

BARID AL-MAGHRIB



Direction Achats et Patrimoine

**Acquisition, mise en œuvre et maintenance d'une solution pour la
gestion des risques, et de contrôle permanent**

Marché à tranche conditionnelle n°...

CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

TABLE DES MATIERES

PARTIES CONTRACTANTES	4
CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES	5
ARTICLE 1.1 : OBJET DU MARCHÉ	5
ARTICLE 1.2 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS	5
ARTICLE 1.3 : PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ.....	5
ARTICLE 1.4 : TEXTES GÉNÉRAUX ET SPÉCIAUX APPLICABLES AU MARCHÉ	5
ARTICLE 1.5 : VALIDITÉ DU MARCHÉ	6
ARTICLE 1.6 : NOTIFICATIONS - ELECTION DE DOMICILE.....	6
ARTICLE 1.7 : ASSURANCES	7
ARTICLE 1.8 : APPORT- CESSIION - SOUS-TRAITANCE.....	7
ARTICLE 1.9 : REPRESENTATION DU MAITRE D'OUVRAGE	7
ARTICLE 1.10 : NANTISSEMENT	8
ARTICLE 1.11 : PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	8
ARTICLE 1.12 : RESPECT DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	10
ARTICLE 1.13 : CONFIDENTIALITE	10
ARTICLE 1.14 : EXECUTION DU MARCHÉ - DELAIS.....	11
ARTICLE 1.15 : PENALITES POUR RETARD	11
ARTICLE 1.16 : RECEPTIONS PROVISOIRES.....	12
ARTICLE 1.17 : PERIODE DE GARANTIE	12
ARTICLE 1.18 : RECEPTIONS DEFINITIVES	13
ARTICLE 1.19 : AJOURNEMENTS ET ARRÊT DE L'EXÉCUTION DU MARCHÉ	13
ARTICLE 1.20 : RÉSILIATION DU MARCHÉ POUR FAUTE DU PRESTATAIRE ET EXCLUSION DE LA PARTICIPATION AUX MARCHÉS DE BAM	13
ARTICLE 1.21 : TITRES DES CHAPITRES ET ARTICLES DU CPS	14
ARTICLE 1.22 : DROIT APPLICABLE - RÈGLEMENT DES DIFFERENDS.....	14
ARTICLE 1.23 : RÉVISION DES CONDITIONS DU MARCHÉ	14
CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	15
ARTICLE 2.1 : SPÉCIFICATIONS FONCTIONNELLES	15
SPÉCIFICATIONS FONCTIONNELLES	15

I. Objet de l'AO.....	15
II. Contexte Général.....	15
III. Description générale de l'existant.....	15
III. Objectifs escomptés de la solution	19
IV. Description détaillée des exigences Fonctionnelles de la solution pour la gestion des risques et le contrôle permanent	20
A. Types des utilisateurs et volumétrie	26
ARTICLE 2.2 : SPECIFICATIONS TECHNIQUES DE LA SOLUTION	26
ARTICLE 2.3 : INTERFAÇAGE AVEC LE SI ACTUEL DE BAM.....	30
ARTICLE 2.4 : PHASES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	30
ARTICLE 2.5 : RESSOURCES DU PRESTATAIRE	34
ARTICLE 2.6 : SYSTEME QUALITE LIE AUX PRESTATIONS	36
ARTICLE 2.7 : OBLIGATIONS COMPLEMENTAIRES DU PRESTATAIRE.....	36
ARTICLE 2.8 : MAINTENANCE DE LA SOLUTION INFORMATIQUE CIBLE.....	37
ARTICLE 2.9 : DOCUMENTS LIES AUX PRESTATIONS	39
CHAPITRE 3 : CLAUSES FINANCIERES PARTICULIERES.....	40
ARTICLE 3.1 : CARACTÈRE GÉNÉRAL DES PRIX.....	40
ARTICLE 3.2 : DROITS DE TIMBRE ET D'ENREGISTREMENT.....	40
ARTICLE 3.3 : GARANTIES FINANCIÈRES ASSOCIÉES AU MARCHÉ.....	40
ARTICLE 3.4 : VARIATION DANS LES QUANTITÉS	41
ARTICLE 3.5 : RÉVISION DES PRIX.....	41
ARTICLE 3.6 : AVANCE	41
ARTICLE 3.7 : MODALITÉS DE PAIEMENT.....	41
ARTICLE 3.8 : RÈGLEMENT DES PRIX DES PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES ET MODIFICATIVES	41
ARTICLE 3.9 : DÉLAI DE PAIEMENT	41
ARTICLE 3.10 : BORDEREAU DES PRIX UNITAIRES - DÉTAIL ESTIMATIF	43

PARTIES CONTRACTANTES

Marché passé par appel d'offres n°169/2017 en application des dispositions du nouveau règlement amendé des marchés du 04/04/2017 fixant les conditions et les formes de passation des marchés de Barid Al-Maghrib ainsi que certaines dispositions relatives à leur contrôle et à leur gestion.

ENTRE

Barid Al-Maghrib (SA) au capital social de 1 191 399 000.00 DHS, sis avenue Moulay Ismail, 10 020 Rabat, immatriculée au registre de commerce de Rabat sous le n° : 50 413, et qui a un Identifiant Commun d'Entreprise (ICE) n° 001431548000085, représentée par le Directeur Général ou son délégué, agissant au nom et pour le compte de cette société et désignée dans le Marché par l'une des mentions suivantes : « **Barid Al-Maghrib** » ou « **BAM** ».

D'une part,

ET

La société / le groupement :

Forme juridique :

Montant du capital (*) :

Adresse du siège social (*) :

Adresse du domicile élu :

N° et lieu du RC (*) :

N° de la taxe professionnelle (*) :

N° de l'identifiant fiscal (*) :

Identifiant Commun d'Entreprise :

N° Affiliation CNSS :

Titulaire du compte bancaire n° :
(N° du compte ; banque ; agence ; ville)

Représentée valablement par :
(Nom complet et qualité)

(*) En cas de groupement, les informations sont données pour chaque membre du groupement dans l'ordre initial de son énonciation.

Désigné(e), ci-après, par le terme « **Prestataire** ».

D'autre part,

Barid Al-Maghrib et le Prestataire étant, ci-après, désignées individuellement par le terme « Partie » et collectivement par le terme « les Parties ».

Il a été arrêté et convenu ce qui suit :

CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

ARTICLE 1.1 : OBJET DU MARCHÉ

Le Marché a pour objet l'acquisition, mise en œuvre et maintenance d'une solution pour la gestion des risques, et le contrôle permanent, désignée dans la suite par la Solution Informatique Cible.

ARTICLE 1.2 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS

Les Prestations faisant l'objet du Marché consistent en ce qui est énoncé, ci-après, pour la Solution Informatique Cible :

- Les études requises, dont celles des spécifications fonctionnelles et techniques ;
- La fourniture des licences des applications informatiques ;
- La réalisation des paramétrages et des développements ;
- Le déploiement, y compris la reprise des données, les tests et recettages ;
- La conduite de changement, dont la formation et l'accompagnement des intervenants ;
- La gestion de projet ;
- La maintenance du Solution Informatique Cible ;
- Toutes autres sujétions de bonne exécution pour l'acquisition, l'installation, la formation, le paramétrage et la maintenance du Solution Informatique Cible.

La consistance détaillée des Prestations est donnée dans le 2^{ème} chapitre du présent CPS.

ARTICLE 1.3 : PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

Le Marché est constitué des pièces suivantes :

1. L'acte d'engagement ;
2. Le présent Cahier des Prescriptions Spéciales (CPS) ;
3. Le bordereau des prix - détail estimatif ;
4. L'offre technique du Prestataire, et les compléments d'information le cas échéant tels qu'ils ont été validés par BAM ;
5. Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicable aux marchés de services portant sur les Prestations d'Etudes et de Maîtrise d'Oeuvre (CCAG-EMO).

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

ARTICLE 1.4 : TEXTES GÉNÉRAUX ET SPÉCIAUX APPLICABLES AU MARCHÉ

Le Prestataire reste, par ailleurs, soumis, à titre indicatif et non limitatif, aux textes suivants :

- Le règlement amendé des marchés de BAM du 04/04/2017;
- L'arrêté du Ministre des Finances et de la Privatisation n°1549-05 du 18 Kaada 1426 (20 décembre 2005) fixant les instruments de gestion des établissements publics éligibles au contrôle d'accompagnement ;
- La décision du Ministre des Finances et de la Privatisation n°2-1698 DEN/DOR/SPF du 28/04/2006 ;
- Les circulaires n°4/59/SGG/CAB du 12 février 1959, n°23/59/SGG/CAB du 6 octobre 1959 et n°1/61/SGG/CAB du 30 janvier 1961 ;
- La circulaire n°72 CAB du 1^{er} Ministre du 26/11/92 relative aux modalités d'application du dahir 1/56-211 concernant les garanties pécuniaires exigées des soumissionnaires et adjudicataires des marchés publics ;
- Les textes portant réglementation des salaires, du travail, des changes, des douanes et des impôts ;
- La loi n° 18.12 relative à l'indemnisation sur les accidents du travail ;

- Le dahir n° 1-02-238 du 25 Rejeb (3 octobre 2002) portant promulgation de la loi n°17-99 portant code des assurances ;
- La loi n° 112.13 du 29 rabii II 1436 (19 février 2015) relative au nantissement des marchés publics ;
- L'article unique de la loi n° 32-10 complétant la loi n° 15-95 formant code de commerce promulguée par le dahir n° 1-11-147 du 16 ramadan 1432 (17 août 2011) ;
- Le décret n°2-12-170 du 12 juillet 2012 pris pour l'application du chapitre III du titre IV du livre premier n° 15-95 formant code de commerce relatif aux délais de paiement ;
- L'arrêté conjoint du Ministre de l'Economie et des Finances et du Ministre de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies n°3030-12 du 20 septembre 2012 relatif au taux de pénalité de retard ;
- La loi n° 09-08, promulguée par le Dahir n° 1-09-15 du 22 Safar 1430 (18 février 2009) relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

Le Prestataire s'engage, y compris en donnant toutes les notifications et en payant tous les droits, à respecter en tous points la législation et la réglementation applicables ainsi que toute décision émanant d'une autorité et relative à ou ayant des conséquences sur l'exécution par le Prestataire de ses obligations au titre du Marché.

Le Prestataire doit indemniser le Maître d'Ouvrage de tout préjudice découlant de la méconnaissance par le Prestataire d'une loi, d'un règlement ou d'une décision prise par une autorité.

Le Prestataire ne pourra en aucun cas exciper de l'ignorance des textes et documents dont il est fait référence dans le Marché pour se soustraire aux obligations qui en découlent.

ARTICLE 1.5 : VALIDITÉ DU MARCHÉ

Le Marché ne sera valable et définitif qu'après son approbation par l'Autorité Compétente et la notification de cette approbation au Fournisseur.

Le Marché n'est exécutoire, pour la tranche ferme, qu'après réception par le Fournisseur de l'ordre de service de commencement d'exécution des Prestations y afférentes.

Pour la tranche conditionnelle, celle-ci ne pourrait se déclencher qu'à la déclaration de la réception définitive de la tranche ferme du Marché et la réception de l'ordre de service de commencement pour une durée d'une année reconductible sans dépasser 3 ans. Le non affermissement de la tranche conditionnelle ne donnera lieu à aucun versement d'indemnité au bénéfice du Fournisseur.

ARTICLE 1.6 : NOTIFICATIONS - ELECTION DE DOMICILE

Toutes les notifications qui seront effectuées par BAM au Prestataire dans le cadre du Marché se feront, au choix du Maître d'Ouvrage, par l'un des moyens suivants : lettre remise en mains propres contre récépissé, lettre recommandée avec avis de réception livraison express et accusé de réception, huissier de justice, télécopie confirmée, courrier électronique confirmé ou tout autre moyen de communication donnant date certaine.

L'adresse du domicile élu par le Prestataire pour les besoins de l'exécution du Marché est celle qui est indiquée dans l'acte d'engagement.

En cas de changement de domicile, le Prestataire est tenu d'en aviser le Maître d'Ouvrage, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les quinze (15) jours suivant la date du changement.

Au cas où un envoi adressé au Prestataire au domicile élu par ce dernier serait retourné à BAM avec la mention « non réclamé », BAM pourra faire signifier ledit envoi au Prestataire, par huissier, aux frais du Prestataire. Si l'huissier est empêché, sous quelque forme que ce soit, par le Prestataire de signifier l'envoi, le contenu de ce dernier sera réputé connu du Prestataire et lui sera donc opposable.

En outre, le Prestataire devra retourner à BAM, revêtu de son visa pour acceptation et dans le délai maximum de dix jours calendaires (10 JC), un exemplaire de tous les ordres de service qui lui auront été adressés. Passé ce délai, les dits ordres de service seront réputés acceptés définitivement et sans réserve par le Prestataire.

ARTICLE 1.7 : ASSURANCES

Le Prestataire doit adresser au Maître d'Ouvrage, avant tout commencement des Prestations, les attestations des polices d'assurance qu'il doit souscrire et qui doivent couvrir les risques inhérents à l'exécution du Marché et ce, conformément aux dispositions de l'article 20 du CCAG-EMO, tel qu'il a été modifié et complété.

En outre, toutes les polices d'assurance exigées doivent comporter une clause interdisant qu'il soit procédé à leur résiliation sans aviser au préalable le Maître d'Ouvrage.

Aucun règlement ne sera effectué tant que le Prestataire n'aura pas rempli cette obligation

ARTICLE 1.8 : APPORT- CESSION - SOUS-TRAITANCE

Il est interdit au Prestataire de Service de sous-traiter, de faire apport ou de céder, en tout ou partie, de la Prestation de Service qui lui est confiée sans une autorisation écrite et préalable de BAM et, dans tous les cas, après vérification concluante par le Maître d'Ouvrage de la satisfaction des dispositions issues du règlement des marchés de BAM et du CCAG-EMO.

De plus, si le Prestataire de Service envisage de sous-traiter une partie du Marché, il doit notifier au Maître d'Ouvrage les éléments suivants :

- L'identité, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du (des) sous-traitant(s) ;
- Le dossier administratif du (des) sous- traitant(s) et ses (leurs) références techniques et financières ;
- La nature des prestations et le montant des prestations qu'il envisage de sous-traiter ;
- Le pourcentage desdites prestations par rapport au montant du Marché ;
- Une copie certifiée conforme du (des) contrat(s) de sous-traitance.

