

Royaume du Maroc

Ministère du Tourisme, de l'Artisanat et de l'Economie  
Sociale et Solidaire  
Département de l'Artisanat et de l'Economie Sociale et  
Solidaire  
\*\*\*\*\*  
Direction des Ressources et des Systèmes d'Information



المملكة المغربية

وزارة السياحة والصناعة التقليدية  
والاقتصاد الاجتماعي والتضامني  
قطاع الصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني  
\*\*\*\*\*  
مديرية الموارد وأنظمة المعلومات

**CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES  
APPEL D'OFFRES OUVERT NATIONAL  
N° 01/F/2023**

**RELATIF AU MARCHE RECONDUCTIBLE**

**POUR**

**LA MAINTENANCE PREVENTIVE, CORRECTIVE ET EVOLUTIVE DES  
SYSTEMES D'INFORMATION METIERS DU DEPARTEMENT DE  
L'ARTISANAT ET DE L'ECONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE EN LOT  
UNIQUE**

## Sommaire

<b>CHAPITRE I: CLAUSES ADMINISTRATIVES ET FINANCIERES.....</b>	<b>6</b>
ARTICLE I-1: OBJET DE L'APPEL D'OFFRES OUVERT NATIONAL.....	6
ARTICLE I-2: CONSISTANCE DES PRESTATIONS ET LIEUX D'EXECUTION.....	6
ARTICLE I-3: DOCUMENTS CONSTITUTIFS DU MARCHE RECONDUCTIBLE.....	7
ARTICLE I-4: REFERENCE AUX TEXTES GENERAUX ET SPECIAUX.....	7
ARTICLE I-5: VALIDITE ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION DU MARCHE RECONDUCTIBLE.....	7
ARTICLE I-6: PIECES MISES A LA DISPOSITION DU CONCURRENT.....	8
ARTICLE I-7: ELECTION DU DOMICILE DU PRESTATATAIRE.....	8
ARTICLE I-8: NANTISSEMENT.....	8
ARTICLE I-9 : SOUS-TRAITANCE.....	9
ARTICLE I-10 : DUREE DE RECONDUCTION.....	9
ARTICLE I-11 : DELAI D'EXECUTION.....	9
ARTICLE I-12 : NATURE DES PRIX.....	9
ARTICLE I-13 : CARACTERE DES PRIX.....	10
ARTICLE I-14: CAUTIONNEMENT PROVISOIRE ET CAUTIONNEMENT DEFINITIF.....	10
ARTICLE I-15 : RETENUE DE GARANTIE.....	10
ARTICLE I-16 : ASSURANCES - RESPONSABILITE.....	10
ARTICLE I-17 : MODALITES ET DELAIS D'EXECUTION.....	10
ARTICLE I-18 : MODALITES DE REGLEMENT.....	11
ARTICLE I-19 : RECEPTION PROVISOIRE ET DEFINITIVE.....	12
ARTICLE I-20 : PENALITES POUR RETARD.....	12
ARTICLE I-21: MODIFICATION DES CONDITIONS DU MARCHE RECONDUCTIBLE.....	13
ARTICLE I-22 : OBLIGATIONS DU MAITRE D'OUVRAGE.....	13
ARTICLE I-23 : RESPONSABILITE DU TITULAIRE.....	13
ARTICLE I-24 : RETENUE A LA SOURCE APPLICABLE AUX TITULAIRES ETRANGERS NON RESIDENTS AU MAROC.....	13
ARTICLE I-25: DROITS DE TIMBRE ET D'ENREGISTREMENT.....	13
ARTICLE I-26: LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION.....	13
ARTICLE I-27 : RESILIATION DU MARCHE RECONDUCTIBLE.....	13
ARTICLE I-28 : CONTROLE D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	14
ARTICLE I-29 : SUIVI DES PRESTATIONS ET EQUIPE PROPOSE.....	14
ARTICLE I-30 : MESURES COERCITIVES.....	15
ARTICLE I-31 : REGLEMENT DES DIFFERENDS ET LITIGES.....	15
ARTICLE I-32 : CONFIDENTIALITE.....	15
ARTICLE I-33 : CAS DE FORCE MAJEURE.....	15
ARTICLE I-34: PROMOTION DE L'EMPLOI LOCALE.....	15
<b>CHAPITRE II: CLAUSES TECHNIQUES.....</b>	<b>16</b>
ARTICLE II-1: CONTEXTE GENERAL.....	16
ARTICLE II-2: DESCRIPTION TECHNIQUE DES PRESTATIONS.....	17
<b>CHAPITRE III: BORDEREAU DES PRIX DETAIL ESTIMATIF.....</b>	<b>18</b>

# Préambule du cahier des prescriptions spéciales

Marché reconductible passé par appel d'offres ouvert national sur offre de prix passé en application des dispositions de l'article 8, de l'alinéa 1 du paragraphe I de l'article 19, du paragraphe 1 de l'article 20 et de l'alinéa b du paragraphe 3 de l'article 20 du Décret n° 2-22-431 du 15 Chaabane 1444 (8 mars 2023) relatif aux marchés publics .

## ENTRE

Le Ministère du Tourisme, de l'Artisanat et de l'Economie Sociale et Solidaire -Département de l'Artisanat et de l'Economie Sociale et Solidaire-, représenté par le Chef de la Division de la Gestion du Budget et des Outils Généraux, désigné ci-après par le terme "Maître d'Ouvrage"

**D'UNE PART**

ET

### 1. Cas d'une personne morale

M. ....

Qualité .....

Agissant au nom et pour le compte de.....

#### En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés.

Au capital social..... Patente n° .....

