

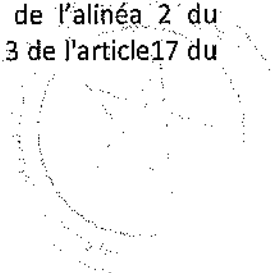


المجلس الأعلى للتربية والتكوين والبحث العلمي
Conseil Supérieur de l'Éducation, de la Formation et de la Recherche Scientifique

CAHIER DES PRESCRIPTION SPECIALES
RELATIF A L'APPEL D'OFFRES OUVERT SUR OFFRES DE PRIX
(SEANCE PUBLIQUE)
N°02/CSEFRS/2020

CONCERNANT
L'ENTRETIEN ET LA MAINTENANCE COMPLETE (PIECES ET MAIN
D'ŒUVRE) DE LA PLATEFORME DE TELEPHONIE SUR IP DE MARQUE
ALCATEL-LUCENT INSTALLEE DANS LES LOCAUX DU CONSEIL SUPERIEUR
DE L'ÉDUCATION, DE LA FORMATION ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE.
- LOT UNIQUE -

En application des dispositions de l'article 1 du règlement des achats du Conseil Supérieur de l'Éducation, de la Formation et de la Recherche Scientifique, et des dispositions de l'article 7, de l'alinéa 2 du paragraphe 1 de l'article 16, du paragraphe 1 de l'article 17 et de l'alinéa 3 du paragraphe 3 de l'article 17 du Décret n° 2-12-349 du 8 jourmada I 1434 (20 mars 2013) relatif aux marchés publics.



Sommaire

CHAPITRE I : CLAUSES ADMINISTRATIVES ET FINANCIERES.....	4
ARTICLE 1: OBJET DE L'APPEL D'OFFRES	4
ARTICLE 2: LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS	4
ARTICLE 3: CONSISTANCE DES PRESTATIONS	4
ARTICLE 4: DOCUMENTS CONSTITUTIFS DU MARCHE	4
ARTICLE 5: REFERENCE AUX TEXTES GENEREAUX ET SPECIAUX APPLICABLES AU MARCHE	4
ARTICLE 6: VALIDITE ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION DU MARCHE	5
ARTICLE 7: DELAI D'EXECUTION	5
ARTICLE 8: MONTANT DU MARCHE.....	5
ARTICLE 9: CAUTIONNEMENT PROVISoire, CAUTIONNEMENT DÉFINITIF ET RETENUE DE GARANTIE	5
ARTICLE 10: DOMICILE DU TITULAIRE.....	6
ARTICLE 11: RÉVISION DES PRIX.....	6
ARTICLE 12: DÉROGATION AU CCAG-EMO	6
ARTICLE 13: CONDITIONS DE RECEPTION DES PRESTATIONS	6
ARTICLE 14: NATURE DES PRIX.....	6
ARTICLE 15: MODALITES DE REGLEMENT	6
ARTICLE 16: PENALITES POUR RETARD	7
ARTICLE 17: RÉSILIATION	7
ARTICLE 18: NANTISSEMENT.....	7
ARTICLE 19: LITIGES OU CONTESTATIONS.....	7
ARTICLE 20: ASSURANCES CONTRE LES RISQUES	7
ARTICLE 21: DROITS DE TIMBRES ET D'ENREGISTREMENT.....	7
ARTICLE 22: SOUS-TRAITANCE	8
ARTICLE 23: LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION	8
ARTICLE 24: RESPONSABILITE DU CONSEIL	8
CHAPITRE II : CLAUSES PARTICULIERES ET PRESCRIPTION TECHNIQUES	9
ARTICLE 25: CONSISTANCE DES PRESTATIONS	9
ARTICLE 26: RESSOURCES HUMAINES AFFECTEES A LA REALISATION DES PRESTATIONS.....	11
ARTICLE 27: BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF	12

**APPEL D'OFFRES OUVERT SUR OFFRES DE PRIX
02/CSEFRS/2020**

Appel d'offres ouvert sur offres des prix en application des dispositions de l'article 1 du règlement des achats du Conseil Supérieur de l'Éducation, de la Formation et de la Recherche Scientifique, et des dispositions de l'article 7, de l'alinéa 2 du paragraphe 1 de l'article 16, du paragraphe 1 de l'article 17 et de l'alinéa 3 du paragraphe 3 de l'article 17 du Décret n° 2-12-349 du 8 Joumada I 1434 (20 mars 2013) relatif aux marchés publics.