Les sous-traitants doivent satisfaire aux conditions requises des concurrents conformément à l'article 24 du règlement des marchés de BAM.

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

Les prestations énumérées, ci-après, font partie du corps d'état principal et ne peuvent faire l'objet de sous-traitance :

- **Conduite de projet**
- **Maintenance**

Le Prestataire de Service demeure personnellement responsable de toutes les obligations résultant du Marché tant envers le Maître d'Ouvrage que vis-à-vis de son personnel et des tiers. Le Maître d'Ouvrage ne se reconnaît aucun lien juridique avec les sous-traitants.

ARTICLE 1.9 : REPRESENTATION DU MAITRE D'OUVRAGE

Le Maître d'Ouvrage du Marché est représenté par :

- **La Direction Achats et Patrimoine (DAP) pour toutes les opérations relatives à la passation, à la contractualisation du Marché et à son suivi administratif ;**
- **La Direction Système d'Information pour toutes les opérations liées à l'expression des besoins et au suivi d'exécution des Prestations.** Le détail de ses attributions se présente comme suit :
 - Assurer le suivi d'exécution des Prestations ;
 - Demander à la DAP de délivrer les ordres de services, dont ceux d'arrêt et de reprise ;
 - Transmettre à la DAP les justificatifs nécessaires en cas de mise en demeure ou de résiliation ;
 - Agréer les documents et les résultats des Prestations produits par le Prestataire (planning d'exécution des Prestations, plan qualité, livrables...) ;
 - Contrôler les infractions aux législations sociales et du travail, constater les éventuels écarts à des mesures de sécurité et d'hygiène et, le cas échéant, en aviser la DAP ;

- Veiller à ce que le Prestataire respecte les mesures de sécurité, de confidentialité, d'hygiène et de salubrité ;
- Veiller à ce que le Prestataire respecte les mesures de protection des données à caractère personnel concernant les personnes relevant du Maître d'Ouvrage et/ou de ses filiales, telles que stipulées au CPS ou bien celles découlant du cadre juridique en vigueur ;
- Ordonner et fixer le délai de reprise des imperfections et malfaçons ;
- Assurer, en concertation avec toutes les entités concernées, les réceptions provisoires et définitives des Prestations ;
- Notifier aux entités en charge des règlements fournisseurs/ Direction Finance Groupe la décision de prononcer ou de refuser la réception, la date correspondante et les réserves éventuelles ;
- Valider les documents émis au cours de la réalisation des Prestations et établir tous les actes destinés à obtenir des Prestations conformes aux stipulations contractuelles ;
- Dresser les attachements et les supports de règlement (procès-verbal de réception et/ou attestation de service fait) ;
- Informer les services concernés, notamment la Division Engagement et Relation Fournisseurs, des cas nécessitant l'application des pénalités de retard ;
- Etablir le rapport d'achèvement du Marché conformément au règlement des marchés de BAM, et le transmettre à la DAP ;
- Veiller au respect du fait que la DAP assure l'interface administrative unique avec le Prestataire, notamment pour l'envoi de toute correspondance (Ordre de service, Ordre d'arrêt et de reprise, reconduction, lettre de notification, attestations de référence...). Toutefois, il y a lieu d'assurer le contact avec le Prestataire pour les besoins du suivi de l'exécution des Prestations, d'échange d'information sans engager la responsabilité de BAM qui reste de la seule compétence de la DAP.

ARTICLE 1.10 : NANTISSEMENT

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

1. La liquidation des sommes dues en exécution du Marché sera opérée par les soins de BAM ;
2. Au cours de l'exécution du Marché, les documents cités à l'article 8 de la loi n° 112-13 peuvent être requis du Directeur Général de BAM ou de son Délégué, par le Prestataire ou le bénéficiaire du nantissement ou de la subrogation, et sont établis sous sa responsabilité.
3. Lesdits documents sont transmis directement à la partie bénéficiaire du nantissement avec communication d'une copie au Prestataire, dans les conditions prévues par l'article 8 de la loi n° 112-13.
4. Les paiements prévus au Marché seront effectués par le Directeur Adjoint du Contrôle des Engagements et des Paiements, seul qualifié pour recevoir les significations des créanciers du Prestataire.
5. BAM délivre sans frais, au Prestataire, sur sa demande et contre récépissé, une copie du Marché portant la mention « exemplaire unique » dûment signé et indiquant que ladite copie est délivrée en exemplaire unique destiné à former titre pour le nantissement du Marché.

Les frais de timbre de cet exemplaire sont à la charge du Prestataire.

ARTICLE 1.11 : PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

1.11.1 : DROIT À L'INFORMATION

Conformément à la loi n°09-08, le Prestataire est informé, à charge pour lui d'informer les personnes physiques concernées, que BAM traite les données à caractère personnel des personnes communiquées

par lui aux fins de la gestion des achats ainsi que pour l'établissement des statistiques financières relatives à la comptabilité publique et au suivi des marchés publics et conventions de droit commun.

Les destinataires de ces données sont dans la limite de leurs attributions respectives les ordonnateurs et les comptables publics relevant de BAM, les services achats, relations fournisseurs, engagement, liquidation, comptabilité, règlement, trésorerie, les affaires juridiques, le contrôleur des engagements et de paiement, les membres de la commission et des sous commissions des appels d'offres, toutes les entités autorisées et habilitées par BAM, le sous-traitant chargé d'archivage, les dispositifs de contrôle internes et externes s'il y a lieu, ainsi que toutes les autorités habilitées conformément à la réglementation en vigueur.

Conformément à la loi n°09-08, les personnes physiques concernées par ces données peuvent accéder aux informations les concernant, les rectifier ou s'opposer au traitement de ces données, pour motif légitime, par courrier avec accusé de réception à l'adresse suivante : BAM, Division conformité, avenue Moulay Ismail, 10020-Rabat ou en adressant un courrier électronique à l'adresse suivante : donneespersonnelles@poste.ma.

1.11.2 : ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE

Le Prestataire s'engage à disposer du personnel technique avec les compétences et les savoir-faire nécessaires pour mener à bien les Prestations.

Le Prestataire 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, d'une personne placée sous son autorité ou d'un de ses sous-traitants, que sur **instruction** de BAM, sauf en vertu d'obligations légales. Le Prestataire informe BAM, dans les plus brefs délais, de l'impossibilité de se conformer aux **instructions** données.

Ainsi, le Prestataire ne peut traiter les données à caractère personnel que dans la double limite de l'objet des présentes et de la finalité du traitement.

Le Prestataire s'engage à exécuter les services y correspondants conformément aux termes et conditions définis dans la présente et avec toutes les précautions raisonnables, compétence et diligence conformément aux normes professionnelles reconnues.

Le Prestataire 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 apporte des garanties suffisantes au regard des mesures de sécurité technique et d'organisation relatives aux traitements à effectuer. Le Prestataire 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 BAM 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 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 BAM ;
- 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 des Prestations ;
- d. traiter ou faire traiter les données à caractère personnel conformément aux instructions de BAM ;

- 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 BAM ;
- g. communiquer sans retard à BAM :
 - ✓ 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 ait été expressément autorisé à le faire ;
 - ✓ tout accès fortuit ou non autorisé et faille de sécurité dont le Prestataire aurait connaissance au cours de l'exécution des présentes.

BAM se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par le Prestataire, 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 reconnaît qu'en cas de non-respect des obligations susvisées, BAM pourra prononcer la résiliation immédiate des présentes et sans préavis.

Dès l'achèvement du Marché, le Prestataire devra procéder à la restitution à BAM, 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 BAM.

ARTICLE 1.12 : RESPECT DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les obligations du Prestataire en matière d'utilisation de brevets d'invention et licences découlent de l'article 21 du CCAG-EMO. De plus, le Prestataire s'engage, à ses frais, à assurer la défense ou, à son choix, à conclure une transaction au regard de toute réclamation ou action engagée contre BAM, fondée sur une atteinte par le Prestataire, avérée ou alléguée, à un droit de propriété intellectuelle afférant aux Prestations et résultats au titre du Marché (désignée, ci-après, une "Action"). Sous réserve du respect des autres conditions stipulées par la présente clause, le Prestataire s'engage à rembourser toute somme, y compris les frais d'avocat, faisant l'objet d'un jugement définitif prononcé contre BAM en conséquence de toute Action.

Si un élément quelconque des Prestations venait à faire l'objet d'une Action ou si un jugement concluait qu'il y a atteinte à la propriété intellectuelle, ou si l'exploitation ou une licence fournie dans le cadre du Marché devait faire l'objet d'une limitation, le Prestataire pourra, à son choix et à ses frais :

- soit obtenir pour BAM, le droit en vertu d'un brevet, droit d'auteur, dessin ou modèle, secret commercial ou droit de copyright, de continuer à utiliser la Solution Informatique Cible ;
- soit modifier la Solution Informatique Cible de manière à mettre fin à l'Action et à l'atteinte en découlant, à condition, en toute hypothèse, que cette modification n'affecte pas les capacités, les caractéristiques et/ou la qualité des Prestations en question.

En tout état de cause, les dispositions qui précèdent ne sauraient être interprétées comme limitant la responsabilité du Prestataire ou le droit de BAM d'obtenir du Prestataire l'indemnisation de tous les dommages et préjudices causés par lui.

ARTICLE 1.13 : CONFIDENTIALITE

Le Prestataire est tenu aux obligations de discrétion et de protection du secret issues respectivement des articles 22 et 23 du CCAG-EMO.

Le Prestataire s'engage notamment à ne pas communiquer les informations confidentielles communiquées par BAM. A ce propos, est considérée comme confidentielle, tant au sein de sa propre organisation que vis-à-vis des tiers, l'information de toute nature et sur quelque support que ce soit, remise par BAM au Prestataire ou dont il aura eu connaissance en exécution du Marché, à moins que l'information en question :

- soit ou devient généralement connue ou intégrée dans le domaine public autrement qu'en raison d'une divulgation, directe ou indirecte, par BAM ou ses préposés ;
- soit divulguée par un tiers la détenant légalement et disposant du droit de la divulguer ;
- peut être raisonnablement développée, de façon indépendante, sans lien avec le Marché.

Le Prestataire s'engage dans ce cadre à :

- n'utiliser les informations confidentielles, directement ou indirectement, en tout ou en partie, à quelque fin que ce soit, que pour l'exécution du Marché ;
- ne communiquer ces informations qu'à la suite d'une décision d'une juridiction ou du fait d'obligations légales, à la condition d'en informer, au préalable, BAM ;
- dans tout autre cas que précédent, ne pas diffuser ces informations à des tiers sans l'accord préalable et écrit de BAM.

L'obligation de confidentialité continuera après expiration des présentes, aussi longtemps que lesdites informations ne seront pas tombées dans le domaine public ou dès lors que cet engagement concerne l'utilisation et la communication de données confidentielles ou à caractère personnel.

ARTICLE 1.14 : EXECUTION DU MARCHE - DELAIS

1.14.1 : CARACTÉRISTIQUE DU MARCHÉ - DÉLAI D'EXÉCUTION

Le Marché est à tranche conditionnelle :

- Tranche Ferme : Mise en place de la Solution Informatique Cible. Son délai d'exécution est fixé à dix (10) mois. Ce délai intègre la phase 6 d'appui aux utilisateurs et de conduite de changement.
- Tranche conditionnelle : Maintenance de la Solution Informatique Cible. Celle-ci se déclenchera à la déclaration de la réception définitive de la tranche ferme du Marché et la réception de l'ordre de service de commencement pour une durée d'une année reconductible sans dépasser 3 ans. Le non affermissement de la tranche conditionnelle ne donnera lieu à aucun versement d'indemnité au bénéfice du Prestataire.

1.14.2 : DÉLAIS DE VÉRIFICATION ET DE REPRISE DES LIVRABLES

BAM s'engage à procéder par écrit à l'acceptation des livrables ou à faire ses observations éventuelles au Prestataire dans les conditions prévues par l'article 47 du CCAG- EMO et ce dans délai de quinze jours calendaires (15 JC) à compter de la date de leur remise.

Si le délai prévu pour l'approbation des livrables de chaque phase est dépassé, un délai supplémentaire s'ajoutera au (x) délai (s) d'exécution stipulées ci-avant.

Le Prestataire est tenu de répondre aux remarques et observations émises par BAM ainsi que de reprendre, en conséquence, les livrables dans un délai de huit jours calendaires (8 JC). Ce délai court à compter du lendemain de la date de leur notification au Prestataire par le moyen approprié.

1.14.3 : DÉCOMPTE DES DÉLAIS

Chaque délai d'exécution commence à courir à partir de la notification au Prestataire de l'ordre de service prescrivant le commencement de l'exécution de la tranche concernée ou de la date fixée dans ledit ordre de service.

Par ailleurs, le décompte des délais est fait conformément à l'article 7 du CCAG- EMO.

ARTICLE 1.15 : PENALITES POUR RETARD

En cas de dépassement de l'un des délais globaux d'exécution énoncés dans le §1.14.1 ci-avant et les délai d'intervention énoncés au niveau du chapitre 2 ci-après et exigés dans le cadre de la maintenance de la solution informatique cible, le Prestataire est passible d'une pénalité par jour de retard égale à (01)% (un pour mille) du montant de la tranche du marché en exécution sans, toutefois,

que le montant total de la pénalité ne dépasse le plafond énoncé ci-après. La retenue consécutive à la pénalité sera appliquée d'office et sans mise en demeure préalable.

L'application des pénalités pour retard ne libère en rien le Prestataire de l'ensemble des autres obligations et responsabilités qu'il a souscrites au titre du Marché.

En cas de résiliation du Marché, les pénalités sont appliquées jusqu'au jour inclus de la notification au Prestataire de la décision de résiliation ou de la date de la résiliation de plein droit si celle-ci survient en application de l'article 29 ou de l'article 30 du CCAG- EMO.

2- Les jours de repos hebdomadaire ainsi que les jours fériés ou chômés ne sont pas déduits pour le calcul des pénalités pour retard.

3- Le montant des pénalités pour retard est plafonné à dix pour cent (10%) du Montant du Marché modifié ou complété éventuellement par les avenants.

