

CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

APPEL D'OFFRES OUVERT SUR OFFRES DE PRIX
N°9/OC/DFRHMG/2020
RELATIF A LA MAINTENANCE DE LA SOLUTION GENESYS DE
GESTION DU CENTRE DE CONTACTS

(Séance publique – Lot Unique)

Etabli en application de l'article 7 et de l'alinéa 2 du § 1 de l'article 16 et § 1 de l'article 17 et l'alinéa 3 du § 3 de l'article 17 du Décret n° 2-12-349 du 8 jourmada I 1434 (20 mars 2013) relatif aux marchés publics.



SOMMAIRE

CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES ET FINANCIERES.....	3
ARTICLE 1: OBJET DU CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES (CPS)	4
ARTICLE 2: CONSISTANCE DES PRESTATIONS.....	4
ARTICLE 3: MODE DE PASSATION DU MARCHÉ	4
ARTICLE 4: PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ.....	4
ARTICLE 5: TYPE DU MARCHÉ	4
ARTICLE 6: DOCUMENTS ET TEXTES GENERAUX	4
ARTICLE 7: VALIDITE ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION DU MARCHÉ.....	5
ARTICLE 8: NOTIFICATION DU MARCHÉ –ORDRES DE SERVICES	6
ARTICLE 9: PIECES MISES A LA DISPOSITION DU PRESTATAIRE DE SERVICES	6
ARTICLE 10: ELECTION DU DOMICILE DU PRESTATAIRE.....	6
ARTICLE 11: NANTISSEMENT	6
ARTICLE 12: DELAI D'EXECUTION.....	7
ARTICLE 13: PENALITES DE RETARD RELATIVES AU DELAI D'EXECUTION.....	7
ARTICLE 14: CARACTERE ET NATURE DES PRIX.....	7
ARTICLE 15: DROIT D'ENREGISTREMENT	7
ARTICLE 16: ASSURANCE ET RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE	7
ARTICLE 17: CAUTIONNEMENTS ET RETENUE DE GARANTIE	8
ARTICLE 18: RECEPTION PARTIELLE/RECEPTION PROVISOIRE	8
ARTICLE 19: RECEPTION DEFINITIVE.....	9
ARTICLE 20: CONDITION ET MODALITES DE REGLEMENT	9
ARTICLE 21: REGLEMENT DES SOMMES DUES.....	9
ARTICLE 22: SECRET PROFESSIONNEL	9
ARTICLE 23: PROPRIETE INDUSTRIELLE, COMMERCIALE OU INTELLECTUELLE	9
ARTICLE 24: INTERRUPTION DES PRESTATIONS.....	9
ARTICLE 25: IMPOTS ET TAXES	10
ARTICLE 26: REGLEMENT DES DIFFERENDS.....	10
ARTICLE 27: RESILIATION	10
ARTICLE 28: MESURES COERCITIVES	10
ARTICLE 29: ARRET DE L'EXECUTION DU MARCHÉ.....	10
ARTICLE 30: RETARD DANS LE REGLEMENT DES SOMMES DUES	10
CHAPITRE 2 : SPECIFICATIONS TECHNIQUES	11
ARTICLE 31: DESCRIPTION DE L'EXISTANT	12
ARTICLE 32: CONSISTANCE DES PRESTATIONS.....	12
ARTICLE 33: MODALITES D'EXECUTION	13
ARTICLE 34: SUIVI DES INTERVENTIONS	15
ARTICLE 35: DELAIS D'INTERVENTION ET DE REPARATION	15
ARTICLE 36: EQUIPE PROJET.....	15
ARTICLE 37: CONTROLE D'EXECUTION DES TRAVAUX.....	16
ARTICLE 38: DISPONIBILITE DU SERVICE.....	16
ARTICLE 39: DOCUMENTATION.....	16
ARTICLE 40: TRANSFERT DES DROITS D'UTILISATION	16
ARTICLE 41: TRANSFERT DES LICENCES.....	17
ARTICLE 42: ENGAGEMENT DE VERSION.....	17
BORDEREAU DU PRIX DETAIL ESTIMATIF	18

ANNEXES :

Annexe 1 : Modèle de déclaration sur l'honneur

Annexe 2 : Modèle d'acte d'engagement



CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES ET FINANCIERES

S. A. B.

4



ARTICLE 1: OBJET DU CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES (CPS)

Le présent CPS concerne l'appel d'offres ouvert sur offres de prix relatif à la **MAINTENANCE DE LA SOLUTION GENESYS DE GESTION DU CENTRE DE CONTACTS** de l'Office des Changes.

Lieu d'exécution : Office des Changes sis au 31, avenue Patrice Lumumba, Rabat.

ARTICLE 2: CONSISTANCE DES PRESTATIONS

Les prestations objet du présent CPS sont amplement définies au chapitre 2 : Spécifications techniques.

ARTICLE 3: MODE DE PASSATION DU MARCHÉ

Le marché à conclure avec le titulaire suite à cet appel d'offres est un marché passé par appel d'offres ouvert sur offres de prix en application de l'alinéa 2 du § 1 de l'article 16 et § 1 de l'article 17 et l'alinéa 3 du § 3 de l'article 17 du Décret n° 2-12-349 du 8 jourmada I 1434 (20 mars 2013) relatif aux marchés publics.

ARTICLE 4: PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

Les pièces constitutives du marché sont par ordre de priorité :

1. L'acte d'engagement ;
2. Le cahier des prescriptions spéciales dûment signé et paraphé et complété par l'offre technique ;
3. Le bordereau du prix détail estimatif ;
4. 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) approuvé par le Décret n° 2-01-2332 du 22 Rabii I 1423 (4 Juin 2002).

