

AGENCE MAROCAINE POUR L'EFFICACITE ENERGETIQUE

APPEL D'OFFRES OUVERT SUR OFFRES DE PRIX N°16/ 2018

POUR LA PASSATION D'UN MARCHÉ RECONDUCTIBLE RELATIF A
L'ENTRETIEN ET LA MAINTENANCE (PIECES ET MAIN D'ŒUVRE) DU
PARC INFORMATIQUE ET DES EQUIPEMENTS RESEAU A USAGE
INFORMATIQUE

Du 27.1.11/2018

« CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES »

ANNEE 2018

SOMMAIRE**CHAPITRE I : CLAUSES ADMINISTRATIVES ET FINANCIERES****ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES****ARTICLE 2 : DESCRIPTION ET CONSISTANCE DES PRESTATIONS****ARTICLE 3 : DOCUMENTS CONSTITUTIFS DU MARCHE****ARTICLE 4 : REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX ET PARTICULIERS****ARTICLE 5 : DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION DU MARCHE****ARTICLE 6 : PENALITES POUR RETARD****ARTICLE 7 : CAUTIONNEMENTS****ARTICLE 8 : RETENUE DE GARANTIE****ARTICLE 9 : ASSURANCE****ARTICLE 10 : CARACTERES DES PRIX ET MODALITES DE REGLEMENT****ARTICLE 11 : FRAIS DE TIMBRE ET D'ENREGISTREMENT****ARTICLE 12 : ELECTION DU DOMICILE DU TITULAIRE****ARTICLE 13 : SOUS-TRAITANCE****ARTICLE 14 : NANTISSEMENT****ARTICLE 15 : MODIFICATION DU PRESENT CPS****ARTICLE 16 : INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES****ARTICLE 17 : RESULTAT DE L'APPEL D'OFFRES****ARTICLE 18 : RESILIATION DU MARCHE****ARTICLE 19 : LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION****ARTICLE 20 : DELAI ET LIEU D'EXECUTION****ARTICLE 21 : PERSONNE CHARGEE DU SUIVI DE L'EXECUTION DU MARCHE****ARTICLE 22 : CARACTERISTIQUES TECHNIQUES DES PRESTATIONS**

ARTICLE 23 : MODIFICATION ET ADJONCTIONS

ARTICLE 24 : MODALITES ET DISPONIBILITE DU SERVICE

ARTICLE 25 : CONFIDENTIALITE

ARTICLE 26 : OBLIGATIONS DE L'AMEE

ARTICLE 27 : OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

ARTICLE 28 : LIMITES DE LA MAINTENANCE

ARTICLE 29 : REPRESENTATION DU FOURNISSEUR

ARTICLE 30 : PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE, CONDITIONS DE TRAVAIL, IMMIGRATION AU MAROC

ARTICLE 31 : RECEPTION DU MARCHE

ARTICLE 32 : MESURE DE SECURITE

ARTICLE 33 : FRAIS DE TIMBRES ET D'ENREGISTREMENTS

ARTICLE 34 : REGLEMENT DES DIFFERENDS ET LITIGES

ARTICLE 35 : RETENUE A LA SOURCE APPLICABLE AUX TITULAIRES ETRANGERS NON RESIDENTS AU MAROC

CHAPITRE II :

BORDEREAU DES PRIX

Marché passé par appel d'offres ouvert sur offres de prix, séance publique, en application de l'article 16 Paragraphe 1 Alinéa 2 et de l'article 17 Paragraphe 3 Alinéa 2 du décret n° 2-12-349 du 8 Joumada I 1434 (20 mars 2013) relatif aux marchés publics.

Entre les contractants :

L'Agence Marocaine pour l'Efficacité Energétique (AMEE), Espace les Patios, 1er étage-Angle av Ben Barka et av Ennakhil . Hay Riad, Rabat, crée par Dahir n°1-16-134 du 21 Kaada 1437 (25 aout 2016). Représentée par son Directeur Général, et désigné ci-après par le terme (Maître d'Ouvrage MO).

D'une part,

ET :

La société représentée par 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 Caisse Nationale de Sécurité sociale(CNSS), sous le n°.....

Faisant élection de domicile au :

Titulaire du compte bancaire n° (RIB sur 24 chiffres).....

Ouvert auprès de

Désigné ci-après par le terme « prestataire ».

D'autre part,

CHAPITRE I : CLAUSES ADMINISTRATIVES ET FINANCIERES

ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent appel d'offres a pour objet la conclusion d'un marché reconductible pour l'entretien et la maintenance pièces et main - d'œuvre du parc informatique et des équipements réseaux à usage informatique de l'Agence Marocaine pour l'Efficacité Energétique.

Les lieux d'exécution des prestations objet du présent appel d'offres sont :

- Siège de l'AMEE à Rabat, Espace les Patios, angle avenue Anakhil et avenue Mehdi Benbarka, Hay Riad.
- Représentation de l'AMEE à Marrakech Rue El Machaâr El Haram, Issil.

ARTICLE 2 : DESCRIPTION ET CONSISTANCE DES PRESTATIONS

L'AMEE recherche à travers cet appel d'offres l'externalisation du support et de la maintenance de son parc informatique dans l'objectif d'avoir les niveaux de services requis pour :

- Maintenir l'infrastructure toujours opérationnelle
- Prévenir les pannes et incidents matériels et logiciels, les situations d'interruption de services, ...
- Gérer l'évolution de cette infrastructure conformément aux règles de l'art et aux innovations technologiques en vigueur.

ARTICLE 3 : DOCUMENTS CONSTITUTIFS DU MARCHE

Les documents constitutifs du marché comprennent :

- 1- L'acte d'engagement ;
- 2- Le présent cahier des prescriptions spéciales ;
- 3- Le bordereau des prix détail estimatif ;
- 4- L'offre technique ;
- 5- Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicable aux marchés de services portant sur les prestations d'études et de maîtrise d'œuvre passés pour le compte de l'Etat (CCAG-EMO).

En cas de discordance ou de contradiction entre les documents constitutifs du marché, autres que celles se rapportant à l'offre financière tel que décrit par le décret précité n°2-12-349, ceux-ci prévalent dans l'ordre où ils sont énumérés ci-dessus.

ARTICLE 4 : REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX ET PARTICULIERS

Le titulaire est soumis aux obligations des textes suivants :

1. La loi n112.13 relative au nantissement des marchés publics promulguée par le Dahir n°1-15-05 du 29 rabii II 1436 (19Février 2015)
2. Le décret n°02-12-349 du 8 jourmada I 1434 (20 mars 2013) relatif aux marchés publics

3. Le 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 ;
4. Le décret Royal n° 330-66 du 10 Moharrem 1387 (21 avril 1967) portant le règlement général de la comptabilité publique tel qu'il a été modifié par le Dahir n° 1.77.629 du 25 Chaoual 1397 (9 octobre 1977) et complété par le décret n° 2.79.512 du 26 Joumada II 1400 (12 mai 1980).
5. 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 ;
6. Décret n° 2.14.272 du 14 Mai 2014 relatif aux avances en matière de marchés publics ;
7. La loi 69-00 relative au contrôle financier de l'état sur les entreprises publiques et autres organismes, promulguée par le Dahir n° 1-03-195 du 16 Ramadan 1424 (11 Novembre 2003) ;
8. Le Dahir n° 1.03.194 du 14 Rajeb 1424 (11 septembre 2003) portant promulgation de la loi 65-99 relative au code du travail ;
9. Circulaire n° 72/CAB du 26 Novembre 1992 d'application du Dahir n° 1-56-211 du 11 Décembre 1956 relatif aux garanties pécuniaires exigées des soumissionnaires ou adjudicataires des marchés publics ;
10. La loi 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, promulguée par le Dahir n°01-09-15 du 22 safar 1430 (18 février 2009). Notamment l'article 5 de ladite loi

Tous les textes législatifs et réglementaires concernant l'emploi, la sécurité du personnel, les salaires de la main d'œuvre particulièrement : le décret royal n° 2.73.685 du 12 Kaâda 1393 (08 Décembre 1973) portant revalorisation du salaire minimum dans l'industrie, le commerce, les professions libérales et l'agriculture ;

Ainsi que tous les textes réglementaires ayant trait aux marchés publics rendus applicables à la date limite de réception des offres.

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 : DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION DU MARCHE

En application de l'article 153 du décret n°02-12-349 du 8 jourmada I 1434 (20 mars 2013), la notification de l'approbation du futur marché doit intervenir dans un délai de soixante-quinze (75) jours à compter de la date d'ouverture des plis. Si la notification n'intervient pas dans ce délai, le maître d'ouvrage peut demander à l'attributaire de proroger la validité de son offre pour une période supplémentaire, conformément aux dispositions de l'article 153 du décret n°02-12-349 du 8 jourmada I 1434 (20 mars 2013).

ARTICLE 6 : PENALITES POUR RETARD

En cas de retard dans l'exécution des prestations, il sera appliqué à l'encontre du titulaire une pénalité journalière de 1/1000 du montant initial du marché modifié ou complété le cas échéant des montants des avenants.

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

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.

Le montant cumulé de ces pénalités est plafonné à 10% (dix pour cent) du montant initial du marché modifié ou complété le cas échéant des montants 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 prévus par l'article 42 du CCAG-EMO.

ARTICLE 7 : CAUTIONNEMENTS

Le cautionnement provisoire est fixé à quinze mille dirhams (15.000,00 DH).

Le cautionnement définitif est fixé à 3% du montant initial du marché.

Si le prestataire 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 au maître d'ouvrage.

Le cautionnement définitif peut être saisi éventuellement conformément aux dispositions de l'article 15, paragraphe 2 du CCAG -EMO.

Le cautionnement définitif sera restitué, sauf les cas d'application de l'article 70 du CCAG applicable, ou la caution qui le remplace est libérée à la suite d'une mainlevée délivrée par le maître d'ouvrage dans un délai maximum de trois (3) mois suivant la date de la réception définitive des prestataires s'il a rempli toutes ses obligations vis-à-vis du maître d'ouvrage conformément aux dispositions de l'article 16, paragraphe 2 du CCAG -EMO.

ARTICLE 8 : RETENUE DE GARANTIE

Il n'est pas prévu de retenue de garantie dans le cadre du présent marché.

ARTICLE 9 : ASSURANCE

Avant tout commencement des prestations, le titulaire doit adresser au maître d'ouvrage 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 20 du CCAG-EMO, tel qu'il a été modifié et complété.

ARTICLE 10 : CARACTERES DES PRIX ET MODALITES DE REGLEMENT

10.1. Caractères des prix.

Les prix sont fermes et non révisables. Ils correspondent aux salaires et toutes autres charges de quelles natures qu'elles soient nécessaires à la réalisation des prestations demandées.