4- Si le plafond des Pénalités pour retard, tel que défini au §3 du présent article, est atteint, BAM pourra résilier le Marché après mise en demeure préalable, et sans préjudice de l'application des autres mesures coercitives prévues par l'article 52 du CCAG- EMO.

ARTICLE 1.16 : RECEPTIONS PROVISOIRES

A l'achèvement des Prestations de mise en place de la Solution Informatique Cible (tranche ferme), le Prestataire avise sans délai BAM qui procède, dans un délai qu'il détermine, aux opérations préalables à la Réception Provisoire. Les dites opérations comprennent ce qui est énoncé ci-après.

- Les constatations relatives à l'exécution de la totalité des Prestations concernées ;
- La confirmation de la stabilisation et du bon fonctionnement, en environnement d'exploitation, de la Solution Informatique Cible ;
- L'approbation des livrables contractuels ;
- La remise par le Prestataire et la validation par BAM des bons de livraison des packages et licences des logiciels liés à la mise en place de la Solution Informatique Cible ;
- Plus globalement, l'exécution concluante de la recette définitive.

Si BAM constate, à l'occasion des opérations préalables à une réception provisoire, que les Prestations ne sont pas conformes aux termes du Marché ou présentent des imperfections et/ou des anomalies, elle pourra prescrire, par ordre(s) de service, toute mesure (rectification, correction, etc.) dont elle estime que l'exécution permettrait d'assurer le respect des termes du Marché.

Le Prestataire devra se conformer au(x)dit(s) Ordre(s) de Service et ne pourra réclamer (i) ni prorogation du délai global d'exécution, (ii) ni indemnité.

Si le Prestataire se conforme aux prescriptions dudit (desdits) ordre(s) de service, la réception provisoire sera prononcée. A défaut, le Maître d'Ouvrage pourra, sans préjudice des mesures coercitives prévues par le CCAG-EMO, refuser de prononcer la réception provisoire.

Si, à l'issue des opérations préalables à une réception provisoire, le Maître d'Ouvrage estime que les Prestations, telles qu'elles ont été exécutées par le Prestataire, sont conformes aux termes du Marché, il prononce la réception provisoire.

Chaque réception provisoire donne lieu à l'établissement d'un procès-verbal dont une copie est notifiée au Prestataire.

ARTICLE 1.17 : PERIODE DE GARANTIE

Le délai de garantie pour la mise en place de la Solution Informatique Cible (tranche ferme) est fixé à 12 mois à compter de la date de la réception provisoire. Pendant ce délai de garantie, le Prestataire est tenu de remédier, sans pouvoir prétendre à une indemnité ou à un complément de rémunération, à toute imperfection ou anomalie qui lui serait signalée par BAM.

Pendant la période de garantie, le Prestataire doit prévoir des interventions à la demande de BAM destinées à d'éventuelles évolutions de la Solution Informatique Cible.

Les prestations de garantie sont détaillées dans le chapitre 2

ARTICLE 1.18 : RECEPTIONS DEFINITIVES

Pour la mise en place de la Solution Informatique Cible (tranche ferme), à l'expiration du délai de garantie, BAM procède à la vérification du respect, par le Prestataire, de ses obligations au titre de la garantie technique et prononce, si le Prestataire a intégralement satisfait auxdites obligations, la réception définitive. Si, à l'expiration du délai de garantie, le Prestataire n'a pas satisfait à l'ensemble de ses obligations au titre de la garantie technique, il est fait application des dispositions du CCAG-EMO.

Pour la maintenance de la Solution Informatique Cible (tranche conditionnelle), la réception définitive est prononcée concomitamment avec la réception provisoire.

ARTICLE 1.19 : AJOURNEMENTS ET ARRÊT DE L'EXÉCUTION DU MARCHÉ

1.19.1 : AJOURNEMENTS DE L'EXÉCUTION DU MARCHÉ

En cas d'ajournements de l'exécution du Marché, il est fait application des dispositions de l'article 27 du CCAG-EMO.

1.19.2 : ARRÊT DE L'EXÉCUTION DU MARCHÉ

Le Maître d'Ouvrage peut arrêter l'Etude au terme de chacune de ses phases. Le Marché est alors immédiatement résilié sans que le Consultant puisse prétendre à indemnité.

ARTICLE 1.20 : RÉSILIATION DU MARCHÉ POUR FAUTE DU PRESTATAIRE ET EXCLUSION DE LA PARTICIPATION AUX MARCHÉS DE BAM

Si des actes frauduleux, des infractions réitérées aux conditions de travail ou des manquements graves aux engagements pris ont été relevés à la charge du Prestataire, l'Autorité Compétente peut décider de résilier le Marché dans les conditions et les modalités prévues par les articles 27 à 33 et 52 du CCAG-EMO. Ainsi, le Marché pourra être résilié par BAM, aux torts du Prestataire, après mise en demeure par lettre recommandée, notamment dans les cas suivants :

- Deux rejets successifs de résultats présentés à la validation ;
- Actes frauduleux portant sur la nature ou la qualité des Prestations ;
- Manquement aux obligations découlant de la législation du travail et de la réglementation sociale ;
- Manquement au respect des obligations de secret professionnel, de sécurité, de confidentialité et des dispositions relatives à la protection des personnes physiques à l'égard des données à caractère personnel conformément à la loi n° 09-08 et aux dispositions du présent Marché.

La résiliation ne fera pas obstacle à l'action civile ou pénale qui pourrait être intentée au Prestataire en raison de ses fautes ou infractions. De plus, ce dernier reste responsable vis-à-vis de BAM de toutes les conséquences dommageables dues à sa défaillance et ce, à quelque titre que ce soit. En conséquence, le Prestataire doit indemniser BAM de l'intégralité du préjudice résultant de la résiliation du Marché et notamment les frais supplémentaires engagés par BAM pour remplacer le Prestataire et les conséquences de sa défaillance.

Par ailleurs, en cas de résiliation du Marché, BAM notifiera au Prestataire défaillant, par lettre recommandée avec accusé de réception, la date à partir de laquelle elle effectuera dans ses locaux, s'il y a lieu en présence du représentant du Prestataire, l'état définitif de réalisation du Marché. En l'absence du représentant du Prestataire, le relevé effectué par BAM sera réputé contradictoire, définitif et opposable au Prestataire.

Enfin, le Président du Conseil d'Administration peut décider de l'exclusion du Prestataire de la participation aux marchés de BAM, conformément aux dispositions de l'article 142 du nouveau règlement des marchés de BAM.

ARTICLE 1.21 : TITRES DES CHAPITRES ET ARTICLES DU CPS

Les titres des chapitres du CPS et des Articles ont uniquement pour objectif de faciliter la lecture des Articles et ne sauraient affecter le sens ou l'interprétation desdits Articles.

ARTICLE 1.22 : DROIT APPLICABLE - RÈGLEMENT DES DIFFERENDS

1- Le droit applicable au Marché est le droit marocain.

2- Les différends qui surviendraient entre le Maître d'Ouvrage et le Prestataire dans le cadre de l'exécution du Marché donneront lieu à l'application des articles 52 à 54 du CCAG-EMO.

Le cas échéant, si un conflit ne trouve pas une solution complète et conformément aux dispositions de l'article 54 du CCAG-EMO, les Parties déclarent donner attribution de compétence au tribunal administratif de Rabat, seul habilité à connaître de toute contestation ou tout litige qui pourrait surgir de l'interprétation ou de l'exécution des présentes.

ARTICLE 1.23 : RÉVISION DES CONDITIONS DU MARCHÉ

Pour la tranche conditionnelle, chacune des parties contractantes BAM ou le prestataire de service peut demander qu'il soit procédé à une révision des conditions d'exécution du marché. Cette révision est introduite par avenant. Au cas où un accord n'interviendrait pas sur cette révision, le marché sera résilié.

CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

ARTICLE 2.1 : SPÉCIFICATIONS FONCTIONNELLES

SPÉCIFICATIONS FONCTIONNELLES

I. Objet de l'AO

Le présent Appel d'offres a pour objet l'acquisition, la mise en œuvre et la maintenance d'une solution progicielle de gestion des risques et de contrôle permanent pour le compte de Barid Al-Maghrib SA ; désignée ci- après par « BAM ».

II. Contexte Général

Dans le cadre du projet de renforcement de son système de contrôle permanent lancé en 2016, Barid Al-Maghrib SA a procédé à la mise à jour de la cartographie des risques et à la formalisation du référentiel des contrôles 1er et 2ème niveau de ses activités telles que formalisées au niveau de sa cartographie des processus.

L'année 2017 est marquée par le déploiement de la nouvelle architecture du contrôle permanent dont notamment la mise en œuvre progressive des campagnes de contrôle 2ème niveau des différentes activités de Barid Al-Maghrib SA.

L'acquisition d'une solution informatique doit donc permettre de supporter ce nouveau dispositif et lui assurer l'efficacité et l'efficience de ses travaux.

III. Description générale de l'existant

A. Organisation de Barid Al-Maghrib SA

BAM est une institution dont l'activité s'articule principalement autour de trois métiers, à savoir le courrier, les colis et la Poste Digitale.

Sa structure organisationnelle actuelle se présente comme suit :

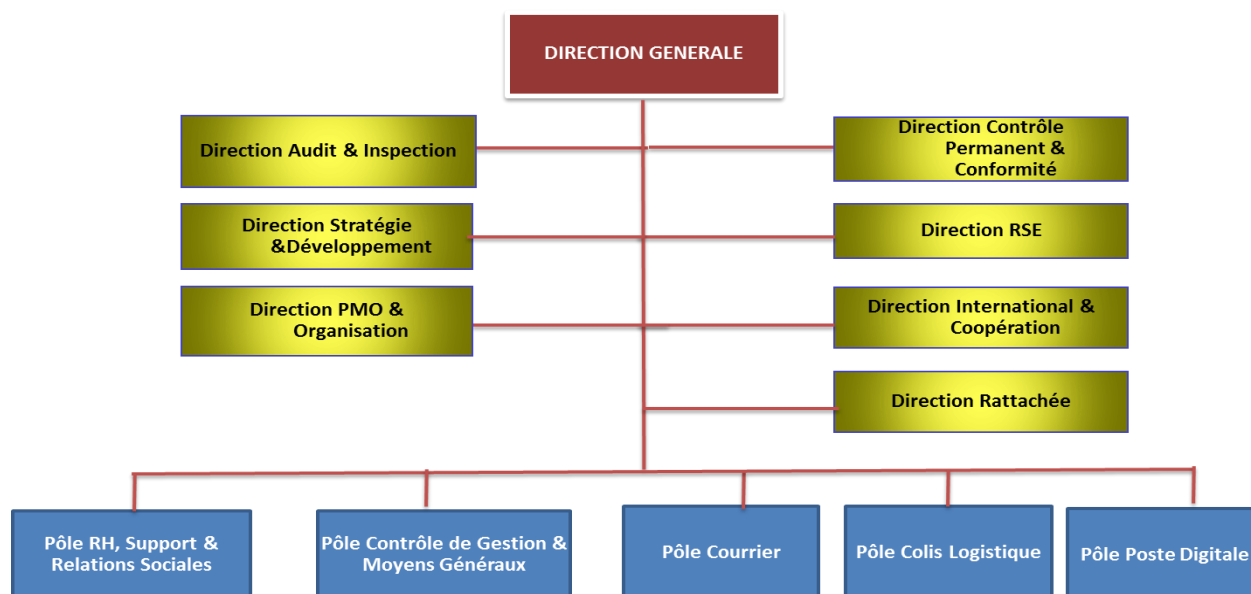
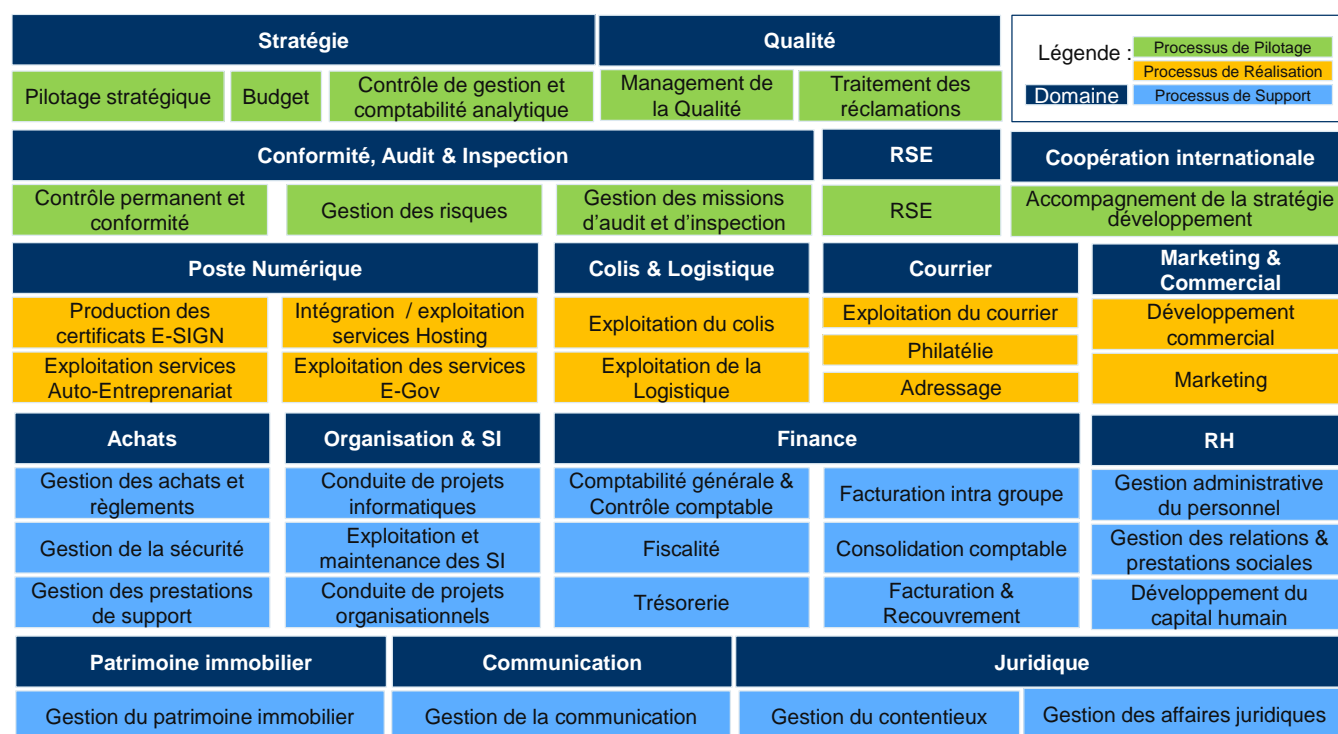


Schéma1 : Organigramme de Barid Al Maghrib SA

En outre la cartographie des processus de BAM se représente comme suit:



N.B : Chaque processus est décomposé en plusieurs activités (A titre indicatif, il s'agit d'environ 315 activités pour le total des 40 processus).

