



Union Tunisienne de Solidarité Sociale (UTSS)

CAHIER DES CHARGES
CONSULTATION N° 25/2025 :
CHOIX D'UN BUREAU SPECIALISE POUR
CONCEPTION ET INSTALLATION D'UN SYSTEME
INFORMATISE DE GESTION ET DE SUIVI DES
FINANCEMENTS (MICROCREDITS)

(Activité génératrice de revenu, petites entreprises,..)

Août 2025



CONTEXTE - OBJECTIFS

Article 1 : Contexte:

L'union Tunisienne de Solidarité Sociale « UTSS » est une ONG Tunisienne régie par la loi sur les associations qui œuvre pour le développement des liens de solidarité et d'entraide entre les personnes. Son programme de développement est un programme d'accompagnement à l'insertion socioéconomique et professionnelle. C'est aussi un catalyseur de l'organisation locale et le rapprochement des services.

Dans l'objectif de créer/ étendre les sources de revenu de ses bénéficiaires et à travers son programme de développement, l'UTSS a octroyé des petits financements à titre d'emprunt ou subvention (selon la source de financement).

Dans ce contexte et dans un objectif de bien gérer ce dossier, l'UTSS se propose de lancer une consultation pour le choix d'un bureau spécialisé pour concevoir et installer un système informatisé de gestion et de suivi des financements (Microcrédits).

Article 2 : Objectifs

Ce document a pour objectif de décrire notre projet web et de définir de manière synthétique les besoins fonctionnels et les besoins techniques ainsi que les attentes de notre organisation en matière de prestation de service.

Notre application de suivi du recouvrement des fonds, dans le contexte social, offre plusieurs fonctionnalités clés visant à faciliter la gestion des ressources financières. Elle est dédiée au suivi du recouvrement des fonds attribués aux projets sociaux, simplifiant la gestion financière, améliorant la transparence et renforçant la communication. Ainsi, elle contribue de manière significative à assurer le succès et la durabilité des initiatives sociales.

Cependant, nous restons ouverts aux propositions, aux idées et aux solutions complémentaires qui pourraient favoriser la réussite de ce projet.



CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES

ARTICLE 01 : OBJET DE LA CONSULTATION

Le présent cahier des charges a pour objet de définir l'ensemble des conditions relatives au choix d'un bureau spécialisé pour concevoir et installer un système informatisé de gestion et de suivi des financements (Microcrédits).

Article 02 : Définitions et interprétations

Il est attribué aux termes rencontrés dans le présent cahier des charges les significations suivantes :

- « UTSS » désigne l'Union Tunisienne de Solidarité Sociale.
- « Soumissionnaire », « fournisseur », « titulaire du marché » désignent la ou les personnes, firme ou société, participant à la concurrence pour la fourniture des prestations objet de la présente consultation.

ARTICLE 03 : CONDITIONS DE PARTICIPATION

L'ensemble de fournitures et travaux objets de cette consultation constituent un lot unique indivisible.

ARTICLE 04 : PIÈCES CONSTITUTIVES DE L'OFFRE

Le soumissionnaire doit faire parvenir son offre sous plis recommandé ou remis directement au bureau d'ordre central de l'UTSS à l'adresse suivante :

Union Tunisienne de Solidarité Sociale

1 rue de l'Assistance cite El khadra Tunis 1003.

Les plis doivent parvenir au plus tard le **29 Août 2025 avant 13H30** (Cachet du bureau d'ordre central de l'UTSS faisant foi).

L'enveloppe extérieure doit porter la mention :

« Consultation n° 25/2025 : Choix d'un bureau spécialisé pour concevoir et installer un système informatisé de gestion et de suivi des financements (Microcrédits) »

L'offre doit comporter :

1) Les documents administratifs suivants :

N°	Désignation	Remarques
01	Un extrait de registre national des entreprises	En cours de validité
02	Attestation d'affiliation à la CNSS	
03	Fiche de renseignements	Annexe n ° 01 dûment rempli, signé et cacheté du soumissionnaire.



04	Déclaration sur l'honneur de non-faillite	Annexe n ° 04 dûment rempli, signé et cacheté du soumissionnaire.
05	Déclaration sur l'honneur de non-appartenance	Annexe n ° 03 dûment rempli, signé et cacheté du soumissionnaire.
06	Déclaration sur l'honneur de non-influence	Annexe n ° 02 dûment rempli, signé et cacheté du soumissionnaire.
07	Le présent cahier des charges	Paraphé dans tous ces pages, signé et cacheté à la dernière page de chaque partie

2) Votre offre financière :

Votre meilleure offre des prix comportant :

- Les montants en Dinars Hors Taxes,
- Le montant de la TVA,
- Le montant Total en Dinars Toutes Taxes Comprises.

3) Les documents techniques suivants :

Désignation des documents	Mode de présentation	Obligation du soumissionnaire
Présentation de l'équipe intervenante avec les CV des intervenants tel que exigé par l'article 04 du présent CCT : - Chef de projet avec 05 ans d'expérience au minimum - et 04 membres de l'équipe	Annexe n° 05.	Les CV détaillés du chef de projet ainsi que de tous les intervenants doivent être signés par les intéressés et accompagnés des pièces justificatives en précisant le profil, les formations complémentaires, l'expérience professionnelle, les formations et le nombre d'applications ayant fait l'objet de leurs interventions.
Méthodologie et outils de développement qui seront utilisés dans le cadre du projet tel que exigé par l'article 04 du présent CCT	A présenter par le soumissionnaire	Paraphe à chaque page, date, signature et cachet.
Références du soumissionnaire	Annexe n° 06.	Paraphé et cacheté dans tous ces pages, signé et cacheté à la dernière page du document.
Planning prévisionnel de réalisation : 120 jours au	Annexe n° 07.	Paraphe à chaque page, date, signature et cachet à la dernière



maximum tel que exigé par l'article 03 du présent CCT		page du document.
Formulaire pour engagement concernant l'assistance au démarrage, le service après vente et la formation (trois sessions approfondies sur huit régions tel que exigé par l'article 12 du présent CCT).	Annexe n° 08.	Date, signature et cachet du soumissionnaire.

ARTICLE 05 : EVALUATION DES OFFRES

- Dans une première étape, procède à la vérification, outre des documents administratifs, à la correction des erreurs de calcul ou matérielles le cas échéant, et au classement de toutes les offres financières par ordre croissant.
- Dans une deuxième étape, procède 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.

