



INVITATION A SOUMISSIONNER (RFP)

NOM & ADRESSE DE L'ENTREPRISE	DATE : 21/09/2017
	REFERENCE : RFP 2017-17

Chère Madame/Cher Monsieur,

Nous vous demandons de bien vouloir nous adresser votre soumission au titre de **l'acquisition et mise en place d'un système de gestion de bureau d'ordre et de documents électroniques**.

Veuillez utiliser le formulaire figurant dans l'annexe 2 jointe aux présentes pour les besoins de la préparation de votre soumission.

Les soumissions peuvent être déposées jusqu'au **Mercredi 08 novembre 2017 à 17h00** par messenger ou DHL à l'adresse suivante :

Programme des Nations Unies pour le développement
41 bis impasse Louis Braille – Avenue Louis Braille – Cité El Khadhra – 1003 Tunis, Tunisie.
A l'attention de : [Monsieur le Représentant Résident du PNUD]
Tel : (216) 31 379 110 Fax : (216) 71 900 668

Votre soumission doit être rédigée en **français**, et assortie d'une durée de validité minimum de **120 jours**.

Dans le cadre de la préparation de votre soumission, il vous appartiendra de vous assurer qu'elle parviendra à l'adresse indiquée ci-dessus au plus tard à la date-limite. Les soumissions qui seront reçues par le PNUD postérieurement à la date-limite indiquée ci-dessus, pour quelque raison que ce soit, ne seront pas prises en compte

Les services proposés seront examinés et évalués en fonction de l'exhaustivité et de la conformité de la soumission et du respect des exigences indiquées dans la RFP et dans l'ensemble des autres annexes fournissant des détails sur les exigences du PNUD.

La soumission qui répondra à l'ensemble des exigences, satisfera l'ensemble des critères d'évaluation et possèdera le meilleur rapport qualité/prix sera sélectionnée aux fins d'attribution du contrat. Toute offre qui ne répondra pas aux exigences sera rejetée.

Toute différence entre le prix unitaire et le prix total sera recalculée par le PNUD. Le prix unitaire prévaudra et le prix total sera corrigé. Si le prestataire de services n'accepte pas le prix final basé sur le nouveau calcul et les corrections d'erreurs effectués par le PNUD, sa soumission sera rejetée.

Aucune modification du prix résultant de la hausse des coûts, de l'inflation, de la fluctuation des taux de change ou de tout autre facteur de marché ne sera acceptée par le PNUD après réception de la soumission. Lors de l'attribution du contrat ou du bon de commande, le PNUD se réserve le droit de modifier (à la hausse ou à la baisse) la quantité des services et/ou des biens, dans la limite de vingt-cinq pour cent (25 %) du montant total de l'offre, sans modification du prix unitaire ou des autres conditions.

Tout contrat ou bon de commande qui sera délivré au titre de la présente RFP sera soumis aux conditions générales jointes aux présentes. Le simple dépôt d'une soumission emporte acceptation sans réserve par le prestataire de services des conditions générales du PNUD figurant à l'annexe 3 des présentes.

Veuillez noter que le PNUD n'est pas tenu d'accepter une quelconque soumission ou d'attribuer un contrat/bon de commande et n'est pas responsable des coûts liés à la préparation et au dépôt d'une soumission par le prestataire de services, quels que soient le résultat ou les modalités du processus de sélection.

La procédure de contestation que le PNUD met à la disposition des fournisseurs a pour but de permettre aux personnes ou entreprises non retenues pour l'attribution d'un bon de commande ou d'un contrat de faire appel dans le cadre d'une procédure de mise en concurrence. Si vous estimez que vous n'avez pas été traité de manière équitable, vous pouvez obtenir des informations détaillées sur les procédures de contestation ouvertes aux fournisseurs à l'adresse suivante :

<http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/procurement/protestandsanctions/>.

Le PNUD encourage chaque prestataire de services potentiel à éviter et à prévenir les conflits d'intérêts en indiquant au PNUD si vous-même, l'une de vos sociétés affiliées ou un membre de votre personnel a participé à la préparation des exigences, du projet, des spécifications, des estimations des coûts et des autres informations utilisées dans la présente RFP.

Le PNUD applique une politique de tolérance zéro vis-à-vis des fraudes et autres pratiques interdites et s'est engagé à prévenir, identifier et sanctionner l'ensemble de ces actes et pratiques préjudiciables au PNUD, ainsi qu'aux tiers participant aux activités du PNUD. Le PNUD attend de ses fournisseurs qu'ils respectent le code de conduite à l'intention des fournisseurs de l'Organisation des Nations Unies qui peut être consulté par l'intermédiaire du lien suivant : http://www.un.org/depts/ptd/pdf/conduct_english.pdf

Nous vous remercions et attendons avec intérêt votre soumission.

Cordialement,
Unité Achat
PNUD Tunisie

Description des exigences

Contexte	Projet d'Appui à l'Instance de Prévention de la Torture Phase II
Partenaire de réalisation du PNUD	INPT : Instance nationale pour la prévention de la torture
Brève description des services requis ¹	Acquisition et mise en place d'un système de gestion de bureau d'ordre et de documents électroniques : une solution matérielle et logicielle de gestion des documents électroniques, y compris le module de gestion de bureau d'ordre. Le système cible permettra d'automatiser la circulation du courrier en les différentes entités de l'institution afin d'optimiser le traitement courrier et facilitant la collaboration entre le personnel de l'INPT.
Liste et description des prestations attendues	<ul style="list-style-type: none"> • La fourniture, l'installation et le paramétrage des produits définis dans l'article 2 du cahier des clauses administratives • La mise en service de la solution • Le test après installation des équipements • La fourniture de la documentation technique • La formation des utilisateurs • L'assistance technique des utilisateurs pour le démarrage de la solution
Personne devant superviser le travail/les prestations du prestataire de services	Consultant chargé par le projet de cette activité
Fréquence des rapports	Prière de vous référer à l'annexe 2
Exigences en matière de rapport d'avancement	Prière de vous référer à l'annexe 2
Lieu des prestations	<input type="checkbox"/> Adresse exacte: Avenue Habib Bourguiba, Tunis <input type="checkbox"/> Au siège du prestataire
Durée prévue des prestations	30 jours
Date de commencement prévue	15 Novembre 2017
Date-limite d'achèvement	15 Décembre 2017
Déplacements prévus	NA
Exigences particulières en matière de sécurité	<input type="checkbox"/> NA
Equipements à fournir par le PNUD (doivent être exclus du prix offert)	<input type="checkbox"/> NA

¹ Des TOR peuvent être joints si les informations énumérées dans la présente annexe ne suffisent pas à décrire de manière exhaustive la nature des prestations et les autres détails relatifs aux exigences.

Calendrier d'exécution indiquant la composition et la chronologie des activités/sous-activités	<input type="checkbox"/> Requis																				
Noms et curriculum vitae des personnes qui participeront à la fourniture des services	<input type="checkbox"/> Requis																				
Devise de la soumission	<input type="checkbox"/> Devise locale (Dinar tunisien)																				
Taxe sur la valeur ajoutée applicable au prix offert ²	<input type="checkbox"/> Doit exclure la TVA et autres impôts indirects applicables																				
Durée de validité des soumissions (à compter du dernier jour de dépôt des soumissions)	<input type="checkbox"/> 120 jours Dans certaines circonstances exceptionnelles, le PNUD pourra demander au soumissionnaire de proroger la durée de validité de sa soumission au-delà de qui aura été initialement indiqué dans la présente RFP. La soumission devra alors confirmer par écrit la prorogation, sans aucune modification de la soumission.																				
Soumissions partielles	<input type="checkbox"/> Interdites																				
Conditions de paiement ³	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Prestations</th> <th>Pourcentage</th> <th>Calendrier</th> <th>Condition de versement du paiement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gestion électronique des documents</td> <td>30%</td> <td>20/11/17</td> <td rowspan="5"> Sous trente (30) jours à compter de la date à laquelle les conditions suivantes seront respectées : a) L'acceptation écrite par le PNUD de la qualité des prestations (et non pas leur simple réception) ; et b) la réception de la facture du prestataire de services. </td> </tr> <tr> <td>Gestion de bureau d'ordre</td> <td>30%</td> <td>25/11/17</td> </tr> <tr> <td>Gestion électronique des Fax</td> <td>30%</td> <td>25/11/17</td> </tr> <tr> <td>Validation de la réception</td> <td>10%</td> <td>05/12/17</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Prestations	Pourcentage	Calendrier	Condition de versement du paiement	Gestion électronique des documents	30%	20/11/17	Sous trente (30) jours à compter de la date à laquelle les conditions suivantes seront respectées : a) L'acceptation écrite par le PNUD de la qualité des prestations (et non pas leur simple réception) ; et b) la réception de la facture du prestataire de services.	Gestion de bureau d'ordre	30%	25/11/17	Gestion électronique des Fax	30%	25/11/17	Validation de la réception	10%	05/12/17			
	Prestations	Pourcentage	Calendrier	Condition de versement du paiement																	
	Gestion électronique des documents	30%	20/11/17	Sous trente (30) jours à compter de la date à laquelle les conditions suivantes seront respectées : a) L'acceptation écrite par le PNUD de la qualité des prestations (et non pas leur simple réception) ; et b) la réception de la facture du prestataire de services.																	
	Gestion de bureau d'ordre	30%	25/11/17																		
	Gestion électronique des Fax	30%	25/11/17																		
Validation de la réception	10%	05/12/17																			
Personne(s) devant examiner/inspecter/approuver les prestations/les services achevés et autoriser le versement du paiement	<i>CTP du projet en collaboration avec le consultant qui suit le projet de développement et la mise en place de l'application</i>																				
Type de contrat devant être signé	<input type="checkbox"/> Bon de commande <input type="checkbox"/> Contrat institutionnel																				
Critère d'attribution du contrat	<input type="checkbox"/> Prix offert le plus bas parmi les offres recevables sur le plan technique																				

² L'exonération de TVA varie d'un pays à l'autre. Veuillez cocher ce qui est applicable au CO/BU du PNUD demandant les services.

³ Le PNUD préfère ne pas verser d'avance lors de la signature du contrat. Si le prestataire de services exige une avance, celle-ci sera limitée à 20 % du prix total offert. En cas de versement d'un pourcentage plus élevé ou d'une avance de plus de \$30,000, le PNUD obligera le prestataire de services à fournir une garantie bancaire ou un chèque de banque à l'ordre du PNUD du même montant que l'avance versée par le PNUD au prestataire de services.