Le montant total du marché correspondra au total hors taxes du bordereau des prix formant détail estimatif, majoré du montant de la TVA.

10.2. Modalités de règlement du marché

Les paiements relatifs à la maintenance (bordereau des prix du titulaire), se feront trimestriellement à terme échu après réception. Le règlement sera effectué sur la base de la redevance trimestrielle déduction faite des pénalités de retard, le cas échéant.

Seules sont réglées les prestations prescrites par le présent cahier des prescriptions spéciales ou par ordre de service notifié par le maître d'ouvrage.

Tout ajout ou retrait d'un matériel au parc sera pris en considération, et fera l'objet d'un avenant signé en commun accord entre l'AMEE et le titulaire du marché.

L'Agence se libérera des sommes dues par elle au titulaire en faisant donner crédit au compte courant postal, bancaire ou à la Trésorerie générale ouvert au nom du titulaire désigné dans son acte d'engagement.

ARTICLE 11 : FRAIS DE TIMBRE ET D'ENREGISTREMENT

Les droits auxquels peuvent donner lieu le timbrage et l'enregistrement du marché tels qu'ils résultent des lois et règlements en vigueur, sont à la charge du titulaire.

ARTICLE 12 : ELECTION DU DOMICILE DU TITULAIRE

En application des dispositions de l'article 17 du CCAG-EMO, toutes notifications relatives à l'entreprise lui seront valablement faites dans l'adresse indiquée dans son acte d'engagement.

En cas de changement de domicile, Le prestataire de services est tenu d'en aviser le maître d'ouvrage dans un délai de quinze (15) jours suivant ce changement.

ARTICLE 13 : SOUS-TRAITANCE

Si le prestataire envisage de sous-traiter une partie du marché, il doit notifier au maître d'ouvrage :

- l'identité, la raison ou la dénomination sociale, et l'adresse des sous-traitants
- le dossier administratif des sous-traitants, ainsi que leurs références techniques et financières ;
- la nature des prestations et le montant des prestations qu'il envisage de sous-traiter ;
- le pourcentage desdites prestations par rapport au montant du marché ;
- et une copie certifiée conforme du contrat de sous-traitance.

La sous-traitance ne peut en aucun cas dépasser cinquante pour cent (50%) du montant du marché, ni porter sur l'activité principale du marché.

Les sous-traitants doivent satisfaire aux conditions requises des concurrents conformément aux dispositions de l'article 24 du décret n°02-12-349 du 8 jourmada l 1434 (20 mars 2013).

Le titulaire du marché est tenu, lorsqu'il envisage de sous-traiter une partie du marché, de la confier à des prestataires installés au Maroc et notamment à des petites et moyennes entreprises conformément à l'article 158 de décret précité n° 2-12-349.

Le titulaire 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 14 : NANTISSEMENT

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

La liquidation des sommes dues par l'Agence Marocaine de l'Efficacité Energétique en exécution du présent appel d'offres, sera opérée par les soins de Monsieur le Directeur de l'Agence Marocaine de l'Efficacité Energétique ;

Au cours de l'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 du marché ou le bénéficiaire du nantissement ou de la subrogation, et sont établis sous sa responsabilité.

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

Les paiements prévus au marché seront effectués par le trésorier payeur de l'Agence Marocaine de l'Efficacité Energétique, seul qualifié pour recevoir les significations des créanciers du titulaire du marché.

L'Agence Marocaine de l'Efficacité Energétique remet au titulaire du marché une copie du marché portant la mention « exemplaire unique » dûment signé et indiquant que ladite copie est délivrée en exemplaire unique destiné à former titre pour le nantissement du marché.

ARTICLE 15 : MODIFICATION DU PRESENT CPS

Conformément aux dispositions du paragraphe 7 de l'article 19 du décret n° 2-12-349, les modifications qui seront introduites dans le dossier d'Appel d'Offres, sans changer l'objet du marché, seront communiquées à tous les concurrents ayant retiré ou ayant téléchargé ledit dossier et introduites dans les dossiers mis à la disposition des autres concurrents.

Ces modifications peuvent intervenir à tout moment à l'intérieur du délai initial de publicité. Lorsque ces modifications nécessitent la publication d'un avis rectificatif, celui-ci doit être publié conformément aux dispositions de l'alinéa 1 du paragraphe 1-2 de l'article 20 du décret n° 2-12-349. Dans ce cas, la séance d'ouverture des plis ne peut être tenue que dans un délai minimum de dix (10) jours à compter

du lendemain de la date de la dernière publication de l'avis rectificatif au portail des marchés publics et dans le journal paru le deuxième, sans que la date de la nouvelle séance ne soit antérieure à celle prévue par l'avis de publicité initial.

ARTICLE 16 : INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

L'AMEE se réserve le droit de demander au soumissionnaire toute explication ou précision sur son offre. Il est bien précisé que les pièces remises ne pourront plus être retirées, complétées ou modifiées. Seules les explications n'altérant pas la substance de l'offre pourront être acceptées.

ARTICLE 17 : RESULTAT DE L'APPEL D'OFFRES

L'AMEE informera le concourant attributaire du marché de l'acceptation de son offre et les concourants éliminés du rejet de leurs offres et ce conformément aux dispositions de l'article 44 du décret n°02-12-349 du 8 jourmada I 1434 (20 mars 2013).

L'AMEE se réserve également le droit de ne pas donner suite à la présente mise en concurrence dans les cas prévus à l'article 45 du décret n°02-12-349 du 8 jourmada I 1434 (20 mars 2013) ;

Le Marché auquel peut donner lieu le présent Appel à la concurrence n'est valable, définitif et exécutoire qu'après avoir été approuvé par le Directeur Général de l'AMEE et visa du contrôleur d'Etat si c'est requis. L'attributaire recevra alors la notification de l'ordre de service pour commencer la prestation.

L'approbation du marché sera notifiée dans un délai maximum de soixante-quinze (75) jours à compter de la date d'ouverture des plis.

ARTICLE 18 : RESILIATION DU MARCHÉ

La résiliation du marché peut être prononcée dans les conditions et modalités prévues aux articles 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33 et 52 du CCAG-EMO.

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.

Pour les groupements, en cas de défaillance, de décès, de liquidation judiciaire, de redressement judiciaire, sans autorisation de continuer l'activité, ou de faute grave de l'un ou plusieurs membres du groupement, ceux-ci peuvent être exclus du marché suivant les procédures de résiliation du marché.

Dans ce cas, un avenant est passé pour fixer les conditions de la poursuite de l'exécution du marché par les membres restants du groupement éventuellement complété par de nouveaux membres en cas de nécessité de combler le manque de compétences dûment constaté après l'exclusion de certains membres du groupement.

Si des actes frauduleux, des infractions réitérées aux conditions de travail ou des manquements graves aux engagements pris ont été relevés à la charge du prestataire de services, l'AMEE, sans préjudice des poursuites judiciaires et des sanctions dont le prestataire de services est passible, peut par décision motivée, prise après avis de la Commission des Marchés, l'exclure temporairement ou définitivement de la participation aux marchés de son administration.

ARTICLE 19 : LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION

Le prestataire de services 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 prestataire de services 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.

Les intervenants dans les procédures de passation des marchés doivent tenir une indépendance vis-à-vis des concurrents et n'accepter de leur part aucun avantage ni gratification et doivent s'abstenir avec eux toute relation de nature à compromettre leur objectivité et leur impartialité.

Les membres des commissions et toute personne appelée à participer aux travaux desdites commissions sont tenus de ne pas intervenir directement ou indirectement dans la procédure de passation des marchés publics, dès qu'ils ont un intérêt, soit personnellement, soit par personne interposée auprès des concurrents, sous peine de nullité des travaux desdites commissions (art 168 du décret n° 2-12-349 du 8 jourmada I 1434 (20 mars 2013) relatif aux marchés publics).

ARTICLE 20 : DELAI ET LIEU D'EXECUTION

20.1. Délai d'exécution :

Le futur marché sera conclu pour une durée d'une année allant du lendemain du jour de la notification de l'ordre de service prescrivant le commencement des travaux. Il sera renouvelable par tacite reconduction pour une période maximum de trois années.

Le délai d'exécution courent à partir du lendemain de la date notification de ou des ordres de service prescrivant le commencement de la réalisation de services y afférents ou de la date prévue par lesdits ordres de services.

Toutefois, chacune des parties peut mettre fin à son engagement en donnant congé à l'autre. La partie diligente doit notifier un préavis d'un (1) mois à l'autre par lettre recommandée avec accusé de réception.

20.2. Lieu d'exécution :

- Siège de l'AMEE Angle Av Anakhil, Av Ben Barka, Hay Riad, Espace les Patios, Rabat
- Représentation de l'AMEE à Marrakech, Rue El Machaâr El Haram, Issil

ARTICLE 21 : PERSONNE CHARGÉE DU SUIVI DE L'EXECUTION DU MARCHE

Le maître d'ouvrage peut désigner un agent qui sera chargé du suivi de l'exécution du marché ; Le nom ou la qualité de cette personne sera notifié au prestataire de services.

ARTICLE 22 : CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES DES PRESTATIONS

L'AMEE recherche à travers cet appel d'offres l'externalisation du support et de la maintenance de son parc informatique dans l'objectif d'avoir les niveaux de services requis pour :

- Maintenir l'infrastructure toujours opérationnelle
- Prévenir les pannes et incidents matériels et logiciels, les situations d'interruption de services, ...
- Gérer l'évolution de cette infrastructure conformément aux règles de l'art et aux innovations technologiques en vigueur.

Le maintien en état opérationnel de l'infrastructure doit prendre en charge :

- L'intervention de personnes compétentes et dans les délais contractuels pour la résolution des incidents liés au parc informatique. Les interventions doivent être selon un processus conforme aux règles de l'art en vigueur (ITIL). Ce processus doit être tracé, monitoré et accessible par un service hotline dédié pour ensuite déclencher la procédure de traitement et de résolution d'incidents déclarés et d'en fournir les rapports et les tableaux de bord correspondants. L'accès en ligne au système de gestion des incidents doit être donné à l'AMEE pour consultation et suivi en temps réel des statuts des incidents.
- La maintenance corrective et préventive,
- Le support technique (numéros d'appels, prise en main à distance, etc.),

La gestion de l'évolution de l'infrastructure englobe :

- L'exploitation et l'analyse des statistiques liées aux incidents traités,
- L'élaboration d'actions permettant l'éradication d'incidents récurrents et l'amélioration de la performance,
- Le conseil par rapport aux prérequis des évolutions éventuelles du parc informatique,
- Les services à acquérir se traduisent principalement par l'intervention de moyens humains qualifiés pour des opérations de résolution d'incidents, de remplacement, de réparation d'équipements matériels et logiciels faisant partie de l'infrastructure du parc informatique.
- Le détail des prestations demandées est décrit ci-dessous,
- Le maintien en condition opérationnelle du parc informatique,
- La résolution des incidents sur site, par messagerie et par téléphone à la demande de l'AMEE.
- Le soumissionnaire doit disposer d'un service hotline lui permettant de recevoir les déclarations d'incidents par fax, email ou téléphone. Le soumissionnaire est tenu d'expliquer dans son offre l'organisation, les moyens humains et techniques mis en place pour la gestion, le suivi et la résolution des incidents.

