

الجمهورية التونسية
وزارة الفلاحة والموارد المائية
والصيد البحري

ديوان الحبوب



طلب عروض عدد 2026 / 11

المتعلق بإبرام عقد لصيانة منظومات

ORACLE DATA BASE et WEBLOGIC SUITE

كراس الشروط الإدارية

ا. شروط المنافسة

الفصل 1: موضوع طلب العروض ومحتواها:

1.1 موضوع طلب العروض:

يتمثل موضوع طلب العروض في إبرام عقد لصيانة ومساندة استغلال منظومات Oracle التالية:

- Oracle Data base Enterprise Edition pour 50 utilisateurs version 19 c (incluant Oracle Dataguard) ;
- Oracle Weblogic Suite pour 50 utilisateurs version 12 c

لمدة سنة قابلة للتجديد مرتين حسب الشروط المضبوطة بمشروع عقد الصيانة والمساندة.

2.1 محتوى الصفقة :

تتكوّن الصفقة من قسط وحيد، كما يجب على المشارك تقديم عرض يشمل جميع الخدمات موضوع هذه الصفقة.

الفصل 2: شروط المشاركة:

يمكن المشاركة للأشخاص المعنويين المختصين في مجال خدمات الإعلامية والمنتمين لشبكة شركاء أوراكل Oracle Partner (Network Member) والمسجلين بمنظومة TUNEPS والذين تتوقّر فهم الضمانات المهنية والفنية والمالية الضرورية لحسن إنجاز الطلبات موضوع طلب العروض وذلك عن طريق منظومة طلبات العروض على الخط TUNEPS .

الفصل 3: طريقة التمويل:

تموّل الصفقة بواسطة الموارد الذاتية لديوان الحبوب.

الفصل 4 : طريقة تقديم العروض:

يتكون العرض من:

- عرض فني.

- عرض مالي.

كما يتعيّن على المشارك التّسجيل بمنظومة تونيبس (www.tuneps.tn) قبل التاريخ الأقصى المحدّد لقبول العروض. ويتم إرسال العروض على الخطّ عبر منظومة تونيبس، ويلتزم المشاركون بعروضهم بمجرد إرسالها على الخط ولا يمكن لهم تغييرها أو تعويضها أو إلغائها.

يجب أن تحرّز العروض طبقاً للأمثلة المبينة بكراسات الشروط و/أو بمنظومة tuneeps وترسل إلكترونياً من قبل المترشّحين الذين يقدّمونها بأنفسهم أو عن طريق وكلائهم المؤهلين قانوناً دون أن يمثّل نفس الوكيل أكثر من مترشّحاً واحد في نفس المنافسة. يقصى كل عرض مخالف لشروط طلب العروض أو يتضمّن تحفظات لم يتم رفعها من قبل المشارك خلال أجل تحدّده ديوان الحبوب ابتداء من تاريخ مطالبتة بذلك.

كما يقصى كل عرض:

- ورد بعد الأجل.

- لا يتضمّن وثيقة الضمان الوقي

- ورد خارج منظومة TUNEPS

الفصل 5: الإيضاحات والوثائق المرفقة لملف طلب العروض:

يمكن لكل مشارك أن يطلب على الخط وباللغة العربيّة أو الفرنسيّة إيضاحات أو استفسارات في أجل أقصاه خمسة عشرة (15) يوماً قبل التاريخ الأقصى المحدد لقبول العروض. إذا كان الطلب مبرّراً، يتم إعداد ملحق لملف طلب العروض يتضمّن الإيضاحات

والاستفسارات المطلوبة وتوجّه إلى جميع المترشحين الذين سحبوا كراسات الشروط في أجل لا يتجاوز عشرة (10) أيام قبل التاريخ الأقصى المحدد لقبول العروض. وإذا كانت هذه التوضيحات أو الاستفسارات هامة ومن شأنها أن تدخل تغييرات جوهرية على كراسات الشروط يتم التمديد في التاريخ الأقصى المحدد لقبول العروض بفترة كافية تمكّن المشاركين من تقديم عروض جديدة. ويتم الإعلان عن هذه الفترة للعموم على الخط.

الفصل 6: بيانات ومستندات وتوضيحات:

يجوز لديوان الحبوب أن يطلب بيانات ومستندات وتوضيحات تتعلق بالعروض الفنية شريطة أن لا يؤدي ذلك إلى تغيير محتواها.

الفصل 7: سحب كراسات الشروط:

بمجرد نشر إعلان الدعوة إلى المنافسة يمكن للمشاركين المنخرطين بالمنظومة الذين يرغبون في المشاركة تحميل كراس الشروط عبر منظومة الشراء على الخطّ تونيبس: www.tuneps.tn.

الفصل 8: اللغة المستعملة والعملية:

يعدّ صاحب الصفقة كلّ الوثائق تطبيقاً لأحكام هذه الصفقة باعتماد:

8.1 اللغة المعتمدة: اللغة العربية أو اللغة الفرنسية، ويتعيّن على صاحب الصفقة في صورة تقديمه لوثائق مصاحبة للعرض بلغة مغايرة أن يقوم بترجمتها على نفقته للغة العربية أو الفرنسية لدى مترجم محلّف. وتعتمد الترجمة في تقييم العروض، ويمكن تقديم وثائق الجودة باللغة الأنجليزية.

8.2 العملة المعتمدة: الدينار التونسي

الفصل 9: تحديد مبلغ الصفقة:

تبرم الصفقة على أساس أثمان فردية ويجب على المشارك أن يدرج بجدول الأسعار الأثمان بلسان القلم وبالأرقام دون احتساب الأداء على القيمة المضافة. ثمّ يقوم بتطبيقها على الكمّيات بحيث يتم تحديد مبلغ العرض دون اعتبار الأداء على القيمة المضافة، ويضاف إلى هذا المبلغ الأداء على القيمة المضافة.

يتعين على المشارك أن يبيّن بصفة منفصلة مبلغ الأداء على القيمة المضافة والمبلغ الجملي باعتبار جميع الأداءات.

يمكن للمشارك أن يقترح تخفيضات على مبلغ العرض دون اعتبار الأداء على القيمة المضافة في شكل نسبة أو نسب مائوية تطبق على جميع الأثمان الفردية. وفي صورة وجود تضارب بين نسب التخفيض ومبالغ التخفيض، يتم إصلاح العرض على أساس نسب التخفيض. ويجب ألا يترتب عن اعتماد التخفيضات المقترحة أي مساس بالأجور والمنح ومساهمات الضمان الإجتماعي المضمونة قانوناً.

وتتولّى لجنة التقييم إصلاح جميع الأخطاء وتقوم عند الاقتضاء بتصحيح مبلغ العرض دون أن يكون للمشارك إمكانية الاعتراض.

ويعتبر المشارك، قد اطّلع على جميع وثائق طلب العروض وبأنه اعتبر عند تحديد أثمانه كلّ التكاليف المترتبة عن تقديره لطبيعة الأشغال المتعلقة بالمنظومات المطالب بتسليمها وكلّ المصاريف العامة والضرائب والأداءات وهامش الربح وكلّ المخاطر التي يتحمّلها.

