



## APPEL D'OFFRES OUVERT N°39/2020/DAL

### MISE EN PLACE D'UN CHATBOT DE LA RELATION CLIENTELE DE LA CAISSE MAROCAINE DES RETRAITES

## CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

EN APPLICATION DE L'ALINÉA 2 PARAGRAPHE 1 DE L'ARTICLE 16 ET DU PARAGRAPHE 1 ET L'ALINÉA 3 DU PARAGRAPHE 3 DE L'ARTICLE 17 DU REGLEMENT DU 1<sup>ER</sup> NOVEMBRE 2016 RELATIF AUX CONDITIONS ET FORMES DE PASSATION DES MARCHES DE LA CAISSE MAROCAINE DES RETRAITES.

NOVEMBRE 2020

الصندوق المغربي للتقاعد - شارع العرعار حي الرياض - الرباط، ص.ب. 2048

Caisse Marocaine des Retraites - Av. Al Araar-Hay Riad-Rabat - B.P. 2048

Tél.: 212 5 37 56 73 00/01/02/03 - Fax: 212 5 37 56 74 53

[cmr@cmr.gov.ma](mailto:cmr@cmr.gov.ma)

[www.cmr.gov.ma](http://www.cmr.gov.ma)

## **CHAPITRE I : DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES ET GENERALES**

### **ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES**

Le présent appel d'offres a pour objet la mise en place d'un Chatbot de la relation clientèle de la Caisse Marocaine des Retraites à Rabat.

### **ARTICLE 2 : MODE D'ATTRIBUTION**

Les prestations, objet du présent appel d'offres, seront attribuées en lot unique.

### **ARTICLE 3 : MODE DE PASSATION**

Le présent appel d'offres ouvert sur offres de prix est lancé conformément aux dispositions de l'alinéa 2 du paragraphe 1 de l'article 16 et du paragraphe 1 et l'alinéa 3 du paragraphe 3 de l'article 17 du Règlement du 1<sup>er</sup> Novembre 2016 relatif aux conditions et formes de passation des marchés de la Caisse Marocaine des Retraites.

### **ARTICLE 4 : DÉSIGNATION DE LA CMR**

La Caisse Marocaine des Retraites, représentée par son Directeur, est désignée ci-après par la C.M.R.

### **ARTICLE 5 : DÉSIGNATION DU FOURNISSEUR**

Le fournisseur des prestations faisant l'objet du présent appel d'offres est désigné ci-après par « le fournisseur », « le prestataire » ou « le titulaire du marché ».

### **ARTICLE 6 : REPRÉSENTANTS DU PRESTATAIRE**

Le fournisseur désignera auprès de la C.M.R, le responsable qualifié qu'il compte affecter à la mission, et qui sera l'interlocuteur de la C.M.R.

### **ARTICLE 7 : RESPONSABLE DU PROJET - CMR**

La CMR désignera auprès du fournisseur, un responsable qui aura pour mission de suivre de près les différentes étapes de mise en œuvre de la prestation faisant objet du présent appel d'offres.

### **ARTICLE 8 : PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ – DOCUMENTS GÉNÉRAUX ET TEXTES SPÉCIAUX**

Les obligations du fournisseur pour l'exécution des prestations, objet du présent appel d'offres, résultent de l'ensemble des documents suivants :

#### **A – DOCUMENTS CONSTITUTIFS DU MARCHÉ :**

- L'acte d'engagement ;
- Le présent cahier des prescriptions spéciales (CPS);
- Le bordereau du prix global ;
- La décomposition du montant global ;
- Offre technique du prestataire ;

- Le cahier des clauses administratives générales (C.C.A.G-T) applicables aux marchés des travaux exécutés pour le compte de l'Etat approuvé par le décret n° 2-14-394 du 06 chaabane 1437 (13 mai 2016).

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

## **B – RÉFÉRENCE AUX TEXTES GÉNÉRAUX ET SPÉCIAUX APPLICABLES AU MARCHÉ :**

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

- Le Règlement du 1er Novembre 2016 relatif aux conditions et formes de passation des marchés de la Caisse Marocaine des Retraites ;
- Le dahir n°1.15.05 du 19 février 2015 (29 rabii II 1436) portant promulgation de la loi n°112-13 relative au nantissement des marchés publics ;
- Le dahir n° 1-03-194 du 14 Rajeb 1424 (11 septembre 2003) portant promulgation de la loi n°65-99 relative au code du travail ;
- Le décret royal n° 330-66 du 10 Moharrem 1387 (21/04/1967) portant règlement général de la comptabilité publique tel qu'il a été modifié et complété ;
- Le décret n ° 2-16-344 du 17 chaoual 1437 (22 juillet 2016) fixant les délais de paiement et les intérêts moratoires relatifs aux commandes publiques ;
- Toutes les lois applicables en matière de législation de travail à ce jour ;
- Les textes relatifs à l'application de la TVA.
- Tous les textes législatifs et réglementaires applicables à ce jour.

## **ARTICLE 9 : CARACTÈRE DES PRIX - VARIATION DES PRIX**

### **CARACTÈRE DES PRIX**

1- Les prix du marché s'entendent toutes taxes comprises. Ils tiennent compte de tout frais et faux frais, ainsi que toutes suggestions, impôts et taxes. Ces prix sont forfaitaires et rémunèrent l'exécution de l'ensemble des prestations auxquelles ils s'appliquent non seulement telles que ces dernières sont définies dans le présent C.P.S, mais encore, telles qu'elles doivent être réellement exécutées pour aboutir aux résultats définitifs fixés par le marché.

Ils tiennent compte aussi en particulier des opérations ou démarches effectuées par le fournisseur, dans le cadre des relations qu'il entretiendra avec la CMR ou avec des tiers pour les besoins de la mission.

2- Tous les prix seront exprimés en dirhams.

### **VARIATION DES PRIX**

Les prix du marché seront fermes et non révisables durant la durée du marché, le fournisseur renonce expressément à toute révision de prix.

Toutefois, si le taux de la T.V.A est modifié postérieurement à la date de remise des offres, la C.M.R répercute cette modification sur le prix de règlement.

## **ARTICLE 10 : VALIDITÉ DU MARCHÉ**

Le marché ne sera valable, définitif et exécutoire qu'après approbation par la CMR et visa du Contrôleur d'Etat auprès de la C.M.R, quand le visa de celui-ci est requis, et la notification au titulaire du marché de son approbation par la CMR.

## **ARTICLE 11 : FRAIS D'ENREGISTREMENT**

Le titulaire du marché sera entièrement responsable de toutes taxes, droits de timbre, patente, etc. à payer avant la réalisation des prestations et services faisant l'objet du marché.

Le titulaire du marché acquittera les droits auxquels peuvent donner lieu l'enregistrement du marché tels que ces droits résultent des lois et règlements en vigueur au Maroc.

## **ARTICLE 12 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE ET DEFINITIF**

La caution provisoire est fixée à la somme de **Vingt mille dirhams (20. 000,00 DH)**.

La caution définitive de 3% du montant initial (TTC) du marché devra être constituée dans les vingt (20) jours qui suivent la date de notification de l'approbation du marché. Ce cautionnement sera restitué au titulaire du marché, à la réception définitive du marché.

Les cautionnements provisoire et définitif devront être délivrés par une banque installée au Maroc, libellés au nom de la CMR, portant le n° et l'objet de l'appel d'offres et ne contenir ni restrictions ni réserves.

Les dispositions des articles 15 et 19 du CCAG-T restent applicables.

## **ARTICLE 13 : RETENUE DE GARANTIE**

La retenue de garantie à prélever sur les décomptes est de dix pour cent (10 %). Elle cessera de croître lorsqu'elle aura atteint sept pour cent (7%) du montant initial du marché, augmenté le cas échéant du montant des avenants. Elle sera remboursée à la réception définitive.

Cette retenue pourra être remplacée par une caution bancaire et sera restituée au prestataire à la réception définitive des prestations.

## **ARTICLE 14 : DÉLAI DE GARANTIE**

Le délai de garantie pour les prestations objet du marché est d'**un (1) an**, à compter de la date du procès-verbal de la réception provisoire.

Pendant la période de garantie, le titulaire du marché est tenu de remédier, dans les délais qui lui sont impartis à toute anomalie liée au produit qui lui est signalée par écrit (lettre recommandée ou fax), et se rapportant aux prestations réalisées dans le cadre du marché, sans pour autant que ces prestations supplémentaires puissent donner lieu à paiement.

Dans le cadre de la garantie, le titulaire est tenu :

- De garantir la disponibilité de la solution 24h/24 et 7j/7 au niveau de l'environnement de production ;
- D'assurer la résolution de tout incident lié à la disponibilité, à la performance, à la sécurité, au fonctionnement et au paramétrage. Le titulaire s'engage à intervenir dans un délai de 4 heures

maximum et à remettre la solution en état de fonctionnement dans un délai de 8 heures maximum (Ces délais sont comptés à partir de la déclaration de l'incident).

- De mettre à jour la solution par la dernière version commercialisée par le titulaire en cas d'upgrade d'une nouvelle version, d'un nouveau patch de sécurité ou tout autre élément lié à la solution.

## **ARTICLE 15 : DÉLAI D'EXÉCUTION**

Le délai d'exécution global des prestations faisant objet du marché est fixé à 6 mois.

Ce délai commence à compter de la date fixée dans l'ordre de service prescrivant le commencement des prestations. La CMR se réserve le droit de la fixation de ladite date.

## **ARTICLE 16 : PÉNALITÉS DE RETARD**

A défaut par le titulaire du marché d'avoir exécuté les prestations objet du marché dans les délais fixés ci-dessus, il lui sera appliqué sans préjudice des mesures qui pourraient être prises par la CMR, une pénalité de **Mille Dirhams (1000 DH)** par jour effectif de retard.

Néanmoins, le montant total de ces pénalités ne pourra dépasser un plafond de huit pour cent (8%) du montant initial du marché majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des travaux, et ce conformément à l'article 65 du C.C.A.G-T.

Ces pénalités seront déduites d'office de toutes les sommes dues au titulaire du marché et sans aucune mise en demeure. Une simple confrontation de l'ordre de service du commencement des livraisons suffira pour appliquer ces pénalités.

## **ARTICLE 17 : SUIVI DE L'EXECUTION DE LA MISSION**

Pour veiller à la réussite de la mission, le maître d'ouvrage mettra en place un Comité de suivi, pour assurer le suivi et la coordination des travaux de la mise en place des prestations.

Les membres du comité seront désignés par le maître d'ouvrage.

## **ARTICLE 18: CONDITIONS DE RECEPTION**

Le prestataire transmettra à la CMR les différents livrables, au fur et à mesure de leur réalisation. L'examen des livrables de chaque phase sera réalisé par le comité de suivi.

L'ensemble des documents fournis par le prestataire doivent être remis à la CMR en deux exemplaires papier au moins et sur support magnétique.

La réception provisoire partielle des livrables de chaque phase sera réalisée par le comité de suivi.

Après la dernière réception partielle, un procès-verbal de réception provisoire de l'ensemble des prestations sera dressé.

Ces réceptions seront prononcées par procès-verbal suite à la vérification de la conformité des prestations aux spécifications du marché, par le comité institué à cet effet.

Après expiration du délai de garantie, un procès-verbal de réception définitive sera établi par le comité de suivi.

## **ARTICLE 19 : VALIDATION DES LIVRABLES**

Le délai de validation est de 15 jours à partir de la date de réception des livrables de chaque phase. Si les délais de validation nécessaires dépassent les délais ci-dessus, La CMR informera par écrit l'attributaire. Chaque phase ne pourra être démarrée qu'après la validation de la phase précédente.

Durant chaque délai de validation, le maître d'ouvrage doit :

- Soit accepter le rapport sans réserve ;
- Soit inviter le consultant à procéder à des corrections ou améliorations pour remettre les documents dans leurs versions définitives ainsi que les copies électroniques correspondantes et ce, dans un délai de cinq (5) jours à compter de la date de notification des remarques soulevées ;
- Soit, le cas échéant, prononcer un refus motivé du rapport pour insuffisance grave dûment justifiée.

## **ARTICLE 20 : MODALITÉS DE PAIEMENT**

Le paiement sera effectué après la réception provisoire des prestations, par virement au compte du fournisseur sur production d'une facture en trois (03) exemplaires signés et cachetés.

Les factures appuyées du PV de réception provisoire, doivent être arrêtées et signées par le fournisseur, qui doit en outre rappeler l'intitulé exact de son compte bancaire.

