



**ROYAUME DU MAROC
CAISSE CENTRALE DE GARANTIE**



**APPEL D'OFFRES OUVERT
SUR OFFRES DE PRIX N°12/2020/CCG**

**POUR
L'ACQUISITION ET LA MISE EN ŒUVRE
D'UNE SOLUTION DE GESTION DES RISQUES
ET D'AUDIT INTERNE POUR LE COMPTE DE
LA CAISSE CENTRALE DE GARANTIE**

CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

En application de l'alinéa 2 paragraphe 1 de l'article 16 et du paragraphe 1 et de l'alinéa 3 du paragraphe 3 de l'article 17 du règlement relatif aux marchés publics de la Caisse Centrale de Garantie.

Décembre 2020

NB : Le règlement relatif aux marchés publics de la Caisse Centrale de Garantie est téléchargeable sur le site : www.ccg.ma

SOMMAIRE

Chapitre I : Clauses Administratives et financières

ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES _____	3
ARTICLE 2 : LIEU DES PRESTATIONS _____	3
ARTICLE 3 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	3
ARTICLE 4 : PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE _____	3
ARTICLE 5 : REFERENCE AUX TEXTES GENERAUX _____	3
ARTICLE 6 : VALIDITE ET DATE DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION DU MARCHE _____	3
ARTICLE 7 : PIECES MISES A LA DISPOSITION DU FOURNISSEUR _____	4
ARTICLE 8 : NANTISSEMENT _____	4
ARTICLE 9 : ELECTION DU DOMICILE DU FOURNISSEUR _____	4
ARTICLE 10 : SOUS-TRAITANCE _____	4
ARTICLE 11 : DELAI ET DUREE DU MARCHE _____	5
ARTICLE 12 : VARIATION ET CARACTERE DES PRIX _____	5
ARTICLE 13 : CAUTIONNEMENTS – RETENUE DE GARANTIE _____	5
ARTICLE 14 : ASSURANCES – RESPONSABILITES _____	5
ARTICLE 15 : PROPRIETE INDUSTRIELLE, COMMERCIALE OU INTELLECTUELLE – RESPONSABILITE CONTRACTUELLE _____	5
ARTICLE 16 : DELAI DE GARANTIE _____	6
ARTICLE 17 : RECEPTION DES PRESTATIONS _____	6
ARTICLE 18 : MODALITES DE REGLEMENTS _____	6
ARTICLE 19 : PENALITES POUR RETARD _____	7
ARTICLE 20 : DROITS DE TIMBRE ET D'ENREGISTREMENT _____	7
ARTICLE 21 : CONFIDENTIALITE DES RENSEIGNEMENTS _____	7
ARTICLE 22 : RETRAIT OU REMPLACEMENT DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE _____	7
ARTICLE 23 : LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION _____	7
ARTICLE 24 : RESILIATION DU MARCHE _____	8
ARTICLE 25 : REGLEMENT DES DIFFERENDS ET LITIGES _____	8

Chapitre II : Clauses Techniques

ARTICLE 26 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS _____	9
ARTICLE 27 : MAINTENANCE _____	17
ARTICLE 28 : BORDEREAU DES PRIX GLOBAL – DECOMPOSITION DU MONTANT GLOBAL _____	17

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 solution de gestion des risques et d'audit interne pour le compte de la Caisse Centrale de Garantie.

ARTICLE 2 : LIEU DES PRESTATIONS

L'exécution des prestations objet du présent appel d'offres se déroulera exclusivement dans le siège central de la Caisse Centrale de Garantie sis à : Centre d'affaires, Bd. Ar Ryad, Hay Ryad – Rabat.

ARTICLE 3 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS

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

ARTICLE 4 : 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 des prix global ;
- 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 5 : RÉFÉRENCE AUX TEXTES GÉNÉRAUX

Le Titulaire du marché est soumis aux textes suivants :

1. Règlement relatif aux conditions et formes de passation des marchés de la Caisse Centrale de Garantie tel qu'approuvé par son Conseil d'Administration du 28 mars 2014, ci après désigné par l'expression « Règlement des marchés de la CCG » ;
2. La loi n° 112.13 du 29 rabii II 1436 (19 février 2015) relative au nantissement des marchés publics ;
3. Le Dahir du 21 Mars 1943 et 27 Décembre 1944 en matière de législation sur les accidents de travail, tel qu'il a été modifié et complété ;
4. Le décret n° 2-14-394 du 06 chaabane 1437 (BO n° 6470 du 2 juin 2016) approuvant le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de travaux exécutés pour le compte de l'Etat ;
5. Les textes à caractère réglementaire ou normatif, relatifs aux produits et fournitures objet du présent marché ;
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 6 : 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 Caisse Centrale de Garantie.