ARTICLE 06 : CONFORMITÉ DES OFFRES

- Une offre est réputée conforme si elle répond aux conditions et spécifications des cahiers des charges.
- Toute offre non conforme aux conditions et spécifications des cahiers des charges ou qui comporte des réserves demeurées non levées est éliminée.
- Un soumissionnaire dont l'offre n'est pas retenue ne peut contester pour quelque motif que ce soit, le bien-fondé de la préférence donnée aux propositions d'un concurrent, ni être indemnisé de ce fait.
- L'UTSS se réserve le droit de ne pas donner suite à la consultation s'elle n'a pas obtenu de propositions qui lui paraissent acceptables. Dans ce cas, la consultation sera déclarée infructueuse et l'UTSS en avisera tous les soumissionnaires sans qu'aucun d'eux ne puisse prétendre à quelque indemnité que ce soit.

ARTICLE 07 : CHOIX DU SOUMISSIONNAIRE

Le soumissionnaire ayant présenté l'offre la moins disante qui réponde aux critères techniques minimaux exigés sera proposé par l'administration comme étant l'adjudicataire des engagements objet du Marché.



Un soumissionnaire, dont l'offre n'est pas retenue, ne peut contester pour quelque motif que ce soit, le bien-fondé de la préférence donnée aux propositions d'un concurrent, ni être indemnisé de ce fait.

ARTICLE 08 : DELAI D'EXECUTION

La mise en ligne doit être opérationnelle dans un délai de **120** jours au maximum à compter de la date de réception du bon de commande.

ARTICLE 09 : RECEPTIONS PROVISOIRE ET DEFINITIVE

Article 09.1 : Réception provisoire

- **Réception des documents**

Elle est tributaire de :

- L'achèvement dans les délais convenus contractuellement.
- La validation, par une commission ad-hoc, des produits livrables exigés du titulaire du marché (documents,...) désignés dans le cahier des clauses techniques CCT et résultant des différentes étapes du projet.

- **La réception de l'application**

Elle est tributaire de(s) :

- La démonstration sur le prototype ;
- La levée de toutes les réserves qui pourraient survenir au cours de la démonstration ;
- Essais de bon fonctionnement et tests de conformité dans un environnement réel en réseau (création d'une base de donnée de test, les tests de sécurité,...) ;
- La livraison des programmes sources et exécutables

- **La formation des utilisateurs**

Trois sessions de formation approfondies pour les utilisateurs afin de garantir une bonne prise en main de l'application. Huit régions sont concernées par chaque session de formation, en tenant compte de la répartition géographique des intervenants.

Suite à ces étapes, les résultats desdites opérations sont consignés dans un procès-verbal de réception provisoire signé contradictoirement par les représentants des deux parties contractantes.

Article 09.2 : Réception définitive

La réception définitive sera prononcée après :

- La réception provisoire sans réserves et l'acquittement du titulaire du marché de toutes ses obligations envers l'UTSS.
- Correction de toutes les anomalies détectées lors de la réception provisoire et l'expiration de la période de garantie.

Les résultats desdites opérations sont consignés dans un procès-verbal de réception définitive signé contradictoirement par les représentants des deux parties contractantes



ARTICLE 10 : PROPRIETE INTELLECTUELLE DE L'APPLICATION

L'UTSS est le seul titulaire de la totalité des droits patrimoniaux de propriété intellectuelle sur l'application (le logiciel) à développer. Elle détient exclusivement tous les droits cessibles, y compris les droits sur les manuels d'utilisation y relatifs. En l'occurrence, le titulaire du marché s'engage à ne pas vendre ou diffuser le logiciel, sous quelque forme ou marque, à quiconque.

A cet effet le titulaire du marché, dès l'achèvement partiel ou total de l'application en question, doit transférer à l'UTSS tous les droits d'exploitation, de reproduction, de représentation et d'usage, de la manière la plus large, pour toute la durée de la protection dont ladite application pourra faire l'objet. Le titulaire du marché, en conséquence, s'interdit d'exploiter à son profit tout ou partie de l'application réalisée, sous quelque forme que ce soit.

ARTICLE 11 : GARANTIE

- Le soumissionnaire s'engage à assurer le bon fonctionnement de l'application, les réparations et toutes autres nécessaires au maintien en bon état de fonctionnement durant la période de garantie qui prend effet à partir de la date de signature du procès-verbal de la réception provisoire.
- La période de garantie est fixée à **12 mois à partir de la réception provisoire sans réserves.**

ARTICLE 12 : PENALITE DE RETARD

Le fournisseur qui n'a pas exécuté ses obligations telles qu'indiquées dans le présent cahier des charges sera passible d'une pénalité d'un montant d'un **pour mille (1‰) par jour de retard** sur le montant total du marché concerné. Les pénalités seront appliquées sans préavis et leurs montant global ne doit pas dépasser cinq pourcent (5 %) du montant global du marché.

ARTICLE 13 : RETENUE DE GARANTIE

Il sera opéré une retenue de garantie de cinq pour cent (5%) du montant du marché.

La retenue de garantie ou le reliquat après déduction des sommes dues, est restituée au titulaire du marché après **trois (03) mois** de l'expiration du délai de garantie.

Toutefois la retenue de garantie peut être remplacée par une caution bancaire personnelle et solidaire d'égal montant.

ARTICLE 14 : VARIATION DES PRIX

Les prix (TTC) proposés par le soumissionnaire sont fermes et non révisables quelle que soit l'augmentation que pourraient subir les fournitures, les charges et taxes y afférents pendant la durée d'exécution du marché.



ARTICLE 15 : VARIATION DANS LA MASSE

L'UTSS se réserve le droit de diminuer ou d'augmenter la masse du marché dans une proportion de 20% sans que le soumissionnaire puisse prétendre à une indemnité ou modifier les conditions du marché initial. Au-delà de la proportion de 20% d'augmentation de la masse, un avenant sera nécessaire.

ARTICLE 16 : MODE DE PAIEMENT

Les paiements seront effectués par virement bancaire au compte courant qui sera donné par écrit par le fournisseur et sur production des pièces suivantes :

- Une facture en triple (3) exemplaires.
- Le procès verbal de réception provisoire dûment signé cacheté et ne comportant aucune réserve.

Le règlement se fera selon les modalités ci-après :

- 95% après la réception provisoire sans réserves
- 5% après la réception définitive sans réserves.

Tous les paiements seront effectués dans un délai n'excédant pas les 45 jours à partir de la réception des pièces sus visées.

