



Contrat de Maintenance

Observatoire Marocain de la Très petite, Petite et Moyenne Entreprise

*Objet : Mise en œuvre d'un système d'information
décisionnel et analytique*

Appel d'Offres Ouvert

N°01/2021

Table des matières

| | |
|--|----|
| Article 1 : Objet du contrat | 4 |
| Article 2 : Définition | 4 |
| Article 3 : Date de prise d'effet et durée de contrat..... | 4 |
| Article 4 : Consistance des prestations | 4 |
| a. Support logiciel..... | 5 |
| b. Maintenance préventive..... | 6 |
| c. Maintenance corrective..... | 7 |
| d. Maintenance évolutive | 9 |
| Article 5 : Obligation..... | 10 |
| Article 6 : Langue de travail | 10 |
| Article 7 : Dispositions légales et réglementaires | 11 |
| Article 8 : Propriété intellectuelle | 11 |
| Article 9 : Mesures de sécurité, d'hygiène et environnementales | 11 |
| Article 10 : Membres de l'équipe du prestataire..... | 11 |
| Article 11 : Normes d'exécution du contrat | 12 |
| Article 12 : Clause de non-sollicitation du personnel de l'Observatoire..... | 12 |
| Article 13 : Lutte contre la fraude et la corruption | 12 |
| Article 14 : Nature des prix..... | 12 |
| Article 15 : Révision des prix..... | 12 |
| Article 16 : Modalités et bases de règlement des prestations | 12 |
| Article 17 : Retenue à la source applicable aux prestataires non-résidents au Maroc..... | 13 |
| Article 18 : Pénalités pour retard | 13 |
| Article 19 : Résiliation du contrat..... | 13 |
| Article 20 : Règlement des différends et litiges..... | 13 |

PREAMBULE

Marché passé par Appel d'Offres Ouvert.

ENTRE

L'Observatoire Marocain de la TPME, Association à but non lucratif régie par le Dahir n° 1-58-376 du 15 novembre 1958, tel qu'il a été modifié et complété, domicilié au 115, Boulevard de Paris à Casablanca 20080, représenté à l'effet des présentes par son Directeur Exécutif, Madame Amal IDRISSE.

Désignée ci-après par le terme "**L'Observatoire**",

D'UNE PART

ET

La société, représentée par M/Mme :

(Qualité).....

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

Au capital social

Patente n°

Registre de commerce de Sous le n°

Affilié à la CNSS sous n°

Ayant pour l'ICE (Pour les entreprises marocaines) n°

Faisant élection de domicile au

Compte bancaire n° (RIB sur 24 chiffres / IBAN pour les entreprises non installées au Maroc)

..... ouvert auprès de

Désigné ci-après par le terme « **Le prestataire** »

CECI ETANT, LES AVANT-PROPOS CONSTITUANT PARTIE INTEGRANTE DU PRESENT CONTRAT, LES PARTIES CONVIENNENT COMME SUIIT :

Article 1 : Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de définir les prestations de support et de maintenance préventive, corrective et évolutive du système d'information décisionnel et analytique mis en œuvre dans le cadre du marché n° 01/2021 du 03 novembre 2021

Article 2 : Définition

Marché : Marché n° 01/2021 conclu entre l'Observatoire et le Prestataire.

Solution : Tous les composants logiciels constituant la solution décisionnelle et analytique.

Article 3 : Date de prise d'effet et durée de contrat

La date de prise d'effet du contrat est à compter de la date de la réception définitive du Marché.

Le présent contrat est conclu pour une durée **d'une année** et est tacitement reconductible d'année en année sans dépasser cinq (05) ans. Toutefois, les deux parties peuvent y mettre fin, après un préavis de 3 (trois) mois notifié à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 4 : Consistance des prestations

Le Prestataire s'engage à assurer la maintenance de la plateforme mise en place (solution BI, paramétrage, développements spécifiques, interfaces, tableaux de bord...) pendant la période de garantie et tout au long du contrat de maintenance.

Cette maintenance porte sur les aspects suivants :

- Répondre à toute demande d'assistance liée à l'utilisation du système d'information décisionnel et analytique de l'Observatoire.
- Résolution de tout problème empêchant le bon fonctionnement du système d'information décisionnel et analytique de l'Observatoire.

Le service support du prestataire doit être disponible conformément aux exigences techniques.