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

En application de l'article 136 du Règlement des marchés de la CCG, la notification de l'approbation du marché doit intervenir dans un délai **maximum de 75 jours** à compter de la date fixée pour l'ouverture des plis.

ARTICLE 7 : PIÈCES MISES À LA DISPOSITION DU FOURNISSEUR

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 fournitures.

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

ARTICLE 8 : 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 Caisse Centrale de Garantie 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 9 : ELECTION DU DOMICILE DU FOURNISSEUR

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 fournisseur, sis Maroc.

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

ARTICLE 10 : SOUS-TRAITANCE

Si le fournisseur envisage de sous-traiter une partie du marché, il doit notifier au maître d'ouvrage :

- l'identité, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse des sous- traitants ;
- le dossier administratif des sous-traitants, ainsi que leurs références techniques et financières ;
- la nature des prestations et le montant des prestations qu'il envisage de sous-traiter ;
- le pourcentage desdites prestations par rapport au montant du marché ;
- et une copie certifiée conforme du contrat de sous-traitance.

Les sous-traitants doivent satisfaire aux conditions requises des concurrents conformément à l'article 24 du règlement des marchés de la CCG.

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

Le titulaire du marché est tenu, lorsqu'il envisage de sous-traiter une partie du marché, de la confier à des prestataires installés au Maroc et notamment à des petites et moyennes entreprises.

Le titulaire du marché demeure personnellement responsable de toutes les obligations résultant du marché tant envers le maître d'ouvrage que vis-à-vis des ouvriers et des tiers. Le maître d'ouvrage ne se reconnaît aucun lien juridique avec les sous-traitants.

ARTICLE 11 : DÉLAI ET DURÉE DU MARCHÉ

Le prestataire devra exécuter les prestations désignées en objet dans un délai de **douze (12) mois**.

Le délai d'exécution court à partir de la date prévue par l'ordre de service prescrivant le commencement de réalisation des prestations.

Ce délai s'applique à l'achèvement de toutes les prestations incombant au titulaire.

ARTICLE 12 : VARIATION ET CARACTÈRE DES PRIX

Les prix de marché sont fermes et non révisables.

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.

Le marché est à prix global.

Lors de l'établissement des prix, les sociétés étrangères doivent tenir compte de la déduction d'une retenue à la source de 20% de la TVA et de 10% de l'impôt sur les sociétés et ceci conformément aux dispositions de la loi n° 30-85 et la loi n° 24-86.

ARTICLE 13 : CAUTIONNEMENTS – RETENUE DE GARANTIE

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.

Le **cautionnement définitif** est fixé à **trois pour cent (3%)** du montant, toutes taxes comprises, initial du marché.

Le cautionnement définitif peut être saisi éventuellement conformément aux dispositions de l'article 18, paragraphe 2 du CCAG Travaux.

Le cautionnement définitif sera restitué, sauf les cas d'application de l'article 79 du CCAG applicable, ou la caution qui le remplace est libérée à la suite d'une mainlevée délivrée par le maître d'ouvrage, dès la signature du procès verbal de la réception définitive des prestations.

Une **retenue de garantie** sera prélevée sur le montant de la facture lors de la réception provisoire. Elle est égale à sept pour cent (7 %) du montant initial 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 CCG dans un délai maximum de trois mois suivant la date de la réception définitive.

Pour la maintenance, et par dérogation aux stipulations du CCAG-T, aucune retenue de garantie ne sera opérée.

ARTICLE 14 : 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 15 : 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 Caisse Centrale de Garantie 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.

Le Titulaire devra collaborer étroitement avec le maître d'ouvrage, afin d'installer tous les équipements avec les licences requises fournis dans le cadre du marché.

ARTICLE 16 : 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.