ARTICLE 17 : RESILIATION DU MARCHÉ

L'UTSS se réserve le droit de résilier le contrat du marché dans les conditions suivantes :

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

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

- b) Lorsque le fournisseur s'est livré à des actes frauduleux, notamment sur la nature et la qualité de la prestation fournie.
- c) Lorsque les prestations fournies ne remplissent pas les conditions du marché et que le fournisseur ne les remplace pas sans indemnités dans un délai qui sera fixé par l'UTSS.
- d) Lorsque le fournisseur a failli à l'engagement de ne pas faire, par lui-même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents, en vue d'influencer sur les différentes procédures de la conclusion du marché et des étapes de sa réalisation.
- e) Lorsque le fournisseur a failli à garder le secret des informations ou connaissances, acquises par son personnel pendant ou à l'occasion des travaux effectués aux sites de L'UTSS.



ARTICLE 18 : REGLEMENT DES LITIGES

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

ARTICLE 19 : FRAIS DE TIMBRES ET D'ENREGISTREMENT

Les frais d'enregistrement du marché sont à la charge du fournisseur retenu. Il devra procéder au dit enregistrement et en délivrer à l'UTSS deux exemplaires originaux enregistrés.

ARTICLE 20 : VALIDITE DU MARCHE

Le présent marché prend effet dès sa notification au titulaire du marché, et ne sera valable qu'après approbation de l'UTSS sur avis favorable de la commission compétente.

Lu et Accepté

Tunis le :.....

Le Fournisseur (Cachet et signature)



CAHIER DES CLAUSES FONCTIONNELLES

Article 1 : Gestion des profils

Administrateurs système (console):

1. Gestion de la partie technique (bon fonctionnement du système)
2. Création des sources de financement.
3. Création des compagnes :
 - Création des projets
 - Choix des paramètres de saisie
4. Gestion de l'application
 - Création des profils (créations des rôles, création des utilisateurs et affectation des rôles aux utilisateurs.)
 - Création des logins
 - Backup (sauvegarde)

Administrateurs application (central) :

Niveau 1 :

- Validation pour études des dossiers
- Validation finale de dossiers avec approbation du montant
- Définir le budget global des compagnes par ligne de financement
- affecter le budget par gouvernorat du montant global déjà approuvé.
- Suivi des indicateurs (KPI région/globale)

Niveau 2 :

- Suivi des indicateurs (KPI région/globale)

Administrateurs régionaux :

Niveau 1 :

- Saisie des dossiers de demandes des financements
- Fixer les fréquences de visites de suivi (par compagne).
- Suivi des petits financements.
- Suivi des indicateurs régionaux (KPI région)

Niveau 2 :

- Suivi des dossiers en Recouvrement
- Suivi des dossiers en Contentieux

Niveau 3 :

- Suivi des indicateurs régionaux (KPI région)



Article 2 : Procédures

Cadrage :

Les sources de financement	Lignes de financement
<ul style="list-style-type: none">• Dans le cadre d'un projet de coopération• Financement régional• Fond de soutien• Subvention du programme de développement	<ul style="list-style-type: none">• Des financements remboursables (sans intérêts)• Des financements non remboursables (des dons/subventions)• Des financements hybrides (partie remboursable + partie don/subvention)

1. Procédures relatives à l'enregistrement par source de financement :

(Voir annexe 09) :

- a. Financement dans le cadre d'un projet : (procédure 1)
 - Règles définies par le bailleur de fond (ligne de financement, montant, échéancier de remboursement, délais, types des projets financés)
 - Liste validée des bénéficiaires.
 - b. Financement régional : (procédure 2)
 - Règles définies par le bailleur de fonds régional (ligne de financement, montant, échéancier de remboursement, délais, types des projets financés)
 - Liste validée des bénéficiaires.
- ⇒ Pour ces deux sources de financement, la candidature au financement, l'étude des dossiers de candidature et l'approbation de financement sont effectuées dans le cadre d'un comité technique constitué dans le cadre du projet. L'utilisateur régional est appelé à faire la saisie de dossier directement après approbation.
- c. Financement dans le cadre d'une subvention programme/fond de soutien : (procédure 3 et 4)
 - Réception des dossiers au niveau régional (hors application).
 - Vérification de la présence des documents (hors application).
 - Saisie des informations relatives aux demandeurs.
 - Enregistrement des documents scannés dans un dossier de partage créé par l'application sur un serveur dédié.
 - Envoi du dossier saisi, depuis l'application, à l'administrateur central pour étude. (les informations saisies seront affichées dans l'espace réservé à l'administrateur central de l'application sous forme d'un tableau, en attente d'action)
- ⇒ Préciser automatiquement le nombre de projets ainsi que les détails relatifs à ces projets pour chaque CIN introduite.
- ⇒ Permettre à l'administrateur de vérifier le nombre de projets par garant : en introduisant le numéro de la CIN du garant, le système affiche dans un tableau les projets relatifs à ce garant.
- Accord/mise en attente du dossier (ça dépend du financement demandé) par l'administrateur central.



- Effectuer une étude terrain (hors application).
- Envoyer un rapport en retour. La copie numérisée de ce rapport sera enregistrée sur le dossier de partage déjà créé.
- Envoyer l'accord de l'administrateur central avec la validation du montant final du financement. Il aura la possibilité de saisir le montant final approuvé dans un autre champ tout en gardant le montant de base demandé (pour plus de transparence).
- Validation de la participation de chaque source de financement dans le montant global. L'administrateur central saisira la contribution de chaque ligne de financement (en pourcentage) dans le montant final du financement dans des champs de saisie dédiés.
- Validation du pourcentage de remboursement : l'administrateur central choisira le pourcentage du remboursement du montant de financement global accordé.
- Lancement de la phase suivi. Dès la validation de l'administrateur central, le dossier saisi sera affiché dans le tableau dédié au suivi.