Maintenance préventive :

L'entretien préventif est réalisé lors des visites trimestrielles sur les sites de l'AMEE (le siège principale à Rabat et la représentation à Marrakech) et permettra de maintenir le niveau de performance des équipements objet de cette consultation ainsi que de garantir le bon fonctionnement des installations. Il comprend les mises au point nécessaires et le remplacement des pièces hors usage.

Lors des opérations de maintenance préventive, le prestataire répare ou remplace le matériel défectueux. De ce fait, ces visites pourront être prolongées, si nécessaire, sans aucun frais supplémentaires, notamment dans le cas d'opérations spéciales telles que la mise à niveau technique du matériel.

Si la durée prévue pour la maintenance préventive venait à être dépassée, le titulaire s'engage à opérer en dehors de l'horaire normal et ce, sans facturation supplémentaire.

Ainsi et par le biais d'actions proactives et mesures préventives définies en commun accord avec l'AMEE et en conformité avec les exigences des constructeurs des équipements objets de la présente maintenance, le prestataire doit assurer :

- La détection et surveillance des problèmes,
- L'identification et enregistrement des problèmes,
- La classification des problèmes,
- L'investigation et diagnostic des problèmes,
- La demande de changement et/ou résolution et fermeture des problèmes.
- En commun accord avec l'AMEE, cette action comprend :
 - ✓ L'installation des patches correctifs des logiciels L'identification des risques de dysfonctionnement et les améliorations liées à l'évolution du système ou de la normalisation,
 - ✓ La réinstallation des systèmes d'exploitation, la restauration des configurations d'origine et le bon fonctionnement du matériel,
 - ✓ Le paramétrage du matériel et des logiciels,
 - ✓ Le diagnostic des équipements si nécessaire en utilisant des outils appropriés pour assurer un bon fonctionnement du matériel,
 - ✓ L'analyse de l'environnement et des journaux des événements,
 - ✓ La sauvegarde et restauration des configurations des différents équipements,
 - ✓ L'élaboration et la mise à jour régulière de l'inventaire des équipements,
 - ✓ L'identification des risques de dysfonctionnement et les améliorations liées à l'évolution du système ou de la normalisation,
 - ✓ Le nettoyage physique pour l'enlèvement de la poussière en utilisant des produits appropriés, avec une fréquence d'une fois par trimestre.
- Ces différentes opérations rentrant dans le cadre de la maintenance préventive et proactive doivent faire l'objet d'un rapport régulier à présenter à l'AMEE en vue d'anticiper des situations de risques insupportables.

Maintenance curative :

Elle a pour objet la remise en état de fonctionnement des éléments du parc informatique (Matériels et logiciels) suite à une défaillance partielle ou totale ou à l'inaptitude à accomplir la fonction requise. Cette maintenance porte sur tous les composants matériels et logiciels définis dans le périmètre de la prestation.

Le titulaire du marché interviendra sur demande de l'AMEE pour tout incident ou arrêt affectant la bonne marche du parc informatique.

Le titulaire doit donner l'accès à son système de gestion d'incidents à l'AMEE en consultation afin de suivre en temps réel leur situation.

Le titulaire doit s'engager à assurer sur les deux sites de l'AMEE (le siège principal à Rabat et la représentation à Marrakech) les prestations de services décrites ci-après :

- Réparation de tout incident hardware ou software lié aux composantes du parc informatique faisant partie du périmètre du projet,
- Les pièces de rechange sont à la charge du titulaire. Toutes les pièces de rechange, jugées défectueuses, seront remplacées par des pièces d'origine en bon état de fonctionnement y compris les chargeurs et les batteries des PCs portables, les fours des imprimantes

Le titulaire du marché devra procéder au remplacement provisoire de l'équipement défectueux en cas d'impossibilité de réparation dans les délais contractuels définis plus tard dans ce document. Le matériel remplacé doit avoir les mêmes caractéristiques et performances ou supérieures. Dans le cas où ce remplacement deviendrait définitif en raison de l'impossibilité de réparation en atelier, le titulaire en informera l'AMEE par écrit.

A l'issue de chaque intervention sur site, une fiche d'intervention doit être remplie par le titulaire indiquant la date, l'heure, la nature de l'incident ainsi que les opérations effectuées.

Stock de rechange

Le titulaire doit s'engager sur la mise à disposition de l'AMEE, un stock de matériel de rechange destiné à réaliser les interventions d'urgence en attendant la résolution définitive des incidents liés au parc informatique.

Le soumissionnaire doit présenter dans son offre, une attestation de la disponibilité d'un stock initial de pièces de rechanges de première urgence pour l'ensemble des matériels et équipements relatifs au marché en question pour chaque année ou bien pour toute la durée du marché reconductible (trois ans)

Détail des matériels objets de la prestation de maintenance

La liste du matériel informatique objet du contrat de maintenance est la suivante :

A- Matériels Réseau et Serveurs:

N° Art	Désignations	Qté
1	Armoire 43U	01
2	Armoire 43U	01
3	Armoires réseaux 14U	03
4	Coffret Info 6U	01
5	Armoire Rack Digitus 42U	01
	TOTAL Armoire	07
1	Onduleur APC 5KVA/4Kw (Nouvelle Acquisition)	01
2	Onduleur APC 5KVA/4Kw (Nouvelle Acquisition)	01
3	Onduleur APC Smart –UPS 5kva Rack	01
4	Onduleur Smart UPS APC 5KVA / 4KW Format Rackable	01
	TOTAL Onduleur	04

1	Serveur Rack IBM x3650 M3	01
2	Serveur Tour IBM x3400 M3	01
3	Serveur HP proliant ML350	01
4	Serveur Fujitsu Siemens Primergy TX 300 S2	01
5	Serveur Lenovo System X3650 M58 Processor E-2643 V4 Marrakech	01
6	Serveur IBM System X3650 M4 BD Rabat	01
7	Serveur Lenovo System x3650 M5 (acquisition 2018)	01
8	Serveur SR550 7X04A06AC1 2018	01
	TOTAL Serveur	08
1	Switch Cisco Catalyst 2960 24 ports (2012)	02
2	Switch Cisco Catalyst 2960 48 ports (2012)	01
3	D-Link's DGS-1100 24 ports 1Gbits 19" (2013)	04
4	Switch TEG-S16g 16 ports 1Gbits 19" Trendnet	02
5	Switch TEG-S24g 24 ports 1Gbits 19" Trendnet	03
6	Switch Cisco Catalyst 2960 Plus Switch Ethernet de 48 Ports (Acquisitionn2018)	02
7	Ecran rackable HP	02
9	Switch Cisco Catalyst 2960 Plus Switch Ethernet de IWS-C2960+24TC -S 24 Ports (Acquisitionn2018)	10
	Total Switch / Routeur / Divers	26
1	Firewall ASA 5520 Appliance montable en Rack	02
2	Baie de stockage rackable IBM System Storage DS3524	01
3	Point d'Accès 300 Mbits 802.11n/g/b TEW-638 APB (Trendnet)	05
3	Point d'accès Wifi intégré Airepoint 1600	08
4	Load Balancing Routeur 4 ports Wan TL-R470T+ (TP-LINK)	01
5	Lecteur auto loader LTO3 HP StorageWorks	01
6	Routeur ADSL filaire Cisco 2921	02
7	switch KVM HP	02
8	Etiqueteuse Electronique Brother P-Touch. 2730 VP	01
9	Ecran plat Dell P2214H	09
10	Cisco 2960 plus WS-C2960+24TC-S 2018	02
11	Cisco 2960 plus WS-C2960+48TC-S 2018	02
12	Cisco Aironet 1852I AIR-AP1852I-E-K9 2018	05
13	Firewall FrtiGate 201E FG-201E-BDL	02
	TOTAL Divers	43
1	Connexions fibre optique	01
2	TP-Link MC110CS Convertisseur Fibre Optique MonoMode SC 100 FX	02
	TOTAL fibre optique	03
N° Art	Désignations	Qté
1	Equipement de partage de charge (cumul de plusieurs liaisons Internet) Xroads Networks, Total link Control	01
2	Routeur ADSL Cisco 1921 Modular Router	02
	TOTAL	03

B- Imprimantes et Photocopieurs:

N° Art	Désignations	Qté
1	Photocopieuse trieuse	01
2	Photocopieuse Bizhub KONICA MINOLTA 163	01
3	HP LaserJet Pro 400 color M451dw	01
4	HP Color LaserJet Pro MFP M177fw	01
5	Imprimante Zebra GK420	01
6	Scanner Portable Symbol DS4308 Zebra	01
7	Imprimante Xerox 6505	01
	TOTAL	07

C- MFP:

N° Art	Désignations	Qté
1	Toshiba STUDIO 3550cSE	04
2	Xerox WorkCentre 7845 Multifonction	01
3	Xerox WorkCentre 7535 Multifonction	01
4	Imprimante HP Color Entreprise Laserjet MFP M681	01
5	MFP E-STUDIO 3505AC Couleur A3 / A4 PPM 3 in 1	02
6	MFP Toshiba e-Studio 4505AC 2018	02
7	Xerox Versalink B7030, 2018	02
	TOTAL	13

D- Ordinateurs de bureau :

1	Station de Travail Professionnel Precision T1650	01
2	Apple iMac All-in-one	01
3	Ordinateur de bureau APPLE iMac 27" 5K Retina (acquisition 2018)	01
4	Ordinateurs de Bureau Dell OptiPlex 3010 DT	26
5	Ordinateurs de Bureau HP Elite 7500 Series MT	01
6	Ordinateurs de Bureau Dell OptiPlex 9020 SFF	38
7	Ordinateur de bureau Optiplex 7050	08
	TOTAL	76

E- Scanner :

N° Art	Désignations	Qté
1	Scanner Kodak Scan Mate i1150	02
2	Scanner HP Scanjet 2749A	02
3	scanner HP ScannerJet PRO 4500 fn1	02
4	Scanner Fujitsu ScansSnap S1300i	02

TOTAL

08

A- Ordinateurs Portables :

