

Royaume du Maroc

Ministère de la Transition  
Énergétique et du  
Développement Durable



المملكة المغربية

وزارة الأنتقـة  
الطـاقـة  
والتنمية المستدامة

Secrétariat Général

Direction des Ressources, des Affaires Générales et des Systèmes d'Information

## Cahier des Prescriptions Spéciales (CPS)

Appel d'Offres Ouvert n° 2/2022/DSI

du 11/05/2022 à 11 heures

Relatif à :

**« Acquisition d'un système informatique de gestion électronique du courrier pour le compte du Ministère de la Transition Energétique et du Développement Durable, Département de la Transition Energétique à Rabat »**

Marché passé par Appel d'Offres ouvert sur offres de prix en application des dispositions de l'alinéa 2 paragraphe 1 de l'article 16 et paragraphe 1 de l'article 17 et l'alinéa 3 paragraphe 3 de l'article 17 du Décret n° 2-12-349 du 08 Joumada I 1434 (20 mars 2013) relatif aux marchés publics tel qu'il a été modifié et complété.

## TABLE DES MATIERES

CHAPITRE I : CLAUSES ADMINISTRATIVES ET FINANCIERES .....	5
ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHÉ .....	5
ARTICLE 2 : CONSISTANCE DU MARCHÉ.....	5
ARTICLE 3 : DOCUMENTS CONSTITUTIFS DU MARCHÉ .....	5
ARTICLE 4 : REFERENCES AUX TEXTES GÉNÉRAUX ET SPÉCIAUX APPLICABLES AU MARCHÉ .....	5
ARTICLE 5 : VALIDITÉ ET DÉLAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION DU MARCHÉ .....	6
ARTICLE 6 : PIÈCES MISES À LA DISPOSITION DU TITULAIRE .....	6
ARTICLE 7 : DÉLAI D'EXÉCUTION.....	6
ARTICLE 8 : DÉLAI DE VALIDATION DES LIVRABLES PAR LE MAÎTRE D'OUVRAGE .....	6
ARTICLE 9 : ÉLECTION DU DOMICILE DU TITULAIRE.....	7
ARTICLE 10 : NANTISSEMENT .....	7
ARTICLE 11 : SOUS-TRAITANCE.....	7
ARTICLE 12 : NATURE DES PRIX .....	7
ARTICLE 13 : CARACTÈRE DES PRIX .....	7
ARTICLE 14 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE ET CAUTIONNEMENT DÉFINITIF .....	8
ARTICLE 15 : RETENUE DE GARANTIE.....	8
ARTICLE 16 : ASSURANCES – RESPONSABILITÉ.....	8
ARTICLE 17 : RÉCEPTION PROVISOIRE.....	8
ARTICLE 18 : GARANTIE.....	8
ARTICLE 19 : MODALITÉS DE RÈGLEMENT.....	9
ARTICLE 20 : PÉNALITÉS POUR RETARD .....	10
ARTICLE 21 : RETENUE À LA SOURCE APPLICABLE AUX TITULAIRES ÉTRANGERS NON RÉSIDENTS AU MAROC .....	10
ARTICLE 22 : RÉCEPTION DÉFINITIVE .....	10
ARTICLE 23 : RÉSILIATION DU MARCHÉ .....	10
ARTICLE 24 : LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION .....	10
ARTICLE 25 : RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS ET LITIGES.....	10
ARTICLE 26 : SECRET PROFESSIONNEL .....	10
ARTICLE 27 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.....	11
ARTICLE 28 : LES MOYENS À METTRE EN ŒUVRE PAR LE TITULAIRE.....	11
ARTICLE 29 : PERSONNES CHARGÉES DU SUIVI D'EXÉCUTION DU MARCHÉ .....	11
ARTICLE 30 : RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE.....	12
ARTICLE 31 : VERSEMENT À TITRE D'AVANCE AU TITULAIRE DU MARCHÉ .....	12
ARTICLE 32 : CAS DE FORCE MAJEURE .....	12

<b>ARTICLE 33 : MESURES DE SECURITE .....</b>	<b>13</b>
<b>ARTICLE 34 : ENREGISTREMENT DU MARCHE .....</b>	<b>13</b>
<b>ARTICLE 35 : DISPOSITION PARTICULIERES .....</b>	<b>13</b>
<b>ARTICLE 36 : SECRET, SECURITE ET CONFIDENTIALITE DES DONNEES.....</b>	<b>13</b>
<b>ARTICLE 37 : SECURITE APPLICATIVE DU SYSTEME.....</b>	<b>13</b>
<b>CHAPITRE II : TERMES DE REFERENCES .....</b>	<b>15</b>
<b>ARTICLE 38 : CONTEXTE ET OBJECTIFS .....</b>	<b>15</b>
<b>ARTICLE 39 : CONTENU DES PRESTATIONS .....</b>	<b>15</b>
<b>ARTICLE 40 : DESCRIPTION DETAILLEE DU SYSTEME DE GESTION ELECTRONIQUE DE COURRIERS.....</b>	<b>15</b>
<b>ARTICLE 41 : CONSISTANCE DETAILLEE DES PRESTATIONS ATTENDUES .....</b>	<b>20</b>
<b>ARTICLE 42 : LIVRABLES DES PRESTATIONS.....</b>	<b>24</b>
<b>ARTICLE 43 : BORDEREAU DES PRIX-DETAIL ESTIMATIF.....</b>	<b>25</b>

## PREAMBULE DU CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

Marché passé par appel d'offres ouvert sur offre de prix en application des dispositions de l'alinéa. 2, paragraphe 1 de l'article. 16 et paragraphe 1 de l'article. 17 et alinéa. 3, paragraphe 3 de l'article. 17, du Décret n° 2-12-349 du 08 jourada I 1434 (20 mars 2013) relatif aux marchés publics tel qu'il a été modifié et complété.

### **ENTRE**

Le Ministère de la Transition Energétique et du Développement Durable, Département de la Transition Energétique, représenté par Madame la Ministre ou son représentant, désigné ci-après par le terme "maître d'ouvrage",

**D'UNE PART**

### **ET**

a)- M. ....qualité.....

Agissant au nom et pour le compte de.....en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés. (1)

b)- M.....Agissant en son nom et pour son propre compte. (2)

c)- Les membres du groupement soussignés constitué aux termes de la convention .....(les références de la convention)..... :

- Membre 1 : .....
- Membre 2 : .....
- Membre n : ..... (3)

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 su 24 positions) .....

Ouvert auprès de .....

Désigné ci-après par le terme « **TITULAIRE** » ou « **FOURNISSEUR** »

**D'AUTRE PART**

**IL A ETE ARRETE ET CONVENU CE QUI SUI**

**1) Cas d'une personne morale**

**2) Cas de personne physique**

**3) Cas d'un groupement**

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

### **ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHÉ**

Le présent marché a pour objet l'acquisition d'un système informatique de gestion électronique du courrier pour le compte du Ministère de la Transition Energétique et du Développement Durable, Département de la Transition Energétique à Rabat.

### **ARTICLE 2 : CONSISTANCE DU MARCHÉ**

Les prestations objet du présent marché consistent en l'acquisition d'un système informatique de gestion électronique du courrier pour le compte du Ministère de la Transition Energétique et du Développement Durable, Département de la Transition Energétique à Rabat, le système et les licences à livrer au titre du présent marché font l'objet d'un seul lot dont la consistance est détaillée au chapitre II du présent marché.

Le titulaire du marché est tenu de réaliser les prestations du présent marché en totalité et à satisfaire leurs obligations.

### **ARTICLE 3 : DOCUMENTS CONSTITUTIFS DU MARCHÉ**

Les documents constitutifs du marché sont ceux énumérés ci-après :

1. L'acte d'engagement ;
2. Le présent Cahier des Prescriptions Spéciales (CPS) ;
3. Le bordereau des prix-détail estimatif ;
4. L'offre technique ;
5. Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de travaux CCAG-T.

