maintenance préventive	Conformément au projet de contrat de maintenance (Chapitre VI) Périodicité : 1 Fois/trimestre	
Maintenance curative	Conformément au projet de contrat de maintenance en annexe (Chapitre VI) - Délais d'intervention : 2 Heures à compter de l'appel - Délais de réparation : 6 Heures à compter de l'appel	
Service sur logiciels	Conformément au projet de contrat de maintenance en annexe (Chapitre VI)	
Administration des équipements	Configuration des équipements selon les besoins du CIMF. Délais d'intervention en cas de blocage : 2 heures. <b>Délais d'intervention pour les autres travaux (non urgents) : 3 Jours.</b> Une description écrite des besoins sera communiquée pour chaque intervention	
Support technique	<b>6 jours par année, à consommer par unité de ½ journée pour des actions d'assistance à l'équipe système</b>	

**Fiche Modèle de soumission technique n° 1-4**  
**Lot n° 01 : Equipements informatiques et de stockage**

**Elément : Pièces spares demandées**

Désignation	Complément d'information	Proposition du soumissionnaire
Disques internes pour les serveurs quadri processeurs du châssis MX7000	Obligatoire Deux (02) disques De même capacité et caractéristiques techniques que l'équipement actuel	
Barrettes mémoires pour les serveurs quadri-processeurs du châssis MX7000.	Obligatoire Deux (02) Barrettes De même capacité et caractéristiques techniques que l'équipement actuel	

## **Lot n° 02 : Equipements réseaux et de sécurité**



**Fiche Modèle de soumission technique n° 2-1**  
**Lot 2 : Equipements réseaux et de sécurité**

**Elément : Conditions de participation**

Désignation	Valeur minimale exigée	Proposition du Soumissionnaire
Ancienneté de l'entreprise	05 ans	
Nombre des ingénieurs permanant	3 ingénieurs	
Certificat Iso9001 V2015 Valide	Obligatoire, certificat à fournir	
Référence de vente et de maintenance des switchs DELL avec satisfaction client	Une (01) référence Justificatifs à fournir (PV de réception + lettre de satisfaction client)	
Référence de vente et de maintenance des firewalls et des loads balancer fortinet avec satisfaction client	Une (01) référence Justificatifs à fournir (PV de réception + lettre de satisfaction client)	

**Fiche Modèle de soumission technique n° 2-2**  
**Lot 2 : Equipements réseaux et de sécurité**

**Elément : personnel intervenant**

Désignation	Valeur minimale exigée	Proposition du Soumissionnaire
Nombre du personnel affecté au projet	02	
Noms et prénoms	Obligatoire à préciser	
Diplôme et niveau d'instruction	Titulaire d'un diplôme d'ingénieur Copie du diplôme et CV à fournir	
Ancienneté	3 ans d'ancienneté	
Personnel permanent du soumissionnaire	Obligatoire	
Certifications couvertes par le personnel intervenant	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certification sur les switches</li> <li>- Certification sur les Load balancer fortinet</li> <li>- Certification sur les firewalls Fortinet</li> </ul>	

- Les intervenant doivent être des employés permanents du soumissionnaire, les documents de justification sont à fournir obligatoirement (déclaration CNSS,).
- Il est obligatoire de fournir :
  - Copie du diplôme
  - CV
  - Copie des certifications

**Fiche Modèle de soumission technique n° 2-3**  
**Lot 2 : Equipements réseaux et de sécurité**

**Elément : Services demandés**

Désignation	Valeur minimale exigée	Proposition du Soumissionnaire
Maintenance préventive	Conformément au projet de contrat de maintenance en annexe (Chapitre VI) Périodicité : 1 Fois/trimestre	
Maintenance curative	Conformément au projet de contrat de maintenance en annexe (Chapitre VI) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Délais d'intervention : 2 Heures à compter de l'appel</li> <li>- Délais de réparation : 6 Heures à compter de l'appel</li> </ul>	
Service sur logiciels	Conformément au projet de contrat de maintenance en annexe (Chapitre VI)	
Administration des équipements	Configuration des équipements selon les besoins du CIMF. Délais d'intervention en cas de blocage : 2 heures. <b>Délais d'intervention pour les autres travaux (non urgents) : 3 Jours.</b> Une description écrite des besoins sera communiquée pour chaque intervention	

## **Lot n° 03 : HSM**

**Fiche Modèle de soumission technique n° 3-1**

**Lot n° 03 : HSM**

**Elément : Conditions de participation**

Désignation	Valeur minimale exigée	Proposition du Soumissionnaire
Ancienneté de l'entreprise	03 ans	
Nombre des ingénieurs permanant	2 ingénieurs	
Autorisation du constructeur pour la maintenance des équipements de sécurité HSM utimco	Obligatoire, autorisation à fournir	

**Fiche Modèle de soumission technique n° 3-2****Lot n° 03 : HSM****Elément : personnel intervenant**

Désignation	Valeur minimale exigée	Proposition du Soumissionnaire
Nombre du personnel affecté au projet	01	
Noms et prénoms	Obligatoire à préciser	
Diplôme et niveau d'instruction	Titulaire d'un diplôme d'ingénieur Copie du diplôme et CV à fournir	
Ancienneté	3 ans d'ancienneté	
Personnel permanent du soumissionnaire	Obligatoire	
Certification	Certification sur les HSM UTIMACO	

- Les intervenant doivent être des employés permanents du soumissionnaire, les documents de justification sont à fournir obligatoirement (déclaration CNSS,).
- Il est obligatoire de fournir :
  - Copie du diplôme
  - CV
  - Copie des certifications

**Fiche Modèle de soumission technique n° 3-3****Lot n° 03 : HSM****Elément : Services demandés**

Désignation	Valeur minimale exigée	Proposition du Soumissionnaire
Maintenance préventive	Conformément au projet de contrat de maintenance en annexe (Chapitre VI) Périodicité : 1 Fois/trimestre	
Maintenance curative	Conformément au projet de contrat de maintenance en annexe (Chapitre VI) - Délais d'intervention : 2 Heures à compter de l'appel - Délais de réparation : 6 Heures à compter de l'appel	
Service sur logiciels	Conformément au projet de contrat de maintenance en annexe (Chapitre VI)	
Administration des équipements	Configuration des équipements selon les besoins du CIMF. Délais d'intervention en cas de blocage : 2 heures. <b>Délais d'intervention pour les autres travaux (non urgents) : 3 Jours.</b> Une description écrite des besoins sera communiquée pour chaque intervention	

## **Lot n° 04 : Solution de collaboration Cisco**



**Fiche Modèle de soumission technique n° 4-1**  
**Lot n° 04 : Solution de collaboration Cisco**

**Elément : Conditions de participation**

Désignation	Valeur minimale exigée	Proposition du Soumissionnaire
Ancienneté de l'entreprise	5 ans	
Nombre des ingénieurs permanent	5 ingénieurs	
Certificat ISO9001 V2015 Valide	Obligatoire, certificat à fournir	
Autorisation du constructeur pour la vente et la maintenance des équipements de collaboration Cisco	Obligatoire, autorisation à fournir	
Références de vente et de maintenance des équipements de collaboration Cisco (ToIP et visioconférence) pour des plateformes supérieures à 500 IP Phones	02 références Justificatifs à fournir (PV de réception et/ou lettre de satisfaction client)	

**Fiche Modèle de soumission technique n° 4-2**  
**Lot n° 04 : Solution de collaboration Cisco**

**Elément : personnel intervenant**

Désignation	Valeur minimale exigée	Proposition du Soumissionnaire
Nombre du personnel affecté au projet	04	
Noms, prenoms et rôle du personnel affecté au projet	Obligatoire à préciser	
Chef de projet	Un (01) Ayant un diplôme d'Ingénieur dans l'une des spécialités suivantes : Télécommunication, Informatique 10 ans d'expériences entant que chef de projet. Ayant occupé le poste de chef de projet dans trois références	
Expert solution de collaboration Cisco	Un (01) Ayant un diplôme d'Ingénieur dans l'une des spécialités suivantes : Télécommunication, Informatique. Cinq (05) ans d'expériences entant ingénieur technique en collaboration. Certifié CCNP Collaboration. Ayant participé dans les trois références proposées par le soumissionnaire.	
Intervenants techniques	Deux (02) Chaque intervenant doit avoir au moins :  Un diplôme de BAC+3 dans l'une des spécialités suivantes : Télécommunication, Informatique  Trois (03) ans d'expérience  Certifié CCNA.  Ayant participé dans deux références proposées par le soumissionnaire.	

- Les intervenants doivent être des employés permanents du soumissionnaire, les documents de justification sont à fournir obligatoirement.
- Il est obligatoire de fournir :
  - Copie du diplôme
  - CV
  - Copie des certifications valide
  - Déclaration CNSS
  - PV de réception et/ou lettre de satisfaction client

**Fiche Modèle de soumission technique n° 4-3**  
**Lot n° 04 : Solution de collaboration Cisco**

**Elément : Services demandés**

Désignation	Valeur minimale exigée	Proposition du Soumissionnaire
Maintenance préventive	Conformément au projet de contrat de maintenance (Chapitre VI) et Annexe T-1  Périodicité : 1 Fois/trimestre	
Maintenance curative	Conformément au projet de contrat de maintenance (Chapitre VI) et les tableaux « délais d'intervention » et « délais de réparation »	
Support constructeur	Conformément au projet de contrat de maintenance (Chapitre VI) et Annexe T-1	
Acquisition des licences et mise à jour de la plateforme de Collaboration	Conformément au projet de contrat de maintenance (Chapitre VI) et Annexe T-1	
Maintenance évolutive	Conformément au projet de contrat de maintenance (Chapitre VI) et Annexe T-1	

**Fiche Modèle de soumission technique n° 4-4**  
**Lot n° 04 : Solution de collaboration Cisco**

**Elément : les licences à mettre à jour /acquérir**

Désignation	Valeur minimale exigée Nombre de licences	Proposition du Soumissionnaire
Cisco Unified Communications Manager V14	-	
Licences IP Phone v14 Enhanced	46	
Licences IP Phone v14 ACCESS	2517	
Licences pour équipement de Telepresence	15	
Cisco Unity Connection V14	-	
Licences de Boîtes vocales v14	300	
Cisco Expressway V14	-	
Licences Rich media Session v14	50	

**Fiche Modèle de soumission technique n° 4-4**  
**Lot n° 04 : Solution de collaboration Cisco**

**Elément : Maintenance des équipements**

Désignation	Valeur minimale exigée	Proposition du Soumissionnaire
Deux (02) serveurs Cisco Business Edition 7000H (M5)	Support constructeur et support local pour trois ans	
Deux (02) serveurs Cisco Meeting Server 1000 (M5)	Support constructeur et support local pour trois ans	
Un (01) Cisco Webex Room 55	Support constructeur et support local pour trois ans	
Huit (08) Cisco Webex Room Kit	Support constructeur et support local pour trois ans	
Six (06) Cisco Webex Room Kit Plus	Support constructeur et support local pour trois ans	

**Fiche Modèle de soumission technique n° 4-5**  
**Lot n° 04 : Solution de collaboration Cisco**

**Elément : Les délais d'intervention**

Sur demande du Centre Informatique du Ministère des Finances, dès le premier appel téléphonique, Fax ou email, le soumissionnaire doit déléguer un technicien/ingénieur qualifié parmi l'équipe intervenante proposée dans ce projet pour faire les diagnostics nécessaires et pour réparer le matériels/logiciels dans les délais d'intervention suivants :

Délai d'interventions par site :

Sites	Délai d'intervention, sur site, à partir de la notification par le CIMF	Proposition du Soumissionnaire
CIMF	Un délai ne doit pas dépasser (01) Heure	
Siège ministère des Finances DGI DGCPR ENF Unité GBO	Un délai ne doit pas dépasser (03) Heures	
CRCI Béja CRCI Gafsa CRCI Médenine CRCI Sfax TRF Jendouba TRF Kairouan TRF Sousse TRF Gabes	Un délai ne dépassant pas les (24) Heures	

**Fiche Modèle de soumission technique n° 4-6**  
**Lot n° 04 : Solution de collaboration Cisco**

**Elément : Les délais de réparation**

Le CIMF a la charge de déterminer la criticité de chaque incident.

Le titulaire s'engage à assurer la maintenance curative, consistant à exécuter les travaux de réparations des composantes matérielle et logicielles de la plateforme de collaboration suite aux pannes qui pourraient survenir.

Les délais de réparation sont fixés conformément aux tableaux suivants, à partir de la date, l'heure et le lieu à laquelle la panne a été signalée par le CIMF :

Sévérité	Type	Définition	Délai de remise en état	Proposition du Soumissionnaire
1	Critique	Le système est en panne ou instable	Un délai ne doit pas dépasser <b>1 Heure</b> de la date de la première intervention que ce soit pour la résolution du problème, remplacement d'un ou de plusieurs composants défectueux, ou bien pour la mise en place d'une solution temporaire.	
2	Urgent	Les principales fonctions de système ne peuvent pas être effectuées	Un délai ne doit pas dépasser les <b>4 Heures</b> de la date de la première intervention que ce soit pour la résolution du problème, remplacement d'un ou de plusieurs composants défectueux, ou bien pour la mise en place d'une solution temporaire.	
3	Moyen	Une partie du système ne fonctionne pas comme prévu	Un délai ne doit pas dépasser les <b>24 Heures</b> de la date de la première intervention.	
4	Mineur	Une partie du système ne fonctionne pas comme prévu, ou cela n'a pas un impact critique pour les services offerts	Un délai ne doit pas dépasser les <b>48 Heures</b> de la date de la première intervention.	