	<input type="checkbox"/> Acceptation sans réserve des conditions générales du contrat du PNUD (CGC). Il s'agit d'un critère obligatoire qui ne peut pas être supprimé, quelle que soit la nature des services demandés. La non-acceptation des CGC peut constituer un motif de rejet de la soumission.
Critère d'évaluation de la soumission	Soumission technique (100 %) <input type="checkbox"/> Expertise de l'entreprise [25%] <input type="checkbox"/> Méthodologie, son adéquation aux conditions et au calendrier du plan d'exécution [45%] <input type="checkbox"/> Structure de la direction et qualifications du personnel clé [30%]
Le PNUD attribuera le contrat à :	<input type="checkbox"/> Un seul et unique prestataire de services
Annexes de la présente RFP ⁴	<input type="checkbox"/> TOR détaillés (annexe 2) <input type="checkbox"/> Formulaire de présentation de la soumission (annexe 3) <input type="checkbox"/> Conditions générales / Conditions particulières (annexe 4) ⁵
Personnes à contacter pour les demandes de renseignements (Demandes de renseignements écrites uniquement) ⁶	l'Unité Achat du PNUD Adresse : 41 bis impasse Louis Braille – Avenue Louis Braille – Cité El Khadra – 1003 Tunis, Tunisie. Adresse de courrier électronique : procurement.tn@undp.org Les réponses tardives du PNUD ne pourront pas servir de prétexte à la prorogation de la date-limite de dépôt des soumissions, sauf si le PNUD estime qu'une telle prorogation est nécessaire et communique une nouvelle date-limite aux soumissionnaires.
Autres informations	NA

⁴ Si les informations sont disponibles sur le Web, il est possible de ne fournir qu'un simple URL permettant d'y accéder.

⁵ Il est signalé aux prestataires de services que la non-acceptation des conditions générales (CG) peut constituer un motif d'élimination du présent processus d'achat.

⁶ La personne à contacter et l'adresse sont indiquées à titre officiel par le PNUD. Si des demandes de renseignements sont adressées à d'autres personnes ou adresses, même s'il s'agit de fonctionnaires du PNUD, le PNUD ne sera pas tenu d'y répondre et ne pourra pas confirmer leur réception.

Termes de références

ACQUISITION ET MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME DE GESTION DE BUREAU D'ORDRE ET DE DOCUMENTS ELECTRONIQUES

Contexte :

I-CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES

Article 1 : Objet de la consultation

Le PNUD propose de mettre en place une solution matérielle et logicielle de gestion des documents électroniques, y compris le module de gestion de bureau d'ordre pour l'Instance de Prévention de la Torture .

Le système cible permettra d'automatiser la circulation du courrier entre les différentes entités de l'institution afin d'optimiser le traitement du courrier et facilitant la collaboration entre le personnel de l'INPT.

La solution devra s'interfacer avec les applications développées en interne à travers des standards (web service, API,...)

La solution de gestion documentaire doit englober l'ensemble des modules suivants :

- Gestion documentaire
- Gestion de bureau d'ordre
- Gestion centralisée du FAX

La mise en place de cette solution permettra à l'INPT d'améliorer la productivité du personnel, d'avoir une vue globale sur l'ensemble des documents dont elle dispose, d'accélérer la circulation des courriers entre les différentes entités de l'INPT, d'affiner les droits d'accès aux documents suivant un organigramme fonctionnel décrivant la hiérarchie des différents utilisateurs.

Outre la fourniture de la solution, le soumissionnaire est tenu d'intégrer dans son offre les prestations de service suivantes :

- L'installation, la configuration, la mise en service et le test de bon fonctionnement de toute la solution.
- L'élaboration du dossier technique de la solution
- Descriptif détaillé de la solution proposée

- La formation et le transfert de compétences
- L'assistance et la maintenance de la solution pendant la période de garantie
- L'assistance et la maintenance annuelle de la solution à compter de la date d'expiration de la période de garantie.

Article 2 : Composants de la solution à fournir

Les composants de base à fournir par le soumissionnaire sont énumérés dans cet article.

Tous les composants de la solution à fournir tels que énumérés ci-dessous constituent un **même et unique lot**

1 : Gestion électronique des documents

La solution GED doit pouvoir répondre aux besoins de l'INPT en termes des fonctionnalités suivantes :

- Interface Web simple et convivial
- Gérer les profils utilisateurs et doit être capable éventuellement de se synchroniser avec l'active directory de l'INPT
- Affiner les droits d'accès jusqu'au document
- S'interfacer avec les applications en exploitation de l'INPT
- Ajouter des documents à la GED de différentes sources (Ms office, messagerie, scanner, autres applications)
- Consulter l'historique des opérations apportées à un document (ajout, modification, consultation, impressions,..)
- Définir une métadonnée pour les documents pour faciliter la recherche
- Gérer le versionning d'un document
- S'interfacer avec le système de messagerie
- Assure la gestion du plan de classement et des délais de rétention de l'archive physique et électronique

2 : Gestion de bureau d'ordre

La solution de bureau d'ordre électronique devrait permettre la gestion de tout type de courrier entrant/sortant/interne avec ou sans pièces jointes (documents numérisés ou électroniques).

Les fonctionnalités demandées sont :

- Enregistrement du courrier avec attribution de référence automatique
- Dispatching du courrier automatique ou manuel
- Définition de Workflow du traitement de courrier
- Gérer les différentes sources de courrier (Papier, Fax, Email, Vidéo)
- Interfaçage avec la GED proposée

3 : Gestion électronique du Fax

La solution Fax offre les fonctionnalités suivantes :

- Gérer tous les fax entrant et sortant en format électronique
- S'interfacer nativement avec la solution de messagerie de l'INPT

- S'interface nativement avec la solution BO proposée
- Gérer les droits d'accès des utilisateurs

Article 4 : Contenu des documents de l'appel d'offres

Les pièces constitutives du marché comprennent par ordre de priorité :

- 1 : La soumission, qui constitue l'acte d'engagement, doit être remplie et signée par le soumissionnaire ou par son mandataire dûment habilité.
- 2 : Le cahier des clauses administratives particulières qui doit être paraphé à chaque page et qui doit porter le cachet et la signature du soumissionnaire ou de son mandataire dûment habilité.
- 3 : Le cahier des spécifications techniques particulières qui doit être paraphé à chaque page et qui doit porter le cachet et la signature du soumissionnaire ou de son mandataire dûment habilité.
- 4 : L'offre de prix doit être séparée de l'offre technique et sous plis fermé. Le non-respect de cette clause engendrera le rejet de toute la soumission.

Il est attendu du soumissionnaire qu'il examine tous les modèles, conditions et spécifications contenus dans les documents de l'appel d'offres. Le soumissionnaire assumera les risques de défaut de fourniture des renseignements exigés par les documents de l'appel d'offres ou la présentation d'une offre non conforme aux exigences des documents d'appel d'offres. La carence à la satisfaction de l'une de ces conditions entraîne le rejet de l'offre correspondante.

Article 5 : Demandes d'éclaircissements

Toute question qui pourrait se présenter concernant l'interprétation du document de la consultation, y compris les spécifications techniques, ou toute autre demande d'information complémentaire nécessaire à la clarification du contenu de ce document, devra être demandée par email à l'adresse procurement.tn@undp.org. Toutes les questions qui sont liées à un manque de clarté dans les TDRs feront l'objet d'additifs au cahier des charges et seront publiés sur les mêmes sites où est publié le présent RFP.

Aucune réponse ne sera faite à des questions verbales ou à toute interprétation émanant d'un soumissionnaire, à propos du présent cahier des charges et des additifs éventuels. Elles seront rejetées et ne pourront impliquer la responsabilité du PNUD

Article 6 : Modifications aux documents de la consultation

Le PNUD peut avant la date limite de réception des offres soit à son initiative ou en réponse à une demande d'éclaircissements formulée par candidat, apporter des modifications au cahier des charges par additif.

Si le PNUD juge nécessaire la prolongation du délai de réception des offres, un avis de report sera publié sur les mêmes sites où est publié le présent RFP ; dans ce cas, toutes les obligations des soumissionnaires seront maintenues au nouveau délai.

Article 8 : Documentation

Les soumissionnaires doivent fournir tout manuel ou document technique détaillé relatif à l'installation, l'utilisation, l'exploitation de la solution et la formation et ce en langue française et en copie originale.

Les soumissionnaires doivent préciser, dans leurs offres, la documentation complète à fournir.

Article 9 : Maintenance & support

Les soumissionnaires doivent adresser à l'appui de leurs offres un contrat type de maintenance quant à la maintenance après la période de garantie. Ce contrat doit inclure aussi bien la maintenance du logiciel et matériels proposés préventive et curative.

Les soumissionnaires devront remplir uniquement les taux annuels de la maintenance, exprimés en pourcentage

Article 10 : Assistance et formation

Le titulaire du marché doit assurer l'installation, le paramétrage, la mise en marche de la solution et assister l'INPT au démarrage. Il doit assurer en outre la formation relative aux constituants de la solution proposée.

Article 11 : Condition de présentation des offres

Les offres doivent être envoyées au PNUD par voie postale recommandées ou rapide poste ou déposées au Bureau du PNUD, sis à :

41 bis impasse Louis Braille – Avenue Louis Braille – Cité El Khadhra – 1003 Tunis, Tunisie au plus tard à la date limite fixée

L'offre doit être présentée dans une enveloppe extérieure fermée, et anonyme, portant uniquement l'adresse et la mention suivante :

A Monsieur le Représentant Résident

<< A NE PAS OUVRIR >>

RFP 2017-17 : <<acquisition et mise en place d'un système de gestion de bureau d'ordre et de documents électroniques>>

Et comportera trois(3) enveloppes séparées :

Une première enveloppe : intérieur fermé et sur laquelle est inscrite la mention <<dossier administratif>>, cette enveloppe doit contenir :

- 1 Fiche de renseignement généraux sur le soumissionnaire selon modèle annexé au cahier des charges, dûment signée par le soumissionnaire et portant son cachet
- 2 Attestation fiscale prévue par la législation en vigueur, valable à la date limite de remise des offres, attestant que le soumissionnaire est en règle vis-à-vis de l'administration fiscale. (en original)
- 3 Attestation de solde à la caisse Nationale de sécurité Sociale en cour de validité à la date limite de réception des offres. (en original)
- 4 Déclaration sur l'honneur justifiant que le soumissionnaire domicilié en Tunisie n'est pas en état de faillite ou de redressement judiciaire, récente portant le cachet et la signature du soumissionnaire, en original avec signature légalisée
- 5 Le présent cahier des charges dont toutes les pages doivent être paraphées par le soumissionnaire ou son représentant dûment mandaté et portant son cachet et sa signature à la première page.
- 6 Déclaration sur l'honneur de non influence, attestant que le soumissionnaire n'a pas fait et s'engage à ne pas faire soit par une autre personne interposée des promesses, des dons ou des présents, en vue d'influencer sur les différentes procédures de conclusion du marché et des étapes de sa réalisation
- 7 Une déclaration écrite de non-inscription sur la liste 1267/1989 du Conseil de sécurité de l'ONU, sur la liste de la division des achats de l'ONU ou sur toute autre liste d'exclusion de l'ONU

Une seconde enveloppe : intérieur fermé et sur laquelle est inscrit la mention <<offre technique>>, cette enveloppe doit contenir :

- 1 Offre technique signée par le soumissionnaire et portant son cachet sur chaque page, conformément aux modèles de réponse indiqués au chapitre II du présent cahier des charges.
- 2 Attestation de représentation en original ou en copie certifiée conforme à l'original du constructeur des équipements proposés
- 3 Copies des certificats de conformités aux normes tels que requis dans le présent cahier des charges
- 4 Justification des capacités du prestataire

Les pièces à fournir par le PRESTATAIRE sont :

