



استشارة عدد 2026/02

اقتناء وتركيز منظومة تراسل إلكتروني

كراس الشّروط الإدارية والفنية الخاصة

آخر أجل لقبول العروض: 8 أفريل 2026 على الساعة العاشرة صباحا
تاريخ فتح العروض: 8 أفريل 2026 على الساعة الحادية عشرة صباحا
العنوان: المركز العمراني الشمالي نهج أحمد السنوسي 1082 تونس

الفصل الأول: موضوع الاستشارة

يهدف هذا المشروع إلى الاستبدال التدريجي للبنية التحتية الحالية المعتمدة لمنظومة التراسل الإلكتروني (Microsoft Exchange 2016) بديل للمراسلات الإلكترونية والعمل التعاوني يعتمد على البرمجيات الحرة (Open Source) في نسختها الخاصة بالمؤسسات (Enterprise Edition)

الفصل 2: المشاركة في الإستشارة

يمكن للراغبين في المشاركة في الإستشارة سحب كراس الشروط الإدارية والفنية من منظومة الشراء العمومي على الخط تونيبس "Tuneps" على الرابط www.tuneps.tn. ويتولى كل مشارك التسجيل بالمنظومة على الرابط المذكور قبل التاريخ الأقصى المحدد لقبول العروض.

ويتعين على العارضين إرسال عروضهم المالية والفنية مرفقة بالوثائق الإدارية المنصوص عليها في الفصل الثالث عبر منظومة الشراء العمومي على الخط في أجل أقصاه يوم 8 أفريل 2026 على الساعة العاشرة صباحا (10:00)،

الفصل 3: الوثائق المطلوبة

يحتوي العرض على الوثائق التالية:

1- الوثائق الإدارية الخاصة

ع/ر	الوثائق والبيانات المطلوبة	الإجراءات الواجب اتباعها
1	كراس الشروط الإدارية والفنية	مؤشر عليه في جميع صفحاته ومختوم وممضى في آخر صفحة. يرسل عن طريق "تونيبس" TUNEPS
2	شهادة في الوضعية الجبائية المنصوص عليها بالتشريع الجاري به العمل	يمكن التثبت من الوضعية الجبائية للعارض عبر منظومة تونيبس
3	شهادة انخراط في نظام للضمان الاجتماعي	يمكن التثبت من انخراط العارض في نظام للضمان الاجتماعي عبر منظومة تونيبس
4	نظير من السجل الوطني للمؤسسات	لم يمض على تاريخ تسليمه ثلاثة (3) أشهر على أقصى تقدير
5	تصريح على الشرف بعدم التأثير في إجراءات إبرام الاستشارة	يلتزم بموجبه بعدم القيام مباشرة أو بواسطة الغير بتقديم وعود أو عطايا أو هدايا قصد التأثير في مختلف إجراءات إبرام الاستشارة ومراحل إنجازها حسب الانموذج المصاحب (الملحق عدد 2) يحمل امضاء وتاريخ وطابع العارض يرسل عن طريق "تونيبس" TUNEPS

6	تصريح على الشرف بأنه لم يكن عوناً عمومياً لدى محكمة المحاسبات لم تمض عن انقطاعه عن العمل بها مدة خمس سنوات على الأقل حسب النموذج المصاحب (الملحق عدد 3) يحمل امضاء وتاريخ وطابع العارض. يرسل عن طريق "تونيبس" TUNEPS	يقدمه المشارك بأنه لم يكن عوناً عمومياً لدى محكمة المحاسبات لم تمض عن انقطاعه عن العمل بها مدة خمس سنوات على الأقل حسب النموذج المصاحب (الملحق عدد 3) يحمل امضاء وتاريخ وطابع العارض. يرسل عن طريق "تونيبس" TUNEPS
7	بطاقة إرشادات عامة حول المشارك	وفقاً للنموذج المصاحب (الملحق عدد 1) تحمل امضاء وتاريخ وطابع العارض. ترسل عن طريق "تونيبس" TUNEPS

ملاحظة: كل تصريح أو التزام يقدمه العارض يجب أن يكون مطابقاً للنماذج المبينة بالملاحق المصاحبة لكراس الشروط هذا. كل عرض لا يتضمن الوثائق المذكورة أو تكون فيه الوضعية الجبائية للعارض غير مسواة أو يكون غير منخرط بنظام للضمان الاجتماعي، يقع إقصاؤه بعد تمكين العارضين عند الاقتضاء من أجل الإضافي الذي تمنحه لجنة فتح العروض.

