



LABORATOIRE PUBLIC D'ESSAIS ET D'ETUDES

DIRECTION DE LA LOGISTIQUE, DES ACHATS, DES APPROVISIONNEMENTS ET DE
LA GESTION DU PATRIMOINE

**CAHIER DE PRESCRIPTIONS SPECIALES
RELATIF A L'APPEL D'OFFRES OUVERT
SUR OFFRES DE PRIX N° 23/2021**

**Objet : Le renouvellement des licences, la maintenance et l'assistance des
produits SAGE FRP 1000 et des développements spécifiques**

En lot unique

Etabli en application de l'alinéa 1 paragraphe 1 de l'article 16 du règlement des achats du LPEE RA/980/001 du 01 Novembre 2014 fixant les conditions et les formes dans les quelles 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 : 25/08/2021 à 09 H 00



SOMMAIRE

Sommaire.....	2
Chapitre premier : 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.....	7
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	8
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	9
Article 12: Durée du marché	9
Article 13: Délai d'intervention	9
Article 14: Nature des prix.....	10
Article 15: Caractère des prix	10
Article 16: Cautionnement provisoire et cautionnement définitif.....	10
Article 17: Retenue de garantie.....	11
Article 18: Assurances – Responsabilité.....	11
Article 19: Propriété industrielle, commerciale ou intellectuelle	12
Article 20: Obligations de discrétion	12
Article 21: Délai de garantie	12
Article 22: Modalités de règlement.....	12
Article 23: Réceptions provisoires et définitive	13
Article 24: Pénalités pour retard	13



Article 25: Retenue à la source applicable aux titulaires étrangers non-résidents au Maroc	13
Article 26: Droits de timbre et d'enregistrement.....	14
Article 27: Lutte contre la fraude et la corruption	14
Article 28: Résiliation du marché	14
Article 29: Règlement des différends et litiges	14
Chapitre II : Cahier des prescriptions techniques.....	15
Article 30: Maintenance préventive et corrective	15
Article 31: Maintenance évolutive	18
Article 32: Définition des prix.....	18
Bordereau des prix – Détail estimatif	19
DERNIERE PAGE	20



Objet : Le renouvellement des licences, la maintenance et l'assistance des produits SAGE FRP 1000 et des développements spécifiques

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 Mustapha Fares**, 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. 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

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 SUIV



Article 1: Objet du marché

Le présent marché a pour objet la **Le renouvellement des licences, la maintenance et l'assistance des produits SAGE FRP 1000 et des développements spécifiques** pour le compte du Laboratoire Public d'Essais et d'Etudes (LPEE) en (1) 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 de la gestion administrative du présent marché.

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

Article 3: Consistance des prestations de services

Les prestations de services à réaliser au titre du présent marché font l'objet d'un (1) lot unique consistant à renouveler les licences des produits Sage FRP 1000 pour 25 utilisateurs et à assurer l'ensemble des prestations décrites dans le chapitre II du présent marché, notamment, l'assistance, la maintenance préventive et la maintenance curative des produits Sage FRP 1000 suivants :

Description de Produit	N° série
Sage 1000 base Oracle OPTION MONOBASE MULTI SOCIETES SAFE 1000 PLATE-FORME	3248457
Sage 1000 Développement Runtime N 2 ORA DEL	3248458
Sage FRP 1000 Comptabilité ORACLE	3248459
Sage 1000 ORACLE PILOTAGE BO – COMPTA + PROCESS	3248460
Sage 1000 Immobilisation ORACLE Nombre de biens 30 000	3248461
Sage 1000 Trésorerie ORACLE	3248462
Sage 1000 SUITE ORACLE DEL Communication bancaire Sage Moyens de paiement	3248463
Sage 1000 ORACLE Engagements pour OUTLOOK	3248464
Application pour la génération des fichiers XML de télédéclaration conformes aux normes de la DGI (Etats comptables et fiscaux, tableau des déductions de la TVA et toutes autres déclarations fiscales se rapportant à l'IS, TVA et IR)	--



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 ;
- d) La déclaration sur l'honneur ;
- e) 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/980/01) ;
- 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 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 22 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 **douze (12) 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'intervention

1- Pour la maintenance préventive, le prestataire de services devra intervenir régulièrement en raison d'une (1) visite par trimestre, selon un planning préétabli en commun accord entre le maître d'ouvrage et le prestataire de services. En cas de désaccord, le prestataire de services devra intervenir dans un délai ne dépassant pas quinze (15) jours à compter de la date de réception de la demande d'intervention.

