

APPEL D'OFFRES OUVERT N°41/2020/DAL

MAINTENANCE DE LA SOLUTION DE GESTION DES FILES D'ATTENTE DE LA CAISSE MAROCAINE DES RETRAITES.

CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

EN APPLICATION DE L'ALINÉA 2 PARAGRAPHE 1 DE L'ARTICLE 16, DU PARAGRAPHE 1 L'ALINÉA 3 DU PARAGRAPHE 3 DE L'ARTICLE 17 ET L'ARTICLE 7 DU REGLEMENT DU 1ER NOVEMBRE 2016 RELATIF AUX CONDITIONS ET FORMES DE PASSATION DES MARCHES DE LA CAISSE MAROCAINE DES RETRAITES.

NOVEMBRE 2020

ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent appel d'offres ouvert a pour objet **la maintenance de la solution de gestion des files d'attente de la Caisse Marocaine des Retraites à Rabat et à ses délégations régionales.**

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, du paragraphe 1 l'alinéa 3 du paragraphe 3 de l'article 17 et l'article 7 du Règlement du 1^{er} 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

Tout fournisseur des prestations de maintenance faisant l'objet du présent appel d'offres est désigné ci-après par "le Fournisseur" ou « Titulaire du marché reconductible».

ARTICLE 6 : 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) Pièces constitutives du marché reconductible :

- L'acte d'engagement ;
- Le présent cahier des prescriptions spéciales (C.P.S) ;
- L'offre technique du fournisseur ;
- Le bordereau du prix global ;
- La décomposition du montant global ;
- Le cahier des clauses administratives générales (CCAG- EMO) applicable 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 I1423 (4 juin 2002).

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

B) Documents généraux :

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

- Le Règlement du 1^{er} 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 7 : CARACTÈRES GÉNÉRAUX ET FORFAITAIRES 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.

Les dispositions de l'article 34 du CCAG-EMO restent applicables.

ARTICLE 8 : 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 9 : 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 10 : FRAIS D'ENREGISTREMENT

Le titulaire du marché reconductible 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 reconductible 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 11 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE ET DÉFINITIF

La caution provisoire est fixée à la somme de **Dix mille dirhams (10. 000,00 DH)**.

La caution définitive de 3% du montant initial (TTC) du marché devra être constituée dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de notification de l'approbation du marché. Elle sera restituée au titulaire, dans un délai maximum de trois (3) mois suivant la date de la réception définitive.

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.

ARTICLE 12 : DÉLAI D'EXÉCUTION DU MARCHÉ

Le marché sera 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, sauf dénonciation par l'une des parties moyennant un préavis de 3 mois avant la fin de l'année en cours.

ARTICLE 13 : PENALITES DE RETARD

Le fournisseur sera avisé de tout incident et s'engage à intervenir pour réparer ou fournir un matériel de remplacement en respectant les délais fixés au niveau du Paragraphe « **DELAIS, MODALITES ET DISPONIBILITE DE SERVICES** » du Chapitre 2.

A défaut par le fournisseur d'avoir intervenu dans le délai susmentionné, des pénalités lui seront appliquées comme suit :

1- Pénalité de retard de prise en charge de la maintenance corrective :

En cas de retard de prise en charge de la maintenance corrective (matériel et logiciel), une pénalité égale à **2%** du coût annuel de maintenance TTC de l'équipement en question **par heure ouvrable**, est appliquée à l'encontre du fournisseur.

2- Pénalité de retard dans la prise en charge de la maintenance préventive :

En cas de retard dans la réalisation des prestations de la maintenance préventive (matériel et logiciel) par rapport au planning fixé d'un commun accord, une pénalité égale à **1%** du coût annuel de maintenance de l'équipement en question **par jour ouvrable** de retard est appliquée à l'encontre du fournisseur.

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 marché reconductible et ce conformément à l'article 42 du C.C.A.G-EMO.