Registre de commerce de .....Sous le n° .....

Affilié à la CNSS sous n° .....

Faisant élection de domicile au .....

Identifiant Fiscal.....

Compte bancaire n° (RIB sur 24 positions).....

Ouvert auprès de .....

Désigné ci-après par le terme « Prestataire ».

**D'autre part**

**Il a été arrêté et convenu ce qui suit**

**2. Cas de personne physique**

M. .... Agissant en son nom et pour son propre compte

Registre de commerce de ..... Sous le n°.....

Patente n° ..... Affilié à la CNSS sous n° .....

Faisant élection de domicile au .....

Compte bancaire n° (RIB sur 24 positions).....

Ouvert auprès de .....

Désigné ci-après par le terme « Prestataire ».

D'autre part

**Il a été arrêté et convenu ce qui suit**

**Cas d'un groupement.**

Les membres du groupement soussignés constitués aux termes de la convention.....(les références de la convention).....

**3-1- Membre :**

M. ....

Qualité .....

Agissant au nom et pour le compte de.....

**En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés.**

Au capital social..... Patente n° .....

Registre de commerce de ..... Sous le n°.....

Affilié à la CNSS sous n° .....

Faisant élection de domicile au .....

Compte bancaire n° (RIB sur 24 positions).....

Ouvert auprès de .....

**3-2- Membre :**

M. ....

(Servir les renseignements le concernant)

- .....

- .....

3-n- Membre :

M. ....

(Servir les renseignements le concernant)

- .....

Nous nous obligeons (conjointement ou solidairement, selon la nature du groupement) ayant :

M..... (**Prénom, Nom et Qualité**) en tant que mandataire du groupement et coordonnateur de l'exécution des prestations, ayant un **compte bancaire commun sous n° (RIB sur 24 positions)**.....

Ouvert auprès.....

Désigné ci-après par le terme « Prestataire ».

D'autre part

Il a été arrêté et convenu ce qui suit

## **CHAPITRE I: CLAUSES ADMINISTRATIVES ET FINANCIERES**

### **ARTICLE I-1: OBJET DE L'APPEL D'OFFRES OUVERT NATIONAL**

Le présent marché reconductible passé par appel d'offres ouvert national sur offre des prix a pour objet la maintenance préventive, corrective et évolutive des systèmes d'information métiers du Département de l'Artisanat et de l'Economie Sociale et Solidaire en lot unique.

### **ARTICLE I-2: CONSISTANCE DES PRESTATIONS ET LIEUX D'EXECUTION**

Quant aux systèmes d'information métiers, les prestations à réaliser consistent à :

1. La maintenance préventive des systèmes d'information métiers ;
2. La maintenance corrective des systèmes d'information métiers ;
3. La maintenance évolutive des systèmes d'information métiers

Les systèmes d'information métiers du Département de l'Artisanat et de l'Economie Sociale et Solidaire se déclinent comme suit :

<b>Système de gestion de la formation professionnelle</b>	Gestion du catalogue de formation (documentation et étapes de réalisation)	Environnement développement : scriptcase BD : MYSQL
	Gestion de la formation	Environnement développement : scriptcase BD : SQL SERVER
<b>Système de gestion des données de l'observatoire de l'artisanat</b>	Gestion des données de l'observatoire	Environnement développement : scriptcase BD : SQL SERVER
<b>Système de gestion de l'appui des acteurs</b>	Suivi et gestion des actions d'appui aux acteurs	Environnement développement : scriptcase BD : SQL SERVER
<b>Système de gestion des infrastructures de l'artisanat</b>	Gestion des Infrastructures Gestion des convention/projets Gestion des exploitants Tableaux de bord, Etats de sortie et consultations	Environnement développement : scriptcase BD : SQL SERVER
<b>Portail E-services</b>	Portail web des services en ligne : - Candidature en ligne - Consultation du catalogue de formation	Environnement développement : scriptcase BD : SQL SERVER, MYSQL
<b>Tableau de bord</b>	Indicateurs et reporting	Environnement développement : scriptcase BD : SQL SERVER

Les performances des systèmes doivent être maintenues au niveau égal ou supérieur des performances initiales.

Le prestataire du marché s'engage à assurer les prestations objet dudit marché reconductible au niveau des locaux des services centraux du Département de l'Artisanat et de l'Economie Sociale et Solidaire sis à Avenue Mae Alaynaine, Haut Agdal - Rabat Instituts - BP 6435, Rabat, Maroc.

### **ARTICLE I-3: DOCUMENTS CONSTITUTIFS DU MARCHÉ RECONDUCTIBLE**

Les documents et pièces incorporés au marché sont énumérés ci-après :

1. L'acte d'engagement ;
2. Le présent Cahier des prescriptions spéciales ; complété par l'offre technique
3. Le bordereau de prix- détail estimatif ;
4. Le cahier des clauses administratives générales applicable aux marchés de service, portant sur les prestations d'études et de maîtrise d'œuvre (CCAG-EMO).

En cas de contradiction ou de différence entre les documents constitutifs du marché, ceux-ci prévalent dans l'ordre où ils sont énumérés ci-dessus.

