



تمويلكم
TAMWILCOM

APPEL D'OFFRES OUVERT NATIONAL
SUR OFFRES DE PRIX N°05/2024/SNGFE

**L'ACQUISITION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UNE PLATEFORME
DE MANAGEMENT DE LA QUALITE POUR LA MODELISATION
ET LA GESTION DEMATERIALISEE DES PROCEDURES DE LA
SOCIETE NATIONALE DE GARANTIE ET DU FINANCEMENT DE
L'ENTREPRISE (SNGFE / TAMWILCOM)
(Marché à tranches conditionnelles)**

Cahier des Prescriptions Spéciales

En application de l'alinéa 1 paragraphe I de l'article 19, de l'alinéa b) du paragraphe 3 de l'article 20 et de l'article 9 du Règlement des Achats de la SNGFE

Juin 2024

NB : Le Règlement des Achats de la Société Nationale de Garantie et du Financement de l'Entreprise est téléchargeable sur le site : www.tamwilcom.ma

SOMMAIRE

Chapitre I : Clauses Administratives et Financières	3
Article 1 : Objet de l'appel d'offres	3
Article 2 : Répartition en lots	3
Article 3 : Maître d'Ouvrage	3
Article 4 : Lieu d'exécution des prestations	3
Article 5 : Consistance des prestations	3
Article 6 : Pièces constitutives du marché	3
Article 7 : Référence aux textes généraux	3
Article 8 : Validité et date de notification de l'approbation du marché	4
Article 9 : Pièces mises à la disposition du Titulaire	4
Article 10 : Nantissement	4
Article 11 : Élection du domicile du Titulaire	5
Article 12 : Sous-traitance	5
Article 13 : Délai d'exécution du marché	5
Article 14 : Variation et caractère des prix	5
Article 15 : Cautionnements – Retenue de garantie	6
Article 16 : Assurances – Responsabilités	7
Article 17 : Propriété industrielle, commerciale ou Intellectuelle - Responsabilité contractuelle	7
Article 18 : Réception des prestations	7
Article 19 : Modalités de règlements	7
Article 20 : Garantie et délai de garantie	8
Article 21 : Pénalités pour retard	9
Article 22 : Retrait ou remplacement du personnel du titulaire	9
Article 23 : Droits de timbre et d'enregistrement	10
Article 24 : Confidentialité des renseignements	10
Article 25 : Lutte contre la fraude et la corruption	10
Article 26 : Résiliation du marché	10
Article 27 : Règlement des différends et litiges	10
Chapitre II : Clauses Techniques	11
Article 28 : Consistance des prestations	11
Article 29 : Bordereau des prix Global	22

Chapitre I : Clauses Administratives et Financières

Article 1 : Objet de l'appel d'offres

Le présent appel d'offres a pour objet l'acquisition et la mise en œuvre d'une plateforme de management de la qualité pour la modélisation et la gestion dématérialisée des procédures de la Société Nationale de Garantie et du Financement de l'Entreprise (SNGFE / TAMWILCOM) en deux tranches :

- **Tranche ferme** : l'acquisition et la mise en œuvre d'une plateforme de management de la qualité pour la modélisation et la gestion dématérialisée des procédures de la SNGFE.
- **Tranche conditionnelle** : Maintenance de la plateforme de management de qualité pour la modélisation et la gestion dématérialisée des procédures de la SNGFE.

Article 2 : Répartition en lots

Le présent appel d'offres concerne un marché en lot unique.

Article 3 : Maître d'Ouvrage

Le Maître d'Ouvrage du marché qui sera passé suite au présent appel d'offres est la SNGFE représentée par le Directeur Général Adjoint - Ressources.

Article 4 : Lieu d'exécution des prestations

L'exécution des prestations objet du présent appel d'offres se déroulera au niveau du siège central de la SNGFE sis au Centre d'affaires, Bd. Ar Ryad, Hay Ryad – Rabat.

Article 5 : Consistance des prestations

La consistance des prestations objet du présent appel d'offres est décrite dans le chapitre II relatif aux clauses techniques.

Article 6 : Pièces constitutives du marché

Les pièces constitutives du marché sont :

- L'acte d'engagement ;
- Le présent Cahier des Prescriptions Spéciales (CPS) - projet du marché - ;
- Le bordereau du prix global ainsi que la décomposition du montant global ;
- Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicable aux marchés de travaux (CCAG/T) approuvé par le Décret n° 2-14-394 du 06 chaabane 1437 (BO n° 6470 du 2 juin 2016).

En cas de contradiction ou de différence entre les pièces constitutives du marché, ces pièces prévalent dans l'ordre où elles sont énumérées ci-dessus.

Article 7 : Référence aux textes généraux

Le Titulaire du marché est soumis aux textes suivants :

1. Le Règlement des Achats de la Société Nationale de Garantie et du Financement de l'Entreprise tel qu'approuvé par son Conseil d'Administration du 21 septembre 2023, ci-après désigné par l'expression « Règlement des Achats de la SNGFE » ;
2. Le Décret n° 2-16-344 du 17 chaoual 1437 (22 juillet 2016) fixant les délais de paiement et les intérêts moratoires relatifs aux commandes publiques ;
3. Le Dahir n° 1-15-05 du 19 Rabii II (19 février 2015) promulguant la loi n° 112-13 relative au nantissement des marchés publics ;

4. Le Décret n°2-14-272 du 14 rejeb 1435 (14 mai 2014) relatif aux avances en matière de marchés publics.
5. Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicable aux marchés de travaux (CCAG/T) approuvé par le Décret n° 2-14-394 du 06 chaabane 1437 (BO n° 6470 du 2 juin 2016).
6. Les textes de loi et les règlements en vigueur au Maroc ;
7. Tous les textes réglementaires ayant trait aux marchés de l'Etat rendus applicables à la date de signature du marché.

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 8 : Validité et date de notification de l'approbation du marché

Le marché ne sera valable, définitif et exécutoire qu'après son approbation par le Directeur Général de la SNGFE.

L'approbation du marché doit intervenir avant tout commencement d'exécution.

