



**CAHIER DE PRESCRIPTIONS SPECIALES
RELATIF A L'APPEL D'OFFRES OUVERT
SUR OFFRES DE PRIX N°06/2026**

**Objet : Mise en place d'une plateforme de gestion des services et
Actifs informatiques (ITSM/ITAM) Et Gestion Active Directory en lot
unique**

Etabli en application de l'alinéa 1 paragraphe 1 de l'article 21 du règlement des achats du LPEE RA/980/1, version 02 du 01 Juin 2025 fixant les conditions et les formes dans lesquelles sont passés les marchés pour le compte du Laboratoire Public d'Essais et d'Etudes ainsi que certaines règles relatives à leur gestion et à leur contrôle tel qu'il est publié sur le site www.lpee.ma.

Date limite de dépôt des plis : 07/04/2026 à 09 H.00...



SOMMAIRE

Sommaire.....	2
Chapitre I : Cahier des Clauses administratives et financières.....	6
Article 1: Objet du marché	6
Article 2: Présentation du maître d'ouvrage.....	6
Article 3: Consistance des prestations de services	6
Article 4: Documents constitutifs du marché.....	6
Article 5: Pièces contractuelles postérieures à la conclusion du marché	7
Article 6: Référence aux textes généraux et spéciaux applicables au marché	7
Article 7: Validité et date de notification de l'approbation du marché.....	7
Article 8: Pièces mises à la disposition du prestataire de services	8
Article 9: Election du domicile du prestataire de services	8
Article 10: Nantissement.....	8
Article 11: Sous-traitance	8
Article 12: Durée du marché	9
Article 13: Délai d'exécution	9
Article 14: Nature des prix	9
Article 15: Caractère des prix	9
Article 16: Cautionnement provisoire et cautionnement définitif	9
Article 17: Retenue de garantie	9
Article 18: Assurances – Responsabilité.....	10
Article 19: Propriété industrielle, commerciale ou intellectuelle	11
Article 20: Obligations de discrétion	11
Article 21: Délai de garantie.....	11
Article 22: Modalités d'installation	11
Article 23: Modalités de règlement	11
Article 24: Réception provisoire et définitive	12

Article 25: Pénalités pour retard	12
Article 26: Droits de timbre et d'enregistrement	13
Article 27: Lutte contre la fraude et la corruption	13
Article 28: Résiliation du marché	13
Article 29: Règlement des différends et litiges	13
Chapitre II : Cahier des prescriptions techniques.....	14
Article 30: Contexte et objectifs.....	14
Article 31: Exigences du maître d'ouvrage.....	15
Article 32: Modalités d'intervention et gestion de projet	23
Article 33: Livrables	24
Article 34: Formation et transfert de compétences.....	25
Article 35: Support Technique Editeur	25
Article 36: Maintenance	25
Article 37: Renouvellement des licences	27
Article 38: Définition des prix.....	27
Bordereau des prix – Détail estimatif	29
DERNIERE PAGE	30



Objet : Mise en place d'une plateforme de gestion des services et Actifs informatiques (ITSM/ITAM) Et Gestion Active Directory en lot unique

ENTRE

Le Laboratoire Public d'Essais et D'Etudes (L.P.E.E), société anonyme au capital de 247 702 400,00 Dhs (Deux Cent Quarante Sept Millions Sept Cent Deux Mille Quatre Cent Dirhams), inscrit au registre de commerce de Casablanca sous le N° 32131, affilié à la Caisse Nationale de sécurité sous le n° 1066308, ICE N° 001527537000028, représenté par **Monsieur Hammou Bensaadout**, Directeur Général dudit laboratoire en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, faisant élection de domicile à Casablanca, 25 Rue d'Azilal.

Désigné ci-après par le terme « **Maître d'ouvrage** » ou « **LPEE** »,

D'UNE PART

ET

Cas d'une personne physique

..... (Raison sociale et forme juridique),

M..... qualité.....

Agissant en son nom et pour son propre compte.

Au capital social Patente n°

Registre de commerce de Sous le n°

Affilié à la CNSS sous n°

ICE n°

Faisant élection de domicile au

Compte bancaire RIB (24 positions)

Ouvert auprès de

Désigné ci-après par le terme « **Prestataire de services** » ou « **Titulaire** »,

D'AUTRE PART

Cas d'une personne morale

..... (Raison sociale et forme juridique),

Représenté par M. qualité..... en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés.

Au capital social Patente n°

Registre de commerce de Sous le n°

Affilié à la CNSS sous n°

ICE n°

Faisant élection de domicile au

Compte bancaire RIB (24 positions)

Ouvert auprès de

Désigné ci-après par le terme « **Prestataire de services** » ou « **Titulaire** »,

D'AUTRE PART



Cas d'un groupement

Les membres du groupement soussignés constitués aux termes de la convention(les références de la convention)..... :

Membre 1 :

..... (*Raison sociale et forme juridique*),

Représenté par M.qualitéen vertu
des pouvoirs qui lui sont conférés.

Au capital social Patente n°

Registre de commerce deSous le n°

Affilié à la CNSS sous n°

ICE n°

Faisant éléction de domicile au

.....

Compte bancaire RIB (*24 positions*)

Ouvert auprès de.....

Membre 2 :

(Servir les renseignements le concernant)

.....

.....

Membre n :

(Servir les renseignements le concernant)

.....

.....

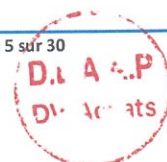
Nous nous obligeons (conjointement ou solidairement, selon la nature du groupement) ayant
M..... (Prénom, nom et qualité) en tant que
mandataire du groupement et coordonnateur de l'exécution des prestations, ayant un compte bancaire
commun sous n° (RIB sur 24 positions)

Ouvert auprès de

Désigné ci-après par le terme « **Prestataire de services** » ou « **Titulaire** »,

D'AUTRE PART

IL A ETE ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIT



Article 1: Objet du marché

Le présent marché a pour objet la **Mise en place d'une plateforme de gestion des services et Actifs informatiques (ITSM/ITAM) Et Gestion Active Directory en mode Local (On Premise) y compris l'accompagnement à la définition des processus de gestion ITIL à mettre en œuvre dans la solution** pour le compte du Laboratoire Public d'Essais et d'Etudes (LPEE) en un (01) lot unique, dont les détails figurent dans le cahier des prescriptions techniques et les quantités sont spécifiées dans le bordereau des prix-détail estimatif.

Article 2: Présentation du maître d'ouvrage

Autorité compétente : Le Directeur général du LPEE.

Maître d'ouvrage : Le Laboratoire Public d'Essais et d'Etudes représenté par son Directeur Général.

La Direction de la Logistique, des Achats, des Approvisionnements et de la gestion du Patrimoine du LPEE (DLAAP) est chargée, sur le plan administratif, du suivi de l'exécution du présent marché.

La Direction d'Organisation et des Systèmes d'Information du LPEE (DOSI) est chargée, sur le plan technique, du suivi de l'exécution du présent marché.