ENTRE LES SOUSSIGNÉS

Le Conseil Supérieur de l'Éducation, de la Formation et de la Recherche Scientifique, représenté par son **Président**, désigné ci-après par « **Maître d'ouvrage** » ou « **Conseil** ».

D'UNE PART

ET

Monsieur, Qualité..... ;

Agissant en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés au nom et pour le compte de :

Inscrit au registre de commerce de sous le N° :

Inscrit au rôle de la patente de Sous N° :

Identification fiscale sous le N° :

Affilié à la CNSS sous le N° :

Titulaire du compte bancaire N° : Ouvert à la banque

Agence

Faisant élection de domicile à :

Désigné ci-après par « **Le Prestataire** » ou « **Titulaire** »

D'AUTRE PART

IL A ÉTÉ ARRÊTÉ ET CONVENU CE QUI SUIT

CHAPITRE I : CLAUSES ADMINISTRATIVES ET FINANCIERES

ARTICLE 1: OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent appel d'offres ouvert a pour objet la conclusion d'un marché reconductible relatif à l'entretien et la maintenance complète (pièces et main d'œuvre) de la plateforme de téléphonie sur IP de marque ALCATEL-LUCENT installée dans les locaux du Conseil Supérieur de l'Education, de la Formation et de la Recherche scientifique.

ARTICLE 2: LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le siège du Conseil Supérieur de l'Éducation, de la Formation et de la Recherche Scientifique, sis à angle Avenue Allal El Fassi et Avenu Al Melia, Hay Ryad, Madinat Al Irfane, Rabat.

ARTICLE 3: CONSISTANCE DES PRESTATIONS

Les prestations objet du présent marché reconductible consistent à :

1. La maintenance préventive de la plateforme de téléphonie sur IP du Conseil ;
2. La maintenance curative de la plateforme de téléphonie sur IP du Conseil.

Ces prestations sont détaillées au chapitre 2 ci-dessous.

ARTICLE 4: DOCUMENTS CONSTITUTIFS DU MARCHÉ

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

1. L'acte d'engagement ;
2. Le présent cahier des prescriptions spéciales ;
3. Le bordereau des prix - Détail estimatif ;
4. Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de services (C.C.A.G.EMO) portant sur les prestations d'études et de maîtrise d'œuvre passés pour le compte de l'Etat, approuvé par le décret N° 2-01-2332 du 22 rabii I 1423 (4 juin 2002).

En cas de discordance ou de contradiction entre les documents constitutifs du marché, autres que celles se rapportant à l'offre financière tel que décrit par le décret N° 2-12-349 du 08 jourmada I 1434 (20 mars 2013) relatif aux marchés publics, ceux-ci prévalent dans l'ordre où ils sont énumérés ci-dessus.

ARTICLE 5: REFERENCE AUX TEXTES GENEREAUX ET SPECIAUX APPLICABLES AU MARCHÉ

Le titulaire du marché reconductible est soumis aux dispositions des textes suivants :