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 du marché découlant du présent appel d'offre à :

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

Le Titulaire du marché découlant du présent appel d'offre 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 17 : RÉCEPTION DES PRESTATIONS

Les prestations 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 seront présentées en vue de ces vérifications. A l'issue de ces vérifications, la CCG prononce la réception provisoire.

La réception définitive est prononcée après l'expiration du **délai de garantie (une année)**.

La réception, qu'elle soit provisoire ou définitive, donne lieu à l'établissement par le maître d'ouvrage d'un procès-verbal dont une copie est notifiée au titulaire.

ARTICLE 18 : MODALITÉS DE RÈGLEMENTS

Les paiements seront effectués aux prix forfaitaires à la remise et validation des livrables de chaque phase, comme indiqué à l'article 17, 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.

Sur ordre de la Caisse Centrale de Garantie, les sommes dues au fournisseur seront versées au Compte bancaire (RIB 24 positions).....ouvert auprès de(la banque, la poste ou la Trésorerie Générale du Royaume).

ARTICLE 19 : PÉNALITÉS POUR RETARD

A défaut d'avoir réalisé la livraison des logiciels dans les délais prescrits, il sera appliqué au fournisseur une pénalité par jour calendaire de retard de 5 ‰ (cinq 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 fournisseur.

L'application de ces pénalités ne libère en rien le fournisseur 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.

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 20 : 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 21 : 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.

Il devra également conserver le secret absolu sur l'ensemble des documents qui lui seront communiqués ainsi que sur les renseignements qui seraient portés à sa connaissance en raison de l'exécution des prestations.

ARTICLE 22 : RETRAIT OU REMPLACEMENT DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE

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 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 : LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION

Il sera fait application des articles 26 et 151 du règlement des marchés de la CCG.

Le fournisseur 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 fournisseur 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 24 : RÉSILIATION DU MARCHÉ

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

ARTICLE 25 : 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 Caisse Centrale de Garantie et le Titulaire sont soumis au Tribunal Administratif de RABAT.

CHAPITRE II : CLAUSES TECHNIQUES

ARTICLE 26 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS

A – Présentation générale du projet

Dans le cadre de l'amélioration de son dispositif de contrôle et de gouvernance basé sur la gestion par processus, La Caisse Centrale de Garantie souhaite acquérir une solution de gestion de la Gouvernance, des Risques et de la Conformité (GRC) lui permettant de :

- Gérer les processus en relation avec les structures qui les portent et produire une cartographie dynamique y afférente ;
- Identifier, évaluer, suivre et piloter les risques opérationnels et de non-conformité ;
- Produire des rapports et tableaux d'indicateurs associés à la gestion des risques opérationnels et de non-conformité ;
- Collecter et qualifier les incidents opérationnels et de non-conformité ;
- Gérer le dispositif de contrôle permanent : préparation, réalisation et suivi des plans d'actions préventifs et /ou correctifs ;
- Automatiser le processus d'audit interne.

B – Descriptif de l'existant

B.1 – Gestion des processus :

L'élaboration de la Cartographie des Processus de la CCG se déroule selon les principales phases suivantes :

Phase 1 : La prise de connaissance :

- Du manuel de procédures existant ;
- Des exigences légales et réglementaires inhérentes à la CCG ;
- De l'organigramme, des missions et responsabilités par structure de la CCG ;
- Des domaines d'activités tels qu'ils ressortent du découpage organisationnel, et des missions afférentes à chaque structure (Management, Métier et support).

Phase 2 : L'identification des processus relevant des domaines d'activités Management, Métier et Support.

Phase 3 : L'identification et le recensement de l'ensemble des procédures rattachées à un processus.

Phase 4 : La modélisation de la cartographie des processus.

Phase 5 : Présentation aux entités concernées pour validation.

A l'issue de cette phase les éléments suivants sont constitués :

- La cartographie des processus de la CCG rattachés à chaque domaine d'activité (Management, Métier et support) ;
- La liste des procédures afférentes à chaque processus.

B.2 – Gestion des risques opérationnels :

La gestion des risques opérationnels comprend les volets suivants :

B.2.1 –Cartographie des risques opérationnels : comprenant les phases suivantes :

Phase 1 : L'analyse des processus et l'identification des sous-processus ;

Phase 2 : L'identification des risques ;

Phase 3 : La cotation brute des risques ;

Phase 4 : La cotation nette des risques ;

Phase 5 : La définition des KRI ;

Phase 6 : La restitution de la cartographie des risques opérationnels.