Article 3: Consistance des prestations de services

Les prestations au titre du présent marché consistent en :

- Accompagnement à l'identification, la définition et la cartographie des pratiques et processus de la gestion ITSM et ITAM à mettre en place.
- Acquisition d'une solution de gestion ITSM (gestion des services informatique) et ITAM (gestion des actifs informatiques)
- Intégration et Mise en œuvre de la solution
- Formation et transfert de compétence
- Support et maintenance

L'objectif est d'améliorer la gestion des services informatiques, du parc matériel et logiciel, ainsi que le suivi du cycle de vie des actifs IT.

Ces prestations font l'objet d'un lot unique.

Article 4: Documents constitutifs du marché

Les documents constitutifs du marché sont ceux énumérés ci-après :

- a) Le bordereau des prix-détail estimatif ;
- b) L'acte d'engagement ;
- c) Le Cahier des Prescriptions Spéciales (CPS) ;
- d) L'offre technique ;

- e) La déclaration sur l'honneur ;
- f) Le cahier des clauses générales applicables aux marchés de services exécutées pour le compte du LPEE (CCGS).

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

Article 5: Pièces contractuelles postérieures à la conclusion du marché

Les pièces contractuelles postérieures à la conclusion du marché comprennent :

- Les ordres de service ;
- Les avenants éventuels ;
- La décision prévue à l'article 33 du CCGS, relative à la résiliation du marché.

Les avenants et la décision susvisés sont soumis à l'approbation de l'autorité compétente.

Article 6: Référence aux textes généraux et spéciaux applicables au marché

Les parties contractantes du marché sont soumises aux dispositions des textes suivants :

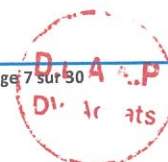
- La loi n°69-00 relative au contrôle financier de l'état sur les entreprises publiques et autres organismes, promulguée par le Dahir n°1-03-195 du 16 ramadan 1424 (11 novembre 2003) ;
- La loi n°112.13 du 29 rabii II 1436 (19 février 2015) relative au nantissement des marchés publics ;
- Dahir n°1-00-91 du 15 février 2000 portant promulgation de la loi n°17-97 sur la protection de la propriété intellectuelle ;
- Le Règlement relatif aux conditions et formes de passation des marchés du LPEE RA/980/1, version 02 du 01 Juin 2025 ;
- Le Cahier des Clauses Générales applicables aux marchés de services passés pour le compte du LPEE (CCG/980/01) ;
- Tous les textes réglementaires rendus applicables au Maroc à la date de signature du marché et qui sont en rapport avec l'objet du présent marché.

Le prestataire de services devra se procurer ces documents, s'il ne les possède pas, et ne pourra en aucun cas exciper de l'ignorance de ceux-ci, et se dérober aux obligations qui y sont contenues.

Article 7: Validité et date de notification de l'approbation du marché

Le présent marché ne sera valable et définitif qu'après son approbation par l'autorité compétente.

L'approbation du marché doit intervenir avant tout commencement d'exécution. Cette approbation sera notifiée dans un délai maximum de soixante-quinze (75) jours à compter de la date d'ouverture des plis.



L'approbation des marchés ne doit être apposée par l'autorité compétente qu'après l'expiration d'un délai d'attente d'une durée de quinze (15) jours à compter du jour suivant la date d'achèvement des travaux de la commission d'ouverture des plis.

Article 8: Pièces mises à la disposition du prestataire de services

Aussitôt après la notification de l'approbation du marché, le maître d'ouvrage remet gratuitement au prestataire de services, contre décharge, les documents constitutifs du marché en l'occurrence les pièces expressément désignées à l'article 4 du présent marché à l'exception du cahier des clauses générales applicables aux marchés de services, qui peut être téléchargé sur le site du LPEE : www.lpee.ma.

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

Article 9: Election du domicile du prestataire de services

Toutes les correspondances relatives au présent marché sont valablement adressées au domicile du prestataire de services sis.....

En cas de changement de domicile, le prestataire de services est tenu d'en aviser le maître d'ouvrage, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de quinze (15) jours suivant la date d'intervention de ce changement.

Article 10: Nantissement

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

- 1) La liquidation des sommes dues par, le maître d'ouvrage, en exécution du présent marché et leur paiement seront opérées par les soins de Monsieur le Directeur Général du LPEE ; seul qualifié pour recevoir les significations des créanciers du titulaire du marché.
- 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 maître d'ouvrage, par le titulaire du marché 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 titulaire du marché, dans les conditions prévues par l'article 8 de la loi n° 112-13 ;

Le maître d'ouvrage délivre sans frais, au prestataire de services, sur sa demande et contre récépissé, un exemplaire spécial du marché portant la mention « exemplaire unique » et destiné à former titre conformément aux dispositions législatives relatives au nantissement des marchés de l'état et des établissements publics tel que modifié et complété, et ce en application du paragraphe 3 de l'article 11 du CCGS.

Article 11: Sous-traitance

Si le prestataire de services envisage de sous-traiter une partie du marché, il doit requérir l'accord préalable du maître d'ouvrage auquel il est notifié la nature des prestations de services à sous-traiter, la raison ou la dénomination sociale, l'adresse et l'identité des sous-traitants et une copie conforme du contrat de sous-traitance.



Les sous-traitants doivent satisfaire aux conditions requises aux concurrents à l'article 28 du règlement des achats du LPEE.

Le prestataire de services demeure personnellement responsable de toutes les obligations résultant du marché tant envers le maître d'ouvrage que vis-à-vis des ouvriers et des tiers. Le maître d'ouvrage ne se reconnaît aucun lien juridique avec les sous-traitants.

Article 12: Durée du marché

La durée du marché est de Trente-six (36) mois. Ce délai court à compter de la date prévue par l'ordre de service prescrivant le commencement de la réalisation de la prestation.

Toutes les prolongations de la durée du marché doivent être concrétisées par voie d'avenants.

Article 13: Délai d'exécution

Le prestataire devra livrer l'ensemble des prestations objets du présent marché dans un délai de 3 mois et ce à partir de la date prévue par l'ordre de service.

Article 14: Nature des prix

Le présent marché est à prix unitaires.

Les sommes dues au prestataire de services sont calculées par application des prix unitaires portés au bordereau des prix-détail estimatif, joint au présent cahier des prescriptions spéciales, aux quantités réellement exécutées conformément au marché.

Les prix du marché sont réputés comprendre toutes les dépenses résultant de l'exécution des prestations y compris tous les droits, impôts, taxes, frais généraux, faux frais et assurer au prestataire de services une marge pour bénéfice et risques et d'une façon générale toutes les dépenses qui sont la conséquence nécessaire et directe de la réalisation du présent marché.

Article 15: Caractère des prix

Le présent marché est passé à prix fermes et non révisables et s'entendent comme suit :

Toutes taxes comprises, rendu au siège du LPEE, sis 25 rue d'Azilal, Casablanca- Maroc.