## **IV-ANNEXES ADMINISTRATIFS**



**ANNEXE A-1**  
**MODELE DE SOUMISSION**

**Lot n° 01 : Equipements informatiques et de stockage**

Je soussigné.....  
agissant en vertu des pouvoirs qui me sont conférés au nom et pour le compte de Société.....  
Adhèrent à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale sous le N° ..... ,  
Inscrit au Registre du Commerce de ..... Le ..... sous le  
N° .....  
Matricule Fiscal : ....., faisant élection de domicile à.....

Après avoir pris connaissance du dossier d'appel d'offres **AO n°06/2023 (lot 1)**, lancé par le Centre Informatique du Ministère des Finances et relatif à **la réalisation des travaux de maintenance préventive et curative d'équipements informatiques et de stockage (matériels, logiciels, et licences)**.

- M'engage et me soumet à exécuter lesdites prestations conformément aux clauses du marché et moyennant les prix fermes et non révisables établis par moi-même pour chaque unité dans les formulaires des prix après avoir apprécié à mon point de vue et sous ma propre responsabilité la nature et l'importance des prestations dont j'ai arrêté le montant annuel à la somme de : (en chiffres et en toutes lettres) :

.....(H.T)  
.....(T.T.C)

Soit un montant global pour les 5 années de : (en chiffres et en toutes lettres) :

.....(H.T)  
.....(T.T.C)

- M'engage à ne demander aucune indemnité dans le cas où le CIMF limitera les travaux objet de la présente soumission au montant des crédits disponibles.

- M'engage à assurer l'exécution complète de toutes les prestations dans les conditions prévues au marché et dans les délais prescrits dans le cahier des charges.

- M'engage à maintenir valable les conditions de mon offre pendant un délai de cent vingt (120) jours à partir de la date limite fixée par le CIMF pour la réception des offres.

- j'ai bien noté que le CIMF n'est pas tenu de donner suite au présent appel d'offres pour quelques motifs que ce soit et que je ne peux pas prétendre à être indemnisé de ce fait.

Fait à ..... Le .....

**Cachet et signature**

**ANNEXE A-1**  
**MODELE DE SOUMISSION**  
**Lot 2 : Equipements réseaux et de sécurité**

Je soussigné.....  
agissant en vertu des pouvoirs qui me sont conférés au nom et pour le compte de Société.....  
Adhèrent à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale sous le N° ..... ,  
Inscrit au Registre du Commerce de ..... Le ..... sous le  
N° .....  
Matricule Fiscal : ....., faisant élection de domicile à.....

Après avoir pris connaissance du dossier d'appel d'offres **AO n°06/2023 (lot 2)**, lancé par le Centre Informatique du Ministère des Finances et relatif à **la réalisation des travaux de maintenance préventive et curative d'équipements réseaux et de sécurité (switch, load balancer...)**.

- M'engage et me soumet à exécuter lesdites prestations conformément aux clauses du marché et moyennant les prix fermes et non révisables établis par moi-même pour chaque unité dans les formulaires des prix après avoir apprécié à mon point de vue et sous ma propre responsabilité la nature et l'importance des prestations dont j'ai arrêté le montant annuel à la somme de : (en chiffres et en toutes lettres) :

.....(H.T)  
.....(T.T.C)

Soit un montant global pour les 3 années de : (en chiffres et en toutes lettres) :

.....(H.T)  
.....(T.T.C)

- M'engage à ne demander aucune indemnité dans le cas où le CIMF limitera les travaux objet de la présente soumission au montant des crédits disponibles.

- M'engage à assurer l'exécution complète de toutes les prestations dans les conditions prévues au marché et dans les délais prescrits dans le cahier des charges.

- M'engage à maintenir valable les conditions de mon offre pendant un délai de cent vingt (120) jours à partir de la date limite fixée par le CIMF pour la réception des offres.

- j'ai bien noté que le CIMF n'est pas tenu de donner suite au présent appel d'offres pour quelques motifs que ce soit et que je ne peux pas prétendre à être indemnisé de ce fait.

Fait à ..... Le .....  
**Cachet et signature**

**ANNEXE A-1**  
**MODELE DE SOUMISSION**

**Lot n° 03 : HSM**

Je soussigné.....  
agissant en vertu des pouvoirs qui me sont conférés au nom et pour le compte de Société.....  
Adhèrent à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale sous le N° ..... ,  
Inscrit au Registre du Commerce de ..... Le ..... sous le  
N° .....  
Matricule Fiscal : ....., faisant élection de domicile à.....

Après avoir pris connaissance du dossier d'appel d'offres **AO n°06/2023 (lot 3)**, lancé par le Centre Informatique du Ministère des Finances et relatif à **la réalisation des travaux de maintenance préventive et curative de deux modules de sécurité HSM.**

- M'engage et me soumet à exécuter lesdites prestations conformément aux clauses du marché et moyennant les prix fermes et non révisables établis par moi-même pour chaque unité dans les formulaires des prix après avoir apprécié à mon point de vue et sous ma propre responsabilité la nature et l'importance des prestations dont j'ai arrêté le montant annuel à la somme de : (en chiffres et en toutes lettres) :

.....(H.T)  
.....(T.T.C)

Soit un montant global pour les 5 années de : (en chiffres et en toutes lettres) :

.....(H.T)  
.....(T.T.C)

- M'engage à ne demander aucune indemnité dans le cas où le CIMF limitera les travaux objet de la présente soumission au montant des crédits disponibles.

- M'engage à assurer l'exécution complète de toutes les prestations dans les conditions prévues au marché et dans les délais prescrits dans le cahier des charges.

- M'engage à maintenir valable les conditions de mon offre pendant un délai de cent vingt (120) jours à partir de la date limite fixée par le CIMF pour la réception des offres.

- j'ai bien noté que le CIMF n'est pas tenu de donner suite au présent appel d'offres pour quelques motifs que ce soit et que je ne peux pas prétendre à être indemnisé de ce fait.

Fait à ..... Le .....

**Cachet et signature**

**ANNEXE A-1**  
**MODELE DE SOUMISSION**  
**Lot n° 04 : Solution de collaboration Cisco**

Je soussigné.....  
agissant en vertu des pouvoirs qui me sont conférés au nom et pour le compte de Société.....  
Adhèrent à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale sous le N° ..... ,  
Inscrit au Registre du Commerce de ..... Le ..... sous le  
N° .....  
Matricule Fiscal : ....., faisant élection de domicile à.....

Après avoir pris connaissance du dossier d'appel d'offres **AO n°06/2023 (lot 4)**, lancé par le Centre Informatique du Ministère des Finances et relatif à **la réalisation des travaux de maintenance de la solution de collaboration Cisco.**

- M'engage et me soumet à exécuter lesdites prestations conformément aux clauses du marché et moyennant les prix fermes et non révisables établis par moi-même pour chaque unité dans les formulaires des prix après avoir apprécié à mon point de vue et sous ma propre responsabilité la nature et l'importance des prestations dont j'ai arrêté le montant annuel à la somme de : (en chiffres et en toutes lettres) :

.....(H.T)  
.....(T.T.C)

Soit un montant global pour les 3 années de : (en chiffres et en toutes lettres) :

.....(H.T)  
.....(T.T.C)

- M'engage à ne demander aucune indemnité dans le cas où le CIMF limitera les travaux objet de la présente soumission au montant des crédits disponibles.

- M'engage à assurer l'exécution complète de toutes les prestations dans les conditions prévues au marché et dans les délais prescrits dans le cahier des charges.

- M'engage à maintenir valable les conditions de mon offre pendant un délai de cent vingt (120) jours à partir de la date limite fixée par le CIMF pour la réception des offres.

- j'ai bien noté que le CIMF n'est pas tenu de donner suite au présent appel d'offres pour quelques motifs que ce soit et que je ne peux pas prétendre à être indemnisé de ce fait.

Fait à ..... Le .....

**Cachet et signature**

## ANNEXE A-2

### MODELE D'ENGAGEMENT D'UNE CAUTION PERSONNELLE ET SOLIDAIRE

(à produire au lieu et place du cautionnement provisoire)

#### Lot n° 01 : Equipements informatiques et de stockage

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 et 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 du cautionnement provisoire pour participer à (6) l'appel d'offre **n°06/2023** publié en date du ..... Par (7) le **Centre Informatique du Ministère des Finances (CIMF)** et relatif à la réalisation des travaux de maintenance préventive et curative (Lot n° 01 : Equipements informatiques et de stockage)

Le montant du cautionnement provisoire, s'élève à **Mille Deux Cent Diranrs** (en toutes lettres), et à **1200** Dinars (en chiffres).

3) M'engage- nous nous engageons solidairement, à effectuer le versement du montant garanti susvisé et dont le soumissionnaire serait débiteur au titre de (6) l'appel d'offre n°06/2023 et ce, à la première demande écrite de l'acheteur public sans une mise en demeure ou une quelconque démarche administrative ou judiciaire préalable.

Le présent cautionnement est valable pour une durée de **120 jours** à compter du lendemain de la date limite de réception des offres soit jusqu'au ...../...../.....

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 soumissionnaire (personne physique) ou raison sociale du soumissionnaire (personne morale).

(5) Adresse du soumissionnaire.

(6) La concurrence (choix de mode de passation).

(7) Acheteur public.

**ANNEXE A-2**  
**MODELE D'ENGAGEMENT D'UNE CAUTION PERSONNELLE ET SOLIDAIRE**  
*(à produire au lieu et place du cautionnement provisoire)*

**Lot 2 : Equipements réseaux et de sécurité**

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 et 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 du cautionnement provisoire pour participer à (6) l'appel d'offre **n°06/2023** publié en date du ..... Par (7) le **Centre Informatique du Ministère des Finances (CIMF)** et relatif à la réalisation des travaux de maintenance préventive et curative (Lot 2 : Equipements réseaux et de sécurité)

Le montant du cautionnement provisoire, s'élève à **Deux Cent Dinars** (en toutes lettres), et à **200 Dinars** (en chiffres).

3) M'engage- nous nous engageons solidairement, à effectuer le versement du montant garanti susvisé et dont le soumissionnaire serait débiteur au titre de (6) l'appel d'offre n°06/2023 et ce, à la première demande écrite de l'acheteur public sans une mise en demeure ou une quelconque démarche administrative ou judiciaire préalable.

Le présent cautionnement est valable pour une durée de **120 jours** à compter du lendemain de la date limite de réception des offres soit jusqu'au ...../...../.....

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 soumissionnaire (personne physique) ou raison sociale du soumissionnaire (personne morale).

(5) Adresse du soumissionnaire.

(6) La concurrence (choix de mode de passation).

(7) Acheteur public.

**ANNEXE A-2**  
**MODELE D'ENGAGEMENT D'UNE CAUTION PERSONNELLE ET SOLIDAIRE**  
**(à produire au lieu et place du cautionnement provisoire)**

**Lot n° 03 : HSM**

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 et 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 du cautionnement provisoire pour participer à (6) l'appel d'offre **n°06/2023** publié en date du ..... Par (7) le **Centre Informatique du Ministère des Finances (CIMF)** et relatif à la réalisation des travaux de maintenance préventive et curative (Lot 3 : HSM)

Le montant du cautionnement provisoire, s'élève à **Deux Cent Dinars** (en toutes lettres), et à **200 Dinars** (en chiffres).

3) M'engage- nous nous engageons solidairement, à effectuer le versement du montant garanti susvisé et dont le soumissionnaire serait débiteur au titre de (6) l'appel d'offre n°06/2023 et ce, à la première demande écrite de l'acheteur public sans une mise en demeure ou une quelconque démarche administrative ou judiciaire préalable.

Le présent cautionnement est valable pour une durée de **120 jours** à compter du lendemain de la date limite de réception des offres soit jusqu'au ...../...../.....

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 soumissionnaire (personne physique) ou raison sociale du soumissionnaire (personne morale).

(5) Adresse du soumissionnaire.

(6) La concurrence (choix de mode de passation).

(7) Acheteur public.

**ANNEXE A-2**  
**MODELE D'ENGAGEMENT D'UNE CAUTION PERSONNELLE ET SOLIDAIRE**  
*(à produire au lieu et place du cautionnement provisoire)*

**Lot n° 04 : Solution de collaboration Cisco**

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 et 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 du cautionnement provisoire pour participer à (6) l'appel d'offre **n°06/2023** publié en date du ..... Par (7) le **Centre Informatique du Ministère des Finances (CIMF)** et relatif à la réalisation des travaux de maintenance préventive et curative (**Lot 4 : solution de collaboration Cisco**)

Le montant du cautionnement provisoire, s'élève à **Trois Mille Dinars** (en toutes lettres), et à **3000 Dinars** (en chiffres).

3) M'engage- nous nous engageons solidairement, à effectuer le versement du montant garanti susvisé et dont le soumissionnaire serait débiteur au titre de (6) l'appel d'offre n°06/2023 et ce, à la première demande écrite de l'acheteur public sans une mise en demeure ou une quelconque démarche administrative ou judiciaire préalable.

Le présent cautionnement est valable pour une durée de **120 jours** à compter du lendemain de la date limite de réception des offres soit jusqu'au ...../...../.....

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 soumissionnaire (personne physique) ou raison sociale du soumissionnaire (personne morale).

(5) Adresse du soumissionnaire.

(6) La concurrence (choix de mode de passation).

(7) Acheteur public.



## ANNEXE A-3

**MODELE D'ENGAGEMENT D'UNE CAUTION PERSONNELLE ET SOLIDAIRE**  
*(à produire au lieu et place du cautionnement définitif)*

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 quatre-vingt 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 du cautionnement définitif auquel ce dernier est assujéti en qualité de titulaire du marché n° ..... passé avec (6) le Centre Informatique du Ministère des Finances en date du ....., enregistré à la recette des finances (7) ..... relatif à (8) et relatif à la réalisation des travaux de maintenance préventive et curative.