En application de l'article 143 du Règlement des Achats de la SNGFE, la notification de l'approbation du marché doit intervenir dans un délai **maximum de soixante (60) jours** à compter de la date fixée pour l'ouverture des plis.

Article 9 : Pièces mises à la disposition du Titulaire

Aussitôt après la notification de l'approbation du marché, le Maître d'Ouvrage remet gratuitement au Titulaire, contre décharge de ce dernier, un exemplaire vérifié et certifié conforme de l'acte d'engagement, du cahier des prescriptions spéciales et des pièces expressément désignées comme constitutives du marché telles qu'indiquées ci-dessous ; à l'exception du cahier des prescriptions communes applicable et du cahier des clauses administratives générales relatifs au marché de Travaux.

Le Maître d'Ouvrage ne peut délivrer ces documents qu'après constitution du cautionnement définitif, le cas échéant.

Article 10 : Nantissement

Dans l'éventualité d'une affectation en nantissement du marché, il sera fait application des dispositions de la loi n° 112-13 relative au nantissement des marchés publics promulguée par le dahir n° 1-15-05 du rabii II (19 février 2015), étant précisé que :

1. la liquidation des sommes dues par le Maître d'Ouvrage en exécution du présent marché sera opérée par les soins du Directeur Général de la SNGFE ou son représentant ;
2. au cours de l'exécution du marché, les documents cités à l'article 8 de la loi n°112-13 peuvent être requis du Maître d'Ouvrage, par le Titulaire du marché ou le bénéficiaire du nantissement ou de la subrogation et sont établis sous sa responsabilité ;
3. lesdits documents sont transmis directement à la partie bénéficiaire du nantissement avec communication d'une copie au Titulaire du marché, dans les conditions prévues par l'article 8 de la loi n° 112-13 ;
4. les paiements prévus au marché seront effectués par l'ordonnateur, seul qualifié pour recevoir les significations des créanciers du Titulaire du marché ;
5. le Maître d'Ouvrage remet au Titulaire du marché une copie du marché portant la mention « exemplaire unique » dûment signé et indiquant que ladite copie est

délivrée en exemplaire unique destiné à former titre pour le nantissement du marché.

Les frais de timbre de l'original du marché et de l'exemplaire unique remis au Titulaire sont à la charge de ce dernier.

Article 11 : Élection du domicile du Titulaire

A défaut d'avoir élu domicile au niveau de l'acte d'engagement, toutes les correspondances relatives au présent marché sont valablement adressées au domicile élu par le Titulaire, sis Maroc.

En cas de changement de domicile, le Titulaire est tenu d'en aviser le Maître d'Ouvrage dans un délai de quinze (15) jours suivant ce changement.

Article 12 : Sous-traitance

Les conditions de sous-traitance sont celles prévues au niveau de l'article 151 du Règlement des Achats de la Société Nationale de Garantie et du Financement de l'Entreprise.

Si le Titulaire recourt à la sous-traitance dans les conditions prévues au niveau de l'article 151 du règlement précité, il est tenu de présenter au Maître d'Ouvrage les documents justifiant le paiement, par ses soins, des sommes dues au sous-traitant, au fur et à mesure de l'exécution des prestations sous-traitées.

Article 13 : Délai d'exécution du marché

Pour la tranche ferme :

Le délai d'exécution de la tranche ferme du marché est fixé à **douze (12) mois** à compter de la date de l'ordre de service prescrivant le commencement des prestations. Ce délai s'applique à l'achèvement de toutes les prestations incombant au Titulaire.

Pour la tranche conditionnelle :

La durée de la tranche conditionnelle du marché est de **douze (12) mois** renouvelable d'année en année par tacite reconduction pour une durée maximale de **cinq (05) années**.

La tranche conditionnelle se déclenche à la déclaration de la réception définitive de la tranche ferme du marché et la réception de l'ordre de service prescrivant le commencement des prestations de cette tranche.

Le non-affermissement de la tranche conditionnelle ne donnera lieu à aucun versement d'indemnité au bénéfice du Titulaire.

Nonobstant la reconduction de cette tranche conditionnelle 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, il est tenu d'en aviser la SNGFE par lettre recommandée quatre (04) mois avant l'échéance.

Article 14 : Variation et caractère des prix

Les prix de marché sont fermes et non révisables.

Le marché est à prix global.

Les prix mentionnés dans la décomposition du montant global doivent tenir compte de l'ensemble des prestations auxquelles ils s'appliquent, non seulement tels que ceux-ci sont

décrits dans la décomposition du montant global, mais aussi tels qu'ils doivent être effectivement exécutés pour aboutir à l'exécution des prestations demandées.

Les prix du marché sont réputés comprendre toutes les dépenses résultant de l'exécution des prestations objet du marché y compris tous les droits, impôts, taxes, frais généraux, faux frais et d'une façon générale toutes les dépenses qui sont la conséquence nécessaire et directe de l'exécution des prestations objet du marché.

Article 15 : Cautionnements – Retenue de garantie

- **Cautionnement provisoire :**

Le **cautionnement provisoire** est fixé à **dix mille (10.000,00) dirhams**.

Le cautionnement provisoire reste acquis au Maître d'Ouvrage notamment dans les cas cités à l'article 18 du CCAG Travaux.

Le cautionnement provisoire est restitué au Titulaire du marché selon les dispositions de l'article 19, paragraphe 1 du CCAG Travaux.

- **Cautionnement Définitif :**

Tranche ferme : Le montant du cautionnement définitif est fixé à trois pour cent (3%) du montant initial Toutes Taxes Comprises de la tranche ferme du marché.

Tranche conditionnelle : Le montant du cautionnement définitif est fixé à trois pour cent (3%) du montant initial Toutes Taxes Comprises de la tranche conditionnelle du marché en question. Le cautionnement définitif afférent à la tranche ferme, reste affecté à la garantie des engagements contractuels du Titulaire jusqu'à son remplacement par un cautionnement définitif de la tranche conditionnelle et ce dans les 20 jours qui suivent la réception de l'ordre de service de commencement de cette tranche. Passé ce délai, le Titulaire est passible d'une pénalité dont le taux est fixé à un pour cent (1%) du montant initial du marché. 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 trois mois suivant la date de la réception définitive de la tranche conditionnelle du marché.