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 4 : REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX ET SPECIAUX APPLICABLES AU MARCHÉ**

Le titulaire du marché est soumis aux dispositions des textes suivants :

- Le dahir n°1-15-05 de la 19/02/2015 portant promulgation de la loi n°112-13 relative au nantissement des marchés publics ;
- Le Décret n° 2.12.349 du 08 Joumada 1er 1434 (20 mars 2013), relatifs aux marchés publics tel qu'il a été modifié et complété.
- Décret n° 2-14-394 du 06 chaabane 1437 (13 mai 2016) approuvant le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de travaux.
- Le 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 ;
- Le 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 tel qu'il a été modifié et complété ;
- Le dahir n° 1-03-194 du 14 Rajeb 1424(11 septembre 2003) portant promulgation de la loi n°65-99 relative au code du travail ;
- Le dahir n°1-56-211 du 11 décembre 1956 relatif aux garanties pécuniaires des soumissionnaires et adjudicataires de marchés publics.
- Le décret 2-07-1235 du 5 Kaada 1429 (4 novembre 2008) relatif au contrôle des dépenses de l'Etat tel qu'il a été modifié et complété ;
- Décret n°2-14-272 du 14 Rajab 1435 (14/03/2014) relatif aux avances en matière de marchés publics ;
- La circulaire n° 19/2020 du 9 Rabii II 1442 (25 Novembre 2020) concernant l'opérationnalisation de la préférence nationale et l'encouragement les produits marocains, dans le cadre des marchés publics ;

- Dahir n° 1-09-15 du 22 safar 1430 (18 février 2009) portant promulgation de la loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel ;
- Tous les textes législatifs et réglementaires concernant l'emploi, les salaires de la main d'œuvre particulièrement le décret n° 2-14-343 du 24 juin 2014 portant fixation des montants du salaire minimum légal dans l'industrie, le commerce, les professions libérales et l'agriculture.

Tous les textes réglementaires rendus applicables à la date d'ouverture des plis.

Le titulaire devra se procurer ces documents s'il ne les possède pas et ne pourra en aucun cas exciper de l'ignorance de ceux-ci et se dérober aux obligations qui y sont contenues.

#### **ARTICLE 5 : VALIDITE ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION DU MARCHÉ**

Conformément à l'article 152 du décret n° 2-12-349 du 08 jourmada I 1434 (20 mars 2013) relatif aux marchés publics tel qu'il a été modifié et complété, le présent marché n'est valable et définitif qu'après son approbation par l'autorité compétente.

L'approbation du marché ne doit être apposée qu'après expiration d'un délai des quinze (15) premiers jours à compter de la date d'achèvement des travaux de la commission.

Conformément à l'article 153 du décret précité, l'approbation du marché doit être notifiée à l'attributaire dans un délai maximum de soixante-quinze (75) jours à compter de la date d'ouverture des plis.

#### **ARTICLE 6 : PIÈCES MISES A LA DISPOSITION DU TITULAIRE**

Le maître d'ouvrage remet gratuitement au titulaire par ordre de service, contre décharge, un exemplaire vérifié et certifié conforme de l'acte d'engagement, du cahier des prescriptions spéciales (CPS) et des pièces expressément désignées comme constitutives du marché à l'exception du cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de travaux et ce dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrables à compter de la date de notification de l'approbation du marché.

Le maître d'ouvrage s'engage à mettre à la disposition du titulaire, tout document disponible, nécessaire à l'exécution du présent marché.

#### **ARTICLE 7 : DELAI D'EXECUTION**

Le titulaire devra livrer le système objet du présent marché en totalité dans un délai de trois (03) mois.

Le délai de livraison court à compter de la date de commencement prévue par ordre de service.

Ce délai s'applique à l'achèvement de la livraison, l'installation et la configuration de la totalité du système et ses licences et la réalisation, par le titulaire, de la totalité des prestations objet du présent marché.

Les délais d'examen et d'appréciation par le maître d'ouvrage des livrables et les délais des corrections et des modifications éventuelles demandées par le maître d'ouvrage au titulaire du marché ne sont pas inclus dans le délai global de l'exécution des prestations.

#### **ARTICLE 8 : DELAI DE VALIDATION DES LIVRABLES PAR LE MAÎTRE D'OUVRAGE**

Le maître d'ouvrage disposera d'un délai de **quinze (15) jours** pour valider les livrables.

Chaque délai est décompté à partir de la date de la remise, par le titulaire, desdits livrables.

Durant le délai susvisé, le maître d'ouvrage doit soit :

- Accepter les livrables sans réserve ;
- Inviter le titulaire à procéder à des corrections ou améliorations pour rendre les livrables conformes aux exigences du marché et ce dans un délai de sept (07) jours à compter de la date de notification par écrit des remarques soulevées par le maître d'ouvrage ;

- Le cas échéant, prononcer un refus motivé des livrables pour insuffisance grave dûment justifiée. En cas de refus, le titulaire est tenu de soumettre au maître d'ouvrage des nouveaux livrables, et la procédure décrite, ci-dessus, est réitérée et ce sans préjudice de l'application éventuelle des dispositions de l'article 65 du CCAG-T.

Dans tous les cas, les frais de reprise des livrables sont entièrement à la charge du titulaire.

Les délais que se réserve le maître d'ouvrage pour approuver les livrables, et les délais de corrections ou améliorations par le titulaire ne sont pas compris dans le délai d'exécution du marché.

#### **ARTICLE 9 : ELECTION DU DOMICILE DU TITULAIRE**

Toutes les correspondances relatives au présent marché sont valablement adressées au domicile élu par titulaire dans son acte d'engagement et rappelé au préambule du marché.

En cas de changement de domicile, Le titulaire de services est tenu d'en aviser le maître d'ouvrage dans un délai de 15 jours suivant ce changement, conformément aux dispositions de l'article 20 de CCAG-T.

#### **ARTICLE 10 : NANTISSEMENT**

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

- La liquidation des sommes dues par le maitre d'ouvrage en exécution du présent marché sera opérée par les soins de la Direction des Ressources, des Affaires Générales et des Systèmes d'Information.
- Le fonctionnaire chargé de fournir au titulaire du présent marché ainsi qu'au bénéficiaire des nantissemments ou subrogations les renseignements prévus à l'article 8 du dahir n° 1-15-05 du 19/02/2015 est monsieur le Directeur des Ressources, des Affaires Générales et des Systèmes d'Information.
- Les paiements prévus au marché seront effectués par le Trésorier Ministériel - Energie, seul qualifié pour recevoir les significations des créanciers du titulaire du marché.
- Le maître d'ouvrage délivrera, sans frais, au titulaire sur sa demande et contre récépissé, un exemplaire spécial du marché, portant la mention « Exemplaire Unique » et destiné à former titre.

#### **ARTICLE 11 : SOUS-TRAITANCE**

Le titulaire choisit librement ses sous-traitants sous réserve qu'il notifie au maître d'ouvrage la nature des prestations qu'il envisage de sous-traiter, ainsi que l'identité, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse des sous-traitants et une copie certifiée conforme du contrat de la sous-traitance

La sous-traitance ne peut dépasser cinquante pour cent (50%) du montant du marché ni porter sur le corps d'état principal.

La fourniture du système et des licences constitue le corps d'état principal du marché, et ne peut faire l'objet de la sous-traitance.

Les sous-traitants doivent satisfaire aux conditions requises des concurrents conformément aux dispositions de l'article 158 du décret du 20 Mars 2013 tel qu'il a été modifié et complété.

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

Le présent marché est à prix unitaires.

Les prix du marché sont réputés comprendre toutes les dépenses résultant de la réalisation des prestations 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 réalisation des prestations.

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

Les prix du présent marché sont fermes et non révisables.

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.

Le titulaire du marché ne pourra, sous aucun prétexte revenir sur ses prix qui ont un caractère forfaitaire et sont censés comprendre tous ses frais et son bénéfice.

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

Le montant du cautionnement provisoire est fixé à vingt mille dirhams (20.000,00 Dhs).

Le cautionnement définitif est fixé à 3% du montant du marché arrondi au dirham supérieur.

Si le titulaire ne réalise pas le cautionnement définitif dans un délai de 20 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.

Le cautionnement définitif sera restitué ou la caution qui le remplace est libérée à la suite d'une mainlevée délivrée par le maître d'ouvrage dès la signature du procès-verbal de la réception définitive.

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

La retenue de garantie est fixée à 10 % sur chaque acompte.

Elle cesse de croître lorsqu'elle atteint sept pour cent (7%) du montant initial du marché augmenté, le cas échéant, des montants des avenants.