### **ARTICLE I-4: REFERENCE AUX TEXTES GENERAUX ET SPECIAUX**

Les parties contractantes du marché sont soumises aux dispositions des textes suivants :

- La loi n 112.13 du 29 rabii II 1436 (19 février 2015) relative au nantissement des marchés publics.
- Dahir n°1-56-211 du 11 décembre 1956 relatif aux garanties pécuniaires des soumissionnaires et adjudicataires de marchés publics.
- Dahir n°1-00-91 du 15 février 2000 portant promulgation de la loi n °17-97 sur la protection de la propriété intellectuelle.
- Dahir n° 1-03-194 du 14 rajeb 1424(11 septembre 2003) portant promulgation de la loi n° 65-99 relative au code de travail.
- Dahir n°1-02-188 du 12 joumada I 1423 (23 juillet 2002) portant promulgation de la loi n°53-00 formant charte de la petite et moyenne entreprise.
- Décret n° 2-22-431 du 15 Chaabane 1444 (8 mars 2023) relatif aux marchés publics.
- Décret n° 2.01.2332 du 22 rabii I 1423 (4 juin 2002) approuvant le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de services portant sur les prestations d'études et de maîtrise d'œuvre passés pour le compte de l'Etat ;
- Décret royal n° 330-66 du 10 moharrem 1387 (21 avril 1967) portant règlement général de comptabilité publique tel qu'il a été modifié et complété ;
- Décret 2-07-1235 du 05 kaada 1429 (04 novembre 2008) relatif au contrôle des dépenses de l'Etat ;
- Décret n ° 2-16-344 du 17 Chaoual 1437 (22 Juillet 2016) fixant les délais de paiement et les intérêts moratoires relatifs aux commandes publiques.
- Arrêté du ministre délégué auprès de la ministre de l'économie et des finances, chargé du budget n° 1502-23 du 24 kaada 1444 (13 juin 2023) portant application des dispositions de l'article 148 du décret n° 2-22-431 du 15 chaabane 1444 (8 mars 2023) relatif aux marchés publics.
- Arrêté du Ministre délégué auprès de la Ministre de l'Economie et des Finances, chargé du budget n° 1692-23 du 4 hija 1444 (23 juin 2023) relatif à la dématérialisation des procédures, des documents et des pièces relatifs aux marchés publics.
- Circulaire n° 72/CAB du 26 novembre 1992 d'application du Dahir n°1-56-211 du 11 décembre 1956 relatif aux garanties pécuniaires des soumissionnaires et adjudicataires de marchés publics.
- Circulaire du Chef du gouvernement n° 2/2019 du 31 Janvier 2019 relative au respect de la législation sociale dans le cadre des marchés publics concernant le gardiennage, le nettoyage des locaux administratifs et les marchés assimilés.

Tous les textes réglementaires ayant trait aux marchés de l'Etat rendus applicables à la date de l'ouverture des plis.

Le titulaire ne pourra en aucun cas, invoquer à son profit l'ignorance des dispositions de ces documents.

#### **ARTICLE I-5: VALIDITE ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION DU MARCHE RECONDUCTIBLE**

Le marché reconductible ne sera valable et définitif qu'après son approbation par l'autorité compétente et ce conformément à l'article 142 du décret n° 2-22-431 du 15 Chaabane 1444 (8 mars 2023).

L'approbation du marché doit être notifiée à l'attributaire dans un délai maximum de soixante jours (60) à compter de la date d'ouverture des plis conformément à l'article 143 dudit décret. Toutefois, ce délai peut être prorogé en application de l'article 36 du Décret n° 2-22-431 précité.

Lorsque le maître d'ouvrage décide de demander à l'attributaire de proroger la validité de son offre, il doit, avant l'expiration du délai susvisé, lui proposer par voie recommandée avec accusé de réception, de maintenir son offre pour une période supplémentaire ne dépassant pas trente (30) jours, l'attributaire doit faire connaître sa réponse avant la date limite fixée par le maître d'ouvrage.

Si l'attributaire ne donne pas son accord à la demande de prorogation du délai de validité de son offre ou s'il ne répond pas dans le délai qui lui est imparti par le maître d'ouvrage, mainlevée lui est donnée de son cautionnement provisoire au plus tard quarante-huit heures à compter de la date de réception de la réponse de l'attributaire ou à l'expiration du délai qui lui est imparti.

#### **ARTICLE I-6: PIECES MISES A LA DISPOSITION DU CONCURRENT**

Aussitôt après la notification de l'approbation du marché, le maître d'ouvrage remet au titulaire, contre décharge, les documents constitutifs du marché en l'occurrence les pièces expressément désignées à l'article N° I-3 du présent CPS à l'exception du cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de service, portant sur les prestations d'études et de maîtrise d'œuvre (CCAG-EMO).

Le maître d'ouvrage ne peut délivrer ces documents qu'après constitution du cautionnement définitif.

#### **ARTICLE I-7: ELECTION DU DOMICILE DU PRESTATAIRE**

En application des dispositions de l'article 17 du CCAG-EMO, toutes les notifications du maître d'ouvrage sont valablement faites au domicile élu ou au siège social du titulaire mentionné dans l'acte d'engagement et rappelé dans le préambule du marché.

En cas de changement de domicile, le titulaire doit aviser le maître d'ouvrage par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 15 jours suivant la date d'intervention de ce changement.

#### **ARTICLE I-8: NANTISSEMENT**

Dans l'éventualité d'une affectation en nantissement, il sera fait application des dispositions du dahir n° 1-15-05 du 29 rabii 11 1436 (19 février 2015) portant promulgation de la loi n° 112-13 relative au nantissement des marchés publics, étant précisé que :

1°) la liquidation des sommes dues par : Le Ministère du Tourisme, de l'Artisanat et de l'Economie Sociale et Solidaire - Département de l'Artisanat et de l'Economie Sociale et Solidaire -, en exécution du présent marché sera opérée par les soins de la Direction des Ressources et des Systèmes d'Information ;

2) Au cours d'exécution du marché, les documents cités à l'article 8 de la loi n°112-13 peuvent être requis du maître d'ouvrage par le titulaire de marché ou le bénéficiaire des nantissemments ou subrogations et sont établis sous sa responsabilité.