2- Pour la maintenance curative, le prestataire de services devra intervenir après chaque réception de la demande d'intervention en prenant compte des délais suivants :

Niveau de criticité du problème nécessitant une intervention

Délais d'intervention

Problème bloquant : Impact critique sur l'activité entraînant un dysfonctionnement majeur.

- Le prestataire de services doit rappeler le maître d'ouvrage dans une (1) heure à compter de l'heure de la notification du problème.

- Le prestataire de services doit intervenir, sur les locaux du LPEE si nécessaire, dans un délai ne dépassant pas les deux (2) heures à compter de l'heure de la notification du problème.

Problème majeur : Impact significatif sur l'activité entraînant un dysfonctionnement gênant.

- Le prestataire de services doit rappeler le maître d'ouvrage dans un délai ne dépassant pas les quatre (4) heures à compter de l'heure de la notification du problème.

- Le prestataire de services doit intervenir, sur les locaux du LPEE si nécessaire, dans un délai ne dépassant pas les quatre

Niveau de criticité du problème nécessitant une intervention

Délais d'intervention

	(4) heures à compter de l'heure de la notification du problème.
Problème mineur: Aucun impact sur l'activité. Le problème n'entraîne aucun dysfonctionnement gênant.	- Le prestataire de services doit rappeler le maître d'ouvrage dans un délai ne dépassant pas les six (6) heures à compter de l'heure de la notification du problème. - Le prestataire de services doit intervenir, sur les locaux du LPEE si nécessaire, le jour ouvrable suivant à compter de l'heure de la notification du problème.

3- Le prestataire de services doit réparer la panne logicielle (hors panne matérielle) dans un délai de **trois (3) jours**. Ce délai court à compter de la date de la notification du problème.

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 du travail.

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 : **quatre mille dirhams (4 000,00)**.

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, fixé à quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de séance d'ouverture des plis ;
- Si un membre d'un groupement se désiste pendant la période de validité de son offre ;

- Si la déclaration sur l'honneur du soumissionnaire s'avère inexacte, par la production de faux renseignements ou pièces falsifiées ou autres ;
- Si le soumissionnaire ayant présenté l'offre la plus avantageuse ne produit pas, dans le délai prescrit, les pièces du dossier administratif ou ne répond pas à la demande de justification des prix excessifs ou anormalement bas ;
- Si le soumissionnaire n'accepte pas la correction du montant de son offre, en cas d'erreurs matérielles évidentes, conformément à l'article 39 du règlement des achats ;
- Si le soumissionnaire modifie son offre financière ;
- Si le titulaire refuse de signer le marché ;
- Si le titulaire ne réalise 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 des articles 38, 46 et 80 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 ;
- La perte ou la détérioration du matériel utilisé pour l'exécution du marché.

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 de règlement

Pour l'établissement des ordres de paiement, le prestataire de services est tenu de fournir au maître d'ouvrage une facture établie en trois (3) exemplaires, accompagnée d'une copie des rapports d'intervention, décrivant les prestations réalisées, le montant total à payer ainsi que tous les éléments nécessaires à la détermination de ce montant.

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

Seules sont réglées les prestations prescrites par le présent marché ayant fait l'objet d'un ordre de service notifié par le maître d'ouvrage.

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) selon les modalités suivantes :

- a) Maintenance préventive et corrective de SAGE FRP 1000 y/c les DUA pour 25 utilisateurs :
 - 80% : 30 jours à compter de la date de livraison des DUA conformément aux prescriptions de l'article 30 du présent marché.