La retenue de garantie peut être remplacée, à la demande du titulaire, par une caution personnelle et solidaire constituée dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

La retenue de garantie est restituée ou la caution qui la remplace est libérée à la suite d'une mainlevée délivrée par le maître d'ouvrage dès la signature du procès-verbal de la réception définitive.

#### **ARTICLE 16 : ASSURANCES – RESPONSABILITE**

Le titulaire doit adresser au maître d'ouvrage, avant tout commencement de l'exécution du marché, les attestations des polices d'assurance qu'il doit souscrire et qui doivent couvrir les risques inhérents à l'exécution du marché et ce, conformément aux dispositions de l'article 25 du CCAG-T.

#### **ARTICLE 17 : RECEPTION PROVISOIRE**

Le maître d'ouvrage s'assure, de la conformité des livrables aux spécifications techniques du marché.

Les livrables livrés, sont soumis à des vérifications destinées à constater leur conformité avec le descriptif prévu dans le marché, pour être validés par le maître d'ouvrage conformément à l'article 8 ci-dessus.

A l'issue de ces opérations, le maître d'ouvrage prononcera la réception provisoire.

#### **ARTICLE 18 : GARANTIE**

##### **Délai de garantie :**

Le délai de garantie est fixé à 12 mois, à compter de la date de la réception provisoire du marché.

##### **Garantie :**

Pendant le délai de garantie si une erreur s'est produite ou une interface, ne respectant pas les termes de référence et les règles de gestion déjà définies, le titulaire s'engage à assurer les corrections nécessaires.

Le type d'anomalie peut concerner :

- Le fonctionnement du système (bug dans le système ou mauvais paramétrage)
- L'exploitation du système (Operating System, le SGBD, installation des patches ou des correctifs)

Le délai de correction de l'anomalie sera défini selon la nature des anomalies en se confirmant au tableau suivant :

Anomalies	Prise en compte	Correction temporaire	Correction Finale
Critique	2 heures ouvrés	12 heures ouvrés	1 jour ouvré



Majeure	4 heures ouvré	1 jour ouvré	2 jours ouvrés
Mineure	1 jour ouvré	2 jours ouvrés	4 jours ouvrés

La nature de l'anomalie sera définie au moment de sa déclaration.

Pour les anomalies, les définitions suivantes sont applicables :

Désignation	Description
Critique	Désigne toute anomalie rendant impossible l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités du système (problème d'accessibilité ou d'incohérence de données, etc.).
Majeure	Désigne toute anomalie autre que critique impliquant un fonctionnement en mode dégradé d'une ou plusieurs fonctionnalités du système.
Mineure	Désigne toute anomalie autre que critique et majeure, générant des erreurs n'impactant pas l'intégrité des données.

La correction temporaire de l'anomalie est une solution de contournement pour assurer la continuité de service, elle devient optionnelle si la correction finale peut être assurée directement.

En cas de retard dans le délai de correction de l'anomalie, les pénalités prévues à l'article 20 seront appliquées.

Si les interventions nécessitent l'arrêt de la plateforme d'exploitation, celles-ci doivent être exécutées en dehors des heures de travail selon un programme arrêté d'un commun accord entre le maître d'ouvrage et le titulaire.

### **Modalités d'intervention**

Le titulaire doit respecter les modalités d'intervention suivantes :

- La demande d'intervention est notifiée au titulaire par l'un des moyens suivants :
  - Un outil informatique spécifique de gestion des incidents ;
  - Appel téléphonique ;
  - Envoi d'un fax ;
  - Envoi d'un courrier électronique (e-mail).
- A la réception de chaque demande d'intervention, le titulaire doit désigner un ou des correspondants techniques qui prendront en charge l'intervention.

A l'issue de chaque intervention, une fiche d'intervention établie par les intervenants du titulaire et sera signée par les deux parties (ingénieurs intervenants pour le compte du titulaire et le maître d'ouvrage).

Cette fiche comprendra :

- Description de l'anomalie s'il y en a ;
- Description de l'intervention et sa consistance en journée/homme ;
- Le (s) nom (s) de(s) Intervenant (s), la date, l'heure de début et l'heure de fin de l'intervention.

A la fin de la période de garantie, le titulaire doit fournir un carnet de bord destiné à consigner principalement :

- Les dates, heures et délais d'intervention,
- La nature des incidents constatés et les mesures prises,
- Les noms des experts ayant effectué l'intervention et leurs contacts.

### **ARTICLE 19 : MODALITES DE REGLEMENT**

Pour l'établissement des décomptes, le titulaire est tenu de fournir au maître d'ouvrage une facture appuyée par les bons de livraison et établie en cinq exemplaires.

Les paiements se feront sur la base du des décomptes établis par le maître d'ouvrage.

Ces décomptes seront établis compte tenu des prix figurant dans le bordereau des prix-détail estimatif.

Sur ordre du maître d'ouvrage, les sommes dues au titulaire seront versées au compte bancaire ouvert au nom du Titulaire indiqué dans son acte d'engagement et rappelé au préambule du marché.

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

En cas de retard dans l'exécution des prestations dans le délai prescrit, il est appliqué une pénalité par jour calendaire de retard à l'encontre du titulaire d'un pour mille (1‰) du montant du marché. Ce montant est celui du marché initial majoré par les montants correspondants aux prestations supplémentaires et à l'augmentation dans la masse.

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

L'application de ces pénalités ne libère en rien le titulaire 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 8 % du montant initial du marché éventuellement majoré par les montants correspondants aux prestations supplémentaires et à l'augmentation dans la masse.

Lorsque le plafond des pénalités est atteint, l'autorité compétente est en droit de résilier le marché après mise en demeure préalable dans les conditions prévues par les dispositions de l'article 79 du CCAG applicable aux marchés de travaux.

## **ARTICLE 21 : 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, des prestations réalisées au Maroc dans le cadre du présent marché.

## **ARTICLE 22 : RECEPTION DEFINITIVE**

Conformément aux stipulations de l'article 68 du CCAG-T et après expiration du délai de garantie, il sera procédé à la réception définitive, après que le maître d'ouvrage se soit assuré que les malfaçons ou les imperfections éventuelles ont été réparées par le titulaire.

Cette réception sera sanctionnée par l'établissement d'un procès-verbal de la réception définitive

## **ARTICLE 23 : RESILIATION DU MARCHE**

La résiliation du marché peut être prononcée dans les conditions et modalités prévues par l'article 159 du décret n° 2.12.349 du 20 mars 2013 relatif aux marchés publics tel qu'il a été modifié et complété, et celles prévues aux articles du CCAG-T.

La résiliation du marché ne fera pas obstacle à la mise en œuvre de l'action civile ou pénale qui pourrait être intentée au titulaire du marché en raison de ses fautes ou infractions.

## **ARTICLE 24 : LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION**

Le titulaire ne doit pas recourir par lui-même ou par personne interposée à des pratiques de fraude ou de corruption des personnes qui interviennent, à quelque titre que ce soit, dans les différentes procédures de passation, de gestion et d'exécution du marché.

Le titulaire 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 l'exécution du présent marché.

## **ARTICLE 25 : REGLEMENT DES DIFFERENDS ET LITIGES**

Si en cours de la réalisation du marché, des différends et litiges surviennent avec le titulaire, les parties s'engagent à régler celles-ci dans le cadre des stipulations des articles 81 à 84 du CCAG applicable aux marchés de travaux.

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

## **ARTICLE 26 : SECRET PROFESSIONNEL**

Etant donné le caractère confidentiel des résultats objet du présent marché, le titulaire est tenu de ne divulguer aucune information s'y rapportant.

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 travail.

Le titulaire doit se conformer aux lois et textes relatifs à la protection des données personnelles et aux dispositions des textes de la Commission Nationale de Contrôle de la Protection des Données à Caractère Personnel (loi 09-08 et ces textes d'application).

#### **ARTICLE 27 : PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le titulaire garantit formellement le maître d'ouvrage contre toutes les revendications des tiers concernant les brevets d'invention relatifs aux procédés et moyens utilisés, marques de fabrique, de commerce et de service.

Il appartient au titulaire, d'obtenir les cessions, licence d'exploitation ou autorisation nécessaires et de supporter la charge des frais et redevances y afférentes.