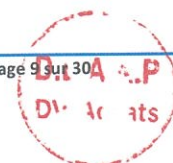
Toutefois, si le taux de la taxe sur la valeur ajoutée est modifié postérieurement à la date limite de remise des offres, le maître d'ouvrage répercute cette modification sur le prix de règlement.

Article 16: Cautionnement provisoire et cautionnement définitif

Le cautionnement provisoire, **ne comportant aucune date limite**, est fixé à : quatorze mille (14 000,00) dirhams.

Le cautionnement provisoire reste acquis au LPEE, notamment dans les cas suivants :

- Si le soumissionnaire retire son offre ou se désiste pendant le délai de validité des offres ;



- Si l'offre du soumissionnaire ayant présenté l'offre la plus avantageuse est écartée pour les motifs suivants :
 - Ne fournit aucune réponse ;
 - Ne régularise pas les discordances constatées entre les diverses pièces de son dossier administratif, technique et additif ;
 - Ne confirme pas les rectifications des erreurs matérielles relevées ;
 - Fournit des justifications non convaincantes en ce qui concerne le ou les prix unitaires principaux jugés excessifs ou anormalement bas, le cas échéant.
- Dans le cas de la défaillance du groupement quel que soit le membre défaillant et ce, conformément aux dispositions de l'article 136 du règlement des achats du LPEE ;
- Si le titulaire refuse de signer le marché ;
- Si le titulaire ne dépose pas le cautionnement définitif dans les trente (30) jours suivant la notification de l'approbation du marché.

Le cautionnement provisoire ou la caution qui le remplace sera libéré conformément aux dispositions de l'article 26 du règlement des achats du LPEE.

Le montant du cautionnement définitif, **ne comportant aucune date limite**, est fixé à **trois pour cent (3%)** du montant initial du marché. Il doit être constitué dans les trente (30) jours qui suivent la notification de l'approbation du marché. Il reste affecté à la garantie des engagements contractuels de l'attributaire jusqu'à la réception définitive des prestations.

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 quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de la réception définitive des prestations et sous réserves des dispositions prévues par l'article 16 du CCGS.

Article 17: Retenue de garantie

Aucune retenue de garantie ne sera prélevée au titre du présent marché.

Article 18: Assurances – Responsabilité

Le prestataire de services doit adresser au maître d'ouvrage, avant tout commencement de réalisation des prestations de service, les copies des polices d'assurance qu'il doit souscrire et qui doivent couvrir tous les risques inhérents à la réalisation du marché, et ce, conformément aux dispositions de l'article 20 du CCGS. Il devra contracter dès le début d'exécution du marché, et pendant toute la durée de celui-ci, une assurance couvrant les risques suivants :

- La responsabilité découlant de l'utilisation des véhicules automobiles pour les besoins de l'exécution du marché conformément à la législation et à la réglementation en vigueur ;
- La responsabilité d'accident du travail survenant à ses agents conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.



Le maître d'ouvrage ne peut être tenu pour responsable des dommages ou indemnités légales à payer en cas d'accidents survenus aux employés du prestataire de services ou ses sous-traitants.

A ce titre, le prestataire de services garantira le maître d'ouvrage contre toute demande de dommages-intérêts ou indemnités et contre toute réclamation, plainte, poursuite, frais, charge et dépense de toute nature relative à ces accidents.

Article 19: Propriété industrielle, commerciale ou intellectuelle

Le prestataire de services garantit formellement le maître d'ouvrage contre toutes les revendications des tiers concernant les brevets d'invention relatifs aux procédés et moyens utilisés, marques de fabrique, de commerce et de service.

Il appartient au prestataire de services le cas échéant, d'obtenir les cessions, licence d'exploitation ou autorisation nécessaires et de supporter la charge des frais et redevances y afférentes.

Article 20: Obligations de discrétion

Le prestataire de services qui, soit avant la notification du marché, soit au cours de son exécution, a reçu communication, à titre confidentiel, de renseignements, documents ou objets quelconques, est tenu de maintenir confidentielle cette communication. Ces renseignements, documents ou objets quelconques ne peuvent, sans autorisation, être communiqués à d'autres personnes que celles qui ont qualité pour en connaître.

Le maître d'ouvrage s'engage à maintenir confidentielles les informations, signalées comme telles, qu'il aurait pu recevoir du prestataire de services.

Article 21: Délai de garantie

Aucun délai de garantie n'est exigé au titre du présent marché.

Article 22: Modalités d'installation

L'installation et la mise en place de la solution objet du présent marché sont effectuées par le prestataire de service au siège du LPEE, sis 25 rue d'Azilal, Casablanca- Maroc.

Article 23: Modalités de règlement

Pour l'établissement des ordres de paiement, le prestataire est tenu de fournir au maître d'ouvrage une facture appuyée par les fiches d'intervention signés et cachetés par le LPEE, et d'une copie de l'ordre de service signé et cacheté par le fournisseur, et doit être établie en trois (03) exemplaires décrivant les prestations réalisées, le montant total à payer ainsi que tous les éléments nécessaires à la détermination de ce montant.

La facture doit être établie et déposée contre accusé de réception, au plus tôt, à la date de fin de réalisation des prestations de services, et au plus tard, le dernier jour du mois de fin de réalisation des prestations de services. La facture doit également porter l'ensemble des mentions obligatoires conformément aux dispositions de l'article 145 du Code Général des Impôts.

Si le prestataire de services n'établit pas et/ou ne dépose pas la facture dans le délai précité, ou que la facture ne respecte pas les mentions obligatoires, toutes les sanctions pour infraction aux délais de paiement que le maître d'ouvrage devra verser au trésor conformément aux dispositions de la loi 69.21 publiée au Bulletin Officiel n°7204 du 15 juin 2023 seront déduites des sommes dues au fournisseur de plein droit et sans mise en demeure préalable.

Le règlement sera effectué sur la base desdits ordres de paiement en application des prix du bordereau des prix – détail estimatif aux quantités réellement livrées. Déduction faite de l'application des pénalités de retard le cas échéant.

Sur ordre du maître d'ouvrage, les sommes dues au prestataire de services seront versées au Compte bancaire RIB (24 positions) Ouvert auprès de (la banque) à soixante (60) jours fins du mois de la date de facture.

Article 24: Réception provisoire et définitive

A l'achèvement des prestations de services et en application de l'article 49 du CCGS, le maître d'ouvrage s'assure en présence du prestataire de services de la conformité des prestations de services aux spécifications techniques du marché et prononcera, eu égard à l'absence de délai de garantie, la réception provisoire et définitive.

S'il constate que les prestations de services présentent des insuffisances ou des défauts ou ne sont pas conformes aux spécifications du marché, le prestataire de services procédera aux réparations et rectifications nécessaires conformément aux règles de l'art. A défaut, la réception ne sera pas prononcée, et le délai d'exécution ne sera pas prorogé pour autant.