ARTICLE 14 : SOUS-TRAITANCE

Le titulaire du marché reconductible 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 15 : ASSURANCE CONTRE LES RISQUES

Le titulaire du marché reconductible devra souscrire toutes les polices d'assurance couvrant tous les risques inhérents à l'exécution du marché conformément à l'article 20 du CCAG-EMO.

Il doit souscrire, 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 reconductible dans l'exercice de leur fonction.

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

ARTICLE 16 : 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 reconductible, 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 17 : MODALITES DE PAIEMENT

Le paiement sera effectué après réception partielle des prestations à la fin de chaque semestre pendant la durée du marché reconductible, par virement au compte du fournisseur, sur production d'une facture en trois (3) exemplaires signées et cachetées.

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

ARTICLE 18 : RETENUE DE GARANTIE

Par dérogation aux 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 19 : OBLIGATIONS DE LA CMR

La CMR s'engage à assurer :

- 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 ;
- Le respect des modalités d'emploi des logiciels.

ARTICLE 20 : SECRET PROFESSIONNEL

Le fournisseur et son personnel sont tenus au secret professionnel pendant toute la durée du marché et après son achèvement sur les renseignements et les documents recueillis ou portés à leur connaissance à l'occasion de l'exécution du marché. Sans autorisation préalable de la CMR, ils ne peuvent communiquer à des tiers la teneur de ces renseignements et documents. De plus, ils ne peuvent faire un usage préjudiciable à la CMR des renseignements qui leur sont fournis pour accomplir leur mission.

Les dispositions de l'article 24 du CCAG-EMO restent applicables.

ARTICLE 21 : 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 reconductible.
4. Le Directeur de la CMR ou la personne habilitée livrera au titulaire du marché reconductible, sur sa demande écrite et contre récépissé, l'exemplaire unique certifié conforme du marché.

ARTICLE 22 : ÉLECTION DE DOMICILE

A défaut par le titulaire du marché reconductible de satisfaire aux obligations qui lui sont imposées par l'article 17 du CCAG-EMO, toutes les notifications qui se rapportent au marché en question seraient valablement faites à l'adresse mentionnée sur son acte d'engagement.

En cas de changement de domicile, le titulaire du marché reconductible 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 23 : DOMICILIATION BANCAIRE

La CMR se libérera des sommes dues en exécution du marché, en faisant donner crédit à un compte ouvert au nom du fournisseur dans un établissement bancaire installé au Maroc.

ARTICLE 24 : 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 32 du C.C.A.G-EMO restent applicables.

ARTICLE 25 : 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 52 et 55 du CCAG-EMO restent applicables.

ARTICLE 26 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

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 du personnel 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 :

a. 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;

b. 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 ;

c. 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 ;

d. traiter ou faire traiter les données à caractère personnel conformément aux instructions de la CMR ;

e. mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation liées à la sécurité et à la confidentialité avant de traiter les données personnelles ;

f. ne pas transférer ou utiliser les données personnelles hors du Royaume du Maroc, sans autorisation

préalable et écrite de la CMR ;

g. 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 27 : 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 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 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 52 du C.C.A.G-EMO restent applicables.

Le présent appel d'offres ouvert a pour objet la maintenance de la solution de gestion des files d'attente de la Caisse Marocaine des Retraites. Le fournisseur exécutera à la demande de la Caisse Marocaine des Retraites toutes les interventions nécessaires concernant la maintenance corrective, préventive et support logiciel des composants mis en place désignés au paragraphe 5 « équipements et logiciels à maintenir ».

Ce service comprend :

I. Maintenance préventive

La maintenance préventive concerne les plates-formes matérielles et logicielles. Elle comprend :

1.1 Plate-forme matérielle

- Le contrôle périodique et le maintien du bon état de fonctionnement des équipements et dispositifs sans exception.
- Le nettoyage extérieur, le dépoussiérage intérieur des différents composants accessoires.
- Les mises au point nécessaires et le remplacement des pièces hors d'usage ou ayant dépassé les durées de vie prévues par le constructeur.
- La livraison, une fois par semestre, de 192 rouleaux :
 - 60 rouleaux de 2000 tickets pour le site siège.
 - 12 rouleaux de 2000 tickets pour chacun des 11 centres d'accueil régionaux.