2- العرض الفني

ع/ر	الوثائق والبيانات المطلوبة	الإجراءات الواجب اتباعها
1	جداول الخصائص الفنية (Formulaire de réponse (ملحق عدد 6)	تعمر بكل دقة ويؤشر عليها في جميع صفحاتها وتحمل امضاء وتاريخ وطابع العارض وفقاً للملحق عدد 6 وتكون مصحوبة بالوثائق المثبتة المطلوبة. ترسل عن طريق "تونيبس" TUNEPS
02	شهادة شراكة أو عقد دعم فني ساري المفعول مع الناشر Attestation de partenariat ou un contrat de support actif avec éditeur	ترسل عن طريق "تونيبس" TUNEPS
03	Références Fournisseur	ترسل عن طريق "تونيبس" TUNEPS
04	نموذج العقد	يؤشر عليه في جميع صفحاته ويحمل امضاء وتاريخ وطابع العارض وفقاً للملحق عدد 7 ترسل عن طريق "تونيبس" TUNEPS

3- العرض المالي

ع/ر	الوثائق والبيانات المطلوبة	الإجراءات الواجب اتباعها
1	وثيقة التعهد	معبرة ومختومة وممضاة لكل قسط مشارك به حسب النموذج المصاحب

ع/ر	الوثائق والبيانات المطلوبة	الإجراءات الواجب اتباعها
		لكراس الشروط (الملحق عدد 4) ترسل عن طريق "تونيبس" TUNEPS
2	العرض المالي	يتم تعميمه وختمه وامضاءه لكل قسط مشارك به حسب الانموذج المصاحب (الملحق عدد 5) بالدينار التونسي باحتساب جميع الاداءات. يرسل عن طريق "تونيبس" TUNEPS

الفصل 4: صلوحيّة العروض

يبقى العارض ملزما بعرضه لمدة تسعين يوما (60 يوما) بداية من اليوم الموالي للتاريخ الأقصى المحدد لقبول العروض وذلك دون المطالبة بأي تعويض أو تغيير في الاثمان. ويمكن لمحكمة المحاسبات، كلما رأت ذلك مناسبا، أن تطلب التمديد في آجال صلوحيه العروض إلى مدة أقصاها 90 يوما

الفصل 5: فتح العروض

تكون جلسة فتح العروض يوم 8 أفريل على الساعة 11 صباحا بمقر محكمة المحاسبات وتقصى آليا كل:

- العروض الواردة بعد الآجال المنصوص عليها بكراس الشروط،

الفصل 6: منهجية تقييم العروض

تتولى لجنة تقييم العروض في مرحلة أولى التثبت من صحة الوثائق المكونة للعرض المالي وتصحيح الأخطاء الحسابية والمادية عند الاقتضاء ثم ترتيب جميع العروض المالية تصاعديا.

ثم تتولى في مرحلة ثانية التثبت من مطابقة العرض الفني المقدم من قبل صاحب العرض المالي الأقل ثمنا وتقترح اختياره في صورة مطابقته للشروط الفنية المطلوبة. وإذا تبين أن العرض الفني المقدم من قبل العارض صاحب العرض المالي الأقل ثمنا غير مطابق للشروط المطلوبة يتم المرور إلى العرض المالي الموالي واعتماد نفس المنهجية بالنسبة للعروض الفنية المنافسة حسب ترتيبها المالي التصاعدي إلى حين تحديد العرض الفني المطابق الذي يمكن اختياره،

الفصل 7: التّغيير في الكميات

يمكن لمحكمة المحاسبات تغيير الكمية المزمع اقتناؤها بالزيادة أو بالنقصان في حدود عشرين بالمائة (20%) من المبلغ الجملي للشراءات دون أن يطالب المزود بأيّة منحة أو زيادة في الاثمان الفردية.

الفصل 8: طبيعة الأثمان

تعتبر الأثمان الفردية المنصوص عليها بالعرض المالي للمتعهّد (الملحق عدد 5) بالدينار التونسي مشتملة على كل المعاليم والأداءات، ثابتة وغير قابلة للمراجعة إلى غاية انتهاء الإنجاز بما في ذلك الكميات التي يمكن اقتناؤها في إطار نسبة التغيير المنصوص عليها بالفصل 7 من هذا الكراس.

الفصل 9: تنفيذ الصفة

تسلم المنظومات موضوع الصفة في أجل أقصاه ثلاثون (30) يوماً من تاريخ من تاريخ التبليغ بالإذن بالتزود.