Les opérations sus mentionnées sont sanctionnées par l'établissement d'un procès-verbal de réception provisoire et définitive signé par les membres de la commission de réception désignée à cet effet.

Article 25: Pénalités pour retard

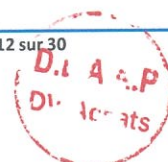
A défaut d'avoir réalisé les prestations de dans les délais prescrits à l'article 13 du présent marché, il sera appliqué au prestataire de services une pénalité par jour calendaire de retard **d'un pour mille (1‰)** du montant de la tranche considérée du marché modifiée ou complétée éventuellement par les avenants.

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

L'application de ces pénalités ne libère en rien le prestataire de services de l'ensemble des autres obligations et responsabilités qu'il aura souscrites au titre du présent marché.

Toutefois, le montant cumulé de ces pénalités est plafonné à dix pour cent (10%) du montant initial du marché modifié ou complété éventuellement par des avenants, tel que stipulé dans l'article 42 du CCGS.

Lorsque le plafond des pénalités est atteint, l'autorité compétente est en droit de résilier d'office le marché et sans préjudice de l'application des mesures coercitives conformément aux dispositions de l'article 52 du CCGS applicable aux marchés de services.



Article 26: Droits de timbre et d'enregistrement

Conformément à l'article 6 du CCGS applicable aux marchés de services, le prestataire de services doit acquitter les droits auxquels peuvent donner lieu l'enregistrement et timbre du marché, tels qu'ils résultent des lois et règlements en vigueur.

Article 27: Lutte contre la fraude et la corruption

Le prestataire de services ne doit pas recourir par lui-même ou par personne interposée à des actes de corruption, à des manœuvres frauduleuses, et à des pratiques collusoires, à quelque titre que ce soit, dans les différentes procédures de passation, de gestion et d'exécution du marché.

Le prestataire de services ne doit pas faire, par lui-même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion d'un marché et lors des étapes de son exécution.

Les dispositions du présent article s'appliquent à l'ensemble des intervenants dans la réalisation du présent marché.

Article 28: Résiliation du marché

La résiliation du marché peut être prononcée conformément aux dispositions prévues aux articles 27 à 33 CCGS du LPEE applicable aux marchés de services.

La résiliation du marché ne fera pas obstacle à la mise en œuvre de l'action civile ou pénale qui pourrait être intentée au prestataire de services en raison de ses fautes ou infractions.

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 de services, le maître d'ouvrage, sans préjudice des poursuites judiciaires et des sanctions dont le prestataire de services est passible, peut par décision motivée, après avis de la Commission des Achats, et approbation de l'autorité compétente, l'exclure temporairement ou définitivement de la participation aux marchés du LPEE.

Article 29: Règlement des différends et litiges

Si au cours de la réalisation du marché, des différends et litiges surviennent avec le prestataire de services, les parties s'engagent à régler ceux-ci dans le cadre des stipulations des articles 52, 53 et 54 du CCGS du LPEE applicable aux marchés de services.

Les litiges entre le maître d'ouvrage et le prestataire de services sont soumis aux tribunaux compétents du Maroc.

Article 30: Contexte et objectifs

1. Contexte :

Le LPEE souhaite se doter d'une plateforme ou d'un ensemble de solutions complémentaires permettant la gestion des services et actifs informatiques (ITSM/ITAM) et la gestion avancée de l'Active Directory. Le soumissionnaire définira aussi, en concertation avec les équipes LPEE, les processus ITIL à mettre en œuvre dans la solution.

La plateforme devra permettre la gestion du helpdesk et permettre aux collaborateurs LPEE de déclarer simplement des incidents et des demandes via plusieurs canaux (portail web, e-mail...). L'enregistrement et le traitement des tickets doivent suivre des processus formalisés et nativement supportés par la solution, de l'assignation jusqu'à la clôture.

La solution devra permettre la gestion des SLA

La solution devra également couvrir la gestion centralisée des actifs (mécanismes de découverte, historisation et gestion des relations entre actifs : postes, serveurs, équipements réseau, etc.).

La solution doit assurer un suivi complet du cycle de vie des actifs (de l'acquisition à la fin de vie) elle devra aussi permettre la gestion des changements.

Les équipes LPEE doivent disposer d'un module de gestion des contrats relatifs aux actifs informatiques offrant la création/gestion des contrats, la consultation et la personnalisation des détails, ainsi que des notifications d'alerte avant échéance.

La solution devra fournir des statistiques sous forme de rapports et tableaux de bord personnalisables, entièrement intégrés.

2. Périmètre de la solution :

- **Nombre de techniciens** : 15 techniciens incluant des profils différenciés (administrateurs, techniciens.)
- **Nombre des actifs** : 1100 assets (ordinateurs, imprimantes, serveurs, périphériques réseau, logiciels...)
- **Nombre des utilisateurs finaux** : 1100 utilisateurs.
- **Répartitions multisites** : les assets sont répartis sur plusieurs sites géographiques du LPEE.

3. Objectifs attendus :

- Accompagnement à la définition et la cartographie des pratiques et processus de gestion ITIL à mettre en place.
- La fourniture de la plateforme permettant la gestion ITSM et ITAM et la gestion avancée de l'Active directory.
- L'intégration, la mise en place de la solution.
- L'assistance et support.
- La formation et transfert de compétences

Article 31: Exigences du maître d'ouvrage

I. Exigences fonctionnelles attendues

A. Cartographie pratiques ITIL et définitions des pratiques cibles

Le soumissionnaire doit accompagner le LPEE dans l'identification, la formalisation et l'optimisation des processus de gestion ITSM conformément aux bonnes pratiques ITIL afin de s'assurer que la solution mise en œuvre répond aux attentes et est adaptée à l'utilisation des utilisateurs finaux, des techniciens et des responsables IT.

Le prestataire devra définir les spécifications fonctionnelles à mettre en place au niveau de la solution proposée notamment pour :

- La gestion des incidents et demandes avec des workflows automatisés.
- La gestion des assets incluant l'inventaire, le cycle de vie, la conformité

B. Fourniture et mise en œuvre de la plateforme ITSM-ITAM et gestion avancée de l'active directory

La plateforme requise conforme ITIL doit être une plateforme d'assistance et de gestion des actifs. Elle devrait comprendre une variété de modules, tel que la gestion des demandes et incidents, le suivi des actifs, la gestion avancée de l'Active Directory, un portail de self-service et une base de connaissances. Une console d'administration devrait également être incluse. En outre, toutes les fonctionnalités nécessaires pour le fonctionnement optimal du système devraient être intégrées de manière transparente, notamment :

1. Gestion des services informatiques (ITSM)

Le module de gestion du helpdesk devra permettre une prise en charge rapide et efficace des incidents et demande des utilisateurs. Il devra inclure les fonctionnalités suivantes :

a) Gestion du Helpdesk - automatisation des processus et workflow des tickets

- **Création des tickets** : à partir du courrier électronique, appels téléphoniques ou portail Web en libre-service.
- **Portail Self-Service** : Une interface conviviale où les utilisateurs peuvent créer, consulter et suivre leurs tickets et ajouter des commentaires.
- **Notification et Alertes** : La solution devra disposer d'un système de notification automatisé et configurable permettant de notifier par e-mail les parties concernées (les utilisateurs, les agents de supports, les responsables, les administrateurs...) de l'ensemble des événements liés au traitement du processus Helpdesk (création, affectation, changement, escalades, ajout de commentaires...)