2. Phase d'enregistrement du demandeur de financement:

Paramètres de saisie :

- Nom et prénom
- Sexe
- Date de naissance
- Coordonnées CIN
- Numéro téléphone
- Adresse postale
- Adresse électronique
- Gouvernorat
- Délégation
- Localité
- Titre du projet
- Secteur d'activité
- Spécialité
- Montant alloué du financement
- Les détails variables relatifs à chaque projet, ces détails seront fixés au moment de la création de la compagnie par l'administrateur système.
- Taux d'intérêt.
- Répartition du budget par source de financement.
- Lignes de financement
- Nombre de mois/années de remboursement
- Le premier mois/année de remboursement
- Définir le nombre des échéances et les date de versement de ces échéances : le système divise le montant global de remboursement sur le nombre des échéances introduit pour définir le montant de chaque échéance



- Définir le nombre de traites (si différent du nombre des échéances) et les dates de régularisation/versement de ces traites: le système divise le montant global de remboursement sur le nombre de traites introduit pour définir le montant de chaque traite.
 - montant remboursé (si différent celui de l'échéance/ traite)
 - Coordonnées garant, si le processus nécessite un garant (voir annexe 12).
- ⇒ En validant les informations saisies, un échéancier se met en place automatiquement en utilisant les données relatives au remboursement (nombre de mois/années, date du premier mois de remboursement) avec le montant de chaque traite. (voir annexe 11).
- ⇒ Création d'un calendrier de suivi d'avancement de projet (automatiquement), en se basant sur la fréquence de visite choisie par l'administrateur système à la création de la compagnie.
- ⇒ Une convention sera générée automatiquement (voir annexe 10).

3. Phase de suivi :

- Un tableau de bord (Dashboard) contenant les indicateurs nécessaires ICP (KPI):
 - ✓ Les échéances à venir
 - ✓ Les échéances non honorées
 - ✓ Les traites réglées
 - ✓ Les traites non réglées.
 - ✓ Notifications des traites à régler une semaine avant la date.
 - ✓ Pourcentage de remboursement (total/détaillé)
 - ✓ Financements par source de financement
 - ✓ Financements par axe d'intervention
 - ✓ Financements par sexe
 - ✓ Financements par délégation
 - ✓ Financements par localité
 - ✓ Financements par compagnie. L'application fournira les détails des champs dynamiques créés par l'administrateur système lors de la création de la compagnie.
 - ✓ Budget total restant
 - ✓ Montant de remboursement par compagnie
 - ✓ Liste de visites planifiées par compagnie.
 - ✓ Total des projets en recouvrement
 - ✓ Total des projets en contentieux
- ⇒ Les indicateurs ICP(KPI) seront en 2 langues (français et arabe).
- ⇒ Permettre aux utilisateurs de vérifier les dossiers existants en introduisant le numéro de la CIN (afficher la liste des financements ainsi que leurs détails dans un tableau)
- Calendrier de visites par bénéficiaire sur toute la période du financement
- Tableau de suivi pour chaque visite effectuée avec un constat détaillé
 - ✓ Pourcentage d'avancement de la réalisation.
 - ✓ Recommandations en cas de défaillances (formations, financement supplémentaire)
 - ✓ Procès verbal de la visite effectuée (copie numérisée enregistrée dans le dossier de partage dédié).
- Echancier de remboursement



- ✓ Statut de la traite échue.
 - ✓ Remboursement reçu (partiel ou total)
 - ✓ Dons des organismes étrangers
 - ✓ Liste des actions en cas de non paiement (envoi d'un SMS de rappel au bénéficiaire et au garant, envoi d'un huissier).
 - ✓ Statut des anciennes traites.
 - ✓ Statut du dossier du bénéficiaire (suivi/recouvrement/contentieux).
- ⇒ Pour l'administrateur central, les ICP « KPI » seront calculés suivant un axe de temps choisi par l'utilisateur ainsi que par la région
- ⇒ Pour chaque administrateur régional, l'utilisateur aura accès seulement aux ICP « KPI » correspondants à son gouvernorat

Modification :

Le menu modification permet à l'utilisateur régional de pointer sur le dossier du bénéficiaire client en introduisant le numéro de sa CIN et d'accéder à son dossier pour introduire les modifications souhaitées.

La validation des modifications introduites ne sera prise en compte par le système que suite à la validation de l'administrateur régional.

4. Phase de recouvrement :

- En cas de traite non payée, l'administrateur régional aura la possibilité de relancer le bénéficiaire en lui envoyant un SMS de rappel ainsi qu'au garant.
- Le 2eme niveau d'intervention, est l'envoi d'un huissier pour inciter le bénéficiaire à payer la traite en question (ou la mensualité).les frais du huissier seront ajouté au montant de la mensualité en question sur une nouvelle ligne.
- Le dossier du bénéficiaire reste toujours dans le processus de suivi et conserve le même échéancier ainsi que le calendrier de visite.
- En cas de non paiement continu, l'administrateur régional changera le statut du dossier du « recouvrement» au « contentieux ».

5. Phase contentieux:

- Les dossiers en contentieux ne font plus partie de la liste des dossiers en suivi.
- Le montant total du financement est calculé (avec les frais de recouvrement et de litige).
- L'administrateur régional choisi le mode de paiement pour le montant calculé : total ou selon échéancier.
- L'échéancier du contentieux est traité indépendamment des échéanciers des dossiers en phase de suivi.
- Les documents en relation avec le litige seront numérisés et partagés dans un dossier spécifique.



Console administration système :

La console d'administration, également appelée « Tableau de Bord Administratif » (nous pouvons l'appeler TBA), doit permettre à l'administrateur système de gérer et de superviser l'application en question. Elle doit offrir un moyen centralisé et convivial de configurer les paramètres, de surveiller les performances, de gérer les utilisateurs, de générer des rapports et d'effectuer d'autres tâches liées à l'administration.

Cette console doit permettre :

- **Gestion des Utilisateurs :** Création, modification et suppression de comptes utilisateurs, gestion des droits d'accès et des rôles.
- **Surveillance et Rapports :** Affichage des statistiques, des journaux d'activité, des performances du système, et génération de rapports.
- **Configuration :** Paramétrage des options et des réglages, gestion des préférences système.
- **Sécurité :** Gestion des politiques de sécurité, suivi des incidents de sécurité, gestion des certificats et des clés.
- **Gestion des Ressources :** Allocation et suivi des ressources système, comme l'espace disque, la mémoire, etc.
- **Journalisation et Audits :** Enregistrement des activités du système, création de journaux d'audit pour des raisons de sécurité et de conformité.
- **Notifications et Alertes :** Envoi d'alertes en cas d'événements critiques, par exemple, des pannes de système ou des tentatives d'accès non autorisées ainsi que les demandes de modifications des données.
- **Mises à Jour et Patches :** Gestion des mises à jour logicielles et des correctifs de sécurité.
- **Intégration avec d'autres Systèmes :** Possibilité de se connecter à d'autres systèmes ou services pour une administration centralisée.
- **Personnalisation de l'Interface :** Configuration des tableaux de bord selon les besoins spécifiques de l'administrateur.
- **Sauvegarde et Restauration :** Fonctionnalités pour sauvegarder et restaurer des configurations système.
- **Gestion des Erreurs et Dépannage :** Diagnostics des problèmes, suivi des erreurs système, et outils de dépannage.