الفصل 10: محتوى الأثمان:

تتضمّن الأثمان البيانات التالية:

- الثمن دون اعتبار الأداء على القيمة المضافة.
- مبلغ الأداء على القيمة المضافة.
- الثمن باعتبار الأداء على القيمة المضافة.

الفصل 11: الوثائق المكوّنة للصفحة:

يتكون العرض من الوثائق التالية:

الوثائق الإدارية

بيان الوثيقة	العمليات المطلوبة	واجبات المشارك
1	تصريح على الشرف بالموافقة على كافة بنود كراس الشروط.	تعمير وثيقة التعهد (العرض) بثبات والتنصيب على "موافق" في الخانات المخصصة للغرض
2	تصريح على الشرف بعدم التأثير في مختلف إجراءات إبرام الصفقة.	
3	تصريح على الشرف بأنّ العارض لم يكن عوناً بديوان الحبوب طيلة الخمس سنوات الأخيرة ويستثنى من ذلك أصحاب المؤسسات التي تمّ بعثها بصيغة الإفراق.	
4	تصريح على الشرف بصحّة المعطيات وباحترام شروط المشاركة.	إمضاء وختم الوثيقة وإحاقها للعرض وإرسالها عبر منظومة Tuneps
5	شهادة تبيّن أنّ الشخص الذي أمضى العرض هو الممثل القانوني للمشارك أو تفويض من طرفه لإمضاء الصفقة.	إعداد وإمضاء وختم الوثيقة وإحاقها للعرض وإرسالها عبر منظومة Tuneps
6	بطاقة إرشادات عامّة تهمّ المشارك	إمضاء وختم الوثيقة وإحاقها للعرض وإرسالها عبر منظومة Tuneps
7	السجلّ التجاري	استخراج الوثيقة وإرسال الأصل عبر مكتب الضبط المركزي لديوان الحبوب
8	الضمان البنكي الوقي	إعداد الوثيقة طبقاً للملحق عدد 01

الوثائق المالية

بيان الوثيقة	العمليات المطلوبة	واجبات المشارك
1	جدول الأسعار	تعمير جدول الأسعار بعد إدراج الأثمان بلسان القلم وبالأرقام طبقاً للنموذج المصاحب بالملحق عدد 04
		إعداد وإمضاء وختم جدول الأسعار وإرساله عبر منظومة Tuneps.

واجبات المشارك	العمليات المطلوبة	بيان الوثيقة
إعداد الوثيقة وإرسالها عبر منظومة Tuneps مرفقة بمؤيدات المشاريع المنجزة.	تعمير وإمضاء وختم الجذاذة طبقا للنموذج المصاحب بالملحق عدد 05	1 بطاقة بيان مؤهلات المشارك و الفريق المقترح.
إمضاء وختم الوثائق وإحاقها للعرض وإرسالها عبر منظومة Tuneps	. إعداد الوثائق طبقا للفصل 3 من كراس الشروط الفنية. . تأشيرة و ختم المشارك على كل الوثائق.	2 نسخ من الشهادات العلمية للإطار الفني المقترح اختصاص Weblogic مرفقة ب: - شهادات الاعتماد Oracle - نسخة من كشف الحياة المهنية صادر عن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي. - نسخ من عقود العمل أو شهادات العمل.
إمضاء وختم الوثائق وإحاقها للعرض وإرسالها عبر منظومة Tuneps	. إعداد الوثائق طبقا للفصل 3 من كراس الشروط الفنية. . تأشيرة و ختم المشارك على كل الوثائق.	4 نسخ من الشهادات العلمية للإطار الفني المقترح اختصاص Base de Données مرفقة ب: - شهادة الاعتماد Oracle - نسخة من كشف الحياة المهنية صادر عن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي. - نسخ من عقود العمل أو شهادات العمل.
إمضاء وختم الوثيقة وإحاقها للعرض وإرسالها عبر منظومة Tuneps	تأشيرة و ختم المشارك على الوثيقة	5 شهادة الجودة أيزو 9001
إمضاء وختم الوثيقة وإحاقها للعرض وإرسالها عبر منظومة Tuneps	تأشيرة و ختم المشارك على الوثيقة	6 شهادة انتماء لشبكة شركاء أوراكل Oracle Partner Network Member,
إمضاء وختم مشروع العقد وإحاقه للعرض وإرساله عبر منظومة Tuneps	تأشير المشارك على جميع صفحات مشروع العقد (ملحق عدد 7) وإمضاءه وختمه في آخر صفحة .	7 مشروع عقد الصيانة و المساعدة

كما أن منظومة تونيبس «Tuneps» تخول لديوان الحبوب عند فتح العروض التثبيت من الوضعية الجبائية والانخراط بصندوق للضمان الاجتماعي.

يجب أن ترسل كافة العروض الإدارية والفنية والمالية وفقا لما يلي:

✓ عبر مكتب الضبط المركزي لديوان الحبوب: أصل الضمان الوقي وأصل السجل التجاري.

✓ عبر منظومة Tuneps : جميع الوثائق الأخرى إلا في صورة تجاوزها الحجم الأقصى المسموح به فنيا والمنصوص عليه بالمنظومة. وفي هذه الحالة يمكن تقديم جزء من العرض خارج الخط على أن يتم إرسال كافة الوثائق المالية والعناصر التي تعتمد في التقييم الفني والمالي على الخط وأن ينص العارض ضمن عرضه الإلكتروني على الوثائق المرسله خارج الخط ودون أن تكون مخالفة للعناصر المضمنة بالعرض الإلكتروني.

في صورة وجود تضارب بين بعض عناصر العرض الإلكتروني والعرض المادي يتم اعتماد عناصر العرض الإلكتروني

الفصل:12 مدّة صلوحية العروض:

يصحح المشاركون ملزمين بعروضهم بمجرد إرسالها على الخط ولا يمكن لهم تغييرها أو تعويضها أو إلغاؤها وذلك لمدة مائة وعشرون (120) يوما ابتداء من اليوم الموالي لآخر أجل محدد لقبول العروض.

الفصل:13 الضمان الوقي:

حدد مبلغ الضمان الوقي بسبعمائة وخمسون دينارا (750 د)

ويجب أن يكون الضمان الوقي صالحا لمدة مائة وعشرون (120) يوما ابتداء من اليوم الموالي لآخر أجل محدد لقبول العروض. يوضع حدًا لالتزام الكفيل بالتضامن المعوّض له من قبل المشتري العمومي بمجرد إمضاء عقد الصفقة من قبل المشارك الذي تمّ اختيار عرضه وبعد إيداعه الضمان النهائي. بالنسبة للمشاركين الذين أقصيت عروضهم يوضع حدًا لالتزام الكفيل بالتضامن المعوّض له بعد اختيار صاحب الصفقة.