## **ARTICLE 21 : PROPRIETE INTELLECTUELLE, INDUSTRIELLE OU COMMERCIALE - UTILISATION DE BREVETS ET LICENCES**

Du seul fait de la signature du marché, le Fournisseur garantit la CMR contre toutes les revendications concernant les fournitures ou matériaux, procédés et moyens utilisés pour l'exécution des travaux et émanant des titulaires de brevets d'invention, licences d'exploitation.

A ce titre, le Fournisseur garantit à la CMR, la jouissance pleine et entière, libre de toute servitude, des droits concédés aux termes du marché.

Les dispositions de l'article 26 du CCAG- T restent applicables.

## **ARTICLE 22 : PROPRIETE DES DOCUMENTS ETABLIS PAR LE PRESTATAIRE**

Après leur approbation, les documents établis par le prestataire (documents élaborés à l'occasion de la mission, base de données, ...) deviennent la propriété de la CMR qui pourra les utiliser sans aucune redevance ni restriction.

## **ARTICLE 23 : RESPONSABILITÉ CIVILE ET ASSURANCE CONTRE LES RISQUES**

*Avant tout commencement d'exécution des prestations objet du marché*, le titulaire du marché devra souscrire toutes les polices d'assurance couvrant tous les risques inhérents à l'exécution du marché conformément à l'article 25 du CCAG-T.

Le titulaire du marché devrait souscrire, pendant toute la durée du marché, au profit des intervenants affectés à cette mission, une assurance garantissant :

- Les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile à raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs causés à l'égard des tiers à la suite d'accidents provenant du fait des fautes et d'erreurs professionnelles dans le cadre du marché ;
- L'ensemble du personnel contre les accidents du travail et ce, conformément à la réglementation en vigueur.

La CMR ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des accidents qui pourront survenir aux intervenants du titulaire du marché dans l'exercice de leurs fonctions.

**Des copies certifiées conformes de ces assurances doivent être adressées à la CMR.**

## **ARTICLE 24 : SOUS-TRAITANCE**

Le titulaire du marché doit solliciter, par écrit, l'agrément de la C.M.R pour toute sous-traitance d'une ou de plusieurs parties de son marché, en application de l'article 141 du Règlement précité.

Toutefois, les sous-traitants doivent obligatoirement remplir les conditions requises des concurrents prévues à l'article 24 du Règlement précité.

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

Le prestataire présente un dossier de sous-traitance comprenant :

- La nature des prestations sous-traitées ;
- Le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant proposé ;
- Les montants sous-traités ;
- Une copie du projet de contrat de sous-traitance.

L'octroi de cet accord, le cas échéant, n'exonérera nullement le prestataire des obligations contractées à l'égard de la CMR.

Dans ce cas, le prestataire sera seul et intégralement responsable, sans bénéfice de division et/ou de discussion, des opérations que le prestataire aura confiées à ses propres sous-traitants.

## **ARTICLE 25 : DOMICILIATION BANCAIRE**

La Caisse Marocaine des Retraites se libérera des sommes dues au titre du marché par virement au compte bancaire indiqué dans l'acte d'engagement du titulaire du marché, ouvert dans une banque installée au Maroc.

## **ARTICLE 26 : ÉLECTION DE DOMICILE**

A défaut par le titulaire du marché de satisfaire aux obligations qui lui sont imposées par l'article 20 du C.C.A.G-T, toutes les notifications qui se rapportent au marché seraient valablement faites à l'adresse mentionnée sur son acte d'engagement.

En cas de changement de domicile, le titulaire du marché est tenu d'en aviser la CMR par lettre recommandée avec accusé de réception dans les quinze (15) jours suivant la date d'intervention de ce changement.

## **ARTICLE 27 : NANTISSEMENT**

Dans l'éventualité d'une affectation en nantissement, il est précisé que :

1. La liquidation des sommes dues par la C.M.R en exécution du marché sera opérée par les soins du Directeur de la CMR ou par une personne habilitée.
2. La personne chargée de fournir les renseignements et états prévus à l'article 8 du dahir du 19 février 2015 relatif au nantissement des marchés publics, est le Directeur de la CMR ou une personne habilitée.
3. Les paiements prévus au marché seront effectués par le trésorier payeur de la C.M.R, seul qualifié pour recevoir les significations des créanciers du titulaire du marché.



4. Le Directeur de la CMR ou la personne habilitée livrera au titulaire du marché, sur sa demande écrite et contre récépissé, l'exemplaire unique certifié conforme du marché.

## **ARTICLE 28 : CAS DE FORCE MAJEURE**

En cas de survenance d'un événement de force majeure tel que défini par les articles 268 et 269 du dahir du 9 ramadan 1331 (12 août 1913) formant code des obligations et contrats, les dispositions de l'article 47 du C.C.A.G-T restent applicables.

## **ARTICLE 29 : RÈGLEMENT DE LITIGES**

Les litiges qui se produiraient à l'occasion de l'exécution du marché seront résolus par la recherche de toute solution amiable préalablement à toute autre solution.

Si cette procédure ne permet pas le règlement du litige, celui-ci sera soumis aux tribunaux compétents de Rabat.

Les dispositions des articles 81, 82, 83 et 84 du CCAG-T restent applicables.

## **ARTICLE 30 : RÉSILIATION DU MARCHÉ**

Le marché sera résilié de plein droit et sans intervention judiciaire dans les deux cas suivants :

- en cas de manquement grave de la part du titulaire du marché et en particulier si ce dernier ne se conforme pas aux directives de la CMR ou si les prestations prévues ne sont pas menées avec la qualité et la célérité requises et ce, dans un délai minimum de quinze jours après mise en demeure par lettre recommandée visant et rappelant le présent article.
- en cas de liquidation judiciaire, si le titulaire du marché n'est pas autorisé par le tribunal à poursuivre l'exploitation de ses services.

La résiliation du marché ne fait obstacle ni à la mise en œuvre de l'action civile ou pénale qui pourrait être intentée à l'encontre du prestataire en raison de ses fautes ou infractions ni à son exclusion de toute participation aux marchés lancés par la CMR sans limitation de durée.

Les dispositions des articles 69 et 79 du C.C.A.G-T restent applicables.

## **ARTICLE 31 : RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DU MARCHÉ**

Dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire du marché s'engage, notamment, à :

- ✓ Fournir les ressources professionnelles nécessaires et à les affecter aux prestations prévues dans les délais contractuellement arrêtés par les parties ;
- ✓ Exécuter son travail dans les règles de l'art, selon les normes et les standards professionnels les plus élevés ;
- ✓ Respecter les lois et les règlements en vigueur au Maroc, fournir les outils et les documents méthodologiques liés à l'objet contractuel.

La rémunération du prestataire qui sera versée conformément aux dispositions du marché constituera la seule rémunération réglée au titre des prestations objet du marché.

Le prestataire, son personnel et ses agents ne devront pas s'engager, directement ou indirectement pendant la durée du marché, dans des activités professionnelles ou commerciales qui pourraient être incompatibles avec les activités qui leur ont été confiées au titre dudit marché.

## **ARTICLE 32 : RETRAIT ET/OU REMPLACEMENT DU PERSONNEL**

- ✓ Sauf dans les cas prévus ci-dessous, aucun changement ne sera apporté à la liste des experts affectés à la mission. Si, pour des raisons indépendantes de la volonté du prestataire, il s'avère nécessaire de procéder à des remplacements, les remplaçants doivent avoir un niveau de qualification égale ou supérieure et recevoir l'accord préalable de la CMR.
- ✓ Si la CMR constate que l'un des membres du personnel affecté à l'étude fait preuve d'insuffisance professionnelle ou de manquement sérieux à ses obligations contractuelles ou est poursuivi pour crime, délit, le prestataire devra, sur demande motivée de la CMR, procéder immédiatement au remplacement tout en veillant à ce que les qualifications et l'expérience exigées soient respectées.
- ✓ Le prestataire ne pourra pas soumettre des demandes de paiement au titre des coûts supplémentaires résultant du retrait et /ou remplacement du personnel.

## **ARTICLE 33 : PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Le Prestataire de Service reconnaît que les obligations visées au premier paragraphe de l'article 23 de la loi n° 09-08 lui incombent également.

Les données à caractère personnel ne peuvent faire l'objet d'une opération de traitement de la part du Prestataire de Service, d'une personne placée sous son autorité ou d'un de ses sous-traitants, que sur instruction de la CMR, sauf en vertu d'obligations légales.

Le Prestataire de Service reconnaît qu'en cas de non-respect de ses obligations, sa responsabilité est susceptible d'être engagée sur la base des articles 58 et 61 de la loi n° 09-08 précitée.

Le Prestataire de Service apporte des garanties suffisantes au regard des mesures de sécurité technique et d'organisation relatives aux traitements à effectuer. Le Prestataire de Service s'engage à mettre en œuvre et à maintenir dans un niveau de fonctionnement optimum, les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données à caractère personnel des bénéficiaires de la CMR contre une destruction fortuite ou illicite, une perte fortuite, une altération, une divulgation ou un accès non autorisé et contre toute autre forme illicite de traitement, en assurant un niveau de sécurité adapté aux risques présentés par le traitement et à la nature des données à protéger, compte tenu de l'état de l'art et le coût de mise en œuvre.

Le Prestataire de Service garantit et impose à son personnel ce qui suit :

- ✓ Ne pas divulguer, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie des données personnelles à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales, sauf en vertu d'obligations légales et accord écrit de la CMR ;
- ✓ Ne pas utiliser les données précitées, par quelque moyen ou finalité que ce soit, pour son propre compte ou pour le compte d'un tiers, à des fins professionnelles, personnelles ou privées, autres que celles définies aux présentes ;
- ✓ Ne pas prendre copie des données personnelles ni les stocker, qu'elles qu'en soient la forme et pour une autre finalité que l'exécution de la Prestation de Service ;
- ✓ Traiter ou faire traiter les données à caractère personnel conformément aux instructions de la CMR ;
- ✓ Mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation liées à la sécurité et à la confidentialité avant de traiter les données personnelles ;

- ✓ Ne pas transférer ou utiliser les données personnelles hors du Royaume du Maroc, sans autorisation préalable et écrite de la CMR ;
- ✓ Communiquer sans retard à la CMR :
  - Toute demande contraignante de divulgation des données à caractère personnel ;
  - Toute demande reçue directement des personnes concernées sans répondre à cette demande, à moins que le Prestataire de Service ait été expressément autorisé à le faire ;
  - Tout accès fortuit ou non autorisé et faille de sécurité dont le Prestataire de Service aurait connaissance au cours de l'exécution des présentes.

La CMR se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par le Prestataire de Service, lequel s'engage à traiter rapidement et comme il se doit toute demande permettant de garantir le respect et l'effectivité des obligations de sécurité et de confidentialité résultant du contrat. Le Prestataire de Service reconnaît qu'en cas de non-respect des obligations susvisées, la CMR pourra prononcer la résiliation immédiate des présentes et sans préavis.

Dès l'achèvement du Marché, le Prestataire de Service devra procéder à la restitution à la CMR, et à la convenance de celle-ci, de l'ensemble des informations et données, notamment les données à caractère personnel, qui lui auraient été transmises ou dont il aurait eu connaissance dans le cadre de l'exécution des présentes, ainsi que de leurs copies éventuelles, soit à leur destruction ou leur anonymisation tout en apportant la preuve de celle-ci à la CMR.

#### **ARTICLE 34 : CONSISTANCE DE LA PRESTATION**

Les prestations à réaliser au titre du marché, en lot unique, consistent en ce qui suit :

- Intégration du ChatBot sur le portail de la CMR.
- Intégration du ChatBot sur l'application mobile de la CMR.
- Paramétrage du ChatBot pour répondre aux exigences ergonomiques, techniques et fonctionnelles.
- Développement des API pour l'exploitation des données des systèmes d'information métiers.
- Alimentation du ChatBot par des dialogues de conversation et cas d'usage métiers.
- Accompagnement, transfert des compétences et conduite de changement au profit des équipes techniques et fonctionnelles.

### INTRODUCTION

Consciente de l'importance des enjeux de la technologie et de ses retombées positives sur l'amélioration de la qualité des services rendus aux citoyens, la Caisse Marocaine des Retraites, a mis en place une stratégie de transformation digitale pour la période 2020-2024, axée sur l'automatisation avancée des processus et fonctions de la chaîne de valeur, l'évolution maîtrisée vers l'intelligence artificielle, la dématérialisation et les parcours 100% numériques, l'omnicanal pour le traitement des requêtes client en assurant une relation clients phygitale.