N° Art	Désignations	Qté
1	Ordinateur portable MacBook Pro	08
2	Ordinateur portable MacBook Pro Air	02
3	Ordinateur portable MacBook Pro 12	02
4	Ordinateur portable HP ProBook 4310s	04
5	Ordinateur portable HP Elite Book 8470p	06
6	Ordinateur portable DELL Latitude E6520	02
7	Ordinateur portable Dell Latitude E5430	11
8	Ordinateur portable Dell Latitude E6330	09
9	Ecran Eizo 27"	01
10	Ordinateur Dell Latitude 3470 i5-6200DU	02
11	Ordinateur portable MacBook Pro Touch bar 15 pouces	01
12	Ordinateur portable MacBook Pro 15 pouces Retina	01
13	Ordinateur portable HP ProBook 4510s	03
14	Ordinateur portable Latitude E5570	02
15	Ordinateur portable MacBook 12 pouces Space Gray	01
16	Ordinateur portable Dell Latitude E6440	04
17	Ordinateur portable MacBook Air	01
18	Toshiba Z10T – A – 140 (ultraportable)	01
19	Ordinateur portable Fujitsu NoteBook LifeBook U937 (acquisition 2018) Type LifeBook	15
20	Ecran Dell Ecran Tactile P2418HT Taille 23,8 pouces	01
21	Ordinateur portable Apple Mac Book	01
22	Ordinateur portable BNX37001C XPS 13 9370 2018	05
23	Ordinateur portable Dell Latitude 7490 2018	05
24	MacBook Pro 15 MPTU2FN/A 2018	01
25	Ordinateur portable Dell Latitude 5490 2018	05
26	Ecran Dell P2417H 2018	10
TOTAL		104

N° Art	Désignations	Qté
1	Tablette Ipad pro 10.5 Pouces 256 Go Wifi	15
2	Tablette Samsung TAB S3	08
TOTAL		23

N° Art	Désignations	Qté
--------	--------------	-----

1	Vidéoprojecteur Epson Rabat	02
2	Vidéoprojecteur Epson Marrakech	02
3	Vidéoprojecteur Epson EH-TW5600	03
	TOTAL	07

N° Art	Désignations	Qté
1	Ecran de Projection Rabat	02
2	Ecran de Projection Marrakech	02
	TOTAL	04

N° Art	Désignations	Qté
1	Système de visioconférence Codec C40 / CTS-C40CODEC-K9 et Profile 55 in w C40 CTS-P55C40-K9 (Rabat et Marrakech)	02
	TOTAL	02

N° Art	Logiciels
1	Logiciels bureautiques Office 2013 et 2016 (O365)
2	Système d'exploitation postes utilisateurs 64 Bit, Windows 7 professionnel, Windows 10 professionnel pour les PC
3	Mac OS pour les MAC
4	Windows Server 2003, 2008 R2, 2012, 2016
5	Kaspersky file server

La mise en place d'une ressource sur site

Le prestataire de service est appelé de mettre à la disposition du Maître d'Ouvrage une (01) ressource dédiée sur site pour réaliser le support et le Helpdesk du parc informatique de l'AMEE et les entités concernées par cette prestation. Cette ressource doit être à temps plein à l'AMEE à Rabat du Lundi au Vendredi de 8h 30 à 17 h.

La mission principale de ce technicien est la suivante :

- Gestion, installation et maintenance du matériel informatique (postes informatiques, périphériques),
- installation des systèmes d'exploitation après formatage des disques avec la récupération des données, le paramétrage des logiciels de réseaux et des périphériques,
- Aide à la gestion, l'installation et la maintenance des logiciels,
- Assistance et support technique (matériel et logiciel) auprès des utilisateurs,
- Gestion des sauvegardes sur les applications et les serveurs internes,
- Présentation des ressources informatiques aux nouveaux utilisateurs,

- Sensibilisation des utilisateurs sur la sécurité informatique et sur les règles de bonnes pratiques,
- Gestion et maintenance des installations de vidéo-projection,
- Assistance et support technique auprès des utilisateurs pour l'utilisation des installations de vidéo projection.

Réception et enregistrement des incidents

C'est un point de contact unique qui doit être mis à la disposition de l'AMEE, pour assurer les tâches suivantes :

- Réception des appels en provenance du service « Help Desk » de l'AMEE. Ce point d'accès doit être unique et accessible,
- Enregistrement des incidents,
- Qualification et tentative de résolution en ligne et/ou déclenchement du processus de gestion des incidents,
- Coordination avec les différents intervenants dans la gestion des incidents,
- Communication et information destinées aux membres du Help Desk de l'AMEE tout au long de la vie de l'incident,
- Suivi des dossiers jusqu'à leur fermeture,
- Notifier l'AMEE et l'utilisateur par la clôture de l'incident,
- Gestion des incidents

Dans le cas où l'incident n'est pas résolu en ligne, le prestataire doit veiller à :

- L'investigation et diagnostic sur la base des données collectées et/ou reçues par le Help Desk de l'AMEE,
- La résolution et remise en service par une intervention sur site,
- Le remplacement du matériel en panne par un autre de performance équivalente ou supérieure si l'incident persiste,
- Le renseignement des données concernant l'incident,
- La communication avec le Help Desk de l'AMEE,
- L'accès en ligne par l'AMEE à l'application de gestion des incidents du titulaire.

A noter que le processus de résolution des incidents doit respecter les délais exigés et explicités dans ce document.

Moyens de communications

Le prestataire doit fournir un point de contact unique pour tous les appels et les requêtes. A cette fin, il doit mettre à la disposition de l'AMEE plusieurs moyens d'accès et de communication.

Ces différents moyens sont comme suit :

- Le téléphone : comme moyen principal pendant les heures de travail et avec un nombre suffisant de téléopérateurs et de lignes pour faire face aux éventuels surcharges d'appels. Pendant les heures de fermeture, ou lors de saturation de la capacité de réponse directe, il

est nécessaire de prévoir un répondeur automatique avec possibilité d'enregistrement et/ou aiguillage vers d'autres moyens,

- E-mail : avec une adresse électronique unique,
- Le fax : dans le cas de la nécessité de garder une trace, ou pour l'envoi de données et de renseignements complémentaires.
- Ce même point de contact doit offrir la possibilité à l'AMEE aussi bien d'ouvrir les incidents, de suivre leur état, que de trouver en ligne le premier niveau d'assistance.
- Horaires de disponibilité

Le point de contact doit permettre au Help Desk de l'AMEE de transmettre ses demandes et requêtes selon les horaires de travail de l'AMEE. Pendant les heures de travail, le point de contact du prestataire doit être opérationnel, pour répondre au téléphone et déclencher le processus de gestion d'incidents.

L'horaire de travail adopté par l'AMEE est du Lundi au Vendredi de 8h 30 à 16h30.

Toute intervention sur les serveurs des bases de données nécessitant un redémarrage doit être effectuée en dehors de l'horaire de travail. Les horaires de ramadan appliqués à l'AMEE doivent être respectés par le titulaire.

Catégories d'incidents

Les incidents surgissant au niveau de la plateforme peuvent être classifiés à priori selon une échelle de priorisation et de sévérité à 2 niveaux. La définition de chaque niveau est en relation avec l'impact direct que peut avoir l'incident sur les activités de l'AMEE.

- Les incidents classés en priorité 1 concernent toute la plateforme centrale installée dans le Data Centre du siège et de la représentation de l'AMEE à Marrakech. Il s'agit des routeurs, les switches, les serveurs principaux et AD, ainsi que le firewall...
- Les incidents classés en priorité 2 concernent tout le reste, à savoir, les postes utilisateurs, les câbles, les prises réseaux etc.

Délais d'intervention

Le délai d'intervention est compté à partir de la date et heure de l'enregistrement comme elles sont définies plus haut. Ainsi, une fois l'incident enregistré, l'intervention pour sa résolution doit débuter selon le tableau des niveaux de service ci-dessous :

PRIORITE 1	PRIORITE 2
Moins de 4 heures	Moins de 8 heures

Résolution de l'incident

A partir de l'heure d'enregistrement de l'incident, ce dernier doit être clôturé selon les détails présentés dans le tableau suivant :

PRIORITE 1	PRIORITE 2
Moins de 24 heures	Moins de 48 heures

Dans le cas où la résolution de l'incident nécessite un remplacement de l'équipement, le nouvel équipement doit être de configuration au moins similaire à celui retiré.

Correction des anomalies détectées par le maître d'ouvrage

Lorsque le maître d'ouvrage détecte une anomalie de fonctionnement des logiciels licenciés, ou lorsqu'après application des consignes d'utilisation contenues dans la documentation technique, le logiciel ne réagit pas de la manière attendue, il en informe le prestataire, qui intervient pour assister le maître d'ouvrage dans la réalisation du compte rendu de l'anomalie diagnostiquée.

Si le diagnostic conclut que l'anomalie est due à la version en cours du logiciel, le prestataire doit définir et mettre en œuvre, pour l'anomalie détectée, soit un procédé de rectification, soit des procédés de correction temporaire ou de solutions d'urgence de contournement lorsque la rectification définitive exige des délais longs de mise en œuvre qui risquent de gêner l'exploitation, soit un procédé de neutralisation permettant d'éliminer les conséquences de l'anomalie détectée.

Si une anomalie est due à une erreur de la documentation, le prestataire doit corriger et mettre à jour cette documentation. Si le logiciel est inutilisable, le prestataire prend toutes les mesures qui sont à sa disposition dans le but de résoudre sur place l'anomalie en rectifiant l'erreur ou en mettant en œuvre une solution de contournement.

Corrections des anomalies détectées par le prestataire

Lorsque le prestataire corrige une anomalie de fonctionnement du logiciel sur un système similaire à ceux installés chez le maître d'ouvrage, il en informe ce dernier et met en œuvre, à titre préventif, les définitives ou provisoires mises au point. Le Maître d'Ouvrage lui signalera immédiatement tout dérangement qu'il viendrait à constater dans le fonctionnement de l'ensemble des équipements. Le prestataire assure le remplacement systématique de l'équipement en panne par un matériel équivalent de même marque et de performances similaires ou meilleures et ce, pendant la période de réparation.

Assistance technique

Le prestataire doit apporter une assistance technique nécessaire aux administrateurs des systèmes pour leur permettre de mener à bien leurs opérations d'optimisation et de modification de la configuration initiale. Le prestataire interviendra dans le cadre de mission dont le contenu et la durée sont arrêtés en commun accord avec le maître d'ouvrage. Chaque mission fera l'objet d'un rapport détaillé qui sera soumis à l'approbation du maître d'ouvrage.

Réunions de coordination

Des réunions périodiques semestrielles de coordination seront tenues entre les représentants du titulaire et ceux du maître d'ouvrage au cours desquelles seront discutés tous les problèmes relatifs à l'exécution du présent marché.

En cas de situation critique, des réunions exceptionnelles peuvent être provoquées à la demande de l'une des deux parties.