B.2.2 – Collecte des incidents :

Le dispositif de collecte des incidents est composé essentiellement de quatre phases clés :

Phase 1 : La saisie de l'incident par l'initiateur ;

Phase 2 : La validation de 1er niveau par le responsable hiérarchique ;

Phase 3 : L'analyse et la validation de 2ème niveau par le Risk Manager ;

Phase 4 : Le reporting des incidents.

B.3 – Contrôle permanent :

Le dispositif de contrôle permanent est constitué principalement des phases ci-dessous :

Phase 1 : Elaboration du plan de contrôle ;

Phase 2 : Réalisation des contrôles de 2ème niveau :

- Préparation du contrôle ;
- Réalisation du contrôle ;
- Elaboration du plan de traitement ;

Phase 3 : Validation des résultats des contrôles ;

Phase 4 : Communication des résultats des contrôles ;

Phase 5 : Suivi et pilotage des plans d'actions (plans de traitement).

B.4 – Conformité :

La gestion des risques de non-conformité passe par les principales phases suivantes :

Phase 1 : La constitution d'un référentiel réglementaire à travers le recensement des normes en vigueur et la tenue d'une veille réglementaire ;

Phase 2 : L'établissement de la cartographie des risques de non-conformité ;

- L'identification des risques de non-conformité ;
- La cotation brute des risques de non-conformité ;
- La cotation nette des risques ;
- La restitution de la cartographie des risques de non-conformité.

Phase 3 : La réalisation des missions de contrôle permanent de la conformité.

B.5 – Audit interne :

Le métier d'audit interne à la CCG repose sur les principales activités suivantes :

B.5.1 – Gestion du plan d'audit :

L'élaboration du plan d'audit repose sur l'utilisation d'analyses sur les risques prioritaires, ainsi que la réalisation d'analyses prédictives. La stratégie est totalement alignée avec la cartographie des risques opérationnels déjà mise en place.

L'approche adoptée comprend quatre phases :

Phase 1 : Définition de l'univers de vérification ;

Phase 2 : Description des entités de vérification et documentation de l'exposition au risque ;

Phase 3 : Classement des entités par ordre de priorité ;

Phase 4 : Autres indicateurs de risque et contribution managériale.

B.5.2 – Gestion des missions d'audit interne et travail sur le terrain :

On distingue quatre étapes essentielles pour la réalisation des missions d'audit :

La phase de préparation : Cette phase concerne tous les travaux préparatoires avant d'entamer la mission en question. Il s'agit de procéder à la prise de connaissance de l'entité à auditer, d'identifier les points de contrôles et les risques associés.

En outre, l'auditeur établit un questionnaire de prise de connaissance avec les audités, pour qu'il comprenne convenablement la fonction à évaluer d'une part, et contribue à l'élaboration du questionnaire de contrôle interne d'autre part.

La phase de réalisation : Elle est initiée par une réunion d'ouverture avec les audités. Un mail est envoyé aux personnes concernées indiquant l'ordre du jour de la réunion, l'heure et le lieu.

L'auditeur établit ensuite un programme de travail qui détermine les tests à effectuer et leurs délais de réalisation.

A chaque fois qu'une anomalie est détectée, l'auditeur remplit la FRAP (Feuille de révélation et d'analyse de problème). Elle constitue un moyen d'analyse clair et précis permettant une lecture facile des constatations relevées. La FRAP constitue la base du rapport d'audit.

La phase de conclusion de la mission : La dernière phase de la démarche de l'audit interne à la CCG est la rédaction d'un rapport qui contient toutes les conclusions et recommandations qui découlent des travaux effectués par l'auditeur.

L'auditeur envoie le projet de rapport avant la date de la réunion de clôture et prépare ainsi le dossier d'audit relatif à la mission (pièces d'audit, base de données...) afin de mieux justifier les constats. Il s'agit de tester la viabilité des recommandations.

Phase de suivi des recommandations : Après diffusion du rapport définitif, l'auditeur interne procède à l'établissement d'une matrice de suivi des recommandations soumise aux audités pour renseigner les plans d'actions qu'ils projettent de réaliser.