- 20% : 30 jours à compter de la réception provisoire et définitive, conformément aux dispositions de l'article 33 du présent marché ;
- b) Maintenance évolutive :
- A 30 jours à compter de la date de réception de facture ;

Article 23: Réceptions provisoires 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 24: Pénalités pour retard

A défaut d'avoir réalisé les prestations de services (la maintenance préventive, la livraison des pièces de rechange et la réparation de la panne logicielle) dans les délais prescrits aux paragraphes 1 et 3 de 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.

A défaut d'avoir réalisé la maintenance curative dans les délais prescrits au paragraphe 2 de l'article 13 du présent marché, il sera appliqué au prestataire de services une pénalité par heure de retard **d'un pour mille (1‰)** du montant de la tranche considérée du marché modifiée ou complétée éventuellement par les avenants.

Ces pénalités seront appliquées 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 25: Retenue à la source applicable aux titulaires étrangers non-résidents au Maroc

Une retenue à la source au titre de l'impôt sur les sociétés ou de l'impôt sur le revenu, fixée au taux de dix pour cent (10 %), sera prélevée sur le montant hors taxe sur la valeur ajoutée des prestations de service réalisées au Maroc dans le cadre du présent marché par le prestataire de services étranger. Le LPEE lui remettra en contrepartie les reçus correspondants de versement au service des impôts marocains.

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.

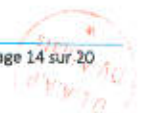
La résiliation du marché ne fera pas obstacle à la mise en œuvre de l'action civile ou pénale qui pourrait être intentée au prestataire de services en raison de ses fautes ou infractions.

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 de Casablanca.



Article 30: Maintenance préventive et corrective

Le prestataire de services s'engage à renouveler les licences des produits Sage FRP 1000 ci-dessous valables pour 25 utilisateurs pour une durée de douze (12) mois dans un délai ne dépassant pas dix (10) jours à compter de la date de l'ordre de service prescrivant le commencement de la réalisation des prestations du marché :

Description de Produit	N° série
Sage 1000 base Oracle OPTION MONOBASE MULTI SOCIETES SAFE 1000 PLATE-FORME	3248457
Sage 1000 Développement Runtime N 2 ORA DEL	3248458
Sage FRP 1000 Comptabilité ORACLE	3248459
Sage 1000 ORACLE PILOTAGE BO – COMPTA + PROCESS	3248460
Sage 1000 Immobilisation ORACLE Nombre de biens 30 000	3248461
Sage 1000 Trésorerie ORACLE	3248462
Sage 1000 SUITE ORACLE DEL Communication bancaire Sage Moyens de paiement	3248463
Sage 1000 ORACLE Engagements pour OUTLOOK	3248464
Application pour la génération des fichiers XML de télédéclaration conformes aux normes de la DGI (Etats comptables et fiscaux, tableau des déductions de la TVA et toutes autres déclarations fiscales se rapportant à l'IS, TVA et IR)	--

a) Maintenance préventive :

Durant cette période, le prestataire de services s'engage à :

- Informer le client de toutes les évolutions annoncées par l'éditeur du logiciel ;
- Support téléphonique : appel téléphonique au centre du prestataire ;
- L'installation des correctifs, patches, ainsi que les nouvelles versions majeures et mineures sont à la charge du prestataire dans le cadre des prestations de maintenance. Le client ne payera aucun prix supplémentaire pour ces nouvelles versions ;
- Recevoir les requêtes du client par téléphone, télécopie, ou courrier et essayer de les résoudre dans les délais spécifiés dans le paragraphe j) ;
- Mobiliser les ressources humaines et matérielles nécessaires à la résolution d'éventuelles erreurs, anomalie ou dysfonctionnement qui lui seront notifiés par le LPEE ;
- En cas de non-résolution du problème, proposer un moyen de contournement à la difficulté rencontrée ;
- Remonter les problèmes rencontrés par le client à l'éditeur SAGE ;
- Lorsqu'une nouvelle version est développée par l'éditeur, l'ancienne version est supportée par le prestataire de services ;