#### **ARTICLE 28 : LES MOYENS A METTRE EN OEUVRE PAR LE TITULAIRE**

Le Titulaire emploiera et fournira un personnel dont la qualification et l'expérience sont en phase avec les exigences du marché :

- **CONSTITUTION DE L'EQUIPE PROJET**

Le titulaire s'engage à affecter à l'exécution du marché une équipe pluridisciplinaire de haut niveau, l'équipe projet est celle proposée par le titulaire dans son offre technique, elle doit être composée au moins de personnes ayant les profils suivants :

- **Chef de projet** : Il assume la responsabilité globale de la prestation auprès du maître d'ouvrage. Il est l'interlocuteur privilégié du titulaire vis-à-vis le maître d'ouvrage pour la conduite du projet, il est le responsable opérationnel de la prestation, tant sur les plans fonctionnel et technique que sur la gestion des ressources.
- **Deux (02) Consultants technico-fonctionnels** : Consultants en intégration de solution de gestion électronique du courrier, Ils assurent les cohérences technique et fonctionnelles du système.

- **LES CONDITIONS DE SUBSTITUTION DES INTERVENANTS DE L'EQUIPE PROJET**

Le maître d'ouvrage se réserve, toutefois, le droit de demander le remplacement dans un délai de 8 jours maximum de tout intervenant dont les compétences seront jugées insuffisantes, le comportement inacceptable, rendu coupable d'un manquement sérieux, ou poursuivi pour un crime ou délit. Les personnes proposées en remplacement devront avoir des qualifications et une expérience jugée au moins équivalente à celle de la personne remplacée et reste soumise à l'approbation du maître d'ouvrage.

Les experts agréés, par le maître d'ouvrage, ne peuvent être remplacés par de nouveaux experts qu'après accord écrit de celui-ci. Si pour des raisons indépendantes de la volonté du titulaire, il s'avère nécessaire de remplacer un des membres de l'équipe projet, le titulaire fournira une personne de qualification égale ou supérieure qui doit recevoir l'approbation du maître d'ouvrage.

#### **ARTICLE 29 : PERSONNES CHARGEES DU SUIVI D'EXECUTION DU MARCHE**

Le déroulement du marché sera piloté par un comité de pilotage et suivi par un comité de suivi dont la composition sera fixée par le maître d'ouvrage, et communiquée au titulaire avant le commencement de l'exécution du marché.

- ❖ **Le comité de pilotage :**

Ce comité est chargé de :

- Suivre la progression du marché par rapport au planning et aux échéances ;

- Faire le point sur l'avancée des livrables prévus ;
- Monitorer les risques, leur probabilité de réalisation et anticiper des solutions ;
- Arbitrer et valider les sujets bloquants et impactant le déroulement du marché ;

❖ **Le comité de suivi sera chargé de :**

Ce comité est chargé de :

- Suivre l'exécution des prestations du marché ;
- S'assurer de la compréhension par le titulaire des directives du comité de pilotage ;
- Faciliter les contacts du titulaire avec les différentes personnes et entités concernées par l'objet du marché ;
- Faciliter la planification des actions et la tenue du planning ;
- Examiner les rapports provisoires et faire des observations au titulaire ;
- Valider les livrables du titulaire ;
- Réceptionner provisoirement les phases du marché.

Le maître d'ouvrage reste responsable de la gestion du marché, du suivi du déroulement de la prestation. Il a la responsabilité de faire respecter, par le titulaire les dispositions contractuelles et réglementaires du présent marché.

La désignation du président et des membres du comité de suivi du marché fera l'objet d'une décision du maître d'ouvrage

Deux représentants du titulaire siégeront au comité de suivi qui sera l'interface directe entre le titulaire et le maître d'ouvrage, ce comité se réunira aussi souvent que nécessaire sur convocation de son président au moins trois (03) jours à l'avance.

Le maître d'ouvrage peut joindre à ce comité toute personne dont la présence sera jugée nécessaire.

A l'issue de chaque réunion du Comité de suivi, le titulaire dressera un procès-verbal de réunion qui sera adressé dans un délai de trois (03) jours suivant la date de la réunion, au maître d'ouvrage pour approbation ou éventuels commentaires et modifications.

### **ARTICLE 30 : RESPONSABILITE DU TITULAIRE**

Le titulaire du marché s'engage à :

- Respecter les lois et les règlements en usage au Maroc ;
- Respecter tous ses engagements pour l'accomplissement de la mission qui lui est confiée et assurer une très haute qualité de service.

### **ARTICLE 31 : VERSEMENT A TITRE D'AVANCE AU TITULAIRE DU MARCHE**

Il n'est pas prévu l'octroi d'avance dans le cadre de ce marché compte tenu du délai d'exécution dudit marché et ce conformément aux dispositions du décret n° 2-14-272 du 14 Rajeb 1435 (14 mai 2014) relatif aux avances en matière de marchés publics

### **ARTICLE 32 : CAS DE FORCE MAJEURE**

Les seuils des intempéries qui sont réputés constituer un événement de force majeure sont définis comme suit :

- La neige : 35 cm.
- La pluie : 100 mm.
- Le vent : 120 km/h.
- Le séisme : 6,5 degré sur l'échelle de Richter.

### **ARTICLE 33 : MESURES DE SECURITE**

Le titulaire s'engage à respecter les mesures de sécurité conformément aux dispositions de CCAG-T. Ces mesures se rapportent notamment :

- Aux conditions de sécurité et de protection du personnel ;
- À la protection des serveurs et matériel informatique manipulé.

### **ARTICLE 34 : ENREGISTREMENT DU MARCHE**

Les formalités d'enregistrement tels qu'elles résultent des lois et règlements en vigueur, sont à la charge du Titulaire.

### **ARTICLE 35 : DISPOSITION PARTICULIERES**

Conformément à la circulaire du chef de gouvernement n°19/2020 du 25/11/2020, la priorité est donnée aux produits nationaux. Le système informatique objet du présent marché devra être conformes aux normes nationales, à défaut, à des normes internationales reconnues.

Le recours aux produits importés est limité au cas d'absence de produit marocain qui répond aux normes techniques requises, l'attributaire du marché est tenu de soumettre les documents prouvant l'origine du système informatique qu'il entend livrer, y compris les factures, les documents de livraison et les certificats de provenance, et justifier la non-disponibilité d'un produit marocain.

### **ARTICLE 36 : SECRET, SECURITE ET CONFIDENTIALITE DES DONNEES**

Dans le cadre du présent marché, le Titulaire aura accès à des informations sensibles liées au fonctionnement. Afin de garantir le secret, la sécurité et la confidentialité des données, le Titulaire s'engage à :

- Présenter son engagement de confidentialité au Maître d'ouvrage ;
- Respecter la législation en vigueur au Maroc, notamment en ce qui concerne la cyber sécurité (loi n° 05.20 et son décret d'application n° 2-21-406), le traitement des données à caractère personnel (loi n° 09-08), la propriété intellectuelle et les fraudes informatiques ;
- Ne communiquer aucune information concernant le Maître d'ouvrage au public ni à une tierce partie sans le consentement formel de ce dernier ;
- Avoir, impérativement, une politique de diffusion de documents selon leur niveau de confidentialité. Tous les documents résultant de la prestation doivent avoir une diffusion restreinte aux personnes concernées ;
- Ne traiter les données que dans le cadre des instructions et de l'autorisation reçues du Maître d'ouvrage ;
- S'assurer de la licéité des traitements réalisés dans le cadre de la présente prestation ;
- Prendre toutes mesures permettant d'empêcher toute utilisation détournée, malveillante ou frauduleuse des données traitées ;

Par ailleurs, le Titulaire s'interdit :

- De divulguer, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie des informations contenues dans des fichiers informatisés ou manuels, ou figurant sur tout support transmis par le Maître d'ouvrage ou concernant les informations recueillies au cours de l'exécution des prestations relatives au présent marché ;
- D'utiliser les supports ou documents qui lui ont été confiés, par quelque moyen ou finalité que ce soit, pour son compte ou pour le compte de tiers, à des fins professionnelles, personnelles ou privées autres que celles définies dans le présent marché ;
- D'exploiter tout ou partie des informations contenues sur lesdits supports ou recueillies au cours de l'exécution des prestations à des fins autres que celles stipulées dans le cadre du présent marché.