Le système doit envoyer des alertes liées au dépassement du SLA

- **Template de ticket** : La solution devra permettre la création de modèles de tickets par type

d'incident ou demande, avec des champs préremplis, niveaux de priorité, et workflows associés.

- **Assignment automatique** : la solution devra proposer un mécanisme d'assignation automatique des tickets aux chargés de traitement en fonction du contenu du ticket en respectant l'équilibre de charge.
- **Intégration** : La solution devra s'intégrer avec les outils utilisés par LPEE, tels qu'Active directory, Exchange en hybride et office365.
Possibilité d'intégration avec les standards de gestion de terminaux et MDM est souhaitable.
- **Qualification et priorisation** : Chaque ticket devra être qualifié en fonction de critères prédéfinis comme la gravité, l'impact sur les utilisateurs et l'urgence de la résolution. Un système d'évaluation automatique devra permettre d'attribuer une priorité aux tickets pour une meilleure gestion du temps de traitement.
- **Association avec les actifs** : la solution devra permettre l'association de l'incident à l'actif concerné.
- **Escalades et collaboration** : les tickets devront pouvoir être escaladés vers un niveau de support supérieur ou transférés à d'autres équipes en conservant tout l'historique des interactions pour assurer un suivi fluide et efficace et respecter les SLA.
- **Eclatement des tickets** : La solution doit permettre l'éclatement d'un ticket en plusieurs tâches opérationnelles et assignables à différents techniciens ou groupes avec un suivi indépendant, une gestion des SLA propre à chaque tâche et une synchronisation automatique avec le ticket parent. La fermeture d ticket parent est conditionné par la fermeture des tâches.

Statuts des Tickets : Durant le processus helpdesk le ticket passe par un ensemble d'états appelé statuts. La solution devra permettre de gérer les différents statuts du ticket selon les règles de gestion du process helpdesk comme : nouveau, en attente, attribué, en traitement, résolu, fermé. La solution devra passer le statut du ticket de 'résolu' à 'fermé' après confirmation du demandeur, ou après un délai prédéfini le cas échéant. Le statut 'fermé' est la dernière étape du cycle de vie d'un ticket, et aucune réouverture n'est possible.

- **Définition des SLA et suivi des délais** : La solution devra permettre la définition des SLA de réponse avec escalade définies et assurer un suivi strict des accords de niveau de service (SLA) pour garantir un respect des délais de résolution avec des indicateurs de performance et des alertes proactives, la solution devra permettre :

Définition de multiples SLA selon :

- La priorité du ticket selon l'impact (critique, élevée, moyenne, faible).
- Le type de ticket (incident, demande, problème).
- Temps de Première Réponse : Délai Maximal avant la première communication de l'agent.
- Temps de déblocage : Délai maximal pour débloquer la situation.

- Temps de résolution : Délai maximal de résolution du ticket

Mise en Pause du SLA :

La solution devra permettre de configurer des règles pour arrêter ou mettre en pause le compteur de temps du SLA lorsque le ticket entre dans certains statuts où l'agent n'est plus en attente d'une action de sa part. Exemples typiques :

- "En attente client" / "En attente d'information" : Le compteur de résolution est mis en pause lorsque l'agent attend une réponse ou une information du demandeur. Le SLA reprend dès que le client répond ou que le statut change.
- "En attente fournisseur tiers" : Si le ticket dépend d'un prestataire externe.
- "En attente de déploiement" / "Planifié" : Si la résolution nécessite une action future planifiée et non immédiate.
- Reprise Automatique : Le SLA doit reprendre son compte à rebours dès que le statut du ticket redevient "actif".
- **Supervision hiérarchique des tickets** : la solution permettra aux responsables hiérarchiques de :
 - Consulter et suivre l'ensemble des tickets des techniciens ou collaborateurs placés sous leur responsabilité.
 - Disposer d'un tableau de bord synthétique affichant les indicateurs clés de performance de leur équipe
- Verrouillage des statuts après clôture.
- Définition claire des droits selon les profils (technicien, responsable, administrateur).
- **Enquêtes de satisfaction** : une fonctionnalité d'évaluation de la qualité du service IT est souhaitable.
- **Base de connaissances intégrée** : Intégrer la gestion des incidents à une base de connaissances bien structurée et facile à construire.
 - La possibilité de créer, classer et indexer des articles détaillant les solutions aux incidents et les procédures standardisées.
 - Un moteur de recherche avancé permettant aux utilisateurs et techniciens de retrouver rapidement les informations nécessaires.
 - Publication des réponses de résolution d'incidents courants dans la base de connaissances sur le portail libre-service des utilisateurs.
- **Historique des incidents** : La solution devra permettre aux techniciens de consulter l'historique complet des incidents liés à un actif ou un utilisateur afin d'optimiser le diagnostic et le traitement.
- **Contrôle à distance** :

La solution devra permettre aux techniciens le contrôle à distance des postes utilisateurs pour l'exécution d'opérations tel que : redémarrage, redémarrage de services, modification de configuration, application de correctifs, transfert de fichier, installation/désinstallation de logiciels, etc.) directement depuis l'interface du ticket.

- Repose sur un **agent logiciel sécurisé installé sur les équipements cibles**.
- L'agent doit être compatible avec l'OS Windows.
- Possibilité d'élévation automatique des privilèges systèmes (sans saisie de mot passe administrateur local)
- Communication chiffrée de bout en bout (TLS 1.2 minimum).
- Consentement explicite de l'utilisateur final avant prise de contrôle.
- Journalisation complète des sessions.
- L'accès et l'élévation de privilèges devront être strictement limités au périmètre et à la durée nécessaires à l'intervention.
- Déploiement centralisé de l'agent (GPO, serveur de la solution...)
- Mise à jour automatique et silencieuse de l'agent.
- Le contrôle à distance reste entièrement sur le réseau local (LAN/VPN).