Les prestations de maintenance objet du présent contrat consistent en ce qui suit :

- a. Le support logiciel
- b. La maintenance préventive
- c. La maintenance corrective
- d. La maintenance évolutive

Le Soumissionnaire doit assurer les prestations de maintenance décrites ci-dessous, de manière à permettre une utilisation optimale de la solution objet du présent contrat.

a. Support logiciel

Le Prestataire s'engage à mettre à la disposition de L'Observatoire les services de support et de maintenance de logiciels suivants :

- Installation et mise en état du bon fonctionnement de la solution

Ce service comprend la génération initiale des logiciels licenciés ainsi que les premiers essais visant à s'assurer de leur fonctionnement normal.

- Responsabilité du Prestataire en cas de nouvelles versions mineures ou majeures de la solution

Le Prestataire s'engage à fournir à L'Observatoire, pour les logiciels licenciés, toutes les mises à jour correctives et évolutives (mineures ou majeures).

Ce service comprend également la fourniture d'une documentation technique à jour et conforme.

- Correction des anomalies détectées par L'Observatoire

L'Observatoire détecte une anomalie de fonctionnement des logiciels licenciés ou lorsque, 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 l'Observatoire dans la réalisation du compte-rendu d'anomalie ;
- Diagnostiquer l'anomalie ;
- Si le diagnostic conclut que l'anomalie est due à la version en cours du logiciel, définir et mettre en œuvre, pour l'anomalie détectée, soit un procédé de rectification, soit des procédés de correction temporaire ou des 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, corriger et mettre à jour cette documentation ;
- Si le logiciel est inutilisable, prendre 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.

- Correction des anomalies détectées par le Prestataire

Lorsque le Prestataire corrige une anomalie de fonctionnement du logiciel sur un système similaire à celui installé chez l'Observatoire, il en informe cette dernière et met en œuvre, à titre préventif, les corrections définitives ou provisoires mises au point.

- **Accès au site de support du Constructeur /Editeur**

En plus de la Hotline téléphonique assurée par l'équipe de support technique du Prestataire, le contrat de maintenance doit donner accès au site de support mondial de l'éditeur/constructeur. A ce titre, le Prestataire doit fournir des codes d'accès, délivrés par l'éditeur qui permettent de bénéficier du support en ligne, dont voici quelques fonctionnalités :

- Enregistrement direct de tickets d'incident auprès du Support de l'éditeur ;
- Recherche par mots-clés dans la base technique de problèmes de l'éditeur ;
- Accès à toutes les bibliothèques techniques et à la documentation en ligne, accès à des patches en ligne ;
- Accès à la base de données de bogues ;
- Matrice de certification de produits sur des plateformes matérielles ;
- Accès à des forums de discussion autour de la solution proposée.

b. Maintenance préventive

Il s'agit du contrôle périodique pour le maintien du bon état et du bon fonctionnement du système d'information décisionnel et analytique tel que mis en place dans le cadre du marché de mise en œuvre N° 01/2021

L'entretien préventif sera exécuté selon le jour et l'horaire convenus d'un commun accord entre l'Observatoire et le Prestataire à raison **d'une journée minimum par semestre**. Toutefois, la durée de cette intervention pourra être portée, sans facturation supplémentaire, à plus d'une journée dans le cas d'opérations spéciales telles que des opérations correctives programmables sur incident.

L'entretien préventif comporte le contrôle et le maintien du bon état technique de fonctionnement des composants de la solution et dispositifs sans exception, il devra comprendre :

- La vérification du bon fonctionnement de la plateforme
- L'évaluation des performances de sa base de données
- La mise en œuvre des correctifs nécessaires après validation du client
- Le prestataire doit s'engager à ce que cela n'entraîne aucune régression fonctionnelle dans l'outil.

- La vérification par échantillonnage de l'exhaustivité de la sauvegarde en coordonnant avec l'équipe d'exploitation de l'Observatoire
- La vérification des logs et de bugs éventuels

A l'issue de chaque intervention de maintenance préventive, le Prestataire devra fournir une PV détaillant l'objet et le résultat des différentes actions menées ainsi que les recommandations identifiées.

- **Suivi du contrat**

Le Prestataire a établi des procédures de gestion des escalades en cas de difficultés lors des interventions et de risque de non-respect du niveau de service.

Le responsable de contrat du Prestataire coordonne l'escalade, fait appel aux compétences requises ou informe le responsable de contrat de l'Observatoire pour la mise en place d'un plan d'action.