B. Présentation du dispositif de Contrôle permanent de BAM

Le dispositif de contrôle permanent de BAM se compose des fonctions suivantes:

- Gestion des risques,
- Centrale des incidents,
- Contrôle permanent,
- Conformité,
- PCA/SSI.

B.1 Gestion des risques

➤ Objectifs :

Le dispositif de gestion des risques de BAM a comme objectifs de :

- Identifier, coter et mettre à jour les risques liés aux processus de BAM (les processus sont découpés en activités) ;
- Elaborer la cartographie des risques de BAM ;
- Définir et suivre les plans d’actions de maîtrise des risques pour faire face à l’évolution de l’exposition de BAM aux risques;
- Définir et piloter les indicateurs de suivi des risques (KRIs).

➤ Acteur central et intervenants :

La Direction Contrôle Permanent et Conformité est en charge, en collaboration avec les pilotes et les surveillants des processus, de l’identification, l’évaluation, et du suivi de l’ensemble des risques encourus par BAM.

B.2 Centrale des incidents

➤ Objectifs :

La mise en place d’un dispositif global pour la centralisation et le suivi des incidents au niveau de BAM répond aux enjeux suivants :

- Doter BAM d’un outil de pilotage « au quotidien » de ses risques;
- Rendre plus pragmatique la gestion des risques par la collecte et l’analyse des données en vue d’assurer une meilleure cotation des risques via une approche quantitative;
- Alimenter et mettre à jour la cartographie des risques;
- Et évaluer l’efficacité de l’ensemble des mesures de contrôle mises en place.

➤ Acteur central et intervenants

La Direction Contrôle Permanent et Conformité est l’entité investie de la mission d’animation et de pilotage de la centrale des incidents.

La collecte des incidents est initiée dès l’identification d’un incident sur une base déclarative ou par

récupération des données d'incidents gérées au niveau d'autres solutions informatiques de BAM.

A cet effet, la centrale des incidents fait intervenir un ensemble d'acteurs :

- Identificateurs des incidents ;
- Collecteurs des incidents ;
- Centralisateurs d'incidents ;
- Entité d'animation et de pilotage de la centrale d'incidents.

B.3 Contrôle Permanent

➤ Objectifs :

La Fonction Contrôle permanent a comme principales activités :

- Construire et mettre à jour le référentiel et les plans de contrôle ;
- Evaluer la permanence et la pertinence des contrôles 1^{ers} niveau au travers des contrôles 2^{ème} niveau ;
- Définir et suivre les plans d'action de renforcement des contrôles ;
- Produire les rapports et les reportings relatifs au contrôle permanent.

➤ Acteur central et intervenants

L'animation et le pilotage du dispositif de contrôle permanent relève des attributions de la Direction Centrale du Contrôle permanent et Conformité.

Pour réaliser sa mission, la Direction Centrale du contrôle permanent et Conformité s'appuie sur une équipe de contrôleurs permanents dont l'affectation est faite soit au siège soit aux entités régionales de BAM.

Les contrôleurs permanents procèdent à des campagnes de contrôle 2^{ème} niveau pour vérifier le respect des règles et évaluer la permanence et la pertinence des contrôles 1er niveau réalisés par les opérationnels.

Il est à signaler que la circulation des documents (dont l'essentiel sous format Excel) entre les différents intervenants du dispositif de contrôle permanent se fait par messagerie électronique et via des supports physiques.

B.4 Conformité

➤ Objectifs :

En matière de conformité, la Direction centrale Contrôle Permanent et conformité a comme principales activités :

- Réaliser les actions de la veille juridique ;
- Définir et suivre les plans d'action de conformité aux textes législatifs et réglementaires ;
- Construire et mettre à jour la cartographie des risques de non-conformité ;
- Conduire le **programme** de conformité des traitements des données à caractère personnel ;

- Produire les rapports et les reportings relatifs à la conformité.

➤ **Acteur central et intervenants**

Concernant la conformité, la Direction en charge du contrôle permanent et de la Conformité s'appuie, pour la réalisation de ses activités, sur une filière de correspondants des entités de BAM, et sur les pilotes des processus.

B.5 PCA/SSI

En matière de PCA, les principales responsabilités sont :

- Superviser et coordonner les travaux de mise en place des plans ;
- Secrétariat de la Cellule de Crise ;
- Gérer la vie du PCA (tests, formation et maintenance) ;
- Former et sensibiliser les collaborateurs sur le plan de continuité d'activité (mesures d'urgence, mobilisation de la cellule de crise, plan de repli des utilisateurs, etc.).

Pour le volet SSI, ce dispositif devrait en cible :

- Produire et mettre à jour une PSSI (Politique de Sécurité des Systèmes d'Information) ;
- Assurer une veille technologique sur les problématiques de sécurité des SI ;
- Réaliser des campagnes de formation et de sensibilisation sur la sécurité informatique ;
- Identifier et évaluer les risques inhérents à la sécurité informatique ;
- Collecter les données d'incidents et de pertes liés à la sécurité informatique ;
- Proposer les plans d'actions de couverture des risques et les entités en charge de leur suivi ;
- Suivre la bonne application des plans d'actions ;
- Produire les indicateurs et les reportings des risques liés à la sécurité informatique ;

III. Objectifs escomptés de la solution

La solution cible de gestion des risques et du contrôle permanent doit permettre à Barid Al Maghrib de disposer des fonctionnalités suivantes :

- Fonctions transverses :
 - ✓ Validation des différentes actions par un ou plusieurs niveaux hiérarchiques ou profils d'intervenants ;
 - ✓ un workflow d'escalade et de validation avec l'historisation des différentes étapes : le soumissionnaire doit préciser si sa solution permet la gestion des différents cas (gestion des incidents/contrôle permanent /réalisation et suivi des campagnes de contrôle, cartographie des risques, etc.) ;
 - ✓ Import/export de données dans différents formats, notamment format excel;
 - ✓ Reporting standards et personnalisables.

- Gestion des référentiels
 - ✓ Organisation de l'activité (par entité, par processus);
 - ✓ Cartographie des risques ;
 - ✓ Référentiels et plans de contrôles ;
 - ✓ Utilisateurs et habilitations.
- Centrale des incidents
 - ✓ Gestion des incidents par entité et par processus depuis déclaration jusqu'à la clôture ;
 - ✓ Scénario de récupération et d'interfaçage avec d'autres systèmes informatiques pour la récupération des incidents.
- Gestion des contrôles :
 - ✓ Gestion de la planification des campagnes de contrôles (définition des plannings de contrôle et leur suivi) ;
 - ✓ Gestion des programmes de contrôle (exemple : fiches de contrôle + remontées des résultats des campagnes de contrôle + consolidation des reportings et rapports) ;
 - ✓ Suivi des recommandations et plans d'actions issues des campagnes de contrôle.
- Gestion des risques
 - ✓ Gestion de la cartographie des risques (prise en charge de la matrice et de la cartographie des risques avec les données y afférentes) ;
 - ✓ Gestion des DMR (Dispositif de maîtrise des risques) Et gestion des plans d'actions liés aux risques ;
 - ✓ La gestion des KRI (indicateurs clés de risques).

N.B : la gestion des KRI est une fonctionnalité optionnelle mais constitue un atout pour la solution qui le permet.

La solution proposée par l'éditeur doit impérativement avoir un caractère évolutif afin de permettre la prise en charge des évolutions futures en matière de contrôle permanent, de gestion des risques et de gestion des incidents.

IV. Description détaillée des exigences Fonctionnelles de la solution pour la gestion des risques et le contrôle permanent

Pour atteindre ces objectifs, BAM a opté pour le choix d'une solution progicielle modulaire, adaptable et paramétrable selon des besoins spécifiques et couvrant toutes les fonctionnalités nécessaires à la gestion des risques et au contrôle permanent.

Cette solution doit couvrir les domaines fonctionnels suivants :

A. Gestion des référentiels

1. Fonctions transverses et Structure organisationnelle & processus

B001 La solution doit permettre le découpage de l'organisation sur plusieurs niveaux, la reproduction de la structure organisationnelle de BAM et le rattachement des données, des acteurs...à une entité/structure organisationnelle identifiée :

- Groupe (Barid Al Maghrib s.a, Filiales) pour le cas des contrôles relatifs aux activités sous traitées par BAM au niveau de ses filiales notamment sa filiale Al Barid Bank ;
- Entités centrales (Pôle, Direction, Division, Service)

- Entités du **réseau** (**Réseau**, Région, centre de traitement)
- ...

Elle doit permettre également la reproduction de la modélisation par domaine /processus / activités de BAM et d'assurer un rattachement des acteurs, des données,... aux domaines /processus / activités associées.

La solution doit avoir un caractère évolutif permettant la prise en charge des évolutions futures en matière de contrôle permanent, de gestion des risques et de gestion des incidents.

La solution doit permettre la reprise des documents gérés manuellement sous **fichier notamment Excel à date d'intervention du prestataire (matrice et cartographie des risques, référentiel des contrôles, plan de contrôle avec les données y afférentes).**

2. Utilisateurs/habilitation

B002 La solution doit permettre :

- une gestion par acteur et par profil d'utilisateur ;
- une gestion des tâches, des référentiels spécifiques, des données, des restitutions,...et d'assurer un rattachement à un acteur / et profil d'acteur prédéfini ;
- Une validation des différentes actions par un ou plusieurs niveaux hiérarchiques ou profils d'intervenants.

L'interfaçage du gestionnaire des identifiants avec l'annuaire(LDAP) interne de Barid Al Maghrib est une fonctionnalité optionnelle mais qui constitue un atout pour la solution qui le permet.

3. Cartographie des risques et des contrôles

B003 La solution doit permettre de contenir le référentiel et les cartographies relatifs aux risques et au contrôles, et permettre de restituer l'ensemble des données suivant différents axes : entité, processus, risques, contrôles...

La solution doit permettre la reprise des documents gérées manuellement sous **fichier** notamment excel à date d'intervention du prestataire (matrice et cartographie des risques, référentiel des contrôles, plan de contrôle avec les données y afférentes).

N.B : la cartographie des risques de non-conformité est élaborée par l'entité en charge de la conformité. A cet effet, la solution doit permettre de prendre en charge les risques de non-conformité.

B. Centrale des Incidents

B004 En termes de gestion des incidents, la solution doit permettre :

- La collecte et traçabilité des incidents survenant et des données y afférentes,
- L'industrialisation des différentes étapes de la gestion des incidents depuis la notification de l'incident initial jusqu'à sa clôture grâce à :
 - ✓ **un canevas dynamique de documentation** des actions de gestion des incidents,

- ✓ un workflow d'escalade et de validation des incidents tout en historisant les différentes étapes,
- La proposition et le suivi de la mise en place des actions correctives relatives aux incidents déclarés ;
- La génération des états d'alertes et d'erreurs ainsi que des relances automatiques selon des règles de gestion prédéfinies,
- L'historisation des incidents collectés notamment :
 - ✓ L'historisation (détaillée) des données relatives aux incidents (nature de l'incident, processus et source de l'incident, ...),
 - ✓ Une profondeur historique exploitable en lecture directe (sans recours à une procédure de restauration des données),
- La reprise des fiches d'incidents et/ou états consolidés gérés manuellement, par la Division gestion des risques, à la date de l'intervention du prestataire).

N.B : La possibilité de rattacher une pièce jointe (photos) à un incident identifié et déclaré constitue un atout pour la solution qui le permet.

C. Gestion des contrôles

B005 En termes de gestion des contrôles, la solution doit permettre:

- La gestion de plannings d'intervention et de la documentation de programmes de travail associés par contrôleur avec une fonctionnalité d'agrégation par profil de contrôleur et par entité de l'organisation et par processus,.....
- La prise en charge des travaux de définition des échantillons à contrôler (actuellement la définition des échantillons est gérée via des formules de calcul Excel) ;
- La restitution notamment sous forme graphique Gantt du planning des missions de contrôle en cours,
- La définition d'étapes au sein de chaque mission avec planning associé,
- La sélection du programme de contrôles à effectuer à partir d'une bibliothèque de contrôles par processus /activités/ risques / objectifs ou thème / autres classifications de contrôles,
- La reproduction de canevas dynamique de documentation et de consolidation de l'activité / travaux de contrôle,
- La génération des états d'alertes / d'erreurs ainsi que des relances automatiques selon des règles de gestion prédéfinies,
- Le suivi des recommandations (responsable de l'action, % de réalisation de l'action, date d'échéance,...) ;
- La messagerie (interfaces), c'est une fonctionnalité optionnelle mais qui constitue un atout pour la solution qui le permet,
- Des reportings personnalisables adaptés aux besoins de pilotage du dispositif de contrôle,
- La recherche multi critères sur l'ensemble des données de contrôle (A titre d'exemple, Sur un processus donné, pour une date donnée, analyser la liste des contrôles, la liste des campagnes de contrôle lancées/réalisées).

NB : Actuellement, les travaux de contrôles sont formalisés sur des fichiers Excel. La solution doit permettre la reprise de ces modèles de formalisation et de reportings contenus dans les fichiers excel .

Dans ce cadre, le soumissionnaire doit présenter les modalités de reprise des travaux réalisées manuellement au niveau de la solution cible dans le cas où l'équipe BAM souhaite le faire.

D. Gestion des risques

B006 La solution doit permettre :

- La prise en charge de la matrice et de la cartographie des risques et des mises à jour avec historisation des différentes versions ;
- La saisie et la mise à jour des dispositifs de maîtrise des risques (DMR) et leur rattachement à chaque risque .
- La définition d'un ou de plusieurs plans d'actions associés à un événement de risque/incident.
- La possibilité de saisir, modifier, supprimer, et historiser les versions des plans d'actions.
- L'historisation des données d'avancement du plan d'action.
- La recherche multi critères sur l'ensemble des données des plans d'action. Elle doit permettre donc d'effectuer différentes analyses :
 - ✓ Sur un processus, pour une date donnée, la liste des plans d'action triée par statut,
 - ✓ Sur un processus, pour une date donnée, la liste des plans d'action en cours, triée par responsable.
- **NB** : Actuellement, les travaux liés à la cartographie des risques sont formalisés au niveau des **fichiers** Excel. la solution doit permettre la reprise de ces modèles de formalisation et de reportings contenus dans les **fichiers** excel .