### **ARTICLE 37 : SECURITE APPLICATIVE DU SYSTEME**

- Le Titulaire doit assurer la sécurité applicative en s'engageant à :
  - Respecter les recommandations de l'OWASP (Open Web Application Security Project) pour toute mise en œuvre de technologie web ;

- Employer des méthodes d'ingénierie standardisées, des processus de contrôle qualité et des techniques de validation afin de réduire les défaillances logicielles et les vulnérabilités ;
  - Intégrer des mécanismes de contrôle des données en entrée et en sortie ainsi que leurs traitements internes pour détecter les altérations de l'information dues à des erreurs de traitement ou à des actes délibérés ;
  - S'assurer que les fuites d'informations au niveau applicatif sont limitées en mettant en place des contrôles adaptés ;
  - Intégrer la journalisation des tentatives d'accès, des actions d'administration et de tout événement important ;
  - Sécuriser les flux utilisateurs via le protocole HTTPS et de certificats SSL ;
  - S'assurer que les flux d'administration du système sont chiffrés par des procédés fiables (SSH, SSL, Ipsec, etc.) garantissant la confidentialité et l'intégrité des données ;
  - S'assurer que l'ensemble des composantes de l'environnement technique sont à jour par rapport à leurs derniers correctifs de sécurité.
- Le Titulaire garantit la maîtrise des accès au système en s'engageant à :
    - Passer les accès des utilisateurs par une identification et une authentification individuelle et nominative ;
    - Utiliser une solution d'annuaire pour la gestion des comptes utilisateurs ;
    - Mettre en œuvre des exigences de complexité convenables pour les mots de passe ;
    - Stocker les mots de passe avec une fonction de hash forte, itérative et salée ;
    - Appliquer le principe du moindre privilège lors de la définition des droits attribués à chaque type de compte ;
    - Implémenter des mécanismes de protection contre les attaques de "Brute Force" (Captchas, limitation du nombre de tentatives de connexion, etc.).

## **CHAPITRE II : TERMES DE REFERENCES**

### **ARTICLE 38 : CONTEXTE ET OBJECTIFS**

Le Ministère de la Transition Energétique et du Développement Durable, Département de la Transition Energétique, ci-après désigné par « Maitre d'ouvrage », mène un vaste chantier de transformation digitale et de modernisation de ses procédures de gestion du courrier. Dans ce cadre, le maitre d'ouvrage a décidé de se doter d'un système de gestion électronique de courrier pour le Département de la Transition Energétique, en vue d'améliorer la performance de son processus de gestion du courrier, d'organiser l'ensemble des activités liées à ce processus, de maîtriser l'ensemble des flux entrants, sortants et internes du courrier, de diminuer l'usage du papier et de créer un environnement de travail collaboratif au profit des utilisateurs.

Le système doit être capable d'offrir des fonctionnalités simples d'utilisation, rapides et efficaces. Il doit également respecter les normes et les standards du Marché, afin de garantir l'interopérabilité avec toutes les composantes qui permettent d'offrir à l'utilisateur un système stable centralisé et sécurisé.

La mise en place de ce système doit répondre aux enjeux suivants :

- Mise à la disposition des utilisateurs d'un espace de travail informatisé pour gérer les flux du courrier ;
- Maîtrise du processus de gestion électronique du courrier ;
- Garantie de la sécurité de l'information ;
- Garantie de la traçabilité des flux documentaires et informationnels ;
- Réduction des délais et simplification du traitement du courrier ;
- Facilitation de la recherche d'information et renforcement de son accessibilité ;

### **ARTICLE 39 : CONTENU DES PRESTATIONS**

Dans le cadre du présent marché, le titulaire aura pour mission la livraison d'un système informatique de gestion électronique du courrier pour le compte du Ministère de la Transition Energétique et du Développement Durable, Département de la Transition Energétique à Rabat.

Le titulaire du marché est tenu de réaliser les prestations du présent projet en totalité:

- Cadrage du projet et définition du périmètre ;
- Validation du besoin et élaboration des spécifications fonctionnelles du projet ;
- Déploiement et mise en œuvre du système de gestion électronique du courrier ;
- Paramétrage et mise en place des processus de gestion du courrier (Entrant, sortant et interne) en respectant les spécifications fonctionnelles du maitre d'ouvrage ;
- Interfaçage du système avec la solution du bureau d'ordre digital de l'Agence de Développement du Digital ;
- Interfaçage du système avec la solution de gestion du courrier du Département du Développement Durable ;
- Livraison des licences (350 licences au minimum pour un accès nommé).

### **ARTICLE 40 : DESCRIPTION DETAILLEE DU SYSTEME DE GESTION ELECTRONIQUE DE COURRIER**

Le maitre d'ouvrage par le présent projet, vise l'acquisition d'un système informatique de gestion électronique du courrier.

Le système proposé doit être **un système éditeur** et doit répondre en totalité aux exigences et spécifications suivantes :

#### **Spécifications du système informatique de gestion électronique du courrier :**

Les fonctionnalités principales du système sont :

##### **❖ Ergonomie**

- Le système doit être full web ;

- L'interface doit être bilingue (arabe, français) ;
- Le système doit permettre d'accéder à la plateforme en mode ajout, édition, modification, affichage et recherche ;
- Le système doit offrir l'accès via des périphériques mobiles au système.

#### ❖ **Numérisation**

- Le système doit permettre l'incorporation et l'intégration systématique du courrier papier numérisé dans le référentiel documentaire ;
- Le système doit permettre la numérisation à partir de n'importe quel type de scanners ;
- Le système doit offrir une fonction de reconnaissance optique des caractères (OCR) intégrée et valable pour les caractères Latins et Arabes en vue d'une indexation plein texte ;
- Le système doit permettre de référencer le courrier (entrants, sortants et internes) par code à barre et/ou code à réponse rapide (Code QR) pour indexation et recherche ;
- Intégration de documents scannés en couleur ou en noir et blanc ;
- Le système doit respecter des fichiers au format PDF Image et Texte (indexable) à partir des fichiers images issues de la numérisation et de l'étape de reconnaissance des caractères.

#### ❖ **Dématérialisation**

- Le système doit être un système multicanal et permettra l'intégration de courriers de différentes formes à savoir :
  - Des documents électroniques ;
  - Des formulaires web ;
  - Des fax (le système doit intégrer un serveur fax) ;
  - Documents parvenus via le Bureau d'Ordre Digital (système de l'Agence du développement du Digital) ;
  - Tout type de documents numériques (bureautique, image, etc.) ;
- Le système doit permettre une génération automatique d'un document « entrant » suite au mail transféré et l'intégrer dans le système ;
- Le système proposé doit être compatibles aux protocoles POP, SMTP, IMAP.

#### ❖ **Gestion des courriers entrants**

- Le système doit couvrir toute la chaîne de traitement du courrier entrant :
  - Trier les courriers selon leurs types, formats, thèmes, sous thèmes, canaux de transmission, urgence et caractère confidentiel ;
  - Enregistrer et indexer les courriers via la création d'une fiche pour chaque courrier. Les informations à saisir doivent être en fonction de la nature du courrier ;
  - Distribuer les courriers dématérialisés par des affectations pour traitement et/ou des mises en copie pour information (à une ou plusieurs Unités Administratives ou utilisateurs)
  - Gérer le suivi des réponses aux courriers entrants (relations entre courriers, délais de réponse, clôture, tableau de bord, etc.) ;
  - Gérer la réaffectation d'un courrier, si nécessaire, à une autre personne ou unité administrative ;
  - Consulter un courrier entrant ou sa fiche, via un système de recherche multicritère ;
  - Gérer la version papier du courrier (traçabilité concernant son itinéraire).
- Le système doit permettre d'enrichir la fiche descriptive du document par la saisie des informations personnalisées ;
- Etant donné que le courrier a subi une reconnaissance optique des caractères « OCR » par le système après sa numérisation, Le système doit offrir la possibilité de réaliser des actions de copier/coller ou de glisser/déposer des métadonnées depuis le courrier numérisé vers des champs de la fiche descriptive (masque de saisie) ;
- La fiche courrier doit être qualifiée par des métadonnées comme, par exemple :
  - L'émetteur ;



- Le(s) destinataire(s) ;
  - L'objet du document ;
  - La référence du document ;
  - La description de l'objet ;
  - Le type de document ;
  - Si une réponse est requise et le délai de réponse ;
  - Le numéro chrono.
- Le système doit permettre une attribution automatique du numéro chrono paramétrable sur plusieurs compartiments et distinct selon sa nature (chrono entrant distinct de celui interne et sortant) ;
  - Le système doit offrir une grille de saisie paramétrable simple ou enrichie pour la modification du courrier ;
  - Le système doit permettre l'automatisation des circuits de distribution en fonction du casier avec possibilité d'auto-distribution pour certains casiers ;

#### ❖ **Distribution du courrier**

- Le système doit permettre à l'utilisateur de distribuer les documents vers les destinataires adéquats ;
- Le système doit permettre de gérer les accusés de réception ;
- Le système doit permettre de créer des accusés de réception à partir d'un modèle ;
- Le système doit permettre la fonction de notification par email.