Les cautionnements définitifs de la tranche ferme ou conditionnelle peuvent être saisis éventuellement conformément aux dispositions de l'article 18, paragraphe 2 du CCAG Travaux.

- **Retenue de Garantie :**

Tranche ferme : une retenue de garantie sera prélevée sur chaque facture et sera de 10% du montant de la facture à concurrence de 7% du montant global du marché. La retenue de garantie peut être remplacée, à la demande du Titulaire, par une caution personnelle et solidaire constituée dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur. La retenue de garantie est restituée ou la caution qui la remplace est libérée à la suite d'une mainlevée délivrée par la SNGFE dans un délai maximum de trois mois suivant la date de la réception définitive de la tranche ferme.

Tranche conditionnelle : par dérogation aux stipulations du CCAG-T, aucune retenue de garantie ne sera opérée.

Article 16 : Assurances – Responsabilités

Le Titulaire doit adresser au maître d'ouvrage, avant tout commencement de l'exécution du marché, 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 25 du CCAG-Travaux.

Article 17 : Propriété industrielle, commerciale ou Intellectuelle - Responsabilité contractuelle

Le Titulaire assume une obligation de résultats : celui-ci indemniser le Maître d'Ouvrage pour tout dommage matériel résultant directement d'une faute prouvée du Titulaire, dans le cadre du marché.

Le Titulaire garantit formellement la SNGFE 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 Titulaire 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 18 : Réception des prestations

- **Pour la tranche ferme :**

Les prestations de chaque phase sont soumises à des vérifications destinées à constater qu'elles répondent aux stipulations prévues dans le marché. Ces vérifications sont effectuées par le Maître d'Ouvrage. Le Titulaire avise par écrit le Maître d'Ouvrage de la date à laquelle les prestations de chaque phase seront présentées en vue de ces vérifications. A l'issue de ces vérifications, la SNGFE prononce la réception provisoire partielle de chaque phase. La réception provisoire partielle de la dernière phase coïncide avec la réception provisoire de la tranche ferme du marché. La réception définitive est prononcée après l'expiration **du délai de garantie** de la tranche ferme du marché.

- **Pour la tranche conditionnelle :**

Les prestations de maintenances effectuées feront l'objet de réceptions provisoires partielles. Elles seront prononcées semestriellement par les personnes désignées à cet effet par le Maître d'Ouvrage et seront sanctionnées par l'établissement de procès-verbaux de réception provisoire partielle. La dernière réception provisoire partielle coïncide avec la réception provisoire et définitive de la tranche conditionnelle du marché.

La réception, qu'elle soit provisoire ou définitive, donne lieu à l'établissement par le Maître d'Ouvrage d'un procès-verbal.

Article 19 : Modalités de règlements

- **Pour la tranche ferme :**

Les paiements seront effectués aux prix forfaitaires à la remise et validation des livrables de chaque phase, comme indiqué à l'article 18, selon l'échéancier suivant :

N° de phase	Phase	Modalités de paiement
1	Lancement, cadrage et analyse du projet	20% du montant global.
2	Mise en place, paramétrage et test de la solution	60% du montant global.
3	Formation	20% du montant global.

Les redevances indiquées dans la décomposition du montant global comprennent tous droits et taxes applicables au marché selon la réglementation fiscale en vigueur à la signature du marché. Toute variation de la TVA sera à la charge du Maître d'Ouvrage et répercutée sur la facturation dès sa mise en vigueur officielle.

- **Pour la tranche conditionnelle :**

Les paiements de la redevance de la maintenance interviendront à la fin de chaque semestre calendaire à compter de la date fixée dans l'ordre de service prescrivant le commencement de l'exécution des prestations de maintenance.

- **Pour les deux tranches :**

La facture à présenter par le Titulaire doit être conforme au modèle de la décomposition du montant global arrêtée en toutes lettres, certifiée exacte et signée par le Titulaire qui doit en outre rappeler son compte bancaire (RIB).

La facture doit être communiqué à la SNGFE en 3 exemplaires dans un délai ne dépassant pas 05 jours à partir de la date de réception des prestations, accompagnée du PV de réception signé conformément à l'article 18 du présent cahier des prescriptions spéciales. Toute facture ne respectant pas les conditions précédemment citées sera rejetée par la SNGFE.

Il sera tenu compte dans le règlement des montants des pénalités à appliquer.

Article 20 : Garantie et délai de garantie

Le Titulaire garantit la solution objet du marché contre tout vice de fonctionnement. La période de garantie ne devra être en aucun cas inférieure à **une (1) année** à compter de la date de réception provisoire de la tranche ferme.

La solution sera maintenue ou rétablie en bon état de fonctionnement sans frais pour le Maître d'Ouvrage pendant la période de garantie.

Pendant cette période, le Titulaire en assurera conformément aux règles de l'art, le bon état de fonctionnement.

Durant cette période de garantie, le Maître d'Ouvrage engage le Titulaire à :

- Assurer une garantie de 5j/7j du système ;
- Assurer les mises à jour majeures et mineures de la solution suite à l'apparition de nouvelles versions ;
- Migrer le système vers une nouvelle plateforme matérielle d'exploitation au besoin.

Le Titulaire s'engage à prendre en charge les anomalies et procédera à leur résolution dans les délais suivants :

Type d'anomalie	Délai d'intervention	Délai maximal pour une solution de contournement	Délai maximal pour une solution définitive
Bloquante	4 heures	1 jour	2 jours
Majeure	1 jour	2 jours	3 jours
Mineur	2 jours	3 jours	4 jours

Le Titulaire s'engage, également, à remettre régulièrement au Maître d'Ouvrage un rapport relatif aux différentes anomalies traitées et interventions effectuées.

Article 21 : Pénalités pour retard

- **Pour la tranche ferme :**

A défaut d'avoir réalisé la livraison du système dans les délais prescrits, il sera appliqué au Titulaire une pénalité par jour calendaire de retard de 1 ‰ (un pour mille) du montant initial du marché modifié ou complété éventuellement par les avenants.