2. Gestion des actifs informatiques (ITAM)

La solution doit assurer la gestion des actifs informatiques hardware(Ordinateur, Ecran, Switch, Imprimante, Firewall,) et software et pouvoir analyser toutes les machines du réseau

La solution doit permettre au LPEE de suivre, contrôler et optimiser l'utilisation de tous les actifs informatiques pendant leur cycle de vie comme détaillé ci-dessous :

1. Découverte et inventaire des actifs

- **Une découverte automatique** des équipements matériels et logiciels déployés dans l'organisation.
- **Une découverte planifiée avec définition de fréquence**
- **La mise à jour automatique** de l'inventaire en cas de toute modification matérielle ou logicielle.
- **L'inventaire** doit remonter automatiquement toutes les informations nécessaires pour identifier, suivre et gérer chaque actif tout au long de son cycle de vie notamment :
 - **Informations générales sur l'actif** : identification (nom, , numéro de série, ...), type d'actif, utilisateur, statuts, OS , Chaque actif doit posséder un identifiant unique, non modifiable manuellement.
 - **Informations matérielles et réseau** : tel que Modèle, CPU, RAM, Disque, IP, MAC, dernière connexion.....
 - **Informations logicielles** tel que les applications installées, version, éditeur...:



- **Les modes de découverte** doivent inclure au minimum :

Analyse avec agent :

- La solution proposée devra disposer d'un agent logiciel qui sera installé sur les équipements à analyser capable d'assurer la découverte, l'inventaire, la synchronisation et la supervision des équipements (postes clients, serveurs, périphériques réseau, etc.) de manière automatisée et sécurisée.
- L'agent doit être léger, peu intrusif et compatible avec l'OS Windows.
- La solution doit permettre de surveiller l'état des agents, détecter les anomalies et relancer la communication si nécessaire.
- L'agent doit pouvoir communiquer avec le serveur central de la solution via des protocoles sécurisés (HTTPS/TLS).
- La communication devra être bidirectionnelle entre l'agent et le serveur.
- L'installation et la mise à jour des agents devront pouvoir être automatisées et centralisées.
- L'agent doit pouvoir synchroniser automatiquement les informations vers le serveur central dès qu'une connexion est disponible.

Analyse sans agent :

- Analyses de domaine Windows : via WMI ou semblable.
- Analyses réseau et de plage réseau : destiné pour tous les périphériques IP, tels que les routeurs, les commutateurs, les imprimantes
- Importation manuelle : importer les actifs à partir d'un fichier CSV.
- Analyse Réseaux : Découverte automatique des assets via protocole réseau (Ex : SNMP, SSH...) non obsolètes et vulnérables.
- Découverte Active Directory : découverte et synchronisation automatique des machines ajoutées/supprimées dans l' Active Directory.
- **Un suivi du cycle de vie des actifs**, de leur acquisition (stock) à leur mise hors service.
- **Base de données de gestion des configurations** : CMDB qui contient toutes les informations sur les actifs informatiques (matériels, logiciels...) et les relations entre eux pour une bonne maîtrise des dépendances et impacts potentiels.
- **La classification automatique** des actifs selon leur type lors de la découverte.
- **Affichage d'une vue arborescente** ou graphique de la CMDB, représentant les relations entre les éléments de configuration.
- **Liaison avec un Contrat**
- **Un historique complet** des Interventions, incidents, contrats, et affectations liées à chaque actif.
- **Des alertes automatisées** sur les fins de garantie, contrats associés ou anomalies détectées sur un actif.
- Mécanisme de validation pour toute action de suppression d'actif.



- **Planification des audits et analyses** périodiques des actifs et génération des rapports d'audits.

2. Gestion des logiciels

La solution cible devra permettre de recenser, suivre et contrôler les logiciels installés sur les postes de travail, ainsi que leurs licences d'utilisation :

- **Analyser les postes de travail** existants sur chaque site pour découvrir et importer automatiquement tous les logiciels installés.
- **Obtenir des informations** sur chaque logiciel tel que le nombre d'installations, les postes de travail exécutant le logiciel et l'éditeur du logiciel.
- **Classifier les logiciels** selon le type : logiciels gérés, gratuits et interdits
- **Obtenir un historique** complet sur la date d'installation du logiciel, des utilisateurs du logiciel et des postes de travail exécutant le logiciel.
- **Suivre les dates** d'expiration des licences.
- **Créer des contrats** de licence : liaison des logiciels avec leurs contrats.
- **Suivre l'utilisation** des logiciels pour s'assurer de leur conformité. (les licences logiciels détectées et les licences enregistrées).

b) Gestion des Contrats

La solution doit assurer la gestion des contrats des actifs informatiques pour permettre à LPEE de rationaliser l'ensemble du processus afin d'obtenir une meilleure visibilité et un meilleur contrôle :

- **la création et le suivi** des contrats liés aux actifs informatiques.
- **Types de contrats** par défaut tels que location, acquisition, support, maintenance et garantie et la possibilité de créer des types de contrats personnalisés pour couvrir tous les actifs informatiques, logiciels et licences logicielles de LPEE.
- **Association d'un contrat** à un fournisseur
- **Intégration des copies électroniques** des éléments des contrats.
- **La personnalisation des contrats** avec des champs additionnels configurables
- **Distinction** entre les nouveaux contrats et les contrats renouvelés
- **La génération des notifications** lorsqu'un contrat approche d'expiration.
- **Liaison Actif/Contrat**
- **Historique** de tous les renouvellements passés pour un contrat particulier, avec des détails tels que la date de renouvellement, le nom de la partie contractante et le coût du renouvellement.

3. Gestion avancée de l'Active Directory :

La solution devra permettre l'exécution sécurisée d'actions sur les comptes Active Directory en hybride et office 365 Elle devra inclure :



- L'exécution directe depuis l'outil ITSM d'opérations sur les comptes utilisateurs, postes informatiques et groupes : réinitialisation de mot de passe, déverrouillage, activation/désactivation, ajout/suppression de groupe.
- L'exécution d'opérations en masse (bulk) telles que la création d'utilisateurs, l'ajout dans des groupes ou le déplacement dans des OU.
- La possibilité d'intégrer ces actions dans des workflows de traitement, notamment pour les demandes de création de compte, de droits d'accès, ou de départ d'un collaborateur.
- Un mécanisme de délégation des tâches AD à des profils non-administrateurs, avec gestion fine et granulaire des droits et des périmètres d'action.
- Un journal d'audit intégré retraçant l'ensemble des actions effectuées sur l'AD via la solution.
- La génération des rapports d'audit complets (comptes inactifs, mots de passe expirés, machines inactives, groupes vides...) avec export CSV/PDF.
- L'utilisation de modèles (templates) pour standardiser la création de comptes.
- La synchronisation automatique avec l'annuaire Active Directory en mode hybride pour garantir l'alignement des informations utilisateurs dans la plateforme
- La possibilité de lier un utilisateur, ou un équipement à une demande ou un ticket, en exploitant les attributs AD (nom, unité d'organisation, localisation, etc.).