Dans ce cadre, le soumissionnaire doit présenter les modalités de reprise des travaux réalisées manuellement au niveau de la solution cible dans le cas où l'équipe BAM souhaite le faire.

E. Workflow

B007 La gestion des risques et des contrôles repose sur des processus qui se déroulent en plusieurs étapes et faisant intervenir plusieurs acteurs. Il est donc indispensable, pour le bon fonctionnement de la solution, de disposer d'un moteur WorkFlow qui couvre l'ensemble des modules (collecte des incidents, risques, contrôles,...).

Le paramétrage du WorkFlow doit être simple, intuitif et basé sur les aspects suivants :

- Approbation : C'est l'acte de validation, de rejet ou de blocage d'une opération ;
- Acteur : C'est l'utilisateur selon son profil et ses rôles ;
- Événement : C'est la fonctionnalité ayant produit un traitement nécessitant une approbation.

Le module Workflow devra permettre la dématérialisation des processus, via l'enchaînement de tâches à réaliser entre les différents acteurs (entités, directions, personnes...).

NB. La solution doit permettre, selon les règles à définir, des interactions entre les différents modules (risques, contrôle et incidents) en cas de mise à jour des données de chaque module.

F. Reporting et tableaux de bord

B008 La solution doit intégrer des reportings standards et personnalisables.

Elle doit également reprendre le contenu des reportings (sous format excel) utilisé actuellement par les équipes de contrôle permanent pour restituer les travaux de contrôle. Ce reporting permet d'évaluer le niveau d'efficacité des contrôles.

1. Reporting standard

La solution doit permettre de générer et d'éditer des reportings consolidés.

La solution doit permettre de générer des tableaux de bord pour le suivi et la collecte des incidents et des contrôles.

Le module de reporting et de tableaux de bord doit être exploité par des simples utilisateurs mais aussi des administrateurs.

Le prestataire est tenu de livrer une liste détaillée des états de gestion et des états de reporting en standard fournis par la solution.

Pour les utilisateurs

Les états de gestion et de reporting doivent être accessibles directement sur les écrans de travail ou le menu. Ces états doivent être adaptés aux besoins des profils des utilisateurs par contexte. En plus, l'utilisateur doit être capable de :

- Visualiser et imprimer un état.
- Enregistrer les restitutions dans différents formats **PDF, WORD, EXCEL, XML** ...
- Pouvoir choisir l'ordre de tri et les champs de données à visualiser.
- Importer/exporter les données vers un format EXCEL.

Pour les administrateurs

Les administrateurs doivent avoir la possibilité de créer de nouveaux reportings et de tableaux de bord :

- Confectionner de nouveaux états à base du référentiel des données documentées de la solution avec intégration native.
- Définir des agrégats calculés à base des données de production par simple paramétrage.
- Publier les nouveaux états créés dans les menus et les écrans de la solution.

2. Reporting supplémentaire

Afin de répondre à des besoins de Reporting supplémentaires, le prestataire devrait proposer à Barid Al Maghrib, un univers créé sur Business Object afin de permettre aux utilisateurs d'élaborer les états de reporting dont le besoin pourrait apparaître après la fin de la période de garantie du projet. Cette prestation doit être proposée en option, et son coût doit apparaître clairement dans la partie qui lui est réservée sur le bordereau des prix.

G. Transfert du savoir-faire

Les ressources mobilisées par Barid Al Maghrib, dans le projet ne seront pas de simples commanditaires

ou des sources d'information. Ils sont une force de co-production avec le prestataire. Ils participeront aux différentes activités d'analyse, de paramétrage, de développement et des tests dans le projet.

De son côté, le prestataire doit leur garantir un transfert de savoir-faire pratique technologique et fonctionnel afin qu'ils puissent contribuer convenablement au projet et pouvoir prendre en charge la gestion de la solution en post-projet.

Nous considérons que le projet est un travail d'équipe et de proximité. Le prestataire doit détailler dans son offre les formations techniques et fonctionnelles destinées à l'équipe projet et aux utilisateurs.

H. Respect des engagements

Le prestataire doit s'engager sur un résultat et non pas la livraison d'un progiciel. Il est donc invité à apprécier la charge du projet en analysant les termes de références contenus dans le présent document.

Le prestataire doit obligatoirement s'engager de manière claire sur le respect des délais, et sur la mobilisation effective de l'équipe désignée dans son offre, qui doit détenir les compétences fonctionnelles et techniques nécessaires et l'expérience suffisante sur des projets similaires.

Enfin, le prestataire doit s'engager sur le développement de toutes les fonctionnalités additives qui complèteraient sa solution et qui seraient indispensables à la bonne intégration de la solution dans l'environnement Barid Al Maghrib.

I. Exigences générales

Facilité d'utilisation et ergonomie :

Les utilisateurs qui exploiteront la solution cible sont nombreux, de niveaux hétérogènes et susceptibles de ne pas avoir suivi de formation (évolution du personnel dans le temps). Au vu de ce constat, le soumissionnaire portera une attention particulière aux considérations ergonomiques et à la facilité d'utilisation de la solution.

Fiabilité, cohérence et visibilité des chiffres et des informations :

La solution doit respecter les principes nécessaires afin de garantir la fiabilité des données sensibles, la cohérence des informations .

Langue de la solution :

La langue de saisie, de travail et de paramétrage, au niveau de la solution cible doit être par défaut, la langue française.

La possibilité de saisir en arabe sur certains champs de l'outil constitue un atout pour la solution qui le permet.

Guidage :

La solution doit être en mesure de fournir à tout moment une aide en ligne contextuelle. L'aide en ligne doit apporter une explication sur chaque élément présent sur l'écran actif.

Gestion des profils :

La solution doit gérer, d'une manière intuitive, tous les types des profils des utilisateurs qui accèdent uniquement aux menus et aux fonctions qui leurs sont attribuées par l'administrateur à partir de

différents critères : domaine d'intervention, profil de l'utilisateur, degré d'utilisation d'une fonction (alimentation, validation, visualisation, et administration).

Agilité :

La solution doit s'adapter aux spécificités de tous les secteurs d'activité de BAM , doit prendre en compte des changements majeurs de l'entreprise, doit offrir un niveau d'analyse avancé et devra aussi s'adapter aux environnements internationaux les plus complexes.

Facilité d'implémentation :

Vue la délocalisation des activités BAM, la solution doit répondre aux contraintes d'implémentations et facilité de **connexion** par tous ses sites distincts, et assurer l'exploitation et la disponibilité des données partout et en tout temps.

Modélisation intuitive :

Face à des organisations complexes et à toutes les dimensions liées au contrôle et à la gestion des risques , la solution doit permettre une modélisation plus intuitive.

Temps de réponse :

La solution doit permettre de respecter des temps de traitement efficace des données, et assurer la production des reportings dans des délais rapides pour plusieurs paliers et en plusieurs formats.

A. Types des utilisateurs et volumétrie

BAM prévoit un minimum de 270 utilisateurs y compris l'administrateur système. A la demande de Barid Al-Maghrib l'éditeur doit garantir la possibilité de l'extension des licences selon le besoin. Ces licences doivent couvrir le processus Audit en plus de ce qui est décrit dans le CPS. La mise en œuvre du processus Audit pourra être pris en charge dans le cadre de la maintenance évolutive.

ARTICLE 2.2 : SPECIFICATIONS TECHNIQUES DE LA SOLUTION

2.2.1 : EXIGENCES TECHNIQUES GÉNÉRALES

B009 La Solution Informatique Cible doit respecter les règles suivantes :

- Une information est saisie une seule fois et gérée à un seul endroit ;
- L'intégration d'une couche de service qui expose les fonctionnalités de la solution ;
- Chaque intervenant ne doit pouvoir strictement effectuer que les opérations qui relèvent de son domaine d'intervention sur des types déterminés de population et dans des processus précis (habilitations sur les services et sur les données) ;
- La conservation de l'historique des opérations et des différents événements, avec une capacité de reconstitution de l'historique des différentes situations.

Sauvegarde de la solution

B010 Le prestataire doit proposer les différents scénarios de sauvegarde possible permettant d'assurer la non perte de données ainsi que la contrainte de chaque scénario.

2.2.2 : ENVIRONNEMENTS TECHNIQUE

B011 La Solution Informatique Cible sera installée sur le Datacenter de BAM situé au siège social de BAM à Rabat. Toutes les composantes de la solution logicielle doivent être hébergées sur ce site et l'accès à l'application est effectué via l'infrastructure réseau adéquate.

B012 Le Prestataire doit prévoir les quatre (4) environnements décrits ci-après.

a) Environnement de production

Le dimensionnement de l'architecture matérielle, système et applicatif de cet environnement doit être précisé par le Prestataire. La Solution Informatique Cible doit être conçue et configurée de manière à assurer un environnement d'exécution et d'exploitation répondant aux best practices IT et aux exigences et contraintes SI BAM.

b) Environnement de développement

- Le paramétrage de la solution ;
- Le développement nécessaire pour l'interfaçage ;
- Le déroulement des tests unitaires de la solution.
- Les tests fonctionnels ;
- Les tests d'intégration ;
- Les tests techniques de sécurité (vulnérabilité, intrusion...) ;
- Les tests techniques de performance ;
- Les tests pré-production.

Cet environnement doit être préservé pour servir de plateforme d'évolution et de mises à jour futures jugées nécessaires en cours du cycle de vie de la solution. Ainsi, la solution de production doit être épargnée de toute perturbation ou possibilité de régression, une fois mise en production.

c) Environnement de recette

L'environnement de recette doit servir à faire :

- Les tests fonctionnels ;
- Les tests d'intégration ;
- Les tests techniques de sécurité (vulnérabilité, intrusion...) ;
- Les tests techniques de performance ;
- Les tests pré-production.

Cet environnement doit être préservé pour servir de plateforme d'évolution et de mises à jour futures jugées nécessaires en cours du cycle de vie de la solution. Ainsi, la solution de production doit être épargnée de toute perturbation ou possibilité de régression, une fois mise en production.

d) Environnement de Backup

BAM dispose déjà d'un site de backup basé sur la réplication physique Baie à Baie par volume vers une plateforme à part dédiée au backup. Le site de backup devra héberger un environnement de production passif de la solution à l'image de celui du site principal.

2.2.3 : ARCHITECTURE TECHNOLOGIQUE

B013 La Solution Informatique Cible doit être bâtie sur une technologie standard, ouverte, évolutive, stabilisée et assez répandue dans le marché des technologies.

b) Gestion des licences

B014 Seule une Solution Informatique Cible avec des licences à durée illimitée est acceptée. De plus, les modalités, ci-après, à valider préalablement dans l'offre du Prestataire, doivent être appliquées :

- Les bases de gestion des licences : collective, par siège ou autre, et la logique adjacente au niveau du système d'exploitation et de la base de données ;

- Les bases de comptabilisation de la licence : par client installé.
- Les bases des upgrades et de passages de versions, qu'elles soient d'ordre financière ou sur le plan technique via, entre autres, les moyens de support client (email, hotline, web...).

c) Plateforme, matériels & pré requis techniques

B015 Le Prestataire doit préciser la plateforme technique nécessaire au fonctionnement de sa solution. Il doit préciser notamment :

- La **configuration** du **serveur** : CPU, mémoire...
- Le système d'exploitation du **serveur** : OS, version...
- L'exigence en bande passante tenant compte de la taille et des volumes de données ;
- La base de données : éditeur, version, outils d'administration ;
- Les compilateurs offerts ou exigés ;
- Les supports d'exécution ad hoc (runtimes) offerts ou exigés ;
- Le **browser** supporté : éditeur, version...
- La configuration minimale des postes clients.

Toutes les composantes **logicielles** additives ou logiciels tiers nécessaires au fonctionnement de la Solution Informatique Cible sont à la charge du Prestataire.

De plus, le Prestataire doit veiller au respect des standards technologiques du SI BAM, à savoir

Système d'exploitation **serveurs** et stations de travail (plateforme numérique)

BAM dispose d'une plateforme de virtualisation basée sur une solution VMWARE et **IBM** Blade Center pour tous les environnements **Intel x86 Linux, Solaris et Windows**. Le Prestataire doit utiliser cette plateforme pour héberger les **serveurs** de la Solution Informatique Cible.

Les **serveurs et les ordinateurs** de bureau sont à la charge de BAM. Le Prestataire doit préciser les caractéristiques nécessaires des serveurs et des postes clients pour faire tourner la Solution Informatique Cible dans les meilleures conditions de fiabilité, de temps **d'exécution**, de sécurité et de robustesse.

Le Système de Gestion des Bases de Données (SGBD)

Le SGBD de la Solution Informatique Cible doit être SQL Server ou Oracle.

SQL Server à la charge de BAM et Oracle à la charge du prestataire.

Le coût des licences des bases de données **Oracle** doit être incluse dans le cout de la licence de la solution celui de la licence **SQL Server** est à la charge de BAM.

d) B016 Autres exigences

Temps de réponse

La solution informatique cible doit garantir un temps de réponse optimal. La plate-forme matérielle pourra être ajustée par BAM sur les indications du Prestataire.

Ergonomie

L'ergonomie doit favoriser la lisibilité, l'accessibilité des informations et leur réutilisation.

La solution informatique cible doit proposer l'affichage, sur les écrans de saisie, du nom/prénom du collaborateur et du code entité ainsi que le processus dans lequel le gestionnaire se trouve et à quel stade il en est par rapport à la tâche qu'il exécute.

De préférence, un système d'aide en ligne en français devrait être disponible.

Développement spécifique

Tout développement spécifique doit impérativement respecter les mêmes normes et le même degré de qualité que la solution informatique cible (ergonomie, convivialité, ...). De même, les codes sources doivent être commentés et bien présentés.

Versions de la solution

Les versions successives de la solution informatique cible doivent reprendre le paramétrage mis en place et garantir la non régression des fonctionnalités déjà opérationnelles.