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

L'application de ces pénalités ne libère en rien le Titulaire 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 8 % du montant initial du marché modifié ou complété éventuellement par des avenants.

- **Pour la tranche conditionnelle :**

La maintenance des logiciels et la continuité d'exploitation revêtent un caractère primordial pour le Maître d'Ouvrage.

A défaut par le Titulaire d'avoir commencé les prestations de la tranche conditionnelle à la date déterminée conformément à l'ordre de service de commencement, il lui sera appliqué une pénalité par jour de 5 ‰ (cinq pour mille) du montant du marché de la tranche conditionnelle modifié ou complété le cas échéant des montants des avenants.

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

L'application de ces pénalités ne libère en rien le Titulaire 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 8 % du montant initial du marché modifié ou complété éventuellement par des avenants.

- **Pour les deux tranches :**

Lorsque le plafond des pénalités est atteint, l'autorité compétente est en droit de résilier le marché après mise en demeure préalable et sans préjudice de l'application des mesures coercitives conformément aux dispositions de l'article 79 du CCAG –Travaux.

Article 22 : Retrait ou remplacement du personnel du titulaire

1 – Sauf dans le cas où le Maître d'Ouvrage en aurait décidé autrement, aucun changement ne sera apporté au personnel du Titulaire. Si, pour des raisons indépendantes de la volonté du titulaire, il s'avère nécessaire de remplacer un des membres du personnel intervenant, le Titulaire fournira une ressource d'une qualification égale ou supérieure.

2 – Si le Maître d'Ouvrage n'est pas satisfait de la performance d'un membre de l'équipe ou découvre qu'un des membres du personnel s'est rendu passible d'un manquement sérieux ou est poursuivi pour crime ou délit, ou si il a des raisons suffisantes pour être non satisfait du niveau de compétence ou du comportement d'un des membres du personnel, le Titulaire devra alors, sur demande motivée du Maître d'Ouvrage, désigner immédiatement un remplaçant dont la qualification et l'expérience sont jugées acceptables par celui-ci.

3 – Le personnel désigné par le Titulaire, en remplacement conformément aux dispositions

des clauses (1) et (2) ci-dessus, sera soumis à approbation écrite préalable du Maître d'Ouvrage. Le Titulaire prendra à sa charge tous les frais de voyage et autres résultant de ce retrait et/ou de ce remplacement. Il ne pourra soumettre des demandes de paiements au titre des coûts supplémentaires résultant du retrait ou remplacement du personnel.

Article 23 : Droits de timbre et d'enregistrement

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

Article 24 : Confidentialité des renseignements

Le Titulaire sauf consentement préalable par écrit du Maître d'Ouvrage, ne communiquera le marché, ni aucune de ses clauses, ni aucune des spécifications ou informations fournies par le Maître d'Ouvrage ou en son nom et au sujet du marché, à aucune personne autre qu'une personne employée par le Titulaire pour l'exécution du marché. Les informations transmises à une telle personne le seront confidentiellement et seront limitées à ce qui est nécessaire à ladite exécution.

Tout document, autre que le marché lui-même, demeurera la propriété du Maître d'ouvrage.

Afin de garantir le secret, la sécurité et la confidentialité des données de la SNGFE, le Titulaire s'engage à travers la signature d'un contrat de clause de confidentialité qui lui sera remis avant tout commencement d'exécution des prestations.

Article 25 : Lutte contre la fraude et la corruption

Il sera fait application des articles 29 et 162 du Règlement des Achats de la SNGFE.

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.

Article 26 : Résiliation du marché

En cas de résiliation du présent marché, il sera fait application des dispositions prévues au CCAG/T.

Article 27 : Règlement des différends et litiges

Si au cours de la réalisation du marché, des différends et litiges surviennent avec le Titulaire, les parties s'engagent à régler celles-ci dans le cadre des stipulations des articles 81, 82, 83 et 84 du CCAG/T.

Les litiges entre la SNGFE et le Titulaire sont soumis au Tribunal Administratif de RABAT.

Chapitre II : Clauses Techniques

Article 28 : Consistance des prestations

Tranche ferme : L'acquisition et la mise en œuvre d'une plateforme de management de la qualité pour la modélisation et la gestion dématérialisée des procédures de la SNGFE

I. Objectifs :

Le projet vise à migrer les processus actuels modélisés sur Microsoft Visio vers une solution web plus avancée, améliorant l'accessibilité, la gestion, et l'optimisation des processus au sein de la SNGFE.

Les objectifs spécifiques sont :

1. Importation et Accessibilité
 - Importer les procédures existantes modélisées sur Microsoft Visio vers une plateforme plus performante (160 procédures) ;
 - Faciliter l'accès aux modèles pour tous les utilisateurs habilités.
2. Optimisation des Processus
 - Améliorer la modélisation, la gestion et l'optimisation des processus.

II. Exigences fonctionnelles :

La solution doit répondre aux exigences fonctionnelles suivantes :

1. Création et mise à jour d'une procédure :

La solution doit permettre aux utilisateurs de se connecter de manière sécurisée, à la plateforme afin de créer une nouvelle procédure, éditer ou mettre à jour celle déjà valide dans la dernière version de la cartographie.

Le système cible devrait offrir une interface utilisateur conviviale et intuitive, permettant une formalisation flexible et dynamique de l'ensemble des piliers d'une procédure.

Les différentes composantes que doit contenir une procédure doivent être comme suit :

- **Objet de la procédure :**
Il s'agit d'un champ texte qui décrit et définit les responsabilités, règles et modalités de réalisation liées à la procédure.
- **Descriptif de la procédure :**
Dans ce champ il est sujet de définir quel sont les faits déclencheur et les fait de clôture de la procédure. Pour chaque nouveau fait déclencheur ajouter un champ texte spécifique.
- **Responsable de la procédure :**
Liste déroulante qui contient l'ensemble des unités de gestion, départements, et directions de la SNGFE, qui se base sur le référentiel
- **Éléments d'entrée et de sortie :**
Ce champ doit permettre la saisie séparée des éléments d'entrée et événements déclencheurs et des éléments de sortie, via des champs texte cumulable pour chaque nouvel élément.