1. Le règlement des achats du Conseil Supérieur de l'Education, de la Formation et de la Recherche Scientifique.
2. Le décret n° 2-12-349 du 08 jourmada I 1434 (20 mars 2013) relatif aux marchés publics ;
3. Le Cahier des Clauses Administratives Générales (CCAG-EMO) applicables aux marchés de service portant sur les prestations d'études et de maîtrise d'œuvre passés pour le compte de l'Etat, approuvé par le Décret N° 2-01-2332 du 22 Rabii 1423 (4 Juin 2002) (Publié au BO n° 5010 du 6 Juin 2002).
4. Décret Royal 330-66 du 10 Moharrem 1387 (21 avril 1967) portant règlement général de comptabilité publique, modifié par le Dahir portant le N°1.76.629 du 9/10/77 et par le Décret N°2.79.512 du 12 Mai 1980 ;
5. Le décret N°2-16-344 du 14 Chaoual 1437 (22 Juillet 2016) fixant les délais de paiement et les intérêts moratoires relatifs aux commandes publiques.
6. Tous les textes législatifs et réglementaires concernant l'emploi, les salaires et la main d'œuvre particulièrement le décret royal N°2.73.685 du 12 Kaada 1393 (08 Décembre 1973) portant revalorisation du salaire minimum dans l'industrie, le commerce, les professions libérales et l'agriculture.
7. Dahir N°1-15-05 du 29 rabii 11 1436 (19 février 2015) portant promulgation de la loi N°112-13 relative au nantissement des marchés publics ;
8. Le dahir N°1-03-194 du 14 Rajeb 1424 (11 septembre 2003) portant promulgation de la loi N°65-99 relative au code du travail ;
9. L'arrêté du Chef du gouvernement N° 3-302-15 du 15 Safar 1437 (27 Novembre 2015) fixant les règles et les conditions de révision des prix des marchés publics.

10. Circulaire n° 72/CAB du 26 novembre 1992 d'application du Dahir n°1-56-211 du 11 décembre 1956 relatif aux garanties pécuniaires des soumissionnaires et adjudicataires de marchés publics ;
11. Tous les textes réglementaires rendus applicables à la date de signature du marché découlant de cet appel d'offres.

Dans le cas de textes généraux prescrivant des clauses contradictoires, le titulaire doit se conformer au plus récent d'entre eux.

Le titulaire 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 6: VALIDITE ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION DU MARCHÉ

Le présent marché reconductible issu du présent appel d'offres ne sera valable, définitif et exécutoire, qu'après son approbation par l'autorité compétente.

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

Toutefois, le maître d'ouvrage peut, dans un délai de dix (10) jours avant l'expiration du délai visé au deuxième paragraphe ci-dessus, proposer à l'attributaire, par lettre recommandée, de maintenir son offre pour une période supplémentaire déterminée. L'attributaire dispose d'un délai de dix (10) jours à compter de la date de réception de la lettre du maître d'ouvrage pour faire connaître sa réponse. En cas de refus de l'attributaire, mainlevée lui est donnée de son cautionnement provisoire le cas échéant.

ARTICLE 7: DELAI D'EXECUTION

La durée du marché reconductible issu du présent appel d'offres est d'une **(01) année renouvelable d'année en année par tacite reconduction** sans toutefois que cette durée ne puisse excéder **(03) trois années**.

La première période commencera à courir le lendemain de la réception de l'ordre de service invitant le titulaire à commencer la prestation et se terminera le 31 décembre de l'exercice courant. Les deux autres périodes suivantes commenceront le 1^{er} janvier de chaque année.

Nonobstant la reconduction du marché par période annuelle, le maître d'ouvrage pourra mettre fin au marché, après préavis écrit d'un (01) mois, notifié par lettre recommandée au titulaire.

Dans le cas où le titulaire désire mettre fin au marché reconductible, il est tenu d'en aviser le Pôle Ressources du Conseil par lettre recommandée trois (03) mois avant l'échéance.

ARTICLE 8: MONTANT DU MARCHÉ

Le montant annuel du marché reconductible correspondra à la redevance annuelle.

A la fin de chaque année, le maître d'ouvrage sera tenu de solder le présent marché reconductible à hauteur du montant des prestations réalisées.