الفصل 10: المطابقة

يلتزم صاحب الصفة بتسليم المنظومات موضوع الاستشارة مطابقة للمواصفات الفنية المضبوطة بالعرض وترجع الغير مطابقة إلى المزود الذي يلتزم بتعويضها على حسابه في أجل لا يتجاوز (72) ساعة على أقصى تقدير من تاريخ الإعلام.

الفصل 11: آجال ومكان التسليم

تسلم المنظومات ورخص الاستعمال les licences d'utilisation موضوع الإستشارة بمقر محكمة المحاسبات الكائن بنهج أحمد السنوسي المركز العمراني الشمالي في أجل أقصاه ثلاثون (30) يوماً بداية من تاريخ التبليغ بالإذن بالتزود.

الفصل 12: ضمان المنظومات ورخص الاستعمال

يضمن المزود المنظومات ورخص الاستعمال موضوع الصفة ضد كل خلل ويقع تركيزها بمحكمة المحاسبات وتحمل نفقات التعديل والتحيين خلال المدة التعاقدية على حساب المزود. كما يضمن المزود أن تكون المنظومات ورخص الاستعمال باسم محكمة المحاسبات وقابلة لاستيعاب التحسينات التكنولوجية خلال الفترة التعاقدية كما يلتزم المزود بتمكين الإدارة من الانتفاع بالتحسينات التكنولوجية التي قد تطرأ على المنظومات المقترحة قبل انتهاء الآجال التعاقدية ودون طلب الترفيع في الأثمان.

الفصل 15: غرامات التأخير

في حالة تأخير غير مبرر في الآجال المحددة لتسليم المنظومات أو رخص الاستعمال موضوع الإستشارة ودون أن يتم الالتجاء إلى إعلام مسبق، يتم تطبيق الترتيب الجاري بها العمل في مادة غرامات التأخير ويتم احتساب مبلغ غرامة التأخير كما يلي:

مبلغ غرامة التأخير = قيمة المنظومات المسلمة بعد الآجال بإعتبار الأداءات $2 \times$

وفي جميع الحالات لا يمكن أن تتجاوز جملة غرامات التأخير سقف خمسة بالمائة (5%) من المبلغ الجملي للصفقة. وفي حال بلغت العقوبة هذا السقف فإنه يمكن لمحكمة المحاسبات اعتبار المزود متخلفاً وتطبيق مقتضيات الفصل 16 من هذا الكراس.

الفصل 16: حالة التخلف الجزئي أو الكلي عن الالتزامات

في صورة تقصير صاحب الصفقة وعدم احترامه للالتزامات التعاقدية رغم التنبيه عليه برسالة مضمونة الوصول أو عن طريق مراسلة إلكترونية تدعوه إلى الإيفاء بالتزاماته في أجل لا يتجاوز عشرة (10 أيام) من تاريخ التبليغ، يمكن لمحكمة المحاسبات فسخ الصفقة دون اتخاذ أي إجراء آخر أو تكليف من يتولى إنجازها طبقاً للترتيب الجاري بها العمل وعلى حساب صاحب الصفقة.

ويتم أيضاً فسخ الصفقة وجوباً في حالة وفاة صاحب الصفقة أو إفلاسه أو دخوله في مرحلة التسوية القضائية ويخول للمحكمة أن تقبل عند الاقتضاء العروض التي يقدمها الورثة أو الدائنون أو المصفي قصد استمرار الصفقة. ويمكن لمحكمة المحاسبات دون سابق إعلام فسخ الصفقة إذا ثبت لديها إخلال صاحب الصفقة بالتزامه بعدم القيام مباشرة أو بواسطة الغير بتقديم وعود أو عطايا أو هدايا قصد التأثير على مختلف إجراءات إبرام الصفقة وإنجازها.

الفصل 17: خلاص المبالغ المستحقة

يتم خلاص المبالغ المستحقة بواسطة تحويل بنكي وذلك في أجل لا يتجاوز 30 يوماً من تاريخ تقديم فاتورة في أربعة نظائر من طرف المزود تتضمن المبلغ بلسان القلم وتكون أيضاً مختومة ومرفقة وممضاة، وذلك بعد الإقرار بقبول الخدمات دون تحفظ من قبل الإدارة.

ويتم خلاص المبالغ بعد طرح غرامات التأخير التي يمكن أن يتحملها المزود طبقاً للفصل 16 من هذا الكراس.