- **Documents de référence :**

Champ de texte / liste déroulante selon le référentiel des documents de références : il s'agit de tous les textes, lois, règlements, arrêtés, décisions et notes applicables (en vigueur) et en relation avec la procédure.

- **Acteurs internes et externes :**

Liste déroulante/Champ texte de recherche selon le référentiel des acteurs internes (ensemble des structures de la SNGFE) et externes.

- **Définitions :**

Champ de texte permettant de définir les notions clés de la procédure.

- **Règles de gestion :**

Champ de texte regroupant l'ensemble des règles métiers pour cadrer et mettre en clair les différentes tâches définies dans le diagramme de flux et dans le mode opératoire.

- **Abréviations :**

Liste déroulante des codifications utilisées dans la procédure en question, et ce depuis le référentiel des codifications.

- **Diagramme de flux :**

Le système doit offrir une interface utilisateur intuitive pour la modélisation des processus, ce module doit garantir :

- Possibilité de modéliser les processus graphiquement selon les normes BPMN 2.0 ou charger des processus modélisés sous Microsoft Visio et respectant un formalisme bien défini ;
- Modélisation par couche couvrant l'ensemble des processus « métier », « support » et « pilotage » ;
- Transcodification du diagramme modélisé en mode opératoire sous format d'une matrice RACI (caractéristiques définies ci-dessous).

- **Mode opératoire :**

A travers ce module le système doit permettre la rédaction et la formalisation des différentes étapes d'une procédure, et ce en respectant une matrice RACI bien spécifique, qui doit inclure les éléments suivants :

- Numéro de l'étape : incrémentale
- Etape : descriptif du contenu de l'étape
- Référence documentaire : champ de saisie (récupérer depuis le référentiel documentaire).
- Règle de gestion : Liste déroulante des règles de gestion déjà défini dans le volet décrit ci-dessus.
- Délai : Champ texte pour indiquer la date/période de déclenchement de l'étape.
- Système d'information (S.I) : liste déroulante basée sur le référentiel de la cartographie SI de la SNGFE.

- Intervenants : le choix est adossé au référentiel relatif des acteurs internes et externes. L'intervenant est choisi par l'utilisateur tout en lui associant la nature de son action :
 - ✓ E : Exécution ;
 - ✓ C : Contrôle ;
 - ✓ V : Validation ;
 - ✓ D : Décision ;
 - ✓ A : Autorisation ;
 - ✓ I : Information.
- **Classement et archivage des documents :**
Ce volet doit récupérer/lister automatiquement les documents précités au niveau du mode opératoire en indiquant les informations relatives au classement et à l'archivage. Avant d'indiquer les informations de chaque opération :
 - Responsable du classement/archivage ;
 - Lieu du classement/archivage ;
 - Durée du classement/archivage.
- **Documents supports :**
Ce volet doit récupérer les codes des documents supports référencé dans les étapes du mode opératoire, ainsi que le nom du document associé depuis le référentiel des documents.
- **Annexes : Manuel d'utilisateurs.**
Dans ce module le système doit permettre de charger le manuel d'utilisateur relatif à chaque application du patrimoine applicatif en lien avec la procédure en question. Après enregistrement de la procédure, le système doit attribuer une codification spécifique définie selon les règles ci-dessous :

Processus_Famille de processus_Macroprocessus_Numéro séquentiel_Suffixe PR_Numéro séquentiel

- Processus : Préfixe PS ;
- Famille de processus : SUP pour Support par exemple/ REA pour Métier/PL pour pilotage ;
- Macroprocessus : Exemple, RH pour gestion des Ressources Humaines / SUIVI pour Suivi des concours ;
- Numéro séquentiel du Micro-processus ;
- Suffixe PR pour procédure ;
- Numéro séquentiel de la procédure.

Une fois la procédure élaborée, validée et approuvée par l'ensemble des parties prenantes, via un workflow de validation, le système doit mettre à jour le versioning du document avec un résumé descriptif des actualisations et révisions apportés.

2. Suivi d'une procédure :

La solution doit permettre de :

- Suivre le cycle de vie d'une procédure depuis sa création jusqu'à sa validation finale ;

- La solution doit inclure un moteur de recherche pour localiser efficacement des procédures en fonction de plusieurs critères (Macro-processus, processus, unité organisationnelle, responsable de la procédure, état du workflow, version) ;
- Désactiver les procédures obsolètes tout en précisant les soubassements de cette action qui doit être validée via un workflow.

3. Reporting et KPi :

Pour répondre aux besoins en reporting, la solution doit permettre de générer des tableaux de bord synthétiques, offrant des statistiques exportables au format .xlsx, et proposer des fonctionnalités avancées de recherche et de personnalisation des rapports pour une analyse approfondie et une adaptation aux besoins spécifiques des utilisateurs. Parmi les éléments clé à retrouver au niveau des KPi :

- Indicateurs de performances (temps moyen de validation des procédures, nombre de procédure validées/révisées/retirées par période) ;
- Nombre de consultation de la procédure dans le temps, par unité de gestion ;
- Rapports sur l'état de validation des procédures, indiquant les procédures en attente, validées ... ;
- Nombre de procédures par entités, les acteurs les plus sollicités ;
- Les procédures à risques ;
- Etc.

4. Administration et paramétrage :

Pour le module Administration, les fonctionnalités suivantes sont requises :

- **Création et gestion des référentiels :**

La solution doit permettre aux administrateurs de créer de nouveaux référentiels ainsi que gérer ceux déjà existants.

- **Gestion des utilisateurs et des rôles :**

La solution doit permettre aux administrateurs de gérer les comptes utilisateurs et les habilitations d'accès à l'application. Il offre la possibilité de créer, modifier et supprimer des comptes utilisateur, ainsi que d'attribuer des rôles déterminant les droits et responsabilités de chacun en lien avec les procédures gérées par l'application.

- **Gestion de l'organigramme /des unités organisationnelles :**

La solution doit permettre aux administrateurs d'intégrer et de visualiser l'organigramme, de mettre à jour les éventuels changements dans l'organisation (ajout, suppression ou modification des unités organisationnelles, y compris leurs abréviations).