ARTICLE 9: CAUTIONNEMENT PROVISOIRE, CAUTIONNEMENT DÉFINITIF ET RETENUE DE GARANTIE

En application de l'article 12 du CCAG-EMO :

- a) Le cautionnement provisoire ou la caution personnelle et solidaire en tenant lieu est fixé à la somme de **3.000,00DHS (trois mille Dirhams)**. Le cautionnement provisoire est constitué dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur. Le cautionnement du concurrent attributaire du marché reconductible sera libéré immédiatement après la constitution du cautionnement définitif.
- b) Le cautionnement définitif est fixé à **3% (Trois pour Cent)** du montant T.T.C du marché.
Le cautionnement définitif de 3 % devra être constitué dans les 30 jours qui suivent la date de la notification de l'approbation du marché.
- c) Par dérogation de l'article 13 du CCAG-EMO, il n'est pas prévu de retenue de garantie

ARTICLE 10: DOMICILE DU TITULAIRE

Le titulaire est tenu d'élire domicile au Maroc qu'il doit indiquer dans l'acte d'engagement.

A défaut par le titulaire de satisfaire aux prescriptions de l'article 17 du CCAG-EMO, toutes notifications relatives au présent marché reconductible seront valablement faites dans le siège de l'entreprise indiquée dans le présent cahier des prescriptions spéciales.

En cas de changement de son domicile au cours de la période d'exécution de ses obligations, il doit en aviser immédiatement le Conseil par fax ou par mail et en faire confirmation par lettre recommandée.

ARTICLE 11: RÉVISION DES PRIX

Les prix du présent marché reconductible sont fermes et non révisables.

ARTICLE 12: DÉROGATION AU CCAG-EMO

Si le présent marché reconductible déroge à une prescription des textes cités en titre, le Titulaire se conformera aux prescriptions du présent cahier des prescriptions spéciales.

ARTICLE 13: CONDITIONS DE RECEPTION DES PRESTATIONS

Réception des prestations :

Si les prestations objet du présent marché reconductible ont été exécutées conformément au descriptif du présent CPS, le Maître d'Ouvrage procédera à la :

1- Réception partielle :

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

2- Réception définitive :

A l'expiration de la durée totale du marché reconductible, et après la réception partielle des prestations du dernier trimestre, le maître d'ouvrage procédera à la réception définitive des prestations, en signant, conjointement avec le titulaire du présent marché reconductible, un procès-verbal de réception définitive.

ARTICLE 14: NATURE DES PRIX

Les prix du marché ont un caractère général conformément aux dispositions du CCAG-EMO.

Ces prix comprennent en plus de la marge bénéficiaire, la totalité des coûts directs et indirects notamment les coûts du personnel, de fournitures, d'imprimerie, de communication, de transport, de déplacement, ainsi que les autres frais et dépenses encourus par le titulaire de marché en raison de l'exécution des prestations.

Les prix qui ont un caractère forfaitaire incluent les impôts, droits, taxes et autres charges imposées en vertu du droit applicable. Ils tiennent compte de l'ensemble des prestations à fournir pour atteindre les objectifs assignés, non seulement telles que ces prestations sont définies dans les clauses techniques, mais encore telles qu'elles seront réellement exécutées.

ARTICLE 15: MODALITES DE REGLEMENT

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

1. Le paiement sera effectué trimestriellement à terme échu, correspondant aux prestations réellement exécutées par le titulaire au vu du procès-verbal de réception partielle trimestrielle.
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 maître d'ouvrage procéderont régulièrement, à l'évaluation des prestations réellement exécutées par le titulaire, dans le cadre des prescriptions du marché reconductible en question.
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 titulaire.

Le Titulaire devra produire à cet effet une facture trimestrielle en cinq (5) 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 16 du présent marché.

ARTICLE 16: PENALITES POUR RETARD

A défaut par le titulaire d'avoir commencé les prestations dans les délais fixés par l'ordre de service ou au cas où le titulaire s'avère défaillant vis-à-vis du Conseil, il lui sera appliqué une pénalité de un pour mille (1‰) par jour calendaire de retard du montant du marché. Cette pénalité court de plein droit et sans mise en demeure préalable et sera prélevée sur la facture de la période correspondante.

Toutefois, le montant global de ces pénalités qui seront appliquées est plafonné à 10% du montant initial du marché éventuellement modifié ou complété par les avenants.

Lorsque le plafond des pénalités est atteint sur un exercice, l'autorité compétente est en droit de résilier le marché et sans préjudice de l'application des mesures coercitives prévues par l'article 52 du CCAG-EMO, nonobstant les poursuites à l'encontre du titulaire par endommagement préjudice subi par le Conseil.