Tous les **logiciels** qui seront fournis dans le cadre de la solution informatique cible doivent être fournis dans leur dernière version stable. La version à installer doit être validée par BAM.

Sécurité

La solution informatique cible doit permettre les éléments suivants :

- La gestion des identités et des accès, avec possibilité d'intégration des certificats ;
- Différents mode de gestion des habilitations : par utilisateur, par groupe, par profil et par structure ;
- Une gestion des mots de passe conforme aux procédures en vigueur à BAM avec, en plus, la possibilité de changement du mot passe directement par l'utilisateur ;
- Un mode de fonctionnement en mode https ;
- L'aptitude à faire face aux erreurs de manipulation ;
- De préférence, permettre d'accéder à tous les modules en mode SSO ;
- Une traçabilité qui fournit des informations sur le nom de l'utilisateur, la nature de l'opération, les données saisies ou modifiées avant et après l'opération, la date et l'heure de l'opération ;
- L'intégration d'une piste d'audit : elle joue un rôle déterminant dans la sécurité des informations produites et la production des justifications des opérations des plates formes PKI de BAM.

Tests de vulnérabilité et d'intrusion

Afin de pouvoir déterminer le niveau de sécurité de la Solution Informatique Cible, le Prestataire doit procéder à un audit technique des applications concernées en vue d'identifier les vulnérabilités, les menaces et les risques liés à la sécurité des applications et à leur ouverture à d'autres **réseaux**.

Lors de sa mission, le Prestataire doit effectuer des tests permettant de :

- Simuler les attaques internes et externes par des tests d'intrusion en boîte noire et boîte blanche ;
- Identifier les vulnérabilités et risques de sécurité techniques afin de :
 - Faire apparaître les failles et les risques conséquents d'intrusions actives (tentatives de fraude, accès et manipulation illicites de données, interception de données critiques...) ;
 - Evaluer l'herméticité des frontières du **réseau**, contre les tentatives d'exploitation des plates-formes de service par des attaquants externes (via les ouvertures réseau, ou via **Internet...**) ;
 - Evaluer les mécanismes de sécurité au niveau des plates formes cibles (côté système, Bases de données, applicatifs...) ;
 - Apprécier la robustesse des différents dispositifs de sécurité implémentés et leur capacité à préserver les aspects de confidentialité, d'intégrité, de disponibilité et d'autorisation.

Tests de performance (montée en charge)

Le Prestataire doit procéder à des tests de performance afin d'améliorer les performances de la Solution Informatique Cible tant en qualité de Service qu'en consommation de ressources. Pour ce faire :

- Le Prestataire est tenu de spécifier la méthodologie adoptée pour les tests et l'outillage nécessaire.
- Les résultats de tests de performance devront être consolidés dans des rapports spécifiques.
- Les éléments de déroulement des tests (hypothèses de tests, paliers...) seront spécifiés lors de la réalisation des Prestations.

A l'issu des résultats de tests de performance, le Prestataire est tenu d'apporter les améliorations nécessaires à tous les composants impactés de la solution.

Exigences complémentaires

La Solution Informatique Cible doit répondre aux exigences suivantes :

- Améliorer les mécanismes d'échanges d'informations avec les SI internes et externes ;
- Permettre un fonctionnement multi-tâches et multi-utilisateurs concurrentiels par fonctionnalité ;
- Intégrer une aide, de préférence en ligne en français ;
- Permettre l'introduction des données dans la base soit à travers des interfaces de saisie soit à travers des chargements à partir de **fichiers** de différents formats (textes, **XML...**). Ces chargements doivent être automatisés pour s'exécuter de manière périodique ou à la demande.

ARTICLE 2.3 : INTERFAÇAGE AVEC LE SI ACTUEL DE BAM

B017 Afin de répondre aux besoins fonctionnels et techniques de BAM, la solution informatique cible **doit** être interfacée avec les systèmes SI actuel de BAM. (Les demi interfaces coté SI BAM sont à la charge de BAM et les demi interfaces coté solution cible sont à la charge prestataire)

Le prestataire est tenu de proposer les différents scénarii et les protocoles de développement et de mise en exploitation de l'ensemble des interfaces nécessaires pour la communication entre la solution proposée et le système d'information de Barid Al Maghrib.

La solution informatique cible doit s'interfacer avec les systèmes SI de BAM notamment :

- Le système intégré de BAM (ERP) **Oracle** e-business suite ;
- Le système de gestion de budget **Oracle** Hypérion ;
- Le système RH (BD **oracle**) OLERP ;
- Le système de reporting décisionnel SAP Business Object (**BD SQLServer**) ;
- Le système WMS pour la gestion d'entrepôt pour la logistique (**BD oracle**) ;
- Le système intégré de la messagerie (SMI) pour la gestion des Colis Application Développée en Interne en .NET;
- Le système de tracking des envois courrier IPS (**BD SQLServer**) ;
- Le système de gestion des incidents de BAM ;
- La solution progicielle Blue suite utilisée par la filial Al-Barid Bank pour la gestion des risques et contrôle interne (l'objectif de cet interfaçage c'est de permettre la récupération des données et reportings relatifs aux travaux réalisés par les équipes de contrôle interne de ladite filiale).
- Autres.....

ARTICLE 2.4 : PHASES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le Prestataire doit se conformer aux phases d'exécution des Prestations, telles qu'énoncées ci-après, en leur apportant, le cas échéant, les adaptations nécessaires.

2.4.1 : PHASE 1- LANCEMENT DES PRESTATIONS

Le lancement des Prestations comporte deux principales activités : la préparation de leur démarrage puis la tenue d'une réunion de démarrage officiel du projet.

Lors de la préparation du démarrage des Prestations, le Prestataire est appelé, en premier lieu, à recueillir puis à exploiter les éléments existants et qui lui permettent d'avoir une connaissance avancée du contexte particulier de son intervention.

En outre, le Prestataire doit procéder à un travail rapproché avec les personnes ressources clés de BAM en vue de ce qui suit :

- Arrêter les objectifs et les enjeux ;
- Relever les besoins initiaux et les attentes particulières ;
- Définir les organes de pilotage et de suivi des Prestations ;

- Confirmer les priorités et les jalons clés des Prestations (démarrage, recettes, formations, exploitation...) afin d'actualiser la planification détaillée.

Lors de cette période, le Prestataire complète également ses méthodes de travail applicables aux Prestations et s'assure qu'elles sont conformes aux exigences contractuelles, au système qualité arrêté et aux règles de l'art. Il veille aussi à l'adéquation des moyens matériels qui sont utilisés pour exécuter les Prestations.

Par ailleurs, une réunion de lancement officiel du projet doit être tenue pour valider les éléments précités.

Enfin, au cours de la phase 1, le Prestataire doit produire les livrables suivants :

- Etat des données d'entrée reçues de la part de BAM ;
- Plan qualité (mise à jour de celui remis dans l'offre) ;
- Planning détaillé de réalisation des Prestations ;
- Mise à jour du **mémoire** d'exécution et, le cas échéant, du **mémoire** technique ;
- Compte-rendu de la réunion de lancement officiel du projet.

2.4.2 : PHASE 2- ETUDE DÉTAILLÉE DES BESOINS FONCTIONNELS

La phase d'étude détaillée des besoins fonctionnels doit permettre au Prestataire de cerner, de manière exhaustive et complète, les éléments suivants :

- Le détail des objectifs, enjeux et besoins fonctionnels de BAM ;
- Les éléments du contexte particulier de BAM :
 - La description complète des procédures inclus dans le périmètre fonctionnel ;
 - Les principes organisationnels à appliquer ;
 - Les règles de gestion et de contrôle à intégrer ;
 - L'architecture fonctionnelle cible optimale ;
 - Les documents de référence, les normes et les choix structurants à intégrer.
- Les modalités de réponse aux besoins fonctionnels précités à travers notamment :
 - Un inventaire précis des schémas fonctionnels utilisés par BAM ;
 - Une analyse détaillée des tables, états, situations et données de sortie dont BAM a besoin ;
 - Une analyse détaillée de chaque brique fonctionnelle de la solution informatique cible par rapport aux besoins exprimés ou latents ainsi que la réalisation des arbitrages nécessaires ;
 - La définition des conditions exactes de paramétrage pour chaque brique fonctionnelle ;
 - L'analyse des reprises de données existantes à réaliser ainsi que des interfaces à exécuter.
- La planification des étapes suivantes et des jalons clés des Prestations ;
- La formalisation des résultats définitifs attendus à l'issue des Prestations et l'indication des mesures d'accompagnement de sa mise en œuvre.

Tous les besoins fonctionnels structurants sont communiqués par le Prestataire, au fur et à mesure, à l'équipe projet de BAM, afin de recueillir leurs précisions, commentaires et orientations les concernant.

Enfin, au terme de cette phase, le Prestataire doit dresser et livrer le cahier des charges fonctionnel.

2.4.3 : PHASE 3- CONCEPTION TECHNIQUE

Le Prestataire doit mettre en œuvre les différentes étapes de conception technique de la solution informatique cible. Celles-ci doivent contenir notamment ce qui suit :

- L'élaboration de schémas, notes, fiches et de tout autre document provisoire ou définitif ;
- La traduction des éléments généraux du cahier des charges fonctionnel en spécifications détaillées et exhaustives portant notamment sur la solution informatique cible ;

- Les principes organisationnels et conceptuels ;
 - La description détaillée des traitements ;
 - Le modèle conceptuel des données ;
 - Les règles d'ergonomie ;
 - L'enchaînement des écrans ;
 - Les états ;
 - La gestion des interfaces avec les autres systèmes ;
 - Les autres spécifications techniques...
- L'affinement de la fixation des prérequis portant, entre autres, sur les choix technologiques, l'architecture technique et l'environnement du système ainsi que la plateforme matériels et télécoms.

Enfin, au terme de la phase 3, le Prestataire doit produire les livrables suivants :

- Cahier des charges technique ;
- Etat des prérequis à assurer par BAM.

2.4.4 : PHASE 4- PARAMÉTRAGE ET DÉVELOPPEMENTS

L'exécution du paramétrage et des développements incombe au Prestataire. De plus, ce dernier se charge des scénarios d'interfaçage de la Solution Informatique Cible avec les autres composantes du SI de BAM (étude des flux à interfacier, analyse détaillée des informations interfacées, test et validation des interfaces et stabilisation des modalités de mise en œuvre opérationnelle des interfaces en question) ainsi qu'à l'élaboration de la documentation technique associée à la Solution Informatique Cible.

En outre, le Prestataire doit notamment proposer une méthodologie de recettes et assister l'équipe de BAM à cet effet.

Au terme du travail du Prestataire, l'équipe projet de BAM exécute la recette provisoire afin de :

- Valider les paramétrages et les développements réalisés par rapport notamment aux enjeux et résultats attendus, tels que définis et formalisés dans le cahier des charges fonctionnel. Ainsi, cette validation couvre, entre autres :
 - Les paramétrages généraux ;
 - Les structures des bases et l'alimentation de la Solution Informatique Cible avec les données existantes ;
 - Les fonctions utilisées : l'ensemble des éléments de chaque fonctionnalité doit être validé, y compris les documents opérationnels ;
 - L'intégration des données ;
 - Les états de restitution : les validations à faire concernent aussi bien la forme (ordonnancement de l'information, présentation, nature de l'information, tri...) que le fond (qualité et pertinence de l'information, niveau de détail, filtre (s) à mettre en place...). Les validations en question sont menées sur une base de données équivalente à celle utilisée en réelle ;
 - Les interfaces : après les tests de base, de nouveaux tests approfondis sont faits pour valider définitivement le fonctionnement des interfaces. Ceux-ci porteront sur la base de données réelle et sur plusieurs périodes pour parvenir à une validation exhaustive de l'ensemble des cas traités par les interfaces en question ;
- Préparer les formations : il s'agit de valider, au niveau des programmes, des groupes et des supports de formation à diffuser, les fonctionnalités qui seront retenues pour la formation, la composition exacte des différents groupes devant participer aux formations en question ainsi que les modalités à appliquer pour intégrer les processus opérationnels nouveaux ou existants dans le cursus de formation en vue d'une parfaite intégration de la solution informatique cible.

- Il est à préciser que la logistique des formations (salle et matériel de formation, pauses café et déjeuner) sont à la charge de BAM,
- L'édition de supports et l'animation de la formation sont à assurer par le Prestataire à sa charge. Les frais correspondants sont réputés inclus dans le prix du Marché.
- Valider les éléments à présenter aux utilisateurs et aux administrateurs en relation avec le transfert des compétences et la conduite de changement ;
- Recette de la solution ;
- Organiser la gestion des sauvegardes et des restaurations.

Enfin, les livrables attendus du Prestataire au cours de la phase 4 comportent ce qui suit :

- Le reporting périodique de l'exécution des paramétrages et des développements ;
- La documentation fonctionnelle (manuels, guides et supports aux utilisateurs) et technique (manuels d'administration, procédures d'exploitation....) associée au système ;
- Les cahiers de la recette de la Solution Informatique Cible et les résultats associés.

2.4.5 : PHASE 5- DÉPLOIEMENT DE LA SOLUTION INFORMATIQUE CIBLE

Pour déployer la solution informatique cible, le Prestataire doit procéder à l'actualisation de l'évaluation des prérequis, à la définition des étapes et les jalons clés en fonction de l'approche retenue (déploiement par phase ou bien généralisé dès le lancement), à la fixation d'une planification de mise en œuvre et à la déclinaison des résultats attendus. Ceci, à formaliser dans un plan de bascule à soumettre à la validation préalable de BAM, doit passer par un ensemble d'activités intermédiaires consistant à :

- Définir, avec précision, l'ensemble des tâches à réaliser, les intervenants à mobiliser du côté de BAM et du Prestataire et les contraintes à intégrer ;
- Cerner adéquatement la charge de travail et les difficultés éventuelles d'exécution liées à chaque tâche identifiée puis fixer les solutions à adopter à cet effet ;
- Ordonnancer les différentes natures d'interventions ou d'actions (matériels, reprises, interfaces, paramétrages, formations...) ;
- Réaliser l'ensemble des préparatifs liés aux actions de formation (fixation des dates et du lieu exacts d'exécution, préparation de la logistique...) puis mener ces dernières avec succès ;
- Fixer la date de la mise en exploitation de la Solution Informatique Cible puis réaliser les préparatifs à cet effet ;
- Assurer la reprise de l'existant :
 - L'analyse puis la conversion des **fichiers** à reprendre ;
 - L'exécution de la reprise : traitement, description, contrôle, validation...
 - La mise au format des **fichiers** ;
 - Le recettage et la validation des reprises effectuées.