1.2 Plate-forme logicielle

- Analyse et diagnostic des fichiers de journalisation et de l'ensemble des fichiers de paramétrage et de configuration du système.
- Tuning du système permettant une meilleure optimisation de l'utilisation de l'espace disque, de la structure des systèmes de fichiers, du niveau de performance et de disponibilité des ressources système (CPUs, mémoires, contrôleurs, etc.).
- Production d'un rapport détaillé relatant les recommandations si nécessaires.
- Mise en œuvre de recommandations en concertation avec la CMR et sur la base d'un planning fixé d'un commun accord si nécessaire.

L'entretien préventif sera exécuté par le Fournisseur selon le jour et l'horaire convenu d'un commun accord avec la CMR à raison d'une **demi-journée au minimum par semestre pour chacun des sites d'accueil (le siège et les délégations)** et sera sanctionné par un rapport d'exécution détaillant les actions réalisées et les constats de dysfonctionnement éventuels.

Toutefois la durée de cette intervention pourra être portée, sans facturation supplémentaire, à plus d'une demi-journée dans le cas d'opérations spéciales telles que la mise à niveau technique du matériel et du logiciel et des opérations correctives programmables sur incident.

2 Maintenance corrective

La maintenance corrective concerne les plates-formes matérielles et logicielles. Elle comprend :

2.1 Plate-forme matérielle

- L'exécution de toutes les opérations de réparation, de remplacement et de mise au point nécessaires pour assurer le bon fonctionnement des équipements. Les pièces défectueuses, usées ou cassées à la suite de l'usage normal du matériel seront remplacées par des pièces équivalentes aux anciennes et d'origine. Les pièces de remplacement deviennent la propriété de la CMR. Dans tous les cas, le Fournisseur est responsable de la récupération des données et de la restauration de l'environnement utilisateur et applicatif en utilisant éventuellement les sauvegardes effectuées par les services compétents de la CMR.
- La correction des anomalies relevées par la CMR pendant l'exploitation du matériel. Si la correction exige des délais longs qui risquent de gêner l'exploitation, le Fournisseur pourra, dans l'attente de la correction définitive ou de la livraison des éléments de remplacement, procéder à des corrections temporaires ou à des solutions d'urgence de contournement. Le matériel de remplacement mis en service par le Fournisseur pour contourner l'anomalie, restera la propriété du Fournisseur et lui sera restitué après la réparation définitive du matériel défectueux.
- Les modifications décidées par les services compétents du Fournisseur en accord avec la CMR visant une amélioration du niveau technologique et des performances des matériels et dispositifs installés ou la correction d'un dysfonctionnement matériel constaté.

2.2 Plate-forme logicielle

- La correction des anomalies détectées par la CMR pendant l'exploitation du logiciel. Lorsque la CMR détecte une anomalie de fonctionnement des logiciels fournis, ou lorsqu'après application des consignes d'utilisation contenues dans la documentation technique, le logiciel ne réagit pas de la manière attendue, elle en informe le Fournisseur. Le Fournisseur intervient alors pour:
 - Diagnostiquer l'anomalie;
 - Si le diagnostic conclut que l'anomalie est due à la version en cours du logiciel, définir et mettre en œuvre, pour l'anomalie détectée :
 - soit un procédé de rectification;
 - soit des procédés de correction temporaire ou des solutions d'urgence de contournement lorsque la rectification définitive exige les délais longs de mise en œuvre qui risquent de gêner l'exploitation;
 - soit un procédé de neutralisation permettant d'éliminer les conséquences de l'anomalie détectée.
 - Si une anomalie est due à une erreur de la documentation, le Fournisseur se doit de corriger et de mettre à jour cette documentation.