- Un dossier technique complet incluant :
 - Descriptif technique et documents techniques (avec grille de réponse renseignée) ;
 - RFP et grille de réponse dûment renseignés ;
 - Références du PRESTATAIRE relatives à des prestations similaires à ceux du présent appel d'offres réalisées durant les 5 dernières années ;
 - Un descriptif détaillé de la méthodologie employée par le PRESTATAIRE ;
 - Moyens humains qui seront affectés à la réalisation de ces prestations, ainsi que leurs références dans le domaine (diplômes, attestations,...). Le PRESTATAIRE doit fournir les CVs du personnel chargé d'effectuer ces prestations ;
 - la liste des prérequis nécessaires au bon fonctionnement des systèmes proposés, que INLUCC devra prendre en considération ;
 - Modalité de garantie et de maintenance (notamment en cas de montée en version).
- 5 Offre de services dûment signée par le soumissionnaire et portant son cachet sur chaque page, conformément aux modèles de réponse indiqués au chapitre II du présent cahier des charges
- 6 Contrat type de maintenance, sans indication sur le prix, dûment signé par le soumissionnaire et portant son cachet sur chaque page
- 7 Programmes détaillés pour la formation accompagnés des CV des formateurs

8 Le nombre d'intervenants, leur profil, leur CV ainsi que leur attribution dans la mise en place des prestations objet de cette consultation

Une troisième enveloppe : intérieur fermé et sur laquelle est inscrit le nom du soumissionnaire et la mention <<offre financière>>, cette enveloppe doit contenir :

- 1 Soumission détaillant, conformément au modèle joint en annexe du présent cahier des charges, chiffres et en lettres le montant total de l'offre en hors taxes dûment remplie, signée par le soumissionnaire en portant son cachet.
- 2 Bordereau des prix et détail estimatif, dûment signé par le soumissionnaire et portant son cachet sur chaque page, conformément au modèle joint en annexe du présent cahier des charges, indiquant le montant total en hors taxes en chiffres et en lettres
- 3 Sous détail des prix unitaires, dûment signé par le soumissionnaire et portant son cachet sur chaque page. Le sous détail doit contenir les prix unitaires des principaux composants de l'équipement
- 4 Le taux journalier de chaque consultant intervenant sur le projet

Article 12 : Conformité aux normes

Le soumissionnaire doit fournir un certificat de conformité aux normes tunisiennes et internationales de tous les équipements et de leurs composantes et en particulier la conformité aux normes de sécurité électriques et électromagnétiques. Le certificat doit provenir du fournisseur et doit contenir la description précise des équipements en question (type, modèle)

Article 13 : offre des prix

Les prix proposés (globaux et unitaires), qui doivent être établis d'après les conditions économiques en vigueur à la date d'envoi de l'offre, doivent être exprimés en Dinars tunisiens(TND) et libellés en chiffres et en lettres. Ils doivent englober toutes les dépenses et tous les frais engagés par le soumissionnaire, jusqu'à la réception définitive (frais de transport, de manutention, installation paramétrage, licences, formation, assistance de mise en œuvre). Ces prix doivent être détaillés comme suit :

Prix unitaires hors taxes(HT)

Par ailleurs le coût de la maintenance en pourcentage par rapport au montant de l'offre doit être indiqué.

Les prix proposés sont fermes et non révisables.

Le PNUD s'opposera à toute augmentation du montant du marché motivé par un oubli quantitatif ou qualitatif quelconque qui serait introduit dans l'établissement des bordereaux des prix.

Durée des prestations et livrables

La durée des prestations (hors période de garantie), objet du présent appel d'offres, sera d'une durée totale de **30 jours** à partir de la date de la signature du contrat incluant l'approbation des livrables.

Expertise requise pour l'entreprise et pour le personnel clé :

Pour l'entreprise

- Au moins 5 références dans le domaine de la gestion électronique de documents
- Au moins 5 ans d'expérience dans le domaine de la numérisation

Pour le personnel clé

- **Chef de projet** : ayant un Diplôme d'ingénieur ou de master en systèmes d'information ou en organisation ou autre domaine proche avec au moins 5 ans d'expérience dans le déploiement des logiciels et la formation et au moins 3 références comme responsable de projets de mise en place d'un système de gestion électronique de documents ou dans un domaine équivalent
 - **Consultants fonctionnel et Technique** : ayant un Diplôme d'ingénieur ou de master en informatique ou dans le domaine de la gestion documentaire ou des archives ou autre domaine proche avec au moins 3 ans d'expérience dans le domaine de gestion électronique des documents ou autre domaine équivalent et au moins 3 références dans le domaine de formation sur le logiciel de numérisation proposé
 - **Techniciens spécialistes de l'installation et de l'intégration des systèmes informatiques** : ayant un Diplôme de technicien en informatique et programmation des logiciels avec au moins 3 ans d'expérience dans l'installation et l'intégration d'équipements informatique et au moins 3 références dans l'installation d'un système de gestion électronique de documents et de formation des administrateurs informatiques.
- Les livrables devront être rendus conformément à l'échéancier ci-dessous :

Livrables	Echéances	Délai de validation (en jours ouvrés)
Livrable 1 : solution GED installé et validé	25/11/2017	7 jours
Livrable 2 : Solution Fax installé et validé	25/11/2017	7 jours
Livrable 3 : Solution Bureau d'ordre installé et	25/11/2017	7 jours

Livrables	Echéances	Délai de validation (en jours ouvrés)
validé		
Guide utilisateur	01/12/2017	5 jours
Rapport sur la formation des administrateurs	01/12/2017	5 jours
Un rapport sur l'assistance et l'accompagnement technique	01/12/2017	5 jours
Contrat de maintenance	10/12/2017	5 jours

Lieu des prestations

Les prestations auront lieu au local de l'Instance de prévention de la Torture

Seules les soumissions ayant obtenu une note technique supérieure ou égale à 700 points seront évaluées financièrement (conformément aux tableaux ci-dessous).

Résumé des formulaires d'évaluation de la soumission technique		Coefficient de pondération de la note	Points maximum
1.	Expertise de l'entreprise/organisation	25 %	250
2.	Méthodologie proposée, approche et plan d'exécution	45 %	450
3.	Structure de direction et personnel clé	30 %	300
Total			1000

Evaluation de la soumission technique Formulaire 1		Points maximum
Expertise de l'entreprise/organisation		
1.1	Expérience de la société dans le domaine de la gestion électronique de documents 5 références25 points De 6 à 7 références55 points Entre 8 et 10 références 90 points Entre 11 et 15 références100 points Plus de 15 références 120 points	120
1.2	Expérience de la société dans le domaine de la gestion électronique de documents ou un domaine proche - 3 références ou plus20 points - Entre 3 et 5 références35 points - Plus que 5 références45 points	100
1.3	Procédures en matière d'assurance de la qualité, garantie	30
		250

Evaluation de la soumission technique Formulaire 2		Points maximum
Méthodologie proposée, approche et plan d'exécution		
2.1	Dans quelle mesure le soumissionnaire comprend-il la tâche à accomplir ? Les différentes phases du projet ainsi que les livrables sont bien définis	20
2.2	Les aspects importants de la tâche à accomplir ont-ils été traités de manière suffisamment détaillée ?	20
2.3	Les différents composants du projet sont-ils appréciés de manière adéquate les uns par rapport aux autres ?	20
2.4	La soumission est-elle fondée sur une étude de l'environnement du projet et ces données ont-elles été utilisées de manière appropriée dans le cadre de la préparation de la soumission ?	20
2.5	Fonctionnalités des logiciels proposés : <ul style="list-style-type: none"> - Fonctionnalités de la solution gestion des documents 40 points Voir article 5(spécifications techniques) - Fonctionnalité de la solution Bureau d'ordre..... 40 points Voir article 5(spécifications techniques) - Fonctionnalités de la solution Fax 10 points Voir article 5 (spécifications techniques) 	90
2.6	Qualité des logiciels proposés : <ul style="list-style-type: none"> - Facilité d'utilisation 10 points - Facilité d'installation et de paramétrage 10 points - Maturité des logiciels 10 points - Contrôle d'accès et sécurité des données 10 points - Communication avec d'autres logiciels 10 points - Modules optionnels10 points 	60
2.7	Le contenu des prestations à accomplir est-il bien défini et correspond-il aux TDR ? <ul style="list-style-type: none"> - Fourniture de logiciel de gestion numérisée des documents : 10 points - Fourniture d'une application de bureau d'ordre.... 10 point - Fourniture des matériels et des logiciels de base10 points - Installation du système sur le réseau local de l'Instance20 points - Formation des administrateurs du système 10 points - Assistance au paramétrage du logiciel par l'équipe projet 10 points - Assistance pour la période de garantie 10 points 	80
2.8	Le cadre conceptuel adopté est-il adapté à la tâche à accomplir ?	30
2.9	Le contenu de la tâche à accomplir est-il bien défini et correspond-il aux TOR ?	50

2.9.1	La présentation est-elle claire et le déroulement des activités et la planification sont-ils logiques, réalistes et garantissent-ils une réalisation efficace du projet ?	60
		450

Evaluation de la soumission technique Formulaire 3		Points Maximum	
Structure de direction et personnel clé			
3.1	Chef de projet		
			140
	Diplôme d'ingénieur ou de master en systèmes d'information ou en organisation ou autre domaine proche	40	
	Expériences au moins comme responsable de projets de mise en place d'un système de gestion électronique de documents ou dans un domaine équivalent - Entre 3 et 4 ans 30 points - Plus de 4 ans 50 point	50	
	Expérience professionnelle au moins dans le déploiement des logiciels et la formation - 3 références20 points - Entre 4 et 7 références 30 points - Plus que 7 références50 point	50	
3.2	Consultants fonctionnel et Technique		80
	Diplôme d'ingénieur ou de master en informatique ou dans le domaine de la gestion documentaire ou des archives ou autre domaine proche	30	
	Expérience dans le domaine de gestion électronique des documents ou autre domaine équivalent - Entre 3 et 5 ans 15 points - Plus que 5 ans 25 points	25	
	Expérience dans le domaine de formation sur les logiciels de numérisation et la gestion des données. 3 références 15 points Plus que 3 références25 points	25	

3.3	Techniciens spécialistes de l'installation et de l'intégration des systèmes informatiques		80
	Qualifications générales <ul style="list-style-type: none"> - Diplôme de technicien en informatique et programmation des logiciels..... 20 points - Diplôme d'ingénieur ou de master informatique et programmation des logiciels30 points 	30	
	Expérience au moins dans l'installation et l'intégration d'équipements informatique. <ul style="list-style-type: none"> - 3 ans d'expérience15 points - Plus que 3 ans d'expérience..... 25 Points 	25	
	Expériences dans l'installation d'un système de gestion électronique de documents et de formation des administrateurs informatiques. <ul style="list-style-type: none"> - 3 références15 points - Plus que 3 références 25 Points 	25	

Termes de paiement

Les paiements seront faits en pourcentage sur le montant global du contrat à la fin de chaque prestation. Le taux de paiement est une appréciation de l'importance relative en valeur du contrat. Le paiement se fera lorsque les prestations correspondantes ont été validées.