ARTICLE 17: RÉSILIATION

Pour toutes les conditions de résiliation du marché, il sera fait application du CCAG-EMO, notamment les articles 33, 52, 53 et 54.

ARTICLE 18: NANTISSEMENT

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

- 1) La liquidation des sommes dues par le Maître d'Ouvrage en exécution du présent marché reconductible sera opérée par **les soins du Conseil Supérieur de l'Education, de la Formation et de la Recherche Scientifique ou par toute personne mandatée par ce dernier à cet effet.**
- 2) le fonctionnaire, chargé de fournir au titulaire du marché reconductible ainsi qu'au bénéficiaire des nantissemements ou subrogations les renseignements et états prévus à l'article 8 du dahir du 19 Février 2015, est **Monsieur le Président du Conseil Supérieur de l'Education, de la Formation et de la recherche Scientifique ou par toute personne mandatée par ce dernier à cet effet.**
- 3) Les paiements prévus au présent marché reconductible seront effectués par **l'Agent Comptable du Conseil Supérieur de l'Education, de la Formation et de la Recherche Scientifique**, seul qualifié pour recevoir les significations des créanciers du titulaire du présent marché reconductible.
- 4) En application de l'article 11 du C.C.A.G-EMO, le Maître de l'Ouvrage délivrera au titulaire sur sa demande et contre récépissé un exemplaire en copie conforme de son marché. Les frais de timbre et éventuellement d'enregistrement de l'original du marché et de l'exemplaire unique remis au prestataire sont à la charge de ce dernier.

ARTICLE 19: LITIGES OU CONTESTATIONS

Tout litige ou contestation pouvant survenir entre Le titulaire et le Conseil dans le cadre du présent marché reconductible seront de la compétence du tribunal Administratif de Rabat.

ARTICLE 20: ASSURANCES CONTRE LES RISQUES

Avant tout commencement des prestations, le titulaire doit adresser au Conseil, les copies conformes des polices d'assurances qu'il a souscrites et qui doivent couvrir les risques inhérents à l'exécution du marché reconductible et ce conformément aux dispositions de l'article 20 du CCAG-EMO, tel qu'il a été modifié par le décret N°2-05-1434 du 26 kaada 1426 (28 décembre 2005).

L'assurance de ces risques doit être souscrite et gérée par une entreprise d'assurances agréée par le Ministère de l'Economie et des Finances pour pratiquer l'assurance desdits risques.

Aucun règlement ne sera effectué tant que le titulaire n'aura pas adressé au Conseil, une copie certifiée conforme des polices d'assurances contractées pour la couverture des risques.

ARTICLE 21: DROITS DE TIMBRES ET D'ENREGISTREMENT

Le titulaire doit acquitter les droits auxquels peuvent donner lieu le timbre et l'enregistrement du marché reconductible, tels que ces droits résultent des lois et règlements en vigueur.

ARTICLE 22: SOUS-TRAITANCE

La sous-traitance est un contrat écrit par lequel le titulaire confie l'exécution d'une partie de son marché reconductible à un tiers.

Le titulaire choisit librement ses sous-traitants sous réserve qu'il notifie au maître d'ouvrage la nature des prestations qu'il envisage de sous-traiter, ainsi que l'identité, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse des sous-traitants et une copie certifiée conforme du contrat précité.

Les sous-traitants doivent en outre justifier des qualités et des capacités requises par la réglementation en vigueur.

Le maître d'ouvrage peut exercer un droit de récusation par lettre motivée, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de l'accusé de réception, notamment lorsque les sous-traitants ne remplissent pas les conditions prévues à l'article 158 du décret N°2-12-349 du 8 Joumada I 1434 (20 mars 2013) relatif aux marchés publics.

Le titulaire demeure personnellement responsable de toutes les obligations résultant du marché reconductible tant envers le maître d'ouvrage que vis-à-vis des ouvriers et les tiers.

Le maître d'ouvrage ne se reconnaît aucun lien juridique avec les sous-traitants.