Les réunions de coordination seront sanctionnées par des PV et, éventuellement, assorties de plans d'actions sous forme de recommandations et des plannings de réalisation. Les deux parties prendront alors les dispositions nécessaires pour l'application des dites recommandations.

Documents à fournir par le prestataire :

- **Reporting**

Un reporting trimestriel doit être produit sous forme de rapports détaillés (portant principalement sur une synthèse des interventions de maintenance préventive et corrective incluant le bilan des pièces de rechange remplacées).

- **Rapport annuel**

A la fin de chaque année, le prestataire établira un rapport annuel sous forme de mémoire descriptif et justificatif de toutes les interventions effectuées. Il sera joint à ce rapport les recommandations techniques d'amélioration du parc informatique.

Le dernier règlement ne sera effectué au prestataire qu'après la présentation de ce rapport qui doit intervenir dans un délai maximal de 15 jours avant l'achèvement de l'exercice en cours.

- **Rapport d'entretien**

Le prestataire de maintenance doit tenir à jour un rapport d'entretien permettant d'y trouver la date et la nature des changements qui auraient été apportés aux appareils, les dates et le résultat des dernières visites, l'indication des incidents qui se seraient produits. Le Maître d'Ouvrage pourra, à sa demande, prendre connaissance des dossiers tenus par le prestataire.

ARTICLE 23 : MODIFICATION ET ADJONCTIONS

Si l'AMEE désire faire procéder à des modifications standard ou à des adjonctions aux équipements objet du présent marché, le titulaire du marché s'engage à opérer ces changements sous réserve

qu'ils n'affectent pas le fonctionnement normal des équipements.

Aussi, l'Agence se réserve le droit d'insérer ou retirer un matériel du contrat de maintenance, suivant qu'il s'agisse d'un matériel arrivant en fin de garantie constructeur (à insérer) ou d'un matériel à réformer (à retirer). Dans tous les cas, le nombre d'équipements ne peut dépasser celui du marché.

Dans le cas d'augmentation du nombre de matériels, un avenant pourra être signé en commun accord avec le prestataire.

ARTICLE 24 : MODALITES ET DISPONIBILITE DU SERVICE

Délai d'intervention :

Le délai d'intervention, à compter de la date et l'heure de la réception de déclaration, ne doit pas dépasser 4 heures.

La déclaration de la panne (l'incident) sera faite par l'AMEE par l'un des moyens de communications cité ci-après.

Délai de réparation

Au bout d'une assistance à distance non concluante, l'intervention doit s'opérer sur les lieux.

Le délai de réparation, dans ce cas, est le temps moyen nécessaire au technicien du titulaire du marché après son arrivée sur le lieu où le matériel et le logiciel sont défectueux. Ce délai varie en fonction de la nature de la panne et est évalué à quatre (4) heures en moyenne.

Exceptionnellement, ce temps pourra être majoré du délai d'acheminement des pièces de remplacement en provenance du local du prestataire, sans que ce délai puisse dépasser quarante-huit (48) heures à compter de la date et l'heure de la réception de l'appel, de la télécopie ou du mail de l'AMEE.

ARTICLE 25 : CONFIDENTIALITE

Le titulaire du marché devra se considérer comme lié par une obligation de discrétion absolue en ce qui concerne toutes les informations et données dont il pourrait avoir connaissance.

Tout manquement à cette obligation au cours du contrat, constituerait une faute grave pouvant justifier la résiliation de ce dernier.

ARTICLE 26 : OBLIGATIONS DE L'AMEE

Pendant l'exécution du contrat, l'AMEE s'oblige à :

- Placer les équipements dans un environnement géographique, physique et technique conforme aux réglementations en vigueur,
- Permettre un libre accès des représentants du contractant aux équipements, pendant les heures d'intervention,

- assurer la présence d'un au moins de ses employés ou préposés pendant l'exécution de chaque opération de Maintenance,
- mettre à la disposition du contractant les moyens nécessaires lui permettant l'exécution de la maintenance, et notamment : l'accès à un poste téléphonique, la fourniture de courant électrique, la relation avec un correspondant technique de l'AMEE,

ARTICLE 27 : OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Dans le cadre de l'exécution du présent Marché, Le Prestataire s'engage à :

- Exécuter les prestations dans les règles de l'art, selon des normes et standards professionnels élevés,
- Garantir un niveau de performance de la prestation et réaliser le Reporting pour un meilleur suivi de la qualité du service,
- Garantir une politique de sécurité du système d'information en analysant les menaces à partir des informations provenant des systèmes d'exploitation, en proposant les mesures structurelles, dissuasives ou préventives à mettre en œuvre,
- Maintenance et dépannages sur le réseau,
- Exécuter auprès du Maître d'Ouvrage une action de conseil et de mise en garde conformément aux normes et usages en vigueur dans la profession,
- Respecter les règles de sécurité et de confidentialité édictées par l'AMEE et destinées à assurer la sécurité physique et la confidentialité des ressources informatiques appartenant à l'AMEE et confiées au prestataire (données, fichiers, programmes ...);
- Tenir l'AMEE régulièrement informé des événements ou circonstances affectant, le cas échéant, le contenu, la continuité, la qualité des prestations,
- Le Prestataire apporte tout le soin et la diligence nécessaires à l'exécution des Prestations. A ce titre, le Prestataire reconnaît être tenu à une obligation de résultat et de conseil vis-à-vis du Maître de l'Ouvrage,
- Le personnel du Prestataire est appelé à travailler dans les locaux mis à sa disposition par le Maître de l'ouvrage et de se conformer au règlement intérieur en vigueur du Maître de l'Ouvrage, qui lui aura été communiqué au préalable.

ARTICLE 28 : LIMITES DE LA MAINTENANCE

Sont expressément exclues de la maintenance les prestations suivantes :

- la réparation de dommages, avaries, pannes ou désordres dus à un environnement géographique, physique ou technique non conforme aux normes et réglementations applicables notamment en matière de sécurité, d'un accident (y compris incendie et dégâts des eaux), d'une mauvaise utilisation, d'une négligence, d'une défaillance même momentanée dans la fourniture des énergies ou fluides nécessaires au bon fonctionnement des équipements,
- l'intervention sur des matériels ne figurant pas dans la liste des équipements.

- la modification technique des équipements,
- la peinture extérieure
- le déménagement et la réinstallation de tout ou partie des équipements,
- la fourniture et l'installation d'accessoires destinés aux équipements ainsi que le remplacement des éléments consommables.

ARTICLE 29 : REPRESENTATION DU PRESTATAIRE

Pendant toute la durée d'exécution du marché, le titulaire du marché devra désigner un représentant capable de le représenter et muni des pouvoirs nécessaires pour assurer tout le suivi du projet ainsi que le règlement des comptes. Il doit aussi désigner les correspondants techniques ainsi que l'objet et le planning de leurs interventions.

ARTICLE 30 : PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE, CONDITIONS DE TRAVAIL, IMMIGRATION AU MAROC

Les formalités de recrutement et de paiement des employés sont celles prévues par les dispositions de l'article 19 du CCAG-EMO.

ARTICLE 31 : RECEPTION DU MARCHE

▪ RECEPTION PROVISOIRE

A la fin de chaque trimestre, la réception des prestations exécutées se fera conformément aux dispositions de l'article 47 du CCAG-EMO. Le maître d'ouvrage s'assurera en présence du prestataire de services de la conformité des prestations de services aux spécifications techniques du marché et prononcera la réception provisoire.

Cette réception sera sanctionnée par l'établissement d'un procès-verbal de réception provisoire.

S'il constate que les prestations de services présentent des insuffisances ou des défauts ou ne sont pas conformes aux spécifications du marché, le prestataire de services procédera aux réparations et rectifications nécessaires conformément aux règles de l'art. A défaut, la réception ne sera pas prononcée, et le délai d'exécution ne sera pas prorogé pour autant.

▪ RECEPTION DEFINITIVE

A la fin de chaque exercice une réception définitive sera prononcée

ARTICLE 32 : MESURE DE SECURITE

Le prestataire s'engage à respecter les mesures de sécurité conformément aux dispositions de l'article 24 du CCAG-EMO.

ARTICLE 33 : FRAIS DE TIMBRES ET D'ENREGISTREMENTS

La société attributaire doit acquitter les droits de timbre et d'enregistrements du présent marché, tels qu'ils résultent des lois et règlements en vigueur.

ARTICLE 34 : REGLEMENT DES DIFFERENDS ET LITIGES

Si, en cours d'exécution du marché, des difficultés, différends ou litiges surviennent avec le maître d'ouvrage et le fournisseur, ceux-ci s'engagent à les régler dans le cadre des stipulations des articles 52 à 55 du CCAG-EMO

Lorsque ces litiges ne sont pas réglés conformément aux dispositions du premier alinéa du présent article, ils sont soumis aux tribunaux compétents de Rabat.

ARTICLE 35 : 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 fournitures réalisées au Maroc dans le cadre du présent marché.

Lu et accepté sans réserve (manuscrite)

Signature :

CHAPITRE II :

AO n°16/2018

BORDEREAUX DES PRIX - DETAIL ESTIMATIF

OBJET : MAINTENANCE ANNUELLE PIERCE ET MAIN D'OEUVRE

Article	Unité	Qte	Prix Unitaire annuel HT en Dhs	Prix Total annuel HT en
La mise en place d'une ressource sur site	Forfait	1		
Maintenance Annuelle pièce et Main d'œuvre concernant le Matériel et logiciel indiqué sur le CPS	Forfait	Forfait		
Montant Annuel HT				
TVA 20%				
Montant Annuel TTC				

Arrêté le présent détail estimatif à la somme de HT soit
..... TTC (en chiffres et en lettres)

ROYAUME DU MAROC

AGENCE MAROCAINE POUR L'EFFICACITE ENERGETIQUE

APPEL D'OFFRES OUVERT SUR OFFRES DE PRIX N°16/2018

POUR LA PASSATION D'UN MARCHÉ RECONDUCTIBLE RELATIF A L'ENTRETIEN
ET LA MAINTENANCE (PIECES ET MAIN D'ŒUVRE) DU PARC INFORMATIQUE ET
DES EQUIPEMENTS RESEAUX A USAGE INFORMATIQUE

DU 27.11.2018

« REGLEMENT DE LA CONSULTATION »

Il est passé en application des dispositions de l'alinéa 2 du paragraphe 1 de l'article 16 et du paragraphe 1 de l'article 17 et de l'alinéa 3 du paragraphe 3 de l'article 17 du décret n°02-12-349 du 8 jourmada I 1434 (20 mars 2013) relatif aux marchés publics.