Livrables	Prestations	Taux de paiement (en pourcentage)
Gestion électronique des documents	Installation de la solution cible Mise en production de la solution Rapport sur la mise en place de la solution technique (guide utilisateur, transfert de compétence, prérequis de déploiement, formation)	30%
Gestion de bureau d'ordre	Installation de la solution cible Mise en production de la solution Rapport sur la mise en place de la solution technique (guide utilisateur, transfert de compétence, prérequis de déploiement, formation)	30%

Gestion électronique du Fax	Installation de la solution cible Mise en production de la solution Rapport sur la mise en place de la solution technique (guide utilisateur, transfert de compétence, prérequis de déploiement, formation)	30%
2 mois après la réception provisoire de la solution globale	Validation de la réception provisoire de la solution par le responsable de l'INPT	10%

II-CAHIER DES SPECIFICATIONS TECHNIQUES PARTICULIERES

Article 1 : Objet du marché

Dans le cadre de la mise en place du Système d'information de l'INPT, on se propose de mettre en place une solution logicielle et matérielle de gestion de documents électroniques, y compris le module de gestion de bureau d'ordre et fax.

L'objection de la solution globale à mettre en place est :

- Une gestion automatique et centralisée de tous les documents de l'INPT
- Possibilité d'automatiser certains processus métiers de l'INPT
- Automatiser la gestion du courrier (entrant et sortant)
- Centraliser et organiser l'information de façon sécurisée
- Faciliter le travail de groupe pour optimiser le temps de réactivité et de prise de décisions
- Minimiser le volume de papier à gérer et à stocker
- Automatisation de la gestion des fax

Article 2 : Consistance de la mission

Le titulaire du marché aura pour mission d'assurer les tâches suivantes :

- La fourniture, l'installation et le paramétrage des produits définis dans l'article 2 du cahier des clauses administratives
- La mise en service de la solution
- Le test après installation des équipements
- La fourniture de la documentation technique
- La formation des utilisateurs
- L'assistance technique des utilisateurs pour le démarrage réel de la solution

Article 3 : Prestations couvertes

Les composants de base à fournir par le soumissionnaire sont énumérés dans cet article.

Module de gestion Documentaire

- Ce module est géré par une seule interface web
- L'interface utilisateur doit être simple conviviale et supporte la langue latine et arabe
- L'interface avec les applications métiers

Module de gestion de Bureau d'ordre

- Ce module permet de prendre en charge tout le courrier entrant, sortant et interne de l'INPT
- La prise en charge des E-mails par intégration avec le serveur de messagerie
- L'alimentation des documents numérisés et leurs éventuels archivages dans la GED

Module de gestion de Fax

- Interface intégré intuitivement au module de gestion du bureau d'ordre et au système de messagerie
- Prise en charge des fax (entrant et sortant) en format électronique

Prestation de service

- Installation, configuration, assistance technique
- Formation et transfert de compétence
- Maintenance

Article 4 : Méthodologie propose, approche et plan d'action

- Le PRESTATAIRE devra préciser sa démarche de mise en œuvre en détaillant les différentes phases de mise en place de la solution ainsi que les livrables de chacune des phases

les aspects suivants :

- ✓ Modalités de collaboration avec les équipes du CLIENT ;
- ✓ Modalités de suivi et de pilotage du projet ;
- ✓ Déroulement du projet avec description des travaux de :
 - Conception ;
 - Paramétrage & développement ;
 - Tests / Recette ;
 - Formation (Administrateurs Fonctionnels et utilisateurs) ;
 - Déploiement.
 - Garantie / Maintenance.

Plateforme de production. **NB : Un plan d'assurance qualité devra être proposé.**

Dans le cadre de la phase de cadrage, le PRESTATAIRE devra prendre connaissance des documents produits par le CLIENT, notamment dans le cadre du projet de « Mise en place d'une solution GED », à savoir :

- ✓ Aspect organisationnel ;
- ✓ Architecture SI, plateforme technique et tout autre élément impactant la mise en place de la solution ;

- ✓ Parc matériel ;
- ✓ Contraintes et attentes des utilisateurs.

Suite à cette première prise de contact avec l'environnement CLIENT, le PRESTATAIRE devra spécifier les prérequis en termes de :

- ✓ Plateforme de recette ;
- ✓

LIVRABLES

Au bout de cette phase, le PRESTATAIRE adressera au CLIENT :

- ✓ **Note de cadrage ;**
- ✓ **Prérequis techniques et caractéristiques du matériel ou logiciels recommandés le cas échéant ;**
- ✓ **Plan d'action détaillé.**

2. Phase 2 : Conception

Le PRESTATAIRE sera amené durant cette phase à :

- ✓ **Élaborer les spécifications fonctionnelles détaillées de la solution ;**
- ✓ **Élaborer les spécifications techniques détaillées de la solution ;**
- ✓ **Élaborer le dossier de paramétrage ;**
- ✓ **Élaborer et valider le dossier de conception de la solution avec le CLIENT.**

Par ailleurs, le PRESTATAIRE est tenu d'assurer la montée en compétence des équipes de l'INPT durant cette phase.

LIVRABLES :

Au bout de cette phase, le PRESTATAIRE adressera au CLIENT un dossier de conception technico-fonctionnel (*incluant la conception des workflows*).

NB : Une maîtrise d'œuvre intégré de l'IPT travaillera en étroite collaboration avec les équipes de l'intégrateur, avec une évaluation par le prestataire à l'issue de chaque phase

3. Phase 3 : Déploiement de la solution

Après validation de la première phase par le CLIENT, le PRESTATAIRE devra procéder, à l'exécution des actions suivantes :

- ✓ Installation de la solution cible : le PRESTATAIRE réalisera l'installation et le paramétrage de la solution en faisant participer l'équipe du CLIENT dans le cadre d'un transfert de compétence ;
- ✓ Test de la solution implémentée ;
- ✓ Recette (avec le CLIENT) ;
- ✓ Mise en production de la solution ;
- ✓ Élaboration des guides d'installation et d'utilisation pour assurer, à terme, l'autonomie de l'équipe projet ;

LIVRABLES :

Au bout de cette phase, le PRESTATAIRE adressera au CLIENT :

- ✓ Rapport sur la mise en place de la solution technique ;
- ✓ Guide utilisateur (intégrant les aspects « Administration » et « Manipulation de l'outil ») ;
- ✓ Transfert de compétence aux équipes de l'INPT par rapport à la reprise ;
- ✓ Prérequis de déploiement et de formation

NB : Une maîtrise d'œuvre intégrée de l'INPT travaillera en étroite collaboration avec les équipes de l'intégrateur, avec une évaluation par le prestataire à l'issue de chaque phase.

4. Phase 4 : Formation et Accompagnement au démarrage

Après validation du rapport de la phase 3, le PRESTATAIRE assistera le CLIENT dans l'utilisation de la solution mise en place. Cela doit inclure :

- ✓ Formation « Administrateur » ;
- ✓ Formation « Utilisateur » ;
- ✓ Accompagnement au démarrage pendant la période de garantie ;

L'objectif de l'accompagnement sera d'assurer le développement des compétences internes requises pour la maîtrise de la solution mise en place.

Le PRESTATAIRE assurera cette phase par le biais d'une délégation d'équipe spécialisée.

LIVRABLES :

Au bout de cette phase, le PRESTATAIRE adressera au CLIENT :

- ✓ Guides utilisateurs ;
- ✓ Rapport sur la formation des superviseurs ;
- ✓ Rapport sur l'assistance et l'accompagnement technique : *un dispositif de remontée d'information et d'anomalies techniques sera mis en place et déployé par le CLIENT durant la période d'accompagnement ;*
- ✓ Rapport final ;
- ✓ Contrat de maintenance (à valider et faire signer par le client)

- **Équipe affectée à la mission**

L'équipe qui sera affectée par le PRESTATAIRE doit comprendre toutes les qualifications nécessaires à la réalisation de cette mission. La mission sera réalisée par un personnel disposant de compétences diverses et complémentaires en matière de mise en place d'une solution GED et bureau d'ordre électronique. L'équipe du PRESTATAIRE devra comprendre au minimum, les compétences ci-dessous :

- ✓ Un chef de projet ;
- ✓ Consultants fonctionnel et technique ;
- ✓ Un ou plusieurs Techniciens

Le PRESTATAIRE doit **joindre à son offre les CVs de l'équipe affectée** à la mission justifiant les compétences, le nombre d'année d'expérience de chaque intervenant et le nombre d'années de collaboration avec l'intégrateur.

Néanmoins, le PRESTATAIRE s'engage à exécuter personnellement la mission et devra faire intervenir les experts retenus dans son offre technique et ne pourra les remplacer par de nouveaux experts qu'après accord préalable du CLIENT.

6. Planning de la mission

Le PRESTATAIRE est tenu de soumettre à l'agrément du CLIENT, un planning détaillé reprenant les prestations à réaliser ainsi que le personnel nommé désigné pour les tâches qui leur seront confiées.

Le planning de la mission doit être mis à jour par le PRESTATAIRE chaque fois que cela s'avère nécessaire. Cette mise à jour ne peut avoir pour conséquence une modification du délai global de la mission qui est fixé à un mois.

Article 5: Conditions spécifiques

Le soumissionnaire doit répondre aux questions mentionnées ci-dessous pour évaluer les fonctionnalités offertes par la solution proposée

Formulaire de présentation d'offre technique

1 : Gestion Documentaire

Caractéristiques	Réponses soumissionnaire	Nombre de points
Licence		1
La solution GED doit permettre l'accès simultanés à au moins 20 utilisateurs		
Interface		2
Une interface conviviale et ergonomique		
Le support de la langue latine et arabe		
Un client web pour l'accès des utilisateurs et la prise en charge des dernières versions des browsers		
Possibilité d'authentification des utilisateurs en SSO		
Acquisition ou capture des documents		3
L'acquisition des documents doit être possible par numérisation et devrait permettre l'acquisition des documents noirs & blancs ou couleurs,		

recto/verso de différents formats et la constitution de lots de documents. formats A4, A3, chèque, enveloppe		
<p>La solution doit permettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'importation massive de documents numérisés • La fonction de reconnaissance optique de caractère(OCR) pour une indexation plein texte • La gestion d'un lien entre les images obtenues et l'emplacement logique du document numérisé (cote du dossier, sous dossier et pièce) 		
Gestion des droits d'accès		3
La connexion au portail GED s'effectue par un identifiant et un mot de passe individuel		
Personnalisation des interfaces selon un droit d'accès et profil utilisateur		
Les droits des utilisateurs doivent être paramétrables et modifiable par l'administrateur du système		
Le système doit permettre de gérer les droits d'accès et les privilèges par utilisateurs et/ou groupe d'utilisateur		
Les niveaux d'accès doivent permettre de gérer la sécurité pour le système entier, par famille de document, par document, etc		
Le système doit permettre de gérer les droits d'accès et les privilèges en fonction du plan de classement		
Création et modification des documents		3
L'utilisateur peut accéder à l'emplacement logique (dossier, sous- dossier,etc) dans lequel il souhaite créer son document		
L'utilisateur peut sélectionner le type de document à créer. Le type de document conditionnant le formulaire de saisie (métadonnées)		