3) Lesdits documents sont transmis directement à la partie bénéficiaire du nantissement avec communication d'une copie au titulaire du marché dont les conditions prévues par l'article 8 de la loi n°112-13.

4) les paiements prévus au présent marché seront effectués par le Trésorier Ministériel-Tourisme, seul qualifié pour recevoir les significations des créanciers du titulaire du présent marché.

5) Le maître d'ouvrage délivre sans frais, au titulaire, sur sa demande et contre récépissé, un exemplaire spécial du marché portant la mention " exemplaire unique" ou copie conforme du marché et destiné à former titre conformément aux dispositions du dahir du 19 février 2015 relatif au nantissement des marchés publics.

Les frais de timbre de l'original du marché ainsi que de « l'exemplaire unique » remis au titulaire sont à la charge de ce dernier.

### **ARTICLE I-9 : SOUS-TRAITANCE**

En application des dispositions de l'article 151 du décret n° 02-22-431, la sous-traitance ne peut en aucun cas dépasser cinquante pour cent (50%) du montant toutes taxes comprises du marché ni porter sur le corps d'état principale.

Le corps d'état principal du présent marché est constitué par les prestations de maintenance corrective et de maintenance évolutive et ne peuvent pas faire l'objet de la sous-traitance.

Les sous-traitants doivent satisfaire aux conditions requises des concurrents prévus à l'article 151 du décret n° 02-22-431 précité.

Les sous-traitants doivent satisfaire aux conditions requises des concurrents conformément aux dispositions de l'article 27 du décret n° 2-22-431 précité.

Lorsque le prestataire envisage de recourir à la sous-traitance, il est tenu de faire appel à des prestataires installés au Maroc, notamment les très petites, petites et moyennes entreprises y compris les jeunes entreprises innovantes, les coopératives, les unions de coopératives et les auto-entrepreneurs, conformément à l'article 151 du décret n° 2-22-431 précité.

Le titulaire du marché est tenu de présenter au maître d'ouvrage les documents justifiant le paiement, par ses soins, des sommes dues au sous-traitant au fur à mesure de l'exécution des prestations sous-traitées.

Le prestataire du marché demeure personnellement responsable de toutes les obligations résultant du marché tant envers le maître d'ouvrage que vis-à-vis des ouvriers et des tiers. Le maître d'ouvrage ne se reconnaît aucun lien juridique avec les sous-traitants.

### **ARTICLE I-10 : DUREE DE RECONDUCTION**

Conformément à l'article 8 du décret 2-22-431, le présent marché est conclu pour une durée d'une année, il sera reconduit tacitement d'année en année dans la limite d'une durée totale de 03(Trois) années consécutives.

La durée du marché reconductible court à compter de la date de commencement de l'exécution des prestations prévue par ordre de service.

Toutefois, la non reconduction du présent marché peut être prise à l'initiative de l'une des deux parties au marché moyennant un préavis de (3) trois mois envoyé par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de non-reconduction, le marché reconductible est résilié.

### **ARTICLE I-11 : DELAI D'EXECUTION**

Le délai d'exécution court à compter de la date de commencement des prestations prévue par ordre de service pour chaque type d'intervention mentionnées dans l'**ARTICLE I-17 : MODALITES ET DELAIS D'EXECUTION.**

### **ARTICLE I-12 : NATURE DES PRIX**

Le présent marché passé par appel d'offres est à prix unitaires.

Les sommes dues au titulaire du marché sont calculées par application des prix unitaires portés au bordereau des prix-détail estimatif, aux quantités réellement exécutées conformément au marché.

Les prix du marché sont réputés comprendre toutes les dépenses résultant de la prestation y compris tous les droits, impôts, taxes, frais généraux, faux frais et assurer au titulaire une marge pour bénéfice et risques et d'une façon générale toutes les dépenses qui sont la conséquence nécessaire et directe de la prestation.

### **ARTICLE I-13 : CARACTERE DES PRIX**

Le présent marché est passé à prix ferme. Toutefois si le taux de la taxe sur la valeur ajoutée est modifié postérieurement à la date limite de remise des offres, le maître d'ouvrage répercute cette modification sur le prix du règlement.

### **ARTICLE I-14: CAUTIONNEMENT PROVISOIRE ET CAUTIONNEMENT DEFINITIF**

Conformément à l'article 24 du décret 2-22-431, le montant du cautionnement provisoire est fixé à **2%** du montant de l'estimation du coût des prestations établie par le maître d'ouvrage.

Le montant du cautionnement définitif est fixé à trois pour cent (3%) du montant initial marché.

Si le titulaire du marché ne réalise pas le cautionnement définitif dans un délai de 30 jours à compter de la date de la notification de l'approbation du présent marché, le montant du cautionnement provisoire fixé ci-dessus reste acquis à l'Etat.

La libération du cautionnement définitif est libérée à la suite d'une main levée délivrée par le maître d'ouvrage, dès la signature du procès-verbal de la réception définitive.

### **ARTICLE I-15 : RETENUE DE GARANTIE**

Aucune retenue de garantie n'est prévue dans le cadre du marché.

### **ARTICLE I-16 : ASSURANCES - RESPONSABILITE**

Avant le commencement de la livraison de la prestation cité en objet, le titulaire doit adresser post demande du maître d'ouvrage, une attestation délivrée par un établissement agréé à cet effet, conformément à l'article N° **20 du CCAG-EMO**, justifiant la souscription d'une ou plusieurs polices d'assurances pour couvrir les risques inhérents à l'exécution du marché et précisant leurs dates de validité.