Le système doit être en mesure de lister les procédures impactées par le changement de l'organisation.

- **Gestion des champs spécifiques :**

En plus des champs standards, la solution doit permettre aux administrateurs de configurer des champs supplémentaires pour les procédures. Les administrateurs peuvent créer, modifier et supprimer ces champs personnalisés, et les associer à des sections ou des étapes spécifiques du workflow.

Ces champs peuvent être définis avec des types de données spécifiques et des contrôles associés :

- Catégorie : Texte, liste déroulante ou case à cocher ... ;
 - Type : Numérique, Alphanumérique, Date ;
 - Criticité : Obligatoire /non obligatoire.
- **Gestion du module documentaire :**
La solution doit offrir aux administrateurs la possibilité d'organiser et gérer les documents liés au référentiel des documents, ce dernier est catégorisé selon la nature des documents, leur portée et leur criticité.
- **Gestion du reporting :**
La solution doit permettre de configurer les rapports à générer dans l'application.

5. Fonctionnalités transverses :

En plus, la solution doit inclure des fonctionnalités qui s'appliquent à l'ensemble du système, notamment :

- **Gestion des notifications :**
La solution doit offrir aux administrateurs la possibilité de définir les événements déclencheurs des notifications et les destinataires des notifications pour que les utilisateurs soient informés des actions importantes.
- **Intégration avec le système de messagerie :**
La solution doit inclure la possibilité d'intégration avec le système de messagerie pour permettre la validation des actions par courriel.
- **Traçabilité et historique des actions :**
La solution doit enregistrer toutes les actions de traitement effectuées, telles que la modification, la suppression etc. Pour chaque action, la solution doit enregistrer la date, le type d'action, l'utilisateur...etc.
- **Import/Export :**
La solution doit permettre d'importer/exporter des données depuis divers formats tels que : BMPN, Microsoft Excel, Microsoft Word. Ainsi que de pouvoir assurer le transcodage des modèles existants depuis Microsoft Visio (.vsdx).
- **Téléchargement de la cartographie/Procédures :**
La solution doit permettre le téléchargement de la cartographie ainsi que les procédures sous format PDF englobant les différentes composantes décrites précédemment.
- **Moteur de recherche :**
La solution doit inclure un moteur de recherche pour localiser efficacement des procédures en fonction de plusieurs critères (Macro-processus, processus, unité organisationnelle, responsable de la procédure, état du workflow, version)

- **Interfaçage avec d'autres systèmes :**

Le système doit avoir la possibilité de s'interfacer avec d'autres systèmes afin de récupérer certaines données notamment la solution de gestion globale des risques et d'audit, la GED...

- **Collecte de temps d'exécution des procédures :**

Le système doit avoir la possibilité de s'interfacer avec d'autres systèmes via des connecteurs standards ou spécifiques (à développer) pour pouvoir calculer les temps d'exécution des procédures. Ce calcul devrait être disponible au niveau du module reporting pour pouvoir analyser et optimiser les procédures mises en place.

III. Exigences techniques :

La solution doit proposer une plateforme intégrée, évolutive et modulaire qui regroupe les différents modules mentionnés précédemment. Elle doit répondre ainsi aux exigences suivantes :

- Accès uniquement depuis une application full web responsive ;
- Un référentiel unique stocké dans un SGBD de type Oracle /MySQL ou équivalent ;
- La solution doit intégrer un moteur de workflow pour gérer les affectations des demandes ;
- La solution doit intégrer un moteur d'alerte permanent, pour notifier des alertes selon des règles à définir ;
- L'outil doit permettre l'extraction des données selon des formats texte ou de tableur tel qu'Excel ;
- Possibilité de développements supplémentaires totalement intégrés avec les modules de la solution ;
- Toutes les composantes techniques de la solution doivent facilement permettre les mises à jour ;
- La solution doit permettre l'authentification via LDAP, le self-service, la gestion des sessions et Complexité des mots de passe ;
- La solution doit assurer la traçabilité qui fournit des informations sur le nom de l'utilisateur, la nature de l'opération, les données saisies ou modifiées avant et après l'opération, la date et l'heure de l'opération ;
- Assurer la journalisation des transactions, des traitements, des tentatives d'authentifications ratées et Bloquer les tentatives ;
- La solution doit être protégée contre tous types d'attaques présent dans le référentiel OWASP ;
- La possibilité d'installer la solution sur un hyperviseur de type VMware ;
- Le prestataire doit présenter un rapport d'audit de test d'intrusion avant la mise en exploitation de la solution.

IV. Conduite du projet :

1. Démarche de déroulement du projet :

Le projet se déroulera en 3 étapes (le Titulaire peut proposer une démarche équivalente).

1.1 Etape 1 : Lancement, cadrage et analyse du projet :

Cette étape consiste à :

- Produire un plan d'assurance qualité du projet ;
- Produire la note de cadrage et organiser la réunion de démarrage ;
- Animer des ateliers pour convergence et cadrage du périmètre du projet ;
- Animer des ateliers d'analyse du besoin ;
- Réaliser une étude technique et architecturale de déploiement.

Livrables :

- Planning détaillé de réalisation de la mission ;
- Rapport d'analyse fonctionnelle ;
- Rapport d'analyse décrivant l'architecture technique de la solution.

1.2 Etape 2 : Mise en place, paramétrage et test de la solution :

Cette étape consiste à :

- Installer la solution selon les prérequis techniques arrêtés lors de l'analyse technique ;
- Effectuer les paramétrages nécessaires ;
- Effectuer la reprise des données ;
- Réaliser les tests de sécurité.
- Réaliser les tests internes et les tests recette en collaboration avec les équipes SNGFE ;
- Corriger les anomalies et stabiliser le système.

Livrables :

- Rapport d'installation de la solution ;
- Rapport des tests de sécurité validée et la correction des failles détectées.
- Rapport de validation des tests recette ;
- Manuel d'utilisation de la solution paramétrée ;
- Manuel d'administration.

1.3 Etape 3 : Formation

Cette étape consiste à assurer les formations et le transfert de compétence fonctionnelle et technique nécessaires à l'utilisation de la solution et son administration.