Lu et Accepté

Tunis le :.....

Le Fournisseur (Cache et signature)



CAHIER DES CHARGES TECHNIQUES

Article 1 : Architecture technique

L'architecture de notre application sera une architecture à page unique, également appelée Single-Page Application (SPA) : l'ensemble de l'application repose sur une seule page. Une fois que l'utilisateur a lancé notre application, il n'a pas besoin de naviguer vers d'autres pages web. L'application est conçue de manière à être suffisamment dynamique pour récupérer et rendre les écrans répondant aux exigences des utilisateurs au fur et à mesure de leur navigation dans l'application elle-même.

- **Choix de la technologie:**
 - **Logiciel de gestion de base de données:** MySQL
 - **Backend :** utilisation de la framework spring Boot
 - **Frontend :** utilisation de la framework angular
 - **API :** définir les points d'API pour l'intégration avec d'autres systèmes le cas échéant.
- **Exigences techniques :**
 - **Scalabilité :** Assurer que l'architecture est conçue pour être évolutive en fonction des besoins futurs.
 - **La facilité de maintenance.**

Article 2 : Méthodologie de gestion du projet

- **Suivi de l'exécution:**
 - **Méthodologie agile :** le maître d'œuvre est appelé à adopter une approche agile pour la gestion de notre projet, caractérisée par des itérations régulières. Cette méthodologie permet une flexibilité accrue, favorise la collaboration étroite avec les parties prenantes et assure une adaptation constante aux changements éventuels tout au long du cycle de développement.
 - **Outils de gestion de projet :** le prestataire doit assurer une gestion efficace des tâches et du suivi, à travers l'utilisation des outils tels que Jira et Trello. Ces plateformes sont reconnues pour leur capacité à organiser les projets, à attribuer des tâches, à suivre les progrès et à faciliter la communication au sein de votre équipe. L'utilisation de ces outils contribuera à maintenir la transparence, à améliorer la collaboration et à garantir la traçabilité des activités tout au long du processus de développement de l'application.

Article 3 : Planning prévisionnel

- La mise en ligne doit être opérationnelle dans un délai de 120 jours à compter de la date de réception du bon de commande.
- Le maître d'œuvre est appelé à fournir un planning de réalisation détaillé pour le déroulement de projet.



Article 4 : Critères de sélection de dossier technique:

Critère 1 : la composition de l'équipe du projet

L'équipe responsable de la réalisation de ce projet doit être composée des membres suivants :

- Un chef d'équipe: ingénieur en développement web avec une expérience significative de minimum 5 ans.
 - Concepteur UI/UX certifié
 - Développeur front-end Angular certifié
 - Développeur back-end Spring boot certifié
 - Testeur logiciel (certifié ISTQB)
- Le maître d'œuvre est appelé à fournir tous les justificatifs nécessaires qui prouvent les compétences techniques citées précédemment (Diplômes, CV, certifications)

Critère 2 : La sélection du bureau la société de développement web est basée sur son savoir-faire.

Le maître d'œuvre est appelé à fournir tous les projets de références CRM réalisés préalablement avec les liens nécessaires pour consulter le contenu des réalisations précédentes.

NB : Il sera nécessaire de nous fournir un PV de réception signé par vos clients pour chaque application livrée. Dans le cas où les projets de références sont hébergés en ligne, il faudra préciser les liens vers ces applications.

Critère 3 : Les outils utilisés pour mener le projet.

Le maître d'œuvre est appelé à fournir tous les outils techniques adoptés pour la réalisation de ce projet. Il doit respecter les exigences techniques mentionnées dans la partie architecture technique (Article 1 du CCTP) et la partie méthodologie de gestion de projet (Article 2 du CCTP). Le prestataire devra préciser tous les outils supplémentaires utilisés dans la réalisation de ce projet.

Article 5 : Données de Base

Le maître d'ouvrage est chargé de fournir en détail les données essentielles pour le projet. À titre d'exemple, cela pourrait inclure :

- Informations sur les bénéficiaires du projet.
- Liste détaillée des utilisateurs impliqués dans le système.
- etc.

Il revient au maître d'ouvrage de veiller à ce que toutes les informations nécessaires soient clairement définies et communiquées, afin de garantir une compréhension approfondie des besoins et des attentes du projet.



Article 6 : Langue des éditions

Toutes les éditions de l'application seront disponibles en langue arabe afin de garantir le respect de la langue officielle de l'administration tunisienne. Cette démarche vise également à faciliter la lecture des différentes éditions par les utilisateurs potentiels, assurant ainsi une accessibilité linguistique optimale et une meilleure compréhension du contenu.

Article 7 : Phase de Test

- Stratégie de test : Il incombe au maître d'œuvre de définir les types de tests, tels que les tests unitaires, d'intégration et système, qui seront adoptés pour assurer la qualité du projet. De plus, il doit spécifier les outils qui seront utilisés dans le cadre de ces tests afin d'optimiser l'efficacité du processus de contrôle qualité.
- Le prestataire est tenu d'élaborer un plan détaillé pour chaque phase de test. Ce plan doit couvrir les différents types de tests mentionnés précédemment, en décrivant clairement les activités à entreprendre, les critères d'acceptation, les ressources nécessaires et les échéances associées à chaque étape du processus de test. Une planification minutieuse garantira une validation complète et rigoureuse du projet tout au long de son développement.

Article 8 : Validation Technique

- **Livrables Attendus:**
 - Guide d'utilisation détaillé par procédé.
 - Support technique avec des procédures de dépannage.
 - Documentation détaillée de l'architecture, des flux de données et des procédures de maintenance.
 - Une documentation détaillée sur la procédure de restauration.
 - Code source plus le modèle relationnel de la base de données
 - Note indiquant la bonne compréhension du terme de référence.
- **Test d'acceptation:**
 - Le maître d'œuvre est chargé de préparer un environnement de test permettant d'évaluer les différentes fonctionnalités de l'application. Cet environnement doit être conçu de manière à permettre une évaluation complète et précise de toutes les caractéristiques de l'application.
 - Les fonctionnalités qui auront été testées et approuvées par l'équipe technique de l'UTSS feront l'objet d'un Procès-verbal (PV) de réception provisoire. Ce document officiel consignera de manière formelle l'approbation des fonctionnalités testées, marquant ainsi une étape clé dans le processus de validation de l'application.