الفصل 18: معاليم التسجيل

يتحمل صاحب الصفقة موضوع هذا الكراس معاليم تسجيل العقد الذي يتم إبرامه في الغرض مع محكمة المحاسبات.

الفصل 19: التزام العارض بمقتضيات كراس الشروط

إن إمضاء العارض لهذا الكراس وختمه يلزمه باحترام جميع فصوله ومقتضياته دون تحفظ وذلك طيلة مدة صلاحية عرضه ومدة إنجاز الطلبات موضوع الاستشارة.

الفصل 20: فض النزاعات

في صورة حدوث نزاع بين الطرفين وبعد استيفاء الإجراءات المنصوص عليها بالباب الثالث من الأمر عدد 1039 لسنة 2014 المؤرخ في 13 مارس 2014 والمتعلق بتنظيم الصفقات العمومية (التظلم وتسوية النزاعات)، وإذا ما فشلت مساعي تسوية النزاع بالتراضي، يمكن اللجوء إلى المحاكم ذات النظر بتونس العاصمة للبت في النزاعات الناشئة بمناسبة تنفيذ عقد الصفقة.

الفصل 21: أحكام عامة

يبقى المزود خاضعا فيما لم ينصّ عليه هذا الكراس لمقتضيات النصوص المنظّمة للصفقات العموميّة وخاصّة الأمر عدد 1039 لسنة 2014 المؤرّخ في 13 مارس 2014 وكل الترتيب ذات الصلة الجاري بها العمل.

تونس في:

اطلعت عليه ووافقت

العارض:

الإمضاء والختم

الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الملحق عدد
09	بطاقة إرشادات عامة حول المشارك	1
10	تصريح على الشرف بعدم التأثير في إجراءات إبرام الصفقة	2
11	تصريح على الشرف في عدم الانتماء لأعوان محكمة المحاسبات	3
12	التعهد المالي	6
13	العرض المالي	9
18-17	جداول الخصائص الفنية	10
22-19	نموذج عقد	11



ملحق عدد 01

استشارة عدد 2026/02

بطاقة إرشادات عامة حول المشارك

الاسم واللقب أو الاسم الاجتماعي:

الشكل القانوني:

عنوان المقر:

الهاتف: الفاكس: البريد الإلكتروني:

رأس المال:

مرسم بالسجل الوطني للمؤسسات تحت عدد:

المعرف الجبائي:

الشخص المفوض لإمضاء وثائق العرض (الاسم واللقب والخط)

.....

حرر بـ..... في.....

(إمضاء المشارك وختمه)



ملحق عدد 02

تصريح على الشرف

بعدم التأثير في إجراءات إبرام الصفقة

إني الممضي أسفله (الاسم واللقب والصفة)

ممثل شركة (الاسم الاجتماعي)

.....

المرسمة بالسجل الوطني للمؤسسات تحت عدد

المعين محل مخابراتها ب(العنوان بالكامل)

.....

أصّرح على شرفي بعدم قيامي وألتزم بعدم القيام مباشرة أو بواسطة الغير بتقديم وعود أو هدايا

قصد التأثير على مختلف إجراءات إبرام الصفقة ومراحل إنجازها.

حرر ب..... في.....

(إمضاء المشارك وختمه)



ملحق عدد 03

تصريح على الشرف

في عدم الانتماء لأعوان محكمة المحاسبات

إني الممضي أسفله (الاسم واللقب والخطبة)

ممثل شركة (الاسم الاجتماعي والعنوان)

.....

المرسمة بالسجل الوطني للمؤسسات تحت عدد:

أصرح على الشرف أنني لم أكن عوناً عمومياً لدى محكمة المحاسبات أو أنه لم يمض عن انقطاعي
عن العمل بها مدة لا تقل عن الخمس سنوات.

حرر بـ في

(الاسم واللقب والإمضاء والختم)



ملحق عدد 04

استشارة عدد 2026/02

التعهد المالي

إني الممضي أسفله (2)

الصفة:

الاسم الاجتماعي للمؤسسة:

رقم الهاتف: رقم الفاكس: رقم السجل الوطني للمؤسسات:

رقم الانخراط في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي: بتاريخ:

رقم الحساب الجاري للمؤسسة:

أشهد باطلاعي وبكامل مسؤوليتي على جميع المعلومات الضرورية لضمان حسن تنفيذ جميع التزاماتي المضمنة بكراسات الشروط المنظمة للإستشارة عدد 2026/02 والمتعلقة باقتناء معدات إعلامية وطابعات.

