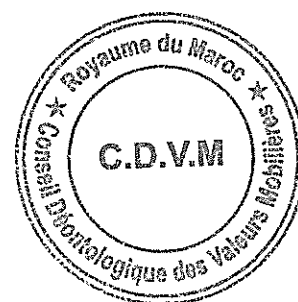


**COMPLEMENT DU DOSSIER D'APPEL
D'OFFRES OUVERT A L'INTERNATIONAL N°
01/2014**

A RABAT



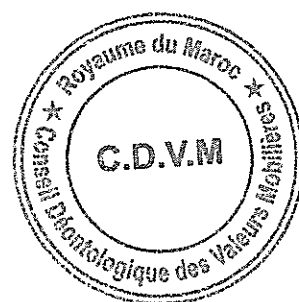
**EXIGENCES EN TERMES DE
PRESTATIONS DE
MAINTENANCE**

**RELATIVES A
L'ACQUISITION ET MISE EN ŒUVRE D'UNE
SOLUTION GOUVERNANCE RISQUES ET
CONFORMITE**

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized initials and a surname.

SOMMAIRE

DEFINITIONS.....	3
MODALITES DE REPONSE	4
ARTICLE 1 : OBJET.....	6
ARTICLE 2 : PRESTATIONS DEMANDEES :.....	6
ARTICLE 3 : MODALITES DE PAIEMENT :.....	8
ARTICLE 4 : DUREE DU CONTRAT	8
ARTICLE 5 : MODIFICATION ET RENONCIATION	8

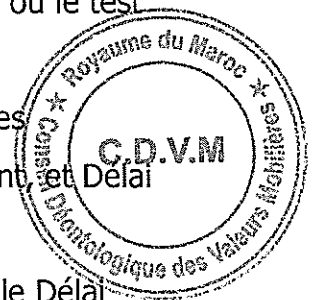


Définitions

- Anomalie : Une Anomalie est constituée par :
 - Tout défaut, bug, erreur de conception, de réalisation, de programmation ou autre, portant sur tout ou partie de la solution,
 - Tout résultat incorrect ou non conforme aux spécifications de la Documentation ou de l'architecture technique ou des dossiers de conception validés par le Bénéficiaire alors que le progiciel et les procédures sont utilisés conformément à leur objet et à la Documentation,
 - Tout virus révélé avant l'expiration de la Recette Définitive (tel que : "Cheval de Troie" ou autre code ou instruction infectant ou affectant tout logiciel, donnée, fichier, base de données, ordinateur ou autre matériel ou élément, et endommageant, portant atteinte ou détournant de l'usage auquel est destiné, en tout ou partie, le progiciel.

Les Anomalies de la solution seront classées en trois (3) catégories dont la classification sera déterminée par le prestataire :

- Anomalie Bloquante : Anomalie rendant impossible l'utilisation totale de la solution ou l'utilisation d'une fonctionnalité de la solution ou le test d'une fonction indispensable de la solution qui ont pour effet de rendre inutilisable en production une fonction indispensable de la solution ou provoquant des limitations ou restrictions dans le test de la solution, qui ont pour effet de rendre non testable une fonction indispensable de la solution
- Anomalie Grave (ou Majeure) : Anomalie provoquant des limitations ou restrictions dans l'utilisation d'une fonction de la solution informatique, ou dans le test de la dite solution, sans que ces limitations ou restrictions soient suffisantes pour que l'Anomalie soit qualifiée de bloquante.
- Anomalie Mineure : Anomalie sans impact significatif sur l'utilisation ou le test de la solution informatique.
- Délai de Résolution : Désigne le délai de résolution par le prestataire des Anomalies, qui se divise en Délai d'Intervention, Délai de Rétablissement et Délai de Correction.
- Délai d'Intervention : Pour toute Anomalie de la solution informatique, le Délai d'Intervention est le délai compris entre la notification par le Client de l'Anomalie



et le premier retour effectué par le prestataire : qualification initiale, éventuelles questions complémentaires et réponses.