Livrables :

- Supports de formation.

2. Engagement du Titulaire :

Le Titulaire doit :

- S'engager sur les résultats de chacune des étapes et assurer l'intégration de toute la solution ;
- Proposer, une démarche et un échéancier de mise en service de toutes les fonctionnalités tout en respectant les délais et les grandes lignes de la démarche validée ;
- Faciliter des réunions d'initiation du projet permettant d'organiser pratiquement l'intervention, d'adapter et de valider la démarche de travail proposée initialement ;
- Fournir un Plan Assurance Qualité du projet qui doit être respecté à chaque étape du projet ;
- Présenter les modalités de transfert de compétences durant toutes les phases du projet pour une meilleure appropriation par l'équipe SNGFE ;
- Assurer la formation des équipes impliquées : équipe du projet, les informaticiens de la SNGFE et les formateurs qui assureront la relève.

3. Assistance au démarrage :

Le Titulaire devra mettre à la disposition de la SNGFE des collaborateurs afin qu'ils assistent les différentes parties prenantes pour s'assurer de leur capacité à mettre en œuvre la solution et ce, pour une durée de deux jours.

Tranche conditionnelle : La Maintenance de la plateforme de management de la qualité pour la modélisation et la gestion dématérialisée des procédures de la SNGFE

La prestation de maintenance relative à la solution prendra effet à l'issue de la période de garantie, soit 12 mois à partir de la réception provisoire. Ladite maintenance doit comprendre :

- Maintenance corrective (résolution des dysfonctionnements du logiciel) ;
- Maintenance adaptative (évolution imposée par une nouvelle version de logiciels) ;
- Provision d'assistance.

1. Conditions de maintenance et d'assistance

Le Titulaire est libéré de toute obligation d'assistance dans les cas suivants :

- La SNGFE n'a pas suivi les conditions d'utilisation telles que spécifiées dans la documentation officielle du produit ou spécifié par le Titulaire dans des documents complémentaires à la documentation produit ;
- Cas de force majeure, tel que défini par la législation Marocaine ;
- Modifications des plates-formes matérielles sans l'approbation du Titulaire ;
- Travaux de maintenance ou modifications apportés aux produits effectués par du personnel n'appartenant pas au Titulaire ou sans la direction ou l'approbation de ce dernier.

Si des services d'assistance sont effectués pour une des causes ci-dessus, ils seront facturés hors contrat au tarif en vigueur.

2. Temps de réponse

Le Titulaire s'engage à répondre à toute demande de la SNGFE concernant l'assistance et le conseil dans les temps de réponse spécifiés au paragraphe 8 : Niveau de service et délai de réponse.

Les délais d'intervention pour les prestations de services couvertes par le présent contrat sont détaillés au niveau du paragraphe 8 : Niveau de service et délai de réponse.

3. Engagement de la Société Nationale de Garantie et du Financement de l'Entreprise

La SNGFE s'engage à assurer au personnel du Titulaire le libre accès aux produits faisant l'objet du présent contrat, à lui communiquer toutes informations nécessaires à l'exécution des dits services et à maintenir près des produits un espace de travail adéquat.

La SNGFE s'engage à respecter les procédures d'utilisation courante des produits décrites dans les manuels d'utilisations des produits, et à respecter les termes d'engagement.

Un représentant de la SNGFE sera présent sur le lieu d'utilisation des produits lors de chaque prestation de services. Le personnel du Titulaire s'interdit d'exécuter toute prestation en l'absence des représentants de la SNGFE.

La SNGFE est seul responsable des données qu'il utilise et de leur traitement. Il prendra soin de les sauvegarder régulièrement, et ne peut en aucune manière imputer au Titulaire la responsabilité d'inexistence de sauvegardes.

La SNGFE est seul responsable de ses sauvegardes des systèmes d'exploitation.

4. Engagement du Titulaire

Le Titulaire s'engage à :

- Disposer de personnel compétent et qualifié ;
- Installer la dernière version disponible à l'année en cours du présent contrat ;
- Informer la SNGFE sur les nouveautés concernant les logiciels ;
- Se conformer en cas d'intervention sur site aux consignes de sécurité de la SNGFE ;
- Respecter la confidentialité des activités de la SNGFE, et de ses données informatiques ;
- Apporter à la SNGFE son assistance et son savoir-faire, pour une utilisation normale de la solution telle que décrite par sa documentation ;
- Respecter les termes d'engagement.

5. Support technique

Le Titulaire devra fournir un support à distance à la SNGFE par téléphone, visioconférence ou courrier électronique. Ce support couvrira les informations relatives à l'utilisation, la configuration et le dépannage de la solution installée.

La hotline du Titulaire enregistre l'incident et assure le support. Une confirmation de l'enregistrement du ticket est envoyée au client avec les références du ticket lui permettant d'assurer le suivi.

Le Titulaire devra également fournir un support permettant un Télé diagnostique pour la solution permettant l'identification de l'incident et sa résolution à distance.

6. La provision transfert de compétence, assistance et de développement :

La SNGFE bénéficie de 20 jours d'assistance par an portant sur l'assistance autour des produits objet de la maintenance.

7. Services et conseil

Pendant toute la durée des prestations de maintenance et d'assistance, le Titulaire s'engage à assurer la maintenance et le support pour la solution installée.

Aux fins du présent marché, le terme « Maintenance » désigne et comprend les éventuelles corrections, améliorations, mises à jour et nouvelles versions de la solution éventuellement développées et éditées par le Titulaire pendant la durée de celui-ci.

Lors de l'installation des nouvelles versions, le Titulaire remettra à la SNGFE la documentation éventuelle accompagnant la nouvelle version, et les CD-ROM contenant les programmes et fichiers modifiés.

La configuration de la solution après l'installation de ce produit, est à la charge du Titulaire.

La Maintenance comprend également une assistance technique raisonnable via le téléphone ou par courrier électronique aux personnes préalablement désignées par la SNGFE, le diagnostic et la correction des défauts de fonctionnement de la solution.

L'assistance technique ne couvre pas le matériel (hardware), les systèmes d'exploitation, les réseaux ou tous autres logiciels.