La création d'un document doit obligatoirement être liée à la saisie de métadonnées.		
Verrouillage des documents		3
Le verrouillage de document bloque automatiquement son accès aux utilisateurs. Il peut être manuel ou automatique		
Le verrouillage automatique de document est mise en place lorsque le document en cours de modification, est réclamé par un utilisateur autre que celui qui le modifie		
Tout utilisateur doit pouvoir verrouiller un document, c'est-à-dire signaler aux autres utilisateurs que le document en question est en cours de traitement, et leur en interdire l'accès. Un utilisateur peut consulter la liste des documents verrouillés (s'il en a le droit)		
Stockage de fichier		2
Les format des fichiers acceptés doivent être *classique : .doc, .docx, .odt, .xls, .xlsx, .pdf, .txt, .dot, .ppt, .pptx, .rtf * multimedia : .jpg, .gif, .png, .bmp, .avi, .mpeg * Web : .htm/html, .xml * Autres formats		
Le système doit fournir une fonction glisser-déposer permettant d'ajouter plus facilement des documents depuis le bureau ou depuis les dossiers adjacents au dossier cible		
Indexation		3
Lors de l'ajout d'un document au système GED, une interface d'indexation est affichée automatiquement à		

l'utilisateur		
Des catégories de documents sont prédéfinies et proposée à l'utilisateur pour différencier entre les documents		
A chaque catégorie de document est attribué un formulaire d'indexation particulier avec des indexes adaptés à la catégorie du document. Chaque formulaire peut comporter des champs obligatoires		
Classement des documents		2
Une identification et un regroupement des documents doivent être faits sur la base des index		
Un plan de classement des documents doit être défini selon les identifications		
Suppression de documents		1
Tout document ou fichier supprimé doit être stocké dans un espace tampon (corbeille) avant sa suppression définitive et seul l'administrateur du système aura le droit d'effectuer une suppression définitive		
Gestion de versions		2
La solution doit pouvoir gérer les versions et les révisions des fichiers associés à un document en conservant un historique complet de toutes les versions de fichier depuis sa création jusqu'à sa destruction (archivage automatique des versions antérieures de fichier)		
Notifications		1
Possibilités des notifications par E-mail doivent être		

<p>envoyées automatiquement</p> <p>à tous les utilisateurs appartenant à un groupe particulier, et contenant toutes</p> <p>les dernières modifications (ajout, modification, mis à jour, suppression)</p> <p>apportées aux documents, dont elle mentionnera les liens</p>		
Commentaires		1
<p>Un champ commentaire doit permettre d'ajouter des informations qui seront affichées en bas du document lors de sa visualisation</p>		
Recherche		2
<p>La recherche doit pouvoir porter sur tous les champs saisis (formulaires de recherche).</p> <p>Deux types de recherche doivent être possibles pour tous les utilisateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simple : en texte libre (recherche en texte intégral et dans tous les champs indexés) • Multicritères : par champs de métadonnées (recherche dans les champs indexés) 		
Visualisation		1
<p>Deux formats de visualisation des documents doivent être disponible dans la solution pour tous les utilisateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lors de l'affichage des résultats d'une recherche (indications sur le document) • La notice complète du document (description du document) 		
Import de fichiers		1
<p>L'ajout des documents au système GED est réalisable de trois manières différentes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Glisser-déposer : l'ajout d'un ou plusieurs fichiers sélectionnés à partir du poste client au système GED via la fonctionnalité glisser-déposer 		

<ul style="list-style-type: none"> - Ajout multiple : plusieurs documents sont sélectionnés et ajoutés en même temps - Ajout unitaire : un seul document est ajouté à la fois 		
Export des fichiers		1
Un fichier peut être téléchargé, il est ainsi restitué dans son format d'origine		
Automatisation des processus métier		2
L'INPT souhaite automatiser certains de ces processus métier. Le système de gestion électronique de document doit intégrer la possibilité d'automatiser les processus métiers de l'INPT		
Chaque utilisateur doit avoir la possibilité d'initier le processus le plus adapté et d'y attacher les documents appropriés		
Chaque utilisateur affecté au processus a le droit d'attacher de nouveaux documents au processus ou d'en enlever d'autres.		
Workflow		3
Workflow libre : le chemin de traitement n'est pas prédéfini, il est établi au fur et à mesure que le traitement avance. Il peut comporter deux tâches comme il peut en comporter une dizaine. L'affectation des tâches se fait manuellement par le dernier utilisateur qui vient de réaliser la sienne		
Workflow prédéfini : le chemin du processus métier est prédéfini en avance : le nombre de tâches, les intervenants sont connus. L'affectation des tâches est automatique, mais une réaffectation manuelle des tâches		

doit rester possible.		
Archivage et restauration		2
<p>La solution doit offrir les outils logiciels nécessaires pour assurer l'archivage et la restauration des différentes composantes de la GED :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Paramétrage - Base des données - Métadonnées, documents, etc 		
<p>Les fonctionnalités d'archivage/restauration doivent être intégrées nativement à la solution GED et ne nécessitant aucun développement spécifique pour répondre aux besoins de l'INPT</p>		
Archivage physique		2
<p>La solution doit permettre de gérer l'archivage physique et électronique via les mêmes interfaces intégrées à la solution GED :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permettre la création de structures de stockage et le choix des paramètres de classement du document physique, de manière ouverte et dynamique (magasin, travée, tablette) gérer les plans de classement et les appliquer automatiquement ou manuellement aux documents physiques et/ou électroniques • Gérer les délais de conservation des documents physiques ou électroniques 		
<p>Le module de gestion d'archive physique doit offrir aux archivistes les outils nécessaires pour gérer les emprunts et restitution des documents physiques ainsi que les bordereaux et rapports relatifs à ces opérations : Le système devra assurer la position (lieu) des articles (boîtes, dossier, pièce) à un moment donnée, c'est-à-dire du lieu où se trouve l'article à un moment donné (en magasin , en communication, indisponible, manquant, etc...)</p>		

2 : Gestion du Bureau d'ordre

La solution de bureau d'ordre électronique devrait supporter l'enregistrement de tout courrier entrant/sortant avec ou sans numérisation du document et des pièces jointes

Caractéristiques	Réponses Soumissionnaire	Nombre des points
La possibilité d'avoir une licence entreprise avec un nombre d'utilisateur illimités		1
Interface		2
Un environnement évolutif avec des clients lourd et/ou Web		
Une interface conviviale et ergonomique		
Le support de la langue latine et arabe		
Possibilité d'authentification en SSO		
Authentification au niveau de la Solution avec des comptes de l'AD		
Fonctionnalités requises		2
La numérisation et l'identification du courrier interne entrant et sortant		
La prise en charge des courriers en format électronique pour les E-mails par intégration avec le serveur de messagerie		
L'alimentation des documents Numérisés et leur classement automatique dans le système ou dans une solution back-office		

de GED avec renseignement supplémentaire des index descriptifs correspondant à son classement adaptés dans la GED		
Les utilisateurs de la solution et leurs rôles		3
Le système proposé doit permettre de définir plusieurs rôles d'utilisateurs, afin d'affecter à chaque type d'utilisateur ou groupes l'ensemble des permissions relatives à sa tâche, à son niveau hiérarchique, à son appartenance à une entité, etc		
Agent du bureau d'ordre aura la possibilité de : <ul style="list-style-type: none"> - Numérisation du courrier - Identification du courrier - Annotation du courrier - Affectation du courrier aux entités correspondantes ou aux personnes concernées 		
Personnel autre que bureau d'ordre <ul style="list-style-type: none"> - Consultation du courrier - Verrouillage du courrier - Annotation du courrier - Envoi du courrier à une entité ou à une personne - Clôture du traitement d'un courrier 		
Administrateur du système <ul style="list-style-type: none"> - Gestion des agents et des services (ajout et suppression d'agents, administration des entités et de leurs membres, etc) - Administration et paramétrage du système - Gestion des sauvegardes et des restaurations 		
Gestion des contacts		3
La solution doit contenir un module de gestion des contacts permettant de gérer plusieurs niveaux de contacts. Elle doit permettre d'écarter les doublons, de gérer une typologie des tiers : les grandes		

catégories de partenaires, la personnalité (morale ou physique), la nature (publique ou privée)		
Gérer les données standards notamment <ul style="list-style-type: none"> - Nom - Prénom - Fonction - Raison sociale - Adresse - Téléphone - Fax - courrier 		
Rendre ces contacts disponibles pour utilisation au niveau du système de la messagerie et au niveau de la solution Fax		
Attribution d'une référence au courrier		3
A chaque courrier doit être attribué automatiquement une référence dépendante du bureau réceptionneur ou émetteur du courrier et comportant des indications : <ul style="list-style-type: none"> - d'ordre chronologique - sur la nature de courrier (entrant/sortant/interne) - sur le bureau d'ordre concerné - sur le numéro du courrier 		
La référence doit respecter le format suivant INPT_BO/Année/Compteur où <ul style="list-style-type: none"> - Année : désigne de réception ou d'expédition du courrier - Compteur : désigne le numéro du courrier 		
La référence est affectée automatiquement une fois le type de courrier identifié		
A chaque courrier, le bureau d'ordre doit renseigner de manière semi-automatique des métadonnées minimales relatives à un courrier (ex : type de courrier, date d'arrivée...) en s'appuyant sur		

un système d'OCR, piloté par la solution de gestion de courrier, permettant dans la mesure du possible un copier/coller des champs nécessaires à l'indexation (émetteur, adresse, objet...)		
Les métadonnées d'un courrier peuvent être complétées en plusieurs étapes et par plusieurs utilisateurs		
Le système doit permettre de gérer plusieurs postes d'enregistrement et de numérisation		
Paramétrage des circuits(Workflow)		3
Le soumissionnaire s'engage à paramétrer et mettent en exploitation les différents processus de l'INPT		
Les différents circuits (attribution, diffusion pour action, élaboration et validation du courrier) doivent pouvoir être prédéfinis selon l'organigramme fonctionnel de la société ou défini cas par cas		
Génération de décharge		2
Une décharge est générée suite à la réception ou à l'émission d'un courrier. Cette décharge comporte des données (expéditeurs, objet, etc) qui doivent obligatoirement être renseignées par l'agent du bureau d'ordre La décharge générée contiendra la référence du courrier qui lui correspond		
Gestion des délais, alertes et relances		2
L'application doit permettre de gérer des détails		

de traitement et de réponse qui seront, soit automatiquement renseignés par rapport à des typologies de courrier, soit indiqués manuellement		
Délégation		2
L'application doit permettre à tout utilisateur de déléguer sa tâche à une autre personne en cas de congés ou absence temporaire		
Transfert de courrier		3
Le module de gestion de bureau d'ordre devra promouvoir et faciliter la collaboration entre les différentes entités de l'INPT pour accélérer le traitement des différents courriers circulants entre eux. L'agent de bureau d'ordre qui réceptionne en premier le courrier et le numérise, doit avoir la possibilité de le router de manière instantanée aux personnes concernés. Le routage consiste en la possibilité pour un utilisateur d'envoyer le courrier vers un autre utilisateur, selon droit et respect des échanges entre structures à spécifier en mode administration de la solution		
Le système doit permettre la circulation de tout document entre personnes ou entités d'une façon sécurisée, il doit permettre aux utilisateurs d'échanger les informations sur le courrier grâce aux notes qu'ils y attachent. Une fois un utilisateur s'approprie un document, ce dernier disparaîtra automatiquement de l'espace commun du service et s'affichera dans l'espace personnel de		