Enfin, les livrables attendus du Prestataire au cours de la phase 5 comportent ce qui suit :

- Le plan de bascule ;
- Les comptes-rendus et reportings périodiques du déploiement de la Solution Informatique Cible ;
- Le plan et les dossiers des actions de formation réalisées.

2.4.6 : PHASE 6- APPUI AUX UTILISATEURS ET CONDUITE DE CHANGEMENT

Le Prestataire doit définir les formes appropriées de l'assistance à apporter aux utilisateurs de BAM. De plus, il doit, autant que nécessaire, assurer des interventions relatives à :

- Support utilisateurs pour la bonne exploitation de la solution

- Réalisation du bilan projet et Mise en production.

Le Prestataire doit également faciliter la conduite de changement en menant des actions auprès des utilisateurs visant à informer, écouter, dialoguer et expliquer les évolutions apportées.

Lors de cette phase, le prestataire doit assister l'équipe du contrôle permanent dans la réalisation de deux campagnes de contrôle. Cette assistance portera sur tous les travaux liés aux campagnes de contrôle (planification, réalisation des contrôles, formalisation des résultats, consolidation des reportings,...)

Au terme de cette phase, l'équipe projet de BAM doit procéder à la recette définitive. Celle-ci a pour finalité de confirmer l'atteinte des résultats attendus de la solution informatique cible pour permettre son utilisation normale au niveau de BAM. Elle porte sur les aspects suivants :

- La validation opérationnelle des paramétrages et développements réalisés. A ce niveau, il s'agit de recueillir et de traiter le retour d'information des utilisateurs ;
- La validation de la formation des utilisateurs et de l'acquisition des nouvelles compétences requises à l'utilisation normale de la Solution Informatique Cible. Ceci peut donner lieu à des sessions de formation d'approfondissement, intervenant après une période d'exploitation de la Solution Informatique Cible ;
- La validation de l'opérationnalité de la Solution Informatique Cible dans l'environnement d'exploitation de BAM ;
- La validation de la cohérence entre les résultats attendus, tels que formulés dans le présent CPS et le cahier des charges fonctionnel, et les résultats finaux obtenus. Aussi, les écarts dressés sont-ils relevés puis qualifiés selon leur importance et leurs conséquences.

Lorsque les résultats de la recette définitive sont concluants, la réception provisoire de la solution informatique cible est prononcée. Les éventuelles interventions ultérieurement sollicitées du prestataire sont alors faites, selon les dispositions préétablies, dans le cadre de la garantie contractuelle (jusqu'à la réception définitive) ou en application du contrat de maintenance à passer à cet effet.

En outre, à la clôture du projet, le Prestataire doit dresser un bilan des prestations réalisées.

Enfin, les livrables attendus du Prestataire au cours de la phase 6 comportent ce qui suit :

- Compte-rendu et reportings périodiques d'appui et de conduite de changement ;
- Cahier de la recette définitive et résultats associés ;
- Bilan des Prestations réalisées.

ARTICLE 2.5 : RESSOURCES DU PRESTATAIRE

2.5.1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le Prestataire emploiera et fournira un personnel dont la qualification, l'expérience et la durée d'intervention sont en phase avec les exigences de conduite des Prestations contractuelles.

Les consultants fonctionnels et techniques proposés par le Prestataire doivent couvrir l'ensemble des domaines de compétences métier cités et assurer les missions décrites ci-dessous.

Les consultants sont chargés notamment des tâches de conception, de réalisation et de déploiement en mettant en œuvre leurs expertises et leurs compétences au profit de BAM.

Le soumissionnaire est tenu de fournir à BAM le chronogramme d'affectation du chef de projet et des consultants fonctionnels et techniques.

L'équipe projet doit être pluridisciplinaire, compétente dans leurs domaines respectifs et les intervenants doivent avoir une expérience confirmée dans des projets similaires. En particulier, le chef de projet devra avoir conduit, avec succès, des projets de consistance similaire au présent projet.

2.5.2 : COMPOSITION DE L'ÉQUIPE DU PRESTATAIRE

L'équipe du prestataire doit avoir une expérience confirmée dans des systèmes similaires **et doit être composée d'au moins de 5 personne assurant les profils suivants (les profils doivent être assurés par des personnes séparés sauf pour le cas du responsable technique, il peut être assuré par l'un des deux consultants technique s'il satisfait les exigences demandées pour le profil responsable technique :**

- **Directeur de projet**, qui doit avoir :
 - Formation de base de niveau minimum de Bac+5 et plus ;
 - Expérience professionnelle de 10 ans ou plus dans la gestion de projets informatiques et dans le déploiement de solutions SI (progiciels, ERP...) ;
 - Au moins 2 projets achevés dans le domaine de gestion des projets risques et le contrôle permanent.
- **Chef de projet**, qui doit avoir :
 - Formation de base de niveau minimum de Bac+5 et plus ;
 - Expérience professionnelle de 08 ans ou plus dans la gestion de projets informatiques et dans le déploiement de solutions SI (progiciels, ERP...) ;
 - Au moins 3 projets achevés dans le domaine de gestion des projets risques et contrôle permanent;
 - Expérience technique et fonctionnels dans le domaine risques et contrôle permanent et dans la solution proposée, de préférence dans un contexte similaire à celui de BAM ;

Il sera l'interlocuteur unique de BAM sur tous les aspects techniques, opérationnels, et administratifs relatifs à la mise en place et à la maintenance de la Solution Informatique Cible.

- **Responsable technique**, qui doit avoir :
 - Formation de base de niveau minimum de Bac+5 et plus ;
 - Expérience professionnelle de 08 ans ou plus dans l'intégration des projets informatiques et dans le déploiement des solutions SI (progiciels, ERP...) ;
 - Au moins 4 projets dans l'intégration de la solution proposée.

Il sera l'interlocuteur unique de BAM sur tous les aspects techniques, opérationnels, commerciaux et administratifs relatifs à la mise en place et à la maintenance de la Solution Informatique Cible.

- **Consultants fonctionnels** (au moins deux), chacun doit avoir :
 - Formation de base de niveau minimum de Bac+4 ;
 - Expérience minimale de 3 ans dans des projets risques et contrôle permanent ;
 - Au moins 3 projets dans le domaine risques et contrôle permanent;
 - Une expérience minimale de 3 ans dans l'Administration fonctionnelle ou dans l'intégration de la solution proposée ;
 - Au moins deux références de projets achevés dans le domaine d'Administration fonctionnelles ou l'intégration de la solution proposée.
- **Consultants techniques**, qui doivent avoir :
 - Une formation de base de niveau minimum de Bac+4 ;

- Expérience minimale de 4 ans dans le domaine informatique (Administration des plateformes sous les environnements Windows, Oracle ou SQL Server);;
- Au moins 4 projets dans l'intégration et l'administration technique de la solution proposée.

2.5.3 : RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE VIS-À-VIS DE SON PERSONNEL

Le Prestataire est responsable et reste garant, vis-à-vis de BAM, de tout son personnel, en toutes circonstances. Il s'en suit que le Prestataire fera son affaire du transport, de l'hébergement, de la nourriture et de la santé ainsi que, de manière générale, de toutes ses obligations envers son personnel.

ARTICLE 2.6 : SYSTEME QUALITE LIE AUX PRESTATIONS

2.6.1 : ASSURANCE QUALITÉ

Le Prestataire s'engage à réaliser les Prestations dans les délais impartis, de manière efficace et professionnelle, en conformité avec les normes généralement admises pour des projets similaires et à rectifier, sans frais, toute étude refusée par BAM ou signalée par elle comme étant incomplète ou non conforme. A cet effet, le Prestataire devra mettre en place un système d'assurance qualité et le décliner au niveau du plan qualité. Ce dernier devra préciser notamment les éléments suivants :

- Les méthodes, normes et principes de base à adopter pour la réalisation des Prestations ;
- Les moyens humains et matériels qui seront mobilisés pour la réalisation des Prestations ;
- Le programme détaillé de réalisation des Prestations en précisant la durée de participation et les dates d'intervention de chaque membre de l'équipe du Prestataire ;
- Les procédures d'exécution et de contrôle qui seront mises en œuvre.

2.6.2 : CONTRÔLE QUALITÉ PAR BAM

BAM peut procéder, sans aucune limitation, au contrôle qualité des Prestations. De plus, les contrôles ainsi effectués ne pourront en aucun cas décharger le Prestataire d'une quelconque de ses responsabilités ou garanties résultant du Marché.

2.6.3 : MISES AU POINT ET REPRISES DES PRESTATIONS

Avant de valider les Prestations, BAM ferait les mises au point requises. Les reprises et ajustements qui pourraient être demandés au Prestataire en conséquence lui seront notifiées par écrit ; étant précisé que celles-ci n'emportent pas allongement des délais contractuels et n'ouvriront droit, dans tous les cas, à aucun paiement supplémentaire.

ARTICLE 2.7 : OBLIGATIONS COMPLEMENTAIRES DU PRESTATAIRE

2.7.1 : NON MODIFICATION DES DISPOSITIONS D'EXÉCUTION

Dès que le Maître d'Ouvrage aura fixé son choix sur des dispositions d'exécution, le Prestataire ne pourra demander aucun changement ou variante, pour quelque raison que ce soit, sauf si BAM en fait expressément la demande par écrit.

2.7.2 : LIEU DE RÉALISATION DES PRESTATIONS

Le Prestataire est averti que la réalisation des Prestations doit se faire dans les datacenters de BAM à Rabat et Casablanca avec un accès distant, s'il est jugé nécessaire, à partir des bureaux de BAM du siège à Rabat.

Le personnel du Prestataire participant directement à la réalisation des Prestations doit travailler sur ces sites en relation directe et étroite avec l'équipe projet BAM. Certaines Prestations pourront avoir lieu dans ses locaux ou ses sous-traitants, sous réserve que cela ne pénalise pas la maîtrise et la prise de connaissance de la Solution Informatique Cible par BAM.

2.7.3 : DÉSIGNATION DU REPRÉSENTANT HABILITÉ DU PRESTATAIRE

Le Prestataire s'engage à désigner et à maintenir pendant toute la durée du Marché, le Chef de projet comme représentant habilité unique, compétent et qualifié. Il sera responsable du parfait déroulement de toutes les opérations rentrant dans le cadre du Marché. Il assistera le personnel de BAM chargé de contrôler ce déroulement et se mettra à leur disposition en tant que besoin.

Par ailleurs, BAM peut demander à tout moment, au Prestataire, le changement de son représentant habilité. Dans ce cas, BAM précisera, dans sa demande, le délai maximum imparti au Prestataire pour procéder au changement requis.

Enfin, le Prestataire doit procéder au remplacement immédiat de son représentant habilité en cas d'indisponibilité (congé, maladie...) ; étant précisé que le remplaçant devra avoir les mêmes pouvoirs et être agréé préalablement par BAM.

2.7.4 : INTÉGRATION DES DISPOSITIONS DE LA CHARTE RSE DU GROUPE BAM

Le Prestataire s'engage à intégrer les dispositions de la charte RSE du Groupe BAM et à prendre des mesures à même de favoriser son application.

ARTICLE 2.8 : MAINTENANCE DE LA SOLUTION INFORMATIQUE CIBLE

2.8.1 : CONTENU DU SERVICE

Le service concerne l'assistance technique et la mise à jour des applications informatiques sous licences.

a) Assistance technique

Initiation de l'assistance et définition du niveau de gravité :

Lorsque BAM rencontre une difficulté d'utilisation de la Solution Informatique Cible exigeant une aide du Prestataire, il peut s'adresser par téléphone, par fax ou courrier électronique au Centre de Support Technique du Prestataire par l'intermédiaire de ses contacts techniques désignés. Un contact technique sera désigné par BAM. Il sera le seul interlocuteur du Prestataire chez BAM pour tous les volets concernant la Solution Informatique Cible.

Le Prestataire assure une permanence aux heures définies dans le paragraphe « Horaires d'intervention » pendant lesquelles les appels téléphoniques sont traités par le personnel technique du Prestataire.

Les appels téléphoniques doivent être adressés au Centre de Support Technique précisé dans l'offre technique du Prestataire.

Cette assistance téléphonique, assurée par un personnel technique qualifié, permet d'analyser les erreurs constatées. Le Prestataire déploiera ses meilleurs efforts pour parvenir à la résolution des erreurs dans les meilleurs délais.

Lors d'un appel téléphonique, le niveau de gravité est établi d'un commun accord entre BAM et le représentant du Prestataire. En cas de désaccord, l'arbitrage du niveau de responsabilité supérieur est sollicité. A ce propos, les niveaux de gravité retenus ainsi que les délais de mise en place d'une solution de contournement provisoire et de résolution sont les suivants :

Gravité de l'anomalie	Délai de mise en place d'une solution de contournement provisoire	Délai de résolution
Bloquante	2 heures	1 jour
Majeure	6 heures	2 jours
Mineure	Selon l'offre technique validée du Prestataire et qui ne doit pas dépasser une semaine	Selon l'offre technique validée du Prestataire et qui ne doit pas dépasser deux semaines

La priorité est donnée aux anomalies bloquantes. Si des erreurs n'ont pu être corrigées au moyen de l'assistance technique téléphonique alors que toutes les opérations habituelles de diagnostic à distance ont été épuisées, les Parties pourront convenir d'un commun accord de l'envoi sur le site de BAM d'une ressource qualifiée du Prestataire. Ce dernier interviendra alors dans un délai ne dépassant pas 4 heures.