الفصل:14 فتح العروض:

يتم فتح العروض التي تمّ قبولها آليا عبر منظومة الشراء العمومي على الخط "تونيبس" وذلك في التاريخ والساعة والمكان المذكورين بإعلان الدعوة إلى المنافسة. ويتم تسجيل نتائج الفتح لطلب العروض على منظومة الشراء العمومي على الخط. ويمكن لديوان الحبوب عند الاقتضاء أن يدعو المشاركين الذين لم يقدموا كل الوثائق المطلوبة بما فيها الوثائق الإدارية إلى استيفاء وثائقهم في أجل يحدده ديوان الحبوب حتى لا تقصى عروضهم.

أ. حالات الإقصاء الآلي:

تتولّى لجنة الفتح الإقصاء الآلي في الحالات التالية:

- العروض الواردة أو المسلمة بعد آخر أجل محدد لقبول العروض.
- العروض الواردة خارج منظومة TUNEPS.
- العروض التي لم تتضمن وثيقة الضمان الوقي

الفصل:15 تقييم العروض:

1.15 مطابقة العروض

يقصى كلّ عرض غير مطابق لموضوع الصّفقة وللشروط والخاصّيات الفنيّة المدرجة بكّراس الشروط أو الّذي يتضمّن تحفّظات لم يتمّ رفعها بطلب من ديوان الحبوب.

2.15 منهجيّة تقييم العروض

يتم تقييم العروض وفقا للإجراءات التالية:

تتولّى لجنة التقييم في مرحلة أولى التثبّت، بالإضافة إلى الوثائق الإدارية والضمان الوقي، من صحّة الوثائق المكوّنة للعرض المالي وتصحيح الأخطاء الحسابيّة والماديّة عند الاقتضاء.

وفي حالة وجود تضارب بين بيانات جدول الأسعار وبيانات وثيقة التعهد، فإن بيانات الأسعار المكتوبة بالأحرف ضمن جدول الأسعار هي التي يؤخذ بها، وتعدّل وجوبا البيانات المخالفة، وكذلك الأخطاء المادية في العمليات الحسابيّة وذلك بإثبات المبلغ الحقيقي للصفقة. ولا يحق للعارض تقديم أي اعتراض في الغرض.

ثم تتولّى اللّجنة في مرحلة ثانية ترتيب جميع العروض الماليّة تصاعديًا، ثمّ تتولى في مرحلة ثالثة التثبّت في مطابقة العرض الفتيّ المقدم من قبل صاحب العرض المالي الأقلّ ثمنًا على أساس الشروط الفنيّة الدنيا المطلوبة.

وإذا تبين أنّ العرض الفتيّ المعني غير مطابق للخاصّيات والمواصفات المطلوبة بكّراس الشروط الفنيّة الخاصّة يتمّ إقصاؤه ويتمّ اعتماد نفس المنهجية بالنسبة للعروض الفنيّة المنافسة حسب ترتيبها الماليّ التصاعدي.

3.15. إسناد الصّفقة:

تسند الصّفقة بالنسبة للعرض المالي الأقل ثمنًا في صورة مطابقة عرضه الفني لكراسات الشروط باعتبار التخفيض المحتمل المقترح من طرف صاحب العرض.

الفصل 16: الحلول البديلة:

لا تقبل الحلول البديلة.

الفصل 17: صحّة العروض:

يجب أن تحرّر العروض بكاملها بما في ذلك وثيقة التعهد وجدول الأسعار وترسل إلى ديوان الحبوب على الخطّ. وتمكّن المنظومة من إثبات الإرسال وتاريخه وساعته. وبمجرّد إرساله يتمّ توقيعه الكترونياً عن طريق بطاقة المصادقة الإلكترونيّة. وفي صورة تجاوز العرض الحجم الأقصى المسموح به فنيًا، يمكن للعارض تقديم جزء من العرض خارج الخطّ دون المساس من محتواه ووحدته وذلك في الأجال المحدّدة لقبول العروض.

الفصل 18: إجراءات الإعلام بالصفقة والتّليغ:

يتم تسجيل نتائج الفتح والتقييم والنتائج النهائية لطلب العروض على منظومة الشراء العمومي على الخطّ. كما يتم إعلام المشارك الذي تمّ اختياره بصفة وقتيّة على الخطّ وعبر البريد بصفة عادية. كما يتم ابرام العقود والملاحق على الخطّ وذلك باستعمال شهادات الامضاء الالكتروني أو بصفة مادية، ويتحتم على صاحب الصّفقة استكمال جميع الإجراءات المتعلقة بامضاء مشروع عقد الصّفقة وارساله عبر البريد أو مباشرة عبر منظومة الشراء العمومي على الخطّ بعد امضائه، خلال العشر يوم الموالية للإعلام. وفي صورة عدم امضاءه العقد عند انقضاء الفترة الممنوحة، يحق لديوان الحبوب حجز الضمان الوقي والعدول عن اسناده الصّفقة.

الفصل 19: الإجراءات المتبعة عند حدوث إخلالات فنية:

في صورة وجود خلل فني طارئ على منظومة الشراء العمومي على الخطّ يتم الإعلان عليه على المنظومة وبكل الوسائل المادية أو لا مادية مع التنصيص على الإجراءات الواجب اتخاذها. كما تقوم وحدة الشراء العمومي على الخطّ بالتثبت من صحة المعطيات والقيام بالتدابير اللازمة لمتابعة الأثر الفني للملفات والعروض المرسلّة في صورة وجود خلل فني طارئ في إرسال وقبول العروض.

|| الشروط الإدارية الخاصة

أحكام عامة

الفصل 1: الأطراف المتعاقدة

أبرمت هذه الصفقة بين:

ديوان الحبوب ممثل في شخص السيّد الرئيس المدير العام

من جهة

والسيّد..... (الاسم والصفة)

ممثل عن..... (اسم المؤسسة، صاحبة الصفقة)

من جهة أخرى

الفصل 2: موضوع كراس الشروط الإدارية الخاصة

يتضمّن كراس الشروط الإدارية الخاصّة أحكاما إدارية تطبق على الصفقة موضوع طلب العروض المشار إليه بالفصل عدد 3.

الفصل 3: موضوع طلب العروض:

يتمثّل موضوع طلب عروض في إبرام عقد لصيانة ومساندة استغلال منظومات Oracle التالية:

- Oracle Data base Enterprise Edition pour 50 utilisateurs version 19 c (incluant Oracle Dataguard) ;
- Oracle Weblogic Suite pour 50 utilisateurs version 12.2.1.4. 0

لمدة سنة قابلة للتجديد مرتين حسب الشروط المضبوطة بمشروع عقد الصيانة والمساندة.

الفصل 4: المواصفات:

يجب ان تكون المنظومات موضوع الصفقة مطابقة للمواصفات المحددة بكراس الشروط الفنية.

الفصل 5: الوثائق المكوّنة للصفقة وترتيبها التفاضلي:

تشتمل الوثائق المكوّنة للصفقة على:

1. جدول الأسعار،
 2. كراس الشروط الإدارية الخاصة
 3. كراس الشروط الفنية الخاصة،
- في حالة وجود تضارب أو اختلاف بين الوثائق المكوّنة للصفقة ترجّح الوثائق حسب ترتيبها أعلاه.