Le montant du cautionnement définitif, s'élève à **3 %** du montant annuel TTC du marché, ce qui correspond à ..... Dinars (en toutes lettres), et à ..... Dinars (en chiffres).

3) M'engage- nous nous engageons solidairement, à effectuer le versement du montant garanti susvisé et dont le titulaire du marché serait débiteur au titre du marché susvisé, et ce, à la première demande écrite de l'acheteur public sans que j'ai (nous ayons) la possibilité de différer le paiement ou soulever de contestation, pour quelque motif que ce soit et sans une mise en demeure ou une quelconque démarche administrative ou judiciaire préalable.

4) En application des dispositions de l'article 108 du décret n° 2014-1039 susvisé, la caution qui remplace le cautionnement définitif devient caduque à condition que le titulaire du marché se soit acquitté de toutes ses obligations, et ce, à l'expiration du **dans un délai d'un (01) mois après l'achèvement de la période contractuelle globale.**

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 ou expiration du délai de garantie.

## **V- ANNEXES FINANCIERES**

**ANNEXE F-1-1 : Bordereau des prix**  
**Lot n° 01 : Equipements informatiques et de stockage**

INTITULE (Composantes de l'Offre)	PRIX PROPOSE En DT			
	Cout Annuel HTVA	Taux de la TVA	Montant de la TVA	Cout Annuel TTC
1. Coût de maintenance annuelle Prix HT de l'unité (en toutes lettres).....				

**Montant total de l'offre de maintenance (en toutes lettres) :**

.....

**LE SOUMISSIONNAIRE**  
**Nom, Cachet et Signature**

**ANNEXE F-1-2 : Sous-détail des prix de maintenance****Lot n° 01 : Equipements informatiques et de stockage****1- Maintenance Préventive et curative**

INTITULE (Composantes de l'Offre)	Qte.	Maintenance Préventive En DT			Maintenance Curative En DT		
		Coût annuel Hors TVA	TVA	Coût annuel TTC	Coût annuel Hors TVA	TVA	Coût annuel TTC
1. Châssis blade (élément 1)	1						
2. Châssis blade (élément 2)	1						
3. Baie de stockage power store (élément 3)	3						
4. Baie de stockage NAS (élément 4)	1						
5. Serveurs blades quadri (élément 5)	2						
6. Serveurs blades biprocesseurs (élément 6)	8						
7. Serveurs rack R740 (élément 7)	2						
8. Serveur rack R740 (élément 8)	1						
9. Serveur rack R440 (élément 9)	3						
10. Switch SAN (élément 10)	2						
11. Armoire 42U (élément 11)	1						
12. Armoire 42 U (élément 12)	1						
13. Console kvm (élément 13)	1						
14. Console kvm (élément 14)	1						
15. VMware entreprise plus	8						
<b>Total</b>							

2- Autres prestations

INTITULE (Composantes de l'Offre)	Qte.	Montant En DT		
		Coût annuel Hors TVA	TVA	Coût annuel TTC
Administration	f			
Support technique	6j			
Total				

Montant total de l’offre de maintenance (en toutes lettres) :

.....

LE SOUMISSIONNAIRE  
Nom, Cachet et Signature

ANNEXE F-2-1 : Bordereau des prix  
Lot 2 : Equipements réseaux et de sécurité

INTITULE (Composantes de l'Offre)	PRIX PROPOSE En DT			
	Cout Annuel HTVA	Taux de la TVA	Montant de la TVA	Cout Annuel TTC
1. Coût de maintenance annuelle Prix HT de l'unité (en toutes lettres).....				

Montant total de l'offre de maintenance (en toutes lettres) :  
.....

LE SOUMISSIONNAIRE  
Nom, Cachet et Signature

ANNEXE F-2-2 : Sous-détail des prix de maintenance  
Lot 2 : Equipements réseaux et de sécurité

1- Maintenance Préventive et curative

INTITULE (Composantes de l'Offre)	Qte	Maintenance Préventive En DT			Maintenance Curative En DT		
		Coût annuel Hors TVA	TVA	Coût annuel TTC	Coût annuel Hors TVA	TVA	Coût annuel TTC
1. Switch d'agrégation (élément 1)	2						
2. Load balancer (élément 2)	1						
3. Load balancer (élément 3)	1						
4. Firewall (élément 4)	2						
Total Maintenance							

2- Autres prestations

INTITULE (Composantes de l'Offre)	Qte.	Montant En DT		
		Coût annuel Hors TVA	TVA	Coût annuel TTC
Administration	f			
Total				

Montant total de l'offre de maintenance (en toutes lettres) :

.....

LE SOUMISSIONNAIRE  
Nom, Cachet et Signature

**ANNEXE F-3-1 : Bordereau des prix**  
**Lot 3 : HSM**

INTITULE (Composantes de l'Offre)	PRIX PROPOSE En DT			
	Cout Annuel HTVA	Taux de la TVA	Montant de la TVA	Cout Annuel TTC
1. Coût de maintenance annuelle Prix HT de l'unité (en toutes lettres).....				

**Montant total de l'offre de maintenance (en toutes lettres) :**

.....

**LE SOUMISSIONNAIRE**  
**Nom, Cachet et Signature**



ANNEXE F-3-2 : Sous-détail des prix de maintenance  
Lot 3 : HSM

1- Maintenance Préventive et curative

INTITULE (Composantes de l'Offre)	Qte.	Maintenance Préventive En DT			Maintenance Curative En DT		
		Coût annuel Hors TVA	TVA	Coût annuel TTC	Coût annuel Hors TVA	TVA	Coût annuel TTC
1. HSM	2						
Total Maintenance							

1- Autres prestations

INTITULE (Composantes de l'Offre)	Qte.	Montant En DT		
		Coût annuel Hors TVA	TVA	Coût annuel TTC
Administration	f			
Total				

Montant total de l'offre de maintenance (en toutes lettres) :  
.....

LE SOUMISSIONNAIRE  
Nom, Cachet et Signature

ANNEXE F-4-1 : Bordereau des prix

Lot n° 04 : Solution de collaboration Cisco

INTITULE (Composantes de l'Offre)	PRIX PROPOSE En DT			
	Cout Annuel HTVA	Taux de la TVA	Montant de la TVA	Cout Annuel TTC
1. Coût de maintenance annuelle Prix HT de l'unité (en toutes lettres).....				

Montant total de l'offre de maintenance (en toutes lettres) :

.....

LE SOUMISSIONNAIRE  
Nom, Cachet et Signature

**ANNEXE F-4-2 : Sous-détail des prix de maintenance****Lot n° 04 : Solution de collaboration Cisco****1- Maintenance Préventive, curative et évolutive**

INTITULE (Composantes de l'Offre)	Qte.	Maintenance Préventive En DT			Maintenance Curative et évolutive En DT		
		Coût annuel Hors TVA	TVA	Coût annuel TTC	Coût annuel Hors TVA	TVA	Coût annuel TTC
1. Serveurs Cisco Business Edition 7000H	2						
2. Serveurs Cisco Meeting Server 1000 (M5)	2						
3. Cisco Webex Room 55	1						
4. Cisco Webex Room Kit Plus	6						
5. Cisco Webex Room Kit	8						
6. Machines virtuelles	9						
<b>Total</b>							

**2- Autres prestations (Licences et mis à jour de la plateforme)**

INTITULE (Composantes de l'Offre)	Qte	Montant En DT		
		Coût annuel Hors TVA	TVA	Coût annuel TTC
Cisco Unified Communications Manager V14	-			
Licences IP Phone v14 Enhanced	46			
Licences IP Phone v14 ACCESS	2517			
Licences pour équipement de Telepresence	15			
Cisco Unity Connection V14	-			
Licences de Boites vocales v14	300			
Cisco Expressway V14	-			
Licences Rich media Session v14	50			
<b>Total</b>				

**Montant total de l'offre de maintenance (en toutes lettres) :**

.....

**LE SOUMISSIONNAIRE**  
**Nom, Cachet et Signature**

## **VI-PROJET DE CONTRAT DE MAINTENANCE**

## PROJET DE CONTRAT DE MAINTENANCE LOT 1

ENTRE

**LE CENTRE INFORMATIQUE DU MINISTERE DES FINANCES**, dont le siège social est au Centre Urbain Nord (Matricule fiscal : 014174WN000), dénommé ci-après « CIMF » et représenté par son directeur général,

D'UNE PART

ET

La Société ....., dont le siège social est élu à ....., dénommé ci-après « **la société** ..... » et représenté par son .....,

D'AUTRE PART

Il a été arrêté et convenu ce qui suit :

### **Article 1. OBJET DU CONTRAT**

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions de vérification, d'entretien, de dépannage et d'administration au siège du CIMF et au site des secours (situé à Tunis), d'un ensemble d'équipements informatiques et de stockage (matériels, logiciels et licences) composé de :

- Deux Châssis blades.
- Huit (8) serveurs Blades biprocesseurs
- Deux (2) serveurs Blades quadri processeurs
- 3 baies de stockage full flash (2 pour le site de production et l'autre au site de backup) ;
- Une baie de stockage de type NAS
- Trois (03) serveurs en rack biprocesseurs
- Trois (03) serveurs en rack monoprocesseurs
- Deux switch SAN 24 ports ;
- Deux (2) armoires 42 U ;
- Deux (2) Consoles KVM rackable avec écran 17 pouces TFT, Pavé numérique, souris USB et switch KVM 8 ports, style rabattable ;
- Une solution de virtualisation VMware entreprise version 7.0.3

La société ..... est tenue essentiellement de :

- Assurer la maintenance curative des équipements
- Assurer la maintenance préventive des équipements (tous les 3 mois)
- Agir sur les configurations nécessaires pour résoudre les problèmes
- Assurer la configuration des équipements et des hyperviseurs selon les demandes du CIMF (Configuration du stockage, configuration des serveurs virtuels ....)
- Appliquer la mise à jour des firmwares et de la solution de virtualisation VMware dans la limite des licences existantes.
- Supporter la solution de virtualisation installée au niveau des serveurs et résoudre les différents problèmes.
- Supporter et résoudre les problèmes du système d'exploitation Linux installé sur ces équipements.
- Fournir une assistance supplémentaire à l'équipe CIMF en cas de besoin et à la demande au niveau linux et VMware.

- Disposer dans les locaux du CIMF les pièces spares indiqués au niveau du tableau des services, pour les serveurs quadri processeurs du châssis MX7000.

L'acquisition des licences de mise à jour VMware et linux sont à la charge du CIMF.

La société ..... s'engage à assurer la maintenance des logiciels fournis de façon à assurer les conditions de fonctionnement continu.

La maintenance s'effectue sur site par la société ..... et englobe les maintenances préventive et curative.

## **Article 2. SITES CONTRACTUELS**

Le présent contrat concerne le siège du CIMF ainsi que le site de secours (situé à Tunis).

## **Article 3. PIECES CONTRACTUELLES**

Les pièces contractuelles du marché sont :

- La soumission
- Le Cahier des clauses administratives particulières
- Le Cahier des clauses techniques particulières
- Le Bordereau des prix

Tous ces documents ont un caractère contractuel. En cas de divergence entre deux ou plusieurs pièces du marché, ce sont les dispositions de la pièce portant le numéro d'ordre le moins élevé dans l'énumération ci-dessus qui prévalent.

En cas de divergence entre les dispositions de la même pièce, ce sont les dispositions les plus restrictives qui primeront.

## **Article 4. CAUTIONNEMENT DEFINITIF**

La caution provisoire de soumission du titulaire ne lui sera retournée qu'après son remplacement dans un délai de **vingt (20) jours** après la notification du marché, par un engagement d'une caution personnelle et solidaire à produire au lieu et place du cautionnement définitif (caution Bancaire définitive) établi obligatoirement, auprès d'une Banque Tunisienne et rédigé conformément au modèle joint en annexes A-3.

Cette caution sera libérée si le titulaire du marché s'est acquitté de ses obligations, **dans un délai d'un (01) mois après l'achèvement de la période contractuelle globale.**

Le montant de cette caution doit être égal à **trois pour cent (3%)** du montant annuel total TTC du marché.

Si le titulaire ne respecte pas ses engagements, la caution définitive sera mise en paiement de plein droit à la première demande écrite du CIMF, sans aucune démarche, et ce nonobstant tout autre recours en vue de faire supporter au titulaire défaillant le préjudice subi par le CIMF.

## **Article 5. TYPE DE MARCHE**

Le présent marché est à prix forfaitaires fermes et non révisables durant toute la période d'exécution du marché.

## **Article 6. DELAI D'EXECUTION DES TRAVAUX :**

Le délai global d'exécution de l'ensemble des travaux est fixé à une période d'une année renouvelable par tacite reconduction pour une durée ne dépassant pas cinq (05) ans.

Tout délai imparti par le Marché au titulaire commence à courir à compter du lendemain de la notification de l'ordre de service prescrivant de commencer les travaux. Il expire à la fin du dernier jour de la durée prévue.

## **Article 7. MODALITES DE PAYEMENT**

Les paiements du marché s'effectueront par le CIMF en fin de chaque semestre et sur présentation par le titulaire des factures et des justificatifs des interventions effectuées au titre de ce semestre.

Le règlement des factures s'effectuera dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date de dépôt de la liasse composée des pièces suivantes :

- Facture en quatre exemplaires.
- Originaux des bons d'interventions signés par le responsable chargé du suivi des travaux du CIMF.
- Attestation de solde ou attestation contentieuse délivrée par la C.N.S.S.

