

المملكة المغربية
+ⵝⵍⵎⵎⵓⵔⵉⵢⵓⵏⵉ
ROYAUME DU MAROC



المجلس الأعلى للتربية والتكوين والبحث العلمي
ⵏⵓⵎⵎⵓⵔⵉⵢⵓⵏⵉ ⵏ ⵉⵔⵓⵎⵓⵏⵉ ⵏ ⵉⵔⵓⵎⵓⵏⵉ ⵏ ⵉⵔⵓⵎⵓⵏⵉ
Conseil Supérieur de l'Education, de la Formation et de la Recherche Scientifique

CONTRAT DE MAINTENANCE N°...../2018

**CONCERNANT LES PRESTATIONS DE MAINTENANCE DE LA
PLATEFORME DE SECURITE ET DE LA MESSAGERIE DU CONSEIL
SUPERIEUR DE L'EDUCATION, DE LA FORMATION ET DE LA
RECHERCHE SCIENTIFIQUE.**

OBJET

**DE L'APPEL D'OFFRES OUVERT SUR OFFRES DE PRIX
(SEANCE PUBLIQUE)**

N° 04/CSEFRS/2018

POUR

**LE RENOUVELLEMENT ET L'EXTENSION
DE LA PLATEFORME DE SECURITE ET DE LA MESSAGERIE
AINSI QUE LES PRESTATIONS DE MAINTENANCE Y AFFERENTES
POUR LE COMPTE DU CONSEIL SUPERIEUR DE L'EDUCATION,
DE LA FORMATION ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE,**

- LOT UNIQUE -



Vu :

- Vu la loi N° 105-12 relative au Conseil Supérieur de l'Éducation, de la Formation et de la Recherche Scientifique promulguée par le dahir n° 1-14-100 du 16 rejev 1435 (16 Mai 2014) ;
- Vu le Règlement portant organisation financière et comptable du Conseil Supérieur de l'Éducation, de la Formation et de la Recherche Scientifique, adopté par l'Assemblée Générale du Conseil lors de la session du 22 décembre 2014 ;
- Vu le règlement des achats du Conseil Supérieur de l'Éducation, Formation et de la Recherche Scientifique objet de la décision N°1/FC/2015 en date du 15 janvier 2015 ;
- Vu l'appel d'offres N° 04/CSEFRS/2018 relatif au renouvellement et l'extension de la plateforme de sécurité et de la messagerie ainsi que les prestations de maintenance y afférentes pour le compte du conseil supérieur de l'éducation, de la formation et de la recherche scientifique, - lot unique -

IL EST CONCLU UN CONTRAT

ENTRE

Le **Conseil Supérieur de l'Éducation, de la Formation et de la Recherche Scientifique**, Sis à Angle Avenue Allal El Fassi & Avenue El Milia, représenté par son Président, désigné ci-après «**le Conseil**» ou «**CSEFRS**»

D'une part.

ET

La Société, Ayant son siège à :, Affiliée à la CNSS sous le n°, Inscrite au registre de commerce de Rabat sous le n°, Identification fiscale n°, Patente n°, Titulaire du compte bancaire n°, ouvert à la banque

Représentée par Monsieur, agissant au nom et pour le compte de ladite société, désigné ci-après par « **le Contractant** » ou « **le prestataire** ».

D'autre part.

IL A ETE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIT :

ARTICLE 1: OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet les prestations de maintenance de la plateforme de sécurité et de la messagerie du Conseil Supérieur de l'Éducation, de la formation et de la Recherche Scientifique, objet de l'appel d'offres ouvert N° 04/CSEFRS/2018.