الفصل 6: الوثائق التعاقدية اللاحقة لإبرام الصفقة:

بعد إبرام الصفقة، يمكن تعديلها بواسطة الملاحق عند الاقتضاء، وتكون الصفقة الأصلية مع جميع الملاحق الموالية ملفا وحيدا.

الفصل 7: الوثائق الواجب تسليمها لصاحب الصفقة:

بمجرد الإعلام بإسناد الصفقة، يسلم ديوان الحبوب أصل وأربع نظائر من عقد الصيانة الممضي من قبل الممثل القانوني لديوان الحبوب وجداول الأسعار وكراسات الشروط مجانا للتسجيل بالقباضة المالية.

الفصل 8: التشريع والتراتب المطبقة على الصفقة

تخضع الصفقة للتشريع والتراتب التونسية الجاري بها العمل كما يخضع صاحب الصفقة وأعوانه إلى التشريع الاجتماعي والجبائي التونسي.

الضمانات

الفصل 9: الضمان النهائي:

يلتزم صاحب الصفقة بتغيير الضمان الوقي بضمان نهائي يعادل نسبة 3% من قيمة الصفقة في أجل لا يتجاوز عشرون (20) يوما ابتداء من تاريخ تبليغه بالصفقة. وتقديم ضمان نهائي عند بداية تنفيذ عقد الصيانة بمبلغ 3% من قيمة الصيانة لمدة سنة يقع تجديده سنويا.

بطلب من صاحب الصفقة، يمكن تعويض الضمان النهائي بالتزام كفيل بالتضامن طبقا للنموذج المدرج بالملحق عدد 06 ويكون صادرا عن مؤسسة مالية مصادق عليها من قبل الوزير المكلف بالمالية.

يرجع الضمان النهائي أو ما تبقى منه إلى صاحب الصفقة أو يصبح التزام الكفيل بالتضامن الذي يعوّضه لاغيا شرط وفاء صاحب الصفقة بجميع التزاماته وذلك في أجل شهر ابتداء من تاريخ القبول النهائي.

إذا تم إعلام صاحب الصفقة من قبل ديوان الحبوب، قبل انقضاء الأجل المذكورة أعلاه بمقتضى وسيلة تعطي تاريخا ثابتا لهذا الإعلام بأنه لم يف بجميع التزاماته، لا يرجع الضمان النهائي أو يتم الاعتراض على انقضاء التزام الكفيل بالتضامن الذي يعوّضه، في هذه الحالة، لا يرجع الضمان النهائي أو لا يصبح التزام الكفيل بالتضامن الذي يعوّضه لاغيا إلا برسالة رفع اليد يسلمها ديوان الحبوب.

النظام المالي

الفصل 10: صيغة الأثمان:

تبرم الصفقة على أساس أثمان فردية وتحسب المبالغ المستحقة بعنوان الصفقة بتطبيق الأثمان الفردية على الخدمات المنجزة فعليا طبقا للصفقة.

الفصل 11: طبيعة الأثمان:

يجب أن تتضمن الأثمان البيانات التالية:

- الثمن دون اعتبار الأداءات
- نسبة الأداءات
- الثمن باعتبار الأداءات على القيمة المضافة.

وتبرم الصفقة على أساس أثمان قارة وغير قابلة للمراجعة طيلة فترة إنجاز الصفقة.

الفصل 12: طرق الخلاص:

يتمّ خلاص صاحب الصفقة عن طريق تحويل مصرفي من طرف العون المكلف بالدفع إلى الحساب الجاري لصاحب الصفقة .

الفصل 13: العون المكلف بالدفع:

يتولّى عملية الدّفع العون المؤهل لذلك.

الفصل 14: شروط الخلاص

يتمّ خلاص صاحب الصفقة ، خلال فترة العقد، بناء على موافاة ديوان الحبوب بفاتورة في أربعة (04) نظائر مصحوبة بنسخة من محضر التدخل الوقائي و بحساب مرتين في السنة.

يتم إصدار الأمر بصرف المبالغ الراجعة لصاحب الصفقة خلال أجل أقصاه ثلاثون (30) يوما من تاريخ تقديم الفاتورة. ويتولى محاسب ديوان الحبوب خلاص هذه المبالغ في أجل أقصاه خمسة عشر (15) يوما من تاريخ تلقيه الأمر بالصرف. وإذا لم يتم ذلك فإن صاحب الصفقة يتمتع وجوبا بفوائد تأخير تحتسب ابتداء من اليوم الذي يلي انتهاء هذا الأجل وتحتسب فوائض التأخير على أساس المبالغ المستحقة بعنوان الأقساط التي تدفع على الحساب أو بقية الحساب باعتماد النسبة المعمول بها بالسوق المالية والصادرة عن البنك المركزي التونسي.

الفصل 15: آجال الأذون بالدفع والخلاص

يتعين خلاص صاحب الصفقة في أجل أقصاه (45) خمسة وأربعون من تاريخ استلام الفواتير مستوفية الشروط. يتم إصدار الأمر بصرف المبالغ الراجعة لصاحب الصفقة في أجل أقصاه (30) ثلاثون يوما. ويتم خلاص صاحب الصفقة بعد (15) خمسة عشرة يوما على أقصى تقدير من تاريخ تلقي الأمر بالصرف. وفي خلاف ذلك، فإن صاحب الصفقة يتمتع وجوبا بفوائد تأخير تحتسب ابتداء من اليوم الذي يلي انتهاء هذا الأجل، وتحتسب فوائض التأخير على أساس المبالغ المستحقة باعتماد النسبة المعمول بها في السوق المالية والصادرة عن البنك المركزي التونسي كالاتي:

$$\text{ف.ت} = \text{م} \times \text{م} [(45 - \text{م}) / 360] \times \text{ن.س. م}$$

ف.ت: فوائض التأخير

م.م: المبالغ المستحقة.

م: المدة باليوم: من اليوم الذي أتم فيه صاحب الصفقة تقديم ملفه للخلاص إلى تاريخ الخلاص.

ن.س. م: نسبة السوق المالية (TMM) المعمول بها.

الفصل 16: المناولة

يجب على صاحب الصفقة أن يتولى بنفسه تنفيذ الصفقة ولا يمكن أن يساهم بها في شركة أو أن يكلف غيره بتنفيذها.

الفصل 17 : معالم تسجيل الصفقة

تحمل مصاريف التسجيل على صاحب الصفقة.

الفصل 18 : تعيين المقرّ

توجّه كافة المراسلات بين ديوان الحبوب وصاحب الصفقة عبر:

- ✓ منظومة الشراء على الخطّ تونيبس www.tuneps.tn،
- ✓ البريد السريع أو مضمون الوصول بالعنوان التالي: ديوان الحبوب 30 شارع الألسافاري ص ب 173 تونس 1002،
- ✓ مباشرة بمكتب الضبط التابع للديوان،
- ✓ عنوان المزود المنصوص عليه بالوثائق المكونة للعرض.