ANNEE 2018

Sommaire

- ARTICLE 1 : **Objet du règlement de consultation**
- ARTICLE 2 : **Répartition en lots**
- ARTICLE 3 : **Maître d'ouvrage**
- ARTICLE 4 : **Conditions requises des concurrents**
- ARTICLE 5 : **contenu et présentation des dossiers des concurrents**
- ARTICLE 6 : **Composition du dossier d'appel d'offres**
- ARTICLE 7 : **Modification dans le dossier d'appel d'offres**
- ARTICLE 8 : **Retrait des dossiers de la consultation**
- ARTICLE 9 : **Communication d'information des concurrents**
- ARTICLE 10 : **Monnaie des prix de l'offre**
- ARTICLE 11 : **Langues**
- ARTICLE 12 : **Contenu et présentation des dossiers des concurrents**
- ARTICLE 13 : **Dépôt des plis des concurrents**
- ARTICLE 14 : **Retrait des plis**
- ARTICLE 15 : **Délai de validité des offres**
- ARTICLE 16 : **Lieu de réalisation**
- ARTICLE 17 : **Critères d'évaluation des offres des concurrents**
- ARTICLE 18 : **Critères de jugement des offres.**
- ARTICLE 19 : **Evaluation des offres excessives et anormalement basse**
- ARTICLE 20 : **Visite des lieux**

ARTICLE 1 : OBJET

Le présent règlement de consultation concerne l'appel d'offres ouvert sur offres de prix n°16/2018 ayant pour objet l'entretien et la maintenance (pièces et main d'œuvre) du parc informatique et des équipements réseaux à usage informatique.

Les lieux d'exécution des prestations objet du présent appel d'offres sont:

- Siège de l'AMEE à Rabat, Espace les Patios, angle avenue Anakhil et avenue Mehdi Benbarka, Hay Riad.
- Représentation de l'AMEE à Marrakech Rue El Machaâr El Haram, Issil.

Il est établi en vertu des dispositions de l'article 18 du Décret n°02-12-349 du 8 jourmada I 1434 (20 mars 2013) relatif aux marchés publics.

Les prescriptions du présent règlement ne peuvent en aucune manière déroger ou modifier les conditions et les formes prévues par le Décret n°02-12-349 précité. Toute disposition contraire au Décret n°02-12-349 est nulle et non avenue. Seules sont valables les précisions et prescriptions complémentaires conformes aux dispositions de l'article 18 et des autres articles du Décret n°02-12-349.

ARTICLE 2 : Répartition en lots

La présente consultation concerne un marché lancé en lot unique.

ARTICLE 3 : Maître d'ouvrage

Le maître d'ouvrage du marché qui sera passé suite au présent Appel d'Offres est : l'Agence Marocaine pour l'Efficacité Energétique – AMEE.

ARTICLE 4 : Conditions requises des concurrents

Conformément aux dispositions de l'article 24 du décret n°2-12-349:

1/ Seules peuvent participer à la présente consultation les personnes physiques ou morales qui :

- justifient des capacités juridiques, techniques et financières requises;
- sont en situation fiscale régulière, pour avoir souscrit leurs déclarations et réglé les sommes exigibles ou, à défaut de règlement, constitué les garanties jugées suffisantes par le comptable chargé du recouvrement;
- sont affiliées à la CNSS ou à un régime particulier de prévoyance sociale et souscrivent régulièrement leurs déclarations de salaire auprès de cet organisme.

2/ Ne sont pas admises à participer à la présente consultation:

- les personnes en liquidation judiciaire ;
- les personnes en redressement judiciaire, sauf autorisation spéciale délivrée par l'autorité judiciaire compétente.
- Les personnes ayant fait l'objet d'une exclusion temporaire ou définitive prononcée dans les conditions fixées par l'article 159 du décret n°2-12-349 ;

- Les personnes qui représentent plus d'un concurrent dans le présent appel d'offres ;
- Les personnes visées à l'article 22 de la loi n° 78-00 portant charte communale promulguée par le dahir n° 1-02-297 en date du 25 rajeb 1423 (3 octobre 2002) pour les marchés des communes ;
- Les personnes visées à l'article 24 de la loi n°79-00 relative à l'organisation des collectivités préfectorales et provinciales promulguée par le Dahir n°1-02-269 en date du 25 rajeb 1423 (3 octobre 2002) pour les marchés des préfectures et provinces ;

Les concurrents peuvent constituer des groupements pour présenter une offre unique. Le groupement doit être constitué conformément aux dispositions de l'article 157 du décret n° 2-12-349 du 20 mars 2013 relatif aux marchés publics.

Le groupement désignera un mandataire représentant les membres dudit groupement lors de la procédure de passation du marché, le cas échéant, et vis-à-vis du maître d'ouvrage lors de la phase d'exécution des travaux.

ARTICLE 5 : Justification des capacités et des qualités des concurrents

Conformément aux dispositions de l'article 25 du décret n°2-12-349, les concurrents sont tenus de présenter, outre le cahier des prescriptions spéciales paraphé et signé, les pièces suivantes :

A. Un dossier administratif comprenant :

A1. Pour chaque concurrent, au moment de la présentation des offres :

1. Une déclaration sur l'honneur en un exemplaire unique qui doit comporter les mentions prévus à l'article 26 du décret n° 2- 12-349 ;
2. L'original du récépissé du cautionnement provisoire ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire en tenant lieu, le cas échéant ;
3. Pour les groupements, une copie légalisée de la convention constitutive du groupement prévue à l'article 157 du décret n°2-12-349.

A2. Pour le concurrent auquel il est envisagé d'attribuer le marché, dans les conditions fixées à l'article 40 du décret n°2-12-349.

1. la ou les pièces justifiant les pouvoirs conférés à la personne agissant au nom du concurrent. Ces pièces varient selon la forme juridique du concurrent :

- S'il s'agit d'une personne physique agissant pour son propre compte, aucune pièce n'est exigée ;

- S'il s'agit d'un représentant, celui-ci doit présenter selon le cas :

- Une copie conforme de la procuration légalisée lorsqu'il agit au nom d'une personne physique;
 - Un extrait des statuts de la société et/ou le procès-verbal de l'organe compétent pour donner pouvoir selon la forme juridique de la société, lorsqu'il agit au nom d'une personne morale;
 - L'acte par lequel la personne habilitée délègue son pouvoir à une tierce personne, le cas échéant.
- 2 L'attestation ou sa copie certifiée conforme délivrée depuis moins d'un an par l'Administration compétente du lieu d'imposition certifiant que le concurrent est en situation fiscale régulière ou à défaut de paiement qu'il a constitué les garanties

prévues à l'article 24 du décret n°2-12-349. Cette attestation doit mentionner l'activité au titre de laquelle le concurrent est imposé ;

- 3 L'attestation de la CNSS ou sa copie certifiée conforme délivrée depuis moins d'un an par la Caisse Nationale de la Sécurité Sociale certifiant que le concurrent est en situation régulière envers cet organisme conformément aux dispositions de l'article 24 du décret n°2-12-349; ou de la décision du ministre chargé de l'emploi ou sa copie certifiée conforme à l'originale , prévue par le dahir portant loi n°1-72-184 du 15 jourmada II 1392 (27 juillet 1972) relatif au régime de sécurité sociale assortie de l'attestation de l'organisme de prévoyance sociale auquel le concurrent est affilié et certifiant qu'il est en situation régulière vis-à-vis dudit organisme.

La date de production des pièces prévues aux 2 et 3 ci-dessus sert de base pour l'appréciation de leur validité.

- 4 Le certificat d'immatriculation au registre de commerce pour les personnes assujettis à l'obligation d'immatriculation conformément à la législation en vigueur.
- 5 L'équivalent des attestations visées aux paragraphes 2,3 et 4 ci-dessus, délivrées par les administrations ou les organismes compétents de leurs pays d'origine ou de provenance pour les concurrents non installés au Maroc

A défaut de la délivrance de tels documents par les administrations ou les organismes compétents de leur pays d'origine ou de provenance, lesdites attestations peuvent être remplacées par une attestation délivrée par une autorité judiciaire ou administrative du pays d'origine ou de provenance certifiant que ces documents ne sont pas produit.

B. Un dossier technique comprenant :

- 1) Une note indiquant les moyens humains et techniques du concurrent, le lieu, la date, la nature et l'importance des prestations qu'il a exécutées ou à l'exécution desquelles il a participé
- 2) Au moins une (01) attestation de prestations similaires délivrées par les hommes de l'art sous la direction desquels lesdites prestations ont été exécutées ou par les bénéficiaires publics ou privés desdites prestations. Chaque attestation précise notamment la nature des prestations, le montant, les délais et les dates de réalisation, l'appréciation, le nom et la qualité du signataire ;

C. Une offre technique comprenant :

L'offre technique sera fournie sous support papier en trois exemplaires dont 1 original et 2 copies. Une copie de l'offre technique sous support CD/DVD est souhaitable.

1. Une note méthodologique descriptive des services de maintenance du concurrent indiquant notamment :
 - L'Organisation de la maintenance (Centre d'appel, Helpdesk processus, etc.) ;
 - Les modalités d'exécution des services de maintenance sur site : délais d'intervention, délais de résolution des incidents ;
 - Les moyens matériels (outillages et ateliers techniques), dont dispose le concurrent, à mettre en œuvre pour réaliser les prestations de maintenance.

2. Le CV et Diplômes du responsable de maintenance (chef de projet) que doit désigner le concurrent pour la réalisation des prestations objet du marché signés et datés par le concurrent et par l'intéressé
3. Les CV et diplômes des techniciens de maintenance appelés à réaliser les prestations objet du marché, signés et datés par le concurrent et par les intéressés.
4. Le CV de la personne mise en place sur site mentionnant les années d'expériences et les certificats (technicien permanent mis à la disposition de l'AMEE)
5. Le curriculum vitae de chaque membre de l'équipe affecté à la réalisation des prestations objet dudit appel d'offres
6. Joindre les bordereaux de la CNSS de la ressource sur site (3mois minimum)

D. Un dossier additif comprenant :

- a- Le cahier des prescriptions spéciales (CPS) signé à la dernière page avec la mention manuscrite « lu et accepté sans réserve » et paraphé sur toutes les pages ;
- b- Le présent règlement de consultation paraphé sur toutes les pages. La dernière page sera signée et cachetée avec la mention manuscrite « lu et accepté sans réserve ».

ARTICLE 6 : Composition du dossier d'appel d'offres

Conformément aux dispositions de l'article 19 du décret n° 2-12-349, le dossier d'Appel d'Offres comprend :

- Copie de l'avis d'appel d'offres;
- Un exemplaire du cahier des prescriptions spéciales ;
- Le modèle de l'acte d'engagement prévue à l'article 27 du décret n°2-12-349;
- Le modèle du bordereau des prix formant détail estimatif ;
- Le modèle de la déclaration sur l'honneur ;
- Le présent règlement de consultation d'Appel d'Offres.