ARTICLE 2: CONSISTANCE DES PRESTATIONS

Les prestations objet du présent contrat consistent en la réalisation de :

- Maintenance corrective ;
- Maintenance préventive ;
- Support logiciel et assistance technique

ARTICLE 3: DESCRIPTION DES PRESTATIONS

La plateforme de sécurité et de la messagerie objet de la prestation de maintenance et de support de logiciel est composée de :



Description
<ul style="list-style-type: none"> • 1 Certificat SSL : *.csefrs.ma
<ul style="list-style-type: none"> • 1 Licence annuelle CPanel pour la plateforme web.
<ul style="list-style-type: none"> • Support annuel de messagerie Zimbra pour 250 utilisateurs
<ul style="list-style-type: none"> • 2 licences de : Appliance Firewall Cyberoam CR 50iNG : <ul style="list-style-type: none"> ○ C16213447561 ○ C16615235106
<ul style="list-style-type: none"> • 150 licences Kaspersky Endpoint Security for Business - Advanced

ARTICLE 4: DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE

1- Maintenance corrective

1.1 Maintenance sur site

La maintenance corrective comprend les services suivants :

- ✓ La correction des anomalies détectées par l'équipe PSI (Pôle Système d'Information) du CSEFRS pendant l'exploitation du logiciel :

Lorsque l'équipe PSI (Pôle Système d'Information) du CSEFRS détecte une anomalie de fonctionnement des logiciels fournis, ou lorsqu'après application des consignes d'utilisation contenues dans la documentation technique, le logiciel ne réagit pas de la manière attendue, elle en informe le prestataire par un relevé d'incident. Le prestataire intervient alors pour :

- ✓ Diagnostiquer l'anomalie ;
- ✓ Si le diagnostic conclut que l'anomalie est due à la version en cours du logiciel, le prestataire se doit de définir et mettre en œuvre, pour l'anomalie détectée :
 - ❖ Soit un procédé de rectification ;
 - ❖ Soit des procédés de correction temporaire ou des solutions d'urgence de contournement lorsque la rectification définitive exige des délais longs de mise en œuvre qui risquent de gêner l'exploitation ;
 - ❖ Soit un procédé de neutralisation permettant d'éliminer les conséquences de l'anomalie détectée.
- ✓ Si une anomalie est due à une erreur de la documentation, le prestataire se doit de corriger et de mettre à jour cette documentation.

Si le logiciel est inutilisable, le prestataire prend toutes les mesures qui sont à sa disposition dans le but de résoudre sur place l'anomalie en rectifiant l'erreur ou en mettant en œuvre une solution de contournement.

1.2 Correction des anomalies détectées :

Lorsque le prestataire est informé de l'existence d'une anomalie de fonctionnement du logiciel sur des systèmes similaires à ceux installés au CSEFRS, il en informe ce dernier et met en œuvre, à titre préventif, les solutions définitives ou provisoires.

1.3 Support à distance

Le prestataire devra fournir un support à distance au CSEFRS par téléphone, télécopie ou courrier électronique. Ce support couvrira les informations relatives à l'utilisation, la configuration et le dépannage des solutions installées. Le prestataire est appelé à présenter dans son offre les modalités et les conditions de cette prestation.

2- Maintenance préventive

Elle comprend :



- Analyse des vulnérabilités techniques des différentes solutions de la plateforme (Règles Firewalls, Filtrage URL, filtrage antivirus, Proxy ...) et application des correctifs ;
- Vérification du respect de toutes les mesures de sécurité des équipements de la plateforme tels que les Firewalls (accès web, ssh, port d'administration...) ;
- Analyse et diagnostic des fichiers de journalisation et de l'ensemble des fichiers de paramétrage et de configuration de la plateforme ;
- Vérifier les sauvegardes de toutes les composantes de la plateforme (Firewall, serveurs, applicatifs, ...)
- Tuning trimestriel du système permettant une meilleure optimisation de l'utilisation de l'espace disque, de la structure des systèmes de fichiers, du niveau de performance et de disponibilité des ressources système (CPUs, mémoires, contrôleurs, etc.) et la production d'un rapport détaillé relatant les recommandations jugées nécessaires ;
- Mise en œuvre de recommandations techniques en concertation avec l'équipe PSI (Pôle Système d'Information) du Conseil pour améliorer la politique de sécurité du Pont d'Accès à Internet sur la base d'un planning fixé d'un commun accord.

L'entretien préventif sera exécuté par le prestataire selon le jour et l'horaire convenu d'un commun accord à raison d'une 1 journée au minimum par trimestre, il sera sanctionné par un rapport d'exécution détaillant les actions réalisées, les constats de dysfonctionnement éventuels ainsi que le détail des problèmes résolus. Toutefois la durée de cette intervention pourra être portée, sans facturation supplémentaire, à plus d'une journée dans le cas d'opérations spéciales telles que la mise à niveau technique du logiciel et des opérations correctives programmables sur incident.