B.5.3 – Préparation et participation au comité d'audit et des risques :

Le Département Inspection et Audit Interne de la CCG, est tenu de participer et de préparer les travaux des réunions du comité d'audit et des risques au minimum deux fois par an. A cet effet, il :

- Envoie les convocations aux membres du comité ;
- Elabore le PV de la réunion précédente du comité pour approbation ;
- Prépare la présentation des points inscrits à l'ordre du jour ;
- Présente son projet de plan d'audit ainsi que les réalisations de l'année écoulée ;
- Présente l'état de suivi des recommandations de toutes les instances de supervision ainsi que ses propres recommandations ;
- Présente le rapport sur le contrôle interne communiqué à Bank Al-Maghrib.

C – Exigences attendues de la solution cible :

C.1 – Exigences fonctionnelles :

La CCG vise par ce projet à couvrir le scope fonctionnel des métiers suivants :

- Le métier de l'organisation en vue de gérer les processus et les procédures ;
- Le métier de la gestion des risques opérationnels ;
- Le métier de gouvernance et de non-conformité ;
- Le métier d'audit interne pour la gestion des plans d'audit, des missions d'audit, du programme de travail et de suivi des recommandations.

C.1.1 – Gestion de l'organisation et processus :

Pour le module gestion des processus, la solution doit permettre :

C.1.1.1 - Description de l'organisation :

Représentation exhaustive de l'organisation de la CCG : il s'agit de prendre en charge l'organigramme de la CCG avec ses différents niveaux de granularité.

C.1.1.2 - Cartographie des processus :

La solution doit permettre la description des processus selon une approche « Top-down » ou descendante à partir de macro-processus jusqu'aux opérations (le contenu des processus et des procédures est hors périmètre de cette prestation).

Description des macros-processus :

- Identification des macros-processus relevant des domaines d'activités Management, Métier et Support de la CCG ;
- Description et modélisation des macros-processus.

Description des sous processus :

- Identification des processus élémentaires prenant en charge les entrées du macro-processus.
 - Description et modélisation des processus identifiés par la :Détermination de l'intitulé du processus ;
 - Définition de la finalité du processus ;
 - Identification des acteurs et détermination de leurs rôles ;

- Détermination des événements déclencheurs ;
- Description chronologique des actions (séquençement) ;
- Identification des flux d'information (données d'entrées et de sorties) ;
- Définition des conditions de fin du processus ;
- Etablissement des interactions avec d'autres processus ;
- Détermination des outils et documents associés ;
- Saisie des commentaires associés pour expliciter certains points du processus.

Description des procédures :

- Identification et recensement de l'ensemble des procédures rattachées à un processus.
- Description et modélisation des différentes procédures (le qui fait quoi et avec quels moyens) :
 - La définition des procédures (objet, fait déclencheur, fait de clôture, code, version, date) ;
 - Définition du domaine et du périmètre d'application de la procédure (à qui à quoi s'applique la procédure) ;
 - La définition du responsable de la procédure : il s'agit de l'entité chargée de l'exécution de la procédure ;
 - Les éléments d'entrées pour le déclenchement de la procédure et les éléments de sorties résultant la mise en œuvre de la procédure ;
 - Les acteurs internes à la CCG et externes (partenaires, prestataires, ...) qui sont concernés directement ou indirectement par la procédure ;
 - La définition des règles de gestion décrivant les règles à appliquer par la procédure ;
 - La schématisation du cheminement des étapes traitées dans la procédure ;
 - L'ordre chronologique des événements avec les différents étapes, règles de gestion, intervenants et la nature des tâches réalisées, ...
 - La définition des documents de supports (canevas, document, fiche produit, ...) ;
 - Classement et archivage des documents :

La navigation entre les différents modèles et selon les différents niveaux de décomposition des processus doit être possible.

C.1.1.3 – Suivi et Analyse des processus :

Les pilotes de processus doivent en permanence surveiller les processus métiers et les évaluer en termes de délai, qualité et risque. A cet effet, l'outil doit permettre de :

- Définir les indicateurs nécessaires.
- Evaluer les indicateurs prédéfinis.
- Générer un rapport sur le processus à analyser en visualisant le tableau de bord des indicateurs issus des procédures et des opérations.