Les pièces contractuelles postérieures à la conclusion du marché comprennent :

- Les ordres de service ;
- Les avenants éventuels ;
- La décision prévue au paragraphe 3 à l'article 36 du CCAG-EMO, le cas échéant.

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.

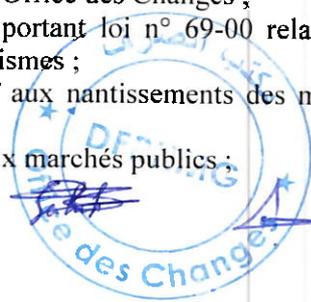
ARTICLE 5: TYPE DU MARCHÉ

Le marché à conclure avec le titulaire est un marché reconductible à établir en vertu de l'article 7 du Décret n° 2-12-349 du 8 jourmada I 1434 (20 mars 2013) relatif aux marchés publics.

ARTICLE 6: DOCUMENTS ET TEXTES GENERAUX

Les parties contractantes sont soumises aux textes réglementaires en vigueur, notamment :

- 1-Le Dahir n° 1-58-021 du 1^{er} Rejeb 1377 (22 Janvier 1958) relatif à l'Office des Changes ;
- 2-Le Dahir n° 1.03.195 du 16 ramadan 1424 (11 novembre 2003) portant loi n° 69-00 relative au contrôle financier de l'Etat sur les entreprises publiques et autres organismes ;
- 3-Le Dahir n° 1-15-05 du 29 rabii II 1436 (19 février 2015) relatif aux nantissements des marchés publics ;
- 4-Le décret n° 2-12-349 du 8 jourmada I 1434 (20 mars 2013), relatif aux marchés publics ;



- 5- Le Décret n° 2.16.344 du (22 Juillet 2016) relatif aux délais de paiement et intérêts moratoires en matière de commandes publiques ;
- 6- Le Code Général des Impôts institué par l'article 5 de la loi des finances n°43-06 pour l'année budgétaire 2007, promulguée par le Dahir n°1-06-232 du 10 Hija 1427 (31 Décembre 2006), tel que modifié et complété ;
- 7- 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) approuvé par le Décret n° 2-01-2332 du 22 Rabii I 1423 (4 Juin 2002) ;
- 8- La décision du Ministre des Finances et de la privatisation n° 2141 du 6 Mai 2005 fixant les seuils de visa du Contrôleur d'Etat de l'Office des Changes ;
- 9- Les textes régissant les salaires et la main-d'œuvre au Maroc ;
- 10- Le Décret royal N° 330-66 du 10 Moharram 1387 (21.04.1967) portant règlement général de la Comptabilité Publique modifié par le décret n°2-00-292 du 20 Juin 2000 et le décret n°2-07-1235 du 04/11/2008 ;
- 11- L'arrêté du Chef du gouvernement n° 3-205-14 du 11 chaabane 1435 (9 juin 2014) fixant les règles et les conditions de révision des prix des marchés publics ;
- 12- Tous les textes législatifs et réglementaires applicables en la matière ;
- 13- Dahir n° 1-00-91 du 15 février 2000 portant promulgation de la loi n°17-97 sur la protection de la propriété intellectuelle ;
- 14- La loi 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel ;

Si les textes généraux prescrivent des clauses contradictoires, le titulaire du marché devra se conformer aux plus récents d'entre eux et devra se procurer ces documents s'il ne les possède pas. Le prestataire ne pourra en aucun cas exciper de l'ignorance de ces documents pour se dérober aux obligations qui y sont contenues.

ARTICLE 7: VALIDITE ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION DU MARCHÉ

1- Validité du marché

Le marché issu du présent appel d'offres ne sera valable et définitif qu'après son approbation par l'autorité compétente et son visa par le contrôleur d'Etat, le cas échéant et ce, conformément à l'article 152 du décret du 20 mars 2013 précité

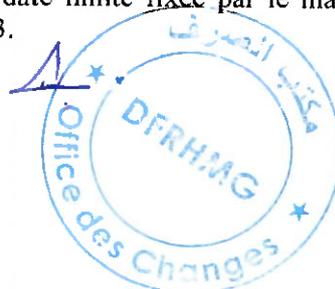
2- Délai de notification de l'approbation du marché

L'attributaire du marché ne sera libre de renoncer à son offre que si l'approbation de son marché ne lui est pas notifiée dans un délai de soixante-quinze (75) jours à compter de la date d'ouverture des plis et ce, conformément à l'article 153 du décret du 20 mars 2013.

Si la notification de l'approbation n'est pas intervenue dans ce délai, l'attributaire est libéré de son engagement vis à vis du maître d'ouvrage. Dans ce cas, mainlevée lui est donnée, à sa demande, de son cautionnement provisoire, le cas échéant.

Lorsque le maître d'ouvrage décide de demander à l'attributaire de proroger la validité de son offre, il doit, avant l'expiration du délai visé à l'alinéa premier ci-dessus, lui proposer par lettre recommandée avec accusé de réception, par fax confirmé ou par tout autre moyen de communication donnant date certaine, de maintenir son offre pour une période supplémentaire ne dépassant pas trente (30) jours. L'attributaire doit faire connaître sa réponse avant la date limite fixée par le maître d'ouvrage et ce, conformément à l'article 153 du décret du 20 mars 2013.