#### ❖ **Gestion des courriers sortants**

- Le système doit couvrir toute la chaîne de traitement des courriers sortants :
  - Dématérialiser les courriers sortants ;
  - Enregistrer et indexer les courriers sortants via la création d'une fiche pour chaque courrier ;
  - Utiliser l'annuaire global pour spécifier les coordonnées des destinataires ;
  - Gérer le suivi des courriers sortants ;
  - Rechercher et consulter un courrier sortant.
- Le système doit permettre d'enregistrer un document sortant à partir d'une fiche descriptive ou à partir d'un modèle de document « document sortant » ;
- Les champs de la fiche descriptive d'un document départ peuvent être les mêmes que ceux d'un document « entrant » avec possibilité d'ajouter d'autres champs spécifiques à un document « sortant » ;
- Le système doit permettre de faire appel à des modèles de documents pour créer des documents sortant ;
- Le système doit permettre de créer un document sortant en réponse à un document entrant.

#### ❖ **Gestion des courriers internes**

Le courrier interne concerne l'ensemble du courrier échangé entre entités internes.

Le système doit couvrir toute la chaîne de traitement des courriers internes.

Les fonctions de gestion des courriers internes offertes par le système sont similaires à celles des courriers entrants et sortants.

#### ❖ **Gestion de la base des contacts externes**

- Le système doit assurer une gestion intégrée des contacts externes dans le même système ;
- Le système devra permettre de gérer les coordonnées des contacts (modifier, ajouter, mettre à jours les données des contacts) ;
- Le système doit offrir une gestion de différents carnets d'adresses (ex : client, fournisseurs, etc.) ;
- Le système doit offrir un outil de suggestion des entrées de la base contact lors de la qualification de l'émetteur.

#### ❖ **Gestion des destinataires internes**

- Le système proposé doit être doté d'un outil intégré de gestion de l'organigramme ;
- Le système doit permettre de paramétrer l'organigramme à partir des données de l'annuaire ;

- Le système doit permettre de gérer à travers l'organigramme :
  - Les services et sous services en plusieurs niveaux ;
  - Les personnes physiques pouvant appartenir à un ou à plusieurs services ;
  - Les unités organisationnelles regroupant des personnes ou des services concernés.
- Le système doit offrir une recherche par critère ;
- Le système doit offrir une recherche par simple navigation arborescente dans l'organigramme.

#### ❖ **Gestion des délégations et des absences**

- Le système doit offrir un système de gestion des absences ;
- Les délégations doivent pouvoir être définies par les utilisateurs ou gérées par un administrateur fonctionnel ;
- L'utilisation de la fonction de délégation ne doit introduire aucune perte en termes de traçabilité ;
- Le système doit permettre à un utilisateur de déléguer tout ou partie des documents, qui lui sont directement adressés, à un ou plusieurs intervenants (service ou utilisateur) pendant une période donnée.

#### ❖ **Gestion des tâches et traitement de documents**

- Le système doit offrir des actions de traitement rapide des tâches (validation, lecture, traitement, réponse, etc.) ;
- Le système doit offrir un mécanisme d'étape de traitement d'acceptation ou refus des tâches et encore de transfert ou de réattribution ;
- Toute action doit être accompagnée de la possibilité d'ajouter un commentaire et/ou consignes à faire ;
- Le système doit permettre de définir les tâches affectées à l'acteur sur le document (utilisateur ou service) ;
- Le système doit permettre de définir les échéances de traitement du document et/ou des tâches consignées ;
- Le système doit offrir la possibilité de notifier par mail suite à l'affectation des tâches ;
- Le système doit offrir un système intégré pour la création et la gestion de ces processus et chemins de suivi ;
- Le système doit permettre de modifier les chemins de suivi et de pouvoir les visualiser en mode graphique ;
- La définition des processus doit pouvoir être réalisée par des utilisateurs finaux du système sans compétences informatiques particulières ;
- Le système doit offrir un mécanisme d'alerte et de relance automatique, pour les documents urgents par exemple, en fonction des échéances sur les tâches et les documents ;
- Le système doit permettre d'envoyer un document (description + pièce jointe) par mail électronique à des personnes externes ;
- Le système doit offrir la possibilité :
  - D'imprimer un document ;
  - De traiter en masse des documents (transférer, clôturer, classifier, etc.).

#### ❖ **Gestion des tableaux de bord collaboratifs et des listes de documents**

- Le système doit offrir à chaque structure une gestion de son tableau de bord contenant les documents qui lui sont destinés et pour lesquels une demande de traitement a été adressée ;
- Le système doit offrir à chaque utilisateur de cette structure une gestion de son tableau de bord personnel ;
- Les droits d'accès aux espaces de travail collaboratifs sont définis en fonction de l'organisation hiérarchique, des responsabilités, droits et rôles ;
- Les documents peuvent être organisés au niveau des tableaux de bord en fonction de leur état de traitement, ou en choisissant tout autre critère de sélection ;
- Un collaborateur peut être abonné à plus d'un espace de travail.

#### ❖ **Recherche**

- Le système proposé devra permettre de faire une recherche simple par mot clé sur n'importe quel champ saisi ;
- La recherche doit pouvoir interroger les données descriptives (métadonnées) communes aux documents ;
- La recherche doit pouvoir interroger les données sur les documents enregistrés sur le système ;

- La recherche doit pouvoir interroger les données métiers spécifiques aux documents métiers ;
- Un mode de recherche multi critères doit permettre de réaliser des interrogations complexes et de croiser les critères entre eux (opérateurs booléens) ;
- La recherche doit tenir compte des droits effectifs de l'utilisateur et restreindre automatiquement les résultats de recherche en conséquence ;
- Les recherches doivent pouvoir être enregistrées par les utilisateurs afin de les réutiliser autant que nécessaire ;
- La fonction de recherche arborescente doit être proposée pour permettre de naviguer dans les documents selon un plan de classement intelligent PCI.

#### ❖ Administration et paramétrage

- Le système doit offrir une administration web pour les différents modules fonctionnels assurés par les utilisateurs habilités ;
- Administration des règles de gestion en fonction de la typologie documentaire ;
- Le système doit permettre une administration des droits d'accès ;
- Le système doit distinguer entre les droits d'accès aux fonctions du système et les droits sur les documents.

#### ❖ Gestion des utilisateurs

- Le système doit se connecter à l'annuaire utilisateur au travers du protocole LDAP pour la gestion des comptes utilisateurs ;
- Le système doit permettre l'authentification des utilisateurs à partir de leur session postes de travail.

#### ❖ Sécurité et confidentialité

- Le système doit permettre une gestion de l'HTTPS / FTPS (certificat SSL) de manière que les transmissions sur le réseau soient sécurisées / encryptées.
- Chaque utilisateur doit être authentifié afin d'accéder aux applications Workflows.
- L'authentification doit se faire à travers le serveur LDAP du maître d'ouvrage.
- Le système doit permettre une mise en œuvre d'une stricte politique de sécurité : gestion des droits d'accès, gestion des droits sur les documents ;
- Le système doit permettre une gestion implicite des droits d'accès hérité à partir de la politique de sécurité ;
- Les droits d'accès ne doivent pas être saisis manuellement mais plutôt implicitement déduit par le système en fonction de la politique de sécurité basée sur :
  - L'organigramme ;
  - La nature des traitements demandés sur les documents ;
  - Le rôle des utilisateurs ;
  - Le caractère confidentiel du document.