Dans ce cadre, le projet de mise en place de l'assistant virtuel de la relation client est lancé à travers lequel, la CMR vise à :

- Améliorer l'offre de services Internet et le service rendu
- Améliorer la satisfaction globale assurée
- Enrichir l'expérience digitale du client de la CMR
- Mettre à disposition du client de la CMR, un conseiller virtuel 24h/24h et 7j/7.
- Personnaliser le contact avec le client en proposant du contenu pertinent.

La solution à offrir par le fournisseur devra être une solution logicielle de type robot conversationnel (ou « Chatbot ») à interfacier avec les systèmes d'information de la CMR, et à intégrer au niveau du portail de la CMR « www.cmr.gov.ma », ainsi qu'au niveau de l'application mobile « MA RETRAITE CMR ».

La solution devra :

- Être à utilisation intuitive, tant pour les clients de la CMR que pour les superviseurs techniques et fonctionnels du back office du Chatbot.
- Répondre aux requêtes des clients de la CMR aussi bien par la voix que par le texte.
- Comprendre la sémantique des requêtes.
- Permettre l'apprentissage automatique des intentions
- S'interfacier avec les systèmes d'information métiers de la CMR.
- Offrir la possibilité de s'intégrer facilement sur les plateformes des réseaux sociaux.

Les articles, ci-après, décrivent les exigences minimales que doit offrir la solution.

Une spécification détaillée est à prévoir lors de l'exécution du projet pour les éléments suivants ;

- Description de la charte graphique du chatbot
- Identification des dialogues de conversation
- Identification des cas d'usage auxquels devra répondre le Chatbot ; menu, sous-menu
- Identification des statistiques pour le suivi du Chatbot.

### Exemple de dialogue entre le Chatbot et le client :

- 1- Le client se connecte sur le portail espace privé (authentification par numéro de pension)
- 2- Activer la fenêtre du Chatbot, afficher un message personnalisé de bienvenu, M/Mme XXXXXXXX, dernière connexion le DD/MM/YYYY,
- 3- Afficher le menu suivant :
  - 3.1. Menu 1
  - 3.2. Menu 2
- 4- Le client choisi dans le menu et/ou pose ces questions

5- Le Chatbot répond aux questions

5.1. Le Chatbot demande si la réponse à sa demande est satisfaisante

5.2. Sinon le chatbot demande si le client veut enregistrée une réclamation

5.3. Le Chatbot récapitule la réclamation, attribue un code réclamation et l'enregistre sur l'espace du client

6-Si le chatbot ne peut pas répondre à la question, il demande au client de reformuler les mots clés non identifié (pour son apprentissage)

Exemple des cas d'usage à afficher sur le menu du ChatBot :

<b>Cas d'usage</b>	<b>Mode d'authentification</b>	<b>Type de traitement</b>
<b>Simulation de pension</b>	Privé	Calcul des montants
<b>Attestations</b>	Privé	Génération des documents
<b>Suivi du Traitement des dossiers (Réversion, révision, PP, AF...)</b>	Public/Privé	Consultation des données
<b>Contrôle de droit</b>	Public	Consultation des données
<b>Consultation des données</b>	Privé	Consultation des données
<b>Rendez-vous</b>	Public/Privé	Saisie des données
<b>Modification des données personnelles</b>	Privé	Saisie des données
<b>Réclamations</b>	Privé/Public	Saisie des données
<b>BD contact</b>	Privé	Saisie des données
<b>Q&amp;R</b>	Public	Données statiques
<b>Mot de passe oublié</b>	Public	Génération des données

Exemple des statistiques pour le suivi du Chatbot :

- Nombre d'utilisateurs uniques
- Nombre de nouveaux utilisateurs
- Durée de l'échange entre l'utilisateur et le Chatbot
- Niveau de satisfaction des utilisateurs
- Pourcentage des messages incompris
- .....

## EXIGENCES ERGONOMIQUES

### **A. Interface de Chat de l'assistant virtuel (Front Office)**

- Le design du chatbot devra être en harmonie avec la charte graphique du portail de la CMR, en termes de couleur, police de texte, format des boutons, bordure de la fenêtre, image d'arrière-plan, image d'entête ....
- La charte graphique du chatbot devra être facilement personnalisable par les équipes de la CMR.
- La fenêtre du chatbot devra s'afficher lors du chargement du portail, en mode réduit par défaut. Le client aura la possibilité de déplacer, réduire, agrandir la fenêtre du chatbot et d'initialiser la conversation.
- Le chatbot devra afficher un message de bienvenue à personnaliser lors de l'authentification du client.
- Le chatbot devra afficher le menu et sous menu interactifs des différentes prestations auxquelles il peut répondre.
- La déconnexion du client de son espace implique automatiquement la déconnexion du chatbot.

### **B. Interface de supervision de l'assistant virtuel (Back office)**

- La solution devra offrir une interface de supervision conviviale, et facilement exploitable par les équipes de la CMR.
- La solution devra permettre d'activer ou désactiver le ChatBot au niveau du portail de la CMR.
- La solution devra permettre d'éditer et de personnaliser les statistiques de pilotage et de performance du chatbot, en temps réel ou en différé via des notifications planifiées.

## EXIGENCES FONCTIONNELLES

La solution devra offrir les fonctionnalités suivantes

- **Apprentissage du langage** ; Basé sur l'intelligence artificielle, le chatbot devra être en capacité d'appréhender le sens global des questions qui lui seront soumises et ne pas se baser simplement sur une recherche par mot clé. A prévoir la possibilité de valider les nouvelles intentions introduites, la création de lien entre les messages incompris et les intentions correspondant **Speech to Text, Text to Text** ; comprendre et répondre en utilisant la voix et le texte. Les réponses du Chatbot devraient être en langues française et arabe classiques. L'option arabe dialectale est un atout.
- **Alimentation des dialogues et cas d'usage**; ajouter, modifier et supprimer des dialogues de conversation et des cas d'usage métier.
- **Génération des documents PDF** ; générer des éditions en format PDF
- **Stockage des données saisies** ; prendre en charge les données saisies par le client sur le SI métier (modification de l'adresse, numéro de téléphone, e-mail, ...)
- **Envoi des mails** ; générer automatiquement des e-mails (changement de mot de passe...)
- **Possibilité d'historisation des connexions ainsi que des conversations** ; prendre en charge la traçabilité
- **Module de supervision de la solution** : gérer le backoffice du chatbot
- **Module d'administration technique de la solution** ;
- **Possibilité d'intégration de la solution sur les réseaux sociaux** ; intégrer le Chatbot sur les pages officielles de la CMR (Facebook, LinkedIn)
- **Intégration de la solution sur l'application mobile** ; fournir les prérequis nécessaires et assurer l'intégration de la solution sur l'application mobile « MA RETRAITE CMR » pour les environnements Android et IOS.
- **Réponse aux requêtes client en mode public ou authentifié** ;

- **Evaluation de la satisfaction du client sur la réponse du Chatbot** ; prévoir des questions au client et traiter ses réponses pour évaluer la satisfaction de sa demande.
- **Interfaçage avec les systèmes d'information métiers** ; développer les API nécessaires pour l'envoi et la réception des données entre la solution et les systèmes d'informations de la CMR.

**N.B** : il est à noter qu'un projet de refonte du portail de la CMR est planifié pour les deux années à venir. Le candidat doit tenir compte de ce projet et son impact sur la réutilisation des composantes de la solution. La refonte concernera au minimum les volets suivants :

- La charte graphique
- Les outils de gestion du contenu ;
- Le moteur de recherche ;
- Les services d'information institutionnels et les services destinés au grand public ;
- Les services d'authentications ;
- Les services électroniques par cible de clients et partenaires
- Les services type API à offrir aux partenaires.
- L'architecture technique de développement et de déploiement
- La migration des données de l'ancien portail vers le nouveau
- Politique de sécurité et de protection de données ;

## EXIGENCES TECHNIQUES

La solution devra répondre aux exigences techniques suivantes :

- **Architecture technique de la solution** : le fournisseur doit préciser sur son offre technique une description détaillée des différents composants de la solution proposée ainsi que des choix technologiques pour le développement des API (envoi et réception) pour se connecter, extraire et mettre à jour des données issues des systèmes d'information métiers de la CMR.
- **Environnement technique** : le fournisseur se chargera de la gestion des ressources nécessaires à la mise en place de la solution, notamment l'installation et la configuration de tous les serveurs et applications au niveau des environnements de développement, de recette et de production.
- **Dimensionnement de la plateforme de production** : le fournisseur devra prévoir l'utilisation simultanée en moyenne de dix milles (10 000) utilisateurs du Front office, deux (02) superviseurs du backoffice et un (01) administrateur technique de la plateforme. Le fournisseur doit tenir compte également des périodes de montée en charge (paiement mensuel des retraites, campagnes de contrôle de maintien de droits...)
- **Sauvegarde et restauration** : le fournisseur devra mettre en place une politique de sauvegarde et de restauration de la solution, en assurant ces activités durant toute la période d'exécution du marché
- **Manipulation des données** : Les données nominatives des clients affichées, saisies ou manipulées sur les environnements de développement, de recette et de production doivent être impérativement hébergées au niveau de l'infrastructure de la CMR. Aucun stockage ne doit se faire sur les composantes de la solution déployées en cloud.
- **Disponibilité de la plateforme** : le fournisseur s'engage à prendre en charge les incidents compromettant la disponibilité du chatbot ne dépassant pas 2h, à partir de la déclaration de l'incident par les équipes techniques de la CMR. La solution devra disposer des mécanismes de traçage (journaux informatiques, traces des évènements de sécurité, ...)

## **EXIGENCES DE SECURITE**

Le titulaire doit faire face aux obligations légales et réglementaires en matière de protection de l'information conformément à la législation en vigueur. Il est tenu de respecter notamment les dispositions suivantes :

- **Loi N° 09-08** relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.
- **Loi n° 07-03** (Dahir n°1-03-197 du 11/11/03) complétant le code pénal en ce qui concerne les infractions relatives aux systèmes de traitement automatisé des données,
- **Dahir n° 1-00-20** du 9 KAADA 1420 (15 février 2000) portant promulgation de la **Loi n° 2-00** relative aux droits d'auteur et droits voisins, articles 11 à 22.
- **Dahir n° 1-07-129** du 19 KAADAA 1428 du 30 novembre 2007 portant promulgation de la loi 53-05 relative l'échange électronique de données juridiques,
- **Loi n° 05-20** relative à la cybersécurité portant sur les dispositions propres aux entités, aux infrastructures d'importance vitale disposant de systèmes d'information sensibles et aux opérateurs, ainsi que des instances de gouvernance de la cybersécurité

Le titulaire est tenu également de respecter la politique de sécurité de la CMR. Le descriptif détaillé des exigences organisationnelles, humaines et techniques en terme de sécurité sera mis à la disposition du titulaire dès l'attribution du présent marché.

Le candidat devra fournir sur son offre technique, une description détaillée des mécanismes de sécurité ainsi que des moyens organisationnels, humains et techniques qui seront mis à la disposition de la CMR permettant de garantir les éléments suivants :

- **Sécurité des données** : la confidentialité des données manipulées dans l'application : droit d'accès, cloisonnement, mécanisme de chiffrement des données dans l'application (chiffrement des données, hashage des mots de passe de connexion, protocole d'anonymisation, ...)
- **Sécurité de l'infrastructure** : le descriptif du mode d'hébergement, le cas échéant, si ses infrastructures techniques ou organisationnelles sont gérées par une entité juridique appartenant à un pays disposant de loi autorisant l'Etat à accéder aux données.
- **Sécurité des applications** : mettre en place les moyens nécessaires pour ne pas impacter le la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des plateforme portail et application mobile.

## **ORGANISATION DU PROJET**

Afin d'accompagner la réussite de cette opération, le fournisseur est amené à proposer au niveau de son offre une description détaillée de la méthodologie adoptée pour la conduite du projet ainsi que le délai partiel propre à chaque phase :

- Phase 1 : Cadrage de la mission
- Phase 2 : Intégration du Chatbot sur le portail de la CMR et l'application mobile
- Phase 3 : Paramétrage du Chatbot
- Phase 4 : Développement des API
- Phase 5 : Formation

Ces éléments feront l'objet d'une validation au préalable par le maître d'ouvrage.

Le fournisseur s'engage à apporter aux équipes de la CMR toute l'assistance organisationnelle, fonctionnelle et technique nécessaires durant la période d'exécution de ce marché.

Le fournisseur devra s'engager à exécuter de manière transverse, les activités relatives à la conduite de changement, accompagnement et transfert des compétences.



Le fournisseur devra prévoir au niveau de son offre, au minimum les activités suivantes :

**A. Cadrage de la mission** : préparation des préliminaires de la conduite du projet. Elle inclut :

- La préparation de la charte du projet : Plan de management du projet, Plan d'assurance qualité, Plan de communication, ...
- L'organisation des équipes du projet : CMR et externes
- La tenue du comité de pilotage.