Salah



ARTICLE 8: NOTIFICATION DU MARCHÉ –ORDRES DE SERVICES

Le marché résultant du présent appel d'offres sera notifié à l'attributaire dès son approbation par l'autorité compétente de l'Office des Changes. Cette notification sera accompagnée ou suivie de l'ordre de service de commencer l'exécution des prestations du marché reconductible.

Toutes les notifications lui seront faites à l'adresse indiquée dans l'acte d'engagement.

Le titulaire doit se conformer strictement aux ordres de service, lettres et instructions, qui lui seront adressés par le maître d'ouvrage.

ARTICLE 9: PIECES MISES A LA DISPOSITION DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Aussitôt après la notification de l'approbation du marché résultant de cet appel d'offres, le maître d'ouvrage remet gratuitement au titulaire, contre décharge de ce dernier, un exemplaire vérifié et certifié conforme de l'acte d'engagement, du cahier des prescriptions spéciales et des pièces expressément désignées comme constitutives du marché résultant de cet appel d'offres telles que indiquées ci-dessus, à l'exception du cahier des prescriptions communes applicables et du cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de services.

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

ARTICLE 10: ELECTION DU DOMICILE DU PRESTATAIRE

Le titulaire est tenu d'observer les dispositions de l'article 17 du C.C.A.G-EMO.

- 1- Les notifications du maître d'ouvrage sont valablement faites au domicile élu ou au siège social du titulaire mentionné dans l'acte d'engagement, sauf si le cahier des prescriptions spéciales lui fait obligation d'élire domicile en un autre lieu.
- 2- En cas de changement de domicile, le titulaire est tenu d'en aviser le maître d'ouvrage, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les quinze (15) jours suivant la date d'intervention de ce changement.

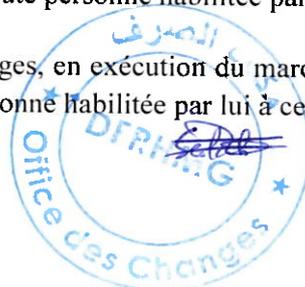
ARTICLE 11: NANTISSEMENT

Le titulaire pourra demander, s'il remplit les conditions requises, le bénéfice du régime institué par le dahir n° 1-15-05 du 29 rabii II 1436 (19 février 2015) relatif au nantissement des marchés publics.

A cet effet, le maître d'ouvrage remet, **sans frais**, au titulaire du marché **une copie du marché portant la mention « exemplaire unique »** dûment signée et indiquant que ladite copie est délivrée en exemplaire unique destiné à former titre pour le nantissement du marché.

Dans l'éventualité d'une affectation en nantissement du marché, il est stipulé que :

- 1- **Le fonctionnaire chargé** de fournir au titulaire ainsi qu'aux bénéficiaires des nantissemements ou subrogations les renseignements et états prévus à l'article 8 du dahir n° 1-15-05 du 29 rabii II 1436 (19 février 2015), est le Directeur de l'Office des Changes ou toute personne habilitée par lui à cet effet ;
- 2- **La liquidation des sommes** dues par l'Office des Changes, en exécution du marché sera opérée par les soins du Directeur de l'Office des Changes ou toute personne habilitée par lui à cet effet ;



3- Les paiements prévus au présent marché seront effectués par le Trésorier Payeur de l'Office des Changes, seul qualifié pour recevoir les significations des créanciers du titulaire du marché.

ARTICLE 12: DELAI D'EXECUTION

Le marché reconductible issu du présent appel d'offres est conclu pour une durée d'une année allant du jour fixé par l'ordre de service prescrivant le commencement des prestations. Il sera renouvelable par tacite reconduction d'année en année sans que sa durée excède **3 (trois) ans** consécutives.

Etant donné la nature des prestations objet du marché reconductible issu du présent appel d'offres, le délai d'exécution concorde avec la durée dudit marché reconductible.

En cas de non reconduction du marché, la partie dénonciatrice adressera à l'autre partie un préavis écrit deux mois avant la date prévue pour la reconduction du marché et ce, par lettre recommandée avec accusé de réception.

L'activation des licences doit être exécutée dans un délai de 60 jours à compter de la date de l'ordre de service prescrivant le commencement des prestations.

ARTICLE 13: PENALITES DE RETARD RELATIVES AU DELAI D'EXECUTION

A défaut par le titulaire d'avoir exécuté les prestations objet du marché reconductible issu du présent appel d'offres dans les délais prescrits et conformément aux règles de l'art, il lui sera appliqué, sans préjudice des autres mesures qui pourraient être prises par l'Office des Changes, et sans mise en demeure préalable, le montant de la pénalité sera calculé conformément à l'article 35 et plafonnée à 10 % (dix pour cent) du montant du marché. Ce montant est celui du marché initial éventuellement modifié ou complété par des avenants.

Le montant total des pénalités sera déduit d'office des sommes dues au titulaire.

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 marché.

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

ARTICLE 14: CARACTERE ET NATURE DES PRIX

Les prix du marché sont établis en Dirhams marocains et sont fermes et non révisables pendant toute la durée du marché. Le présent marché est à prix unitaire.

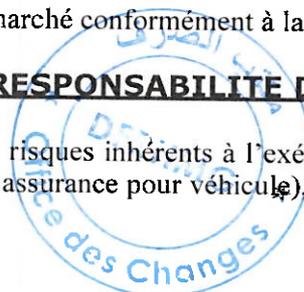
Les prix du marché sont réputés comprendre le bénéfice ainsi que tous droits, impôts, taxes, frais généraux et d'une façon générale toutes les dépenses qui sont la conséquence nécessaire et directe l'exécution du marché.