- Délai de Rétablissement : Le Délai de Rétablissement est le délai compris entre la notification par le Client de l'Anomalie et la (re)mise en exploitation de l'ensemble des fonctionnalités de la solution informatique à la suite d'une Anomalie. Cette remise en route peut correspondre à une solution définitive ou à une solution de contournement permettant un fonctionnement correct, éventuellement associée à une procédure d'exception.
- Délai de Correction : Le Délai de Correction est le délai entre la notification par le Client de l'Anomalie et la fourniture par le prestataire de toute(s) correction(s) définitive(s) d'une Anomalie, qu'elle soit Bloquante, Grave ou Mineure.
- Version(s): désigne l'ensemble formé par les évolutions fonctionnelles et techniques de la solution informatique. Chaque version est identifiée par un numéro de Version (X,a.b) incrémenté à chaque nouvelle Version :
 - Version Supérieure : ensemble formé par un changement complet de l'architecture de la solution informatique
 - Version Majeure : ensemble formé par les évolutions fonctionnelles et techniques majeures

Modalités de réponse

Le prestataire doit inclure dans son offre toute prestation, non décrite dans Paragraphe « Définitions » du présent article, qu'il juge utile pour le bon maintien du fonctionnement de la solution informatique objet de l'appel d'offre international N° 01/2014.

Le soumissionnaire doit inclure dans son offre une proposition d'un contrat de maintenance préventive, corrective et évolutive de l'ensemble des composants de la solution en termes de mise à jour, correction des anomalies et assistance pour l'intégration des nouveaux besoins.

Le prestataire doit proposer dans son offre la portée et la limite de la couverture du contrat, notamment, le périmètre, les délais de réponses etc.



Handwritten signature and initials.

Ledit contrat n'est fourni qu'à titre indicatif et ne sera valable et exécutoire qu'après sa validation et sa signature par le maître d'ouvrage.

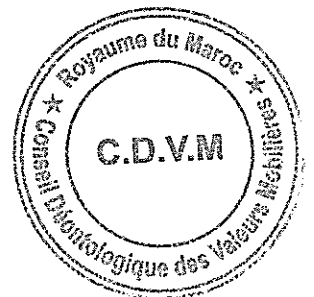
L'éventuel contrat de support et de maintenance ne sera effectif qu'après la fin de la période de garantie.

Les offres devront être présentées sous la forme suivante :

-Une première enveloppe composée de : le présent complément du dossier d'appel d'offre dûment paraphé et cacheté par le prestataire à toutes les pages et signé à la dernière page, hors annexe, avec la mention « lu et approuvé » ;

-Une deuxième enveloppe portant la mention "Offre technique" comprenant : Un descriptif de l'Offre de maintenance de la solution et modèle de contrat de maintenance proposé ;

-Une troisième enveloppe portant la mention "Offre financière" comprenant : Le bordereau des prix forfaitaires formant détail estimatif des prix établis. (Selon le modèle en annexe).



10
LK
am

Article 1 : Objet

L'objet de ce complément du dossier d'appel d'offres est de préciser les exigences en termes de prestations de maintenance. Il ne modifie en aucun cas les clauses prévues dans le dossier d'appel d'offres ouvert à l'international n° 01/2014 relatif à l'acquisition et la mise en œuvre d'une solution de gouvernance, risques et conformité.

Concernant les procédures de dépôt des offres de prix pour les prestations de maintenance, les soumissionnaires sont tenus de respecter les clauses prévues dans le dossier d'appel d'offres précité.

Le descriptif de la présente prestation est détaillé dans l'article 2 ci-après.

Le prestataire devra fournir le prix annuel de la maintenance et support de la solution objet dudit appel d'offre au niveau du bordereau du prix dont le modèle est en annexe. Ce prix s'appliquera durant les cinq premières années de l'entrée en vigueur du contrat de maintenance.

Article 2 : Prestations Demandées :

Le support que doit assurer le prestataire pour le CDVM doit inclure au minimum ce qui suit :

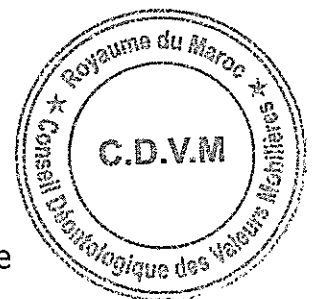
a) Maintenance préventive

La maintenance préventive comprend la vérification régulière et ponctuelle de la solution. Le prestataire devra fournir le planning d'intervention type.

b) Maintenance corrective

La maintenance corrective couvre :

- La correction des Anomalies ;
- La mise en œuvre de solutions de contournement en cas d'Anomalie Bloquante ou Grave ;
- La remise à niveau des données ou de leur intégrité suite à une Anomalie ;



- Les interventions au niveau de la base de données pour corriger une erreur de saisie dans le cas où la Solution ne le permettrait pas. Toutefois, le Fournisseur et les Bénéficiaires conviennent que ces cas devront faire l'objet d'une négociation en toute bonne foi entre les parties.
- c) Maintenance évolutive