3- Support Logiciel et Assistance Technique

Le support logiciel consiste en :

- La livraison et l'installation des nouvelles versions, mineures et majeures, des logiciels et l'assistance technique à leur mise en exploitation ;
- La prise en charge des contrats d'abonnement et de support avec les prestataires appropriés permettant de mettre à la disposition du Conseil :
 - Toutes les mises à jour des bases de données en matière de :
 - Filtrage URL et de contenu ;
 - Solution Antivirale Interne Kaspersky.
 - Et abonnement :
 - Support Zimbra Professional Edition.
 - Certificat SSL.
- L'accès aux services de la Hot Line et aux bases de connaissances détenues par le prestataire ou l'éditeur ;
- Bénéficier de toutes les documentations techniques à jour, imprimées ou sur support électronique, conformes à la nouvelle version des logiciels.

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

N.B : Pour les produits qui ne seront plus maintenus par le constructeur ou l'éditeur pendant la période contractuelle de maintenance, le prestataire est invité à proposer des solutions de remplacement du même niveau technologique ou supérieur et du même constructeur ou éditeur et de présenter également les justificatifs de ce changement ainsi que les caractéristiques techniques de la solution de remplacement proposée.

ARTICLE 5: RAPPORTS ET DELAIS DES INTERVENTIONS

1- Rapports des interventions

Il est à signaler que toute intervention du prestataire, maintenance préventive, corrective ou de



support, fera l'objet d'un rapport d'exécution signé conjointement par son représentant et le représentant du Conseil.

A la fin de chaque trimestre, le prestataire doit établir un rapport récapitulant l'ensemble des interventions - maintenance préventive et corrective - et statistiques portant sur les opérations de réparation effectuées. Ce rapport doit être daté et conjointement signé par le responsable maintenance du prestataire et par le représentant du Conseil. Ce rapport servira comme pièce justificative pour la facturation des prestations de maintenance.

2- Rapports d'audit de sécurité

Chaque semestre, le prestataire fournira au Conseil un rapport d'audit de sécurité de la plateforme Internet comportant :

- Analyse de l'infrastructure et de la configuration réseau Internet (Serveurs, Firewall, Routeurs) et sa sécurité.
- Réaliser des tests intrusifs sur les serveurs publics.
- Etablir une liste des vulnérabilités et risques de sécurité présents au sein l'infrastructure réseau Internet.
- Définir un ensemble de recommandations pragmatiques visant à gérer et améliorer la sécurité du réseau Internet du Conseil.
- Etablir un plan d'action présentant de façon claire et précise l'ordonnancement de la mise en œuvre des différentes préconisations en fonction de leur criticité.
- Appliquer les recommandations suite aux audits de sécurité interne ou externe, dans des délais compatibles aux délais d'intervention.
- En cas d'audit réalisé par les services propres de l'Administration et après validation, le prestataire veillera à appliquer les recommandations de l'audit dans des délais compatibles aux délais d'intervention.

3- Délais, modalités et disponibilité du service

Le prestataire s'engage à intervenir dans un délai moyen de quatre (4) heures ouvrables suite à une demande d'intervention authentifiée par fax, téléphone ou par email.

Dans le cas d'un support à distance, le prestataire devra répondre dans un délai d'une (1) heure à la réception de la déclaration de l'incident.

Le prestataire fournira un ticket d'incident et informera le CSEFRS sur la gestion de la méthodologie d'attribution de priorité et de remontée des problèmes.

La durée maximale de prise en charge de l'action objet de la demande d'intervention ne devra pas dépasser deux (2) jours ouvrables en cas d'anomalie bloquante et quatre (4) jours ouvrables en cas d'anomalie non bloquante. Au-delà de ce délai, le prestataire devra assurer le remplacement de l'équipement en panne pour une période provisoire ne dépassant pas 21 jours calendaires.

Les prestations de maintenance sont effectuées les jours ouvrables, du lundi au vendredi, dans une période de huit (8) heures consécutives et prise entre 8 h 30 min et 16 h 30 min.