ARTICLE 15: DROIT D'ENREGISTREMENT

Le titulaire est tenu de procéder à l'enregistrement du marché conformément à la législation en vigueur.

ARTICLE 16: ASSURANCE ET RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE

Le titulaire devra souscrire les assurances couvrant les risques inhérents à l'exécution du marché, dont notamment (accident de travail et responsabilité civile, assurance pour véhicule), le couvrant de tous les



Signature

Signature

risques dont il serait tenu responsable, du fait de sa mission et ce, conformément aux dispositions de l'article 20 du CCAG-EMO tel qu'il a été modifié et approuvé par le décret n° 02-05-1433 du 06 dou al kaâda 1426 (28 décembre 2005).

Toutes les polices d'assurance mentionnées dans le présent article doivent comporter une clause interdisant leur résiliation sans avis au préalable le maître d'ouvrage.

Les polices d'assurance doivent être souscrites auprès d'une entreprise d'assurance agréée par le Ministre de l'Economie, des Finances et de la Réforme de l'Administration.

Le titulaire est tenu de remettre au maître d'ouvrage, avant le commencement des prestations des copies des attestations d'assurance souscrites.

ARTICLE 17: CAUTIONNEMENTS ET RETENUE DE GARANTIE

a/ Les cautionnements :

1/ Le cautionnement provisoire :

Le cautionnement provisoire est fixé à **mille cinq cent dirhams (1.500,00 DH)**.

Le cautionnement provisoire reste acquis au maître d'ouvrage notamment dans les cas cités à l'article 15 du CCAG-EMO. Le cautionnement provisoire est restitué au titulaire du marché selon les dispositions de l'article 16, paragraphe 1 du CCAG-EMO.

2/ Le cautionnement définitif :

Le cautionnement définitif est fixé à 3% (trois pour cent) du montant initial du marché et déposé à l'Office des Changes dans les 30 jours qui suivent la notification de l'approbation du marché par l'autorité compétente.

La mainlevée de ce cautionnement ne peut être donnée avant la date de la réception définitive des prestations objet du marché.

Ce cautionnement revêt la forme de caution délivrée par un établissement financier agréé à cet effet par le ministre chargé des finances au Royaume du Maroc.

Le cautionnement définitif sera restitué, sauf les cas prévus par le CCAG-EMO, 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 prestations, s'il remplit toutes ses obligations vis-à-vis du maître d'ouvrage conformément aux dispositions de l'article 16, paragraphe 2 du CCAG-EMO.

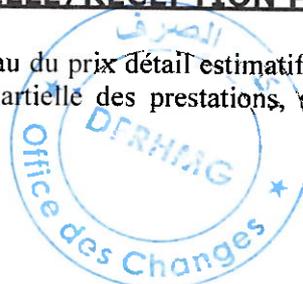
b/ La retenue de garantie/ délai de garantie :

- **La retenue de garantie :** Le titulaire est dispensé de la retenue de garantie par dérogation à l'article 13 du CCAG-EMO.

- **Le délai de garantie :** Etant donné la nature des prestations, le titulaire est dispensé du délai de garantie.

ARTICLE 18: RECEPTION PARTIELLE/RECEPTION PROVISOIRE

Après exécution des prestations conformément au bordereau du prix détail estimatif, il sera dressé, à la fin de chaque trimestre, un procès-verbal de réception partielle des prestations, signé par le maître



d'ouvrage étant précisé que la réception partielle du dernier trimestre de l'année tiendra lieu de réception provisoire des prestations de l'année en cours.

ARTICLE 19: RECEPTION DEFINITIVE

A l'expiration de la durée totale du marché reconductible, le Maître d'ouvrage procédera à la réception provisoire de la dernière année qui tiendra lieu de réception définitive du marché.

Cette réception sera matérialisée par l'établissement d'un procès-verbal signé par le maître d'ouvrage.

ARTICLE 20: CONDITION ET MODALITES DE REGLEMENT

Le règlement des prestations sera effectué trimestriellement et à terme échu sur la base des décomptes ou factures établies sur la base de prestations réalisées et validées par le maître d'ouvrage ainsi que sur la base du prix correspondant au bordereau des prix détail estimatif. Leur liquidation sera effectuée sur la base des prestations réellement effectuées.

Pour l'activation des licences, le règlement sera effectué au premier trimestre de chaque année et ce, après présentation de l'attestation de l'éditeur justifiant la souscription des licences au nom de l'Office des Changes.

ARTICLE 21: REGLEMENT DES SOMMES DUES

L'Office des Changes se libérera des sommes dues au titre du marché, par virement bancaire au compte du titulaire indiqué dans l'acte d'engagement et ce, sur présentation d'une facture, en 3 exemplaires.

ARTICLE 22: SECRET PROFESSIONNEL

Le titulaire, astreint au secret professionnel et à une obligation de confidentialité, ne peut communiquer en aucun cas, à qui que ce soit les renseignements, les documents et les supports établis au seul bénéfice de l'Office des Changes à l'occasion de l'exécution du marché.

Le titulaire s'engage à respecter la stricte exclusivité des données traitées et transmises ainsi que le caractère strictement confidentiel des travaux qui lui sont confiées et des informations dont il aurait connaissance au cours des travaux. Le non-respect de ces dispositions est considéré comme une faute de nature à conduire l'Office des Changes à résilier le marché aux torts du titulaire aux frais et risques de ce dernier, sans préjudice des réparations éventuelles demandées par l'Office des Changes au titulaire.