**B. Intégration du Chatbot sur le portail de la CMR** : installation du chatbot tel qu'il est commercialisé par le prestataire sur l'environnement de la CMR. Elle inclut :

- Le Kit et manuel d'installation
- Le manuel d'exploitation
- Les documents techniques de la solution : administration, architecture technique de la solution, ....

**C. Paramétrage du ChatBot** : personnalisation du Chatbot tenant compte des exigences de la CMR. Elle inclut :

- Spécification détaillée des règles pour l'alimentation du référentiel des intentions
- Personnalisation ergonomique du ChatBot
- Paramétrage du Chatbot
- Test et recette
- Déploiement

**D. Développement des API** : Interfaçage avec les systèmes d'information métiers. Elle inclut :

- Spécification détaillée des règles métiers
- Développement
- Test et recette
- Déploiement

## **LIVRABLES**

Le fournisseur est tenu d'établir au minimum, les livrables suivants :

**A. Documents en format PDF et en langue française :**

1. Le plan de management du projet : planification détaillée, jalons, moyens humains et logistiques alloués,
2. Le Plan assurance qualité.
3. Le PV de tenue du comité de pilotage
4. La matrice des exigences ergonomiques, techniques et fonctionnelles actualisée.
5. Le dossier des spécifications techniques détaillées : architecture technique, choix technologiques, ...
6. Le cahier de recette détaillée
7. Dossier de déploiement de la plateforme de développement/recette ;
8. Le PV de mise en production
9. Manuel d'utilisation ;
10. Support de formation : administrateur technique et fonctionnel

**B. Plateforme, application, infrastructure :**

11. Licences ou souscription au produit / droit d'utilisation de la solution ;
12. Environnement de développement mis en place ;
13. Solution « chatbot » installée sur l'environnement de recette
14. Solution « chatbot » installée sur l'environnement de production

**C. Multimédia**

15. Guide utilisateur sous forme de capsule d'information(vidéo)

## **FORMATION**

Le fournisseur devra décrire son plan de formation en précisant le planning de la formation, le support de formation, les intervenants et le soumettre pour approbation au maitre d'ouvrage

**A. Support de formation ;** devra être en format numérique et en langues française et adapté aux bénéficiaires de la formation. A la fin de chaque session de formation, le formateur mettra à la disposition des participants une fiche d'évaluation qui sera remplie par leurs soins et communiquées à la CMR.

**B. Planning de formation ;** Le planning des formations sera défini en commun accord avec la CMR. Le déroulement de la formation devra tenir compte de la nature et de l'avancement des phases du projet.

**C. Programme de formation ;** Les modules de formation doivent porter notamment sur :

- La solution de « ChatBot » et son architecture ;
- L'administration, le paramétrage et la supervision de la solution ;
- L'utilisation de la solution.

**D. Lieu de formation ;** Les formations devront se dérouler chez le fournisseur, qui mettra à disposition les moyens logistiques nécessaires : salle, projecteurs et supports de cours.

**E. Bénéficiaires de la formation ;** le fournisseur devra assurer une durée de formation de trois (03) jours pour les superviseurs et de trois (03) jours pour les administrateurs techniques. Chaque session de formation pourra accueillir jusqu'à dix (10) personnes.

## BORDEREAU DU PRIX GLOBAL

**Appel d'offres ouvert N° 39/2020/DAL**  
**MISE EN PLACE D'UN CHATBOT DE LA RELATION CLIENTELE DE LA**  
**CAISSE MAROCAINE DES RETRAITES**

N° article	Désignation	Prix Forfaitaire HT en DH en chiffres
1	<b>MISE EN PLACE D'UN CHATBOT DE LA RELATION CLIENTELE DE LA CAISSE MAROCAINE DES RETRAITES.</b>	
<b>TOTAL FORFAITAIRE (HT)</b>		
<b>TVA 20%</b>		
<b>TOTAL FORFAITAIRE (TTC)</b>		

Fait à....., le .....

Signature et cachet du prestataire

**DECOMPOSITION DU MONTANT GLOBAL****APPEL D'OFFRES OUVERT N°39/2020/D.A.L****MISE EN PLACE D'UN CHATBOT DE LA RELATION CLIENTELE DE LA  
CAISSE MAROCAINE DES RETRAITES**

<b>Article n°</b>	<b>Désignation de l'article</b>	<b>Qté forfaitaire</b>	<b>Prix forfaitaire HT en chiffres en DH</b>	<b>Prix forfaitaire Total HT en chiffres en DH</b>
<b>1</b>	<b>Phase 1 : Cadrage de la mission</b>	<b>F</b>		
<b>2</b>	<b>Phase 2 : Intégration du Chatbot sur le portail de la CMR et l'application mobile</b>	<b>F</b>		
<b>3</b>	<b>Phase 3 : Paramétrage du Chatbot</b>	<b>F</b>		
<b>4</b>	<b>Phase 4 : Développement des API</b>	<b>F</b>		
<b>5</b>	<b>Phase 5 : Formation</b>	<b>F</b>		
<b>TOTAL FORFAITAIRE (HT)</b>				
<b>TVA 20%</b>				
<b>TOTAL FORFAITAIRE (TTC)</b>				

Fait à....., le .....

Signature et cachet du prestataire

**APPEL D'OFFRES OUVERT**

**N° 39/2020/DAL**

**MISE EN PLACE D'UN CHATBOT DE LA RELATION  
CLIENTELE DE LA CAISSE MAROCAINE DES  
RETRAITES.**

*Signé par le Maitre d'ouvrage*

  
Le Directeur de la Caisse  
Marocaine des Retraites

Signé : Lotfi BOUJENDAR

A Rabat Le : ..... 10 NOV 2020

*Signé par le prestataire*

A ..... Le : .....



## APPEL D'OFFRES OUVERT N°39/2020/DAL

# MISE EN PLACE D'UN CHATBOT DE LA RELATION CLIENTELE DE LA CAISSE MAROCAINE DES RETRAITES

## REGLEMENT DE CONSULTATION

EN APPLICATION DE L'ALINÉA 2 PARAGRAPHE 1 DE L'ARTICLE 16 ET DU PARAGRAPHE 1 ET L'ALINÉA 3 DU PARAGRAPHE 3 DE L'ARTICLE 17 DU REGLEMENT DU 1<sup>er</sup> NOVEMBRE 2016 RELATIF AUX CONDITIONS ET FORMES DE PASSATION DES MARCHES DE LA CAISSE MAROCAINE DES RETRAITES.

**NOVEMBRE 2020**



الصندوق المغربي للتقاعد - شارع العرعار حي الرياض - الرباط، ص.ب. 2048

Caisse Marocaine des Retraites - Av. Al Araar-Hay Riad-Rabat - B.P. 2048

Tél.: 212 5 37 56 73 00/01/02/03 - Fax: 212 5 37 56 74 53

[cmr@cmr.gov.ma](mailto:cmr@cmr.gov.ma)  
[www.cmr.gov.ma](http://www.cmr.gov.ma)

## **ARTICLE 1 : REGLEMENT DE CONSULTATION**

Le présent appel d'offres a pour objet la mise en place d'un Chatbot de la relation clientèle de la Caisse Marocaine des Retraites à Rabat.

Il est à noter que les prestations objet du présent appel d'offres seront exécutées en **lot unique**.

## **ARTICLE 2 : CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS**

Conformément à l'article 24 du Règlement du 1<sup>er</sup> Novembre 2016 relatif aux conditions et formes de passation des marchés de la CMR :

**Peuvent participer à cet appel d'offres 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 des garanties suffisantes pour le comptable chargé du recouvrement ;
- sont affiliées à la C.N.S.S ou à un régime particulier de prévoyance sociale et souscrivent de manière régulière leurs déclarations de salaires auprès de cet organisme.

**Ne sont pas admises à participer à cet appel d'offres les personnes physiques ou morales qui sont :**

- en liquidation judiciaire ;
- 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 142 du Règlement de la CMR précité ;
- les personnes qui représentent plus d'un concurrent dans une même procédure de passation de marchés.

## **ARTICLE 3 : PRESENTATION DES DOSSIERS DES CONCURRENTS**

Le dossier à présenter 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 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 d'ouverture des plis".

Ce pli contient trois enveloppes distinctes :

- a) La première enveloppe contient le CPS paraphé et signé plus les pièces des dossiers administratif, technique et additif. Cette enveloppe doit être fermée et porter de façon apparente la mention "DOSSIERS ADMINISTRATIF, TECHNIQUE ET ADDITIF " ;
- b) La deuxième enveloppe contient l'offre technique. Elle doit être fermée et porter de façon apparente la mention "OFFRE TECHNIQUE" ;
- c) La troisième enveloppe contient l'offre financière. Elle doit être fermée et porter de façon apparente la mention "OFFRE FINANCIÈRE".

Les trois (3) enveloppes visées ci-dessus indiquent de manière apparente :

- le nom et l'adresse du concurrent ;

- l'objet du marché ;
- la date et l'heure de la séance d'ouverture des plis.

#### **ARTICLE 4 : ETABLISSEMENT DES ACTES D'ENGAGEMENT**

Les actes d'engagements doivent être sur papier, conformes au modèle prévu par le dossier d'appel d'offres et ne doivent contenir ni restriction, ni réserve. Tout acte d'engagement qui contient des restrictions ou des réserves ou qui présente avec le modèle prescrit une différence substantielle sera déclaré nul et non avenu.

Cet acte d'engagement dûment 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 140 du Règlement de la CMR précité, 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.

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

Les fournisseurs doivent présenter, à l'appui de leur acte d'engagement, un bordereau des prix global et une décomposition du montant global établis conformément au modèle figurant au dossier de l'appel d'offres. Les indications du bordereau des prix global et de la décomposition du montant global doivent être en parfaite concordance tant entre elles qu'avec celles de l'acte d'engagement.

Les prix forfaitaires et le montant total du bordereau des prix doivent être libellés en chiffres.

En cas de discordance entre le montant total de l'acte d'engagement, et de celui du bordereau des prix global le montant de ce dernier document est tenu pour bon pour établir le montant réel de l'acte d'engagement.

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

#### **ARTICLE 5 : DEPOT DES PLIS DES CONCURRENTS**

Conformément aux dispositions des articles 31 et 131 du Règlement de la CMR précité, 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 déposés par voie électronique dans le portail des marchés publics ;
- 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 fixées par l'avis d'appel d'offres pour la séance d'examen des offres.

#### **ARTICLE 6 : RETRAIT DES PLIS**

Conformément aux dispositions des articles 32 et 131 du Règlement de la CMR précité, tout pli déposé peut être retiré antérieurement au jour et à l'heure fixés 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.



Les concurrents ayant retiré leurs plis peuvent présenter de nouveaux plis.

## **ARTICLE 7 : GROUPEMENT DES CONCURRENTS**

Les concurrents sont invités à soumissionner individuellement ou à constituer un groupement pour présenter une offre unique.

L'acte d'engagement doit désigner le mandataire qui assurera la coordination des opérations et la liaison avec la CMR.

En cas de groupement conjoint, chaque membre, y compris le mandataire, doit justifier individuellement les capacités juridiques, techniques et financières requises pour la réalisation des prestations pour lesquelles il s'engage.

Le groupement conjoint doit présenter un acte d'engagement unique qui indique le montant total du marché et précise la ou les parties des prestations que chacun des membres du groupement conjoint s'engage à réaliser.

Le groupement solidaire doit présenter un acte d'engagement unique qui indique le montant total du marché et l'ensemble des prestations que les membres du groupement s'engagent solidairement à réaliser, étant précisé que cet acte d'engagement peut, le cas échéant, indiquer les prestations que chacun des membres s'engage à réaliser dans le cadre dudit marché.

Les membres du groupement solidaire, y compris le mandataire, doivent justifier individuellement les capacités juridiques exigées.

Les capacités financières et techniques du groupement solidaire sont jugées sur la base d'une mise en commun des moyens humains, techniques et financiers de l'ensemble de ses membres pour satisfaire de manière complémentaire et cumulative les exigences fixées à cet effet dans le cadre de la procédure de passation de marché.

Les dispositions de l'article 140 du Règlement de la CMR précité restent applicables.

## **ARTICLE 8 : DELAI D'APPROBATION**

La durée de validité des offres est fixée à 75 (soixante-quinze) jours à compter de la date d'ouverture des plis. Si dans ce délai la commission d'appel d'offres estime ne pas être en mesure d'exercer son choix, la CMR peut proposer, par lettre recommandée avec accusé de réception, ou par fax confirmé, la prolongation de ce délai. Seuls les soumissionnaires qui ont donné leur accord par écrit adressé à la CMR restent engagés pendant ce nouveau délai.