C.1.1.4 - Gestion des versions d'un processus :

La solution doit disposer d'un mécanisme de versionning prenant en charge les différentes versions d'un processus. A cet effet, à partir d'un processus, il doit être possible de :

- Créer une nouvelle version qui héritera de ses caractéristiques ;
- Visualiser les changements effectués.

C.1.1.5 - Génération et publication de la documentation :

- Générer, à tout moment, un document de(s) processus décrit(s). Il doit rapatrier les principales informations graphiques et non graphiques liées à l'objet décrit.
- Offrir, à l'ensemble du personnel de la CCG, un portail affichant les différents processus créés ainsi que leur détail (graphique et non graphique).

C.1.1.6 - Importation du manuel de procédures existant :

La solution doit avoir la possibilité d'importer et visualiser les procédures existantes

C.1.1.7 - Reporting :

La solution doit permettre de générer les tableaux de bords relatifs au processus/procédures.

C.1.2 - Gestion des risques opérationnels :

La solution doit prendre en charge :

C.1.2.1 - Environnement de gestion des risques opérationnels :

- Accès à la cartographie de processus (domaine d'activité, processus et procédure).

C.1.2.2 - Cartographie des risques opérationnels :

- Identification de l'univers de risques (causes et conséquences, type de risques et ligne métier, objectifs et types de contrôle) et leur affectation aux processus et procédures y afférente.
- L'inventaire des risques : il s'agit de prendre en charge des risques codifiés et documentés (fiche de risque). Les risques peuvent être regroupés par catégorie, processus, activités ou autres ;
- L'évaluation brute des risques :
 - Chaque risque sera évalué selon deux critères : le nombre d'occurrence et la gravité. Les risques doivent être classés selon leur importance.
 - L'outil doit permettre d'évaluer les risques sous format qualitatif (Classe d'appréciation) et quantitatif (Valeur monétaire MAD).
- Recensement et évaluation des contrôles :
 - Identification des contrôles en place pour chaque risque opérationnel recensé.
 - Evaluation de l'efficacité des contrôles notamment l'atténuation de l'impact et du nombre d'occurrence des risques.
 - Calcul de la valeur nette des risques : correspond à la valeur brute de risque déduction faite des contrôles répertoriés.
 - Chaque risque est évalué selon deux critères : le nombre d'occurrence net et la gravité nette. Les risques doivent être classés selon leur importance.
 - L'outil doit permettre d'évaluer les risques sous format qualitatif (Classe d'appréciation) et quantitatif (Valeur monétaire MAD).
- Restitution de la cartographie des risques opérationnels : graphes, analyse comparative par période...

C.1.2.3 - Gestion des incidents :

- Déclaration des incidents ;
- Import/export des incidents ;
- Analyse des incidents (notamment les pertes associées (impact financier, indirect, direct, perte comptable, nette...))
- Traitement des incidents (à travers un processus collaboratif avec un workflow personnalisé et différents niveaux de validation) ;
- Contrôle des incidents : L'outil doit fournir un ensemble de rapport et de tableau de bord pour suivre l'état des incidents ainsi que la perte causée ;
- Consolidation des incidents dans une Base de données ;
- Mise en place, suivi et communication des plans d'actions proposés pour corriger l'anomalie soulevée ;
- Matrice de distribution des incidents par les métiers et par type d'évènement conformément à Bâle 3 ;
- Reporting des incidents : graphes, analyse comparative par période...

C.1.2.4 - Gestion des indicateurs de suivi des risques opérationnels (KRI)

- Identification des KRI dans un référentiel approprié ;
- Affectation de chaque KRI défini à son propre risque opérationnel ;
- Définition des seuils min et max pour chaque KRI. En cas de dépassement de ces seuils, la solution doit avertir (sous forme d'alerte) le propriétaire du risque et le risk manager ;
- Révision et mise à jour périodique des caractéristiques KRI (valeur, libellé, seuil min max...).

C.1.3. Gestion des risques de non-conformité**C.1.3.1. Le recueil réglementaire :**

- La constitution d'un référentiel réglementaire : il s'agit d'une base de données réglementaire des différents textes juridiques auxquels la CCG est soumise.