ARTICLE 23: PROPRIETE INDUSTRIELLE, COMMERCIALE OU INTELLECTUELLE

Le fournisseur 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 fournisseur le cas échéant, d'obtenir les cessions, licence d'exploitation ou autorisation nécessaires et de supporter la charge des frais et redevances y afférentes.

ARTICLE 24: INTERRUPTION DES PRESTATIONS

En cas d'interruption des prestations, il sera fait application des dispositions du CCAG- EMO.



ARTICLE 25: IMPOTS ET TAXES

Le titulaire est réputé être parfaitement au courant de la législation fiscale en vigueur au Maroc et s'engage à supporter tout impôt, taxes et autres charges imposés en vertu des droits appliqués au Maroc.

ARTICLE 26: REGLEMENT DES DIFFERENDS

Si au cours de la réalisation du marché, des différends et litiges surviennent avec le fournisseur, les parties s'engagent à régler ceux-ci dans le cadre des stipulations des articles 53, 54 et 55 du CCAG EMO.

Les litiges entre le maître d'ouvrage et le fournisseur non réglés à l'amiable seront réglés par les tribunaux de Rabat.

ARTICLE 27: RESILIATION

La résiliation du marché reconductible issu du présent appel d'offres sera prononcée, le cas échéant, conformément aux cas prévus par le CCAG- EMO.

ARTICLE 28: MESURES COERCITIVES

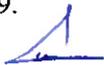
Lorsque le titulaire ne se conforme pas, soit aux stipulations du marché, soit aux ordres de service qui lui sont donnés par le maître d'ouvrage, il sera appliqué à son encontre les dispositions de l'article 52 du CCAG- EMO.

ARTICLE 29: ARRET DE L'EXECUTION DU MARCHE

En cas d'arrêt de l'exécution du marché, il sera appliqué les dispositions réglementaires qui s'imposent.

ARTICLE 30: RETARD DANS LE REGLEMENT DES SOMMES DUES

Le retard dans le règlement des sommes dues ouvre droit au fournisseur à des intérêts moratoires conformément au Décret n° 2-16-344 du 22 juillet 2016 fixant les délais de paiement et les intérêts moratoires relatifs aux commandes publiques, modifié et complété par le Décret n° 2-19-184 du 19 25 avril 2019.



CHAPITRE 2 : SPECIFICATIONS TECHNIQUES

S. K. S.

S. K. S.



ARTICLE 31: DESCRIPTION DE L'EXISTANT

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité des services rendus aux usagers, constituant un axe stratégique pour l'Office de Change, ainsi que l'optimisation de la relation avec les usagers et une meilleure prise en charge de leurs demandes grâce à la disponibilité et la réactivité de la permanence téléphonique, l'Office des Changes a déployé un centre de contacts téléphonique doté d'une solution logicielle GENESYS qui assure la proximité avec les usagers et un meilleur traitement de leurs requêtes.

1. Caractéristiques de la version GENESYS installée :

- Version actuelle : 8.5
- Le nombre d'agents : 5
- Le nombre de superviseur : 1
- Traitement des appels entrants « Inbound » et sortants « Outbond »
- Gestion des E-mails
- Enregistrement des communications

2. Descriptif utilisateur de la suite logicielle GENESYS :

Poste de travail agent - Interaction Workspace : une application unifiée permettant aux agents de traiter toutes les activités liées aux clients ainsi que les tâches de back-office. Les agents visualisent également les performances personnelles en temps réel.

Gestion des E-mails : Interaction Workspace permet aux agents de traiter un e-mail en file d'attente d'un usager.

Historique des interactions : Interaction Workspace permet aux agents de consulter l'ensemble des interactions usagers effectuées avec le Centre de Contacts.

Base de données client centralisée : Interaction Workspace offre aux agents une base de données client qui enregistre l'ensemble des interactions passant par le centre d'appels.

Vue Temps Réel : Cette interface offre au superviseur une vue complète sur l'activité des agents, combinant des statistiques métiers selon les caractéristiques propres à l'Office des Changes.

Vue Globale sur l'activité du centre d'appels : Cette interface offre au superviseur une vue sur le respect des SLAs :

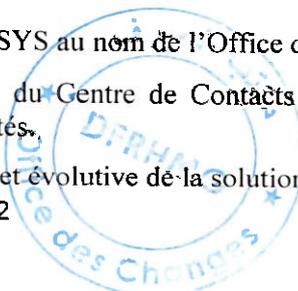
- Qualité de service
- Efficacité...

Statistiques historiques : Le système permet aux utilisateurs d'avoir des statistiques historiques par 15 min, 1 heure, journalier, hebdomadaire, trimestre, annuel... (Déterminer la période de Pic sur la journée par exemple..).

ARTICLE 32: CONSISTANCE DES PRESTATIONS

Cette consultation a pour objectifs :

- Activer un contrat de support éditeur GENESYS au nom de l'Office des Changes.
- Mettre à jour l'ensemble des composantes du Centre de Contacts (Vers la dernière version stable) et installer les nouvelles fonctionnalités.
- Assurer la maintenance préventive, curative et évolutive de la solution du Centre de Contacts.



[Signature]

[Signature]

ARTICLE 33: MODALITES D'EXECUTION

Le prestataire s'engage dans le cadre de ce contrat à maintenir la solution en bon état de fonctionnement, tant par la surveillance régulière que par les interventions ponctuelles pour remédier à une éventuelle défaillance.

1. Activation du contrat de support GENESYS

Avant de procéder à la maintenance de la solution du centre d'appels, et pour pouvoir télécharger les dernières mises à jour et bénéficier de l'assistance d'éditeur GENESYS, le prestataire est tenu d'activer, au nom de l'Office des Changes, **un contrat de support de Trois (3) ans**.