#### ❖ Dimensionnement :

Le système proposé par le titulaire doit permettre l'accès pour les différentes opérations et fonctionnalités, comme suit :

- **350 utilisateurs nommés au minimum.**

**Le titulaire doit livrer au maître d'ouvrage 350 licences au minimum pour un accès nommé.**

#### ❖ Hébergement et environnement technique :

Le système doit tourner **en totalité** avec les technologies existant chez le maître d'ouvrage et qui constitueront les composants principaux de la plateforme d'hébergement et de l'environnement technique qui sont :

- Système d'exploitation : Windows Server 2016 ou plus ;
- SGBD : Microsoft SQL Server 2016 ou plus.
- Serveur d'application : IIS ;
- LDAP : Active Directory de Microsoft ;

- Messagerie : Microsoft Exchange.

Le Titulaire précisera les systèmes d'exploitation, les systèmes de gestion de base de données, les outils de développement adaptés au système ainsi que les utilitaires. Il doit également préciser la technologie du système et de ses composantes.

**Le système sera installé et hébergé dans la plateforme du maitre d'ouvrage situé à Rabat.**

Le titulaire doit prévoir les 3 environnements décrits ci-dessous :

**a. Environnement de développement :**

Cet environnement sert à faire :

- Le paramétrage du système
- Le développement nécessaire pour l'interfaçage
- Le déroulement des tests unitaires

**b. Environnement de recette :**

Cet environnement sert à faire :

- Les tests fonctionnels
- Les tests d'intégration
- Les tests techniques de sécurité (vulnérabilité, intrusion, etc.)
- Les tests techniques de performance

Cet environnement sera préservé pour servir de plateforme d'évolution et de mises à jour futures jugées nécessaires en cours du cycle de vie du système.

**c. Environnement de production :**

Le dimensionnement de l'architecture matérielle, système et applicative de cet environnement doit être précisé par le titulaire. L'environnement de production doit être conçue et configurée de manière à assurer un environnement d'exécution et d'exploitation répondant aux meilleures pratiques IT et aux exigences et contraintes du SI du maitre d'ouvrage.

Ainsi, l'environnement de production devra être épargné de toute perturbation ou possibilité de régression, une fois le système est mis en production.

## **ARTICLE 41 : CONSISTANCE DETAILLEE DES PRESTATIONS ATTENDUES**

Les prestations attendues du présent marché consistent en la livraison d'un système informatique de gestion électronique du courrier pour le compte du Ministère de la Transition Energétique et du Développement Durable, Département de la Transition Energétique à Rabat.

Le titulaire du marché est tenu de réaliser les prestations suivantes en totalité:

- Cadrage du projet et définition du périmètre ;
- Validation du besoin et élaboration des spécifications fonctionnelles du projet ;
- Déploiement et mise en œuvre du système de gestion électronique du courrier ;
- Paramétrage et mise en place des processus de gestion du courrier (Entrant, sortant et interne) en respectant les spécifications fonctionnelles du maitre d'ouvrage ;
- Interfaçage du système avec la solution du bureau d'ordre digital de l'Agence de Développement du Digital ;
- Interfaçage du système avec la solution de gestion du courrier du Département du Développement Durable ;
- Livraison des licences (350 licences au minimum pour un accès nommé).

### **A. Réunion de cadrage du projet :**

#### **A.1. Objectifs :**

- Rappeler les attentes du maitre d'ouvrage ;
- Présenter l'organisation du titulaire et sa méthodologie de travail ;
- Définir les principales séquences et les chantiers qui en découlent ;
- Echanger sur les différents thèmes de travail ;

- Recueillir les grandes orientations et la vision stratégique du projet ;
- Déterminer précisément les objectifs du projet en termes de résultats attendus ou d'objectifs à atteindre ;
- Faire un focus sur la gestion du changement et les moyens de communication à mettre en œuvre ;
- Faire une évaluation des risques liées au projet ainsi que les mesures pour y faire face ;
- Définir les indicateurs qui permettront de mesurer l'avancement du projet et l'atteinte des objectifs.

#### **A.2. Activités principales :**

- Présenter l'organisation du titulaire et sa méthodologie de travail ;
- Définir les principales séquences ;
- Organiser et planifier les réunions des comités de suivi et de pilotage ;
- Fournir le planning détaillé de la conduite du projet de mise en œuvre comprenant les tâches, les délais, les ressources et les livrables ;

#### **A.3. Livrables :**

- Plan d'Assurance Qualité du projet ;
- Planning détaillé du projet validé avec les comités de suivi et de pilotage du maître d'ouvrage ;
- Rapport de cadrage global.

### **B. Validation du besoin et élaboration des spécifications fonctionnelles du projet.**

#### **B.1. Objectifs :**

L'objectif de l'étape de validation du besoin et élaboration des spécifications fonctionnelles consiste à analyser les besoins fonctionnels et techniques relatifs au système cible, il consiste en :

- Etudier les processus de gestion du courrier (Entrant, sortant et interne) objets du projet
- Identifier les paramétrages, adaptations et développements spécifiques nécessaires pour couvrir l'ensemble des exigences précédemment définies ;
- Etudier l'interfaçage du système avec le système du bureau d'ordre digital de l'Agence de Développement du Digital (ADD) et le système de gestion du courrier du Département du Développement Durable (ELISE) ;

#### **B.2. Etapes :**

- Etude de l'existant ;
- Conception fonctionnel des processus de gestion du courrier et des interfaçages ;
- Conception technique des plateformes de pré-production et de production et des interfaçages.

#### **B.3. Activités principales :**

- Diagnostiquer et étudier l'organisation et les processus de gestion du courrier et définir les entrées et sorties du système à mettre en place ;
- Définition des architectures techniques (pré-production et production) ;
- Etude de faisabilité technique des interfaçages avec la solution du bureau d'ordre digital de l'ADD en lui affectant automatiquement un numéro d'enregistrement incrémentale qui est repris au niveau du message de notification et de l'e-mail d'accusé de réception envoyé automatiquement à l'émetteur à travers la solution du bureau d'ordre digital de l'ADD ;
- Etude de faisabilité technique des interfaçages avec la solution de gestion du courrier (ELISE) du Département du Développement Durable : cet interfaçage consiste à mettre en place un point d'entrée unique au top management du maître d'ouvrage afin de mutualiser la gestion du courrier émanant du maître d'ouvrage et celui géré au niveau du Département du Développement Durable.
  - La solution de gestion de courrier déployé au niveau du Département du Développement Durable est identifiée comme suit : GEC Elise by Neoledge
  - La solution gère un flux de documents illimités pour 200 utilisateurs.

#### **B.4. Livrables :**

- Rapport d'étude de l'existant et validation des besoins ;
- Rapport de spécification fonctionnelles et techniques.
- Dossier d'étude de faisabilité des interfaçages ;

### **C. Déploiement et mise en œuvre du système de gestion électronique du courrier**

#### **C.1. Objectifs :**

L'objectif de cette étape est le déploiement et la mise en œuvre du système de gestion électronique du courrier

L'activité de gestion du courrier s'articule autour de trois processus :

- La gestion du courrier entrant (arrivé) ;
- La gestion du courrier sortant (départ) ;
- La gestion du courrier interne.