En aucun cas, la sous-traitance ne peut dépasser cinquante pour cent (50%) du montant du marché reconductible ni porter sur le lot ou le corps d'état principal du marché.

ARTICLE 23: LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION

Le titulaire ne doit pas recourir par lui-même ou par personne interposée à des pratiques de fraude ou de corruption des personnes qui interviennent, à quelque titre que ce soit, dans les différentes procédures de passation, de gestion et d'exécution du marché.

Le titulaire 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 l'exécution du présent marché conformément aux dispositions de l'article 168 du décret N° 2.12-349 du 08 joumada I 1434 (20 mars 2013) relatives aux marchés publics.

ARTICLE 24: RESPONSABILITE DU CONSEIL

Le Conseil s'engage à mettre à la disposition du titulaire toutes les informations nécessaires au bon déroulement de la mission objet du présent marché reconductible.

ARTICLE 25: CONSISTANCE DES PRESTATIONS

1. Description du matériel à maintenir :

Désignation	Quantité
Plateforme Téléphonique IP principale équipée de : -02 Serveurs de communications (actifs /passif) y compris La plateforme matérielle -Licences logicielles de communications pour 200 utilisateurs.	Ensemble
Passerelle IP de communication	Ensemble
Plateforme d'administration et de Taxation 8770	Ensemble
Poste téléphonique IP type 1 (8088)	12
Poste téléphonique IP type 2 (8068)	30
Poste téléphonique IP type 3 (8028)	70
Poste téléphonique IP type 4 (4018)	30
Poste téléphonique IP type 5 (8029)	10
Téléphone de conférence SIP (4135)	6
Logiciel du poste Opérateur 4059EE sur PC	1

2. Description de la maintenance :

Le Titulaire est tenu de maintenir de **8h00 à 18h30 et 5j/7** tous les équipements matériels et logiciels décrit ci-dessus :

2.1 Maintenance Préventive :

La maintenance préventive consiste à assurer **02 visites annuelles (une visite par Semestre) systématiques et programmées** à l'avance avec l'accord préalable du Maître d'ouvrage. Elle comprend les essais, mesures et vérifications ci-dessous, afin d'anticiper d'éventuelles pannes liées au matériel ou logiciels, et de conserver les performances des installations :

- Vérification de l'état du local technique et des conditions d'environnement (climatisation, électricité) ;
- Livrer et installer les mises à jour Mineure des versions du call server (patch correctifs)
- Nettoyage et dépoussiérage des équipements (serveurs, Gateway.....),
- Vérification du système de haute disponibilité (serveurs redondant...)
- Sauvegardes de la base de données et de la configuration,
- Le contrôle des alarmes du système ;
- L'analyse des journaux de bord retraçant les incidents survenus depuis la dernière visite ;
- Procéder au changement de cartes défectueuses ou présentant des anomalies ;
- Vérification des batteries de secours

Pour chaque équipement, le prestataire effectuera les essais et vérifications qu'il estime nécessaire de réaliser lors de ces visites de maintenance préventive afin d'assurer leur bon fonctionnement.

Pendant et à l'issue de chaque visite, le prestataire s'engage de plus à déclencher toutes les actions appropriées afin de remédier à un défaut constaté ;

Au terme de chaque visite, le titulaire remettra aux services techniques du maître d'ouvrage un rapport détaillé sur l'état des installations comprenant :

- Rapport explicite sur l'état de la plateforme.
- Recommandations si nécessaire.

2.2 Maintenance curative :

La maintenance curative consiste à corriger tous les défauts de fonctionnement d'un ou plusieurs organes de la plateforme (matériels et/ou logiciels), c'est-à-dire à effectuer la réparation, le remplacement ou la reconfiguration, qu'ils aient été signalés par le Maître d'ouvrage.