4. Rapports et tableaux de bord

La solution proposée doit disposer d'un module complet de reporting et de tableaux de bord qui permettent le suivi opérationnel et stratégiques de gestion des services informatique (ITSM) et de gestion des actifs (ITAM). La corrélation des rapports et tableaux de bord garantira une vue unifiée du parc informatique, des services associés et leur état de santé global :

- La solution devra intégrer par défaut un ensemble de rapports standards couvrant, au minimum :
 - Les actifs matériels et logiciels (état, affectation, cycle de vie, état des licences) ;
 - Les contrats (dates d'échéance, coûts, alertes de renouvellement) ;
 - Les performances des techniciens et le taux de satisfaction des utilisateurs ;
 - La disponibilité des services et la tendance d'évolution des tickets par période.
- La solution devra également permettre la création et la personnalisation des rapports selon les besoins via des générateurs de rapports paramétrables.
- Les tableaux de bord devront être dynamiques, interactifs et personnalisables. Ils devront permettre une visualisation en temps réel des principaux indicateurs de performance (KPI), notamment :
 - Taux de respect des SLA, nombre d'incidents ouverts, en attente, en retard, résolus ;
 - Répartition des actifs par type, état, service ou site géographique ;
- La possibilité d'intégration avec Power BI et export vers Excel.

5. Console d'administration :

La solution doit proposer une interface d'administration centralisée accessible uniquement aux utilisateurs habilités permettant la gestion complète et sécurisée de l'ensemble des fonctionnalités de la



solution notamment la gestion des utilisateurs, des groupes et des rôles et le paramétrage technique de la solution.

L'ensemble des critères décrits peuvent être en intégration native ou du même éditeur. Toute intégration nécessitant un produit supplémentaire ou un développement spécifique doit être précisée.

II. Exigences techniques attendues

1. Base de Données :

La base de données de La solution proposée devra être relationnelle équivalente aux bases de données tel que : SQL Server, PostgreSQL et MySQL et oracle

Langage de requête :SQL standard

2. Intégration :

L'outil devra offrir des API REST pour faciliter l'intégration avec d'autres systèmes et aussi les systèmes SI en interne. Il devra permettre aussi l'intégration avec Active Directory et Environnement Microsoft Exchange en hybride et office 365.

3. Authentification :

La solution devra permettre une authentification locale (compte interne à l'application) et être compatible avec SSO, LDAP et OAuth et prendre en charge Active Directory niveau fonctionnel : 2008R2

4. Sécurité :

La solution devra inclure des mécanismes de chiffrement des données, de gestion des rôles et permissions, ainsi qu'un système d'audit des actions réalisées notamment :

- Intégrer un mécanisme d'authentification forte (MFA) pour tous les comptes à privilèges.
- Permettre la traçabilité complète de toutes les opérations (création, modification, suppression, approbation).
- Chiffrer toutes les communications (HTTPS/TLS 1.2 ou supérieur).
- Assurer une découverte sécurisée des équipements réseau et postes de travail.
- Protéger l'accès à la base d'inventaire contre les consultations non autorisée.
- Être compatible avec les solutions de sécurité existantes standards (antivirus, EDR, SIEM, AD, SOC, ...).
- Les mots de passe doivent respecter la politique de sécurité interne (complexité, durée de validité, historique).

5. Licences :

- Mode de licence : Mode souscription annuelle ;
- Mode d'hébergement : local sur site LPEE

6. Sauvegarde :

- Intégrer des mécanismes de sauvegarde et de restauration sécurisés (Config et base de données).

7. IA (intelligence artificielle) optionnelle :

Le prestataire devra décrire les fonctionnalités d'IA disponibles dans la solution proposée tel que :

- Assistant virtuel (chatbot IT)
- Analyse du langage naturel (NLP)
- Automatisation intelligente

Article 32: Modalités d'intervention et gestion de projet

1. Gouvernance projet

Un Comité de suivi dont les membres seront désignés par le Maître d'ouvrage du projet est institué pour suivre les travaux avec le concurrent en vue de :

- Assurer le suivi de la mise en œuvre des différentes étapes du projet ;
- Validation des propositions et scénarios.
- Mettre à la disposition du concurrent la documentation, les informations et les données techniques nécessaires au bon déroulement de la mission objet du marché découlant du présent marché ;
- Veiller au bon déroulement opérationnel de la mission ;

2. Consistance des prestations :

Le concurrent retenu devra réaliser les prestations demandées dans les règles de l'art et selon les normes et les standards admis dans le domaine. Il est tenu de :

- Participer aux réunions de démarrage et de restitution avec l'équipe projet mise en place par le Maître d'ouvrage. Ces séances de travail auront pour objet la validation de la méthodologie, et des rapports
- Concevoir et réaliser l'ensemble des travaux objet du marché ;
- Présenter et respecter les plannings convenus avec le comité de suivi et produire un rapport périodique sur l'état d'avancement des travaux ;
- Concevoir et mettre en place une organisation efficace en vue d'exécuter les différentes étapes de la mission dans les meilleures conditions ;
- Mettre à la disposition du Maître d'ouvrage les outils et les documents méthodologiques liés à l'objet de la mission ;
- Organiser des séances de présentation de la démarche, des plans de réalisation et des résultats au fur et à mesure de l'avancement dans les phases de l'exécution.
- Organiser des séances de présentation de la démarche, des plans de réalisation et des résultats au fur et à mesure de l'avancement dans les phases de l'exécution.
- Élaborer les comptes rendus des réunions.



3. Démarche :

Le projet objet de ce marché se décline en 7 étapes que le concurrent a toute latitude de compléter par toute autre étape supplémentaire qu'il juge utile, sans toutefois supprimer celles qui suivent :

- Étape 1 : Initiation et cadrage du projet
- Étape 2 : étude de l'existant et élaboration des processus, workflow et des spécifications détaillées des pratiques organisationnelles, opérationnelles et fonctionnelles selon le référentiel ITIL à adopter en alignement avec les exigences et les règles de gestion du LPEE
- Étape 3 : Élaboration des spécifications détaillées et de l'architecture cible de la plateforme de gestion des services ITSM -I TAM
- Étape 4 : Réalisation des travaux d'installation, d'intégration et de mise en service de la solution en se basant sur les meilleures pratiques et recommandations de l'éditeur.
- Étape 5 : Exécution des tests et recette de la plateforme
- Etape 6 : Accompagnement à la mise en production de la solution
- Etape 7 : formation et transfert de compétence

Le concurrent pourra éventuellement ajouter tout détail supplémentaire qu'il jugera nécessaire, sans toutefois supprimer l'existant.

Article 33: Livrables

Le concurrent est tenu d'élaborer au moins les livrables cités ci-dessous :

- Étape 1 : Initiation et cadrage du projet
 - Note de cadrage
 - Planning détaillé du projet
 - Plan d'assurance qualité
- Étape 2 : étude de l'existant et définitions des processus
 - Un dossier d'étude de l'existant et de spécifications incluant la cartographie des processus et organisation ITIL à mettre en place ;
 - Procès-verbal de validation des processus cibles et des besoins.
- Étape 3 : Élaboration des spécifications détaillées et conception de de l'architecture cible
 - Dossier d'architecture technique et fonctionnelle et de spécifications techniques détaillées
- Étape 4 : Réalisation des travaux d'installation et d'intégration.
 - Un dossier d'ingénierie complet détaillant l'installation, la configuration et le paramétrage de l'ensemble de la solution ITSM/ITAM y compris la documentation technique et fonctionnelle complète de la solution déployée.
 - Un document décrivant la structure des principales tables de la base de données, les index et relation entre elles
 - Un document décrivant les procédures d'exploitation et d'administration de la plateforme ;

- Étape 5 : Exécution des tests et recette de la plateforme
 - Un document de recette de la plateforme ;
- Étape 6 : Accompagnement à la mise en production de la solution
 - Rapport et guides d'assistance à la mise en production
- Étape 7 : formation et transfert de compétence
 - Plan de formation
 - Support de formation

Article 34: Formation et transfert de compétences

Une formation éditeur et un transfert de compétences couvrant les profils administrateurs et techniciens sont à prévoir par le titulaire en langue française, selon un programme préétabli en accord avec le maître d'ouvrage. Ils doivent permettre aux administrateurs d'être autonomes pour le maintien en service et la gestion de la solution et s'articuler principalement autour de l'administration, la configuration et la maintenance de premier niveau : maintenir la solution en bon état de marche et analyser les dysfonctionnements.