كما ألتزم بعرضي هذا لمدة 60 يوما ابتداء من اليوم الموالي لآخر أجل لقبول العروض وذلك حسب الأسعار المنصوص عليها بمداول الأسعار لهذه الاستشارة.

وأصرح على الشرف أن كل البيانات التي تهمني والمذكورة سابقا صحيحة.

. القيمة الجمالية للعرض المالي: (دون اعتبار الأداءات HT) (3)

وبلسان القلم

. القيمة الجمالية للعرض المالي: (جميع الأداءات مضمنة T.T.C) (3)

وبلسان القلم

حرر بـ .. في

(الاسم واللقب والإمضاء والختم)

1 * هذا الالتزام المالي يجب أن يكون به تاريخ ثابت وممضى.

2 * الاسم واللقب والصفة.

3 * يجب أن يقع ذكر القيمة الجمالية للالتزام المالي وإلا فإن العرض يعتبر لاغ.



ملحق عدد 5
العرض المالي

بيان المنظومات	الكمية	الوحدة	المبلغ الفردى دون احتساب الأداءات	المبلغ الجملي دون احتساب الأداءات	نسبة الأداء على القيمة المضافة	التمن الفردى باعتبار الأداءات	المبلغ الجملي باحتساب الأداء
licences perpétuelles Edition entreprise (Incluant le support et la maintenance éditeur pour la 1ère année)	500	licence					
prestations d'installation et de migration	01	Forfait					
Formation et transfert de compétence	01	Forfait					
Coût annuel de maintenance et de support éditeur ((année 2)	01	Année					
Autres (à préciser)							
TOTAUX							
مجموع التمن دون اعتبار الأداءات : بالأرقام :(دينار) وبلسان القلم :							
مجموع التمن باعتبار الأداءات : بالأرقام :(دينار) وبلسان القلم :							

حرر ب : في
إمضاء وختم المعارض

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

MIGRATION ET MISE EN ŒUVRE D'UNE SOLUTION DE MESSAGERIE COLLABORATIVE HAUTE DISPONIBILITÉ

1. PRÉSENTATION DU PROJET

L'objectif de ce projet est de remplacer progressivement l'infrastructure actuelle basée sur Microsoft Exchange 2016 par une solution de messagerie collaborative Open Source en Édition Entreprise et la migration intégrale et définitive de l'ensemble des boîtes aux lettres, calendriers et contacts depuis l'infrastructure actuelle (Exchange 2016) vers la nouvelle plateforme.

Cette transition doit assurer la maîtrise des coûts et l'indépendance technologique tout en garantissant une haute disponibilité (HA) pour 500 boîtes aux lettres.

Le prestataire devra garantir une continuité de service totale durant la transition et la récupération exhaustive des données historiques (estimées à 1.5 To).

2. ÉTAT DE L'EXISTANT (INFRASTRUCTURE ACTUELLE)

Le prestataire doit impérativement s'intégrer à l'environnement suivant :

- **Messagerie** : Deux (2) serveurs Microsoft Exchange 2016 configurés en DAG (*Database Availability Group*).
- **Annuaire** : Infrastructure Active Directory (AD) avec plusieurs contrôleurs de domaine en cluster.
- **Données** : Environ 500 boîtes aux lettres représentant un volume total estimé à 2 To.
- **Clients** : Usage mixte incluant Microsoft Outlook, Webmail, et terminaux mobiles iOS/Android.
- **Virilisation** : Hyper-V

3. ARCHITECTURE CIBLE ET SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES

3.1. Hébergement et architecture de la solution : fournir une solution logicielle déployée en mode **On-premise**. L'intégralité des composants applicatifs et des données associées sera hébergée physiquement au sein du Data Center de la Cour des comptes.

3.2. Haute Disponibilité (HA)

- **Configuration** : Architecture en cluster à deux nœuds (actif/passif ou actif/actif) sans point de défaillance unique (No SPOF).
- **Engagement (SLA)** : Disponibilité cible > 90 %.

3.3. Dimensionnement et Stockage

- **Segmentation** : Répartition des données sur au moins quatre (4) bases (*stores*) logiques pour optimiser les performances.
- **Capacité** : Quota utilisateur fixé à entre 5 Go et 15 GO par boîte aux lettres et selon les catégories des utilisateurs.
- **Performance** : Utilisation exclusive de disques pour l'OS, les bases de données et les index.