En cas de risque de dépassement du temps de résolution, le prestataire devra immédiatement notifier le Conseil et lui faire part des mesures qu'elle a l'intention de prendre pour y remédier.

Le calcul du temps de résolution ne s'applique qu'à un défaut qui a trait à l'équipement faisant l'objet de la maintenance et non aux raisons ci-après :

- Défaut de câblage interne du Conseil ;
- Défaut de ligne Télécoms du Conseil ;
- Défaut d'alimentation du Site en énergie ;
- Cas de force majeure.



ARTICLE 6: DUREE ET VALIDITE DU CONTRAT

Le présent contrat ne sera valable, définitif et exécutoire qu'après sa signature par les deux parties contractantes et son approbation par le Conseil.

Le présent contrat est conclu pour une durée d'une (1) année et se renouvellera d'année en année par tacite reconduction, sans dépasser les trois ans.

La non reconduction du contrat de maintenance est prise à l'initiative de l'une des 02 parties moyennant un préavis de deux (02) mois.

ARTICLE 7: PENALITES DE RETARD

A défaut de respect des délais prévus par le présent contrat, il est prévu une pénalité de un pour mille (1‰) par jour de retard du montant total des prestations réalisées. Toutefois, le montant de cette pénalité n'excédera pas huit pour cent (8%) du montant initial des prestations commandées.

ARTICLE 8: ENGAGEMENT DU TITULAIRE

Le contractant s'engage à réaliser les prestations telles que définies au niveau des articles 2, 3,4 et 5 du présent contrat.

Le contractant ne pourra, en aucun cas, formuler de réclamations fondées sur une connaissance insuffisante des conditions d'exécution des prestations, ni demander une augmentation des prix sur ce fondement.

Le contractant s'engage à tenir informé le Conseil de tout événement ou circonstance de nature à remettre en cause les délais assignés à la réalisation des prestations du contrat, en vue de permettre le déclenchement d'actions correctives.

ARTICLE 9: CONTENU ET REVISION DES PRIX

Le contrat s'entend à prix unitaires et selon les prestations réellement réalisées.

Les prix doivent impérativement tenir compte de toutes prestations, suggestions et frais divers dont la liste non limitative comprend en particulier :

- Les frais généraux, faux frais, impôts et taxes divers et bénéfices ;
- Les frais de transport, de services et de matériel.

Aucune réclamation ne sera recevable au sujet des prix, qui sont fermes et non révisables durant toute la durée du contrat.

Ces prix considérés doivent tenir compte de l'ensemble des prestations auxquelles ils s'appliquent, non seulement telles que ces dernières sont définies dans le présent contrat, mais encore telles qu'elles seront réellement exécutées pour aboutir à la réalisation parfaite des prestations par le Contractant.

ARTICLE 10: RECEPTION DES PRESTATIONS

Si les prestations objet du présent contrat ont été exécutées conformément au descriptif technique ci-dessus, le Conseil procédera à la :

1- Réception partielle :

A la fin de chaque semestre, un procès-verbal de réception partielle des prestations sera dressé et signé par un comité de suivi désigné à cet effet.

2- Réception définitive :

A l'expiration de la durée totale du présent contrat, et après la réception partielle des prestations



du dernier semestre, le Conseil procédera à la réception définitive des prestations, en signant, conjointement avec le prestataire, un procès-verbal de réception définitive.

ARTICLE 11: MODALITES DE REGLEMENT

Il sera procédé au règlement des prestations de la façon suivante :

1. Le paiement sera effectué semestriellement à terme échu, correspondant aux prestations réellement exécutées par le prestataire au vu du procès-verbal de réception partielle semestrielle.
2. La redevance due pour une fraction d'un mois est décomptée au prorata temporis sur une base mensuelle de trente (30) jours.
3. Les représentants du Conseil procéderont régulièrement, à l'évaluation des prestations réellement exécutées par le prestataire.
4. Le maître d'ouvrage se libérera des sommes dues par lui en faisant virement au compte postal, bancaire ou au trésor ouvert au nom du prestataire.

Le prestataire devra produire à cet effet une facture semestrielle en quatre (04) exemplaires arrêtées en toutes lettres et comportant sa signature, son cachet et son numéro de compte bancaire R.I.B.