- Si le logiciel est inutilisable, le Fournisseur prend toutes les mesures qui sont à sa disposition dans le but de résoudre sur place l'anomalie en rectifiant l'erreur ou en mettant en œuvre une solution de contournement.
- Correction des anomalies détectées par le Fournisseur. Lorsque le Fournisseur est informé de l'existence d'une anomalie de fonctionnement du logiciel sur des systèmes similaires à ceux installés à la CMR, il en informe cette dernière et met en œuvre, à titre préventif, les solutions définitives ou provisoires.
- D'autre part Si une vulnérabilité est signalée sur les logiciels objet du présent appel d'offre (lors d'un incident de sécurité, à l'occasion d'un audit ou d'un scan de vulnérabilité, etc...) le fournisseur s'engage à mettre en œuvre les corrections nécessaires dans le cadre du marché qui découlera du présent appel d'offre et à ses frais.

3 Support logiciel

Il s'agit de la livraison et de l'installation des nouvelles versions, mineures et majeures, si la CMR le trouve opportun, des logiciels objet de cet appel d'offre voir paragraphe 5 « équipement et logiciel à maintenir », et l'assistance technique à leur mise en exploitation.

Dans le cas d'une opération de mise à jour, le fournisseur est responsable de la mise en œuvre de l'ensemble des opérations nécessaires à la restauration de l'ancien environnement utilisateur, applicatif et SGBD.

Il convient de préciser que le fournisseur devra, avant de procéder à l'installation de nouvelles versions logicielles, garantir la compatibilité de celles-ci avec l'environnement applicatif.

Le Fournisseur 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.

D'autre part Si une vulnérabilité est signalée sur les logiciels objet du présent appel d'offre (lors d'un incident sécurité, à l'occasion d'un audit ou d'un scan de vulnérabilité, etc...) le fournisseur s'engage à mettre en œuvre les corrections nécessaires dans le cadre du marché qui découlera de cet appel d'offre et à ses frais.

Important : Il est à signaler que toute intervention du fournisseur, maintenance préventive ou corrective ou support logiciel, fera l'objet d'un rapport d'exécution signé conjointement par son représentant et le représentant de la CMR.

Le rapport d'exécution signé par les représentants du fournisseur et de la CMR servira comme pièce justificative pour la facturation des prestations de maintenance.

4 DELAIS, MODALITES ET DISPONIBILITE DU SERVICE

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

- Pour le siège à Rabat :

Gravité	Prise en charge (1^{ère} réponse)	Solution initiale	Solution définitive
Bloquant	4heures	8 heures	7 jours
Critique	8 heures	2 jours	15 jours
Mineur	2 jours	10 jours	30jours

- Pour le siège des centres d'accueil régionaux :

Gravité	Prise en charge (1 ^{ère} réponse)	Solution initiale	Solution définitive
Bloquant	1 jour	3 jours	15 jours
Critique	2 jours	10 jours	20 jours
Mineur	10 jours	20 jours	40jours

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	
Bloquante	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.
Critique	Une fonction essentielle de la plateforme est indisponible, une solution de contournement peut être envisagé et les conséquences sur le travail de la CMR sont mineures.
Mineure	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 au centre d'accueil du siège de la CMR à Rabat et à ses onze centres d'accueils régionaux : Casablanca, Tétouan, Fès, Oujda, Marrakech, Agadir, Laayoune, Er-Rachidia, Benimellal, Guelmim et Salé, 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 demi-journée au minimum par semestre pour chacun des sites d'accueil (le siège et les délégations)**.
- 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**.
- Lorsque le matériel en panne fait l'objet d'un remplacement de type solution de contournement en attendant sa réparation, ce remplacement ne peut durer plus de **20 jours**, au-delà de ce délais le fournisseur devra remettre en fonctionnement le matériel de la CMR en panne ou fournir un matériel équivalent.
- 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.