Les paiements seront effectués par virement bancaire ou postal au compte du titulaire et seront soumis aux retenues à la source conformément à la réglementation en vigueur.

## **Article 8. PRESTATIONS OBJET DU MARCHE**

Le Titulaire assurera pour les équipements objet du marché, le service de ses techniciens nécessaires pour les maintenir en bon état de fonctionnement. Seront assurées, au titre du présent contrat et pendant la période de service, les prestations suivantes :

### **1- MAINTENANCE PREVENTIVE**

Le titulaire s'engage à effectuer une maintenance préventive une fois tous les deux mois par équipement énuméré en annexe.

Cet entretien consiste à :

- Dépoussiérer les équipements
- Nettoyer les connexions des cartes
- Remplacer à sa charge les pièces défectueuses
- Régler les pannes éventuelles
- Nettoyer et lubrifier les pièces mécaniques
- Tester le bon fonctionnement des équipements

L'entretien préventif s'effectue durant les jours ouvrables selon un calendrier et un horaire à établir de commun accord.

### **2- MAINTENANCE CURATIVE**

Le titulaire s'engage chaque fois que le CIMF l'informerait d'un arrêt ou d'un fonctionnement anormal de l'équipement, de :

- Déléguer sur site une équipe de techniciens ;
- Remettre en état de fonctionnement normal l'équipement désigné dans le marché ;
- Réparer ou remplacer gratuitement toutes les pièces reconnues défectueuses.
- Installer le produit logiciel adéquat (mise à jour, correctif,) nécessaire pour remettre l'équipement en état de bon fonctionnement.

Lorsqu'une machine se trouve indisponible par suite de fonctionnement défectueux d'un élément, organe ou dispositif inclus dans cette machine ou dans une autre machine à laquelle elle est asservie et si sa réparation sur place s'avère impossible, le titulaire s'engage à la remplacer immédiatement par un élément équivalent prélevé sur son stock. Le délai de début d'intervention est fixé à deux (2) heures à compter de la réception, par le titulaire de l'appel.



Le délai de réparation ne doit pas dépasser 6 heures à compter de la réception, par le titulaire de l'appel.

Le CIMF acceptera de valider l'intervention après un test dans les quatre heures d'utilisation suivant la remise en état ; si pendant ce temps la panne n'apparaît pas, la machine sera considérée comme réparée. Dans le cas contraire, la machine sera considérée comme immobilisée à partir du moment où le titulaire est intervenu.

Le titulaire s'engage à faire venir de l'extérieur et à ses frais les spécialistes nécessaires et à se faire assister par le constructeur pour le dépannage dans le cas où la panne persiste pendant 48 heures calendaires et que l'intervention de son personnel local se révèle insuffisante.

La maintenance ne comprend pas :

- La peinture, le ravivage ou le nettoyage extérieur du matériel.
- L'entretien de l'installation électrique
- La réparation des dommages résultant :
  - d'une négligence ou d'une malveillance qu'un employé ou d'un tiers étranger,
  - d'un vol, d'une attaque et ses corollaires
  - des courts-circuits, de surtension, d'induction
  - d'incendie, d'impact de foudre et d'explosion quelle qu'en soit la nature (y compris les dommages lors de l'extinction et du sauvetage)
  - d'actions des fumées et des suies
  - de l'action de la nature telle que la tempête, les inondations, la grêle, les glissements de terrain
  - de l'action de l'eau et de l'humidité, quelle qu'en soit la nature ainsi que les corrosions correspondantes lesquelles sont couvertes par l'assurance contractée par Le CIMF.

#### **SERVICES SUR LOGICIELS :**

Le présent marché couvre tous les services sur logiciel nécessaires pour assurer d'une part un fonctionnement et une disponibilité optimums de la configuration et d'autre part son évolution compte tenu des mises à jour et des nouvelles versions décidées par les éditeurs.

En particulier, le présent marché donne à l'acquéreur le droit de bénéficier de :

- Toutes nouvelles versions de logiciel ou produit annoncée par les éditeurs dans le cadre des licences existantes.
- Toute mise à jour ou correctifs apportés à la version installée dans le cadre des licences existantes.
- L'engagement du titulaire d'intervenir sur le site de l'acquéreur en vue de résoudre les anomalies de fonctionnement de tout produit logiciel objet de ce marché.
- L'administration des logiciels en vue de satisfaire les besoins de l'acquéreur en terme de ressources
- L'engagement du titulaire d'assister l'acquéreur dans l'administration et l'optimisation de la configuration dans la limite de journées prévues.

Il reste entendu que l'installation et l'assistance nécessaires au bon démarrage de chaque produit nouvellement installé sont couverts par le présent marché et sont à la charge du titulaire.

La fourniture des licences payantes est à la charge de l'acquéreur soit par contrat du support ou par une nouvelle acquisition.

Toutefois, en cas de nécessité d'autres formations appropriées, celles-ci seront à la charge de l'acquéreur.

### **3- ADMINISTRATION DES EQUIPEMENTS ET DES LOGICIELS**

L'administration des équipements et des logiciels consiste à assurer les configurations nécessaires pour satisfaire les nouveaux besoins du CIMF en ter

me de ressources et de sécurité afin de permettre une exploitation adéquate des systèmes d'informations.

#### **Article 9. HORAIRE :**

Les interventions s'effectueront sur appel du CIMF conformément aux horaires suivants :

Toute la semaine du lundi au dimanche y compris les jours fériés pendant 24h/24h.

#### **Article 10. PRESTATION DE SUPPORT TECHNIQUE :**

**Pour le lot n° 1**, le titulaire doit assurer une prestation de support de 6 jours par an. Cette prestation est à fournir suite à la demande de l'acquéreur et après établissement, en commun accord avec le titulaire, d'un plan d'intervention qui fixera la nature des travaux à accomplir, leur durée et la date de l'intervention. Toutefois, les interventions concerneront l'assistance à la configuration ou à l'optimisation de l'un des composants fournis par le titulaire (équipements matériels et logiciels) n'entrent pas dans le cadre de ce service.

#### **Article 11. CHANGEMENT DE CONFIGURATION**

L'acquéreur se réserve le droit de répercuter sur le montant des factures semestrielles toute opération de mise hors d'état d'exploitation d'un ou de plusieurs éléments de la configuration. Pour cela, il avertira le titulaire de la date de début et de fin de ladite opération et ce, au moins un mois avant l'échéance de la période de paiement en cours.

#### **Article 12. ENREGISTREMENT DES RECLAMATIONS/INTERVENTIONS**

Les anomalies doivent être signalées au Titulaire par Fax ou par mail en indiquant leurs types et toutes informations utiles (Produit, Site, Personne à contacter, ...) afin que le service support se charge d'affecter les intervenants adéquats et spécialistes en la matière.

Les interventions auront lieu soit suite à une demande émise par le CIMF, soit de la propre initiative du Titulaire, lorsque ce dernier l'estimera nécessaire pour l'exécution de ses obligations contractuelles.

Les réclamations pourront donner lieu à une assistance téléphonique, une télémaintenance ou une intervention sur site, le Titulaire étant seul juge de la procédure la plus appropriée.

A chaque intervention, l'intervenant rédigera une Fiche d'intervention en 3 exemplaires qui seront signées et cachetées par le CIMF.

Un exemplaire sera consigné par le CIMF dans un classeur spécifique au présent contrat.

Le classeur sera maintenu par les deux parties et faisant foi en cas de contestation.

#### **Article 13. PENALITES DE RETARD**

Dans le cas où le temps d'immobilisation de certains ou de tous les équipements due à une panne de quelque nature que ce soit (pièce(s) défectueuse(s), erreur système, ..... ) dépasse le délai de six heures décomptées à partir de l'heure de réception de l'appel de l'acquéreur, le titulaire encourra une pénalité de retard égale à : 05% par demi-journée (unité minimale de

référence) calculée sur la base du montant TTC de la maintenance annuelle des équipements immobilisés.

En cas où le titulaire n'assurera pas une ou plusieurs maintenances préventives des équipements, il encourra une pénalité de 05 % du montant TTC de la maintenance annuelle des équipements par opération de maintenance.

Pour l'action d'administration, si le fournisseur n'assure pas ses engagements pour les délais convenus, il encourra une pénalité de 05% par demi-journée (unité minimale de référence) calculée sur la base du montant TTC proposé pour l'action administration.

Le montant de la pénalité est déduit de la facture de maintenance du semestre considéré. En outre, il ne doit en aucun cas excéder le montant total de la maintenance.

#### **Article 14. SOUS-TRAITANCE**

Le titulaire ne pourra sous-traiter, pour tout ou partie de l'objet du marché, qu'après autorisation préalable de l'acquéreur.

Les sous-traitants seront considérés comme faisant partie du personnel du titulaire ; ce dernier demeurant le seul responsable des prestations exécutées par le ou les sous-traitants éventuels en qualité de contractant vis à vis du CIMF.

#### **Article 15. OBLIGATIONS DE L'ACQUEREUR**

Le CIMF fournira au titulaire toutes les données, tous les documents et informations qu'il a à sa disposition et pouvant aider le titulaire à réaliser son marché dans les meilleures conditions. Il lui prêtera le concours qu'il peut raisonnablement demander en vue de l'acquittement de ses obligations dans le cadre de la réalisation de la mission.

#### **Article 16. OBLIGATIONS DU TITULAIRE**

Le titulaire est le seul responsable par sa qualité d'employeur des relations entre lui-même et le personnel qu'elle emploie pour assurer la maintenance.

Le titulaire du marché est tenu au secret professionnel et à l'obligation de discrétion en ce qui concerne toutes informations dont il aura connaissance au cours de la réalisation de sa mission. Cette obligation de discrétion s'étend à tous les intervenants qui seront chargés des prestations de la mission qu'elle que soit leur origine.

Le titulaire du marché est responsable de tout dommage corporel ou matériel causé par lui ou par son personnel aux personnes, logiciels à l'occasion de l'exécution de leurs travaux.

#### **Article 17. ELECTION DE DOMICILE**

Pour l'exécution de leurs obligations, le CIMF et le titulaire du marché, feront élection de domicile à leur adresse telle que résultant des divers documents constitutifs du marché à conclure.

Toute communication sera toujours faite par écrit et sera considérée comme reçue quand elle est délivrée personnellement ou postée aux dites adresses.

#### **Article 18. REGLEMENT DES DIFFERENDS ET ATTRIBUTION DES COMPETENCES**

En cas de litige, les parties conviennent de chercher ensemble la solution adéquate à leurs intérêts respectifs. Si le désaccord persiste, il sera soumis à l'avis de la commission des marchés compétente puis s'il y a lieu au Comité Consultatif de Règlement Amiable des litiges par la réglementation des marchés publics. A défaut de règlement amiable, le litige sera de la compétence exclusive des tribunaux de la ville de Tunis.

**Article 19. ELECTION DE DOMICILE**

Pour l'exécution de leurs obligations, le CIMF et le titulaire du marché, feront élection de domicile à leur adresse telle que résultant des divers documents constitutifs du marché à conclure.

Toute communication sera toujours faite par écrit et sera considérée comme reçue quand elle est délivrée personnellement ou postée aux dites adresses.

**Article 20. RESILIATION DU MARCHE**

L'acquéreur se réserve le droit de résilier le marché objet du présent Appel d'Offres dans l'un des cas suivants :

1. Sans préavis, si le soumissionnaire est déclaré en faillite ou sous le régime de redressement judiciaire.
2. Le titulaire déclare ne pas pouvoir exécuter ses engagements sans qu'il puisse invoquer un cas de force majeure, entre autres en modifiant la constitution des équipes proposées dans son offre, sans autorisation préalable du l'acquéreur.
3. Après mise en demeure restée infructueuse pendant un mois, en cas de non-respect de l'une des clauses du marché objet du présent Appel d'Offres.
4. S'il a été établi que le soumissionnaire du marché a failli à l'engagement, objet de la déclaration, de ne pas faire par lui-même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion d'un marché et des étapes de son exécution.
5. En application des dispositions du décret n°2014-1039 du 13 mars 2014, portant réglementation des marchés publics.
6. Au cas où le titulaire commet des actes frauduleux
7. Au cas où le titulaire n'a pas tenu ses engagements concernant la qualité des prestations requises par le présent marché.

L'acquéreur se réserve le droit de faire exécuter le marché par un tiers aux frais et risques de la partie aux torts de laquelle la résiliation est prononcée.

La résiliation du marché ne fera pas obstacle à la mise en œuvre des actions civiles ou pénales qui pourraient être intentées contre le titulaire en raison de ses fautes.

Le titulaire s'engage à ne plus procéder, dès réception de la décision de l'acquéreur, qu'à des opérations de liquidation du marché.

**Article 21. DROIT D'ENREGISTREMENT**

Les frais d'enregistrement sont à la charge du titulaire du marché et payables par lui-même.

**Article 22. VALIDITE DU MARCHE**

Le marché objet du présent cahier des charges ne sera valable qu'après sa signature par les parties contractantes.

**LE SOUMISSIONNAIRE**

**Nom, Cachet et Signature**

## PROJET DE CONTRAT DE MAINTENANCE LOT 2

ENTRE

**LE CENTRE INFORMATIQUE DU MINISTERE DES FINANCES**, dont le siège social est au Centre Urbain Nord (Matricule fiscal : 014174WN000), dénommé ci-après « CIMF » et représenté par son directeur général,

D'UNE PART

ET

La Société ....., dont le siège social est élu à ....., dénommé ci-après « **la société** ..... » et représenté par son .....,

D'AUTRE PART

Il a été arrêté et convenu ce qui suit :

### **Article 1. OBJET DU CONTRAT**

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions de vérification, d'entretien, de dépannage et d'administration au siège du CIMF d'un ensemble d'équipements réseaux et de sécurité (switch, load balancer...) composé de :

- Deux (02) switch agrégation.
- Deux (02) Firewall Datacenter.
- Deux (02) Load balancer

La société ..... est tenue essentiellement de :

- Assurer la maintenance curative des équipements.
- Assurer la maintenance préventive des équipements (tous les 3 mois)
- Agir sur les configurations nécessaires pour résoudre les problèmes
- Assurer la configuration des équipements selon les demandes du CIMF

L'acquisition des licences de mise à jour des firewalls et des load balancers est à la charge du CIMF.