La formation technique doit couvrir les opérations quotidiennes à réaliser via la plateforme.

La formation devra être dispensée par un formateur certifié par l'éditeur de la solution proposée.

Article 35: Support Technique Editeur

Support Technique : Un support technique de l'éditeur de l'ensemble de la solution devra être inclus et disponible 8/5 par le biais d'un système informatique Helpdesk.

Le prestataire devra décrire les modalités de support (canaux, délais...)

Mises à jour : L'éditeur devra fournir des mises à jour régulières (correctives et évolutives) assurant le maintien en conditions opérationnelles de la solution.

Article 36: Maintenance

1. Maintenance curative

Le prestataire est tenu d'intervenir lors de la maintenance curative pour couvrir les opérations suivantes compte tenu des délais d'intervention mentionnés ci-dessous :

Niveau de sévérité	Traitement apporté	Délai
Situation de Gravité 1 : Désigne une situation d'urgence dans laquelle le Logiciel ne peut être utilisé ou connaît de graves défaillances.	Le prestataire de services assurera une réponse dans un délai maximal de 2h et tentera, dans la mesure du possible, de fournir dans un délai maximal de 4h une solution à l'incident	Quatre (4) heures ouvrées à compter de l'heure de réception de la demande d'intervention.

Chaque intervention de maintenance préventive fait l'objet d'un rapport d'intervention établi par le prestataire de services et validé par le maître d'ouvrage, où sont mentionnés :

- La date et l'heure d'intervention ;
- Le détail de l'intervention et les opérations effectuées.

3. Maintenance évolutive

Le prestataire de service est tenu de réaliser des prestations de maintenance évolutive, d'accompagnement, et de conseil des équipes de LPEE (à la demande) sur l'ensemble de la solution proposée.

Cet accompagnement inclus aussi des actions (Workshops, Webinaire, formations...).

Article 37: Renouvellement des licences

Le fournisseur de la solution doit activer les souscriptions et licences de la solution proposée à la date d'anniversaire.

Article 38: Définition des prix

Prix n°1 : La fourniture de la souscription annuelle au droit d'utilisation de la solution de gestion ITSM-ITAM et Active Directory, y compris le support

Ce prix rémunère la fourniture de la souscription annuelle au droit d'utilisation de la solution de gestion ITSM-ITAM et Active Directory, y compris le support et toute sujétion nécessaire pour effectuer la prestation de services, selon le cahier des prescriptions techniques du présent marché.

Prix rémunéré en unité.....(U)

Prix n°2 : l'accompagnement à la définition des processus de gestion ITIL ITSM-ITAM

Ce prix rémunère l'accompagnement à la définition des processus de gestion ITIL ITSM-ITAM, y compris toute sujétion nécessaire pour effectuer la prestation de services, selon le cahier des prescriptions techniques du présent marché.

Prix rémunéré au Forfait(F)

Prix n°3 : L'intégration et la mise en place de la solution

Ce prix rémunère l'intégration et la mise en place de la solution, y compris toute sujétion nécessaire pour effectuer la prestation de services, selon le cahier des prescriptions techniques du présent marché.

Prix rémunéré au Forfait(F)

Prix n°4 : La formation et transfert de compétences

Ce prix rémunère La formation et transfert de compétences, y compris toute sujétion nécessaire pour effectuer la prestation de services, selon le cahier des prescriptions techniques du présent marché.

Prix rémunéré au Forfait(F)



Prix n°5 : La maintenance curative

Ce prix rémunère la maintenance curative à la demande, y compris toute sujétion nécessaire pour effectuer la prestation de services, selon le cahier des prescriptions techniques du présent marché.

Prix rémunéré au Ticket(U)

Prix n°6 : La maintenance préventive

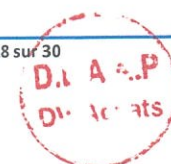
Ce prix rémunère la maintenance préventive à la demande, y compris toute sujétion nécessaire pour effectuer la prestation de services, selon le cahier des prescriptions techniques du présent marché

Prix rémunéré au Visite(Visite)

Prix n°7 : La maintenance évolutive

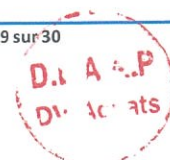
Ce prix rémunère la maintenance évolutive à la demande, y compris toute sujétion nécessaire pour effectuer la prestation de services, selon le cahier des prescriptions techniques du présent marché.

Prix rémunéré au Jour(Jour)



BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF

N° de prix	Désignations	Unité	Quantité	Prix unitaire HT en Dhs	Prix Total HT en Dhs
1	La fourniture de la souscription annuelle au droit d'utilisation de la solution de gestion ITSM-ITAM et Active Directory, y compris le support	U	1		
2	L'accompagnement à la définition des processus de gestion ITIL ITSM-ITAM	F	1		
3	L'intégration et la mise en place de la solution	F	1		
4	La formation et transfert de compétences	F	1		
5	La maintenance curative à la demande	U	24		
6	La maintenance préventive à la demande	Visite	6		
7	La maintenance évolutive à la demande	J	10		
MONTANT TOTAL HORS TAXE					
MONTANT DE LA TVA 20%					
MONTANT TOTAL TOUTES TAXES COMPRISES					



APPEL D'OFFRES OUVERT SUR OFFRES DE PRIX N° 06/2026

OBJET : MISE EN PLACE D'UNE PLATEFORME DE GESTION DES SERVICES ET ACTIFS INFORMATIQUES (ITSM/ITAM) ET GESTION ACTIVE DIRECTORY EN LOT UNIQUE

POUR UN MONTANT DE (*en chiffres et en lettres*) :

.....

Le Fournisseur	Le Maître d'ouvrage
Nom et qualité du signataire Lu et approuvé (<i>mention manuscrite</i>) Cachet et signature	DOSI N. BENHACHEM  
	DLAAP PRESENTE PAR : F. OUABGUI  VERIFIE PAR : H. SARJANE VALIDE PAR : A. ABOUFARISS 
	LA DIRECTION GENERALE DU LPEE  