Le Titulaire se réserve le droit d'apporter à la solution couverte par les dispositions de ce marché les améliorations techniques qui lui sembleront nécessaires, notamment la suppression des Bogue signalés par d'autres clients. Ces améliorations seront effectuées

aux frais du Titulaire selon un calendrier défini avec la SNGFE ou au moment d'une assistance à l'exploitation, le cas échéant.

8. Niveau de service et délai de réponse

Le tableau suivant détaille les engagements du Titulaire pour la maintenance de la solution. Chaque type d'anomalie est classé par catégorie en fonction du délai de réponse et de résolution :

Type d'anomalie	Délai d'intervention	Délai maximal pour une solution de contournement	Délai maximal pour une solution définitive
Bloquante	4 heures	1 jour	2 jours
Majeure	1 jour	2 jours	3 jours
Mineur	2 jours	3 jours	4 jours

Le délai de réponse à une demande de la SNGFE est le temps total passé entre la date de notification du Titulaire et la date, dite date de réponse, où le Titulaire apporte une réponse à la SNGFE.

Pour une anomalie bloquante, le Titulaire s'engage à fournir à la SNGFE, dans le délai indiqué dans le tableau précité, une solution de contournement permettant de retrouver plus rapidement une utilisation opérationnelle de la solution concernée sans attendre la résolution de l'anomalie.

Une anomalie est dite résolue à partir du moment où elle n'est plus reproduite dans le fonctionnement normal de la solution.

L'engagement de résolution des anomalies est toutefois subordonné au respect des conditions suivantes :

- Utilisation de la solution conformément aux instructions contenues dans sa documentation ;
- Respect par la SNGFE de l'intégralité des clauses du présent contrat ;
- Toute anomalie ne doit pas résulter, directement, du non-respect par la SNGFE des obligations des présentes ni d'une négligence de la SNGFE ;
- En cas d'apparition d'un défaut de conformité affectant de façon substantielle l'utilisation de la solution, la SNGFE doit respecter la procédure suivante :
 - Information du Titulaire dans les plus brefs délais ;
 - Fourniture, à l'appui de sa demande, de toutes informations permettant d'identifier ou de corriger le (ou les) défaut. À cet égard, la SNGFE s'engage à imprimer et à communiquer au Titulaire la fiche d'anomalie disponible dès qu'un message d'erreur apparaît sur l'écran de l'utilisateur ;
 - Assistance du Titulaire par la SNGFE, dans toute la mesure de ses moyens, pour la correction du (ou des) défaut et notamment libre accès, sous le contrôle éventuel de la SNGFE, aux éléments de son système informatique permettant le fonctionnement de la solution.

9. Garanties

Le Titulaire déclare et garantit disposer des droits nécessaires au titre des présentes et être seul responsable de la reproduction et/ou l'utilisation et/ou la diffusion de la solution.

Le Titulaire garantit la SNGFE contre toute action en contrefaçon.

En outre, le Titulaire du marché issu du présent appel d'offres doit déposer avant tout commencement d'exécution de la prestation de maintenance un engagement et une attestation du renouvellement du support des éditeurs de la solution.

Article 29 : Bordereau des prix Global

BORDEREAU DES PRIX GLOBAL**TRANCHE FERME**

N° prix	Désignation des prestations	Unité de mesure	Quantité	Prix unitaire en Dirhams (hors TVA)		Prix total
				En chiffres	En lettres	En chiffres
1	L'acquisition et la mise en œuvre d'une plateforme de management de qualité pour la modélisation et la gestion dématérialisée des procédures de la SNGFE	Forfait	1			
TOTAL HT						
TVA (20%)						
TOTAL TTC						

Arrêté le présent bordereau à la somme de : ... dirhams Toutes Taxes Comprises (... DH T.T.C)

DECOMPOSITION DU MONTANT GLOBAL**TRANCHE FERME**

N° de poste	Désignation des prestations	Unité de mesure	Quantité	Prix unitaire en Dirhams (hors TVA)		Prix total
				En chiffres	En lettres	En chiffres
TOTAL HT						
TVA (20%)						
TOTAL TTC						

BORDEREAU DES PRIX GLOBAL**TRANCHE CONDITIONNELLE**

N° prix	Désignation des prestations	Unité de mesure	Quantité	Prix unitaire en Dirhams (hors TVA)		Prix total
				En chiffres	En lettres	En chiffres
1	La maintenance de la plateforme de management de qualité pour la modélisation et la gestion dématérialisée des procédures de la SNGFE.	Forfait	1			
2	Provision d'assistance	J/H	20			
TOTAL HT						
TVA (20%)						
TOTAL TTC						

Arrêté le présent bordereau de la tranche conditionnelle à la somme annuelle de : ... dirhams Toutes Taxes Comprises (... DH T.T.C)

DECOMPOSITION DU MONTANT GLOBAL**TRANCHE CONDITIONNELLE**

N° de poste	Désignation des prestations	Unité de mesure	Quantité	Prix unitaire en Dirhams (hors TVA)		Prix total
				En chiffres	En lettres	En chiffres
TOTAL HT						
TVA (20%)						
TOTAL TTC						

Marché n° .../2024/SNGFE

L'ACQUISITION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UNE PLATEFORME DE MANAGEMENT DE QUALITE POUR LA MODELISATION ET LA GESTION DEMATERIALISEE DES PROCEDURES DE LA SOCIETE NATIONALE DE GARANTIE ET DU FINANCEMENT DE L'ENTREPRISE (SNGFE / TAMWILCOM)

Tranche ferme : L'acquisition et la mise en œuvre d'une plateforme de management de qualité pour la modélisation et la gestion dématérialisée des procédures de la SNGFE. Pour un montant de (en chiffres et en lettres) :

.....

Tranche Conditionnelle : La Maintenance de la plateforme de management de qualité pour la modélisation et la gestion dématérialisée des procédures de la SNGFE. Pour un montant annuel de (en chiffres et en lettres) :

.....

Lu et Accepté Par :
(Titulaire)

Approuvé Par :


Directeur Général Adjoint Ressources
Signé : Abdelkhalik GILLAH