La société ..... s'engage à assurer la maintenance des logiciels fournis de façon à assurer les conditions de fonctionnement continu.

La maintenance s'effectue sur site par la société ..... et englobe les maintenances préventive et curative.

### **Article 2. SITES CONTRACTUELS**

Le présent contrat concerne le siège du CIMF.

### **Article 3. PIECES CONTRACTUELLES**

Les pièces contractuelles du marché sont :

- La soumission
- Le Cahier des clauses administratives particulières
- Le Cahier des clauses techniques particulières
- Le Bordereau des prix

Tous ces documents ont un caractère contractuel. En cas de divergence entre deux ou plusieurs pièces du marché, ce sont les dispositions de la pièce portant le numéro d'ordre le moins élevé dans l'énumération ci-dessus qui prévalent.

En cas de divergence entre les dispositions de la même pièce, ce sont les dispositions les plus restrictives qui primeront.

#### **Article 4. CAUTIONNEMENT DEFINITIF**

La caution provisoire de soumission du titulaire ne lui sera retournée qu'après son remplacement dans un délai de **vingt (20) jours** après la notification du marché, par un engagement d'une caution personnelle et solidaire à produire au lieu et place du cautionnement définitif (caution Bancaire définitive) établi obligatoirement, auprès d'une Banque Tunisienne et rédigé conformément au modèle joint en annexes A-3.

Cette caution sera libérée si le titulaire du marché s'est acquitté de ses obligations, **dans un délai d'un (01) mois après l'achèvement de la période contractuelle globale.**

Le montant de cette caution doit être égal à **trois pour cent (3%)** du montant annuel total TTC du marché.

Si le titulaire ne respecte pas ses engagements, la caution définitive sera mise en paiement de plein droit à la première demande écrite du CIMF, sans aucune démarche, et ce nonobstant tout autre recours en vue de faire supporter au titulaire défaillant le préjudice subi par le CIMF.

#### **Article 5. TYPE DE MARCHE**

Le présent marché est à prix forfaitaires fermes et non révisables durant toute la période d'exécution du marché.

#### **Article 6. DELAI D'EXECUTION DES TRAVAUX :**

Le délai global d'exécution de l'ensemble des travaux est fixé à une période d'une année renouvelable par tacite reconduction pour une durée ne dépassant pas trois (03) ans.

Tout délai imparti par le Marché au titulaire commence à courir à compter du lendemain de la notification de l'ordre de service prescrivant de commencer les travaux. Il expire à la fin du dernier jour de la durée prévue.

#### **Article 7. MODALITES DE PAYEMENT**

Les paiements du marché s'effectueront par le CIMF en fin de chaque semestre et sur présentation par le titulaire des factures et des justificatifs des interventions effectuées au titre de ce semestre.

Le règlement des factures s'effectuera dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date de dépôt de la liasse composée des pièces suivantes :

- Facture en quatre exemplaires.
- Originaux des bons d'interventions signés par le responsable chargé du suivi des travaux du CIMF.
- Attestation de solde ou attestation contentieuse délivrée par la C.N.S.S.

Les paiements seront effectués par virement bancaire ou postal au compte du titulaire et seront soumis aux retenues à la source conformément à la réglementation en vigueur.

#### **Article 8. PRESTATIONS OBJET DU MARCHE**

Le Titulaire assurera pour les équipements objet du marché, le service de ses techniciens nécessaires pour les maintenir en bon état de fonctionnement. Seront assurées, au titre du présent contrat et pendant la période de service, les prestations suivantes :

## **1- MAINTENANCE PREVENTIVE**

Le titulaire s'engage à effectuer une maintenance préventive une fois tous les deux mois par équipement énuméré en annexe.

Cet entretien consiste à :

- Dépoussiérer les équipements
- Nettoyer les connexions des cartes
- Remplacer à sa charge les pièces défectueuses
- Régler les pannes éventuelles
- Nettoyer et lubrifier les pièces mécaniques
- Tester le bon fonctionnement des équipements

L'entretien préventif s'effectue durant les jours ouvrables selon un calendrier et un horaire à établir de commun accord.

## **2- MAINTENANCE CURATIVE**

Le titulaire s'engage chaque fois que le CIMF l'informerait d'un arrêt ou d'un fonctionnement anormal de l'équipement, de :

- Déléguer sur site une équipe de techniciens ;
- Remettre en état de fonctionnement normal l'équipement désigné dans le marché ;
- Réparer ou remplacer gratuitement toutes les pièces reconnues défectueuses.
- Installer le produit logiciel adéquat (mise à jour, correctif,) nécessaire pour remettre l'équipement en état de bon fonctionnement.

Lorsqu'une machine se trouve indisponible par suite de fonctionnement défectueux d'un élément, organe ou dispositif inclus dans cette machine ou dans une autre machine à laquelle elle est asservie et si sa réparation sur place s'avère impossible, le titulaire s'engage à la remplacer immédiatement par un élément équivalent prélevé sur son stock. Le délai de début d'intervention est fixé à deux (2) heures à compter de la réception, par le titulaire de l'appel.

Le délai de réparation ne doit pas dépasser 6 heures à compter de la réception, par le titulaire de l'appel.

Le CIMF acceptera de valider l'intervention après un test dans les quatre heures d'utilisation suivant la remise en état ; si pendant ce temps la panne n'apparaît pas, la machine sera considérée comme réparée. Dans le cas contraire, la machine sera considérée comme immobilisée à partir du moment où le titulaire est intervenu.

Le titulaire s'engage à faire venir de l'extérieur et à ses frais les spécialistes nécessaires et à se faire assister par le constructeur pour le dépannage dans le cas où la panne persiste pendant 48 heures calendaires et que l'intervention de son personnel local se révèle insuffisante.

La maintenance ne comprend pas :

- La peinture, le ravivage ou le nettoyage extérieur du matériel.
- L'entretien de l'installation électrique
- La réparation des dommages résultant :
  - d'une négligence ou d'une malveillance qu'un employé ou d'un tiers étranger,
  - d'un vol, d'une attaque et ses corollaires
  - des courts-circuits, de surtension, d'induction

- d'incendie, d'impact de foudre et d'explosion quelle qu'en soit la nature (y compris les dommages lors de l'extinction et du sauvetage)
- d'actions des fumées et des suies
- de l'action de la nature telle que la tempête, les inondations, la grêle, les glissements de terrain
- de l'action de l'eau et de l'humidité, quelle qu'en soit la nature ainsi que les corrosions correspondantes lesquelles sont couvertes par l'assurance contractée par Le CIMF.

### **SERVICES SUR LOGICIELS :**

Le présent marché couvre tous les services sur logiciel nécessaires pour assurer d'une part un fonctionnement et une disponibilité optimums de la configuration et d'autre part son évolution compte tenu des mises à jour et des nouvelles versions décidées par les éditeurs.

En particulier, le présent marché donne à l'acquéreur le droit de bénéficier de :

- Toutes nouvelles versions de logiciel ou produit annoncée par les éditeurs dans le cadre des licences existantes.
- Toute mise à jour ou correctifs apportés à la version installée dans le cadre des licences existantes.
- L'engagement du titulaire d'intervenir sur le site de l'acquéreur en vue de résoudre les anomalies de fonctionnement de tout produit logiciel objet de ce marché.
- L'administration des logiciels en vue de satisfaire les besoins de l'acquéreur en terme de ressources
- L'engagement du titulaire d'assister l'acquéreur dans l'administration et l'optimisation de la configuration dans la limite de journées prévues.

Il reste entendu que l'installation et l'assistance nécessaires au bon démarrage de chaque produit nouvellement installé sont couverts par le présent marché et sont à la charge du titulaire.

La fourniture des licences payantes est à la charge de l'acquéreur soit par contrat du support ou par une nouvelle acquisition.

Toutefois, en cas de nécessité d'autres formations appropriées, celles-ci seront à la charge de l'acquéreur.

### **3- ADMINISTRATION DES EQUIPEMENTS ET DES LOGICIELS**

L'administration des équipements et des logiciels consiste à assurer les configurations nécessaires pour satisfaire les nouveaux besoins du CIMF en terme de ressources et de sécurité afin de permettre une exploitation adéquate des systèmes d'informations.

#### **Article 9. HORAIRE :**

Les interventions s'effectueront sur appel du CIMF conformément aux horaires suivants :

Toute la semaine du lundi au dimanches y compris les jours fériés pendant 24h/24h.

#### **Article 10. CHANGEMENT DE CONFIGURATION**

L'acquéreur se réserve le droit de répercuter sur le montant des factures semestrielles toute opération de mise hors d'état d'exploitation d'un ou de plusieurs éléments de la configuration. Pour cela, il avertira le titulaire de la date de début et de fin de ladite opération et ce, au moins un mois avant l'échéance de la période de paiement en cours.



#### **Article 11. ENREGISTREMENT DES RECLAMATIONS/INTERVENTIONS**

Les anomalies doivent être signalées au Titulaire par Fax ou par mail en indiquant leurs types et toutes informations utiles (Produit, Site, Personne à contacter, ...) afin que le service support se charge d'affecter les intervenants adéquats et spécialistes en la matière.

Les interventions auront lieu soit suite à une demande émise par le CIMF, soit de la propre initiative du Titulaire, lorsque ce dernier l'estimera nécessaire pour l'exécution de ses obligations contractuelles.

Les réclamations pourront donner lieu à une assistance téléphonique, une télémaintenance ou une intervention sur site, le Titulaire étant seul juge de la procédure la plus appropriée.

A chaque intervention, l'intervenant rédigera une Fiche d'intervention en 3 exemplaires qui seront signées et cachetées par le CIMF.

Un exemplaire sera consigné par le CIMF dans un classeur spécifique au présent contrat.

Le classeur sera maintenu par les deux parties et faisant foi en cas de contestation.

#### **Article 12. PENALITES DE RETARD**

Dans le cas où le temps d'immobilisation de certains ou de tous les équipements due à une panne de quelque nature que ce soit (pièce(s) défectueuse(s), erreur système, ..... ) dépasse le délai de six heures décomptées à partir de l'heure de réception de l'appel de l'acquéreur, le titulaire encourra une pénalité de retard égale à : 05% par demi-journée (unité minimale de référence) calculée sur la base du montant TTC de la maintenance annuelle des équipements immobilisés.

En cas où le titulaire n'assurera pas une ou plusieurs maintenances préventives des équipements, il encourra une pénalité de 05 % du montant TTC de la maintenance annuelle des équipements par opération de maintenance.

Pour l'action d'administration, si le fournisseur n'assure pas ses engagements pour les délais convenus, il encourra une pénalité de 05% par demi-journée (unité minimale de référence) calculée sur la base du montant TTC proposé pour l'action administration.

Le montant de la pénalité est déduit de la facture de maintenance du semestre considéré. En outre, il ne doit en aucun cas excéder le montant total de la maintenance.

#### **Article 13. SOUS-TRAITANCE**

Le titulaire ne pourra sous-traiter, pour tout ou partie de l'objet du marché, qu'après autorisation préalable de l'acquéreur.

Les sous-traitants seront considérés comme faisant partie du personnel du titulaire ; ce dernier demeurant le seul responsable des prestations exécutées par le ou les sous-traitants éventuels en qualité de contractant vis à vis du CIMF.

#### **Article 14. OBLIGATIONS DE L'ACQUEREUR**

Le CIMF fournira au titulaire toutes les données, tous les documents et informations qu'il a à sa disposition et pouvant aider le titulaire à réaliser son marché dans les meilleures conditions. Il lui prêterait le concours qu'il peut raisonnablement demander en vue de l'acquittement de ses obligations dans le cadre de la réalisation de la mission.

#### **Article 15. OBLIGATIONS DU TITULAIRE**

Le titulaire est le seul responsable par sa qualité d'employeur des relations entre lui-même et le personnel qu'elle emploie pour assurer la maintenance.

Le titulaire du marché est tenu au secret professionnel et à l'obligation de discrétion en ce qui concerne toutes informations dont il aura connaissance au cours de la réalisation de sa mission. Cette obligation de discrétion s'étend à tous les intervenants qui seront chargés des prestations de la mission qu'elle que soit leur origine.

Le titulaire du marché est responsable de tout dommage corporel ou matériel causé par lui ou par son personnel aux personnes, logiciels à l'occasion de l'exécution de leurs travaux.

**Article 16. ELECTION DE DOMICILE**

Pour l'exécution de leurs obligations, le CIMF et le titulaire du marché, feront élection de domicile à leur adresse telle que résultant des divers documents constitutifs du marché à conclure.

Toute communication sera toujours faite par écrit et sera considérée comme reçue quand elle est délivrée personnellement ou postée aux dites adresses.

**Article 17. REGLEMENT DES DIFFERENDS ET ATTRIBUTION DES COMPETENCES**

En cas de litige, les parties conviennent de chercher ensemble la solution adéquate à leurs intérêts respectifs. Si le désaccord persiste, il sera soumis à l'avis de la commission des marchés compétente puis s'il y a lieu au Comité Consultatif de Règlement Amiable des litiges par la réglementation des marchés publics. A défaut de règlement amiable, le litige sera de la compétence exclusive des tribunaux de la ville de Tunis.