2. Mise à jour de la plateforme du centre de contacts

Le prestataire s'engage à faire l'installation et la configuration de la dernière mise à jour disponible de la plateforme du centre de contacts de l'Office des Changes dès l'entrée en vigueur du contrat.

3. Maintenance préventive

La maintenance préventive sera exécutée par le prestataire selon le planning convenu d'un commun accord à raison d'une visite par trimestre. La maintenance préventive doit comprendre :

- Contrôle de l'état et des performances de la solution de la présente consultation
- Revue, optimisation et mise à jour de la configuration
- Assistance aux travaux planifiés (archivage, restauration...)
- Sauvegarde régulière des dernières configurations

A l'issue de chaque visite de maintenance préventive, le prestataire s'engage à :

- Fournir les sauvegardes effectuées sur support informatique
- Établir un rapport de visite détaillé.

L'entretien préventif sera exécuté par le prestataire selon le jour et l'horaire convenu d'un commun accord.

4. Maintenance curative

La maintenance curative concerne les équipements matériels et logiciels. Elle comprend les services suivants :

- L'exécution de toutes les opérations de mise au point nécessaires pour assurer le bon fonctionnement de la solution.
- La correction des anomalies relevées pendant l'exploitation.
- L'installation des correctifs, patches et les nouvelles mises à jour majeures et mineures, ainsi que la vérification des journaux, des configurations, des états systèmes et les logiciels installés
- A la fin de chaque intervention, le prestataire doit établir une fiche d'intervention portant le nom de l'intervenant, sa qualification ainsi que l'énumération des opérations effectuées, le temps passé, la date et la signature. Cette fiche, datée et signée par les représentants du Maître d'ouvrage et du prestataire, doit indiquer la date et l'heure exacte d'achèvement des travaux réalisés par le prestataire et doit être communiquée au Maître d'ouvrage.

Le support curatif sera couvert comme suit :



- L'assistance téléphonique pour le diagnostic et la résolution des incidents (Télédiagnostic, Dépannage, Demande d'intervention et Demande d'informations).
- En cas de non résolution du problème par assistance téléphonique, une intervention sur place pour la résolution de tout incident lié au système est planifiée. Le prestataire doit proposer à l'Office des Changes la migration vers d'autres logiciels en remplacement de ceux installés et qui ne seront plus évolutifs, ou qui seront en voie de disparition du marché ou suite à la disparition de leur éditeur.

Le prestataire s'engage à assurer la fourniture et l'installation des mises à jour logicielles incluant :

- Les mises à jour logicielles correspondant à des corrections non spécifiques à l'Office des Changes mais qui toutefois peuvent améliorer le fonctionnement du système.
- Les corrections des anomalies signalées par l'Office des Changes.

Pour toute opération de mise à jour du système, le prestataire fournira auparavant les informations suivantes :

- La documentation associée (guide d'installation, manuel d'utilisation mis à jour...).
- L'impact sur la disponibilité du système.
- Le mode de déploiement (sur site, à distance).
- Les noms d'intervenants.
- La date de l'opération.
- La procédure retour en arrière.

Il est aussi à noter que tout changement de version doit être en premier lieu testé et ensuite validé avant son déploiement.

Les interruptions de service ne sont pas autorisées que dans des cas extrêmement limités, donc les solutions de contournement devront être prévues pour ne pas avoir de blocage.

5. Assistance et support technique

Assistance technique

Dans le cadre de ce service, le prestataire doit réaliser les actions suivantes :

- Suivi de la mise en place des améliorations préconisées par le prestataire et le fournisseur.
- Transfert des compétences vers les équipes de l'Office des Changes.
- Traitement des appels de l'Office des Changes.
- Installation des corrections.
- Support aux développements de procédure d'exploitation et de maintenance.

Ce service est disponible pendant les jours et heures ouvrés.

Support Technique

Le support Technique englobe toute correction rendue nécessaire par le besoin de maintenance des fonctionnalités déjà offertes par le système et qui subissent une dégradation de fonctionnement. L'objectif de ce service est de préserver les conditions opérationnelles de fonctionnement du centre d'appel.



L'analyse du défaut ou d'anomalie et sa correction sont effectuées localement ou à distance, une intervention sur site est déclenchée.

ARTICLE 34: SUIVI DES INTERVENTIONS

Le titulaire est tenu d'assurer un suivi des interventions. A cet effet, il doit établir des fiches d'intervention en plusieurs exemplaires dont un est remis au maître d'ouvrage.

Pour chaque intervention, le technicien mentionnera sur la fiche susvisée, son nom, sa qualification ainsi que l'énumération des opérations d'entretien effectuées, le temps passé, la date et la signature.

ARTICLE 35: DELAIS D'INTERVENTION ET DE REPARATION

Délai d'intervention :

Tout incident ou arrêt affectant l'un des composants de la plateforme logicielle, sera consigné dans un cahier d'entretien tenu contradictoirement. Le titulaire sera avisé de tout incident et s'engage :

- ❑ Pour les problèmes bloquants, à intervenir dans un délai de **deux (02) heures**. Le titulaire s'engage à remettre les composants en bon état de fonctionnement dans un délai de **huit (08) heures**.
- ❑ Pour les problèmes non bloquants, à intervenir dans un délai de **huit (08) heures**. Le titulaire s'engage à remettre le composant en bon état de fonctionnement dans un délai de **deux (02) jours ouvrables**.