الفصل 20 : المصادقة على الصفقة

لا تدخل الصفقة حيّز التنفيذ إلا بعد إمضاءها من قبل رئيس المدير العام لديوان الحبوب بعد إبداء الرأي بالموافقة من قبل اللجنة الداخلية لمراقبة الصفقات ذات النظر ومصادقة مجلس الإدارة.

العارض حرّره.....

الإسم واللقب والصفة

كراس الشروط الفنية

ARTICLE 1/ OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent Appel d'Offres a pour objet, la conclusion d'un contrat de service, de maintenance et d'assistance Technique pour :

- Oracle Data base Enterprise Edition pour 50 utilisateurs version 19 c (incluant Oracle Dataguard) ;
- Oracle Weblogic Suite pour 50 utilisateurs version 12 c

ARTICLE 2 : COMPOSITION DE L'APPEL D'OFFRES

Les prestations de services objet du présent appel d'offres se présentent comme suit :

Composantes	Désignation	Quantité
Composante 1	Contrat de service et d'assistance Technique pour <ul style="list-style-type: none"> - Oracle Data base Enterprise Edition pour 50 utilisateurs version 19 c (incluant Oracle Dataguard) ; - Oracle Weblogic Suite pour 50 utilisateurs version 12 c 	Contrat d'1 an renouvelable 2 ans.

ARTICLE 3 / QUALIFICATION ET REFERENCES DU SOUMISSIONNAIRE :

Le soumissionnaire doit joindre à son offre :

- Trois (03) références justifiant la maintenance, l'assistance et le support du Serveur d'Application Oracle Weblogic Suite et de la base de données Oracle, accompagnées des copies des contrats ou rapport d'intervention ou des attestations de bonne exécution.
- Une attestation de certification ISO 9001.
- Une attestation de Partenariat Oracle Partner Network Member.

Le soumissionnaire doit disposer d'une équipe permanente, pour la réalisation des prestations, objet du présent marché, composée au minimum :

- ✓ D'un expert Oracle Weblogic, ayant un niveau minimum d'ingénieur ou maîtrise ou Master en informatique (TIC) et une expérience professionnelle d'au moins Cinq (05) ans, Certifié :
 - Oracle Weblogic Server Administrator Certified Expert,
 - Oracle Weblogic Server 12c certified implémentation specialist.
- ✓ D'un (01) Expert Administrateur Base de Données Oracle ayant un niveau minimum d'ingénieur ou maîtrise ou Master en informatique (TIC) et une expérience professionnelle d'au moins Cinq (05) ans, Certifié :
 - Oracle Data base 12c ou plus Certified Professionnel,
 - Oracle Dataguard 12c ou plus

Le soumissionnaire doit joindre pour chaque expert proposé :

- Les copies des diplômes
- Les Copies des certifications ORACLE.
- Les copies des contrats de travail ou Les Attestations de travail justifiant L'expérience.
- L'Historique CNSS justifiant que le membre proposé est en relation professionnelle réglementaire avec le soumissionnaire.

ARTICLE 4 / CONFIDENTIALITE ET SECURITE

Le titulaire du marché s'engage expressément à conserver un caractère strictement confidentiel aux informations et documentations qui ont été ou seront portées à sa connaissance ou établies par lui à l'occasion de l'exécution du présent marché, et s'interdit en conséquence de transmettre à des tiers ou de publier l'un quelconque des dits documents ou informations relatives aux solutions logicielles du système d'information de l'office des céréales.

Fait àLe.....

LE SOUMISSIONNAIRE (*)

الملاحق

نموذج التزام الكفيل بالتضامن

المعوض للضمان الوقي

إني الممضي أسفله - نحن الممضون أسفله (1)

عملا بصفتي - بصفتنا (2)

أولاً: أشهد - نشهد أن (3)

تمت المصادقة عليه - عليها من الوزير المكلف بالمالية عملاً بالفصل 113 من الأمر عدد 1039 لسنة 2014 المؤرخ في 13 مارس 2014 المتعلق بتنظيم الصفقات العمومية وأن هذه المصادقة لم يقع سحبها وأن (3) قد أودع - أودعت لدى أمين المال العام للبلاد التونسية حسب وصل عدد بتاريخ مبلغ الضمان القار الذي قدره خمسة آلاف دينار (5000 دينار) والمنصوص عليه بالفصل 113 من الأمر المشار إليه وأن هذا الضمان لم يقع إرجاعه.

ثانياً: أصرح - نصرح، أنني أكفل - أننا نكفل بصفة شخصية وبالتضامن (4) والقاطن بـ (5)

بعنوان مبلغ الضمان الوقي قصد المشاركة في (6) طلب العروض عدد 2026/11 المعلن عنه بتاريخ من طرف (7) ديوان الحبوب المتعلقة بإبرام عقد لصيانة منظومات ORACLE DATA BASE et WEBLOGIC SUITE لمدة ثلاث سنوات

حدد مبلغ الضمان الوقي بـ ديناراً (بالأحرف) و..... ديناراً (بالأرقام).

ثالثاً: ألتزم - نلتزم بدفع المبلغ المضمون فيه المذكور أعلاه والذي قد يكون صاحب الصفقة مدينا به بعنوان (6) عند أول طلب كتابي يتقدم به ديوان الحبوب ودون تنبيه أو القيام بأي إجراء إداري أو قضائي مسبق. يبقى هذا الضمان صالحاً لمدة 120 يوماً ابتداء من اليوم الموالي لآخر أجل محدد لقبول العرض.

حرر بـ في.....

(إمضاء المؤسسة المالية وختمها)

(1) الاسم واللقب للممضي أو للممضين.

(2) الاسم الاجتماعي وعنوان المؤسسة الضامنة.

(3) الاسم الاجتماعي للمؤسسة الضامنة.

(4) اسم صاحب الصفقة.

(5) عنوان صاحب الصفقة.

(6) عدد المناقصة.

(7) ذكر المشتري العمومي.

بطاقة إرشادات عامة حول المشارك

طلب العروض عدد 11 / 2026 المعلن عنه من طرف ديوان الحبوب المتعلق بإبرام عقد لصيانة منظومات
ORACLE DATA BASE et WEBLOGIC SUITE لمدة ثلاث سنوات

الاسم واللقب أو الاسم الاجتماعي:

الشكل القانوني:

عنوان المقر:

الهاتف: الفاكس:

العنوان الإلكتروني:

قيمة رأس المال وتركيبته:

.....

.....

مرسم بالسجل التجاري تحت عدد:

رقم المعرف الجبائي:

الشخص المفوض لإمضاء وثائق العرض (الاسم واللقب والخطأ)

حرر ب..... في.....