Les principales fonctionnalités requises de la gestion électronique du courrier sont énumérées ci-dessous :

- Prise en charge du courrier traité au niveau central, régional et provincial ;
- Prise en charge du bureau d'ordre central et des bureaux d'ordres régionaux et provinciaux ;
- Interfaçage avec la solution du bureau d'ordre digital de l'Agence de Développement du Digital (ADD), et enregistrement du courrier entrant déposé électroniquement à partir du bureau d'ordre digital en lui affectant automatiquement un numéro d'enregistrement incrémentale qui est repris au niveau du message de notification et de l'e-mail d'accusé de réception envoyé automatiquement à l'émetteur ;
- Interfaçage avec la solution de gestion du courrier du Département du Développement Durable ;
- Enregistrement et indexation après numérisation du courrier entrant reçu sous format papier puis génération automatique d'un accusé de réception indiquant notamment la date, l'heure et le numéro d'enregistrement (au niveau centrale, régional et provincial), l'émetteur et l'objet du courrier ;
- Génération des accusés de réception du courrier en relation avec les procédures administratives conformément à la loi n° 55-19 relative à la simplification des procédures et des formalités administratives ;
- Visualisation de l'aperçu des documents du courrier (PDF, Image) sur le formulaire ;
- Assignation d'instructions sur les courriers pour les destinataires désignés ;
- Routage du courrier vers un service ou un collaborateur de façon manuelle, automatique ou semi-automatique ;
- Gestion du traitement collaboratif du courrier ;
- Gestion du courrier confidentiel ;
- Génération de divers états de sortie (ex : accusé de réception, réponses automatiques, fiche de transmission, états périodique ou thématiques du courrier) ;
- Archivage et typage des documents du courrier entrant, sortant et interne au niveau du système ;
- Suivi graphique des opérations (statuts du courrier, commentaires, urgences) ;
- Moteur de recherche intégré permettant d'effectuer des recherches multicritères ;
- Rapports statistiques sur la gestion du courrier entrant, sortant et interne ;
- Assurance de la confidentialité du courrier à travers la gestion des droits d'accès et habilitations.
- Génération des enregistrements associés selon les étapes des workflows ;
- La génération des documents associés doit prendre en considération les éléments de base (Logo, nom de l'organisme, nom des entités, qualités, ...) correspondants à la date du document.

#### **C.2. Activités principales :**

- Préparation et installation des environnements techniques (pré-production et production) ;
- Installer les serveurs et les éléments critiques ;

- Installation et configuration du système sur les environnements techniques (pré-production et production) ;
- Connexion du système avec la messagerie et l'annuaire LDAP du maitre d'ouvrage ;
- Intégration de l'organigramme (central, régional et provincial) et des utilisateurs du maitre d'ouvrage dans le système ;
- Livraison des licences (350 licences au minimum pour un accès nommé) ;
- **Réalisation, paramétrage et test du système :**

Lors de cette étape, le titulaire doit réaliser et paramétrer l'ensemble des fonctionnalités définies lors de l'étape de validation du besoin et élaboration des spécifications fonctionnelles du projet en mettant les ressources et les moyens nécessaires.

Par la suite, le titulaire doit réaliser tous les tests nécessaires pour s'assurer du bon fonctionnement du système et de s'assurer aussi que toutes les composantes interagissent convenablement entre elles.

Le titulaire aura pour mission:

- La réalisation des paramétrages, adaptations et développements nécessaires pour le bon fonctionnement du système ;
- La vérification du bon fonctionnement des fonctions développées et paramétrées ;
- La livraison des développements pour la mise en recette ;
- La mise en place un plan de test et recette ;
- La réalisation des tests et recette :
  - ✓ Tests unitaires du système (Traitements, IHM) ;
  - ✓ Test de fonctionnement ;
  - ✓ Tests d'intégration.

À la fin de cette étape, le système doit répondre à toutes les exigences et conditions requises

Le système doit être capable de fonctionner sur les plateformes de pré-production et de production, sans perdre aucune de ses fonctionnalités. Il y aura une étape de tests et recette qui permettra de vérifier le fonctionnement correct du système avant de le livrer. Le calendrier des tests sera établi avec la validation du maitre d'ouvrage

- **Reprise des données :**

Le titulaire doit réaliser la migration des données disponibles chez le maitre d'ouvrage vers le système objet du marché.

- **Mise en œuvre du système.**

Le déploiement du système se fera au niveau du siège du maitre d'ouvrage.

Lors de cette étape, le titulaire devra tenir des ateliers de travail pour définir avec le maitre d'ouvrage les droits et habilitations de chaque catégorie d'utilisateurs.

Il devra résoudre tous les dysfonctionnements techniques et fonctionnels qui apparaissent éventuellement pendant le déploiement.

- **Transfert des compétences ;**

Le transfert des compétences concernera tous les aspects du système (technologies du système, paramétrage, habilitations, saisie, éditions, gestion des alertes, import/export de données, gestion de dossiers, statistiques, etc.).

Le titulaire devra :

- Assurer à l'utilisateur le savoir-faire pour exploiter convenablement le système ;
- Elaborer la documentation suffisamment illustrée « utilisateurs » et « administrateurs » ainsi que les modes opératoires ;
- Familiariser l'utilisateur avec sa future documentation qui le rendra à terme, autonome.
- Animer une session de transfert de compétence pour 10 administrateurs maximum sur l'administration du système ;
- Animer des sessions de transfert de compétence sur l'utilisation du système pour trois (03) groupes :
  - Groupe 1 : 10 utilisateurs maximum du Bureau d'Ordre Central et de la Cellule de Gestion du

- Courrier au niveau du Secrétariat Général ;
- Groupe 2 : 212 utilisateurs maximum des directions centrales ;
  - Groupe 3 : 118 utilisateurs maximum des directions régionales et provinciales.

**Le lieu de transfert de compétence doit être au siège du maître d'ouvrage.**

**Le transfert de compétence peut s'effectuer à distance en vidéoconférence pour les directions régionales et provinciales.**

**Le titulaire peut proposer le nombre des séances et l'approche qui lui paraissent pertinents.**

**Le maître d'ouvrage mettra à disposition du titulaire une salle de séminaire pouvant accueillir jusqu'à 240 personnes.**

**Les frais de logistique des utilisateurs concernés par le transfert de compétence et des pause-café seront à la charge du maître d'ouvrage.**

**Toutefois l'organisation du transfert de compétence sera arrêtée d'un commun accord entre le Titulaire et le maître d'ouvrage.**

### **C.3. Livrables :**

- Système installé et paramétré dans les environnements techniques (pré-production et production) ;
- 350 licences au minimum pour un accès nommé ;
- Manuel d'installation, configuration, de sauvegarde et de restauration ;
- Manuel d'utilisation et d'administration.
- Manuels de formation ;

## **ARTICLE 42 : LIVRABLES**

Au terme du marché, le titulaire est tenu de fournir les livrables suivants en 5 exemplaires format papier et sur CD :

- Plan d'Assurance Qualité du projet ;
- Planning détaillé du projet validé avec les comités de suivi et de pilotage du maître d'ouvrage ;
- Rapport de cadrage global.
- Rapport-d'étude de l'existant et validation des besoins ;
- Rapport de spécification fonctionnelles et techniques.
- Dossier d'étude de faisabilité des interfaçages ;
- Système installé et paramétré dans les environnements techniques (pré-production et production) ;
- 350 licences au minimum pour un accès nommé ;
- Manuel d'installation, configuration, de sauvegarde et de restauration ;
- Manuel d'utilisation et d'administration.
- Manuels de formation ;



**ARTICLE 43 : BORDEREAU DES PRIX-DETAIL ESTIMATIF****BORDEREAU DES PRIX-DETAIL ESTIMATIF**

<b>Prix N°</b>	<b>Désignation des prestations</b>	<b>Unité de mesure ou de compte</b>	<b>Quantité</b>	<b>Prix unitaire en DH (hors TVA) En chiffres</b>	<b>Prix total en DH (hors TVA) En chiffres</b>
<b>1</b>	systeme informatique de gestion électronique du courrier	U	1		
<b>TOTAL HORS TVA</b>					
<b>TVA (20%)</b>					
<b>TOTAL TTC</b>					

Fait à ....., le .....

Signature et cachet du concurrent

CPS

APPEL D'OFFRES N° 2/2022/DSI

OBJET : Acquisition d'un système informatique de gestion électronique du courrier pour le compte du Ministère de la Transition Énergétique et du Développement Durable, Département de la Transition Énergétique à Rabat.

<p>Dressé par « DSI »</p> <p>Le Chef de la Division des Systèmes d'Information</p> <p>Signé : <i>ABDELMOUKTADIR</i></p> <p>03 MARS 2022</p> <p>Fait à ..... Le .....</p>	<p>« Maître d'ouvrage »</p> <p>Pour Monsieur le Ministre de la Transition Énergétique et du Développement Durable Le Directeur des Ressources Humaines, des Affaires Généralistes et des Technologies d'Information</p> <p>Signé : <i>Khaïd MOUNJI</i></p>  <p>03 MARS 2022</p> <p>Fait à ..... Le .....</p>
<p>« Concurrent »</p> <p>Fait à ..... Le .....</p>	