L'ensemble des interventions peut s'effectuer soit par téléphone, par mail ou par déplacement sur site.

b) Forfait assistance

Le client bénéficie dans le cadre de ce marché de **cinq (5) jours d'assistance** par an pour la réalisation au moins des missions suivantes :

- Maintenance curative sur site ;



- L'analyse des performances des bases de données ;
- Le contrôle du processus de sauvegarde et le test de restauration ;
- Installation de nouvelles version ou patchs ;
- Installation de nouvelles fonctionnalités ;
- Audit/Tuning applicatif et base de données ;
- Conseil et veille technologique dans une optique de mise à niveau ;
- Toute autre demande d'assistance formulée par le maître d'ouvrage.

c) Chef de projet :

Pour assurer les services indiqués ci-dessus, le prestataire de services désignera, en commun accord avec le maître d'ouvrage, un responsable de projet qualifié susceptible de répondre aux besoins de maintenance et constituant le seul point de contact du maître d'ouvrage vis à vis du prestataire de services sur le plan technique et aura pour rôle :

- Suivi du contrat et des incidents ;
- Garant de la qualité de service ;
- Délivrer les informations proactives en relation avec l'évolution des logiciels Sage FRP 1000 :
 - Annonce de la mise en disponibilité de nouvelles versions des logiciels Sage FRP 1000 ;
 - Notification de la fin de support de versions ou de produits ;
 - Annonce de la disponibilité des patchs correcteurs.

d) Nouvelles versions et mises à jour

Les prestations de maintenance comprennent la fourniture par le prestataire de services au maître d'ouvrage de nouvelles versions et/ou mises à jour des produits et de la documentation qu'il aura développés.

Le prestataire de services s'engage, dans la cadre du forfait assistance prévue dans le présent cahier des charges, à assurer la planification, le suivi et l'installation des mises à jour techniques déterminés par l'éditeur comme étant nécessaire à l'amélioration de la disponibilité et des performances des solutions Sage FRP 1000.

e) Service télématique et téléphonique

Le prestataire de services fournira au maître d'ouvrage le support technique nécessaire à la compréhension et à la résolution des anomalies et/ou défauts des produits par le biais d'un service hotline, moyennant la saisie du nom du client et du mot de passe attribué par le prestataire de services, ou par le biais du service téléphonique dont le numéro sera indiqué par le prestataire de services.

Le service de support et de maintenance sera assuré pendant les horaires en vigueur du maître d'ouvrage (8h00 – 16h30) et (9h00 – 15h30) pendant le mois de ramadan.

f) Modalités d'exécution

Dans tous les cas, les réponses aux questions posées seront fournies dans les délais spécifiés au niveau du tableau des SLA au paragraphe **g)** du présent article. Le prestataire de services est tenu, après chaque incident traité, de noter les circonstances de la survenance de l'anomalie qui aurait pu précéder sa survenance.

Le service de maintenance englobe l'assistance et le diagnostic lorsque l'origine d'un dysfonctionnement du système, matériel ou logiciel, n'est pas clairement déterminée.

Le prestataire de services doit mettre à la disposition du maître d'ouvrage un centre d'appel ou un interlocuteur unique pour assurer la coordination.

Après chaque intervention, une fiche d'intervention comprenant les références, la nature de la panne et le détail de la résolution devra être établie et livrée au maître d'ouvrage.

g) Délai d'intervention

Les prestations de maintenance et d'assistance objet du présent marché seront réalisées par le prestataire de services à l'adresse suivante :

LPEE
25, Rue d'Azilal 20000 -CASABLANCA

Tout incident ou arrêt affectant la bonne marche de la prestation sera consigné dans un cahier d'entretien co-signé.

Le prestataire de services s'engage à répondre à toute demande du maître d'ouvrage concernant la maintenance, l'assistance et le conseil dans les temps spécifiés dans le tableau ci-dessous.

Les délais ci-dessous sont comptés de l'heure de la notification de l'incident.