ARTICLE 7 : Modification dans le dossier d'appel d'offres

Conformément aux dispositions du paragraphe 7 de l'article 19 du décret n° 2-12-349, les modifications qui seront introduites dans le dossier d'Appel d'Offres, sans changer l'objet du marché, seront communiquées à tous les concurrents ayant retiré ou ayant téléchargé ledit dossier et introduites dans les dossiers mis à la disposition des autres concurrents.

Ces modifications peuvent intervenir à tout moment à l'intérieur du délai initial de publicité.

Lorsque ces modifications nécessitent la publication d'un avis rectificatif, celui-ci doit être publié conformément aux dispositions de l'alinéa 1 du paragraphe 1-2 de l'article 20 du décret n° 2-12-349. dans ce cas, la séance d'ouverture des plis ne peut être tenue que dans un délai minimum de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de la dernière publication de l'avis rectificatif au portail des marchés publics et dans le journal paru le deuxième, sans que la date de la nouvelle séance ne soit antérieure à celle prévue par l'avis de publicité initial.

Les modifications introduites dans le dossier d'appel d'offres ne peuvent en aucun cas changer l'objet du marché

ARTICLE 8 : Retrait des dossiers de la consultation

Le dossier d'appel d'offres est mis gratuitement à la disposition des concurrents dans les bureaux indiqués dans l'avis d'appel d'offres dès la parution de ce dernier au premier journal et jusqu'à la date limite de remise des offres.

ARTICLE 9 : Communication d'information des concurrents

Conformément aux dispositions de l'article 22 du décret n° 2-12-349, tout concurrent peut demander au maître d'ouvrage, par courrier porté avec accusé de réception, par lettre recommandée avec accusé de réception, par fax confirmé ou par voie électronique de lui fournir des éclaircissements ou renseignements concernant les appels d'offres ou les documents y afférents. Cette demande n'est recevable que si elle parvient au maître d'ouvrage au moins sept (7) jours avant la date prévue pour la séance d'ouverture des plis.

Tout éclaircissement ou renseignement fourni par le maître d'ouvrage à un concurrent à la demande de ce dernier, doit être communiqué le même jour et dans les mêmes conditions aux autres concurrents ayant retiré ou ayant téléchargé le dossier d'appel d'offres et ce par lettre recommandée avec accusé de réception, par fax confirmé ou par voie électronique, il est également mis à la disposition de tout autre concurrent dans le portail des marchés publics et communiqué aux membres de la commission d'appel d'offres.

Les délais de communication des éclaircissements sont ceux définis au niveau de l'article 22 du décret 2-12-349.

ARTICLE 10 : Monnaie des prix de l'offre

Conformément à l'article 18 du décret n° 2-12-349, la ou les monnaies convertibles dans lesquelles le prix des offres doit être exprimé, lorsque le concurrent n'est pas installé au Maroc. Dans ce cas, pour être évaluées et comparées, les montants des offres exprimées en monnaie étrangère doivent être convertis en dirhams.

Cette conversion s'effectue sur la base du cours vendeur du dirham en vigueur, donné par Bank al-Maghreb, le premier jour ouvrable de la semaine précédant celle du jour d'ouverture des plis.

ARTICLE 11 : Langues

La langue dans laquelle doivent être établis les pièces contenues dans le dossier et les offres présentées par les concurrents est le français.

ARTICLE 12 : Contenu et présentation des dossiers des concurrents

1. Contenu des dossiers

Conformément aux dispositions de l'article 27 du décret n°2-12-349, Les dossiers présentés par les concurrents doivent comporter, outre le cahier des prescriptions spéciales paraphé et signé, les pièces des dossiers administratif, technique et additif, une offre financière et, une offre technique.

L'offre financière comprend :

- a- L'acte d'engagement par lequel le concurrent s'engage à réaliser les prestations objet du marché conformément aux conditions prévues aux cahiers des charges. Il est établi en un seul exemplaire.

Cet acte d'engagement dument rempli, et comportant le relevé d'identité bancaire (RIB), est signé par le concurrent ou son représentant habilité.

Lorsque l'acte d'engagement est souscrit par un groupement tel qu'il est défini à l'article 157 du décret n°2-12-349, il doit être signé soit par chacun des membres du groupement, soit seulement par le mandataire si celui-ci justifie des habilitations sous forme de procurations légalisées pour représenter les membres du groupement lors de la procédure de passation du marché.

- b- Le bordereau des prix et le détail estimatif.

Le montant total de l'acte d'engagement doit être libellé en chiffres et en toutes lettres

Les prix unitaires du bordereau des prix, du détail estimatif et la décomposition du montant global doivent être libellés en chiffres.

En cas de discordance entre les prix unitaires du bordereau des prix et ceux du détail estimatif, les prix du bordereau des prix prévalent.

En cas de discordance entre les montants totaux du bordereau du prix global et ceux de la décomposition du montant global, le montant total la décomposition du montant global prévaut.

Les montants totaux du bordereau des prix-détail estimatif, du bordereau du prix global et de la décomposition du montant global doivent être libellés en chiffres.

En cas de discordance entre le montant total de l'acte d'engagement, et de celui du détail estimatif, du bordereau des prix-détail estimatif ou du bordereau du prix global, selon le cas, le montant de ces derniers documents est tenu pour bons pour établir le montant réel de l'acte d'engagement.

2- Présentation des dossiers des concurrents

Conformément aux dispositions de l'article 29 du décret n° 2-12-349, le dossier présenté par chaque concurrent est mis dans un pli fermé portant les mentions suivantes :

- le nom et l'adresse du concurrent ;
- l'objet du marché;
- la date et l'heure de la séance publique d'ouverture des plis ;
- l'avertissement que le pli ne doit être ouvert que par le président de la commission d'Appel d'Offres lors de la séance public d'ouverture des plis.

Ce pli contient trois enveloppes :

- a- La première enveloppe contient les pièces des dossiers administratif et technique, le CPS paraphé et signé par le concurrent ou la personne habilitée par lui à cet effet. Cette enveloppe doit être fermée et porter de façon apparente la mention « **dossiers administratif et technique**»;
- b- La deuxième enveloppe comprend "l'offre technique" ;
- c- La troisième enveloppe comprend l'offre financière. Elle doit être fermée et porter de façon apparente, outre les indications portées sur le pli, la mention " Offre financière ".

ARTICLE 13 : Dépôt des plis des concurrents

Conformément aux dispositions de l'article 31 du décret n° 2-12-349, les plis sont, au choix des concurrents :

- Soit déposés, contre récépissé, dans le bureau du maître d'ouvrage indiqué dans l'avis d'Appel d'Offres;
- Soit envoyés par courrier recommandé avec accusé de réception, au bureau précité;
- Soit remis, séance tenante, au président de la commission d'appel d'offres au début de la séance, et avant l'ouverture des plis.

Le délai pour la réception des plis expire à la date et à l'heure fixée par l'avis d'Appel d'Offres pour la séance d'ouverture des plis.

Les plis déposés ou reçus postérieurement au jour et à l'heure fixée ne sont pas admis.

A leur réception, les plis sont enregistrés par Le maître d'ouvrage dans leur ordre d'arrivée, sur un registre spécial prévu à l'article 19 du décret n°2-12-349. Le numéro d'enregistrement ainsi que la date et l'heure d'arrivée sont portées sur les plis remis.

Les plis doivent rester fermés et tenus en lieu sûr jusqu'à leur ouverture dans les conditions prévues à l'article 36 du décret n° 2-12-349.

Le pli contenant les pièces produites par le concurrent auquel il est envisagé d'attribuer le marché est déposé dans les conditions prévues au présent article.

ARTICLE 14 : Retrait des plis

Conformément aux dispositions de l'article 32 du décret n° 2-12-349, tout pli déposé ou reçu peut être retiré antérieurement au jour et à l'heure fixée pour l'ouverture des plis.

Le retrait du pli fait l'objet d'une demande écrite et signée par le concurrent ou son représentant dûment habilité et adressée au maître d'ouvrage. La date et l'heure de retrait sont enregistrées par le maître d'ouvrage sur le registre spécial visé à l'article 19 du décret n°2-12-349.

Les concurrents ayant retiré leurs plis peuvent présenter de nouveaux plis dans les conditions prévues à l'article 31 du décret n°2-12-349.

ARTICLE 15 : Délai de validité des offres

Conformément aux articles 33 ; 60 et 153 du décret n°2-12-349, les concurrents restent engagés par leurs offres pendant un délai de soixante-quinze (75) jours, à compter de la date de la séance d'ouverture des plis.

Si, la commission d'appel d'offres estime ne pas être en mesure d'effectuer son choix pendant le délai prévu ci-dessus, le maître d'ouvrage saisit les concurrents, avant l'expiration de ce délai par lettre recommandée avec accusé de réception et leur propose une prorogation pour un nouveau délai qu'il fixe, seuls les concurrents ayant donné leur accord par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au maître d'ouvrage, avant la date limite fixée par ce dernier, restent engagés pendant ce nouveau délai.

Toutefois, le maître d'ouvrage reste engagé vis-à-vis des concurrents tant qu'ils n'ont pas retiré leurs offres.

ARTICLE 16 : Lieu de réalisation

Les prestations objet du présent appel d'offres doivent se faire à l'adresse suivante du maître d'ouvrage :

- **Siège de l'AMEE à Rabat, Espace les Patios, angle avenue Anakhil et avenue Mehdi Benbarka, Hay Riad.**
- **Représentation de l'AMEE à Marrakech Rue El Machaâr El Haram, Issil.**

ARTICLE 17: Critères d'évaluation des offres des concurrents

Les offres seront examinées, conformément aux dispositions des articles 36, 37, 38, 39, 40,41 et 42 du décret n°2-12-349 et seront jugées sur la base des critères techniques et financiers.

- A la première séance seront ouverts les dossiers administratifs et techniques des concurrents. Seules les offres techniques des concurrents retenus à l'issue de l'examen des dossiers administratif et technique seront ouvertes. Une sous-commission sera désignée pour analyser en détail les offres techniques proposées.
- Dans une deuxième séance, dont la date et le lieu doivent être communiqués à temps à tous les soumissionnaires, les offres financières des candidats retenus à l'issue de l'examen des offres techniques seront ouvertes.

ARTICLE 18 : Critères de jugement des offres

Seules les offres retenues suite à l'examen des dossiers administratifs et techniques seront évaluées suivant les phases ci-après :

La procédure de jugement des offres se déroulera selon les étapes suivantes :

ETAPE 1: Une analyse préliminaire du dossier administratif et technique

Cette analyse tend à s'assurer de la conformité des pièces présentées par rapport aux stipulations du dossier de la consultation, notamment les pièces du dossier administratif et celles du dossier technique.