<p>l'utilisateur.</p> <p>Ceci aura pour le but de faciliter le travail collaboratif au sein d'une même entité ou entre les différentes entités de l'INPT</p>		
<p>Notification et diffusion par mail</p>		2
<p>Un utilisateur recevra un mail lui indiquant l'arrivée d'un nouveau courrier et d'une nouvelle tâche avec un lien sur le document.</p> <p>La diffusion à un agent n'ayant pas accès à l'application de gestion du courrier peut se faire par la solution de messagerie interne</p>		
<p>Le corps du mail reprend un certain nombre d'informations provenant de l'application de gestion du courrier, dont en particulier les principales caractéristiques du courrier à diffuser.</p> <p>Les pièces jointes associées au courrier sont mises en pièces attachées dans le mail ou via un lien à l'application lorsqu'il s'agit d'une simple notification</p>		
<p>Attribution du courrier envoyé à une entité</p>		1
<p>Le courrier destiné à une entité doit être routé vers le responsable de cette entité, qui décide soit il se l'approprie afin d'exécuter sa tâche, soit il charge un de ces collaborateurs pour l'exécuter et ce par le renvoi du dit courrier à la personne concerné</p>		

Attribution du courrier envoyé à une personne particulière		1
Le courrier destiné à une personne particulière apparaîtra seulement dans la liste du courrier à traiter qui lui est destiné		
Réception et circulation		2
Un utilisateur qui reçoit un courrier par le bureau d'ordre, ou d'un collaborateur pourrait récupérer son contenu, accéder aux documents qui le constituent et y apporter éventuellement des modifications (selon droit) et le transmettre à un autre utilisateur ou à une autre entité		
Validation du courrier sortant		2
L'application doit permettre au créateur d'un projet de courrier en réponse ou d'un projet de courrier d'associer celui-ci à un circuit de diffusion auprès d'un ou plusieurs valideurs. Ceux-ci ont des droits pour émettre des commentaires sur le projet de courrier ou éventuellement des droits pour modifier le projet de courrier et en faire une nouvelle version. Au terme de processus, un signataire (dernier valideur du circuit) fige le projet de courrier dans sa dernière version et l'imprime pour le signer		
Historique des tâches		2
Le processus métier consiste en la visualisation à n'importe quel moment l'historique des tâches réalisées par les intervenants précédents. Tout utilisateur		

<p>participant au processus métier du courrier doit avoir la possibilité de consulter le circuit qu'à fait le courrier avant de lui être assigné, ceci inclut les entités, les employés, les commentaires attachés et les actions effectuées.</p>		
Priorité		2
<p>Lorsque l'agent de bureau d'ordre ou le responsable hiérarchique reçoit un courrier et l'affecte à l'entité ou à la personne concerné, il doit avoir la possibilité d'y attribuer un ordre de priorité</p>		
<p>Le personnel de l'INPT qui fait partie du processus de traitement du courrier devrait s'il en a le droit pouvoir modifier la priorité du courrier.</p> <p>Le courrier peut être :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Urgent - Intermédiaire - Non urgent 		
Préparation à l'archivage		2
<p>La fonctionnalité d'archivage prépare le stockage des documents tout au long de leur cycle de vie. A l'issue de la durée d'utilité administrative, la solution doit permettre le transfert des métadonnées des fiches courriers ainsi que des pièces jointes associées vers une plate-forme d'archivage électronique</p>		
Audit		2
<p>Les différentes opérations d'ajout, de modification et de suppression de contenu doivent être tracées et</p>		

<p>enregistrées dans un fichier log pour y avoir recours en cas de besoin. Les informations enregistrées doivent inclure l'utilisateur qui a effectué l'opération, la date et la nature de l'opération elle-même</p> <p>Cette opération doit paramétrable et l'administrateur aura la possibilité de l'activer ou la désactiver</p>		
---	--	--

3 : Gestion de fax :

La fourniture et la mise en place d'une solution fax électronique

Caractéristiques	Réponses Soumissionnaire
Nous souhaitons avoir une licence entreprise pour la solution Fax avec un nombre d'utilisateurs illimités	1
<p>La solution fax permettra :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'envoi des fax - Réception automatique et sécurisée des fax - Processus d'approbation des fax (valider les fax par le chef hiérarchique avant l'envoi) - Suivi des fax - 	2
La solution fax doit être intégrée à la solution bureau d'ordre proposée et au système de messagerie électronique de l'INPT	2
La solution fax supporte le standard IP	2

4 : Prestation de service

- Étude des besoins de l'INPT
- Adaptation de la solution à l'environnement de l'INPT
- Mise en place de la solution globale au niveau des serveurs : principale et cluster
- Formation des utilisateurs et assistance au démarrage
- Test et validation de la plateforme

Caractéristique	Valeur	Réponse du
-----------------	--------	------------

		soumissionnaire
Délais de livraison	10 jours	
Délais d'installation maximale	30 jours	
Assistance technique au démarrage	30 jours	
Garantie <ul style="list-style-type: none"> • Durée de la garantie • Prestations couvertes durant la période de garantie • Qualifications des intervenants 		

Modèle de Fiche de renseignements Généraux sur le soumissionnaire

Nom ou raison sociale :..... ;

Adresse :.....

Téléphone/fax :.....

Enregistrement au bureau d'enregistrement des sociétés de :.....
.....

Sous le N° :.....

Date d'enregistrement :.....

Capital versé :.....

Personne bénéficiant de procuration de signature des documents relatifs à la consultation N° :
.....

Statut de la société(SARL,Anonyme) :.....

Type(Revendeur, Distributeur agréé) :.....

Perssonnel(Nombre et profil) :

- **Nombre total :**
- **Nombre des cadres (ingénieurs et informaticiens) :**.....
- **Nombre des techniciens :**.....
- **Activités :**

.....
.....
.....

FORMULAIRE DE PRESENTATION DE LA SOUMISSION DU PRESTATAIRE DE SERVICES⁷

(Le présent formulaire doit être soumis uniquement sur le papier à en-tête officiel du prestataire de services⁸)

[insérez le lieu et la date]

A : [insérez le nom et l'adresse du coordonateur du PNUD]

Chère Madame/Cher Monsieur,

Le prestataire de services soussigné accepte par les présentes de fournir les prestations suivantes au PNUD conformément aux exigences définies dans la RFP en date du [précisez la date] et dans l'ensemble de ses annexes, ainsi qu'aux dispositions des conditions contractuelles générales du PNUD.

A. Qualifications du prestataire de services

Le prestataire de services doit décrire et expliquer les raisons pour lesquelles il est le mieux à même de répondre aux exigences du PNUD en indiquant ce qui suit :

- a) Profile – décrivant la nature de l'activité, le domaine d'expertise, les licences, certifications, accréditations ;*
- b) Licences commerciales – documents d'immatriculation, attestation du paiement des impôts, etc. ;*
- c) Etats financiers vérifiés les plus récents – état des résultats et bilan pour témoigner de sa stabilité financière, de sa liquidité, de sa solvabilité et de sa réputation sur le marché, etc. ;*
- d) Antécédents – liste des clients ayant bénéficié de prestations similaires à celles que demande le PNUD, contenant une description de l'objet du contrat, de la durée du contrat, de la valeur du contrat et des références à contacter ;*
- e) Certificats et accréditations – y compris les certificats de qualité, les enregistrements de brevets, les certificats de viabilité environnementale, etc.*
- f) Déclaration écrite de non-inscription sur la liste 1267/1989 du Conseil de sécurité de l'ONU, sur la liste de la division des achats de l'ONU ou sur toute autre liste d'exclusion de l'ONU.*

B. Méthodologie proposée pour la fourniture des services

Le prestataire de services doit décrire la manière dont il entend répondre aux exigences du PNUD en fournissant une description détaillée des modalités d'exécution essentielles, des conditions d'information et des mécanismes d'assurance de la qualité qui seront mis en œuvre et en démontrant que la méthodologie proposée sera adaptée aux conditions locales et au contexte des prestations.

C. Qualifications du personnel clé

⁷ Ceci sert de guide au prestataire de services dans le cadre de la préparation de sa soumission.

⁸ Le papier à en-tête officiel doit indiquer les coordonnées – adresses, courrier électronique, numéros de téléphone et de fax – aux fins de vérification.

Si la RFP en fait la demande, le prestataire de services doit fournir :

- a) les noms et qualifications des membres du personnel clé qui fourniront les services, en indiquant qui assumera les fonctions de chef d'équipe, qui aura un rôle de soutien, etc. ;
- b) des CV témoignant des qualifications des intéressés doivent être fournis si la RFP en fait la demande ; et
- c) la confirmation écrite par chaque membre du personnel qu'il sera disponible pendant toute la durée du contrat.

D. Ventilation des coûts par prestation* [Il ne s'agit que d'un exemple]

	Prestations [énumérez-les telles qu'elles figurent dans la RFP]	Pourcentage du prix total	Prix (forfaitaire, tout compris)
1	Prestation 1		
2	Prestation 2		
3	...		
	Total	100 %	

*Ceci servira de fondement aux tranches de paiement

E. Ventilation des coûts par élément de coût [Il ne s'agit que d'un exemple]

Description de l'activité	Rémunération par unité de temps	Durée totale de l'engagement	Nombre d'employés	Tarif total
I. Services fournis par le personnel				
1. Services du bureau principal				
a. Expertise 1				
b. Expertise 2				
2. Services des bureaux locaux				
a. Expertise 1				
b. Expertise 2				
3. Services fournis de l'étranger				
a. Expertise 1				
b. Expertise 2				
II. Frais				
1. Frais de déplacement				
2. Indemnité journalière				
3. Communications				
4. Reproduction				
5. Location de matériel				
6. Autres				
III. Autres coûts connexes				

[Nom et signature de la personne habilitée par le prestataire
de services]

[Fonctions]

[Date]

Conditions générales applicables aux services

1.0 STATUT JURIDIQUE :

Le prestataire sera considéré comme ayant le statut juridique d'un prestataire indépendant vis-à-vis du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD). Le personnel et les sous-traitants du prestataire ne seront considérés à aucun titre comme étant les employés ou agents du PNUD ou de l'Organisation des Nations Unies.

2.0 SOURCE DES INSTRUCTIONS :

Le prestataire ne pourra demander à une autorité externe au PNUD ou accepter de celle-ci aucune instruction au titre de la fourniture de ses services en application du présent contrat. Le prestataire devra s'abstenir de tout acte susceptible d'avoir des conséquences préjudiciables pour le PNUD ou l'Organisation des Nations Unies et devra s'acquitter de ses obligations en tenant pleinement compte des intérêts du PNUD.

3.0 RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE AU TITRE DE SES EMPLOYES :

Le prestataire sera responsable des compétences professionnelles et techniques de ses employés et devra choisir, pour les besoins des prestations à fournir en application du présent contrat, des personnes fiables qui devront travailler avec efficacité dans le cadre de l'exécution du présent contrat, respecter les coutumes locales et se conformer à des normes morales et éthiques strictes.

4.0 CESSION :

Le prestataire devra s'abstenir de céder, de transférer, de nantir ou d'aliéner de toute autre manière le présent contrat, ou toute partie de celui-ci, ou ses droits, créances ou obligations aux termes du présent contrat, à moins d'avoir obtenu le consentement préalable et écrit du PNUD.