(إمضاء المشارك وختمه)

تصريح على الشرف بصحة المعطيات و باحترام شروط المشاركة

طلب العروض عدد 11 / 2026 المعلن عنه من طرف ديوان الحبوب المتعلق بإبرام عقد لصيانة منظومات
ORACLE DATA BASE et WEBLOGIC SUITE لمدة ثلاث سنوات

.....إني الممضي أسفله (الاسم واللقب والخطبة)
.....ممثل شركة (الاسم الاجتماعي والعنوان)
.....المرسمة بالسجل التجاري ب.....تحت عدد
.....المعين محل مخابراتها ب (العنوان الكامل)
.....المستى فيما يلي "العارض".

أصّح على شرفي بصحة المعطيات المدرجة في العرض و باحترام شروط المشاركة بما في ذلك عدم الإدانة قضائيا خلال الأجل
المحدّد بالفصل عدد 4 من اجل خرق القوانين والتراتب الجاري بها العمل في مجال التشريع الاجتماعي وحماية المحيط والبيئة.

.....حرر ب.....في.....

(إمضاء المشارك وختمه)

جدول الأسعار

طلب العروض عدد 2026/11 المعلن عنه من طرف ديوان الحبوب المتعلق بإبرام عقد لصيانة منظومات

ORACLE DATA BASE et WEBLOGIC SUITE

المبلغ الجملي السنوي للصيانة والمساعدة باعتبار الأداء بالدينار	نسبة الاداء	المبلغ الجملي السنوي للصيانة والمساعدة دون اعتبار الأداء بالدينار	البيانات
			Contrat de service et d'assistance Technique pour <ul style="list-style-type: none"> • Oracle Data base Enterprise Edition pour 50 utilisateurs • Oracle Weblogic Suite pour 50 utilisateurs

..... المبلغ الجملي دون احتساب الأداءات (بلسان القلم):

.....

..... المبلغ الجملي باحتساب الأداءات (بلسان القلم):

.....

..... في

إمضاء المعارض

(الاسم، الصفة والختم)

Fiche qualification et références du soumissionnaire

Critères	Minimum exigé	Proposition du soumissionnaire
I - Qualification du soumissionnaire		
Qualification du soumissionnaire	Société de Services d'Ingénierie Informatique, appartenant au secteur de l'informatique et des technologies de l'information	
Certification	ISO 9001 valide Joindre une copie de la certification	
Partenariat avec l'éditeur & Expertise en Weblogic	Oracle Partner Network Member, (fournir pièces justificatives)	
II - Références du soumissionnaire		
Références du soumissionnaire pour la maintenance, assistance et support du : - Oracle Weblogic Suite - Oracle Data base Enterprise Edition	Trois (03) Références Joindre pour chaque référence des copies des contrats ou ou rapport d'intervention ou des attestations de bonne exécution.	Référence 1 Référence 2 : Référence 3 :
III – Profil du personnel		
Un (01) expert Oracle Weblogic	<ul style="list-style-type: none"> ○ Diplôme d'ingénieur ou maîtrise ou Master en informatique (TIC). ○ Expérience professionnelle 5 ans au minimum, ○ Permanent avec le soumissionnaire. ○ Certifié Oracle Weblogic Server Administrator Certified Expert ○ Certifié Oracle Weblogic Server 12c certified implementation specialist. <p>Le soumissionnaire doit joindre</p> <ul style="list-style-type: none"> - les copies des diplômes - les Copies des certifications ORACLE. - Les copies des contrats et des attestations de travail justifiant L'expérience. - l'Historique CNSS justifiant que le membre proposé est en relation professionnelle réglementaire avec le soumissionnaire. 	Nom et prénom : Diplôme : Date diplôme : .../.../..... Expérience : Ans. Permanent : Certifications :
Un (01) Expert Administrateur Base de Données Oracle.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Diplôme d'ingénieur ou maîtrise ou Master en informatique (TIC). ○ Expérience professionnelle de 05 ans au minimum ○ Permanent avec le soumissionnaire. ○ Certification Oracle Data base 12c ou plus Certified Professionnel, ○ Certification Oracle Dataguard 12c ou plus <p>Le soumissionnaire doit joindre</p> <ul style="list-style-type: none"> - les copies des diplômes - les Copies des certifications ORACLE. - Les copies des contrats et des attestations de travail justifiant L'expérience. - l'Historique CNSS justifiant que le membre proposé est en relation professionnelle réglementaire avec le soumissionnaire. 	Nom et prénom : Diplôme : Date diplôme : .../.../..... Expérience : Ans. Permanent : Certifications :

LE SOUMISSIONNAIRE

Nom, Prénom
Signature et Cachet

نموذج التزام الكفيل بالتضامن المعوض للضمان النهائي

إني الممضي أسفله - نحن الممضون أسفله (1)

عملا بصفتي - بصفتنا (2)

أولا: أشهد -نشهد أن (3)

تمت المصادقة عليه - علمنا من الوزير المكلف بالمالية عملا بالفصل 113 من الأمر عدد 1039 لسنة 2014 المؤرخ في 13 مارس 2014 المتعلق بتنظيم الصفقات العمومية وأن هذه المصادقة لم يقع سحبها وأن

قد أودع - أودعت لدى أمين المال العام للبلاد التونسية حسب وصل عدد بتاريخ مبلغ الضمان القار الذي قدره خمسة آلاف دينار (5000 دينار) والمنصوص عليه بالفصل 113 من الأمر المشار إليه وأن هذا الضمان لم يقع إرجاعه.

ثانيا: أصرح - نصرح، أنني أكفل - أننا نكفل بصفة شخصية وبالتضامن (4) والقاطن بـ (5)

.....

بعنوان مبلغ الضمان النهائي الذي التزم به بصفته صاحب الصفقة عدد 2026/11 المبرمة مع ديوان الحبوب (6)

بتاريخ..... والمسجلة بالقباضة المالية (7) والمتعلقة (8) بإبرام عقد لصيانة منظومات ORACLE DATA BASE et WEBLOGIC SUITE لمدة ثلاث سنوات حدد مبلغ الضمان النهائي بنسبة % من مبلغ الصفقة وهو ما يوافق

دينار (بالأحرف)، وبـ دينار (بالأرقام).

ثالثا: ألتزم- نلتزم وبالتضامن بدفع المبلغ المضمون فيه والمذكور أعلاه والذي قد يكون صاحب الصفقة مدينا به بعنوان الصفقة المشار إليها أعلاه وذلك عند أول طلب كتابي يتقدم به ديوان الحبوب دون أن يكون لي (لنا) إمكانية إثارة أي دفع مهما كان سببه ودون تنبيه أو القيام بأي إجراء إداري أو قضائي مسبق.

رابعا: عملا بأحكام الفصل 108 من الأمر عدد 1039 لسنة 2014 المشار إليه أعلاه، يصبح لالتزام الكفيل بالتضامن لا غيا شرط وفاء صاحب الصفقة بجميع التزاماته وذلك بانقضاء شهر بعد (9) القبول النهائي.