5 Équipements et logiciels à maintenir

Les prestations de maintenance devront couvrir tous les équipements et logiciels suivants :

Désignation de l'article	Unité	Quantité
Afficheur de guichet Qmatic 924 signe de bord	U	11
Ecran plat 40 pouces ou plus Samsung smart DCE 40 ”	U	14
Ecran plat 32 pouces Samsung smart DCE 32 ”	U	3
Borne d'accueil multifonction Qmatic intro 17	U	13
Logiciel de configuration et de gestion de la file d'attente licence administrateur Qmatic Orchestra entreprise (package complet avec tous les modules saufs les modules mobile)	Lic	1
Logiciel de configuration et de gestion de la file d'attente licence superviseur Qmatic Orchestra entreprise (package complet avec tous les modules saufs les modules mobile)	Lic	15
Logiciel de configuration et de gestion de la file d'attente licence agent d'accueil Qmatic Orchestra entreprise (package complet avec tous les modules saufs les modules mobile)	Lic	65
Solution de communication audiovisuelle dynamique Qmatic cinematic package complet.	Forfait	Forfait

BORDEREAU DU PRIX GLOBAL

APPEL D'OFFRES OUVERT N°41/2020/D.A.L

**MAINTENANCE DE LA SOLUTION DE GESTION DES FILES D'ATTENTE DE
LA CAISSE MAROCAINE DES RETRAITES.**

N° article	Désignation	Prix forfaitaire annuel HT en DH (En chiffres)
1	MAINTENANCE DE LA SOLUTION DE GESTION DES FILES D'ATTENTE DE LA CAISSE MAROCAINE DES RETRAITES.	
	TOTAL annuel (HT)	
	TVA (20%)	
	TOTAL annuel (TTC)	

Fait à, le
Signature et cachet du fournisseur

DECOMPOSITION DU MONTANT GLOBAL**APPEL D'OFFRES OUVERT N°41/2020/D.A.L****MAINTENANCE DE LA SOLUTION DE GESTION DES FILES D'ATTENTE DE
LA CAISSE MAROCAINE DES RETRAITES.**

N° Poste	Désignation	Qté forfaitaire	Prix forfaitaire annuel HT en DH en chiffres	Prix Total annuel HT en DH en chiffres
1	Maintenance préventive	F		
2	Maintenance corrective	F		
3	Support logiciel	F		
Prix forfaitaire annuel (HT)				
TVA (20%)				
Prix Total annuel (TTC)				

Fait à....., le

Signature et cachet du Fournisseur

**APPEL D'OFFRES OUVERT
N° 41/ 2020/DAL**

**MAINTENANCE DE LA SOLUTION DE GESTION
DES FILES D'ATTENTE 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 :... 09 NOV 2020

Signé par le fournisseur

A Le :

APPEL D'OFFRES OUVERT N°41/2020/DAL

MAINTENANCE DE LA SOLUTION DE GESTION DES FILES D'ATTENTE DE LA CAISSE MAROCAINE DES RETRAITES.

REGLEMENT DE CONSULTATION

EN APPLICATION DE L'ALINÉA 2 PARAGRAPHE 1 DE L'ARTICLE 16, DU PARAGRAPHE 1 L'ALINÉA 3 DU PARAGRAPHE 3 DE L'ARTICLE 17 ET L'ARTICLE 7 DU REGLEMENT DU 1^{ER} NOVEMBRE 2016 RELATIF AUX CONDITIONS ET FORMES DE PASSATION DES MARCHES DE LA CAISSE MAROCAINE DES RETRAITES.

NOVEMBRE 2020

ARTICLE 1 : REGLEMENT DE CONSULTATION

Le présent appel d'offres qui donnera lieu à un marché reconductible sur 3 ans, a pour objet la maintenance de la solution de gestion des files d'attente de la Caisse Marocaine des Retraites à Rabat et à ses délégations régionales.

Il est à noter que les articles, objet du présent appel d'offres seront attribués en **lot unique**.

ARTICLE 2 : CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS

Conformément à l'article 24 du Règlement du 1^{er} 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 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 ET TECHNIQUE" ;
- 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'ECLAIRCISSEMENTS

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 : LISTE DES PIECES A 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 **Dix Mille Dirhams (10 000,00 DH)**

N.B : En cas de groupement, le cautionnement provisoire et le cautionnement définitif peuvent être souscrit 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 TECHNIQUE

Ce dossier doit comprendre :

- 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 sa participation.
- Des 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.