La CMR s'engage à faire connaître avant l'expiration de ce délai, à chaque concurrent, s'il est ou non titulaire du marché.

Les dispositions de l'article 33 du Règlement de la CMR précité restent applicables.

## **ARTICLE 9 : INFORMATION ET DEMANDE D'ÉCLAIRCISSEMENTS**

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 l'appel 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.

Le maître d'ouvrage doit répondre à toute demande d'information ou d'éclaircissement reçue dans le délai prévu ci-dessus.

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 éclaircissements ou renseignements fournis par le maître d'ouvrage doivent être communiqués au demandeur et aux autres concurrents dans les sept (7) jours suivant la date de réception de la demande d'information ou d'éclaircissement du concurrent. Toutefois, lorsque ladite demande intervient entre le dixième et le septième jour précédant la date prévue pour la séance d'ouverture des plis la réponse doit intervenir au plus tard trois (3) jours avant la date prévue pour la séance d'ouverture des plis.

## **ARTICLE 10 : CONSISTANCE ET QUALIFICATION DE L'EQUIPE PROJET**

Le fournisseur s'engage à mettre à la disposition de la CMR, les ressources humaines ayant la qualification déclarée au niveau de son offre technique. À assurer la planification et le suivi des réalisations de ses équipes. A veiller au respect du règlement intérieur de la CMR lors de l'intervention de ses consultants sur le siège de la CMR en termes de tenu du secret professionnel, respect des horaires de travail.

Le fournisseur est tenu d'apporter au niveau de son offre, toutes les justifications nécessaires pour motiver les qualifications de son équipe : curriculum Vitae, certificat d'expertise, lettre de recommandations,

Le prestataire ne peut apporter aucun changement à l'équipe proposée. Cependant, si pour des raisons indépendantes de sa volonté, il s'avère nécessaire de remplacer un des intervenants, le prestataire présentera à l'agrément du maître d'ouvrage, une personne de qualification égale ou supérieure à celle dont le remplacement est demandé.

L'équipe du projet devra se composer au minimum des profils décrits au niveau du tableau ci-après :

<b>Intitulé du profil</b>	<b>Description des missions</b>
<b>Chef de projet</b>	<p>L'interlocuteur unique du fournisseur avec la CMR. Il assurera :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La coordination entre les équipes CMR et fournisseurs,</li> <li>• La préparation des livrables et leurs soumissions pour validation,</li> <li>• L'affectation des ressources au projet,</li> <li>• La préparation et tenue des instances du projet,</li> <li>• L'élaboration et diffusion des comptes rendus des réunions,</li> <li>• Le traitement des formalités administratives et financières liées l'exécution du marché.</li> </ul>
<b>Consultant fonctionnel</b>	<p>Il travaille en étroite collaboration avec l'équipe fonctionnelle de la CMR. Il assurera :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'analyse et spécification des exigences de la CMR pour la personnalisation du Chatbot</li> <li>• La préparation des livrables intermédiaires propres à chaque phase du projet</li> <li>• La tenue des ateliers de spécification et élaboration des comptes rendus.</li> <li>• L'accompagnement de l'équipe CMR dans la phase de recette de la solution : qualification, analyse et correction des anomalies remontées.</li> <li>• La réponse aux questions et demandes d'ordre fonctionnel et</li> </ul>

	<p>technique émises par les équipes de la CMR</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La formation et l'accompagnement au profit de l'équipe de la CMR</li> </ul>
<b>Administrateur système et bases de données</b>	<p>Il prend en charge l'environnement technique de la solution. Il assurera :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'installation des environnements de développement, recette et de production de la solution.</li> <li>• La résolution des incidents d'ordre technique</li> <li>• L'élaboration des dossiers techniques en rapport avec la solution.</li> <li>• La disponibilité de la plateforme</li> <li>• Les traitements de sauvegarde et restauration de la solution</li> <li>• Le support technique, et le cas échéant l'interlocuteur avec les éditeurs des licences.</li> </ul>
<b>Développeur Senior</b>	<p>Il prend en charge les développements des API demandées dans le cadre du projet</p>
<b>Consultant sécurité des systèmes d'information</b>	<p>Il traite tous les aspects liés à la sécurité de la solution. Il assurera :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La résolution des incidents d'ordre technique</li> <li>• L'élaboration des rapports de sécurité, des fiches incidents, rapport d'audit....</li> <li>• L'assistance de l'équipe de la CMR dans le choix technologique à mettre en place dans le cadre de ce projet.</li> </ul>

## **ARTICLE 11 : LISTE DES PIÈCES À FOURNIR PAR LES CONCURRENTS**

Dans le cadre de cet appel d'offres, chaque concurrent est tenu, conformément aux articles 25 et 27 du Règlement de la CMR précité, de présenter le CPS paraphé et signé, un dossier administratif, un dossier technique, un dossier additif, une offre technique et une offre financière.

### **A - DOSSIER ADMINISTRATIF**

#### **Pour chaque concurrent, au moment de la présentation des offres :**

Ce dossier doit comprendre :

- 1) Une déclaration sur l'honneur, en un exemplaire unique, qui doit comporter les mentions prévues à l'article 26 du Règlement de la CMR précité, et conforme au modèle annexé au dossier d'appel d'offres.
- 2) L'original du récépissé du cautionnement provisoire ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire en tenant lieu, le cas échéant, d'un montant de **Vingt Mille Dirhams (20 000,00 DH)**

**N.B :** En cas de groupement, le cautionnement provisoire et le cautionnement définitif peuvent être souscrits sous l'une des formes suivantes :

- a) Au nom collectif du groupement ;
- b) Par un ou plusieurs membres du groupement pour la totalité du cautionnement ;
- c) En partie par chaque membre du groupement de telle sorte que le montant du cautionnement soit souscrit en totalité.

Dans les cas prévus aux b) et c) ci-dessus, le récépissé du cautionnement provisoire et définitif ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire en tenant lieu doivent préciser qu'ils sont délivrés dans le cadre d'un groupement et, en cas de défaillance, le montant dudit cautionnement reste acquis au maître d'ouvrage abstraction faite du membre défaillant.

- 3) Pour les groupements, une copie légalisée de la convention constitutive du groupement prévue à l'article 140 du Règlement de la CMR précité. **Cette convention doit être accompagnée d'une**

**note indiquant notamment l'objet de la convention, la nature du groupement, le mandataire, la durée de la convention, la répartition des prestations, le cas échéant.**

- 4) Lorsque le concurrent est un établissement public, il doit fournir une copie du texte l'habilitant à exécuter les prestations objet du marché.

**B - LE CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES (C.P.S)**

Le Cahier des Prescriptions Spéciales (CPS) paraphé et signé par le concurrent ou la personne habilitée par lui à cet effet.

**C- DOSSIER ADDITIF**

- Une attestation de l'éditeurs autorisant le Fournisseur à soumissionner au présent appel d'offres ;
- Le contrat de maintenance paraphé et signé par le concurrent ou la personne habilitée par lui à cet effet.

**D- DOSSIER TECHNIQUE**

Ce dossier doit comprendre :

- 1) Une **note indiquant les moyens humains et techniques** du concurrent et mentionnant éventuellement, le lieu, la date, la nature et l'importance des prestations à l'exécution desquelles le concurrent a participé et la qualité de la participation.
- 2) Attestations de références ou leurs copies certifiées conformes à l'original, délivrées par les maîtres d'ouvrage publics ou privés ou par les hommes de l'art sous la direction desquels le concurrent a exécuté des prestations similaires à celles faisant objet du présent appel d'offres. Chaque attestation doit préciser **la nature des prestations, leur montant et l'année de réalisation** ainsi que le nom et la qualité du signataire et son appréciation.

**E- OFFRE TECHNIQUE**

L'offre doit être remise et elle devra comporter les documents obligatoires ci-dessous. Chaque document sera traité indépendamment des autres. L'absence d'un document impliquera le rejet automatique de l'offre.

**1- Méthodologie de conduite du projet :** une description détaillée de la méthodologie adoptée pour la conduite du projet, comprend les éléments suivants :

- **Organisation du projet :** l'organisation de l'équipe du projet, les instances de gouvernance du projet, ....
- **Planification détaillée de réalisation :** description détaillée des phase, activités et tâches de réalisation du projet ; délai partiel et global du projet, chemin critique, des livrables à produire ; ....
- **Plan de charge des ressources affectées :** description détaillée de la charge J/H planifiée par ressource du projet
- **Formation, accompagnement et transfert de compétences :** description détaillée du déroulement des phases transverses au déroulement du projet, organisation de la formation, moyens logistiques et humains, qualité et format du contenu, ...

**2- Description de la solution :** une description détaillée des différents composants de la solution proposée ainsi que des choix technologiques pour le développement des API (envoi et réception) pour se connecter, extraire et mettre à jour des données issues des systèmes d'information métiers de la CMR, comprend les éléments suivants :

- **Fiche signalétique de la solution** : description détaillée de la solution, sa date de première commercialisation, l'historique de ses versions, la fréquence de publication des versions majeures, les certifications et prix, le cas échéant, attribués à la solution, brochure financière de la solution selon le type d'acquisition (SAAS, ON- PREMISE, ...), garantie, maintenance et support technique ...

- **Architecture fonctionnelle et technique de la solution** : description détaillée des fonctionnalités offertes par la solution, des composantes de la solution, des technologies utilisées, de type d'architecture(N-TIERS), des pré requis techniques et infrastructures, pour le déploiement et l'exploitation de la solution.

- **GAP du développement spécifique, le cas échéant**, une description détaillée, en termes de contenu et de charge approximative en JH, du développement des fonctionnalités non couvertes par la solution dans sa version commercialisée et exigée par la maîtrise d'ouvrage dans ce présent appel offre.

**3- Politique de sécurité** : une description détaillée des mécanismes de sécurité permettant de garantir les éléments suivants :

- **Sécurité des données** : la confidentialité des données manipulées dans l'application : droit d'accès, cloisonnement, mécanisme de chiffrement des données dans l'application (chiffrement des données, hashage des mots de passe de connexion, protocole d'anonymisation, ...

- **Sécurité de l'infrastructure** : préciser, le cas échéant, si ses infrastructures techniques ou organisationnelles sont gérées par une entité juridique appartenant à un pays disposant de loi autorisant l'Etat à accéder aux données.

- **Sécurité des applications** : mettre en place les moyens nécessaires pour réduire et anticiper les attaques (Credential Stuffing, Brute Force, ...).

**4- Qualification de l'équipe du projet** : description détaillée de la qualification de l'équipe du projet, elle comprend les éléments suivants :

- Les CV conjointement signés par le concurrent et les membres de l'équipe proposée ;
- Les copies certifiées conformes des diplômes ;
- Les copies des certificats obtenues ;
- Les lettres de recommandations.

## **F- OFFRE FINANCIERE**

Le dossier de l'offre financière doit comprendre :

### ❖ **Pour l'acquisition** :

- L'acte d'engagement établi conformément au modèle annexé au CPS ;
- Le bordereau du prix global établi conformément au modèle annexé au CPS ;
- La décomposition du montant global établi conformément au modèle annexé au CPS.

### ❖ **Pour la maintenance** :

- L'acte d'engagement établi conformément au modèle annexé au contrat de maintenance.
- Le bordereau du prix global établi conformément au modèle annexé au contrat de maintenance ;
- La décomposition du montant global établi conformément au modèle annexé au contrat de maintenance.

Les offres financières sont exprimées en dirhams marocain.

**NB** : Toutes les pièces contenues dans les dossiers et les offres présentées par les concurrents doivent être établies en langue française.

## **OFFRE ANORMALEMENT BASSE OU EXCESSIVE**

Une offre est considérée anormalement basse lorsqu'elle est inférieure de plus de trente-cinq pourcent (35%) par rapport à l'estimation du coût des prestations établies par le maître d'ouvrage.

Une offre est considérée excessive lorsqu'elle est supérieure de plus de vingt pour cent (20%) par rapport à l'estimation du coût des prestations établies par le maître d'ouvrage.

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

Lorsqu'une offre est jugée anormalement basse, la commission d'appel d'offres demande par écrit 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.

Lorsque dans le cas d'un marché à prix unitaires, un ou plusieurs prix unitaire (s) parmi les prix figurant dans le bordereau des prix et/ou le détail estimatif de l'offre la plus avantageuse est anormalement bas ou excessif sur la base des critères fixés ci-dessus, la commission d'appel d'offres invite par écrit le concurrent concerné à justifier ce ou ces prix.