Article 9 : Hébergement + Nom de Domaine:

- Le maître d'œuvre assumera la responsabilité de l'hébergement de l'application prévue. Le déploiement sur le web se fera sur le serveur privé virtuel (VPS) de l'UTSS, comprenant deux machines virtuelles dédiées à cet effet. (Voir annexe 14)
- Le maître d'ouvrage communiquera ultérieurement le nom de domaine, qui sera défini en collaboration avec l'hébergeur. Cette étape permettra d'assurer une intégration fluide de l'application dans l'environnement en ligne, en garantissant la correspondance adéquate entre le nom de domaine choisi et l'hébergement déployé.

Article 10 : Sécurité

- Stratégie de sécurité : Nous mettrons en place une stratégie de sécurité robuste en utilisant un protocole tel que HTTPS pour assurer la confidentialité et l'intégrité des données transitant sur l'application.
- Les données confidentielles seront systématiquement cryptées afin de garantir leur confidentialité et leur sécurité tout au long de leur traitement.
- Le hachage sera appliqué pour assurer l'intégrité des données, garantissant ainsi qu'elles n'ont pas été altérées pendant leur stockage ou leur transmission.
- Nous mettrons en œuvre une gestion rigoureuse des droits d'accès afin de contrôler l'accès aux données sensibles.

Article 11 : Sauvegarde et restauration des données

L'objectif de la sauvegarde est de protéger contre la perte de données et de permettre une reprise après sinistre. Les données critiques à sauvegarder incluent la base de données, les documents financiers, et autres informations essentielles.

- **Fréquence des sauvegardes :**
 - Sauvegardes complètes : Elles seront réalisées de manière hebdomadaire pour assurer la capture intégrale des données.
 - Sauvegardes incrémentielles : Ces sauvegardes, qui enregistrent uniquement les changements depuis la dernière sauvegarde complète, seront effectuées quotidiennement pour optimiser l'efficacité du processus.
- **Emplacement de stockage :** Les sauvegardes seront stockées à distance sur un serveur dédié, garantissant ainsi une sécurité accrue et facilitant la récupération en cas de besoin.

Il est essentiel de souligner l'importance de tester régulièrement la restauration des sauvegardes pour garantir l'efficacité du processus de sauvegarde et assurer la disponibilité des données en cas de besoin.



Article 12 : Formation

Nous allons planifier trois sessions de formation approfondies pour les utilisateurs afin de garantir une bonne prise en main de l'application. Huit régions sont concernées par chaque session de formation, en tenant compte de la répartition géographique des intervenants. Vous êtes mené à préparer un plan de formation qui décrit le programme de formation pour les utilisateurs finaux et les administrateurs.

Article 13 : Assistance et maintenance:

- **Assistance aux pannes:**
 - Une assistance rapide sera fournie en cas de dysfonctionnement de l'application.
 - Procédures pour gérer les pannes critiques.
- **Maintenance préventive :**
 - Des mesures proactives seront mises en place pour prévenir les problèmes potentiels.
- **Maintenance évolutive:**
 - Planifier les mises à jour régulières pour assurer la stabilité et la sécurité du système.
 - Des mises à jour régulières seront effectuées pour répondre aux besoins changeants.

Lu et Accepté

Tunis le :.....

Le Fournisseur (Cachet et signature)



ANNEXES



ANNEXE 01 : FICHE DES RENSEGNEMENTS

Nom, Prénom/ Raison sociale.....

Cadre juridique :

Adresse :

Tel :Fax.....

Enregistrée au registre national des entreprises sous le N° :

Identifiant Fiscal :

Nom et prénom et fonction du vis-à-vis du fournisseur :

.....

Tunis le :

Le soumissionnaire

(Cachet et signature)



ANNEXE 02 : DECLARATION SUR L'HONNEUR DE NON INFLUENCE

Je soussigné (Nom, Prénom, Profession et demeure)

Représentant de la société :

Enregistrée au registre national des entreprises sous le N° :

Faisant élection de Domicile à :

Ci-après dénommer « le soumissionnaire »

Déclare sur l'honneur n'avoir pas fait et m'engage de ne pas faire par moi-même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion du dit marché et des étapes de sa réalisation.

Tunis le :

Le soumissionnaire

(Cachet et signature)



ANNEXE 03 : DECLARATION SUR L'HONNEUR DE NON APPARTENANCE

Je soussigné (Nom, Prénom, Profession et demeure)

Représentant de la société :

Enregistrée au registre national des entreprises sous le N° :

Faisant élection de Domicile à :

Ci-après dénommé « le soumissionnaire »

Déclare sur l'honneur que je n'étais pas un agent au sein de l'UTSS ou que j'ai cessé mon activité depuis plus que cinq ans.

Tunis le :

Le soumissionnaire

(Cachet et signature)



ANNEXE 04 : DECLARATION SUR L'HONNEUR DE NON FAILLITE OU DE NON REDRESSEMENT JUDICIAIRE PAR LE SOUMISSIONNAIRE

(En application de l'alinéa 4 de l'article 56 du Décret n° 2014-1039 du 13 mars 2014, portant réglementation des marchés publics)

Je soussigné (Nom, prénom et fonction)

Représentant de la Société

.....

Faisant élection de domicile à (adresse complète)

.....

Dans le cadre de ma participation à la consultation n° 25/2025, je déclare formellement ne pas me trouver en état de faillite ou de liquidation judiciaire.

Fait à le

Le soumissionnaire

(Cachet et signature)



ANNEXE 05 : PRESENTATION DE L'EQUIPE INTERVENANTE AVEC LES CV

Qualification de l'équipe intervenante	Réponses du soumissionnaire						
	Nom et prénom	Fonction	Diplôme	Expérience	Outils maîtrisés	Formations complémentaires	Références
Chef de projet							
Concepteur UI/UX certifié							
Développeur front-end Angular certifié							
Développeur back-end Spring boot certifié							
Testeur logiciel (certifié ISTQB)							
Autre membres							

....., le

**Signature et Cachet
du Soumissionnaire**



**ANNEXE 07 : PLANNING PREVISIONNEL
DE REALISATION**

N°	Etape / Intervenant	Durée

....., le

**Signature et Cachet
du Soumissionnaire**



ANNEXE 08 : FORMULAIRE POUR ENGAGEMENT CONCERNANT L'ASSISTANCE AU DEMARRAGE, LA REPRESENTATION, LE SERVICE APRES VENTE ET LA FORMATION

Je soussigné (ou nous soussignés)
m'engage à :