D- DOSSIER ADDITIF

- Les attestations de l'éditeur/constructeur Qmatic autorisant le prestataire à répondre au présent appel d'offres et confirmant que le prestataire a les droits nécessaires pour le renouvellement du support, durant la période de la maintenance.

E- OFFRE TECHNIQUE

Ce dossier doit comprendre les éléments suivants :

- Les CVs des intervenants que le soumissionnaire propose d'affecter au marché reconductible ;
- Copies certifiées conformes des diplômes et éventuellement certificats de l'équipe d'intervention ;
- Effectif et composition de la structure de maintenance impliquée dans le projet.

F- OFFRE FINANCIERE

Le dossier de l'offre financière doit comprendre :

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

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.

G-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 établie 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 établie 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 11 : CRITERES D'APPRECIATION ET D'EVALUATION 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 du prestataire ;
- 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 : Analyse technique comparative des offres

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

Chaque offre aura une note sur 100 points en appliquant le barème suivant :

Critère	Sous critères	Note	Principe de notation	Base d'évaluation
Moyens humains	Effectif des intervenants	30	sera noté de la manière suivante : · <2 inclus chef du projet : 0 · =2 inclus chef du projet : 15 · >2 inclus chef du projet : 30	Offre technique
	Formation académique	30	sera noté de la manière suivante (La note attribuée sera égale à la moyenne des notes des différents membres de l'équipe) : · >=BAC+ 5 : 30 points · BAC+ 4 : 15 points · BAC+ 3 : 10 points · BAC+ 2 : 8 points · < BAC+ 2 : 0 point	CV et diplômes
	Expérience des intervenants dans le domaine	40	sera noté de la manière suivante (La note attribuée sera égale à la moyenne des notes des différents membres de l'équipe) : · >3 ans : 40 points · =3 ans: 20 points · =2 ans: 10 points · <2 ans: 0 point	CV et diplômes

Seront éliminées à l'issue de cette phase toutes les offres qui auraient obtenu note technique globale inférieure ou égale à 70/100.

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.

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'issu de la phase n°3 est invité à produire un complément de son dossier administratif (originaux ou copies certifiées conformes). Ce complément comprend les pièces suivantes :

- 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 jourada 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 jourada 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'écartier 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.

Page 11 et dernière

**APPEL D'OFFRES OUVERT
N°41/2020/DAL**

**MAINTENANCE DE LA SOLUTION DE
GESTION DES FILES D'ATTENTE 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 : 09 NOV 2020

MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR(*)

-Mode de passation : Appel d'offres ouvert sur offres de prix n° 41/2020/D.A.L du 02/12/2020 à 10H30.

-Objet du marché : Maintenance de la solution de gestion des files d'attente 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^{er} 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^{er} 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° 41/2020/D.A.L. du 02/12/2020 à 10H30.

Objet du marché : Maintenance de la solution de gestion des files d'attente 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 et l'article 7 du Règlement du 1^{er} 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 (1) soussigné : (prénom, nom et qualité)
Agissant au mon nom personnel et pour mon propre compte(1).
Adresse du domicile élu :
Affilié à la CNSS sous le N° :(2)
Inscrit au registre de commerce de(localité) sous le N° :(2)
Numéro de patente:(2)

2- Pour les personnes morales :

Je (1) 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° :(2) et (3)
Inscrit au registre de commerce (localité) sous le N° :(2) et (3)
Numéro de la patente:(2) et (3).

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) remet, revêtu (s) de ma signature un bordereau des prix global et une décomposition 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 :

Montant annuel hors TVA:(en lettres et en chiffres)
Taux de la TVA : (en pourcentage)
Montant de la TVA :(en lettres et en chiffres)
Montant annuel TVA 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 àle

(Signature et cachet du concurrent)

(1) lorsqu'il s'agit d'un groupement, ses membres doivent :

a-mettre : « nous soussignonsnous 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.

(2) 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.

(3) ces mentions ne concernent que les personnes assujetties à cette obligation.