5.0 SOUS-TRAITANCE :

Si le prestataire a besoin des services de sous-traitants, il devra obtenir l'approbation et l'autorisation préalable du PNUD pour l'ensemble des sous-traitants. L'approbation d'un sous-traitant par le PNUD ne libérera le prestataire d'aucune de ses obligations aux termes du présent contrat. Les conditions de tout contrat de sous-traitance seront soumises aux dispositions du présent contrat et devront y être conformes.

6.0 INTERDICTION DE FOURNIR DES AVANTAGES AUX FONCTIONNAIRES

Le prestataire garantit qu'il n'a fourni ou qu'il ne proposera à aucun fonctionnaire du PNUD ou de l'Organisation des Nations Unies un quelconque avantage direct ou indirect résultant du présent contrat ou de son attribution. Le prestataire convient que toute violation de la présente disposition constituera la violation d'une condition essentielle du présent contrat.

7.0 INDEMNISATION :

Le prestataire devra garantir, couvrir et défendre, à ses propres frais, le PNUD, ses fonctionnaires, agents, préposés et employés contre l'ensemble des actions, réclamations, demandes et responsabilités de toute nature, y compris leurs coûts et frais, résultant d'actes ou d'omissions du prestataire ou de ses employés, dirigeants, agents ou sous-traitants, dans le cadre de l'exécution du présent contrat. La présente disposition s'étendra, notamment, aux réclamations et responsabilités en matière d'accidents du travail, de responsabilité du fait des produits ou de responsabilité résultant de l'utilisation d'inventions ou de dispositifs brevetés, de documents protégés par le droit d'auteur ou d'autres éléments de propriété intellectuelle par le prestataire, ses employés, dirigeants, agents, préposés ou sous-traitants. Les obligations prévues par le présent article ne s'éteindront pas lors de la résiliation du présent contrat.

8.0 ASSURANCE ET RESPONSABILITES VIS-A-VIS DES TIERS :

- 8.1** Le prestataire devra souscrire et conserver une assurance tous risques au titre de ses biens et de tout matériel utilisé pour les besoins de l'exécution du présent Contrat.
- 8.2** Le prestataire devra souscrire et conserver toute assurance appropriée au titre des accidents du travail, ou son équivalent, relativement à ses employés, afin de couvrir les demandes d'indemnisation liées à des blessures corporelles ou à des décès dans le cadre du présent contrat.
- 8.3** Le prestataire devra également souscrire et conserver une assurance responsabilité civile d'un montant adéquat pour couvrir les demandes d'indemnisation des tiers liées à des décès ou blessures corporelles, ou à la perte ou l'endommagement de biens, résultant de la fourniture de services en application du présent contrat ou de l'utilisation de véhicules, navires, aéronefs ou autres matériels détenus ou loués par le prestataire ou ses agents, préposés, employés ou sous-traitants fournissant des prestations ou services au titre du présent Contrat.
- 8.4** Sous réserve de l'assurance contre les accidents du travail, les polices d'assurance prévues par le présent article devront :
 - 8.4.1** nommer le PNUD en qualité d'assuré supplémentaire ;
 - 8.4.2** inclure une renonciation à subrogation de l'assureur dans les droits du prestataire contre le PNUD ;
 - 8.4.3** prévoir que le PNUD recevra une notification écrite des assureurs trente (30) jours avant toute résiliation ou modification des assurances.
- 8.5** Le prestataire devra, en cas de demande en ce sens, fournir au PNUD une preuve satisfaisante des assurances requises aux termes du présent article.

9.0 CHARGES/PRIVILEGES :

Le prestataire devra s'abstenir de causer ou de permettre l'inscription ou le maintien d'un privilège, d'une saisie ou autre charge par toute personne auprès de toute administration publique ou du PNUD sur toute somme exigible ou devant le devenir au titre de prestations réalisées ou de matériaux fournis en application du présent Contrat ou en raison de toute autre réclamation ou demande dirigée contre le prestataire.

10.0 PROPRIETE DU MATERIEL :

Le PNUD conservera la propriété du matériel et des fournitures qu'il pourra fournir et ledit matériel devra lui être restitué à l'issue du présent contrat ou lorsque le prestataire n'en aura plus besoin. Lors de sa restitution au PNUD, ledit matériel devra être dans le même état que lors de sa remise au prestataire, sous réserve de l'usure normale. Le prestataire sera tenu d'indemniser le PNUD au titre du matériel qui sera considéré comme étant endommagé ou dégradé au-delà de l'usure normale.

11.0 DROITS D'AUTEUR, BREVETS ET AUTRES DROITS PATRIMONIAUX :

- 11.1** Sous réserve des dispositions contraires expresses et écrites du contrat, le PNUD pourra revendiquer l'ensemble des droits de propriété intellectuelle et autres droits patrimoniaux et, notamment, les brevets, droits d'auteur et marques se rapportant aux produits, processus, inventions, idées, savoir-faire ou documents et autres matériels que le prestataire aura développés pour le PNUD dans le cadre du contrat et qui seront directement liés à l'exécution du contrat, ou produits, préparés ou obtenus du fait ou au cours de son exécution, et le prestataire reconnaît et convient que lesdits produits, documents et autres matériels constitueront des œuvres réalisées contre rémunération pour le PNUD.
- 11.2** Lorsque lesdits droits de propriété intellectuelle ou autres droits patrimoniaux contiendront des droits de propriété intellectuelle ou autres droits patrimoniaux du prestataire : (i) existant antérieurement à l'exécution par le prestataire de ses obligations aux termes du contrat, ou (ii) que le prestataire pourra ou aura pu développer ou acquérir indépendamment de l'exécution de ses obligations aux termes du contrat, le PNUD ne se prévaudra d'aucun droit de propriété sur ceux-ci et le prestataire accorde par les présentes au PNUD une licence perpétuelle d'utilisation desdits droits de propriété intellectuelle ou autres droits patrimoniaux uniquement aux fins du contrat et conformément à ses conditions.
- 11.3** Si le PNUD en fait la demande, le prestataire devra prendre toute mesure nécessaire, signer tout document requis et, d'une manière générale, prêter son assistance aux fins de l'obtention desdits droits patrimoniaux et de leur transfert ou de leur fourniture sous licence au PNUD, conformément aux dispositions du droit applicable et du contrat.
- 11.4** Sous réserve des dispositions qui précèdent, l'ensemble des cartes, dessins, photos, mosaïques, plans, rapports, estimations, recommandations, documents et toutes les autres données compilées ou reçues par le prestataire en application du présent contrat seront la propriété du PNUD, devront être mis à sa disposition aux fins d'utilisation ou d'inspection à des heures raisonnables et en des lieux raisonnables, devront être considérés comme étant confidentiels et ne devront être remis qu'aux fonctionnaires autorisés du PNUD à l'issue des prestations réalisées en application du contrat.

12.0 UTILISATION DU NOM, DE L'EMBLEME OU DU SCEAU OFFICIEL DU PNUD OU DE L'ORGANISATION DES NATIONS UNIES :

Le prestataire devra s'abstenir de faire connaître ou de rendre publique de toute autre manière le fait qu'il fournit des prestations au PNUD et devra également s'abstenir de toute utilisation du nom, de l'emblème ou du sceau officiel du PNUD ou de l'Organisation des Nations Unies ou de toute abréviation du nom du PNUD ou de l'Organisation des Nations Unies dans le cadre de son activité ou par ailleurs.

13.0 CONFIDENTIALITE DES DOCUMENTS ET INFORMATIONS :

Les informations et données considérées par l'une ou l'autre des parties comme étant exclusives qui seront communiquées ou divulguées par l'une des parties (le « Divulgateur ») à l'autre partie (le « Destinataire ») au cours de l'exécution du contrat et qui seront qualifiées d'informations confidentielles (les « Informations ») devront être protégées par ladite partie et traitées de la manière suivante :

13.1 Le destinataire (le « Destinataire ») desdites informations devra :

- 13.1.1** faire preuve de la même prudence et de la même discrétion pour éviter toute divulgation, publication ou dissémination des Informations du Divulgateur que celles auxquelles il s'astreint pour ses propres informations similaires qu'il ne souhaite pas divulguer, publier ou disséminer ; et

- 13.1.2** utiliser les Informations du Divulgateur uniquement aux fins pour lesquelles elles auront été divulguées.
- 13.2** A condition que le Destinataire signe avec les personnes ou entités suivantes un accord écrit les obligeant à préserver la confidentialité des Informations conformément au contrat et au présent article 13, le Destinataire pourra divulguer les Informations :
- 13.2.1** à toute autre partie, avec le consentement préalable et écrit du Divulgateur ; et
- 13.2.2** aux employés, responsables, représentants et agents du Destinataire qui auront besoin de prendre connaissance desdites Informations pour les besoins de l'exécution d'obligations prévues par le contrat, et aux employés, responsables, représentants et agents de toute personne morale qu'il contrôlera, qui le contrôlera ou qui sera avec lui sous le contrôle commun d'un tiers, qui devront également en prendre connaissance pour exécuter des obligations prévues aux termes du contrat, sachant toutefois qu'aux fins des présentes, une personne morale contrôlée désigne :
- 13.2.2.1** une société dans laquelle la partie concernée détient ou contrôle de toute autre manière, directement ou indirectement, plus de cinquante pour cent (50 %) des actions assorties du droit de vote ; ou
- 13.2.2.2** une entité dont la direction effective est contrôlée par la partie concernée ; ou
- 13.2.2.3** s'agissant du PNUD, un fonds affilié tel que l'UNCDF, l'UNIFEM ou l'UNV.
- 13.3** Le prestataire pourra divulguer les Informations dans la mesure requise par la loi, sachant toutefois que, sous réserve des privilèges et immunités de l'Organisation des Nations Unies et sans renonciation à ceux-ci, le prestataire devra notifier au PNUD suffisamment à l'avance une demande de divulgation des Informations afin de lui donner la possibilité de prendre des mesures de protection ou toute autre mesure opportune avant qu'une telle divulgation ne soit effectuée.
- 13.4** Le PNUD pourra divulguer les Informations dans la mesure requise par la Charte des Nations Unies, les résolutions ou règlements de l'Assemblée générale ou les règles édictées par le Secrétaire général.
- 13.5** Le Destinataire n'aura pas l'interdiction de divulguer les Informations qu'il aura obtenues d'un tiers sans restriction, qui seront divulguées par le Divulgateur à un tiers sans obligation de confidentialité, qui seront antérieurement connues du Destinataire ou qui seront développées à tout moment par le Destinataire de manière totalement indépendante de toute divulgation effectuée dans le cadre des présentes.
- 13.6** Les présentes obligations et restrictions en matière de confidentialité produiront leurs effets au cours de la durée du contrat, y compris pendant toute prorogation de celui-ci, et, sauf disposition contraire figurant au contrat, demeureront en vigueur postérieurement à sa résiliation.

14.0 FORCE MAJEURE ; AUTRES CHANGEMENTS DE SITUATION

- 14.1** En cas de survenance d'un quelconque évènement constituant un cas de force majeure et aussi rapidement que possible après sa survenance, le prestataire devra en notifier par écrit le PNUD avec l'ensemble des détails s'y rapportant si le prestataire se trouve de ce fait dans l'incapacité totale ou partielle d'exécuter ses obligations et de s'acquitter de ses responsabilités aux termes du contrat. Le prestataire devra également notifier au PNUD tout autre changement de situation ou la survenance de tout évènement compromettant ou risquant de compromettre l'exécution de ses obligations aux termes du contrat. Dès réception de la notification requise par le présent article, le PNUD prendra les mesures qu'il considérera, à sa seule et entière discrétion, comme

étant opportunes ou nécessaires au regard des circonstances, y compris l'octroi au prestataire d'un délai supplémentaire raisonnable pour exécuter ses obligations aux termes du contrat.