Le Prestataire effectuera tous les trimestres une réunion de suivi du Contrat avec le responsable de contrat de l'Observatoire. Lors de cette réunion, les responsables de contrat passeront en revue les statistiques de niveau de service, ainsi que les actions en cours.

c. Maintenance corrective

La maintenance corrective vise à corriger les anomalies, défaut de fonctionnement, régression ou tout blocage détecté par le client sur la solution telle que mise en place dans le cadre du marché N°

À la suite de la réalisation de la correction, le prestataire assurera les tâches suivantes

- mise en place des correctifs au niveau de l'environnement de test,
- Tests et corrections (tests unitaires, tests de non-régression)
- Mise à jour des documentations fonctionnelles et techniques si impactées
- assistance du client à la recette du correctif
- Assistance du client à la mise en production du correctif

- **Délais d'intervention et de résolution en cas d'incident**

Tout incident ou arrêt affectant la marche d'un des composants logiciels objet du présent marché sera consigné dans un cahier d'entretien tenu contradictoirement.

| Type de demande | Temps limite pour prise en charge | Temps limite pour résolution palliative | Temps limite pour résolution définitive |
|---|-----------------------------------|---|---|
| Demande d'information, assistance fonctionnelle | ½ heure | N.A | 1 heure |
| Problème bloquant | 1 heure | 4 heures | 2 jours |
| Problème majeur | 1 heure | 8 heures | 3 jours |
| Problème mineur | 1 heure | - | 5 jours |

- Pour les **problèmes bloquants**, Le Prestataire s'engage à intervenir dans un délai **d'une (1) heure**. Il s'engage à remettre les composants en bon état de fonctionnement dans un délai **de deux (2) jours**. Ce délai sera calculé à partir de l'heure de déclaration de l'incident par L'Observatoire au service de maintenance du Prestataire.

Le Prestataire se déplacera sur le site de L'Observatoire dans les délais indiqués ci-dessus. En cas d'impossibilité de remise en état de fonctionnement dans les délais exigés, il doit s'engager à mettre en place une solution de contournement provisoire ne dépassant pas un délai de **quatre (4) heures**.

Si un ou plusieurs composants logiciels ont été inutilisables pendant plus d'une journée ouvrable suivant l'horaire de L'Observatoire et si cet arrêt est dû à une défaillance logicielle, une pénalité sera appliquée au Prestataire. Cette pénalité sera calculée conformément à l'article 20.

- Pour les **problèmes majeurs**, Le Prestataire s'engage à intervenir dans un délai de **1 heure**. Il s'engage à fournir a minima une solution palliative dans un délai de **huit 8 heures**. Le prestataire devra remettre le composant en bon état de fonctionnement dans un délai de **trois (3) jours**. Si le problème n'est pas résolu sous ce délai, une pénalité sera appliquée au Prestataire. Cette pénalité sera calculée conformément à l'article 20.
- Pour les **problèmes mineurs**, Le Prestataire s'engage à intervenir dans un délai d'**une (1) heure**. Il s'engage à remettre le composant en bon état de fonctionnement dans un délai maximal de **cing (5) jours**. Si le problème n'est pas résolu sous ce délai, une pénalité sera appliquée au Prestataire. Cette pénalité sera calculée conformément à l'article 20.

Le Prestataire se déplacera sur le site de L'Observatoire dans les délais indiqués ci-dessus. En cas d'impossibilité de remise en état de fonctionnement dans les délais exigés, il doit s'engager à implémenter une solution de contournement en cas de dysfonctionnement logiciel.

Les incidents peuvent être résolus soit via la hotline, par courriel ou par l'intervention du Prestataire sur place et suivant le souhait de L'Observatoire. Dans les situations de crise, notamment en cas d'arrêt critique d'un composant logiciel ou matériel à la suite d'un problème quelconque, le Prestataire désignera un ingénieur hautement qualifié qui devra obligatoirement se déplacer au site de L'Observatoire concerné.

Si le problème n'est pas résolu au niveau du support du Prestataire (First Line Support), il est immédiatement remonté vers le Support International de l'éditeur (Second Line Support) avec un degré de sévérité élevé, garantissant une prise en charge et un traitement privilégié et rapide du problème par un ingénieur qualifié du support International du constructeur/éditeur avec les mêmes engagements en termes de délai de résolution. L'introduction et le suivi du ticket au niveau du support international se feront soit par le Prestataire ou par l'Observatoire suivant le choix de cette dernière.

Pour assurer les services indiqués ci-dessus, le Prestataire s'engage à mettre à la disposition de l'Observatoire une équipe de maintenance composée de personnes qualifiées et nommément désignées.

d. Maintenance évolutive

La maintenance évolutive concerne les évolutions fonctionnelles ou techniques apportées au système d'information décisionnel et analytique, à la suite de demandes émanant de l'Observatoire.

