

الجمهورية التونسية
وزارة التجارة
المعهد الوطني للاستهلاك

إستشارة عدد 2018 / 08
انجاز 2 بحوث عبر الهاتف



الفصل 1 : الموضوع:

يعتزم المعهد الوطني للإستهلاك إنجاز 2 بحوث هاتفية حول مواضيع تتعلق بالشأن الإستهلاكي. يشمل كل بحث عينة من 3 آلاف مستهلك (3000) من كامل الجمهورية، حسب طريقة الإتصال الهاتفي. يتكفل مركز النداء بإنجاز الإتصالات الهاتفية (قار ومحمول) وتسجيل الإجابات، أي بتجميع المعطيات فقط. يجب أن تكون العينة تمثيلية حسب الجنس والتوزيع الجغرافي و المجال (بلدي، غير بلدي) من حيث السن ممن هم فوق 20 سنة، وذلك حسب آخر الإحصائيات الرسمية. يجب أن يصادق المعهد الوطني للإستهلاك على تركيبة العينة قبل الإنطلاق في الإنجاز وذلك بكل ما يترك أثرا كتابيا (مراسلة أو بريد إلكتروني).

يتعهد المعهد الوطني للإستهلاك بتقديم نص الإستبيان، وتقديم التوضيحات اللازمة حول المصطلحات والأسئلة المطروحة. يتكون الإستبيان من 20 إلى 30 سؤالاً على الأقل، بطريقة الخيارات المتعددة (QCM).

تبلغ مدة إنجاز البحث 30 يوماً من تاريخ الحصول على الإذن بالإنطلاق في الإنجاز.
(Ordre de service).

الفصل 2 : شروط المشاركة :

يمكن لكل مركز نداء أو مكتب مختص في البحوث الميدانية وسبر الآراء المشاركة في الاستشارة، على أن يثبت العارض تخصصه في المجال بمقتضى أي وثيقة تثبت نشاطه.

الفصل 3 : الوثائق المكونة لملف الاستشارة وكيفية تقديمها

ترسل العروض داخل ظرف مغلق عن طريق البريد مضمون الوصول أو البريد السريع أو مباشرة بمكتب الضبط، يحمل عبارة "لا يفتح إستشارة عدد 08/2018 إنجاز 2 بحوث عبر الهاتف" باسم السيد المدير العام للمعهد الوطني للإستهلاك على العنوان التالي: المعهد الوطني للإستهلاك، 34 نجح كولونيا 1002 تونس.

حدد يوم 15 أوت 2018 كآخر أجل لتقديم العروض. يتم إعتداد تاريخ طابع البريد بالنسبة للعروض الواردة عن طريقه.

ويحتوي الظرف وجوبا على الوثائق التالية :



- نسخة من الوثيقة التي تثبت نشاط المؤسسة أو مكتب الدراسات (تصريح، رخصة، قرار، سجل تجاري،...)، على أن تكون مُقيمة.
- كراس الشروط محتوم من العارض في كل صفحاته مع الإمضاء والطابع وعبارة "اطلعت عليه ووافقت" في الورقة الأخيرة.
- العرض المالي ويحتوي على وثيقة التعهد (ملحق عدد1).
- المنهجية المقترحة لإنجاز البحث الميداني (مراحل الإنجاز، التطبيقات المستعملة، عدد الأعوان،....).

وتعتبر ملغاة العروض التي لا تحتوي على إحدى هذه الوثائق.

الفصل 4: صلوحية العروض

تكون العروض صالحة لمدة مائة وعشرون يوما (120) بداية من اليوم الموالي للتاريخ الأقصى المحدد لقبول العروض.

الفصل 5: اختيار العروض

يتم اختيار العرض المالي الأقل سعرا، والذي يتناسب من حيث المنهجية المقترحة و طريقة الإنجاز مع الأهداف العامة من البحوث (العينة، مراقبة الإنجاز، تكوين العاملين،....).

الفصل 6 : طريقة الخلاص

يتم تسديد مستحقات المزود في أجل أقصاه 45 يوما بعد إمضاء الطرفين محضر تسليم المعطيات التي تم تجميعها، وتقديم فاتورة في أربعة نظائر مرقمة وموقعة ومضاة من طرف المزود مع شهادة الانخراط بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي سارية المفعول وشهادة في الوضعية الجبائية سارية المفعول.

الفصل 7 : المناولة:

لا يمكن لمركز النداء أو مكتب الدراسات وسير الآراء أن يقوم بمناولة أي مرحلة من مراحل البحث دون موافقة المعهد الوطني للإستهلاك.

الفصل 8: مراقبة عمل مركز النداء:

على مركز النداء أو مكتب الدراسات وسير الآراء، تمكين المعهد الوطني للإستهلاك من متابعة عملية إنجاز الاتصالات الهاتفية للمستهلكين، وذلك بحضوره إلى مقر المركز وتمكين ممثليه من مراقبة عملية الإستبيان والإستماع للحوارات. كل إمتناع بدون سبب شرعي، يؤدي إلى إلغاء الصفقة.

يمكن لممثلي المعهد الوطني للإستهلاك تقديم التكوين اللازم لفائدة الأعوان المكلفين بإنجاز البحث، كلما استدعت الضرورة ذلك.