### **ARTICLE I-17 : MODALITES ET DELAIS D'EXECUTION**

La nature et les quantités des prestations ainsi que leur délai d'exécution lors des interventions sont précisés en fonction des besoins à satisfaire par ordre de service.

### 1. MAINTENANCE PREVENTIVE :

Lors de l'intervention, le délai d'exécution pour la réalisation de la prestation de maintenance préventive ne doit pas dépasser deux (02) jours après la réception de l'ordre de service de la part du Maître d'ouvrage.

### 2. MAINTENANCE CORRECTIVE :

- **Dysfonctionnement Mineur** : Un dysfonctionnement permettant de poursuivre l'exploitation systèmes d'information métiers.

- **Dysfonctionnement Critique** : Un dysfonctionnement rendant impossible l'utilisation en partie ou en totale d'un ou plusieurs systèmes d'information métiers.

En cas d'un **Dysfonctionnement Mineur** : Lors de l'intervention, le délai d'exécution pour la réalisation de la prestation de maintenance corrective relative à un Dysfonctionnement Mineur ne doit pas dépasser trois (03) jours après la réception de l'ordre de service de la part du Maître d'ouvrage.

En cas d'un **Dysfonctionnement Critique** : Lors de l'intervention, le délai d'exécution pour la réalisation de la prestation de maintenance corrective relative à un Dysfonctionnement Critique ne doit pas dépasser un (01) jour après la réception de l'ordre de service de la part du Maître d'ouvrage.

### 3. MAINTENANCE EVOLUTIVE :

- **Evolution Mineure** : Une ou très peu de fonctionnalités ou interfaces utilisateurs des systèmes d'information métiers sont concernés par l'intervention;

- **Evolution Majeure** : Un très grand nombre de fonctionnalités ou interfaces utilisateurs des systèmes d'information métiers sont concernés par l'intervention.

En cas d'une **Evolution Mineure** : Lors de l'intervention, le délai d'exécution pour la réalisation de la prestation de maintenance évolutive relative à une Evolution Mineure ne doit pas dépasser trois (03) jours après la réception de l'ordre de service de la part du Maître d'ouvrage.

En cas d'une **Evolution Majeure** : Lors de l'intervention, le délai d'exécution pour la réalisation de la prestation de maintenance évolutive relative à une évolution majeure ne doit pas dépasser cinq (05) jours après la réception de l'ordre de service de la part du Maître d'ouvrage.

Ces délais sont résumés dans le tableau suivant :

Type d'intervention	Délais d'exécution de la prestation par intervention	
1. MAINTENANCE PREVENTIVE	Deux (02) jours au <b>maximum</b>	
2. MAINTENANCE CORRECTIVE	<b>Dysfonctionnement Mineur</b>	<b>Dysfonctionnement Critique</b>
	Trois (03) jours au <b>maximum</b>	Un (01) jour au <b>maximum</b>
3. MAINTENANCE EVOLUTIVE	<b>Evolution Mineure</b>	<b>Evolution Majeure</b>
	Trois (03) jours au <b>maximum</b>	Cinq (05) jours au <b>maximum</b>

**NB** : L'achèvement de chaque prestation de maintenance est sanctionné par une fiche d'intervention (le modèle sera communiqué par le maître d'ouvrage, comprenant : nature de l'intervention, intervenants, consistance de l'intervention, date de début de fin de l'intervention et les livrables produits dans la semaine qui suit la fin de l'exécution). Cette fiche est signée conjointement par le prestataire et les représentants du maître d'ouvrage.

## **ARTICLE I-18 : MODALITES DE REGLEMENT**

Les sommes dues au titulaire du présent marché, seront ordonnancées conformément aux dispositions du décret royal n°330-66 du 10 Moharrem 1387 (21 Avril 1967) portant règlement général de la comptabilité publique, et virées au compte bancaire du titulaire.

Le règlement des prestations réalisées sera effectué semestriellement sur la base des décomptes, en application des prix du bordereau des prix - détail estimatif aux quantités réellement exécutées et régulièrement constatées conformément à l'article 37 du CCAG- EMO.

Le paiement sera effectué semestriellement et à terme échu, après réception des prestations conformément à l'article 19 ci-dessous, le titulaire remet au maître d'ouvrage une facture établie en cinq exemplaires décrivant les prestations effectuées et indiquant les quantités réalisées, le montant total à payer ainsi que tous les éléments nécessaires à la détermination de ce montant.

Le Département de l'Artisanat et de l'Economie Sociale et Solidaire se libérera des sommes dues par lui, en faisant crédit au compte courant postal ou bancaire du titulaire sur production des décomptes qui doivent être arrêtés en toutes lettres et certifiés exacts par le maître d'ouvrage.

## **ARTICLE I-19 : RECEPTION PROVISOIRE ET DEFINITIVE**

Conformément à l'article 47 du CCAG EMO le maître d'ouvrage précise les modalités de vérifications des prestations du présent marché comme suit :

Il sera procédé à la réception provisoire des prestations réalisées, si le titulaire a bien rempli ses engagements contractuels du marché reconductible conformément à l'article 49 du CCAG EMO.

### **1. RECEPTIONS PROVISOIRE DES PRESTATIONS**

A la fin de chaque semestre, du présent marché reconductible, il sera procédé à la réception provisoire des prestations réalisées objet dudit marché, si le titulaire a bien rempli ses engagements contractuels du marché reconductible conformément à l'article 49 du CCAG EMO.