ETAPE 2: Etude comparative des offres techniques

Ne sont pris en compte dans cette phase que les offres ayant été retenues à l'issue de l'étape 1.

Les offres techniques non-conformes aux spécifications exigées par le règlement de la consultation ou qui ne satisfont pas aux critères qui y sont prévus seront éliminées.

La commission procède à huit clos à l'évaluation des offres techniques des soumissionnaires retenus, après en avoir arrêté la liste.

L'évaluation technique sera entreprise séparément et indépendamment de toute considération financière.

Une note technique **T** sur **100** points sera attribuée à chaque offre en se basant sur les éléments indiqués comme suit :

- Démarche de mise en œuvre, méthodologie et plan de travail : l'approche de travail, les objectifs, les résultats attendus, le planning, la répartition de la charge, la cohérence des attributions et la pertinence de l'offre,
- Qualification de l'équipe : cette rubrique sera évaluée en fonction de la qualité du profil et des expériences de l'équipe proposée,

Méthodologie						35 pts
<ul style="list-style-type: none"> • L'Organisation de la maintenance (Centre d'appel, Helpdesk processus, etc.) ; • Les modalités d'exécution des services de maintenance sur site : délais d'intervention, délais de résolution des incidents ; • Les moyens matériels (outillages et ateliers techniques), dont dispose le concurrent, à mettre en œuvre pour réaliser les prestations de maintenance. 						
Critère	Excellent	Bon	Moyen	Médiocre		
Approche et organisation de la Maintenance (processus, centre d'appel ...)	20	15	10	0		
Modalité d'exécution des maintenance sur site, délais d'interventions et délais de résolution des incidents	10	7	5	0		
Moyens matériel (outillage et ateliers techniques)	5	3,5	2,5	0		
Qualité et expérience de l'équipe (CV, Certification, ...)						40 pts
La notation des moyens humains affectés à la mission objet de cet appel d'offres sera effectuée en s'appuyant sur les CVs, les certifications et la compétence du personnel proposé dans le dossier relatif à l'offre technique du concurrent		<p>Très bonne (moyenne d'année d'expérience de l'équipe proposé ≥ 5,</p> <p>Bonne (moyenne d'année d'expérience de l'équipe proposé ≥ 3 et < 5</p> <p>Moyenne (moyenne d'année d'expérience de l'équipe proposé = 2)</p> <p>Faible (moyenne d'année d'expérience de l'équipe proposé ≤ 1)</p>				34 pts
Nombre minimum de l'équipe proposée : une équipe d'au moins 3 personnes ; dont :						17 pts
- 1 est chef de projet responsable de suivi des actions de maintenance et expert dans la maintenance informatique ;						4 pts
- 1 technicien spécialisé dans la maintenance						2 pts
- 1 technicien spécialisé permanent (diplôme bac + 2, Technicien spécialisé en Maintenance Informatique / Réseau / Système)						
Certificats obtenus par l'équipe proposée dans le domaine SI (ITIL, Sécurité, Réseau, ...)		<p>Pour chaque membre de l'équipe proposée chaque certificat présenté compte un point avec un maximum de <u>2 points</u>.</p> <p>Le nombre de points maximum obtenu par l'équipe proposée est <u>6 points</u>.</p>				06 pts
Moyens de communication						05 pts

Prestataire ayant un outil helpdesk informatisé en ligne	Oui	05 pts
Absence d'outil helpdesk informatisé en ligne	Non	0 pts
Réseau de couverture		20 pts
Représentation du prestataire	Représentation à Rabat et Marrakech	20 pts
	Sinon	0 pts

NB :

- Les soumissionnaires ne totalisant pas 65 points à l'issue de l'évaluation technique sont systématiquement éliminés et ne seront pas évalués sur leur offre financière.

Etape 3 : ETUDE COMPARATIVE DES OFFRES FINANCIERES :

Parmi ces concurrents retenus, celui qui aura présenté l'offre financière la moins disante sera attributaire du marché.

ARTICLE 19: Evaluation des offres excessives et anormalement basse

L'évaluation des offres excessives et anormalement basse se fait conformément aux dispositions de l'article 41 du décret n°2.12.349 du 20 mars 2013 relatif aux marchés publics :

- Une offre est excessive lorsqu'elle est supérieure de plus de 20% par rapport à l'estimation du coût des prestations établie par le maître d'ouvrage ;

Lorsqu'une offre est jugée excessive, elle est écartée par la commission d'appel d'offres

- Une offre est jugée anormalement basse lorsqu'elle est inférieure de plus de 35% par rapport à l'estimation du coût des prestations établie par le maître d'ouvrage

Lorsqu'une offre est jugée anormalement basse, la commission demande au concurrent concerné les précisions qu'elle juge opportunes.

Après avoir vérifié les justifications fournies la commission est fondée à accepter ou à rejeter ladite offre en motivant sa décision dans le procès-verbal.

ARTICLE 20 : Visite des lieux

Le titulaire de la consultation reconnaît avoir visité les lieux, avoir apprécié à son point de vue et sous sa responsabilité la nature et les difficultés que comportent ces prestations, avant d'avoir eu à élaborer son offre et avant d'exécuter le marché. Il ne pourra en aucun cas se prévaloir d'un manque de renseignements pour justifier une exécution contraire à la volonté du maître d'ouvrage ou prétendre à une indemnité.

N.B : la visite des lieux n'est pas obligatoire.

Lu et accepté sans réserve (manuscrite)

Signature :

ANNEXE

Modèle d'acte d'engagement

A - Partie réservée à l'AMEE

AO N°16/2018

Objet : la passation d'un marché reconductible relatif à l'entretien et la maintenance (pièces et main d'œuvre) du parc informatique et des équipements réseaux à usage informatique.

Les lieux d'exécution des prestations objet du présent appel d'offres sont :

- **Siège AMEE, Espace les Patios, angle avenue Anakhil et avenue Mehdi Benbarka, Hay Riad Rabat.**
- **Représentation de l'AMEE Rue El Machaâr El Haram, Issil à Marrakech.**

Passé en application des dispositions du décret n°02-12-349 du 8 jourmada I 1434 (20 mars 2013) fixant les conditions et les formes de passation des marchés de l'Etat, ainsi que certaines règles relatives à leur gestion et à leur contrôle.

B - Partie réservée au concurrent

a . Pour les personnes physiques

Je, soussigné :(prénom, nom et qualité) agissant en mon nom personnel et pour mon propre compte, Adresse du domicile élu : Affilié à la CNSS sous le n°Inscrit au Registre de Commerce de.....(Localité) sous le N°N° de patente ..

our les personnes morales

Je, soussigné (Prénom, nom et qualité au sein de l'entreprise) Agissant au nom et pour le compte de (raison sociale et forme juridique de la société) Au capital de : Adresse du siège social de la société.....Adresse du domicile éluAffiliée à la CNSS sous le n°..... Inscrite au Registre de Commerce (Localité) sous le n°..... n° de patente.....

En vertu des pouvoirs qui me sont conférés :

Après avoir pris connaissance du dossier d'appel d'offres concernant les prestations précisées en objet de la partie A ci-dessus ;

Après avoir apprécié à mon point de vue et sous ma responsabilité la nature et les difficultés que comportent ces prestations :

- 1) Remets, revêtu de ma signature un bordereau des prix et un détail estimatif établis conformément aux modèles figurant au dossier d'appel d'offres,
- 2) M'engage à exécuter lesdites prestations conformément au Cahier des Prescriptions Spéciales et moyennant les prix que j'ai établis moi-même, lesquels font ressortir :
 - Montant hors T.V.A. :(en lettres et en chiffres)
 - Montant de la T.V.A. (taux en %) : (en lettres et en chiffres)
 - Montant T.V.A. comprise :(en lettres et en chiffres)

L'AMEE se libérera des sommes dues par lui en faisant donner au compte n°.....ouvert au nom de la société.....sous relevé d'identification bancaire numéro

Fait àle.....
Signature et cachet du concurrent

MODEL DECLARATION SUR L'HONNEUR

AO N°16/2018

Objet : la passation d'un marché reconductible relatif à l'entretien et la maintenance (pièces et main d'œuvre) du parc informatique et des équipements réseaux à usage informatique.

A - Pour les personnes physiques

Je soussigné..... nom..... Prénom..... agissant en mon nom personnel et pour mon propre compte, adresse du domicile élu : affilié à la CNSS sous le n° : Inscrit au registre du commerce de..... sous le n° n° du patente n° du compte bancaire..... Tél..... Fax..... l'adresse électronique.

B - Pour les personnes morales

Je soussigné nom prénom qualité agissant au nom et pour le compte de raison sociale..... forme juridique..... au capital de adresse du domicile élu..... affilié à la CNSS sous le n°..... (ou autre) le numéro de la taxe professionnelle..... Inscrit au registre du commerce n° de patente n° du compte bancaire Tél..... Fax..... l'adresse électronique

DECLARE SUR L'HONNEUR

- 1- m'engage à couvrir, dans les limites fixées dans le cahier des charges, par une police d'assurance, les risques découlant de mon activité professionnelle.
- 2- que je remplie les conditions prévues à l'article 24 du décret n°02-12-349 du 8 jourmada I 1434 (20 mars 2013) fixant les conditions et les règles de passation des marchés de l'Etat, ainsi que certaines dispositions relatives à leur gestion et à leur contrôle.
- 3- m'engager, si j'envisage de recourir à la sous-traitance, que celle-ci ne peut dépasser cinquante pour cent (50%) du montant du marché ni porter sur le lot ou le corps d'état principal du marché; et m'assurer que les sous-traitants remplissent également les conditions prévues par l'article 24 du décret précité.
- 4- j'atteste que je ne suis pas en liquidation judiciaire ou en redressement judiciaire, (ou que je suis autorisé par l'autorité judiciaire compétente à poursuivre l'exercice de mes activités)
- 5- m'engage à ne pas recourir par moi-même ou par personne interposée à des pratiques de fraude ou de corruption de personnes qui interviennent à quelque titre que ce soit dans les différentes procédures de passation, de gestion et d'exécution du présent marché.
- 6- m'engage à ne pas recourir par moi-même ou par personne interposée des promesses des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion du présent marché et son exécution ;
- 7- j'atteste que je ne suis pas en situation de conflit d'intérêt, tel que prévu à l'article 168 du décret n°2-12-349 ;
- 8- Je certifie l'exactitude des renseignements contenus dans la présente déclaration sur l'honneur et dans les pièces fournies dans mon dossier de candidature ;
- 9- Je reconnais avoir pris connaissance des sanctions prévues par les articles 138 et 159 du décret n°2-12-349.

Fait à le.....

Signature et cachet du concurrent