3.4. Mobilité et Clients Lourds

- **Protocoles mobiles** : Support natif du protocole Exchange ActiveSync (EAS).
- **Outlook** : Maintien du support d'Outlook via un connecteur dédié ou protocole natif (ex: MAPI over HTTP) avec synchronisation complète des fonctions collaboratives (agendas, contacts).

3.5 Langue arabe : Interface web, recherche, clients mobiles et Outlook doivent supporter l'arabe.

3.6 Virtualisation: La solution devra être nativement compatible avec l'hyperviseur **Microsoft Hyper-V** (Génération 2 privilégiée), qui constitue l'environnement cible. La compatibilité avec d'autres hyperviseurs tels que **VMware vSphere** ou **KVM** est souhaitée afin de garantir l'interopérabilité et la pérennité de la solution.

3.7 Annuaire & Authentification : Intégration LDAP/LDAPS avec Active Directory.

3.8 Licence perpétuelle : Droit d'usage définitif, sans abonnement obligatoire. Pas de désactivation distante en cas d'arrêt de la maintenance.

- **3.9 Fonctionnalités collaboratives** : Partage de calendriers, gestion des ressources, boîtes partagées, listes de diffusion, délégations, réponses automatiques, règles serveur, quotas et partage externe avec liens publics sécurisés (expiration, mot de passe)

4. SÉCURITÉ ET INTEROPÉRABILITÉ

- **Authentification** : Couplage obligatoire et transparent avec l'AD existant via LDAP/S (SSO).
- **Sécurité des flux** : TLS 1.2/1.3 pour tous les flux (dont SMTP, IMAP, HTTPS, LDAP), Solutions antispam et antivirus intégrées au niveau serveur.
- **Normes Email** : Configuration rigoureuse des standards à savoir TLS, SPF, DKIM et DMARC.
- **Sauvegarde** : Solution de sauvegarde à chaud avec restauration granulaire au niveau du message individuel.
- **Journalisation** : traçabilité des connexions, envois, réceptions – conservation

5. INSTALLATION ET CONFIGURATION

Mise en place de l'infrastructure technique au data center de la Cour des Comptes (serveurs, stockage partagé, clustering), déploiement de la solution de messagerie retenue, intégration à l'Active Directory (LDAP/LDAPS, authentification unique) et paramétrage complet de la sécurité (antispam/antivirus, SPF/DKIM/DMARC, TLS).

6. STRATÉGIE DE MIGRATION ET COEXISTENCE

6.1. Coexistence (Split Domain)

- **Mécanisme** : avant la validation de la migration un routage partagé permettant aux utilisateurs Exchange et aux utilisateurs migrés de communiquer de manière transparente avec la même adresse (@courdescomptes.nat.tn).

6.2. Migration des données

- **Migration** : Audit préalable, Migration intégrale des données, dossiers et permissions (mails, calendriers, contacts, tâches), phase de coexistence, réversibilité.
- **Validation**: Chaque utilisateur doit valider le fonctionnement sur Webmail, Outlook et mobile
- **Test de migration** : validation sur un échantillon avant bascule générale.

7. Tests et recette

Exécution de tests fonctionnels et techniques complets (envoi/réception, synchronisation mobile, Outlook, calendriers partagés, sauvegarde/restauration). Une période d'observation de 15 jours (VSR) sera assurée après la migration des utilisateurs critiques pour valider la stabilité et les performances avant la recette finale.

8. Formation et documentation

Formation des administrateurs à l'exploitation courante, à la sauvegarde et à la gestion des incidents. Fourniture de guides utilisateur et d'une documentation technique complète (architecture, paramétrages, procédures opérationnelles).

9 Gestion de projet

Organisation de réunions de lancement, de suivi et de clôture, avec production de comptes-rendus et d'un reporting d'avancement tout au long du projet.

10. CALENDRIER ET RÉCEPTION

Phase	Délai Maximum
Livraison des licences et composants	30 jours calendaires
Installation et mise en service (Cluster)	30 jours calendaires
Migration complète (500 comptes / 1.5 To)	30 jours calendaires
VSR (Vérification de Service Régulier)	15 jours

10. MAINTENANCE ET SUPPORT

Le Prestataire s'engage à maintenir actif, pour toute la durée contractuelle, l'abonnement de maintenance et de support technique auprès de l'éditeur officiel.