Toute demande d'évolution doit être traitée en mode projet. A ce titre le Prestataire doit s'engager à être réactif dans la prise en charge de ces besoins en termes d'analyse du besoin, étude d'impact, chiffrage et planification et à assurer un cycle de vie projet optimisé.

Le prestataire s'engage à informer l'Observatoire de la disponibilité de toute version majeure ou mineur de l'outil BI, cette gestion des évolutions majeurs et mineures se fera conformément aux modalités fixées par l'intégrateur au niveau de son offre technique.

Article 5 : Obligation

5.1. Obligations de L'Observatoire

L'Observatoire s'engage à respecter les conditions d'utilisation de la solution, telles que spécifiées dans la documentation technique y afférente.

L'Observatoire indiquera au Prestataire le nom de l'un de ses agents devant assumer la prise en charge technique des équipements et agir en qualité de correspondant unique du Prestataire. Toutes les informations relatives aux problèmes rencontrés par L'Observatoire devront être centralisées par ledit correspondant et transmises au Prestataire.

5.2. Obligations du Prestataire

Suivi des interventions

Le Prestataire a l'obligation de tenir un suivi des interventions.

Dans le cas des interventions sur site, un cahier à souches comportant deux feuilles détachables permettra ce suivi. Pour chaque intervention d'entretien, l'intervenant mentionnera sur une feuille du carnet son nom, sa qualification, le temps passé, la date et la signature.

L'un des exemplaires détachables sera remis au responsable du site, le deuxième exemplaire sera remis au Prestataire. En plus de la feuille du carnet, l'intervenant devra établir un document détaillé décrivant le dysfonctionnement et les différentes étapes de la solution.

Pour les interventions via hotline, un compte rendu précisant le détail des actions exécutées est à communiquer par Le Prestataire.

Selon une périodicité trimestrielle, Le Prestataire fournira des statistiques sur les comptes rendus des actions réalisées au titre du présent contrat.

Accessibilité du service de Maintenance

Les services du Centre d'Assistance Technique seront assurés pendant une période, dite « **période principale de maintenance** », fixée de :

* 08 heures à 18 heure, du Lundi au Vendredi - jours ouvrés ;

* 09 heures à 17 heures du Lundi au Vendredi - jours ouvrés, pendant le mois du Ramadan.

Article 6 : Langue de travail

L'équipe proposée par le Prestataire dans le cadre de ce contrat doit maîtriser les expressions écrites et orales de la langue française. En effet, la communication entre les équipes de L'Observatoire, d'une part, et les intervenants de l'équipe à mettre à disposition par le Prestataire, d'autre part, se fera en français. En outre, toute la documentation à livrer par le Prestataire devra être rédigée en français.

Article 7 : Dispositions légales et réglementaires

Le Prestataire s'engage à réaliser sa mission conformément aux dispositions légales et réglementaires, ainsi qu'aux procédures et directives internes de L'Observatoire.

Il s'assure en particulier que toute personne agissant pour son compte dans le cadre de la mission respecte les règles de travail et les normes de sécurité de L'Observatoire et a pris connaissance du Code de déontologie applicable aux agents de L'Observatoire.

Article 8 : Propriété intellectuelle

Le Prestataire est tenu par le respect de la propriété intellectuelle. Il doit en permanence faire référence à ses sources quand il utilise des informations dont il n'est pas propriétaire. Les livrables et éléments d'information fournis à L'Observatoire dans le cadre de la mission deviennent la propriété de celle-ci et sont considérés confidentiels au sens du deuxième alinéa de l'article précédent ci-dessus.

Article 9 : Mesures de sécurité, d'hygiène et environnementales

Le prestataire adopte une politique de prévention des risques liés aux accidents de travail. Le respect de l'ensemble des règles relatives au droit du travail devra être recherché par le prestataire qui dispose d'une obligation de moyen dans ce sens.

Le prestataire s'efforce de maintenir un environnement sûr, protégeant la santé. Il veille à ce que ses activités ne nuisent pas à la sécurité et la santé de son personnel et des utilisateurs de ses produits/ou ses services. A cet effet, les risques liés à son activité sur les sites de Bank-Al-Maghrib doivent être identifiés et évalués.

Le prestataire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour maîtriser et, dans la mesure du possible, éliminer ces risques.

Pour la réalisation des prestations objet de ce contrat, le prestataire doit prendre en considération toutes les mesures faisables techniquement et économiquement de nature à éviter et minimiser les impacts des prestations objet de ce contrat sur l'environnement. Il doit en outre respecter l'engagement pris à cet effet dans le cadre du code de conduite fournisseur de L'Observatoire.