Avant de décider du rejet ou de l'acceptation de l'offre anormalement basse ou comportant un ou des prix unitaire (s) excessif (s) ou anormalement bas, la commission peut désigner une sous-commission pour examiner les justifications fournies.

Au vu du rapport établi sous la responsabilité de la sous-commission, la commission est fondée à retenir ou à écarter ladite offre.

Les justifications pouvant être prises en considération tiennent notamment aux aspects suivants :

- l'économie générée par les modèles de fabrication des produits, les modalités de la prestation des services, les procédés de construction ;
- le caractère exceptionnellement favorable des conditions d'exécution dont bénéficie le concurrent ;
- l'originalité du projet ou de l'offre ;
- l'utilisation rationnelle des ressources.

Les dispositions de l'article 41 du Règlement de la CMR précité restent applicables.

## **ARTICLE 12 : CRITÈRES D'APPRECIATION ET D'ÉVALUATION DES OFFRES**

Le jugement des offres proposées par les concurrents dans le cadre de l'appel d'offres susvisé se fera en séance publique et conformément aux dispositions des articles n° 36, 38, 39, 40 & 41 du Règlement de la CMR précité.

La commission de jugement des offres tiendra compte des propositions techniques et financières des concurrents notamment :

- La capacité de l'entreprise à répondre aux stipulations du présent cahier des charges ;
- Les moyens humains, techniques et matériels et les références techniques du prestataire ;
- La qualité de l'offre technique ;
- Le montant de l'offre financière.

La procédure de jugement des offres comportera les phases suivantes :

## **Phase 1 : Analyse des dossiers administratifs et techniques**

Cette analyse tend à s'assurer de la conformité globale des dossiers administratif, technique et additif et le CPS aux stipulations du cahier des charges et au règlement de consultation conformément aux dispositions de l'article 36 du Règlement de la CMR précité.

Lorsque la commission constate des erreurs matérielles ou des discordances dans les pièces du dossier administratif, elle admet l'offre du concurrent concerné, sous réserve de l'introduction des rectifications nécessaires dans les conditions prévues à l'article 40 du Règlement de la CMR précité.

## **Phase 2 : Examen des offres techniques**

Ne seront prises en compte dans cette phase que les offres ayant été retenues à l'issue de la phase 1.

L'analyse technique des offres sera effectuée sur la base des critères ci-après :

Chaque offre aura une note sur 1000 points en appliquant le barème suivant :

Critères d'évaluation	Barème	Note 1	Description	Note 2	Description	Note 3	Description
<b>1- Méthodologie de conduite du projet</b>	<b>250</b>						
<b>1-1 Organisation du projet</b>	90	90	Conforme aux attentes de la maîtrise d'ouvrage	45	Répond partiellement aux attentes de la maîtrise d'ouvrage	30	Ne répond pas aux attentes de la maîtrise d'ouvrage
<b>1-2 Planification détaillée de réalisation</b>	90	90	Conforme aux attentes de la maîtrise d'ouvrage	45	Répond partiellement aux attentes de la maîtrise d'ouvrage	30	Ne répond pas aux attentes de la maîtrise d'ouvrage
<b>1-3 Plan de charge des ressources affectées</b>	30	30	Conforme aux attentes de la maîtrise d'ouvrage	15	Répond partiellement aux attentes de la maîtrise d'ouvrage	10	Ne répond pas aux attentes de la maîtrise d'ouvrage
<b>1-4 Formation, accompagnement et transfert de compétences</b>	40	40	Conforme aux attentes de la maîtrise d'ouvrage	20	Répond partiellement aux attentes de la maîtrise d'ouvrage	13	Ne répond pas aux attentes de la maîtrise d'ouvrage
<b>2- Description de la solution</b>	<b>400</b>						
<b>2-1 Fiche signalétique de la solution</b>	60	60	Conforme aux attentes de la maîtrise d'ouvrage	30	Répond partiellement aux attentes de la maîtrise d'ouvrage	20	Ne répond pas aux attentes de la maîtrise d'ouvrage
<b>2-2 Architecture fonctionnelle et technique de la solution</b>	200	200	Conforme aux attentes de la maîtrise d'ouvrage	100	Répond partiellement aux attentes de la maîtrise d'ouvrage	67	Ne répond pas aux attentes de la maîtrise d'ouvrage
<b>2-3 GAP du développement spécifique</b>	30	30	Conforme aux attentes de la maîtrise d'ouvrage	15	Répond partiellement aux attentes de la maîtrise d'ouvrage	10	Ne répond pas aux attentes de la maîtrise d'ouvrage
<b>2-4 Maintenance de la solution</b>	40	40	Conforme aux attentes de la maîtrise d'ouvrage	20	Répond partiellement aux attentes de la maîtrise d'ouvrage	13	Ne répond pas aux attentes de la maîtrise d'ouvrage
<b>2-5 Garantie de la solution</b>	40	40	Conforme aux attentes de la maîtrise d'ouvrage	20	Répond partiellement aux attentes de la maîtrise d'ouvrage	13	Ne répond pas aux attentes de la maîtrise d'ouvrage
<b>2-6 Support technique</b>	30	30	Conforme aux attentes de la maîtrise d'ouvrage	15	Répond partiellement aux attentes de la maîtrise d'ouvrage	10	Ne répond pas aux attentes de la maîtrise d'ouvrage



<b>3- Qualité de l'équipe projet</b>							
<b>3-1 Qualification du Chef du projet</b>		<b>350</b>					
<b>3-1 Qualification du Chef du projet</b>		<b>150</b>					
3-1-1 Nombre des années d'expérience dans les systèmes d'information	52	52	> 15 années (plus de quinze années d'expérience)	26	[11-15 ans] années d'expérience	17	<= 10 années (dix années d'expérience ou moins)
3-1-2 Nombre de conduite de projets similaires: Mise en place d'un assistant virtuel ou Chatbot ou application basée sur l'intelligence artificielle)	38	38	> 2 (plus de deux missions)	19	(1 à 2) une à deux missions	0	(0) pas de missions
3-1-3 Formation académique dans les systèmes d'information	45	45	Bac + 5 ou équivalent	22	Bac + 4 ou équivalent	0	N'ayant pas Bac +5 ou équivalent, ou Bac +4 ou équivalent
3-1-4 Nombre des certificat et lettre de recommandation	15	15	> 2 (plus de deux certificats ou recommandations)	7	(1 à 2) une à deux certificats ou recommandations	0	(0) pas de certificat ou recommandation
<b>3-2 Qualification du consultant fonctionnel (pour chaque consultant)</b> <b>N.B: la note globale sera égale à la moyenne des notes individuelles des consultants</b>		<b>92</b>					
3-2-1 Nombre des années d'expérience	32	32	> 10 années	16	[6-10 ans] années d'expérience	10	<= 5 années
3-2-2 Nombre missions dans des projets similaires : Mise en place d'un assistant virtuel ou Chatbot ou application basée sur l'intelligence artificielle)	22	22	> 2 (plus de deux missions)	11	(1 à 2) une à deux missions	7	(0) pas de missions

3-2-3 Formation académique dans les systèmes d'information	28	28	Bac + 5 ou équivalent	14	Bac + 4 ou équivalent	0	n'ayant pas Bac +5 ou équivalent, ou Bac +4 ou équivalent
3-2-4 Nombre des certificat et lettre de recommandation	10	10	> 2 (plus de deux certificats ou recommandations)	5	(1 à 2) une à deux certificats ou recommandations	0	(0) pas de certificat ou recommandation
<b>3-3 Nombre des consultants fonctionnels</b>	32	32	3 consultants	16	2 consultants	10	1 consultant
<b>3-4 Qualification de l'administrateur système et bases de données</b>	38						
3-4-1 Nombre des années d'expérience dans les systèmes d'information	14	14	> 15 années (plus de quinze années d'expérience)	7	[11-15 ans] années d'expérience	5	<= 10 années (dix années d'expérience ou moins)
3-4-2 Nombre missions dans des projets similaires : Mise en place d'un assistant virtuel ou Chatbot ou application basée sur l'intelligence artificielle)	9	9	> 2 (plus de deux missions)	5	(1 à 2) une à deux missions	3	(0) pas de missions
3-4-3 Formation académique dans les systèmes d'information	10	10	Bac + 5 ou équivalent	5	Bac + 4 ou équivalent	3	n'ayant pas Bac +5 ou équivalent, ou Bac +4 ou équivalent
3-4-4 Nombre des certificat et lettre de recommandation	5	5	> 2 (plus de deux certificats ou recommandations )	3	(1 à 2) une à deux certificats ou recommandations	1	(0) pas de certificat ou recommandation
<b>3-5 Qualification du consultant sécurité des systèmes d'information</b>	38						
3-5-1 Nombre des années d'expérience dans les systèmes d'information	14	14	> 15 années (plus de quinze années d'expérience)	7	[11-15] années d'expérience	5	<= 10 années (dix années d'expérience ou moins)

3-5-2 Nombre missions dans des projets similaires : Mise en place d'un assistant virtuel ou Chatbot ou application basée sur l'intelligence artificielle)	9	9	> 2 (plus de deux missions)	5	(1 à 2) une à deux missions	3	(0) pas de missions
3-5-3 Formation académique dans les systèmes d'information	10	10	Bac + 5 ou équivalent	5	Bac + 4 ou équivalent	3	n'ayant pas Bac +5 ou équivalent, ou Bac +4 ou équivalent
3-5-4 Nombre des certificat et lettre de recommandation	5	5	> 2 (plus de deux certificats ou recommandations )	3	(1 à 2) une à deux certificats ou recommandations	1	(0) pas de certificat ou recommandation
<b>Total</b>	<b>1000</b>						

**Seront éliminées à l'issue de cette phase toutes les offres qui auraient obtenu une note technique globale inférieure ou égale à 700/1000.**

### **Phase 3 : Ouverture des offres financières**

Ne seront acceptées dans cette phase que les offres ayant été retenues à l'issue de la phase 2.

**Prix global de l'offre = prix d'acquisition + (3x prix de la maintenance annuelle)**

Après vérification des opérations arithmétiques des offres des soumissionnaires retenus par la commission, **l'offre qui sera retenue est celle de la société la moins disante qui respecte les conditions exigées par la CMR dans le CPS et le règlement de consultation.**

### **Phase 4 : Analyse du complément du dossier administratif**

**Le concurrent retenu à l'issue de la phase n° 3 est invité à produire un complément de son dossier administratif. Ce complément comprend les pièces suivantes (originales ou copies certifiées conformes) :**

- a) 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 lui donnant 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.
- b) une attestation ou sa copie certifiée conforme à l'originale 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 Règlement de la CMR précité. Cette attestation doit mentionner l'activité au titre de laquelle le concurrent est imposé;
- c) une attestation ou sa copie certifiée conforme à l'originale délivrée depuis moins d'un an par la Caisse nationale de sécurité sociale (CNSS) certifiant que le concurrent est en situation régulière envers cet organisme conformément aux dispositions prévues à cet effet à l'article 24 du Règlement de la CMR précité 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.
- d) le certificat d'immatriculation au registre de commerce pour les personnes assujetties à l'obligation d'immatriculation conformément à la législation en vigueur ;

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

**NB :** Les concurrents non installés au Maroc doivent présenter l'équivalent des attestations visées aux paragraphes b) et c) ci-dessus, délivrées par les administrations ou les organismes compétents de leurs pays d'origine ou de provenance.

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 produits.

**Si le concurrent retenu pour être attributaire du marché est un établissement public :**

- a) une attestation ou sa copie certifiée conforme à l'original délivrée depuis moins d'un an par l'administration compétente du lieu d'imposition certifiant qu'il est en situation fiscale régulière ou à défaut de paiement qu'il a constitué les garanties prévues à l'article 24 Du Règlement de la CMR précité. Cette attestation, qui n'est exigée que pour les organismes soumis au régime de la fiscalité, doit mentionner l'activité au titre de laquelle le concurrent est imposé ;
- b) une attestation ou sa copie certifiée conforme à l'originale délivrée depuis moins d'un an par la Caisse nationale de sécurité sociale (CNSS) certifiant que le concurrent est en situation régulière envers cet organisme conformément aux dispositions prévues à cet effet à l'article 24 du Règlement de la CMR précité 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.

Les éléments de réponse du concurrent doivent être produits dans un pli fermé. Ce pli doit comporter de façon apparente les mentions suivantes :

- le nom et l'adresse du concurrent ;
- L'objet du marché ;
- L'avertissement que « le pli ne doit être ouvert que par le président de la commission d'appel d'offres » et porter la mention apparente « complément de dossier et éléments de réponse ».