**Article 18. ELECTION DE DOMICILE**

Pour l'exécution de leurs obligations, le CIMF et le titulaire du marché, feront élection de domicile à leur adresse telle que résultant des divers documents constitutifs du marché à conclure.

Toute communication sera toujours faite par écrit et sera considérée comme reçue quand elle est délivrée personnellement ou postée aux dites adresses.

**Article 19. RESILIATION DU MARCHÉ**

L'acquéreur se réserve le droit de résilier le marché objet du présent Appel d'Offres dans l'un des cas suivants :

1. Sans préavis, si le soumissionnaire est déclaré en faillite ou sous le régime de redressement judiciaire.
2. Le titulaire déclare ne pas pouvoir exécuter ses engagements sans qu'il puisse invoquer un cas de force majeure, entre autres en modifiant la constitution des équipes proposées dans son offre, sans autorisation préalable du l'acquéreur.
3. Après mise en demeure restée infructueuse pendant un mois, en cas de non-respect de l'une des clauses du marché objet du présent Appel d'Offres.
4. S'il a été établi que le soumissionnaire du marché a failli à l'engagement, objet de la déclaration, de ne pas faire par lui-même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion d'un marché et des étapes de son exécution.
5. En application des dispositions du décret n°2014-1039 du 13 mars 2014, portant réglementation des marchés publics.
6. Au cas où le titulaire commet des actes frauduleux
7. Au cas où le titulaire n'a pas tenu ses engagements concernant la qualité des prestations requises par le présent marché.

L'acquéreur se réserve le droit de faire exécuter le marché par un tiers aux frais et risques de la partie aux torts de laquelle la résiliation est prononcée.

La résiliation du marché ne fera pas obstacle à la mise en œuvre des actions civiles ou pénales qui pourraient être intentées contre le titulaire en raison de ses fautes.

Le titulaire s'engage à ne plus procéder, dès réception de la décision de l'acquéreur, qu'à des opérations de liquidation du marché.

**Article 20. DROIT D'ENREGISTREMENT**

Les frais d'enregistrement sont à la charge du titulaire du marché et payables par lui-même.

**Article 21. VALIDITE DU MARCHE**

Le marché objet du présent cahier des charges ne sera valable qu'après sa signature par les parties contractantes.

**LE SOUMISSIONNAIRE**

**Nom, Cachet et Signature**

## PROJET DE CONTRAT DE MAINTENANCE LOT 3

ENTRE

**LE CENTRE INFORMATIQUE DU MINISTERE DES FINANCES**, dont le siège social est au Centre Urbain Nord (Matricule fiscal : 014174WN000), dénommé ci-après « CIMF » et représenté par son directeur général,

D'UNE PART

ET

La Société ....., dont le siège social est élu à ....., dénommé ci-après « **la société** ..... » et représenté par son .....,

D'AUTRE PART

Il a été arrêté et convenu ce qui suit :

### **Article 1. OBJET DU CONTRAT**

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions de vérification, d'entretien, de dépannage et d'administration au siège du CIMF de deux modules de sécurité HSM (Utimaco SecurityServer Se Gen2, Modèle : Se12 LAN V4).

La société ..... est tenue essentiellement de :

- Assurer la maintenance curative de ces équipements
- Assurer la maintenance préventive des équipements (tous les 3 mois)
- Agir sur les configurations nécessaires pour résoudre les problèmes
- Assurer la configuration des équipements selon les demandes du CIMF
- Assurer la mise à jour des licences et des firmwares.

La société ..... s'engage à assurer la maintenance des logiciels fournis de façon à assurer les conditions de fonctionnement continu.

La maintenance s'effectue sur site par la société ..... et englobe les maintenances préventive et curative.

### **Article 2. SITES CONTRACTUELS**

Le présent contrat concerne le siège du CIMF.

### **Article 3. PIECES CONTRACTUELLES**

Les pièces contractuelles du marché sont :

- La soumission
- Le Cahier des clauses administratives particulières
- Le Cahier des clauses techniques particulières
- Le Bordereau des prix

Tous ces documents ont un caractère contractuel. En cas de divergence entre deux ou plusieurs pièces du marché, ce sont les dispositions de la pièce portant le numéro d'ordre le moins élevé dans l'énumération ci-dessus qui prévalent.

En cas de divergence entre les dispositions de la même pièce, ce sont les dispositions les plus restrictives qui primeront.

#### **Article 4. CAUTIONNEMENT DEFINITIF**

La caution provisoire de soumission du titulaire ne lui sera retournée qu'après son remplacement dans un délai de **vingt (20) jours** après la notification du marché, par un engagement d'une caution personnelle et solidaire à produire au lieu et place du cautionnement définitif (caution Bancaire définitive) établi obligatoirement, auprès d'une Banque Tunisienne et rédigé conformément au modèle joint en annexes A-3.

Cette caution sera libérée si le titulaire du marché s'est acquitté de ses obligations, **dans un délai d'un (01) mois après l'achèvement de la période contractuelle globale.**

Le montant de cette caution doit être égal à **trois pour cent (3%)** du montant annuel total TTC du marché.

Si le titulaire ne respecte pas ses engagements, la caution définitive sera mise en paiement de plein droit à la première demande écrite du CIMF, sans aucune démarche, et ce nonobstant tout autre recours en vue de faire supporter au titulaire défaillant le préjudice subi par le CIMF.

#### **Article 5. TYPE DE MARCHE**

Le présent marché est à prix forfaitaires fermes et non révisables durant toute la période d'exécution du marché.

#### **Article 6. DELAI D'EXECUTION DES TRAVAUX :**

Le délai global d'exécution de l'ensemble des travaux est fixé à une période d'une année renouvelable par tacite reconduction pour une durée ne dépassant pas cinq (05) ans.

Tout délai imparti par le Marché au titulaire commence à courir à compter du lendemain de la notification de l'ordre de service prescrivant de commencer les travaux. Il expire à la fin du dernier jour de la durée prévue.

#### **Article 7. MODALITES DE PAYEMENT**

Les paiements du marché s'effectueront par le CIMF en fin de chaque semestre et sur présentation par le titulaire des factures et des justificatifs des interventions effectuées au titre de ce semestre.

Le règlement des factures s'effectuera dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date de dépôt de la liasse composée des pièces suivantes :

- Facture en quatre exemplaires.
- Originaux des bons d'interventions signés par le responsable chargé du suivi des travaux du CIMF.
- Attestation de solde ou attestation contentieuse délivrée par la C.N.S.S.

Les paiements seront effectués par virement bancaire ou postal au compte du titulaire et seront soumis aux retenues à la source conformément à la réglementation en vigueur.

#### **Article 8. PRESTATIONS OBJET DU MARCHE**

Le Titulaire assurera pour les équipements objet du marché, le service de ses techniciens nécessaires pour les maintenir en bon état de fonctionnement. Seront assurées, au titre du présent contrat et pendant la période de service, les prestations suivantes :

##### **1- MAINTENANCE PREVENTIVE**

Le titulaire s'engage à effectuer une maintenance préventive une fois tous les deux mois par équipement énuméré en annexe.

Cet entretien consiste à :

- Dépoussiérer les équipements
- Nettoyer les connexions des cartes
- Remplacer à sa charge les pièces défectueuses
- Régler les pannes éventuelles
- Nettoyer et lubrifier les pièces mécaniques
- Tester le bon fonctionnement des équipements

L'entretien préventif s'effectue durant les jours ouvrables selon un calendrier et un horaire à établir de commun accord.

## **2- MAINTENANCE CURATIVE**

Le titulaire s'engage chaque fois que le CIMF l'informerait d'un arrêt ou d'un fonctionnement anormal de l'équipement, de :

- Déléguer sur site une équipe de techniciens ;
- Remettre en état de fonctionnement normal l'équipement désigné dans le marché ;
- Réparer ou remplacer gratuitement toutes les pièces reconnues défectueuses.
- Installer le produit logiciel adéquat (mise à jour, correctif,) nécessaire pour remettre l'équipement en état de bon fonctionnement.

Lorsqu'une machine se trouve indisponible par suite de fonctionnement défectueux d'un élément, organe ou dispositif inclus dans cette machine ou dans une autre machine à laquelle elle est asservie et si sa réparation sur place s'avère impossible, le titulaire s'engage à la remplacer immédiatement par un élément équivalent prélevé sur son stock. Le délai de début d'intervention est fixé à deux (2) heures à compter de la réception, par le titulaire de l'appel.

Le délai de réparation ne doit pas dépasser 6 heures à compter de la réception, par le titulaire de l'appel.

Le CIMF acceptera de valider l'intervention après un test dans les quatre heures d'utilisation suivant la remise en état ; si pendant ce temps la panne n'apparaît pas, la machine sera considérée comme réparée. Dans le cas contraire, la machine sera considérée comme immobilisée à partir du moment où le titulaire est intervenu.

Le titulaire s'engage à faire venir de l'extérieur et à ses frais les spécialistes nécessaires et à se faire assister par le constructeur pour le dépannage dans le cas où la panne persiste pendant 48 heures calendaires et que l'intervention de son personnel local se révèle insuffisante.

La maintenance ne comprend pas :

- La peinture, le ravivage ou le nettoyage extérieur du matériel.
- L'entretien de l'installation électrique
- La réparation des dommages résultant :
  - d'une négligence ou d'une malveillance qu'un employé ou d'un tiers étranger,
  - d'un vol, d'une attaque et ses corollaires
  - des courts-circuits, de surtension, d'induction
  - d'incendie, d'impact de foudre et d'explosion quelle qu'en soit la nature (y compris les dommages lors de l'extinction et du sauvetage)
  - d'actions des fumées et des suies
  - de l'action de la nature telle que la tempête, les inondations, la grêle, les glissements de terrain

- de l'action de l'eau et de l'humidité, quelle qu'en soit la nature ainsi que les corrosions correspondantes lesquelles sont couvertes par l'assurance contractée par Le CIMF.

### **SERVICES SUR LOGICIELS :**

Le présent marché couvre tous les services sur logiciel nécessaires pour assurer d'une part un fonctionnement et une disponibilité optimums de la configuration et d'autre part son évolution compte tenu des mises à jour et des nouvelles versions décidées par les éditeurs.

En particulier, le présent marché donne à l'acquéreur le droit de bénéficier de :

- Toutes nouvelles versions de logiciel ou produit annoncée par les éditeurs dans le cadre des licences existantes.
- Toute mise à jour ou correctifs apportés à la version installée dans le cadre des licences existantes.
- L'engagement du titulaire d'intervenir sur le site de l'acquéreur en vue de résoudre les anomalies de fonctionnement de tout produit logiciel objet de ce marché.
- L'administration des logiciels en vue de satisfaire les besoins de l'acquéreur en terme de ressources
- L'engagement du titulaire d'assister l'acquéreur dans l'administration et l'optimisation de la configuration dans la limite de journées prévues.

Il reste entendu que l'installation et l'assistance nécessaires au bon démarrage de chaque produit nouvellement installé sont couverts par le présent marché et sont à la charge du titulaire.

La fourniture des licences payantes est à la charge de l'acquéreur soit par contrat du support ou par une nouvelle acquisition.

Toutefois, en cas de nécessité d'autres formations appropriées, celles-ci seront à la charge de l'acquéreur.

### **3- ADMINISTRATION DES EQUIPEMENTS ET DES LOGICIELS**

L'administration des équipements et des logiciels consiste à assurer les configurations nécessaires pour satisfaire les nouveaux besoins du CIMF en terme de ressources et de sécurité afin de permettre une exploitation adéquate des systèmes d'informations.

#### **Article 9. HORAIRE :**

Les interventions s'effectueront sur appel du CIMF conformément aux horaires suivants :

Toute la semaine du lundi au dimanche y compris les jours fériés pendant 24h/24h.

#### **Article 10. CHANGEMENT DE CONFIGURATION**

L'acquéreur se réserve le droit de répercuter sur le montant des factures semestrielles toute opération de mise hors d'état d'exploitation d'un ou de plusieurs éléments de la configuration. Pour cela, il avertira le titulaire de la date de début et de fin de ladite opération et ce, au moins un mois avant l'échéance de la période de paiement en cours.

#### **Article 11. ENREGISTREMENT DES RECLAMATIONS/INTERVENTIONS**

Les anomalies doivent être signalées au Titulaire par Fax ou par mail en indiquant leurs types et toutes informations utiles (Produit, Site, Personne à contacter, ...) afin que le service support se charge d'affecter les intervenants adéquats et spécialistes en la matière.

Les interventions auront lieu soit suite à une demande émise par le CIMF, soit de la propre initiative du Titulaire, lorsque ce dernier l'estimera nécessaire pour l'exécution de ses obligations contractuelles.

Les réclamations pourront donner lieu à une assistance téléphonique, une télémaintenance ou une intervention sur site, le Titulaire étant seul juge de la procédure la plus appropriée.

A chaque intervention, l'intervenant rédigera une Fiche d'intervention en 3 exemplaires qui seront signées et cachetées par le CIMF.

Un exemplaire sera consigné par le CIMF dans un classeur spécifique au présent contrat.

Le classeur sera maintenu par les deux parties et faisant foi en cas de contestation.

#### **Article 12. PENALITES DE RETARD**

Dans le cas où le temps d'immobilisation de certains ou de tous les équipements due à une panne de quelque nature que ce soit (pièce(s) défectueuse(s), erreur système, ..... ) dépasse le délai de six heures décomptées à partir de l'heure de réception de l'appel de l'acquéreur, le titulaire encourra une pénalité de retard égale à : 05% par demi-journée (unité minimale de référence) calculée sur la base du montant TTC de la maintenance annuelle des équipements immobilisés.