وإذا تمّ إعلام صاحب الصفقة من قبل المشتري العمومي قبل انقضاء الأجل المذكور أعلاه بمقتضى رسالة معللة ومضمونة الوصول أو بأية وسيلة تعطي تاريخا ثابتا لهذا الإعلام، بأنه لم يف بجميع التزاماته، يتم الاعتراض على انقضاء التزام الكفيل بالتضامن. وفي هذه الحالة لا يصبح التزام الكفيل بالتضامن لاغيا إلا برسالة رفع اليد يسلمها ديوان الحبوب.

حرره..... في.....

(إمضاء المؤسسة المالية وختمها)

(1) الاسم واللقب للممضي أو للممضين.

(2) الاسم الاجتماعي وعنوان المؤسسة الضامنة.

(3) الاسم الاجتماعي للمؤسسة الضامنة.

(4) اسم صاحب الصفقة.

(5) عنوان صاحب الصفقة.

(6) المشتري العمومي.

(7) ذكر مراجع التسجيل لدى القباضة المالية.

(8) موضوع الصفقة.

(9) القبول الوفي أو القبول النهائي للطلبات.

Projet Contrat de services et d'assistance des logiciels

ORACLE

Entre les soussignés :

- 1) **L'OFFICE DES CEREALES**, établissement public à caractère industriel et commercial créée par le décret-loi N° 62-10 du 03/04/1962, ratifié par la loi N° 62-18 du 24/5/1962 tel que modifié par le décret N°70-7 du 02/9/1970 et textes subséquents, inscrit au registre du commerce de Tunis sous le numéro **C 11612003**, Matricule Fiscal : **005147 R/P.M 000** représenté par son **Président Directeur Général**, domicilié à son siège social 30 Rue Alain **Savary** 1002 Tunis, ci-après dénommé « **Bénéficiaire** ».

D'une part, et

- 2), immatriculée au Registre de commerce de sous le N°, Matricule Fiscal le N°, représentée par son Directeur Général, domicilié à, ci-après dénommé « Prestataire de services ».

D'autres part,

Il est tout d'abord exposé ceci :

L'Office des Céréales a lancé un Appel d'Offres N° 11/2026 relatif à La maintenance et l'assistance technique pour :

- Le serveur d'application Oracle Weblogic Suite.
- La base de données Oracle Enterprise Edition (incluant Oracle Dataguard)

L'offre de La Société a été retenue par la commission interne des marchés de l'Office des Céréales lors de sa réunion en date du2026 et approuvée par le Conseil d'Administration au cours de sa réunion en date du2026.

- ✓ La Société, titulaire du marché relatif à l'assistance et la maintenance des logiciels oracle (Oracle Data Base Enterprise Edition et Oracle Weblogic Suite) s'est engagée à entretenir les logiciels en question.
- ✓ Conformément aux conditions générales du présent contrat et aux normes en vigueur.

Il a été arrêté et convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions et les modalités dans lesquelles le prestataire de services s'engage à entretenir les logiciels Oracle du Bénéficiaire (Oracle Data base Enterprise Edition pour 50 utilisateurs et Oracle Weblogic Suite pour 50 utilisateurs) de façon à assurer les conditions normales de fonctionnement de l'ensemble de ces logiciels.

ARTICLE 2 : DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat sera conclu pour une période d'une année. A l'issue de cette période, le contrat est renouvelable deux fois par tacite reconduction dans **les mêmes conditions et dans les mêmes prix**.

ARTICLE 3 : MONTANT DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE

Le montant de la redevance annuelle du présent contrat est établi sous la forme d'un forfait comprenant les services d'assistance annuelle des logiciels ORACLE s'élève à :

..... (..... DT) en hors taxes,

Soit :

..... (..... DT) en Toutes taxes comprises.

Les prix, exprimés en DT en hors taxes sont fermes et non révisables durant toute la durée du contrat.

Ce montant inclut, outre les frais des prestations de services et d'assistance, les frais de déplacement et de séjour du personnel du prestataire de services.

ARTICLE 4: MODALITE DE PAIEMENT

Le montant annuel des prestations est payable sur deux (02) tranches semestrielles d'égal montant.

Le règlement de chaque tranche semestrielle ne devient exigible qu'à condition de la présentation par le **Prestataire de services** des comptes rendus des prestations et qu'après leur acceptation par le **bénéficiaire**.

Le règlement de chaque tranche sera effectué conformément à la réglementation en vigueur et sur présentation :

- Des factures en quatre (04) exemplaires ;
- Compte rendu des interventions des prestations.

ARTICLE 5 : DISPOSITION AU NON-PAIEMENT

Le **Prestataire des Services** doit être, le cas échéant, avisé par notification des motifs du non-paiement dans le mois qui suit la constatation.

Le retard apporté à cette notification ouvre droit à des intérêts moratoires au profit du **Prestataire des Services** calculés à partir du jour qui suit l'expiration du délai de paiement jusqu'au jour de la notification.

ARTICLE 6: DELAI DE PAYEMENT

L'émission de l'acte de paiement des sommes dues au **prestataire de services** doit être effectuée dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date de la régularisation des dossiers conformément à l'article 4 du contrat.

L'agent habilité au paiement doit payer le **prestataire de services** dans un délai maximum de quinze (15) jours à partir de la réception de l'ordre de paiement, à défaut le **prestataire de services** bénéficiera de plein droit d'intérêts moratoires calculés à partir du jour qui suit l'expiration de ce délai. Dans ces conditions l'intérêt moratoire sera calculé sur la base de la formule suivante :

$$P=P_0+P_0 \times [(d-45)/360] \times TMM$$

P : Montant à payer

P0 : Montant de l'offre de base

d : la durée en nombre de jours, entre la date de la régularisation du dossier de paiement et la date de règlement.

TMM : taux du marché monétaire à la date de l'expiration du délai de paiement.

ARTICLE 7 : DEFINITION ET CLASSIFICATION DES PRESTATIONS

Par le présent contrat, le **prestataire de services** s'engage à assurer l'assistance et la maintenance préventive et corrective des logiciels Oracle **du bénéficiaire** (Oracle Data base Enterprise Edition pour 50 utilisateurs - incluant Oracle Dataguard - et Oracle Weblogic Suite pour 50 utilisateurs) de façon à assurer les conditions normales de fonctionnement.

7.1 - Prestations spécifiques à la maintenance préventive

La maintenance préventive comprend 2 visites / an pour vérifier le bon fonctionnement des logiciels « Oracle ».

Cette maintenance préventive permettra de :

- Faire le point sur le fonctionnement des logiciels Oracle.
- Répondre aux questions des interlocuteurs du bénéficiaire.
- Vérifier les paramètres des logiciels Oracle.
- Prévoir et analyser les effets à terme de tout évènement pouvant causer une défaillance des logiciels Oracle.