- 14.2** Si, en raison d'un cas de force majeure, le prestataire est définitivement incapable de s'acquitter, en tout ou en partie, de ses obligations et de ses responsabilités aux termes du contrat, le PNUD aura le droit de suspendre ou de résilier le présent contrat selon les mêmes conditions que celles qui figurent dans l'article 15 « Résiliation », sachant toutefois que le délai de préavis sera de sept (7) jours au lieu de trente (30) jours.
- 14.3** Le terme de force majeure, tel qu'il est utilisé dans le présent article désigne des catastrophes naturelles, une guerre (déclarée ou non), une invasion, une révolution, une insurrection ou d'autres actes d'une nature ou d'une force similaire.
- 14.4** Le prestataire reconnaît et convient qu'en ce qui concerne les obligations prévues au contrat que le prestataire doit exécuter dans ou pour les régions dans lesquelles le PNUD est engagé ou se prépare à s'engager dans des opérations de maintien de la paix, humanitaires ou similaires ou dans lesquelles le PNUD se désengage de telles opérations, toute exécution tardive ou inexécution desdites obligations liée à des conditions difficiles dans lesdites régions ou à des troubles civils y survenant ne constituera pas, en soi, un cas de force majeure au sens du contrat.

15.0 RESILIATION

- 15.1** Chaque partie pourra résilier le présent contrat pour un motif déterminé, en tout ou en partie, en adressant à l'autre partie un préavis écrit de trente (30) jours. L'engagement d'une procédure d'arbitrage conformément à l'article 16.2 (« Arbitrage ») ci-dessous ne pourra pas être considéré comme constituant une résiliation du présent contrat.
- 15.2** Le PNUD se réserve le droit de résilier le présent contrat sans motif à tout moment, en adressant au prestataire un préavis écrit de 15 jours. Dans ce cas, le PNUD devra rembourser au prestataire l'ensemble des frais raisonnables que celui-ci aura engagés avant de recevoir ledit préavis.
- 15.3** En cas de résiliation par le PNUD en application du présent article, aucun paiement ne sera dû par le PNUD au prestataire, à l'exception des prestations et services fournis de manière satisfaisante et conformément aux conditions expresses du présent contrat.
- 15.4** Si le prestataire est mis en redressement judiciaire ou en liquidation, s'il tombe en cessation de paiements, s'il procède à une cession au profit de ses créanciers ou si un administrateur judiciaire est nommé en raison de sa cessation de paiements, le PNUD pourra, sans préjudice de tout autre droit ou recours dont il pourra disposer aux termes des présentes conditions, résilier le présent contrat sur-le-champ. Le prestataire devra immédiatement informer le PNUD de la survenance de l'un quelconque des événements susmentionnés.

16.0 REGLEMENT DES DIFFERENDS

- 16.1 Règlement amiable.** Les parties devront faire tout leur possible pour régler à l'amiable les différends, litiges ou réclamations liés au présent contrat ou à sa violation, à sa résiliation ou à sa nullité. Lorsque les parties tenteront de parvenir à un tel règlement amiable par la conciliation, celle-ci devra se dérouler conformément au Règlement de conciliation de la CNUDCI qui sera alors en vigueur, ou selon toute autre procédure dont les parties pourront convenir entre elles.
- 16.2 Arbitrage.** Les différends, litiges ou réclamations entre les parties liés au présent contrat ou à sa violation, à sa résiliation ou à sa nullité qui n'auront pas fait l'objet d'un règlement amiable en

application de l'article 16.1 ci-dessus, sous soixante (60) jours à compter de la réception par l'une des parties de la demande aux fins de règlement amiable de l'autre partie, devront être soumis par l'une ou l'autre des parties à un arbitrage, conformément au Règlement d'arbitrage de la CNUDCI alors en vigueur. Les décisions du tribunal arbitral devront être fondées sur des principes généraux de droit commercial international. En ce qui concerne l'ensemble des questions relatives à la preuve, le tribunal arbitral devra suivre les règles additionnelles régissant la présentation et la réception des preuves dans les arbitrages commerciaux internationaux de l'Association internationale du barreau, édition du 28 mai 1983. Le tribunal arbitral sera habilité à ordonner la restitution ou la destruction de marchandises ou de tout bien, corporel ou incorporel, ou de toute information confidentielle fournie en application du contrat, à ordonner la résiliation du contrat, ou à ordonner que toute mesure de protection soit prise relativement à des marchandises, services ou à tout autre bien, corporel ou incorporel, ou à toute information confidentielle fournie dans le cadre du contrat, s'il y a lieu, conformément au pouvoir du tribunal arbitral aux termes de l'article 26 (« Mesures provisoires ou conservatoire ») et de l'article 32 (« Forme et effet de la sentence ») du Règlement d'arbitrage de la CNUDCI. Le tribunal arbitral n'aura pas le pouvoir d'allouer des dommages et intérêts punitifs. En outre, sauf disposition contraire expresse du contrat, le tribunal arbitral n'aura pas le pouvoir d'allouer des intérêts supérieurs au taux interbancaire offert à Londres (« LIBOR ») alors en vigueur, et il ne pourra s'agir que d'intérêts simples. Les parties seront liées par toute sentence arbitrale rendue dans le cadre d'un tel arbitrage à titre de règlement final desdits différends, litiges ou réclamations.

17.0 PRIVILEGES ET IMMUNITES

Aucune disposition du présent contrat ou y relative, qu'elle soit expresse ou implicite, ne pourra être considérée comme emportant renonciation aux privilèges et immunités de l'Organisation des Nations Unies, ainsi que de ses organes subsidiaires.

18.0 EXONERATION FISCALE

18.1 La section 7 de la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies prévoit notamment que l'Organisation des Nations Unies, ainsi que ses organes subsidiaires, sont exonérés de tout impôt direct, sous réserve de la rémunération de services d'utilité publique, ainsi que des droits de douane et redevances de nature similaire à l'égard d'objets importés ou exportés pour leur usage officiel. Si une quelconque autorité gouvernementale refuse de reconnaître l'exonération de l'Organisation des Nations Unies au titre desdits impôts, droits ou redevances, le prestataire devra immédiatement consulter le PNUD afin de décider d'une procédure mutuellement acceptable.

18.2 Par conséquent, le prestataire autorise le PNUD à déduire de la facture du prestataire toute somme correspondant auxdits impôts, droits ou redevances, à moins que le prestataire n'ait consulté le PNUD avant leur paiement et que le PNUD n'ait, dans chaque cas, expressément autorisé le prestataire à payer lesdits impôts, droits ou redevances sous toute réserve. Dans ce cas, le prestataire devra fournir au PNUD la preuve écrite de ce que le paiement desdits impôts, droits ou redevances aura été effectué et dûment autorisé.

19.0 TRAVAIL DES ENFANTS

Le prestataire déclare et garantit que lui-même et ses fournisseurs ne se livrent à aucune pratique contraire aux droits énoncés dans la Convention relative aux droits de l'enfant, y compris dans son article 32 qui prévoit notamment qu'un enfant ne peut être astreint à aucun travail comportant des risques ou susceptibles de compromettre son éducation ou de nuire à sa santé ou à son développement physique, mental, spirituel, moral ou social.

Toute violation de la déclaration et de la garantie qui précèdent autorisera le PNUD à résilier le présent bon de commande immédiatement par notification adressée au fournisseur, sans être redevable des frais de résiliation ou engager sa responsabilité à quelque autre titre que ce soit.

20.0 MINES

Le fournisseur déclare et garantit que lui-même et ses fournisseurs ne participent pas activement et directement à des activités ayant trait aux brevets, au développement, à l'assemblage, à la production, au commerce ou à la fabrication de mines ou à de telles activités au titre de composants principalement utilisés dans la fabrication de mines. Le terme « mines » désigne les engins définis à l'article 2, paragraphes 1, 4 et 5 du Protocole II annexé à la Convention de 1980 sur l'interdiction ou la limitation de l'emploi de certaines armes classiques qui peuvent être considérées comme produisant des effets traumatiques excessifs ou comme frappant sans discriminations.

Toute violation de la déclaration et de la garantie qui précèdent autorisera le PNUD à résilier le présent contrat immédiatement par notification adressée au prestataire, sans être redevable des frais de résiliation ou engager sa responsabilité à quelque autre titre que ce soit.

21.0 RESPECT DES LOIS

Le prestataire devra se conformer à l'ensemble des lois, règlements et règles se rapportant à l'exécution de ses obligations aux termes du présent contrat.

22.0 EXPLOITATION SEXUELLE

22.1 Le prestataire devra prendre l'ensemble des mesures appropriées pour empêcher la commission à l'encontre de quiconque d'actes d'exploitation ou d'abus sexuel par le prestataire lui-même, par l'un quelconque de ses employés ou par toute autre personne pouvant être engagée par le prestataire pour fournir tout service en application du contrat. A cet égard, toute activité sexuelle avec une personne de moins de dix-huit ans, indépendamment de toute loi relative au consentement, constituera un acte d'exploitation et d'abus sexuels à l'encontre d'une telle personne. En outre, le prestataire devra s'abstenir d'échanger de l'argent, des biens, des services, des offres d'emploi ou d'autres choses de valeur contre des faveurs ou des activités sexuelles ou de se livrer à des activités sexuelles constitutives d'actes d'exploitation ou dégradantes, et devra prendre l'ensemble des mesures appropriées pour interdire à ses employés ou aux autres personnes qu'il aura engagées d'agir de la sorte. Le prestataire reconnaît et convient que les présentes dispositions constituent une condition essentielle du contrat et que toute violation de la présente déclaration et de la présente garantie autorisera le PNUD à résilier le contrat immédiatement par notification adressée au prestataire, sans être redevable des frais de résiliation ou engager sa responsabilité à quelque autre titre que ce soit.

22.2 Le PNUD ne fera pas application de la règle précédente relative à l'âge lorsque l'employé du prestataire ou toute autre personne pouvant être engagée par celui-ci pour fournir des services en application du contrat sera marié à la personne de moins de dix-huit ans avec laquelle ledit employé ou ladite autre personne aura eu une activité sexuelle et lorsqu'un tel mariage sera reconnu comme étant valable par les lois du pays de citoyenneté dudit employé ou de ladite autre personne.

20. POUVOIR DE MODIFICATION

Conformément au règlement financier et aux règles de gestion financière du PNUD, seul le fonctionnaire autorisé du PNUD a le pouvoir d'accepter pour le compte du PNUD toute modification apportée au présent contrat, une renonciation à l'une quelconque de ses dispositions ou toute relation contractuelle supplémentaire avec le prestataire. Par conséquent, aucune modification du présent contrat ne sera valable

et opposable au PNUD à moins de faire l'objet d'un avenant au présent contrat signé par le prestataire et le fonctionnaire autorisé du PNUD conjointement.