### **2. RECEPTIONS DEFINITIVE ANNUELLE DES PRESTATIONS**

A la fin de chaque année budgétaire du présent marché reconductible, il sera procédé à la réception définitive des prestations réalisées objet dudit marché si le titulaire a bien rempli ses engagements contractuels du marché reconductible conformément à l'article 49 du CCAG EMO.

### **3. RECEPTION DEFINITIVE DES PRESTATIONS**

A la fin de la durée du présent marché reconductible, il sera procédé à la réception définitive des prestations réalisées objet dudit marché si le titulaire a bien rempli ses engagements contractuels du marché reconductible conformément à l'article 49 du CCAG EMO.

## **ARTICLE I-20 : PENALITES POUR RETARD**

En application de l'article 42 du CCAG-EMO, en cas de retard dans l'exécution des prestations dans le délai prescrit (voir **ARTICLE I-17 : MODALITES ET DELAIS D'EXECUTION**), il sera appliqué au prestataire une pénalité par jour calendaire de retard de 01 ‰ (un pour mille) du montant du marché modifié ou complété éventuellement par les avenants.

Cette pénalité sera appliquée de plein droit et sans mise en demeure sur toutes les sommes dues au prestataire de services.

L'application de ces pénalités ne libère en rien le prestataire de l'ensemble des autres obligations et responsabilités qu'il aura souscrites au titre du présent marché.

Toutefois, le montant cumulé de ces pénalités est plafonné à dix pour cent (10%) du montant du marché modifié ou complété éventuellement par des avenants.

Lorsque le plafond des pénalités est atteint, l'autorité compétente est en droit de résilier le marché après mise en demeure préalable et sans préjudice de l'application des mesures coercitives prévues par l'article 52 du CCAG-EMO.

#### **ARTICLE I-21: MODIFICATION DES CONDITIONS DU MARCHE RECONDUCTIBLE**

A la fin de chaque année, chacune des deux parties contractantes peut demander la révision des conditions du marché reconductible conformément à l'article 8 du décret n°2-22-431 précité relatif aux marchés publics et l'article 36 du CCAG-EMO applicable aux marchés de services. Cette révision est introduite par avenant. Les conditions qui peuvent faire l'objet de ladite révision sont l'effectif et la fréquence des interventions du titulaire.

Si aucun accord n'interviendrait sur cette révision, le marché est résilié.

#### **ARTICLE I-22 : OBLIGATIONS DU MAITRE D'OUVRAGE**

Le maître d'ouvrage devra signaler, immédiatement, au titulaire toute panne survenue dans le fonctionnement des systèmes d'information métiers. Il s'engage à faciliter au titulaire la tâche en lui précisant, le cas échéant, les symptômes de la panne.

#### **ARTICLE I-23 : RESPONSABILITE DU TITULAIRE**

Le personnel délégué par le titulaire, pour exécuter les prestations du présent marché, doit posséder la qualification et les moyens nécessaires pour les mener à bien en utilisant les meilleures techniques, et éviter dans la mesure du possible toute perturbation dans l'exploitation du site.

Le titulaire du marché assure la responsabilité de l'exécution des prestations. En conséquence, il est seul responsable des dommages que l'exécution de ces prestations peut causer directement ou indirectement.

Dans ce cas le titulaire doit rétablir la situation en cas de défaillance technique causée par son propre fait, sans pouvoir prétendre comptabiliser au maître d'ouvrage les prestations correspondantes.

#### **ARTICLE I-24 : RETENUE A LA SOURCE APPLICABLE AUX TITULAIRES ETRANGERS NON RESIDENTS AU MAROC**

Une retenue à la source au titre de l'impôt sur les sociétés ou de l'impôt sur le revenu, le cas échéant, fixée au taux de dix pour cent (10 %), sera prélevée sur le montant hors taxe sur la valeur ajoutée de la prestation réalisée au Maroc dans le cadre dudit marché.

#### **ARTICLE I-25: DROITS DE TIMBRE ET D'ENREGISTREMENT**

Conformément à l'article 6 du CCAG- EMO Le prestataire de service doit acquitter les droits auxquels peuvent donner lieu le timbre et l'enregistrement du marché, tels qu'ils résultent des lois et règlements en vigueur.

#### **ARTICLE I-26: LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION**

Le prestataire ne doit pas recourir par lui-même ou par personne interposée à des actes de corruption, à des manœuvres frauduleuses, et à des pratiques collusoires, à quelque titre que ce soit, dans les différentes procédures de passation, de gestion et d'exécution du marché.

Le prestataire ne doit pas faire, par lui-même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion d'un marché et lors des étapes de son exécution.

Les dispositions du présent article s'appliquent à l'ensemble des intervenants dans la réalisation du présent marché.

#### **ARTICLE I-27 : RESILIATION DU MARCHE RECONDUCTIBLE**

La résiliation du marché peut être prononcée conformément aux dispositions prévues par le décret n° 2-22-431 du (8 Mars 2023) relatif aux marchés publics et les articles 27 à 33 et 52 du CCAG -EMO.

#### **ARTICLE I-28 : CONTROLE D'EXECUTION DES PRESTATIONS**

Pour veiller à la réussite de cette prestation, le maître d'ouvrage mettra en place un comité technique de suivi pour assurer le suivi et la coordination des prestations à savoir :

- Accompagner le titulaire du marché pour veiller à la bonne réalisation des prestations demandées du marché reconductible ;
- Procéder à l'évaluation des prestations réalisées.
- Validation des fiches d'interventions.

L'interlocuteur permanent et direct avec le titulaire est le Service de Développement des Systèmes d'Information.

A cet effet, des réunions sur l'état d'avancement de cette prestation seront programmées à la demande du maître d'ouvrage.

Ce comité se réunira chaque fois que le maître d'ouvrage le jugera nécessaire.