Le paiement de ces factures tient compte du montant éventuel des pénalités appliquées conformément à l'article 7 du présent contrat.

ARTICLE 12: CONFIDENTIALITE

Le contractant reconnaît que l'exécution des prestations objet du présent contrat lui donnera accès à des informations confidentielles du Conseil et que leur divulgation à des tiers aurait des conséquences graves pour le Conseil.

Le contractant s'engage de ce fait à considérer comme strictement confidentielles toutes les informations de quelque nature qu'elle soit, relatives au Conseil qu'il aura recueilli directement ou indirectement à l'occasion de l'exécution du présent contrat.

Il en est de même du contenu des fichiers, informations et documents du Conseil mis à la disposition du Contractant.

Cette obligation s'étend à tous les renseignements, actes et enregistrement de quelque nature que ce soit, communiqués par le Conseil au Contractant ou réalisés par le Contractant au profit du Conseil et ses préposés dans le déroulement du présent contrat.

ARTICLE 13: ASSURANCES CONTRE LES RISQUES

Le contractant doit souscrire une assurance qui couvrira les risques inhérents à l'exécution du présent contrat et se rapportant :

- aux accidents de travail pouvant survenir au personnel du contractant ;
- à la responsabilité civile incombant au contractant et au Conseil.

ARTICLE 14: MODIFICATION - AVENANT

Toutes modifications des termes et conditions du présent contrat feront l'objet d'un avenant écrit, et ce, conformément à la réglementation en vigueur.

ARTICLE 15: RESILIATION DU CONTRAT

Chacune des parties contractantes se réserve le droit de résilier le présent contrat, sous réserve du respect d'un délai de préavis de deux (2) mois.



La résiliation sera notifiée par lettre recommandée avec accusé réception.

ARTICLE 16: CAS DE LITIGE

Les parties contractantes s'efforceront de régler à l'amiable toutes les difficultés qui pourraient, à l'occasion, surgir dans l'interprétation ou l'exécution du présent contrat.

Les litiges ou contestations liés au présent Contrat que les parties ne pourraient régler à l'amiable seront portés devant les tribunaux, conformément à la législation en vigueur au Maroc.

ARTICLE 17: BORDEREAU DES PRIX - DETAIL ESTIMATIF

N° Prix	Désignation	Unité de mesure	Quantité	Redevance mensuelle HT	Redevance Semestrielle HT	Redevance Annuelle HT
01	Maintenance de la plateforme de sécurité et de la messagerie	Mois	12			
Prix total Hors TVA						
Taux TVA (20%)						
Prix Total TTC						

ARRETE LE PRESENT BORDEREAU DES PRIX POUR LA REDEVANCE DE LA MAINTENANCE ANNUELLE PORTANT DETAIL ESTIMATIF A LA SOMME DE DIRHAMS TOUTES TAXES COMPRISES.





CONTRAT DE MAINTENANCE N°...../2018
CONCERNANT LES PRESTATIONS DE MAINTENANCE DE LA PLATEFORME DE
SECURITE ET DE LA MESSAGERIE DU CONSEIL SUPERIEUR DE L'EDUCATION, DE LA
FORMATION ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE.

OBJET DE L'APPEL D'OFFRES OUVERT SUR OFFRES DE PRIX (SEANCE PUBLIQUE)
N° 04/CSEFRS/2018

POUR LE RENOUVELLEMENT ET L'EXTENSION DE LA PLATEFORME DE SECURITE ET
DE LA MESSAGERIE AINSI QUE LES PRESTATIONS DE MAINTENANCE Y AFFERENTES
POUR LE COMPTE DU CONSEIL SUPERIEUR DE L'EDUCATION, DE LA FORMATION ET
DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE - LOT UNIQUE -

Fait à Rabat, en double exemplaire Original, le :

<u>PRESENTE PAR</u> Abdellatif ATMANI Directeur du pôle Systèmes d'Information 	<u>VERIFIE PAR</u> KHADDOUJ BENJELLOUN  Dirigeant du Pôle Ressources
<u>VALIDE PAR</u>	<u>LU ET ACCEPTE</u> <u>PAR LA SOCIETE</u>
<u>SIGNE ET APPROUVE PAR</u>	