En cas où le titulaire n'assurera pas une ou plusieurs maintenances préventives des équipements, il encourra une pénalité de 05 % du montant TTC de la maintenance annuelle des équipements par opération de maintenance.

Pour l'action d'administration, si le fournisseur n'assure pas ses engagements pour les délais convenus, il encourra une pénalité de 05% par demi-journée (unité minimale de référence) calculée sur la base du montant TTC proposé pour l'action administration.

Le montant de la pénalité est déduit de la facture de maintenance du semestre considéré. En outre, il ne doit en aucun cas excéder le montant total de la maintenance.

#### **Article 13. SOUS-TRAITANCE**

Le titulaire ne pourra sous-traiter, pour tout ou partie de l'objet du marché, qu'après autorisation préalable de l'acquéreur.

Les sous-traitants seront considérés comme faisant partie du personnel du titulaire ; ce dernier demeurant le seul responsable des prestations exécutées par le ou les sous-traitants éventuels en qualité de contractant vis à vis du CIMF.

#### **Article 14. OBLIGATIONS DE L'ACQUEUREUR**

Le CIMF fournira au titulaire toutes les données, tous les documents et informations qu'il a à sa disposition et pouvant aider le titulaire à réaliser son marché dans les meilleures conditions. Il lui prêterait le concours qu'il peut raisonnablement demander en vue de l'acquittement de ses obligations dans le cadre de la réalisation de la mission.

#### **Article 15. OBLIGATIONS DU TITULAIRE**

Le titulaire est le seul responsable par sa qualité d'employeur des relations entre lui-même et le personnel qu'elle emploie pour assurer la maintenance.

Le titulaire du marché est tenu au secret professionnel et à l'obligation de discrétion en ce qui concerne toutes informations dont il aura connaissance au cours de la réalisation de sa mission. Cette obligation de discrétion s'étend à tous les intervenants qui seront chargés des prestations de la mission qu'elle que soit leur origine.



Le titulaire du marché est responsable de tout dommage corporel ou matériel causé par lui ou par son personnel aux personnes, logiciels à l'occasion de l'exécution de leurs travaux.

**Article 16. ELECTION DE DOMICILE**

Pour l'exécution de leurs obligations, le CIMF et le titulaire du marché, feront élection de domicile à leur adresse telle que résultant des divers documents constitutifs du marché à conclure.

Toute communication sera toujours faite par écrit et sera considérée comme reçue quand elle est délivrée personnellement ou postée aux dites adresses.

**Article 17. REGLEMENT DES DIFFERENDS ET ATTRIBUTION DES COMPETENCES**

En cas de litige, les parties conviennent de chercher ensemble la solution adéquate à leurs intérêts respectifs. Si le désaccord persiste, il sera soumis à l'avis de la commission des marchés compétente puis s'il y a lieu au Comité Consultatif de Règlement Amiable des litiges par la réglementation des marchés publics. A défaut de règlement amiable, le litige sera de la compétence exclusive des tribunaux de la ville de Tunis.

**Article 18. ELECTION DE DOMICILE**

Pour l'exécution de leurs obligations, le CIMF et le titulaire du marché, feront élection de domicile à leur adresse telle que résultant des divers documents constitutifs du marché à conclure.

Toute communication sera toujours faite par écrit et sera considérée comme reçue quand elle est délivrée personnellement ou postée aux dites adresses.

**Article 19. RESILIATION DU MARCHE**

L'acquéreur se réserve le droit de résilier le marché objet du présent Appel d'Offres dans l'un des cas suivants :

1. Sans préavis, si le soumissionnaire est déclaré en faillite ou sous le régime de redressement judiciaire.
2. Le titulaire déclare ne pas pouvoir exécuter ses engagements sans qu'il puisse invoquer un cas de force majeure, entre autres en modifiant la constitution des équipes proposées dans son offre, sans autorisation préalable du l'acquéreur.
3. Après mise en demeure restée infructueuse pendant un mois, en cas de non-respect de l'une des clauses du marché objet du présent Appel d'Offres.
4. S'il a été établi que le soumissionnaire du marché a failli à l'engagement, objet de la déclaration, de ne pas faire par lui-même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion d'un marché et des étapes de son exécution.
5. En application des dispositions du décret n°2014-1039 du 13 mars 2014, portant réglementation des marchés publics.
6. Au cas où le titulaire commet des actes frauduleux
7. Au cas où le titulaire n'a pas tenu ses engagements concernant la qualité des prestations requises par le présent marché.

L'acquéreur se réserve le droit de faire exécuter le marché par un tiers aux frais et risques de la partie aux torts de laquelle la résiliation est prononcée.

La résiliation du marché ne fera pas obstacle à la mise en œuvre des actions civiles ou pénales qui pourraient être intentées contre le titulaire en raison de ses fautes.

Le titulaire s'engage à ne plus procéder, dès réception de la décision de l'acquéreur, qu'à des opérations de liquidation du marché.

**Article 20. DROIT D'ENREGISTREMENT**

Les frais d'enregistrement sont à la charge du titulaire du marché et payables par lui-même.

**Article 21. VALIDITE DU MARCHE**

Le marché objet du présent cahier des charges ne sera valable qu'après sa signature par les parties contractantes.

**LE SOUMISSIONNAIRE**

**Nom, Cachet et Signature**

## PROJET DE CONTRAT DE MAINTENANCE LOT 4

ENTRE

**LE CENTRE INFORMATIQUE DU MINISTERE DES FINANCES**, dont le siège social est au Centre Urbain Nord (Matricule fiscal : 014174WN000), dénommé ci-après « CIMF » et représenté par son directeur général,

D'UNE PART

ET

La Société ....., dont le siège social est élu à ....., dénommé ci-après « **la société** ..... » et représenté par son .....,

D'AUTRE PART

Il a été arrêté et convenu ce qui suit :

### **Article 1. OBJET DU CONTRAT**

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions du support de la plateforme de collaboration Cisco, hébergé dans le Datacenter du CIMF, ainsi que les équipements de Telepresence installés dans les différentes structures du Ministère des Finances

La société ..... s'engage à assurer la maintenance préventive, curative, le support constructeur et la mise à jour de l'ensemble des composantes de la solution de collaboration pour une période de cinq (05) années.

La solution de collaboration est composée de :

- Deux (02) Serveurs Cisco Business Edition 7000H
- Deux (02) Serveurs Cisco Meeting Server 1000 (M5)
- Un (01) Cisco Webex Room 55
- Six (06) Cisco Webex Room Kit Plus
- Huit (08) Cisco Webex Room Kit
- Neuf (09) machines virtuelles

La société ..... est tenu essentiellement de :

- Assurer la Maintenance préventive de la solution de collaboration
- Assurer la maintenance Curative de la solution de collaboration
- Souscrire à un support constructeur auprès de Cisco, pour toutes les composantes de la solution de collaboration de collaboration
- Acquisition des licences et mise à jour de la plateforme de Collaboration
- Assurer la Maintenance évolutive de la solution de collaboration

La maintenance s'effectue sur site par la société .....

### **Article 2. SITES CONTRACTUELS**

Le présent contrat concerne le siège du CIMF ainsi que les sites mentionnés dans l'annexe 1 du Lot 4 de ce présent cahier des charges

### **Article 3. PIECES CONTRACTUELLES**

Les pièces contractuelles du marché sont :

- La soumission

- Le Cahier des clauses administratives particulières
- Le Cahier des clauses techniques particulières
- Le Bordereau des prix

Tous ces documents ont un caractère contractuel. En cas de divergence entre deux ou plusieurs pièces du marché, ce sont les dispositions de la pièce portant le numéro d'ordre le moins élevé dans l'énumération ci-dessus qui prévalent.

En cas de divergence entre les dispositions de la même pièce, ce sont les dispositions les plus restrictives qui primeront.

#### **Article 4. CAUTIONNEMENT DEFINITIF**

La caution provisoire de soumission du titulaire ne lui sera retournée qu'après son remplacement dans un délai de **vingt (20) jours** après la notification du marché, par un engagement d'une caution personnelle et solidaire à produire au lieu et place du cautionnement définitif (caution Bancaire définitive) établi obligatoirement, auprès d'une Banque Tunisienne et rédigé conformément au modèle joint en annexes A-3.

Cette caution sera libérée si le titulaire du marché s'est acquitté de ses obligations, **dans un délai d'un (01) mois après l'achèvement de la période contractuelle globale.**

Le montant de cette caution doit être égal à **trois pour cent (3%)** du montant annuel total TTC du marché.

Si le titulaire ne respecte pas ses engagements, la caution définitive sera mise en paiement de plein droit à la première demande écrite du CIMF, sans aucune démarche, et ce nonobstant tout autre recours en vue de faire supporter au titulaire défaillant le préjudice subi par le CIMF.

#### **Article 5. TYPE DE MARCHE**

Le présent marché est à prix forfaitaires fermes et non révisables durant toute la période d'exécution du marché.

#### **Article 6. DELAI D'EXECUTION DES TRAVAUX :**

Le délai global d'exécution de l'ensemble des travaux est fixé à une période d'une année renouvelable par tacite reconduction pour une durée ne dépassant pas trois (03) ans.

Tout délai imparti par le Marché au titulaire commence à courir à compter du lendemain de la notification de l'ordre de service prescrivant de commencer les travaux. Il expire à la fin du dernier jour de la durée prévue.

#### **Article 7. MODALITES DE PAYEMENT**

Les paiements du marché s'effectueront par le CIMF en fin de chaque semestre et sur présentation par le titulaire des factures et des justificatifs des interventions effectuées au titre de ce semestre.

Le règlement des factures s'effectuera dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date de dépôt de la liasse composée des pièces suivantes :

- Facture en quatre exemplaires.
- Originaux des bons d'interventions signés par le responsable chargé du suivi des travaux du CIMF.
- Attestation de solde ou attestation contentieuse délivrée par la C.N.S.S.

Les paiements seront effectués par virement bancaire ou postal au compte du titulaire et seront soumis aux retenues à la source conformément à la réglementation en vigueur.

## **Article 8.     PRESTATIONS OBJET DU MARCHÉ**

Le Titulaire assurera pour les équipements objet du marché, le service de ses techniciens nécessaires pour les maintenir en bon état de fonctionnement. Seront assurées, au titre du présent contrat et pendant la période de service, les prestations suivantes :

### **1- MAINTENANCE PREVENTIVE**

Le soumissionnaire s'engage à assurer une maintenance préventive trimestrielle « chaque trois (03) mois » dans le but de minimiser les risques de pannes et d'interruptions dans la solution de collaboration Cisco, assurant ainsi une disponibilité et une performance optimales

Il est tenu principalement à la :

- Vérification de la configuration des équipements de collaboration Cisco et s'assurer que les paramètres sont correctement définis et conformes aux meilleures pratiques recommandées.
- Mises à jour du firmware et des logiciels des composantes de la solution en suivant les versions les plus récentes et stables de ces derniers fournis par Cisco.
- Application des mises à jour de manière régulière pour bénéficier des corrections de bugs, des améliorations de sécurité et des fonctionnalités nouvelles ou améliorées.
- Nettoyage et entretien des équipements : Effectuer un nettoyage régulier des équipements physiques, tels que les serveurs, les caméras, les codecs, les écrans, etc. Enlever la poussière, les débris et les obstructions qui pourraient entraver leur fonctionnement normal.
- Surveillance proactive : prendre les mesures nécessaires pour surveiller les performances et les paramètres clés de la solution de collaboration Cisco. Cela permet de détecter les signes avant-coureurs de problèmes potentiels, tels que des seuils de capacité atteints, des erreurs de connexion ou des goulots d'étranglement réseau.
- Sauvegarde des configurations et des données : Effectuer les sauvegardes nécessaires de l'ensemble des composantes de la solution. Exécuter des tests périodiques de restauration pour vérifier la capacité de reprise après sinistre.
- Analyse des journaux et des rapports : Examiner régulièrement les journaux système, les rapports de performances et les rapports d'incidents pour détecter les tendances, les anomalies ou les problèmes potentiels.

### **2- MAINTENANCE CURATIVE**

Le soumissionnaire s'engage à assurer la maintenance curative, consistant à exécuter les travaux de dépannage, réparation, restauration des services des composantes de la solution suite aux pannes qui pourraient survenir. Un rapport détaillé des éventuelles incident doit être aussi fournis.

Dans ce cadre, le soumissionnaire est tenu principalement à :

- Identifier les problèmes, effectuer des étapes de dépannage pour isoler la cause racine du dysfonctionnement. Cela peut impliquer la vérification de la configuration des composantes de la solution, l'analyse des flux de trafic réseau, ou le test des fonctionnalités spécifiques de la solution de collaboration.
- Réparer : Une fois la cause du problème identifiée, procéder à la réparation de la solution de collaboration Cisco. Cela peut impliquer **le remplacement de composants défectueux**, la réinstallation du logiciel, ou l'application de correctifs et de mises à jour.

- Restaurer les services : Une fois que la réparation est effectuée, restaurer les services de collaboration Cisco pour assurer leur fonctionnement normal. Cela peut nécessiter des redémarrages d'appareils, des rétablissements de configurations ou des tests de fonctionnement.
- Documenter : Faire un rapport détaillé de l'incident, y compris les étapes de dépannage et de réparation effectuées. Cela permet de conserver un historique des problèmes et de faciliter la résolution plus rapide d'incidents similaires à l'avenir.

Lorsqu'une composante se trouve indisponible par suite de fonctionnement défectueux d'un élément, organe ou dispositif inclus dans cette machine ou dans une autre machine à laquelle elle est asservie et si sa réparation sur place s'avère impossible, le titulaire s'engage à la remplacer immédiatement par un élément équivalent prélevé sur son stock. Le délai de début d'intervention est fixé à deux (2) heures à compter de la réception, par le titulaire de l'appel.