#### **ARTICLE I-29 : SUIVI DES PRESTATIONS ET EQUIPE PROPOSE**

Le titulaire est tenu de disposer des profils qualifiés pour mener à bien les prestations objet du présent marché.

L'équipe proposée qui doit mener la prestation est celle que le titulaire propose dans l'offre technique et devra être composée des quatre (04) profils suivants :

<b>Profils de l'équipe projet</b>	<b>Nombre</b>	<b>Spécialité / Diplôme</b>
Chef de projet senior : <ul style="list-style-type: none"><li>- Diplôme universitaire (au moins bac+3) dans une discipline en rapport avec le développement Informatique;</li><li>- Expertise prouvée dans la gestion des projets de développement informatique.</li></ul>	Un (01)	Informatique / Développement Informatique
Développeur senior en Informatique : <ul style="list-style-type: none"><li>- Diplôme universitaire (au moins bac+3) dans une discipline en rapport avec le développement Informatique ;</li><li>- Expert Certifié en « Scriptcase ».</li><li>- Expériences en réalisation de prestations similaires de développement Sous Scriptcase.</li></ul>	Un (01)	Informatique / Développement Informatique

Développeur mobile : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme universitaire (au moins bac+3) dans une discipline en rapport avec le développement Informatique ;</li> <li>- Expériences en réalisation de prestations similaires de développement mobile (web, iOS, ANDROID).</li> </ul>	Un (01)	Informatique / Développement Informatique
Infographiste/Web Designer : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expert en Infographie et en design multimédia (au moins bac+2) ;</li> <li>- Expérience dans la conception et la réalisation de chartes graphiques de solutions web.</li> </ul>	Un (01)	Informatique /Infographie

Le profil « **Chef de projet senior** » est désigné comme seul et unique interlocuteur avec le maître d’ouvrage, et sera responsable du compte du maître d'ouvrage. Il devra assurer le suivi de l’exécution des prestations en coordination avec la Division des Systèmes d’Information.

Toutefois, tout changement d'un membre de l'équipe doit être validé par le maître d’ouvrage. Le nouveau membre doit justifier d'un profil et une expérience au moins équivalents à ceux du membre remplacé.

Si le maître d'ouvrage découvre qu'un membre du personnel du titulaire s'est rendu coupable d'un manquement sérieux et/ou poursuivi pour délit ou crime ou s'il a des raisons suffisantes de n'être pas satisfait de la performance d'un membre du personnel, le titulaire devra, sur demande motivée du maître d'ouvrage, fournir immédiatement un remplaçant dont les qualifications et l'expérience doivent au moins être égales à celle de la personne à remplacer.

Le titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité du fait de ce changement.

### **ARTICLE I-30 : MESURES COERCITIVES**

Lorsque le titulaire ne se conforme pas aux stipulations du marché, il est fait application des mesures coercitives prévues par l’article 52 du CCAG-EMO.

### **ARTICLE I-31 : REGLEMENT DES DIFFERENDS ET LITIGES**

Si, en cours d’exécution du marché, des différends et litiges surviennent avec le titulaire, les parties s’engagent à régler ceux-ci dans le cadre du CCAG-EMO.

Les litiges éventuels entre le maître d’ouvrage et titulaire sont soumis aux tribunaux compétents.

### **ARTICLE I-32 : CONFIDENTIALITE**

Le titulaire et son personnel sont tenus au secret professionnel, pendant toute la durée du marché et après son achèvement, sur les renseignements et documents recueillis ou portés à leur connaissance à l'occasion de l'exécution du marché. Sans autorisation préalable du maître d’Ouvrage, ils ne peuvent communiquer à des tiers la teneur de ces renseignements et documents. De plus, ils ne peuvent faire un usage préjudiciable au maître d’ouvrage des renseignements qui leur sont fournis pour accomplir leur mission.

### **ARTICLE I-33 : CAS DE FORCE MAJEURE**

Conformément aux prescriptions de l’article 32 du CCAG- EMO, notamment son paragraphe 2, les seuils des intempéries qui sont réputés constituer un événement de force majeure sont définis comme suit :

- La neige : 50 cm ;
- La pluie : 140 mm ;

- Le vent : 120 Km/h ;
- Le séisme : 5,5 degrés sur l'échelle de Richter.
- L'état d'urgence sanitaire

#### **ARTICLE I-34: PROMOTION DE L'EMPLOI LOCALE**

Le titulaire s'engage conformément à l'article 149 du décret n° 2-22-431 du (8 mars 2023) relatif aux marchés publics à recourir à la main-d'œuvre locale pour l'exécution des prestations objet du marché.

Le taux de recours à la main-d'œuvre locale dans la limite de 20% de l'effectif requis pour la réalisation de ces prestations.

On entend par « main d'œuvre locale » la main d'œuvre issue du commun lieu d'exécution des prestations objet du marché ou, le cas échéant, de la préfecture ou de la province ou de la région.

## **CHAPITRE II: CLAUSES TECHNIQUES**

### **ARTICLE II-1: CONTEXTE GENERAL**

Pour répondre aux demandes permanentes auprès des directions métiers dans la réalisation des actions relatives au programme de l'artisanat, en un temps record, avec les ressources humaines disponibles, le Ministère a fait le choix de procéder au développement des solutions web, se basant sur la méthode RAD, de manière rapide et innovante.

La méthode RAD « Développement Rapide des Applications », se base sur un processus qui implique activement l'utilisateur final afin d'obtenir des systèmes informatiques en vraie adaptation avec les besoins réels, et sans être liée aux outils, cette méthode recommande l'utilisation de logiciels de développement à interface graphique.