Tableau des SLA

Niveau de sévérité	Traitement apporté	Délai de résolution
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 fournira une réponse dans les délais prévus et tentera, dans la mesure du possible, de fournir une solution à l'incident sous forme d'une solution de contournement ou d'une correction d'urgence du matériel ou du logiciel, le classement de gravité sera rétrogradé en Situation de Gravité 2.	Deux (2) heures à compter de l'heure de réception de la notification du maître d'ouvrage
Situation de Gravité 2 : désigne une situation dans laquelle une fonction essentielle du logiciel est inopérante, ayant comme résultat une perte de fonctionnalité ou une dégradation de sa performance, mais pour laquelle une	Le prestataire de services fournira une réponse dans les délais prévus et tentera, dans la mesure du possible, de fournir une solution à l'incident sous forme d'une solution de contournement ou d'une correction d'urgence du matériel ou du	Huit (4) heures à compter de l'heure de réception de la notification du maître d'ouvrage.

solution provisoire de contournement logiciel, le classement de gravité sera est disponible. rétrogradé en Situation de Gravité 3.

Situation de Gravité 3 : désigne une situation relative à un problème mineur du Logiciel concerné, n'ayant qu'un impact faible ou non significatif sur les systèmes informatiques du maître d'ouvrage. Le prestataire de services déploiera les efforts commercialement raisonnables pour corriger une Situation de Gravité 3. Vingt Quatre (24) heures à compter de l'heure de réception de la notification du maître d'ouvrage.

Article 31: Maintenance évolutive

Le prestataire fournit au maître d'ouvrage, sur demande de ce dernier, les prestations en cas d'ajout de paramétrage pour étendre la couverture fonctionnelle des différents modules composant la solution mise en place et également pour interfaçage avec les autres applications du LPEE ou le paramétrage de nouvelles fonctionnalités récentes proposées par l'éditeur SAGE ou ajoutées à la suite d'un changement de réglementation (télédéclaration fiscales, ...). Le délai de réalisation sera précisé sur chaque nouvelle demande de prestation.

Article 32: Définition des prix

Prix n°1.1 : Maintenance préventive et corrective de SAGE FRP 1000 y/c les DUA pour 25 utilisateurs

Ce prix rémunère la maintenance préventive et corrective de SAGE FRP 1000 y/c les DUA pour 25 utilisateurs, y compris les frais de la main d'œuvre, de transport et de toutes sujétions nécessaires pour la prestation de services, selon les spécifications techniques de l'article 30 du présent marché.

Prix rémunéré au forfait annuel.....F

Prix n°1.2 : Maintenance évolutive de SAGE FRP 1000

Ce prix rémunère la maintenance évolutive de SAGE FRP 1000, y compris les frais de la main d'œuvre, de transport et de toutes sujétions nécessaires pour la prestation de services, selon les spécifications techniques de l'article 31 du présent marché.

Prix rémunéré par jour/homme.....J/H

BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF

N° de prix	Désignation	Unité	Quantité	Prix Unitaire en DH/HT	Prix total en DH/HT
1.1	Maintenance préventive et corrective de SAGE FRP 1000 y/c les DUA pour 25 utilisateurs	F	1		
1.2	Maintenance évolutive	J/H	30		
	MONTANT TOTAL HT				
	TVA (20%)				
	MONTANT TOTAL TTC				

Fait à, le

(Signature et cachet du prestataire de services)



DERNIERE PAGE


OBJET : LE RENOUELEMENT DES LICENCES, LA MAINTENANCE ET L'ASSISTANCE DES PRODUITS SAGE FRP 1000 ET DES DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES

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

.....

.....

PRESENTE PAR : EL BAGHDADI OUM KELTOUM *OK*

Le Prestataire de services	Le Maître d'ouvrage
Nom et qualité du signataire Lu et approuvé (mention manuscrite) Cachet et signature	<p>DLAAP <i>OK</i></p> <p>I. DEKKAK</p> 
	<p>DOSI</p> <p>K. BENJELLOUN <i>OK</i></p> 