À chaque renouvellement annuel, le Prestataire a l'obligation de remettre à la **Cour des Comptes**, dans un délai maximum de trente (30) jours le **Certificat de Support Officiel** émis par l'Éditeur. Ce document devra obligatoirement :

1. Être établi au nom exclusif de la **Cour des Comptes** en tant qu'utilisateur final (*End User*) ;
2. Confirmer la validité des droits de mise à jour (accès aux *Security Patches* et versions majeures) ;
- 3.

Date : ,.....

**Le Prestataire
(Signature et cachet)**

جداول الخصائص الفنية

Formulaire de réponse

Spécification Minimale	Exigence demandée	Réponse du fournisseur	Lien ou précision (fiche technique, page)
Solution Open source Edition Enterprise	Préciser le nom de la solution et la version (envoyer fiche technique)		
Références Fournisseur	Au moins deux (2) références de même type durant les 3 dernières années (messagerie Open Source) Joindre pièces justificatives		
Attestation de partenariat ou un contrat de support actif avec éditeur	Joindre pièces justificatives		
Haute Disponibilité	Oui		
Synchronisation avec Outlook (avec ou sans connecteur)	Préciser si connecteur client requis ou protocole natif		
Synchronisation Mobile	Oui		
Sauvegarde et restauration en temps réel	Oui		
Authentification AD	Support LDAP		

PRESTATIONS DE SERVICES (Engagement)

N°	Prestation de Service	Désignation	Réponse du fournisseur
	Installation On-premise	Installation et configuration de la solution sur l'infrastructure Hyper-V fournie par la Cour des comptes.	
1	Migration Totale des Données	Migration complète : mails, calendriers, contacts, tâches. Coexistence Split Domain pendant transition. Capacité : ~1,5 To.	
2	Bascule MX et Routage	basculement des flux de messagerie pour que le nouveau système devienne le seul point d'entrée.	
3	Nettoyage et Intégrité	vérification de l'intégrité des données après transfert (comparaison source/destination).	
4	Déploiement Outlook & Mobile	Configuration des postes de travail et reconfiguration des smartphones (ActiveSync).	
5	Formation et Transfert de compétence	Formation technique pour l'équipe informatique et guides d'utilisation pour les utilisateurs.	
6	Accompagnement "Jour J"	Présence sur site (ou assistance renforcée) lors du basculement général de la production.	
7	Arrêt de l'Ancien Système	mise hors service sécurisée de l'ancienne infrastructure Exchange après validation finale.	

Le Prestataire

(Signature et cachet)

CONTRAT DE MAINTENANCE**Entre les soussignés**

- **Client** : Cour des Comptes, Sis au centre urbain Nord, Matricule fiscal : représenté par Mme Fadhila Gargouri Vice-président
- **Prestataire** : [Nom], Sisi au ----- représenté par [Nom, fonction], Matricule Fiscale

Clause 1 : Objet

Le Prestataire a livré au Client une solution de messagerie [Nom de la solution] dans le cadre du la consultation N°2/2026

La maintenance couvre :

1. Les corrections (patches)
2. Les mises à jour mineures
3. Les mises à jour majeures (upgrades)
4. Le support technique

Clause 2 : Durée et tacite reconduction

Contrat d'une durée d'un an, renouvelable par tacite reconduction. Chaque partie peut résilier par lettre recommandée avec AR au moins **1 mois** avant l'échéance.

Clause 3 : maintenance corrective

Priorité	Définition	Délai d'intervention	Délai de résolution
Critique (P1)	Service de messagerie indisponible pour plus de 20% des ou indisponibilité des comptes VIP/Direction	2 heures ouvrées	8 heures ouvrées
Élevé (P2)	Fonctionnalité majeure dégradée (ex: ActiveSync en panne)	4 heures ouvrées	24 heures ouvrées
Normal (P3)	Incident mineur ou demande d'évolution simple	2 jours ouvrés	5 jours ouvrés

Clause 4 : Maintenance préventive

Le prestataire effectuera chaque moi les actions suivantes :

- Vérification de l'intégrité des sauvegardes
- Test de restauration (granulaire ou complète)
- Application des correctifs de sécurité
- Vérification des capacités de stockage
- Monitoring des ressources système (CPU, RAM, I/O)
- Analyse des logs et détection d'anomalies

Un rapport de maintenance annuelle sera communiqué à la direction informatique avant le paiement de la facture de ce contrat.

Clause 5 : Certificat de Support Officiel

Le Prestataire s'engage à maintenir actif, pour toute la durée contractuelle, l'abonnement de maintenance et de support technique auprès de l'éditeur officiel.