Le titulaire interviendra en cas de dysfonctionnement constaté par le maître d'ouvrage sur les équipements couverts par le marché reconductible. Un appel d'intervention du maître d'ouvrage déclenchera l'intervention du titulaire.

a- Spécifications des délais d'intervention

Le titulaire s'engagera à respecter les délais auxquels il s'engage dans son offre, ces délais ne peuvent en aucun cas dépasser les délais suivants :

Nature de l'anomalie	Délai de résolution d'incidents
Critique	04 Quatre heures
Majeure	Six (06) heures
Mineure	Vingt-quatre (24) heures

Définition des niveaux de criticité

Dysfonctionnement	Définition de la sévérité
Incident critique	Il s'agit d'une anomalie qui unitairement ou cumulée à d'autres, a des répercussions inacceptables / bloquantes sur la qualité de service du système ou empêche l'exploitation du système
Incident majeur	Il interdit la mise en œuvre d'une fonction du système mais n'empêche pas l'exploitation générale du système.
Incident mineur	Toute anomalie qui ne rentre pas dans les catégories précédentes et n'affectant pas l'exploitation du système.

Le titulaire se déplacera sur le site du maître d'ouvrage dans le délai indiqué ci-dessus. En cas d'impossibilité de remise en état de fonctionnement dans le délai exigé, il doit s'engager à procéder au remplacement provisoire de l'équipement défectueux. Le matériel défectueux devra être récupéré pour réparation et retourné au lieu de son exploitation par les services du titulaire et à sa charge, dans un délai de 5 jours maximum.

Si le maître d'ouvrage juge que la qualité du service n'est pas satisfaisante, il en informera le titulaire et lui accordera un délai de 5 jours pour remédier à cette situation. Passé ce délai, le maître d'ouvrage se réservera le droit de prendre toute disposition de nature à préserver ses intérêts.

b- La maintenance curative comprend :

- Diagnostic : Identification des causes des défaillances à l'aide d'un raisonnement logique fondé sur l'ensemble des informations résultantes d'une inspection, d'un contrôle ou d'un test.
- L'exécution de toutes les réparations, remplacements et mises au point nécessaires pour assurer le bon fonctionnement des installations : (serveur, cartes et pièces défectueuses usées à la suite de l'usage normal du matériel seront remplacés par d'autres équipements équivalents).
- Faire intervenir le constructeur dans les cas pris en charge dans le cadre du **support constructeur SPS**.
- Assurer avec les équipes du MO, un suivi des anomalies affectant les équipements ;
- Réparation de tout dérangement interne survenu dans les lignes téléphoniques de l'opérateur.

c- Pièces de rechange :

Toutes les pièces de rechange nécessaires pour les interventions curatives de maintenance sont fournies sans exception par le prestataire ; leur coût est censé être compris dans le prix de la maintenance.

Les pièces de rechange doivent être de mêmes caractéristiques techniques que les pièces défectueuses.

La maintenance curative n'exclut pas la visite semestrielle prévue au niveau de la maintenance préventive.

NB : Il est précisé que les actions de maintenance préventive ou curative et les essais ne doivent pas perturber le fonctionnement normal des équipements. En conséquence, à la demande du Maître d'ouvrage, certaines actions peuvent être effectuées en dehors des heures de travail, la programmation de ces interventions se fera en accord avec le MO.

2.3 Modalités de suivi des interventions

Le Titulaire devra s'engager à remettre après chaque intervention une fiche descriptive des tâches effectuées lors de son intervention.

Le titulaire s'engage à mettre en place un numéro d'appel disponible au moins de 08h à 18h (numéro de téléphone unique) à la disposition du maître d'ouvrage. Ce centre sera géré par un opérateur ayant pour rôle de prendre en charge les appels du maître d'ouvrage et d'attribuer un numéro à chaque appel.

2.4 Autres obligations du titulaire

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

2.5 Description de la plateforme de téléphonie sur IP du Conseil :

La plateforme de téléphonie du Conseil est basée sur un système avec deux serveurs de communication (Appliance servers en redondance spatiale actif-passif.).

Le système assure une disponibilité maximale, avec le basculement entre CPU et serveur de communication en cas de problème, sur le modèle utilisé par les systèmes informatiques : la « mise en miroir » des informations à l'aide de données fixes ou variables.