NB : un jour ouvrable est de 8h à 16 h

Tout retard des délais mentionnés ci-dessus sera pénalisé. La pénalité sera calculée comme suit :

Montant de la pénalité :

$\frac{\text{Montant du marché} \times \text{nombre d'heures de retard ouvrable} \times 2\%}{8}$
--

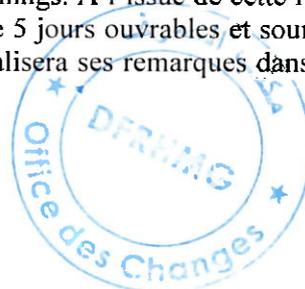
ARTICLE 36: EQUIPE PROJET

Le titulaire aura à sa charge toutes les tâches de gestion et direction requises pour le projet. A ce titre, il devra désigner un responsable du projet qui sera l'unique correspondant du maître d'ouvrage pour toutes les questions techniques, commerciales et administratives relatives au projet, fournir et tenir à jour un programme détaillé des travaux, participer à des réunions et produire des rapports d'avancement et comptes rendus de réunions. Ce responsable devra posséder une connaissance approfondie du projet.

Le titulaire s'engage à donner suite à toute demande d'information permettant au maître d'ouvrage d'assurer le contrôle du projet.

Le titulaire est, de façon générale, tenu d'informer le maître d'ouvrage de tout événement ou circonstance de nature à remettre en cause les délais assignés au projet, en vue de permettre le déclenchement d'actions correctives.

Le titulaire participera à une réunion de démarrage qui sera organisée dès l'entrée en vigueur du marché. La réunion aura lieu dans les locaux de l'Office des Changes. Elle aura pour objet la finalisation des diverses composantes du projet et la coordination des plannings. A l'issue de cette réunion, un rapport de cadrage sera livré par le titulaire dans un délai maximal de 5 jours ouvrables et soumis à la validation du maître d'ouvrage, qui le validera ou le cas contraire formalisera ses remarques dans un délai de 10 jours ouvrables.



Le titulaire organisera des réunions périodiques d'avancement et, en cas de besoin, des réunions non périodiques.

L'équipe du titulaire est celle retenue sur la base de sa soumission.

Le titulaire est tenu d'affecter à l'exécution des prestations objet du marché qui sera conclu à l'issue du présent appel d'offres, les moyens en personnel qu'il a proposé dans son offre technique sur la base de laquelle le marché lui a été attribué.

Sauf dans le cas où le maître d'ouvrage en aura décidé autrement, le titulaire ne peut apporter aucun changement au personnel proposé dans son offre technique.

Si pour des raisons indépendantes de la volonté du titulaire, il s'avère nécessaire de remplacer un des membres du personnel, le titulaire présentera à l'agrément du maître d'ouvrage, un profil de qualification égale ou supérieure à celui dont le remplacement est demandé.

Le titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité du fait de ces changements et modifications.

ARTICLE 37: CONTROLE D'EXECUTION DES TRAVAUX

Des contrôles en cours d'exécution des travaux pourront être effectués par les représentants de l'Office des Changes. Ces derniers sont habilités à s'opposer à la poursuite des travaux entrepris suivant une méthode de réparation ne présentant pas à leur avis de garantie suffisante.

L'Office des Changes peut selon les besoins, convoquer le titulaire à des réunions régulières de suivi de la maintenance ou à des réunions ponctuelles pour régler des situations jugées urgentes.

De même, le titulaire est tenu d'élaborer un rapport d'activité de maintenance tous les trois mois en y incluant le détail de ses interventions, leurs lieux et les délais de remise en état. Un rapport de synthèse contenant des statistiques doit être remis à l'Administration à chaque fin d'année.

ARTICLE 38: DISPONIBILITE DU SERVICE

1 - Le service est assuré pendant une durée de huit (8) heures consécutives, dite "période de maintenance" comprise au choix de l'Office des Changes entre 8 heures et 16 heures, du lundi au vendredi. Durant le mois de Ramadan, l'horaire ci-dessus pourra être, à la demande de l'Office des Changes, remplacé par un horaire continu d'égale durée, arrêté d'un commun accord par les deux parties, quinze (15) jours avant le début du mois de Ramadan.

2 - Sous réserve d'un préavis de quinze (15) jours, l'Office des Changes peut modifier les horaires d'entretien qu'il a choisis par des horaires équivalents compris dans la "période de maintenance ».

ARTICLE 39: DOCUMENTATION

Le titulaire fournira au maître d'ouvrage pour chaque version et chaque type de licence la documentation nécessaire.

ARTICLE 40: TRANSFERT DES DROITS D'UTILISATION

Une fois la réception provisoire des prestations du marché est prononcée, le titulaire doit procéder au transfert des droits d'exploitation des licences et logiciels livrés au maître d'ouvrage.

La contrepartie des droits d'auteurs du titulaire est constituée par les règlements qui lui sont opérés par l'Office des Changes pendant la durée du marché.



ARTICLE 41: TRANSFERT DES LICENCES

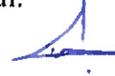
Le maître d'ouvrage pourra selon ses besoins procéder au transfert des licences acquises d'une machine à une autre par simple demande écrite au titulaire. Le titulaire procédera alors à la livraison de la dernière version disponible sur la machine nouvellement acquise sans frais pour le maître d'ouvrage.

ARTICLE 42: ENGAGEMENT DE VERSION

Le titulaire s'engage à mettre à la disposition du maître d'ouvrage, pour les licences des logiciels, toutes les mises à jour correctives et évolutives.