Après examen des pièces et de la réponse reçue, la commission décide :

- a) soit de proposer au maître d'ouvrage de retenir l'offre du concurrent concerné s'il satisfait les observations qui lui sont demandées ;
- b) soit d'écarter le concurrent concerné et inviter dans les mêmes conditions fixées ci-dessus, le concurrent dont l'offre est classée la suivante et examine les pièces et la réponse reçues jusqu'à l'aboutissement de la procédure ou la déclaration de l'appel d'offres infructueux.

**APPEL D'OFFRES OUVERT  
N°39/2020/DAL**

**MISE EN PLACE D'UN CHATBOT DE LA  
RELATION CLIENTELE DE LA CAISSE  
MAROCAINE DES RETRAITES**

*Signé par le Maitre d'ouvrage*

  
Le Directeur de la Caisse  
Marocaine des Retraites

Signé : Lotfi BOUJENDAR

A Rabat Le : .....1.0.NOV.2020



# MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR(\*)

**-Mode de passation :** Appel d'offres ouvert sur offres de prix n° 39/2020/DAL du 03/12/2020 à 11H00.

**-Objet du marché :** Mise en place d'un Chatbot de la relation clientèle de la Caisse Marocaine des Retraites.

## **A- Pour les personnes physiques :**

- Je soussigné : ..... (prénom, nom et qualité)
- Numéro de tél: ..... / numéro du fax .....
- Adresse électronique :..... agissant en mon nom personnel et pour nom propre compte,
- Adresse du domicile élu : .....
- Affilié à la CNSS sous le N° : .....(1)
- Inscrit au registre de commerce de : ..... (localité) sous le N° : .....(1)
- Numéro de la patente:.....(1)
- N° du compte courant postal – bancaire ou à la TGR (2) ..... (RIB)

## **B- Pour les personnes morales :**

- Je soussigné : ..... (nom, prénom, et qualité au sein de l'entreprise)
- Numéro de tél: ..... / 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)
- Inscrit au registre de commerce de ..... (localité) sous le N° : .....(1).
- Numéro de la patente:.....(1)
- 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 remplie les conditions prévues à l'article 24 du Règlement du 1<sup>er</sup> Novembre 2016 relatif aux conditions et formes de passation des marchés de la Caisse Marocaine des Retraites ;
- 3. Etant 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 à l'article 24 du Règlement du 1<sup>er</sup> Novembre 2016 relatif aux conditions et formes de passation des marchés de la Caisse Marocaine des Retraites 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 prévues 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'engager 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 conclusion du présent marché ;
  7. atteste que je ne suis pas en situation de conflit d'intérêt tel que prévu à l'article 151 du Règlement 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 l'article 142 du Règlement précité, relatif à l'inexactitude de la déclaration sur l'honneur.

Fait à....., le .....  
Signature et cachet du concurrent

-----  
(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.

(\*) En cas de groupement, chacun des membres doit présenter sa propre déclaration sur l'honneur.



# ACTE D'ENGAGEMENT

## **A – Partie réservée à l'administration**

Appel d'offres ouvert sur offre de prix N°39/2020/DAL du 03 Décembre 2020 à 11H00.

**Objet du marché : Mise en place d'un Chatbot de la relation clientèle de la Caisse Marocaine des Retraites.**

Passé en application 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 Règlement du 1<sup>er</sup> Novembre 2016 relatif aux conditions et formes de passation des marchés de la Caisse Marocaine des Retraites.

## **B – Partie réservée au concurrent**

### **1- 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 ..... (5) inscrit au registre du commerce de ..... (localité) sous le n°..... (5) n° de patente ..... (5)

### **2- 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 de ..... adresse 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) n° de patente ..... (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 les bordereaux de prix et les décompositions du montant global 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:

### **Pour l'acquisition :**

- montant hors T.V.A. : .....(en lettres et en chiffres)
- taux de la T. V.A. : ..... (en pourcentage)
- montant de la T. V.A. :..... (en lettres et en chiffres)
- montant T. V.A comprise : ..... (en lettres et en chiffres)

### **Pour la maintenance annuelle :**

- montant annuel hors T.V.A. : .....(en lettres et en chiffres)
- taux de la T. V.A. : ..... (en pourcentage)
- montant de la T. V.A. :..... (en lettres et en chiffres)
- montant annuel T. V.A comprise : ..... (en lettres et en chiffres)

La Caisse Marocaine des Retraites se libérera des sommes dues par lui en faisant donner crédit au compte .....(à la trésorerie générale , bancaire ou postal) ouvert à mon nom (ou au nom de la société) à .....(localité), sous relevé d'identification bancaire (RIB) numéro.....

Fait à .....le .....

**(Signature et cachet du concurrent)**

- 
- (1) supprimer les mentions inutiles
  - (4) lorsqu'il s'agit d'un groupement, ses membres doivent :
    - a) mettre : « Nous, soussignés ..... nous obligeons conjointement/ou solidairement (choisir la mention adéquate et ajouter au reste de l'acte d'engagement les rectifications grammaticales correspondantes)
    - b) ajouter l'alinéa suivant : « désignons, (prénoms, noms et qualité) en tant que mandataire du groupement ».
    - c) préciser la ou les parties des prestations que chacun des membres du groupement s'engage à réaliser pour le groupement conjoint et éventuellement pour le groupement solidaire.
  - (5) pour les concurrents non installés au Maroc, préciser la référence des documents équivalents et lorsque ces documents ne sont pas délivrés par leur pays d'origine, la référence à l'attestation délivrée par une autorité judiciaire ou administrative du pays d'origine ou de provenance certifiant que ces documents ne sont pas produits.
  - (6) ces mentions ne concernent que les personnes assujetties à cette obligation.

**ROYAUME DU MAROC**  
\*\*\*\*\*  
**CAISSE MAROCAINE DES RETRAITES**  
\*\*\*\*\*



**CONTRAT DE MAINTENANCE**  
**ISSU DE L'AO N°39/2020/DAL RELATIF A LA**  
**MISE EN PLACE D'UN CHATBOT DE LA**  
**RELATION CLIENTELE DE LA CAISSE**  
**MAROCAINE DES RETRAITES**

**NOVEMBRE 2020**

## **CHAPITRE I : DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES ET GENERALES**

### **ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT**

Le contrat a pour objet la fourniture des services de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de la solution acquise dans le cadre du marché n°39/2020/D.A.L concernant la mise en place d'un Chatbot de la relation clientèle de la Caisse Marocaine des Retraites.

### **ARTICLE 2 : DOCUMENTS CONTRACTUELS**

#### **A) Pièces constitutives du contrat :**

- Le présent cahier des charges ;
- Le marché n°39/2020/DAL, signé entre la CMR et la société titulaire du marché ;
- L'acte d'engagement et le bordereau du prix global et la décomposition du montant global de la maintenance ;
- L'offre technique du fournisseur et ses réponses aux demandes de compléments d'informations.
- Le cahier des clauses administratives générales (CCAG- EMO) applicables aux marchés de services portant sur les prestations d'études et de maîtrise d'œuvre passés pour le compte de l'Etat, approuvé par le décret n° 2-01-2332 du 22 Rabii I 1423 (4 juin 2002).

#### **B) Documents généraux :**

Le titulaire du contrat sera soumis, notamment, aux dispositions des textes suivants :

- Le Règlement du 1er Novembre 2016 relatif aux conditions et formes de passation des marchés de la Caisse Marocaine des Retraites ;
- Le dahir n°1.15.05 du 29 rabii II 1436 (19 février 2015) portant promulgation de la loi n° 112.13 relative au nantissement des marchés publics ;
- Le dahir n° 1-03-194 du 14 Rajeb 1424 (11 septembre 2003) portant promulgation de la loi n°65-99 relative au code du travail ;
- Le décret royal n° 330-66 du 10 Moharrem 1387 (21/04/1967) portant règlement général de la comptabilité publique tel qu'il a été modifié et complété ;
- Le décret n° 2-07-1235 du 5 kaada 1429 (4 novembre 2008) relatif au contrôle des dépenses de l'Etat ;
- 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 ;
- Les textes législatifs et réglementaires applicables en matière de législation de travail ;
- Les textes législatifs et réglementaires relatifs à la TVA.

### **ARTICLE 3 : RESPONSABLE DU PROJET CMR-FOURNISSEUR**

#### **A) RESPONSABLE DU PROJET – CMR**

La CMR désignera auprès du fournisseur, un responsable du projet qui aura pour mission de suivre de près les différentes étapes d'exécution des prestations objet du contrat.

## **B) RESPONSABLE DU PROJET – FOURNISSEUR**

Le fournisseur désignera un responsable du compte CMR chargé du suivi et de la gestion globale des opérations réalisées et qui sera l'interlocuteur de la C.M.R.

## **ARTICLE 4 : CARACTERE GENERAL ET FORFAITAIRE DES PRIX**

### **A) CARACTÈRE DES PRIX**

Le prix du contrat est ferme et non révisable. Il comprend le bénéfice ainsi que tous droits, impôts, taxes, frais généraux, faux frais et d'une façon générale toutes les dépenses qui sont la conséquence nécessaire et directe du travail. Ce prix doit également être considéré comme forfaitaire et tenir compte de l'ensemble des prestations auxquelles ils s'appliquent, non seulement telles que ces dernières sont définies dans le contrat, mais encore telles qu'elles seront réellement exécutées pour aboutir aux résultats définitifs fixés par le contrat.

### **B) VARIATION DES PRIX**

Les prix du contrat seront fermes et non révisables, le titulaire du contrat renonce expressément à toute révision de prix. Toutefois, si des modifications concernant la **T.V.A.** interviennent postérieurement à la date de remise des offres, elles seront répercutées sur le prix de règlement.

### **C) Le prix est exprimé en dirhams.**

## **ARTICLE 5 : VALIDITE DU CONTRAT**

Le contrat ne sera valable, définitif et exécutoire qu'après approbation de la CMR, visa du Contrôleur d'Etat de la C.M.R, quand le visa de celui-ci est requis, et la notification de son approbation au titulaire du contrat par la CMR.

## **ARTICLE 6 : IMPOTS ET DROITS**

Le titulaire du contrat sera entièrement responsable de toutes taxes, droits de timbre, patente, etc. à payer avant la réalisation des prestations et services faisant l'objet du contrat.

Le titulaire du contrat acquittera les droits auxquels peuvent donner lieu l'enregistrement du contrat tels que ces droits résultent des lois et règlements en vigueur au Maroc.

## **ARTICLE 7 : DATE DE DEBUT DU SERVICE ET DUREE DU CONTRAT**

Le contrat est conclu pour une durée d'une année et prend effet à compter du jour fixé par l'ordre de service prescrivant le commencement d'exécution de la prestation. Il est renouvelable par tacite reconduction d'année en année sans que sa durée totale n'excède 3 (trois) années. La non reconduction du contrat est prise à l'initiative de l'une des deux parties au marché moyennant un préavis de trois mois avant la fin de l'année en cours.

## **ARTICLE 8 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF ET RETENUE DE GARANTIE**

Par dérogation des dispositions de l'article 12 du CCAG-EMO, le prestataire est dispensé de la constitution du cautionnement définitif.

Par dérogation des dispositions de l'article 40 du cahier des clauses administratives et générales « CCAG-EMO », il ne sera pas procédé au prélèvement de retenue de garantie.

### **ARTICLE 9 : CONDITIONS DE RECEPTION**

A la fin de chaque semestre, la CMR procédera à la réception partielle des prestations réalisées, si le fournisseur a bien rempli ses engagements contractuels en matière de maintenance.

Un procès-verbal de réception partielle sera établi et signé par les membres de la commission de réception qui seront désignés à cet effet.

A l'expiration de la durée totale du marché, la CMR procédera à la réception provisoire et définitive des prestations effectuées, si le titulaire a bien rempli ses engagements contractuels en matière de maintenance.

Un procès-verbal de réception provisoire et définitive sera dressé et signé par la CMR.

### **ARTICLE 10 : MODALITES DE PAIEMENT**

Le paiement sera effectué, à la fin de chaque **semestre**, par virement au compte du Fournisseur sur production d'une facture en trois (3) exemplaires signés et cachetés. Les factures portant la date d'exécution doivent être arrêtées et signées par le créancier qui doit en outre rappeler l'intitulé exact de son compte bancaire.

Ces factures doivent être appuyées des PVs de réception signés par une commission de réception désignée à cet effet.

La redevance due pour une fraction de mois est décomptée au prorata temporis sur une base mensuelle de trente (30) jours.