Services de support

Le Prestataire met à la disposition de BAM les services de support suivants :

- Développement de corrections temporaires ou de solutions d'urgence de contournement pour les erreurs bloquantes et notamment pour les modules et fonctions développées par le Prestataire.
- Après chaque intervention, le Prestataire établira le compte-rendu des erreurs ou anomalies qui sera signé contradictoirement par BAM et le Prestataire.
- Lorsque BAM rencontre une difficulté dans l'exécution de la Solution Informatique Cible, il s'adressera au Prestataire par fax ou courrier électronique. Le Prestataire s'efforcera de surmonter la difficulté par tous les moyens appropriés.
- Si après avoir utilisé tous les moyens, par téléphone, télémaintenance ou intervention sur le site, le Prestataire n'a pas résolu l'erreur ou l'anomalie, il proposera un procédé momentané permettant de la contourner. Si le Prestataire se trouve dans l'incapacité de trouver une solution de contournement dans un délai de 3 jours ouvrables (niveaux de gravité bloquant et ou majeur), BAM pourra considérer que la Solution Informatique Cible en question est immobilisée depuis le 4^{ème} jour (inclus) après le constat de l'anomalie ou de l'erreur. Les journées d'immobilisation seront facturées au Prestataire à un taux journalier de Mille Dirhams (1 000 DH) Hors Taxes.
- Le Prestataire s'engage à transmettre à l'éditeur des **logiciels** concernés, les erreurs et anomalies qui auront été signalées par BAM.

b) Livraison et installation des nouvelles versions de(s) logiciel(s) formant la Solution Informatique Cible

Le Prestataire met à la disposition de BAM les services suivants :

- (a) Information de BAM par courrier électronique de toutes les évolutions des logiciels constituant la Solution Informatique Cible et annoncées par les éditeurs des applications informatiques intégrées.
- (b) Livraison des applications informatiques licenciées constituant la Solution Informatique Cible et de leurs mises à jour et des corrections accompagnées de leur documentation (en français dans la mesure de leur disponibilité).
- (c) Résolution des anomalies bloquantes apparues suite à l'application de mises à jour ou de corrections.
- (d) Lorsque l'éditeur d'une application informatique constituant la Solution Informatique Cible développe une nouvelle version de son application, le Prestataire assurera le support de la version précédente durant 18 mois à partir de la date à laquelle le Prestataire aura informé BAM de la disponibilité de la nouvelle version.
- (e) A la suite de l'annonce de la disponibilité d'une (de) nouvelle(s) version(s) des applications informatiques objet(s) du Marché, le Prestataire qualifiera l'apport de celle(s)-ci pour BAM et ses répercussions sur l'exploitation générale du système et assurera à sa charge la livraison, installation et mise en service de cette nouvelle version après validation de BAM

Le Prestataire ne sera pas tenu de fournir les services de support dans les cas suivants :

- Si la Solution Informatique Cible a été modifiée sans l'approbation du Prestataire ;
- Si l'origine de la panne est due à une solution informatique non couverte par le Marché ;
- Si la panne est due au non-respect des spécifications relatives à l'environnement telles que définies lors de la mise en place de la Solution Informatique Cible ;
- Si la Solution Informatique Cible n'est pas utilisée conformément à sa documentation validée.

2.8.2 : OBLIGATIONS DE BAM

- A- BAM s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation de la Solution Informatique Cible et à appliquer strictement les recommandations données par le Prestataire.
- B- BAM informera par fax ou par courrier le Prestataire de toutes les erreurs ou anomalies de la Solution Informatique Cible et indiquera leur niveau de gravité.
- C- BAM indiquera au Prestataire le nom de l'un de ses collaborateurs devant assumer la prise en charge technique de la Solution Informatique Cible et le rôle de correspondant unique du Prestataire. Tous les problèmes posés ou rencontrés par BAM devront être centralisés par le correspondant avant d'être transmis au Prestataire.
- D- Il appartient à BAM de s'assurer que, le cas échéant, le dispositif de télémaintenance préalablement convenu est opérationnel.

2.8.3 : HORAIRES D'INTERVENTION

Les interventions pourront se faire en tout temps. A ce propos, le Prestataire doit préciser la disponibilité permanente d'une ressource qualité, 24 heures / 24 heures et 7 jours / 7 jours, week-ends et jours fériés inclus.

ARTICLE 2.9 : INTERVENTIONS DU PRESTATAIRE A LA DEMANDE

Le Prestataire doit mobiliser l'équipe projet, à la demande de BAM, pour apporter d'éventuelles évolutions à la Solution Informatique Cible lors de la maintenance évolutive de la solution.

Chaque intervention demandée par BAM fera l'objet, avant exécution, d'une proposition émise par le Prestataire qui indiquera notamment les éléments suivants :

- La liste et le descriptif des tâches à réaliser ;
- Les intervenants désignés pour la réalisation ;
- Le volume de jours / hommes à retenir et leur répartition entre back office et front office ;
- Le planning et la durée de réalisation ;
- Le cas échéant, les moyens requis à mettre en oeuvre spécifiquement par BAM.

Après validation par BAM de la proposition précitée et préalablement à chaque intervention, une lettre de commande validée doit être émise par le Maître d'ouvrage.

Le Prestataire doit dresser un rapport pour chaque intervention réalisée et doit le soumettre à la validation de BAM.

ARTICLE 2.10 : DOCUMENTS LIES AUX PRESTATIONS

2.10.1 : DOCUMENTS À COMMUNIQUER PAR BAM AU PRESTATAIRE

Sans objet

2.10.2 : PRÉSENTATION PAR LE PRESTATAIRE DES LIVRABLES ET DES AUTRES RÉSULTATS

Les livrables et les autres résultats des Prestations seront fournis par le Prestataire, sur support papier et sur CD, au format modifiable pour les pièces écrites et comportant, spécifiquement pour le Système d'Information Cible, les fichiers sources et les licences établies par les éditeurs des applications sous licences ou son représentant dûment habilité au nom de BAM.

Les pièces écrites seront remises par le Prestataire en 5 exemplaires. Tous les livrables doivent être présentés au Maître d'Ouvrage dans les délais d'exécution du Marché.

CHAPITRE 3 : CLAUSES FINANCIERES PARTICULIERES

ARTICLE 3.1 : CARACTÈRE GÉNÉRAL DES PRIX

Les prix du bordereau des prix unitaires - détail estimatif du Marché ont un caractère forfaitaire et tiennent compte de toutes les sujétions, hormis celles mises explicitement à la charge de BAM dans le Marché. Ils tiennent, entre autres, compte de ce qui suit :

- Tous les moyens humains et matériels requis ;
- Toutes les fournitures nécessaires ;
- Les frais d'édition et de reproduction des livrables en nombre d'exemplaires requis ;
- Tous les frais et les faux-frais inhérents à l'exécution du Marché, dont le Prestataire est réputé avoir estimé les difficultés et les risques ;
- Les frais de voyage, déplacements, transports et de séjour engagés par le Prestataire ;
- Les charges financières, les bénéfices, toutes les taxes hormis la TVA et tous les impôts existants auxquels est soumis le Prestataire à la date de signature du Marché ;
- De manière générale, toutes les suggestions de bonne exécution.

Si le Prestataire devait être soumis, à l'échelle du Maroc, à des taxes ou impôts non applicables lors de l'établissement du Marché, leur montant serait remboursé par le Maître d'Ouvrage sans aucune majoration sur présentation des pièces justificatives y afférentes.

Enfin, l'attention du Prestataire étranger est attirée sur le fait que, eu égard au cadre fiscal en vigueur à la date de passation du Marché, en plus du reversement à l'Etat marocain de la TVA à percevoir au titre du Marché, une retenue à la source, égale à 10% (dix pour cent) du montant hors TVA, est appliquée sur sa rémunération.

ARTICLE 3.2 : DROITS DE TIMBRE ET D'ENREGISTREMENT

Le Prestataire acquitte les droits auxquels peuvent donner lieu le timbre et l'enregistrement du Marché, tels qu'ils résultent des lois et règlements en vigueur.

ARTICLE 3.3 : GARANTIES FINANCIÈRES ASSOCIÉES AU MARCHÉ

3.3.1 : CAUTION PROVISOIRE

La caution provisoire est à constituer par le Prestataire selon la forme et dans les conditions indiquées dans le règlement particulier de la consultation.

3.3.2 : CAUTION DÉFINITIVE

Le montant du cautionnement définitif est fixé à trois pour cent (3%) du montant initial Toutes Taxes Comprises de la tranche ferme du Marché. Si le Prestataire ne réalise pas le cautionnement définitif dans un délai de 30 jours à compter de la date de la notification de l'approbation du Marché, le montant du cautionnement provisoire restera acquis à BAM.

L'acte de cautionnement définitif doit être délivré par une banque marocaine agréée et ne doit en aucun cas comporter une restriction ou une réserve. De plus, le Prestataire doit veiller à ce que l'acte de cautionnement demeure valide tant que le Marché est en vigueur.

Le cautionnement définitif sera restitué ou la caution qui le remplace est libérée à la suite d'une mainlevée délivrée par le Maître d'Ouvrage dans un délai maximum de trois mois suivant la date de la réception définitive de la mise en place de la Solution Informatique Cible.

3.3.3 : RETENUE DE GARANTIE

Une retenue de garantie de 10% sera effectuée sur les termes de paiement concernant la tranche ferme du Marché jusqu'à la réception définitive de la mise en place de la Solution Informatique Cible. Ce taux cessera de croître lorsqu'il atteindra 7% du montant de la mise en place de la Solution Informatique Cible, dont les avenants le cas échéant.

Cette garantie peut être remplacée par une caution personnelle et solidaire.

La retenue de garantie sera restituée ou la caution qui la remplace est libérée à la suite d'une mainlevée délivrée par le Maître d'Ouvrage dans un délai maximum de trois mois suivant la date de la réception définitive de la mise en place de la Solution Informatique Cible (tranche ferme du Marché).

ARTICLE 3.4 : VARIATION DANS LES QUANTITÉS

Les éventuelles variations dans les quantités sont régies par l'article 36 du CCAG-EMO.

ARTICLE 3.5 : RÉVISION DES PRIX

Les prix du Marché sont fermes et non révisables.

ARTICLE 3.6 : AVANCE

Aucune avance dans le cadre du Marché ne sera accordée au Prestataire.

ARTICLE 3.7 : MODALITÉS DE PAIEMENT

Le montant des Prestations réalisées conformément au Marché sera évalué par application des prix unitaires du bordereau des prix aux quantités réellement exécutées et constatées contradictoirement entre le Prestataire et le représentant du Maître d'Ouvrage dûment habilité.

Les modalités de règlement applicables sont comme suit :

- Pour le prix n°1 relatif à la fourniture des packages et licences des logiciels liés à la mise en place de la Solution Informatique Cible : A la suite de la remise par le Prestataire et de la validation par BAM des bons de livraison des packages et licences des logiciels liés à la mise en place de la Solution Informatique Cible.
- Pour le prix n°2 relatif à la réalisation des Prestations de service liées à la mise en place de la Solution Informatique Cible :
 - 20% à la validation de la phase 2 d'étude détaillée des besoins fonctionnels ;
 - 10% à la validation de la phase 3 de conception technique ;
 - 20% à la validation de la phase 4 de paramétrage et développements ;
 - 20% à la validation de la phase 5 de déploiement du SI cible ;
 - 30% à la validation de la phase 6 d'appui aux utilisateurs et de conduite de changement.
- Pour le prix n°3 relatif à la maintenance de la Solution Informatique Cible : Après validation par BAM des Prestations réalisées au titre de la maintenance au titre de chaque trimestre écoulé.
- Pour le prix n°4 relatif aux interventions à la demande : Sur la base des hommes / jours validés d'intervention exécutés pour la maintenance évolutive, appuyés par les lettres de commande émises par le Maître d'Ouvrage et les rapports d'intervention validés par BAM.

Les montants faisant l'objet des acomptes n'ont pas un caractère définitif.

ARTICLE 3.8 : RÈGLEMENT DES PRIX DES PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES ET MODIFICATIVES

Seules les Prestations supplémentaires ou modificatives, faisant l'objet d'un ordre de service écrit et signé par l'Autorité Compétente, doivent être exécutées par le Prestataire dans les conditions qui y sont indiquées. Aussi, le Prestataire reconnaît-il expressément et accepte que toute prestation non prévue au Marché et effectuée sans ordre de l'Autorité Compétente ou contrairement à ses ordres reçus, sera refusée et restera alors à ses frais et risques.

ARTICLE 3.9 : DÉLAI DE PAIEMENT

Le paiement des Prestations validées sera effectué à 90 jours par virement à un compte bancaire ou du trésor sur production d'une facture numérotée établie en 6 exemplaires, signée, datée et arrêtée en toutes lettres par le Prestataire. La facture devra indiquer les références du Marché. Elle doit aussi comporter l'intitulé exact du compte courant postal, bancaire du Prestataire à 24 positions.

Fréquence de facturation de la tranche conditionnelle : trimestrielle après service fait

ARTICLE 3.10 : BORDEREAU DES PRIX UNITAIRES - DÉTAIL ESTIMATIF

3.10.1 : MISE EN PLACE DE LA SOLUTION INFORMATIQUE CIBLE (TRANCHE FERME)

N° prix	Libellé	Unité	Qté	Prix unitaire HT		Prix total
				En chiffres	En lettres	
1	Fourniture des packages et licences des logiciels liés à la mise en place de la Solution Informatique Cible	Forfait	1			
2	Réalisation des Prestations de service liées à la mise en place de la Solution Informatique Cible	Forfait	1			
Total HT :						
TVA (20 %) :						
Total Toutes Taxes Comprises (TTC) :						

3.10.2 : MAINTENANCE ANNUELLE DE LA SOLUTION INFORMATIQUE CIBLE (TRANCHE CONDITIONNELLE)

N° prix	Libellé	Unité	Qté	Prix unitaire HT		Prix total
				En chiffres	En lettres	
3	Maintenance de la Solution Informatique Cible	Trimestre	04			
4	Maintenance évolutive (J/H à la demande	JH	50			
Total HT :						
TVA (20 %) :						
Total Toutes Taxes Comprises (TTC) :						

Arrêté le Marché à la somme, toutes taxes comprises, de :

- Pour la tranche ferme :
- Pour la tranche conditionnelle :

MARCHE N° / /

OBJET : ACQUISITION, MISE EN ŒUVRE ET MAINTENANCE D'UNE SOLUTION POUR LA GESTION DES RISQUES ET LE CONTROLE PERMANENT

POUR UN MONTANT DE :

PRESENTE PAR :

A Rabat, le

**LU ET ACCEPTE PAR
LE PRESTATAIRE**

(Date, nom, qualité et visa, avec la mention
manuscrite 'lu et accepté')

LE MAITRE D'OUVRAGE

A , le

A Rabat, le

WISE PAR :

A Rabat, le

APPROUVE PAR :

A Rabat, le