Le titulaire s'engage à mettre à la disposition du maître d'ouvrage, pour les nouvelles licences des logiciels, les dernières versions disponibles. Le maître d'ouvrage peut décider d'installer une version antérieure du logiciel à condition qu'elle soit toujours commercialisée et dont le prix est supporté par le titulaire.

Ces mises à jour concerneront l'ensemble des articles acquis dans le cadre du marché même en cas de changement du nom d'un produit ou changement de distribution en scindant un produit en plusieurs produits similaires ou le regroupement de deux ou plusieurs produits en un seul.



BORDEREAU DU PRIX DETAIL ESTIMATIF

AO N° 9/OC/DFRHMG/2020

**LA MAINTENANCE DE LA SOLUTION GENESYS DE GESTION DU
CENTRE DE CONTACTS**

N° du PRIX	DESIGNATION DES PRESTATIONS	Unité	Quantité	Prix Total hors TVA en chiffres
1	Maintenance de la solution Centre de Contacts	E	1	
TOTAL HT				
TVA 20%				
TOTAL TTC				

~~Signature~~

Signature



<p>SIGNATURE DU MAITRE D'OUVRAGE</p> <p><i>[Signature]</i> Le Directeur de l'Office des Changes Signé : Hossan EDULAKHADAL</p>	<p>SIGNATURE DU CONCURRENT <i>(Nom, Prénom et qualité du signataire)</i></p> <p>Lu et accepté</p>
---	---

[Signature]



ANNEXES

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]



ANNEXE 1

MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR

Mode de passation : Appel d'offres ouvert

Objet du marché : MAINTENANCE DE LA SOLUTION GENESYS DE GESTION DU CENTRE DE CONTACTS

A - Pour les personnes physiques

Je soussigné, (Nom, prénom, et qualité).

Numéro de tel.....numéro du fax.....

Adresse électronique.....

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(localité) sous le n°.....

N° de patente

N° du compte courant postal, bancaire ou à la TGR..... (RIB).

B - Pour les personnes morales

Je soussigné..... (Nom, prénom et qualité au sein de l'entreprise

Numéro de tel Numéro du fax.....

Adresse électronique.....

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 élu

Affiliée à la CNSS sous le n°.....(1)

Inscrite au registre du commerce (localité) sous le n° (1)

N° de patente..... (1) ICE(5) et (6) .

N° du compte courant postal, bancaire ou à la TGR(2)

(RIB) :, en vertu des pouvoirs qui me sont conférés, déclare sur l'honneur :

1 - m'engager 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 remplit les conditions prévues à l'article 24 du décret n°2-12-349 du 8 jourmada I 1434 (20 mars 2013) relatif aux marchés publics ;

3- étant en redressement judiciaire, j'atteste que je suis autorisé par l'autorité judiciaire compétente à poursuivre l'exercice de mon activité (2) ;

4 - m'engager, si j'envisage de recourir à la sous-traitance:

- à m'assurer que les sous-traitants remplissent également les conditions prévues par l'article 24 du décret n°2-12-349 du 8 jourmada I 1434 (20 mars 2013) précité;



-que celle-ci ne peut dépasser 50% du montant du marché ni porter sur les prestations constituant le lot ou le corps d'état principal prévues dans le cahier des prescriptions spéciales, ni sur celles que le maître d'ouvrage a prévu dans ledit cahier ;

- à confier les prestations à sous-traiter à des PME installées au Maroc ; (3)

5 - m'engager 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 faire par moi-même ou par personne interposées, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusions du présent marché.

7- 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 précité.

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 précité, relatives à l'inexactitude de la déclaration sur l'honneur.

Signature et cachet du concurrent

(Nom, prénom, qualité du signataire)

Fait à le

(1) pour les concurrents non installés au Maroc, préciser la référence aux documents équivalents lorsque ces documents ne sont pas délivrés par leur pays d'origine ou de provenance.

(2) à supprimer le cas échéant.

(3) lorsque le CPS le prévoit.



ANNEXE 2

MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT.

Dans le cadre de l'appel d'offres ouvert sur offre de prix n° 9/OC/DFRHMG/2020 se rapportant à la MAINTENANCE DE LA SOLUTION GENESYS DE GESTION DU CENTRE DE CONTACTS .

A - Partie réservée à l'Administration.

(1) Appel d'offres ouvert sur offres des prix n°.../OC/DFRHMG/2020 du.....(1).

Objet du marché : MAINTENANCE DE LA SOLUTION GENESYS DE GESTION DU CENTRE DE CONTACTS, passé en application des articles 13 et 16 du Décret n° 2-12-349 du 8 jourmada I 1434 (20 mars 2013) relatifs aux marchés publics (3).

B- Partie réservée au concurrent

a) Pour les personnes physiques

Je (4), soussigné(Prénom, nom et qualité, agissant en mon nom personnel et pour mon propre compte (4), adresse du domicile élu affilié à la CNSS sous le n°.....(5) inscrit au registre du commerce de.....(localité) sous le n°..... (5) ;

N° de patente.....(5).

b) Pour les personnes morales

Je (4), 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 deadresse du siège social de la société.....adresse du domicile élu.....affiliée à la CNSS sous le n°.....(5) et (6) inscrite au registre du commerce..... (Localité) sous le n°.....(5) et (6).....et n° de patente.....(5) et (6) n° ICE(5) et (6) .

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 (s) de ma signature un bordereau de prix, un détail estimatif et/ou la décomposition du montant global établie conformément aux modèles figurant au dossier d'appel d'offres (1) ;

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 :