Article 10 : Membres de l'équipe du prestataire

Si l'Observatoire n'est pas satisfait de la performance de l'un des membres de l'équipe affectée à la maintenance ou découvre qu'un des membres du personnel s'est rendu coupable d'un manquement sérieux, le Prestataire devra, sur demande de L'Observatoire, fournir dans un délai de cinq (5) jours au maximum un remplaçant dont les qualifications et l'expérience seront soumises à l'approbation de L'Observatoire.

Article 11 : Normes d'exécution du contrat

Le Prestataire exécutera les prestations et remplira ses obligations avec diligence, efficacité et économie, conformément aux techniques et pratiques généralement observées en la matière et aux normes admises dans le domaine. Il pratiquera une gestion saine et utilisera des méthodes adaptées au projet.

Article 12 : Clause de non-sollicitation du personnel de l'Observatoire

Le Prestataire doit s'interdire d'engager ou de faire travailler directement ou indirectement tout agent de L'Observatoire. Cette interdiction se poursuivra sur une année à compter de la date de réception définitive de ce marché.

Article 13 : Lutte contre la fraude et la corruption

Le Prestataire 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 contrat.

Il 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 contrat.

Article 14 : Nature des prix

Le présent contrat est à prix global. La redevance annuelle est définie au niveau du bordereau de prix afférant au Marché N°

Article 15 : Révision des prix

Le prix de la souscription et le support est ferme et non révisable.

Article 16 : Modalités et bases de règlement des prestations

La souscription et le support et maintenance de la solution est assurée moyennant une redevance annuelle proposée par le Prestataire conformément au bordereau du prix en annexe du Règlement de Consultation et payable à terme échu annuellement.

Pour le besoin du règlement et après validation des prestations réalisées, par le Prescripteur, le Prestataire établit une facture précisant les sommes auxquelles il prétend du fait de l'exécution du contrat de maintenance et donnant tous les éléments de détermination de ces sommes. Il joint à la facture les détails et les pièces justificatives ainsi que le(s) PV(s) de réception éventuels, les fiches d'intervention, préalablement signé(s) par le prescripteur.

La facture doit être établie en trois exemplaires signés et cachetés.

La remise de ladite facture doit être faite par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise à la Direction Achats contre décharge.

Les sommes dues au prestataire seront versées au compte bancaire n° (**RIB en 24 chiffres/IBAN pour les entreprises non installées au Maroc**) ouvert auprès de
(Indiquer l'établissement selon le cas)

L'acceptation de la facture par la Direction Achats donne lieu à l'établissement d'un décompte servant au paiement des sommes dues, dans les 60 jours qui suivent la date de l'acceptation de la facture.

Article 17 : Retenue à la source applicable aux prestataires non-résidents 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 à dix pour cent (10 %) du montant du marché hors taxe sur la valeur ajoutée, sera prélevée sur les sommes dues aux prestataires non-résidents au Maroc.

Article 18 : Pénalités pour retard

L'Observatoire, et à défaut d'avoir réalisé les prestations objet du marché dans les délais prescrits, il sera appliqué au Prestataire une pénalité par jour calendaire de retard de 1‰ (pour mille) du montant de la maintenance.

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

L'application de cette pénalité ne libère en rien le Prestataire de l'ensemble des autres obligations et responsabilités qu'il aura souscrites au titre du présent contrat.

Toutefois, le montant cumulé de ces pénalités est plafonné à huit pour cent (8%) du montant de la maintenance.

Article 19 : Résiliation du contrat

A défaut d'exécution, par le Prestataire, de l'une des stipulations du présent contrat après une mise en demeure restée sans suite après un délai de 15 jours, L'Observatoire se réserve le droit de résilier le contrat et de faire exécuter la prestation aux frais et risques du Prestataire, sous réserve de tous dommages-intérêts.

Article 20 : Règlement des différends et litiges

Tout différend qui pourrait survenir à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat sera, à défaut de règlement à l'amiable, porté devant les juridictions compétentes de Rabat.

DRESSE PAR L'OBSERVATOIRE

DATE :/..... /..... ET SIGNATURE

| | |
|--|---|
| <p style="text-align: center;"><u>LU ET ACCEPTÉ PAR LE</u></p> <p style="text-align: center;">DATE :/..... /..... ET SIGNATURE</p> | <p style="text-align: center;"><u>SIGNÉ ET APPROUVÉ PAR (1)</u></p> <p style="text-align: center;">DATE :/..... /..... ET SIGNATURE</p> |
|--|---|

(1) LA personne habilitée à approuver et signer le marché