Outre les données de configuration et les données dynamiques (état des appels, enregistrements des détails des appels, collecte du trafic, etc.), l'ensemble des programmes et modules logiciels sont dupliqué en temps réel. En cas de panne du serveur principal (matériel ou logiciel), le serveur de secours (miroir d'urgence) reprendra instantanément le contrôle des communications.

Cette plateforme est constituée des équipements et applications suivantes :

- 02 Serveurs de communications (actifs /passif) ;
- Passerelle IP de communication (Média Gateway) ;
- Licences logicielles de communications pour 200 utilisateurs ;
- Application d'administration et de Taxation ;
- Logiciel poste opérateur
- Application assistant de routage
- Terminaux IP

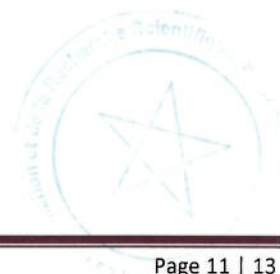
ARTICLE 26: RESSOURCES HUMAINES AFFECTEES A LA REALISATION DES PRESTATIONS

Le prestataire s'engage à constituer une équipe formée des compétences suivantes :

- 1) **Un ingénieur** : interlocuteur principal du CSEFRS, ayant une formation de bac+5 et une expérience de 4 ans minimum, dans le domaine de la téléphonie sur IP et spécifiquement dans les solutions Alcatel-Lucent avec la certification sur la solution objet de la présente consultation,
- 2) **Deux techniciens** : ayant une formation Bac+2 et une expérience de 3 ans minimum dans les solutions Alcatel-Lucent, la certification sur la solution objet de la présente consultation est un atout.

Si pour des raisons indépendantes de la volonté du prestataire, il s'avère nécessaire de remplacer un des membres de l'équipe, le prestataire présentera à l'agrément du CSEFRS, une personne de qualification égale ou supérieure à celle dont le remplacement est demandé.

Si le CSEFRS a des raisons suffisantes de n'être pas satisfait de la performance d'un membre de l'équipe, le prestataire devra fournir immédiatement un remplaçant dont les qualifications et l'expérience doivent être égale à celle de la personne à remplacer.



ARTICLE 27: BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF


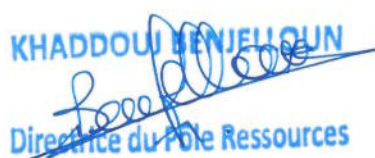

N° prix	Désignation des prestations	Unité de mesure	Quantité (1)	Prix unitaire hors taxes (2)	Prix Total hors taxes 3 = 1 x 2
1	Maintenance curative & préventive de toutes les composantes de la Plateforme Téléphonique IP installée au CSEFRS.	Trimestre	04		
TOTAL HORS TVA					
TAUX TVA (20 %)					
TOTAL TTC					

Arrêté le présent bordereau des prix détail estimatif à la somme de :.....
..... dirhams TTC au titre de la redevance annuelle.



DERNIERE PAGE
CAHIER DES PRESCRIPTION SPECIALES
Appel d'offres Ouvert N° 02/CSEFRS/2020

OBJET : L'ENTRETIEN ET LA MAINTENANCE COMPLETE (PIECES ET MAIN D'ŒUVRE) DE LA PLATEFORME DE TELEPHONIE SUR IP DE MARQUE ALCATEL-LUCENT INSTALLEE DANS LES LOCAUX DU CONSEIL SUPERIEUR DE L'EDUCATION, DE LA FORMATION ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE, EN LOT UNIQUE.

<p style="text-align: center;"><u>PRESENTE PAR</u></p>  <p>Abdellatif ATMANI Directeur du pôle Systèmes d'information</p>	<p style="text-align: center;"><u>VERIFIE PAR</u></p>  <p>KHADDOU BENJELOUN Directrice du Pôle Ressources</p>
<p style="text-align: center;"><u>LU ET ACCEPTE PAR</u></p>	<p style="text-align: center;"><u>VALIDE PAR</u></p>  <p>Iman KERKEB Secrétaire Générale Conseil Supérieur de l'Éducation, de la Formation et de la Recherche Scientifique</p>