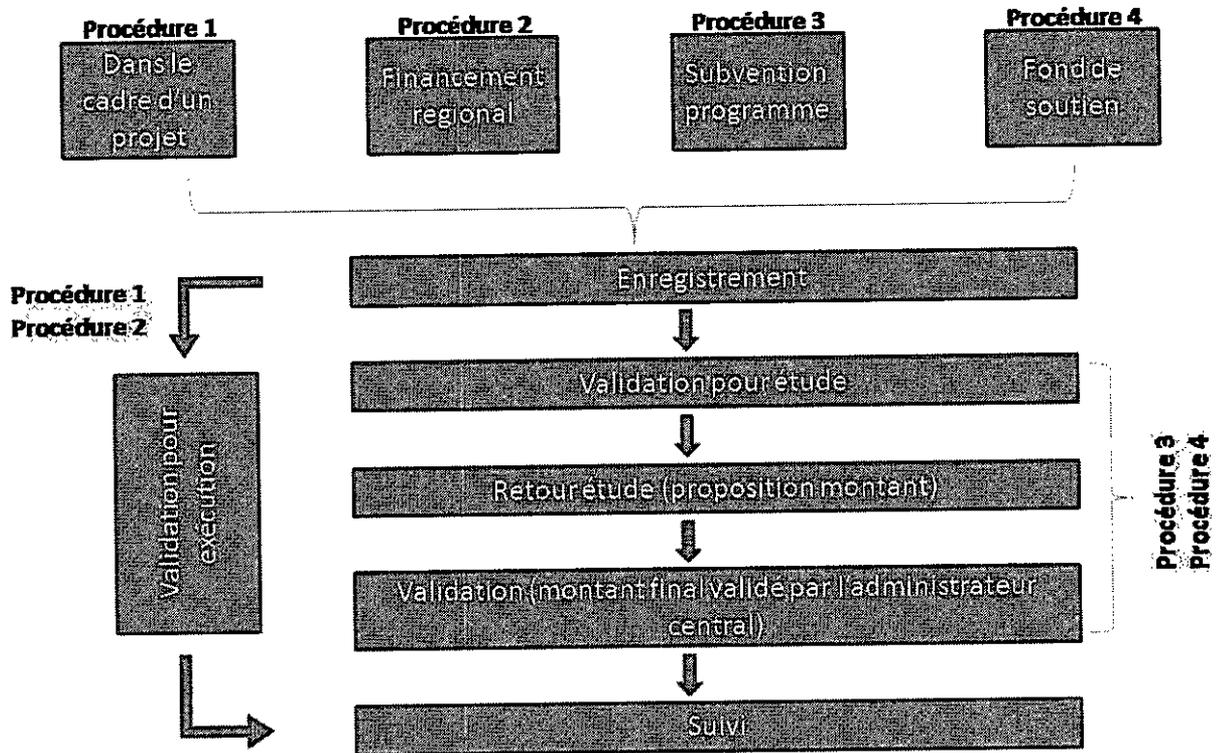
- 1) Assurer trois sessions de formation approfondies pour les utilisateurs afin de garantir une bonne prise en main de l'application sur les huit régions concernées par chaque session de formation tout en tenant compte de la répartition géographique des intervenants.
- 2) Assurer une assistance au démarrage de l'exploitation de l'application livrée dans le cadre du marché d'une durée minimale de jours selon les conditions et modalités suivantes :
.....
.....
.....
- 3) Assurer la représentation, le service après-vente et la disponibilité. Le nombre et la qualification du personnel assurant la formation
.....
.....
.....

....., le

**Signature et Cachet
du Soumissionnaire**



ANNEXE 09 : PROCEDURES RELATIVES A L'ENREGISTREMENT PAR SOURCE DE FINANCEMENT





ANNEXE 10 : MODELE CONVENTION

الاتحاد التونسي للتضامن الاجتماعي
اللجنة الجهوية للتضامن الاجتماعي ب.....

اتفاقية تمويل

(مشروع:))

بين الممضين أسفله:

اللجنة الجهوية للتضامن الاجتماعي ب..... في شخص ممثلها القانوني ، رئيسها السيد..... الكائن مقره ب..... صاحب المعرف الجبائي عدد.....

من جهة،

السيدة(ة).....، باعث مشروع، صاحب(ة) ب.ت.و عدد.....،
صادرة ب..... بتاريخ.....،
عنوانه(ها).....

والسيدة(ة).....، الكفيل الضامن، صاحب ب.ت.و عدد.....
الصادرة ب..... بتاريخ..... والقاطن(ة).....
ب.....

من جهة أخرى.

توطئة

في إطار تنفيذ مكونات مشروع..... من ولاية..... وبالتحديد الأنشطة المدرة للدخل والهادفة إلى تحسين موارد رزق العائلات المحدودة الدخل وحثها على الاعتماد على الذات وبناء على رأي اللجنة الفنية المكلفة بتنفيذ هذا المشروع،

اتفقت الأطراف المذكورة أعلاه على مايلي:

الفصل الأول:

تمكن اللجنة الجهوية للتضامن الاجتماعي بولاية..... السيدة(ة)..... من سلفة قدرها..... وذلك لتمويل مشروع يتمثل في:



الفصل الثاني:

تعتبر الملاحق المصاحبة للاتفاقية جزءا لا يتجزأ منها ولها نفس القوة الملزمة للعقد .

الفصل الثالث:

يلتزم السيد(ة)..... بإرجاع السلفة المذكورة بنسبة مائة بالمائة وتكون عملية التسديد على شهرا مع مدة إمهال ب..... بداية من تسلم السلفة وذلك وفق جدول الاستخلاص الممضى في الغرض (الملحق عدد.....).

الفصل الرابع:

يتعهد السيد(ة).....ب:

الحفاظ على مشروع(ها) والعمل على تطويره كما يلتزم بقبول المراقبة الدورية لمشروع(ها) من طرف اللجنة الجهوية للتضامن الاجتماعي ب.....

إعلام اللجنة الجهوية للتضامن الاجتماعي والفريق المكلف بمتابعة المشروع بالصعوبات التي قد يمر بها المشروع.

الفصل الخامس:

لا يحق للسيد(ة)..... التفريط بالبيع أو المبادلة أو الإعارة أو بأي طريقة أخرى في جزء أو كل المشروع إلا بعد استخلاص كامل مبلغ السلفة.

وفي صورة التفريط بأي وجه كان، فإن جميع الدين المتبقي يحل بكامله ويكون المقترض والكفيل ملتزمان بالأداء متضامنين وتحسب كل المصاريف القانونية عليهما.