La facturation démarrera à la fin du semestre suivant la date de commencement des prestations de maintenance.

### **ARTICLE 11 : PENALITES**

Le Fournisseur sera avisé de tout incident et s'engage à intervenir en respectant les délais fixés au niveau du [chapitre II « Consistance des prestations de maintenance »](#).

A défaut par le Fournisseur d'avoir intervenu dans le délai mentionné au niveau dudit paragraphe, une pénalité égale à **500 DH par jour ouvrable**, est appliquée à son encontre.

Le montant des pénalités est déduit d'office des décomptes des sommes dues au Fournisseur.

Cependant le cumul de toutes les pénalités sera plafonné à 10% du montant initial du contrat et ce conformément à l'article 42 du C.C.A.G-EMO.

### **ARTICLE 12 : TRANSFERT DES DROITS ET OBLIGATIONS**

Chacune des parties du contrat s'interdit de transférer ou de céder tout ou partie de ses droits et obligations résultant du contrat sans l'accord préalable et écrit de l'autre partie.

Le Fournisseur ne pourra sous-traiter une partie de ses obligations au titre du contrat qu'après accord préalable et écrit de la CMR.

Le Fournisseur reste intégralement responsable de la bonne exécution de ses obligations par ses sous-traitants.

### **ARTICLE 13 : ASSURANCE**

Le Fournisseur doit souscrire au profit des intervenants affectés à cette mission toutes les assurances réglementaires garantissant :

- les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile à raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs causés à l'égard des tiers à la suite d'accidents provenant du fait des fautes et d'erreurs professionnelles dans le cadre du contrat;
- l'ensemble du personnel contre les accidents du travail et ce, conformément à la réglementation en vigueur.

La CMR ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des accidents qui pourront survenir aux intervenants du titulaire du contrat dans l'exercice de leurs fonctions.

Le Fournisseur doit, avant tout commencement d'exécution de prestation, produire à la CMR des copies certifiées conformes de ces assurances.

### **ARTICLE 14 : LIEU DES INTERVENTIONS**

Les interventions auront lieu au siège de la CMR.

### **ARTICLE 15 : REGLEMENT DE LITIGES**

Les litiges qui se produiraient à l'occasion du contrat seront résolus par la recherche de toute solution amiable préalablement à toute autre solution.

Si cette procédure ne permet pas le règlement du litige, celui-ci sera soumis au tribunal compétent de la ville de Rabat (Maroc).

Les dispositions de l'article 52 du CCAG-EMO restent applicables.

### **ARTICLE 16 : RESILIATION**

Le contrat sera résilié de plein droit et sans intervention judiciaire dans les deux cas suivants :

- En cas de manquement grave de la part du fournisseur et en particulier si ce dernier ne se conforme pas aux directives de la CMR ou si les prestations prévues ne sont pas menées avec la qualité et la célérité requises et ce, dans un délai minimum de quinze jours après mise en demeure par lettre recommandée visant et rappelant le présent article ;
- En cas de liquidation judiciaire, si le fournisseur n'est pas autorisé par le tribunal à poursuivre l'exploitation de ses services.

Toutefois, les dispositions de l'article 52 du C.C.A.G-EMO restent applicables.

### **ARTICLE 17 : OBLIGATIONS DE LA CMR**

La CMR s'engage à assurer :

- L'utilisation d'un courant électrique, d'un local, d'une climatisation et de fournitures et supports conformes aux normes.
- Le respect des modalités d'emploi des logiciels ;
- L'accès à la solution au profit du fournisseur, le temps nécessaire pour effectuer les prestations de maintenance et la mise à sa disposition des meilleures conditions de travail possibles.

#### **ARTICLE 18 : SECRET PROFESSIONNEL**

Le fournisseur est tenu, pour ce qui concerne son activité découlant du contrat, au secret professionnel.

Il s'engage en particulier à tenir pour strictement confidentielles les informations dont il aura pu disposer et ne les divulguer à quiconque ni avant, ni lors, ni après l'exécution du contrat. Les opérations de communication éventuelles du Fournisseur au sujet de ce projet, devront impérativement être soumises à l'accord de la CMR.

Des poursuites peuvent être engagées pour tout manquement à cette règle.

Par ailleurs, les dispositions de l'article 23 du CCAG-EMO restent applicables.

#### **ARTICLE 19 : CONDITIONS D'ACCES, DE TRAVAIL ET DE SECURITE**

Les représentants du fournisseur devront se conformer aux procédures imposées par la CMR qui comprendront la présentation de papiers d'identité, le pointage à l'arrivée et le port d'un badge à tout moment.

#### **ARTICLE 20 : RESPONSABILITE**

Le fournisseur est seul responsable de son personnel. Il garde en toute circonstance l'autorité hiérarchique et disciplinaire sur son personnel.



Le fournisseur s'engage à mettre à la disposition de la CMR son service de maintenance et support pendant les périodes de temps définies ci-dessous.

Le prestataire est invité à proposer une offre de contrat de maintenance pour une durée de 3 ans à partir du lendemain de la date d'expiration de la période de garantie prévue dans le CPS.

Il importe de préciser que la CMR accordera un grand intérêt à la qualité, à l'exhaustivité des prestations proposées et à leurs coûts annuels. Le prestataire est invité à distinguer dans son offre financière entre le coût d'acquisition de l'ensemble des équipements matériels et logiciels et le coût annuel des prestations de maintenance.

### 1. Consistance des prestations

Les prestations de maintenance minimales à assurer sont :

- **Maintenance corrective :**  
Ce type de maintenance intègre :
  - Les corrections des anomalies relevées par la CMR pendant l'exploitation du ChatBot ;
  - Les modifications décidées par les services d'études du Prestataire en accord avec la CMR visant une amélioration du niveau technologique et des performances du ChatBot.
- **Maintenance préventive :** Ce service permettra le contrôle périodique et le maintien du bon fonctionnement du ChatBot. Les interventions auront lieu, au moins 2 fois par an, dans les locaux de la CMR à l'initiative du Prestataire, dans un délai de huit (8) heures ouvrables qui suivent après que le Prestataire ait informé la CMR par Fax. La CMR et le Prestataire conviendront, d'un commun accord, d'un calendrier plus détaillé des maintenances préventives à réaliser. Ce calendrier fixera les jours qui feront l'objet de la maintenance préventive sans gêner l'exploitation normale de la CMR. Les prestations de maintenance préventive devront également inclure des services de Tunning et d'optimisation du fonctionnement des solutions installées. Des rapports détaillés de diagnostic et de recommandations éventuelles seront élaborés à chaque intervention. Le prestataire est appelé à préciser son offre à ce sujet.
- **Maintenance des logiciels,** ce service consiste à :
  - La livraison et l'installation des nouvelles versions, mineures et majeures, des logiciels et l'accompagnement technique à leur mise en exploitation ;
  - **La prise en charge des contrats d'abonnement** avec les fournisseurs appropriés permettant de mettre à la disposition de la CMR toutes les mises à jour nécessaires ;
  - L'accès aux services de la Hot Line et aux bases de connaissances détenues par le fournisseur ou l'éditeur ;
  - Bénéficier de toutes les documentations techniques à jour, imprimées ou sur support électronique, conformes à la nouvelle version des logiciels.

Il convient de préciser que le prestataire devra, avant de procéder à l'installation de nouvelles versions logicielles, garantir la compatibilité de celles-ci avec l'environnement. Il pourra, si nécessaire, proposer à la CMR 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 soumettra éventuellement à la CMR un devis pour les logiciels de substitution.

## 2. DELAIS, MODALITES ET DISPONIBILITE DE SERVICE

- Le Fournisseur s'engage à intervenir dans les délais suivants :

Gravité	Prise en charge (1 <sup>ère</sup> réponse)	Solution initiale	Solution définitive
Bloquant	2 heures	4 heures	7 jours
Critique	4 heures	1 jour	15 jours
Mineur	1 jour	10 jours	30jours

NB :

- Les délais sont exprimés en heure et jours ouvrés.
- La Sévérité qualifie l'impact du Dysfonctionnement sur la plateforme.

Les différents niveaux de sévérité sont décrits ci-dessous.

Sévérité	
<b>Bloquante</b>	Une fonction essentielle de la plateforme est indisponible, une solution de contournement ne peut être fournie et l'impact affecte directement le travail de la CMR.
<b>Critique</b>	Une fonction essentielle de la plateforme est indisponible, une solution de contournement peut être envisagée et les conséquences sur le travail de la CMR sont mineures.
<b>Mineure</b>	Aucune fonction essentielle de la plateforme n'est indisponible et aucun impact sur le travail de la CMR n'est ressenti.

- Les interventions auront lieu aux sites CMR après que la CMR ait informé le Fournisseur par téléphone, par mail ou par Fax.
- La CMR et le Fournisseur conviendront, d'un commun accord, du jour et de l'horaire de chaque maintenance préventive à réaliser, à raison **d'une journée au minimum par semestre**.
- Les prestations de maintenance seront effectuées les jours ouvrables, du lundi au vendredi, dans une période de **8 heures** consécutives interrompue par le déjeuner, dite "période principale de maintenance", et prise entre **8 heures 30 min et 16 heures 30 min**.
- Le service est fourni sur demande de la CMR lorsqu'il s'agit de la correction d'anomalies détectées sur les équipements objet du présent appel d'offres.
- Sous réserve d'un préavis de **trente (30) jours**, la CMR peut proposer au Fournisseur la modification des horaires d'entretien par des horaires équivalents.
- Les actes nécessaires interviendront entre la CMR et le Fournisseur pour que le matériel soit mis à la disposition du personnel de ce dernier le temps nécessaire au contrôle de son bon état de fonctionnement, et aux modifications pendant la période de maintenance.
  - **Durant toute la période de la maintenance la CMR devra avoir accès au support éditeurs/constructeurs.**

**BORDEREAU DES PRIX GLOBAL DE LA MAINTENANCE ANNUELLE****CONTRAT DE MAINTENANCE ISSU DU MARCHE N°39/2020/DAL****MISE EN PLACE D'UN CHATBOT DE LA RELATION CLIENTELE DE LA CAISSE MAROCAINE DES RETRAITES.**

N°	Désignation de la prestation	Prix Forfaitaire annuel HT (en DH)
1	<b>MAINTENANCE D'UN CHATBOT DE LA RELATION CLIENTELE DE LA CAISSE MAROCAINE DES RETRAITES</b>	
<b>MONTANT TOTAL ANNUEL HORS TAXES (DH)</b>		
<b>TVA (20%)</b>		
<b>MONTANT TOTAL ANNUEL TTC (DH)</b>		

Fait à.....,le .....

Signature et cachet du concurrent

**NB:** Les prix indiqués dans le tableau ci-dessus doivent tenir compte notamment des frais de livraison et d'installation des solutions et de tout frais et faux frais liés à la réalisations des prestations demandées dans le contrat.

**DECOMPOSITION DU PRIX GLOBAL DE LA MAINTENANCE ANNUELLE****CONTRAT DE MAINTENANCE ISSU DU MARCHE N°39/2020/DAL****MISE EN PLACE D'UN CHATBOT DE LA RELATION CLIENTELE DE LA CAISSE MAROCAINE DES RETRAITES**

<b>N° poste</b>	<b>Désignation</b>	<b>Quantité forfaitaire</b>	<b>Prix Forfaitaire annuel HT en chiffres</b>	<b>Prix total annuel HT En chiffres</b>
<b>1</b>	<b>Maintenance corrective</b>	<b>F</b>		
<b>2</b>	<b>Maintenance préventive</b>	<b>F</b>		
<b>3</b>	<b>Maintenance des logiciels</b>	<b>F</b>		
<b>PRIX FORFAITAIRE ANNUEL (HT)</b>				
<b>TVA (20%)</b>				
<b>PRIX TOTAL ANNUEL (TTC)</b>				

Fait à.....,le .....  
Signature et cachet du concurrent

**NB:** Les prix indiqués dans le tableau ci-dessus doivent tenir compte notamment des frais de livraison et d'installation des solutions et de tout frais et faux frais liés à la réalisations des prestations demandées dans le contrat.

PAGE N°11 ET DERNIERE

**CONTRAT DE MAINTENANCE  
ISSU DU MARCHE N°39/2020/DAL :**

**MISE EN PLACE D'UN CHATBOT DE LA  
RELATION CLIENTELE DE LA CAISSE  
MAROCAINE DES RETRAITES**

*Signé par le Maitre  
D'Ouvrage*

Le Directeur de la Caisse  
Marocaine des Retraites

Signé : Lotfi BOUJENDAR

Rabat, le.....10 NOV 2020.....

*Signé par le  
Prestataire*

A ....., le.....