Le prestataire devra assumer les engagements suivants :

- Garantir les évolutions de la solution et des éventuels Développements Spécifiques par rapport aux évolutions technologiques de l'Architecture Technique (Matériel, système d'exploitation, SGBD, suite bureautique ou autre logiciel utilisés par la Solution) dans des délais raisonnables et en tout état de cause pour chaque élément logiciel constituant la Solution ;
- Maintenir la Version courante N ainsi que les Versions datant de moins de deux ans ;
- Informer le CDVM 3 mois avant la livraison d'une Version, des pré-requis techniques et des évolutions techniques susceptibles d'impacter les interfaces que le CDVM a mis en œuvre entre la Solution le reste de son système d'information.

d) Délais d'intervention

Dans le cas de la survenance d'anomalies, le prestataire devra fournir les délais de réaction sur lesquelles il s'engage par catégorie de l'anomalie (Le prestataire pourra utiliser la catégorisation citée au paragraphe «^oDéfinitions » ou proposer une autre catégorisation).

L'événement déclenchant le compteur des délais doit être clairement spécifié.

Durant chaque intervention le prestataire doit fournir un rapport détaillé des travaux réalisés.

Le prestataire retenu doit favoriser le transfert de connaissances aux équipes CDVM lors de ces interventions.



Article 3 : Modalités de paiement :

Le CDVM se libérera des sommes dues en exécution du futur contrat de maintenance par chèque libellé au nom du soumissionnaire ou par virement bancaire à son compte dont les coordonnées devront figurer au niveau de la facture et ce, dans les 30 jours qui suivent la fin de chaque semestre.

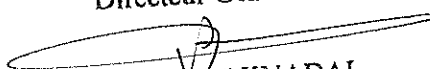
De ce fait, soumissionnaire adresse au CDVM des factures dûment conformes ainsi que les fiches d'intervention validée par le CDVM relatives à la période.

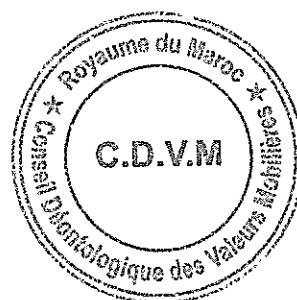
Article 4 : Durée du contrat

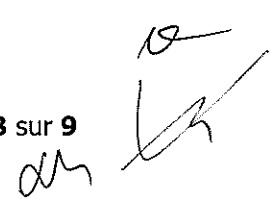
Le contrat de maintenance sera conclu pour une durée déterminée de cinq ans à partir de sa date d'entrée en vigueur. Il est renouvelable par tacite reconduction par périodes annuelles.

Article 5 : Modification et renonciation

Le contrat de maintenance peut être modifié ou dénoncé par l'une ou l'autre des parties avec un préavis de 2 mois par lettre recommandée avec accusée de réception.

Directeur Général

Hassan BOULAKNADAL





Bordereau des prix des prestations de maintenance

Date: _____

AOI No.: _____

Avis d'appel d'offres No. : _____

Variante No. : _____

Nom du soumissionnaire: _____

Section	Phase	DESIGNATION	Qté. (A)	PRIX UNITAIRE HT EN DEVISE ETRANGERE* (B)	PRIX TOTAL en HT EN DEVISE ETRANGERE (C)=A*B	% de change ** (D)	MONTANT TOTAL en MAD HT (E) = C*D
Maintenance Solution	Annuelle	Maintenance	1				

(*) Prix valable pour les cinq premières années d'entrée en vigueur du contrat de maintenance.

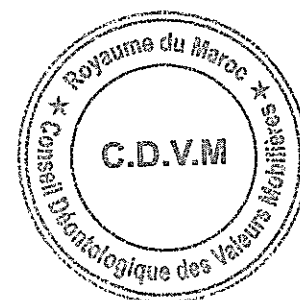
(**) Le cours vendeur du dirham en vigueur le premier jour ouvrable de la semaine précédant celle du jour d'ouverture des plis donné par Bank Al-Maghrib (www.bkam.ma), soit le xxxxx.

Nom _____ En tant que _____

Signature _____

Dûment habilité à signer l'offre pour et au nom de _____

En date du _____ jour de _____, _____.



Complément du dossier d'appel d'offres

Conseil Déontologique des Valeurs Mobilières

Page 9 sur 9