À chaque renouvellement annuel, le Prestataire a l'obligation de remettre à la Cour des Comptes, dans un délai maximum de trente (30) jours le Certificat de Support Officiel émis par l'Éditeur. Ce document devra obligatoirement :

1. Être établi au nom exclusif de la Cour des Comptes en tant qu'utilisateur final (End User) ;
2. Confirmer la validité des droits de mise à jour (accès aux Security Patches et versions majeures)

Clause 6 : Pénalités

En cas de non-respect des délais de résolution pour un incident P1, le Prestataire s'engage à accorder une réduction de **5% du montant annuel du contrat de maintenance par jour de retard**, dans la limite de 50%.

Clause 7 : Exclusions

Ne sont pas couverts :

- Les pannes liées au matériel ou à l'infrastructure réseau sous-jacente (sauf si le prestataire en a la responsabilité).
- Les incidents dus à une mauvaise utilisation par les utilisateurs.
- Les personnalisations spécifiques non documentées.

Clause 8 : Accès aux archives

En cas de cessation d'activité du Prestataire, ou de non-respect grave de ses obligations, le Client pourra exiger la remise d'une archive complète et compilable du scripts de sauvegarde, les scripts d'automatisation ou les développements spécifiques

de la solution (y compris les modules propriétaires éventuellement développés pour lui) afin d'assurer la continuité du service.

Clause 9 : Propriété intellectuelle

Les correctifs et évolutions spécifiquement développés pour le Client et financés par lui deviennent la propriété du Client,

Clause 10 : Montant du contrat et modalités de paiement

10.1. Le montant du contrat couvre les prestations définies à l'Article 1 et à l'Article 4. Les frais de déplacement et de séjour des techniciens hors Tunis, si besoin, seront facturés en sus selon le tarif en vigueur, après accord préalable du Client.

10.2. Le prix annuel convenu pour la maintenance et le support de la solution de messagerie objet du présent contrat est fixé à **[Montant en lettres]** Hors Taxes (**[Montant en chiffres]** DT HTVA).

10.3. Le taux de TVA est celui en vigueur à la date d'établissement de la facture. Si cette taxe venait à changer ou si son taux est modifié, il en sera tenu compte.

10.4. Le prix annuel convenu pour la maintenance et le support objet du présent contrat est fixé à **[Montant en lettres]** TTC (**[Montant en chiffres]** DT TTC).

10.5. Dispositions particulières pour la première année : Par dérogation au prix annuel susmentionné, la première redevance de maintenance due au titre de la première période (allant de la date de réception définitive jusqu'au 31 décembre de l'année en cours) sera calculée au **prorata temporis**.

- Formule de calcul : $(\text{Prix annuel TTC} / 365 \text{ jours}) \times \text{Nombre de jours réels de prestation}$.

10.6. Périodicité annuelle : À compter du 1er janvier de l'année suivante, la maintenance sera facturée sur une base annuelle fixe couvrant la période du **01 janvier au 31 décembre** de chaque année.

10.7. La redevance relative à tout élément acquis après la signature du présent contrat (ex: ajout de licences supplémentaires), pourra faire l'objet d'un avenant établi par commun accord entre les deux parties sur la base des tarifs unitaires convenus lors de la consultation.

Clause 11 : clause de réversibilité

En cas de résiliation ou d'expiration du contrat, le prestataire s'engage à :

1. Fournir **l'intégralité de la documentation technique** (architecture, paramétrages, procédures)
2. Fournir les **accès et mots de passe** administrateurs

3. Assister le transfert de compétences à l'équipe interne ou au nouveau prestataire (forfait de **3 jours d'assistance technique inclus**)

Clause 12. Confidentialité

Le prestataire s'engage à respecter la confidentialité des données et informations traitées, Une convention de confidentialité spécifique pourra être signée si nécessaire.

Clause 13. Cession du contrat

Les services objets du présent contrat ne peuvent être cédés par le prestataire à une entreprise tierce sans l'accord préalable de la Cour des Comptes.

Clause 14. Droit Applicable et règlement de litige

Le présent contrat est régi par le Droit Tunisien. En cas de contestation sur son interprétation ou son exécution, seul le tribunal de 1ère instance de Tunis sera compétent.

Clause 15 : Enregistrement

Les droits d'enregistrement du présent contrat sont à la charge du prestataire.

Fait à _____, le _____

Le Prestataire
(Signature et cachet)

Le Client – Cour des Comptes
(Signature et cachet)