### **ARTICLE II-2: DESCRIPTION TECHNIQUE DES PRESTATIONS**

Le prestataire sera appelé à intervenir dans les systèmes existants, présentés, au **CHAPITRE I: CLAUSES ADMINISTRATIVES ET FINANCIERES (ARTICLE 2: CONSISTANCE DES PRESTATIONS ET LIEUX D'EXECUTION)**.

Les performances des systèmes doivent être maintenues au niveau égal ou supérieur des performances initiales.

#### **1. Maintenance Préventive :**

##### **a. Objectif :**

Le titulaire s'engage à réaliser chaque semestre, les prestations de maintenance préventive ayant pour objectif d'anticiper les problèmes techniques et de sécurité en procédant aux configurations et paramétrages nécessaires pour éviter les risques pouvant causer un dysfonctionnement des systèmes d'information métiers et ce afin de permettre un fonctionnement optimal.

Elle comprend notamment :

- Optimisation et diagnostic des serveurs et l'environnement d'hébergement (Applicatif et de Base de Données).
- Mise à jour et patches de sécurité des serveurs d'hébergement.
- Mise à niveau de la plateforme de développement (Scriptcase, Base de données).  
Traitement des vulnérabilités détectées et tests de sécurité au niveau du code source systèmes d'information métiers.

##### **b. Livrables :**

- Une fiche d'intervention de maintenance devra être soumise au maître d'ouvrage et ce au plus tard trois jours après la fin d'exécution de l'intervention.
- Code source.

#### **2. Maintenance Corrective :**

##### **a. Objectif :**

La maintenance corrective a pour objet de pallier à tout dysfonctionnement technique ou opérationnel pouvant affecter le fonctionnement normal des systèmes d'information métiers et réduire leurs disponibilités, en vue restaurer une marche normale de toutes leurs composantes et une utilisation correcte par les usagers (bugs techniques, non disponibilité en entier ou en partie des fonctionnalités du système, lenteur de téléchargement des documents, problèmes de sécurité...).

b. Livrables :

- Une fiche d'intervention de maintenance devra être soumise au maître d'ouvrage et ce au plus tard trois jours après la fin d'exécution de l'intervention.
- Code source.

**3. Maintenance évolutive :**

a. Objectif :

La Maintenance évolutive consiste à évoluer un système pour améliorer son comportement et proposer de nouvelles fonctionnalités. Elle consiste principalement en deux éléments :

- l'amélioration des fonctions existantes du logiciel;
- l'amélioration des fonctionnalités pour offrir une meilleure expérience d'utilisation au Maître d'ouvrage.

Le titulaire s'engage à réaliser, à la demande du Maître d'ouvrage, des interventions de maintenance évolutive qui couvrent les nouveaux besoins soulevés par l'administration. Ces besoins comprennent et ne sont pas limiter à :

- S'adapter aux exigences de l'expérience utilisateur ;
- Optimisation du code source et renforcement de la sécurité du système ;
- Mise à niveau des systèmes métiers ;
- Ajout de nouvelles d'interfaces destinées à la déconcentration ou externalisation de certaines fonctionnalités des systèmes métiers;
- Optimisation de la base de données.
- Tableau de Bord, restitutions et statistiques ;

NB : Toute anomalie détectée par le maître d'ouvrage ou le titulaire suite à mise en place d'une nouvelle évolution des besoins de l'administration, le titulaire s'engage à y remédier à sa charge.

b. Livrables :

- Une fiche d'intervention de maintenance devra être soumise au maître d'ouvrage et ce au plus tard trois jours après la fin d'exécution de l'intervention.
- Code source

## **CHAPITRE III: BORDEREAU DES PRIX DETAIL ESTIMATIF**

## BORDEREAU DES PRIX-DETAIL ESTIMATIF

<b>N° des Prix</b>	<b>Désignation des prestations</b>	<b>Unité de mesure ou de compte</b>	<b>Qté</b>	<b>Prix Unitaire en Dirhams Hors TVA En Chiffres</b>	<b>Prix Total en Dirhams Hors TVA En Chiffres</b>
1	Maintenance préventive	Intervention	2		
2	Maintenance corrective	Intervention	10		
3	Maintenance évolutive	Intervention	20		
<b>TOTAL hors TVA</b>					
<b>TAUX TVA (20 %)</b>					
<b>TOTAL T.T.C</b>					

FAIT A....., LE.....

SIGNATURE ET CACHET DU CONCURRENT

**Dernière page**

**Appel d'offres ouvert national sur offres de prix n° 1/F/2023**

**OBJET : LA MAINTENANCE PREVENTIVE, CORRECTIVE ET EVOLUTIVE DES SYSTEMES D'INFORMATION METIERS DU DEPARTEMENT DE L'ARTISANAT ET DE L'ECONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE EN LOT UNIQUE**

**Pour un montant de (en chiffres et en lettres) ::.....**

**PRESENTE PAR :**

**Houda KHALID**  
**Chef de Division**  
**des Systèmes d'Information**

A....., LE :...../...../.....

**VERIFIE PAR :**

**LARGUO Abderrahim**  
**Chef du Service de Comptabilité**  
**et des Achats**

A....., LE :...../...../.....

**LU ET ACCEPTE PAR :**

**(Le Prestataire)**

A..... LE :...../...../.....

**LE MAITRE D'OUVRAGE :**

**Chef de la Division de la Gestion du Budget**  
**et des Outils Généraux**  
**Hajar CHEBAB**

A..... LE :...../...../.....

**WISE PAR :**

A..... LE :...../...../.....

**APPROUVE PAR :**

A..... LE :...../...../.....