Le CIMF acceptera de valider l'intervention après un test dans les quatre heures d'utilisation suivant la remise en état ; si pendant ce temps la panne n'apparaît pas, la machine sera considérée comme réparée. Dans le cas contraire, la machine sera considérée comme immobilisée à partir du moment où le titulaire est intervenu.

Le titulaire s'engage à faire venir de l'extérieur et à ses frais les spécialistes nécessaires et à se faire assister par le constructeur pour le dépannage dans le cas où la panne persiste pendant 48 heures calendaires et que l'intervention de son personnel local se révèle insuffisante.

### **3- LE SUPPORT CONSTRUCTEUR**

Le soumissionnaire doit souscrire à un support constructeur auprès de Cisco, pour toutes les composantes de la solution de collaboration objet de ce lot 4 du cahier des charges.

Le but est de bénéficier d'un support technique et d'une expertise approfondie pour la résolution des problèmes qui peut survenir, notamment :

- Support technique : Il permet de contacter les experts de Cisco à travers par le biais d'un système de ticket d'assistance en ligne pour obtenir de l'aide en cas de problème technique.
- Le dépannage et résolution des problèmes : En cas de dysfonctionnement de la solution de collaboration, le support constructeur peut aider à diagnostiquer les problèmes et à les résoudre rapidement.
- Mises à jour logicielles : bénéficier des mises à jour logicielles régulières pour la solution de collaboration Cisco. Cela inclut les correctifs de sécurité, les correctifs de bugs, les améliorations des fonctionnalités, etc.
- Autorisation de retour de marchandise « RMA » : si une composante de la solution de collaboration s'est avérée défectueuse et nécessite un remplacement ou une réparation, le soumissionnaire s'engage à demander une RMA auprès du constructeur Cisco. Une solution provisoire de contournement doit être implémenter par le soumissionnaire en attendant l'expédition de la nouvelle composante de remplacement.

### **4- ACQUISITION DES LICENCES ET MISE A JOUR DE LA PLATEFORME DE COLLABORATION**

Le soumissionnaire est demandé à acquérir/renouveler toutes les licences expirées de la solution de collaboration, notamment la composante « Cisco Unified Communication Manager » pour la partie téléphonie sur IP (ToIP) de la version 12.5 vers la version 14 « annexe T-1 » ainsi que les licences couvrants l'ensemble des postes de téléphones IP et les équipements de la Telepresence « annexe T-1 ».

La solution est composée principalement de :

- Un cluster, de trois (03) machines virtuelles, Cisco Unified Communication Manager version 12.5
- Un cluster, de deux (02) machines virtuelles, Cisco Unity connection version 12.5
- Un cluster, de deux (02) machines virtuelles, Cisco IM and Presence version 12.5
- Une (01) machine virtuelle Cisco Expressway Core version 12.5
- Une (01) machine virtuelle Cisco Expressway Edge version 12.5

Dans ce cadre le soumissionnaire s'engage à réaliser les travaux de mise à jour des machines virtuelles et la migration des terminaux selon les recommandations du constructeur Cisco.

Le soumissionnaire est tenu de fournir la documentation suivante :

- Le planning de la migration
- Le document de la procédure de migration « NMP : Network Migration PLAN » : ce document détaille les étapes et les configurations à réaliser lors de la migration
- Le plan de rollback
- Le cahier de recettes : ce document contient les tests unitaires à faire pour valider le bon déroulement de la migration

#### **5- MAINTENANCE EVOLUTIVE**

Le soumissionnaire s'engage à livrer gratuitement, les nouveaux releases majeurs et mineurs de la solution de collaboration recommandés par le constructeur. Ainsi, il doit communiquer au CIMF, la liste des dates de « End Of Life », « End Of Sale » et « End Of Support » pour toutes les composantes matérielles et les logicielles de la solution de collaboration.

#### **Article 9. HORAIRE :**

Les interventions s'effectueront sur appel du CIMF conformément aux horaires suivants :  
Toute la semaine du lundi au dimanche y compris les jours fériés pendant 24h/24h.

#### **Article 10. CHANGEMENT DE CONFIGURATION**

L'acquéreur se réserve le droit de répercuter sur le montant des factures semestrielles toute opération de mise hors d'état d'exploitation d'un ou de plusieurs éléments de la configuration. Pour cela, il avertira le titulaire de la date de début et de fin de ladite opération et ce, au moins un mois avant l'échéance de la période de paiement en cours.

#### **Article 11. ENREGISTREMENT DES RECLAMATIONS/INTERVENTIONS**

Les anomalies doivent être signalées au Titulaire par téléphone, Fax ou par mail en indiquant leurs types et toutes informations utiles (Produit, Site, Personne à contacter, ...) afin que le service support se charge d'affecter les intervenants adéquats et spécialistes en la matière.

Les interventions auront lieu soit suite à une demande émise par le CIMF, soit de la propre initiative du Titulaire, lorsque ce dernier l'estimera nécessaire pour l'exécution de ses obligations contractuelles.

Les réclamations pourront donner lieu à une assistance téléphonique, une télémaintenance ou une intervention sur site, le Titulaire étant seul juge de la procédure la plus appropriée.

A chaque intervention, l'intervenant rédigera une Fiche d'intervention en 3 exemplaires qui seront signées et cachetées par le CIMF.

Un exemplaire sera consigné par le CIMF dans un classeur spécifique au présent contrat.

Le classeur sera maintenu par les deux parties et faisant foi en cas de contestation.

**Article 12. PENALITES DE RETARD**

Dans le cas où le temps d'immobilisation de certains ou de tous les équipements due à une panne de quelque nature que ce soit (pièce(s) défectueuse(s), erreur système, ..... ) dépasse les délais mentionnés dans les tableaux « délais d'intervention » et « délais de réparation », le titulaire encourra une pénalité de retard égale à : 05% par demi-journée (unité minimale de référence) calculée sur la base du montant TTC de la maintenance annuelle des équipements immobilisés.

En cas où le titulaire n'assurera pas une ou plusieurs maintenances préventives des équipements, il encourra une pénalité de 05 % du montant TTC de la maintenance annuelle des équipements par opération de maintenance.

Le montant de la pénalité est déduit de la facture de maintenance du semestre considéré. En outre, il ne doit en aucun cas excéder le montant total de la maintenance.

**Article 13. SOUS-TRAITANCE**

Le titulaire ne pourra sous-traiter, pour tout ou partie de l'objet du marché, qu'après autorisation préalable de l'acquéreur.

Les sous-traitants seront considérés comme faisant partie du personnel du titulaire ; ce dernier demeurant le seul responsable des prestations exécutées par le ou les sous-traitants éventuels en qualité de contractant vis à vis du CIMF.

**Article 14. OBLIGATIONS DE L'ACQUEREUR**

Le CIMF fournira au titulaire toutes les données, tous les documents et informations qu'il a à sa disposition et pouvant aider le titulaire à réaliser son marché dans les meilleures conditions. Il lui prêtera le concours qu'il peut raisonnablement demander en vue de l'acquittement de ses obligations dans le cadre de la réalisation de la mission.

**Article 15. OBLIGATIONS DU TITULAIRE**

Le titulaire est le seul responsable par sa qualité d'employeur des relations entre lui-même et le personnel qu'elle emploie pour assurer la maintenance.

Le titulaire du marché est tenu au secret professionnel et à l'obligation de discrétion en ce qui concerne toutes informations dont il aura connaissance au cours de la réalisation de sa mission. Cette obligation de discrétion s'étend à tous les intervenants qui seront chargés des prestations de la mission qu'elle que soit leur origine.

Le titulaire du marché est responsable de tout dommage corporel ou matériel causé par lui ou par son personnel aux personnes, logiciels à l'occasion de l'exécution de leurs travaux.

Le titulaire du marché s'engage à maintenir les équipements et logiciels, couverts par le présent contrat, en bon état de fonctionnement. Il s'engage à mettre à la disposition du CIMF toute documentation relative à la bonne exécution du présent contrat.

Le titulaire du marché s'engage à intervenir dans les délais prescrits dans les tableaux « délais d'intervention » suite à la notification, écrite par mail ou par Fax, de la panne par le client ou par téléphone. Suite à l'intervention, il fournira au CIMF une fiche complète comportant la nature du problème, les travaux effectués et les mesures à prendre pour éviter que cela se reproduise.

Le titulaire du marché s'engage à respecter les délais de réparation mentionnés dans les tableaux « délais de réparation »



Le titulaire du marché doit tenir le client au courant d'un éventuel changement de numéros d'appel et/ou de son adresse.

Toutes modification au calendrier et aux opérations de maintenance préventive sera faite d'un commun accord.

Un PV de maintenance préventive sera maintenu et sera rempli par le support Fournisseur (signé et caché) et il sera contre signé par le représentant du CIMF.

Un PV de maintenance curative indique la nature d'anomalie détectée et l'ensemble des actions recommandations tirées lors de l'intervention,

A chaque apparition d'une note constructeur (de type « Release note » par exemple), le titulaire du marché doit notifier le CIMF au plus tard 7 jours ouvrables après.

Le titulaire du marché doit également fournir une attestation (électronique et/ou sur papier) confirmant toutes les informations sur le contrat de support et maintenance avec le constructeur.

Le titulaire du marché a la responsabilité de maintenir le matériel et le logiciel inclus dans le contrat à la dernière version stable et recommandée par le constructeur.

Pour l'installation des licences, des correctifs, patches et des upgrades des systèmes d'exploitation :

- Le titulaire du marché doit réaliser toutes les sauvegardes nécessaires avant d'entamer toute opération de mise à jour et/ou installation des correctifs, patches, licences, ....
- Il doit décrire pour chaque équipement la procédure détaillée de réalisation de toute Installation ainsi que la procédure de restauration (roll back) au dernier état fonctionnel du système.

Toutes ces installations devraient être effectuées par le titulaire en présence d'un représentant du CIMF.

Le titulaire du marché s'engage à respecter les bonnes pratiques de sécurité, ainsi que les recommandations de l'équipe sécurité informatique du CIMF.

Le titulaire du marché doit spécifier clairement la procédure d'escalade en cas d'insatisfaction du support technique, Il doit maintenir les équipements et les applications, couverts par le Contrat de maintenance, en bon état de fonctionnement

Le titulaire du marché est tenu de garder secrète toute information ayant un caractère confidentiel ou tout document technique ou commercial du CIMF pendant la durée du contrat et même après la fin de celui-ci.

#### **Article 16. ELECTION DE DOMICILE**

Pour l'exécution de leurs obligations, le CIMF et le titulaire du marché, feront élection de domicile à leur adresse telle que résultant des divers documents constitutifs du marché à conclure.

Toute communication sera toujours faite par écrit et sera considérée comme reçue quand elle est délivrée personnellement ou postée aux dites adresses.

#### **Article 17. REGLEMENT DES DIFFERENDS ET ATTRIBUTION DES COMPETENCES**

En cas de litige, les parties conviennent de chercher ensemble la solution adéquate à leurs intérêts respectifs. Si le désaccord persiste, il sera soumis à l'avis de la commission des marchés compétente puis s'il y a lieu au Comité Consultatif de Règlement Amiable des litiges par la réglementation des marchés publics. A défaut de règlement amiable, le litige sera de la compétence exclusive des tribunaux de la ville de Tunis.

**Article 18. ELECTION DE DOMICILE**

Pour l'exécution de leurs obligations, le CIMF et le titulaire du marché, feront élection de domicile à leur adresse telle que résultant des divers documents constitutifs du marché à conclure.

Toute communication sera toujours faite par écrit et sera considérée comme reçue quand elle est délivrée personnellement ou postée aux dites adresses.

**Article 19. RESILIATION DU MARCHE**

L'acquéreur se réserve le droit de résilier le marché objet du présent Appel d'Offres dans l'un des cas suivants :

1. Sans préavis, si le soumissionnaire est déclaré en faillite ou sous le régime de redressement judiciaire.
2. Le titulaire déclare ne pas pouvoir exécuter ses engagements sans qu'il puisse invoquer un cas de force majeure, entre autres en modifiant la constitution des équipes proposées dans son offre, sans autorisation préalable du l'acquéreur.
3. Après mise en demeure restée infructueuse pendant un mois, en cas de non-respect de l'une des clauses du marché objet du présent Appel d'Offres.
4. S'il a été établi que le soumissionnaire du marché a failli à l'engagement, objet de la déclaration, de ne pas faire par lui-même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion d'un marché et des étapes de son exécution.
5. En application des dispositions du décret n°2014-1039 du 13 mars 2014, portant réglementation des marchés publics.
6. Au cas où le titulaire commet des actes frauduleux
7. Au cas où le titulaire n'a pas tenu ses engagements concernant la qualité des prestations requises par le présent marché.

L'acquéreur se réserve le droit de faire exécuter le marché par un tiers aux frais et risques de la partie aux torts de laquelle la résiliation est prononcée.

La résiliation du marché ne fera pas obstacle à la mise en œuvre des actions civiles ou pénales qui pourraient être intentées contre le titulaire en raison de ses fautes.

Le titulaire s'engage à ne plus procéder, dès réception de la décision de l'acquéreur, qu'à des opérations de liquidation du marché.

**Article 20. DROIT D'ENREGISTREMENT**

Les frais d'enregistrement sont à la charge du titulaire du marché et payables par lui-même.

**Article 21. VALIDITE DU MARCHE**

Le marché objet du présent cahier des charges ne sera valable qu'après sa signature par les parties contractantes.

**LE SOUMISSIONNAIRE**

**Nom, Cachet et Signature**