7.2 - Prestations spécifiques à la maintenance curative

- Assistance téléphonique de 8h à 18h via la Hotline pour les renseignements mineurs afin d'obtenir une aide ponctuelle et immédiate sur l'utilisation des logiciels ;
- Intervention sur sites en cas des défaillances ou des problèmes survenus sur les bases de données et les serveurs d'application et la solution de réplication « DATA GUARD »;
- Mise à la disposition **du bénéficiaire** les compétences nécessaires (des experts certifiés Oracle) pour évaluer le bon fonctionnement des logiciels dans l'environnement d'exploitation ;
- Assurer une bonne sécurité du système ;
- Assurer la continuité d'exploitation ;

7.3 L'Assistance

- Le **prestataire de services** s'engage à assister les ingénieurs du **bénéficiaire** pour l'administration et l'exploitation des logiciels Oracle (Base de données, Serveur d'application).
- Le nombre de jours d'assistance prévu est de 05 jours/Homme par an, assurés par des experts certifiés Oracle et à consommer à la convenance **du bénéficiaire** et à programmer en commun accord avec le **prestataire de services**.

Les prestations d'assistance pourront porter sur plusieurs thèmes et dans la limite des licences acquises, dont notamment :

- L'installation des systèmes de gestion des bases de données et des serveurs d'application Oracle ;
- Administration des systèmes de gestion des bases de données et des serveurs d'application Oracle ;
- Tuning et optimisation des bases de données et des serveurs d'application Oracle ;
- Audit des bases de données et des serveurs d'application Oracle ;
- Configuration et mise en place d'une stratégie de sauvegarde et de restauration et de restitution ;
- Configuration et mise en place d'une stratégie de sécurité des données et des accès aux données ;
- Configuration et mise en place d'une stratégie de réplication des bases de données (DATA GUARD).

ARTICLE 8 : MODALITES D'EXECUTION DES SERVICES

Afin de garantir la haute disponibilité assurant la continuité des systèmes d'informations du **bénéficiaire**, le **prestataire de services** met à la disposition du bénéficiaire des experts certifiés Oracle, chargés de recevoir et d'assurer le suivi des appels et des réclamations du bénéficiaire.

Le personnel du **prestataire de services** doit se conformer aux horaires et au règlement intérieur du **bénéficiaire**, ainsi qu'aux règles de sécurité.

Le **bénéficiaire** s'engage à mettre à la disposition des experts, lors de leur intervention, le personnel éventuellement nécessaire.

8.1- Suivi des interventions

Toute fiche d'intervention de maintenance doit être intégrée dans un carnet de bord tenu par le **prestataire de services** où figurera :

- L'heure d'appel en cas de problème ;
- L'heure de début de l'intervention de l'ingénieur du **Prestataire de services** ;
- Le résumé de l'intervention ;
- L'heure de fin de l'intervention.

Ce carnet sera rempli par l'intervenant du **prestataire de services** et signé par le **bénéficiaire** ou son représentant. Le contenu du carnet de bord fait foi en cas de contestation.

8.2- Délai d'intervention

Intervention curative : (blocage de fonctionnement), huit (08) heures maximum, après notification par le **bénéficiaire** de sa demande ;

Assistance : huit (08) heures en cas d'assistance téléphonique et 24 heures en cas d'un déplacement dans les locaux du **bénéficiaire**.

ARTICLE 9 : LIMITES DES PRESTATIONS

Les prestations assurées dans le cadre de ce contrat excluent :

A- Les interventions suite à un accident (à l'exception du cas de force majeure), négligence, une mauvaise intervention, de mauvaises conditions d'environnement et de réparations effectuées par toute autre personne que les représentants du **Prestataire des Services**.

B- Toute modification d'utilisation non autorisée.

ARTICLE 10 : RESILIATION

Le **bénéficiaire** se réserve le droit de résilier le présent contrat dans les conditions suivantes:

- En cas de non-exécution des prestations objet du présent contrat.
- Pour non-conformité aux clauses contractuelles et lorsque le **prestataire de services** s'est livré à des actes frauduleux, notamment sur la nature et la qualité des prestations.
- En cas de dissolution et de faillite du **prestataire de services**, auquel cas la résiliation se fait de plein droit.

Dans tous les cas, le présent contrat est résilié de plein droit sans accomplissement d'aucune formalité judiciaire si le **prestataire de services** n'a pas rempli ses obligations dans le délai de dix (10) jours à compter de la date de la mise en demeure qui lui est notifiée par lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi.

Dans tous les cas de résiliation, le **bénéficiaire** peut passer un nouveau contrat ou le faire exécuter aux risques et périls du **prestataire de services** défaillant.

Les excédents de dépenses et les préjudices directs ou indirects qui peuvent découler de cette résiliation sont alors à la charge du **prestataire de services** défaillant, ils sont prélevés sur les sommes qui pourraient lui être dues sans préjudice des droits pouvant s'exercer contre lui en cas d'insuffisance des sommes ainsi recouvrées.

ARTICLE 11 : FORCE MAJEURE

En cas d'inexécution par suite de force majeure, le **prestataire de services** doit notifier par écrit au **bénéficiaire**, dans un délai de trois (03) jours à partir de la survenance du fait constituant la force majeure. Ladite notification doit être faite par lettre recommandée et doit faire état des éléments constitutifs de la force majeure dont l'appréciation du bienfondé sera établie par le **bénéficiaire**.

ARTICLE 12 : LITIGES

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

ARTICLE 13 : CONFIDENTIALITE

Le **prestataire de services** s'engage à tenir pour strictement confidentielles les informations et notamment toutes les base de données et les applications ainsi que les adressages physiques de la plateforme du bénéficiaire qui ont été ou seront portées à sa connaissance ou établis par lui à l'occasion de l'exécution du présent contrat et ne les divulguer à quiconque ni lors de l'exécution du contrat ni après sa résiliation.

ARTICLE 14: SOUS TRAITANCE

Le **Prestataire de services** doit en assurer personnellement l'exécution du présent contrat. Il ne peut ni en faire apport à une société, ni en confier son exécution à autrui.

ARTICLE 15 : ELECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution du présent contrat, les parties déclarent faire domicile à leur siège respectif.

En cas de changement d'adresse, le **Prestataire de services** doit obligatoirement et dans un délai de trois (03) jours informer le **bénéficiaire** par lettre recommandée, et ce, à n'importe quel stade d'exécution.

ARTICLE 16 : ENTREE EN VIGUEUR

Le contrat ne sera valable qu'après son approbation par le bénéficiaire, sa signature par les deux parties contractantes et son enregistrement.

ARTICLE 17 : ENREGISTREMENT

Les frais d'enregistrement du présent contrat sont à la charge du **Prestataire de services**. Ce dernier doit signer le contrat et envoyer une (01) copie enregistrée au **bénéficiaire**.

ARTICLE 18 : DISPOSITIONS DIVERSES

Le **prestataire de services**, est informé que pour tout ce qui n'est pas stipulé aux dispositions du présent contrat, l'exécution du contrat reste régie par les pièces de référence suivantes :

- Le décret N° 2014-1039 du 13 Mars 2014 portant réglementation des marchés publics.
- Toute réglementation actuelle ou qui interviendrait ultérieurement dans le domaine des prestations, objet du contrat.

Fait à Tunis, le.....

LE PRESTATAIRE DE SERVICES

LE BENEFICIAIRE