الفصل السادس:

يقع تجسيم مبلغ السلفة في عدد..... كميالية تتضمن كل واحدة منها جزء من مبلغ السلفة طبق الجدول(الملحق عدد.....) المرافق للاتفاقية التمويل وتكون مقبولة وممضاة من طرف المقترض والكفيل معا.

الفصل السابع:

في صورة عدم خلاص قسط واحد في الأجل المحددة له فإن جميع الدين المتبقي يحل بكامله ويكون المقترض والكفيل ملتزمان بالتضامن بأداء كامل المبلغ المستحق وكل المصاريف القانونية بما في ذلك مصاريف التقاضي والتنفيذ.

الفصل الثامن:

في صورة عدم احترام مقتضيات فصول هذا العقد من طرف المقترض تتولى اللجنة الجهوية للتضامن الاجتماعي في ش.م.ق تتبعه عدليا بمعية الكفيل متضامنين وتحملهما المصاريف القانونية بما في ذلك مصاريف التقاضي والتنفيذ.

الفصل التاسع:

يحق للجنة الجهوية إجراء العقل اللازمة وذلك حفاظا على حقها في خلاص الدين على كافة مكونات المشروع من تجهيزات ومعدات وحتى الأصل التجاري.



الفصل العاشر:

يكون الكفيل ملزماً بالأداء تجاه اللجنة الجهوية للتضامن في ش.م.ق ويحق لها تتبعه عدليا وإجراء كل العقل على أجره أو حتى مكتسباته لخلاص مبلغ السلفة.

الفصل الحادي عشر:

في صورة تشوب نزاعات بين الأطراف المتعاقدة فإن فضها يكون عن طريق المحاكم المختصة ترابيا.

الفصل الثاني عشر:

يدخل هذا العقد حيز التنفيذ ابتداء من تاريخ إمضائه.

حرر بـ..... في، في ستة نظائر أصلية لكل منها نفس الحجية.

الإمضاءات

رئيس اللجنة الجهوية للتضامن الاجتماعي

بـ.....

إمضاء باعث المشروع

(معرف به)

إمضاء الكفيل الضامن

(معرف به)



ANNEXE 11 : MODELE ECHANCIER - TRAITE

الاتحاد التونسي للتضامن الاجتماعي

اللجنة الجهوية للتضامن الاجتماعي بـ

جدول خلاص دين

المستفيد (باعث المشروع):

رقم بطاقة التعريف الوطنية:

العنوان:

مبلغ السلفة(د.....)

مدة تسديد السلفة:

تاريخ بداية الخلاص:

تاريخ انتهاء الخلاص:

الضامن الكفيل: السيد.....

رقم بطاقة التعريف الوطنية

العنوان:

رقم القسط	أجل الخلاص	المبلغ

المجموع:دينار

ألتزم بتسديد الدين في آجاله حسب الجدول المذكور أعلاه.

إمضاء الكفيل الضامن

(معرف به)

إمضاء باعث المشروع

(معرف به)



ANNEXE 12 : MODELE SI LE PROCESSUS NECESSITE UN GARANT

الاتحاد التونسي للتضامن الاجتماعي

اللجنة الجهوية للتضامن الاجتماعي بـ.....

بطاقة إرشادات كفيل ضامن

إني الممضي(ة) أسفله السيد(ة).....الكفيل الضامن، صاحب(ة) ب.ت.و عدد
صادرة بـ.....بتاريخ.....

أقر باستعدادي لإسناد كفالة بالتضامن لفائدة اللجنة الجهوية للتضامن الاجتماعي بـ.....، لضمان تسديد
السلفة المتخلدة بذمة السيد باعث المشروع، وصاحب ب.ت.و عدد.....
الصادرة بـ.....بتاريخ.....

والمقدرة بـ.....(د.....).

وأصرح على شرفي بصحة المعلومات التالية:

- العنوان الشخصي:.....
- رقم ب.ت.و.....
- رقم الهاتف الجوال الشخصي.....
- المهنة:.....
- المؤجر:.....
- مقر العمل (العنوان كامل):.....
- رقم الحساب البنكي.....

إمضاء

الكفيل الضامن



ANNEXE 13

اللجنة الجهوية للتضامن الاجتماعي ب.....

ضمان تسديد دين

اني الممضي اسفله:

صاحب (ة) ب ت و عدد:

المسلمة بتونس في:

تاريخ الولادة:

المهنة:

رقم الهاتف:

مكان العمل/المؤسسة:

المعرف البنكي او البريدي (RIB/RIP):

المؤسسة البنكية:

رقم الضمان الاجتماعي:

المعرف الوحيد عدد:

اتعهد بضمان تسديد القرض المتحصل عليه

السيد(ة):

صاحب (ة) ب ت و عدد:

من قبل اللجنة الجهوية للتضامن الاجتماعي في حال رفض المذكور

اعلاه تسديد أي مبلغ يحل اجلها وفق ما هو محدد بجدول السداد و الكمبيالات الممضاة للغرض

ببلدية: بتاريخ مضمن بكمبيالة تحت عدد :

بمبلغ جملي ب: ديناراً

من قبل اللجنة الجهوية للتضامن الاجتماعي في حال رفض المذكور اعلاه تسديد أي

مبالغ يحل اجلها وفق ما هو محدد بجدول السداد و الكمبيالات الممضاة للغرض ببلدية:

بتاريخ مضمن بكمبيالة تحت عدد : بمبلغ جملي ب: 0.000,000 ديناراً

ان الالتزامات الناتجة عن هذا الضمان بمقتضى هذا الكتب المستقل لها نفس الآثار لفائدة اللجنة الجهوية للتضامن

الاجتماعي كما لو أسندت الكفالة على كل كمبيالة او على كل وثيقة أو عقد ابرم بخصوص

القروض التي منحتها اللجنة كما يبقى هذا الضمان نافذ المفعول بداية من تاريخ إمضائه.

الا انه في صورة الرجوع فيه من طرف الضامن فان كل الالتزامات الجارية الى اليوم الذي تتوصل فيه اللجنة

الجهوية للتضامن الاجتماعي بما يفيد هذا التراجع تبقى مضمونة بهذا الضمان الذي لا يفقد مفعوله و يبقى ساريا

بين الاطراف الى ان تستوفي اللجنة جميع مستحقاتها أصـلا و فائضا و مصاريف تقاضي.

في:

الضامن (الإمضاء معرف به)



ANNEXE 14

CONFIGURATION DES DEUX MACHINES VIRTUELLES