C.1.3.2. La cartographie des risques de non-conformité :

- Identification de l'univers de risques (référentiel réglementaire, ligne métier associée...)
- L'inventaire des risques : il s'agit de prendre en charge des risques codifiés et documentés (fiche de risque). Les risques peuvent être regroupés par catégorie, processus, activités ou autres ;
- L'évaluation brute des risques :
 - Chaque risque sera évalué selon deux critères : le nombre d'occurrence et la gravité. Les risques doivent être classés selon leur importance.
 - L'outil doit permettre d'évaluer les risques sous format qualitatif (Classe d'appréciation) et quantitatif (Valeur monétaire MAD).
- Recensement et évaluation des contrôles :
 - Identification des contrôles en place pour chaque risque opérationnel recensé.
 - Evaluation de l'efficacité des contrôles notamment l'atténuation de l'impact et du nombre d'occurrence des risques.
- Calcul de la valeur nette des risques : correspond à la valeur brute de risque déduction faite des contrôles répertoriés.
 - Chaque risque est évalué selon deux critères : le nombre d'occurrence net et la gravité nette. Les risques doivent être classés selon leur importance.
 - L'outil doit permettre d'évaluer les risques sous format qualitatif (Classe d'appréciation) et quantitatif (Valeur monétaire MAD).
- Restitution de la cartographie des risques de non-conformité : graphes, analyse comparative par période...

C.1.4. Contrôle permanent :

- Plan de contrôle permanent des risques opérationnels et de non-conformité (description des contrôles, fréquence, ...)
- Génération de fiches de contrôles reprenant l'ensemble des éléments du contrôle (description, échantillon, taux de conformité, plan d'actions, ...)
- Communication des résultats aux entités contrôlées ;
- Conception, suivi et communication des plans d'actions ;
- Etablissement d'un reporting du contrôle permanent avec la consolidation de l'ensemble des informations et indicateurs issus des contrôles afin de présenter une synthèse globale du niveau du risque résiduel avec différents prismes (angles de vue).

C.1.5. Reporting :

- Analyse multidimensionnelle de la cartographie des risques opérationnels et de non-conformité (Evolution et ventilation des risques par domaine d'activité, par processus et procédures, par impact, par nature de risque, par niveau de contrôle...)
- Rapport de suivi du statut des incidents (initié, validé par N+1, confirmé par le Risk Manager...)
- Reporting relatif au dispositif de la collecte des incidents opérationnels (nombre d'occurrence, montant de la perte constatée, domaine d'activité, correspondance avec le risque recensé dans le cadre de la cartographie des risques) ;
- Reporting de suivi des actions proposées dans le cadre de la collecte des incidents et des interventions de contrôle permanent ;
- Tableau de bord des KRI ;
- Extraction sous format Excel de la cartographie des risques opérationnels ainsi que celle des risques de non-conformité, et ce selon un canevas prédéfini.

C.1.6. Audit interne :

Pour le module Audit Interne, la solution devra couvrir l'ensemble des fonctionnalités suivantes :

C.1.6.1 - Préparation du plan d'audit pluriannuel :

- Détermination de l'univers auditable ;
- Analyse des risques ;
- Prise en compte des missions non réalisées et des résultats des missions précédentes ;
- Prise en compte des recommandations de la direction générale ;

- Définition des priorités.
-

C.1.6.2 - Conduite des missions d'audit :

- Prise de connaissance de domaine audité et notification des missions ;
- Gestion des questionnaires de contrôle interne ;
- Génération du tableau des processus et tâches avec les risques et les points de contrôle ;
- Gestion automatique et/ou manuelle du programme du travail ;
- Revue du plan de travail ;
- Exécution des tests de vérification ;
- Elaboration des comptes rendus des réunions ;
- Constitution de preuves documentées ;
- Tenu du tableau de bord de la réalisation de la mission ;
- Elaboration d'un rapport de clôture de la mission accompagné d'une fiche d'évaluation du déroulement de la mission.

C.1.6.3 - Elaboration du rapport d'audit :

- Etablissement du rapport provisoire reprenant les constatations dans les différentes FRAP (Feuilles de Révélation et Analyse des Problèmes) ainsi que les recommandations qui s'imposent ;
- Validation des constats ;
- Conduite de la réunion de clôture ;
- Etablissement du rapport définitif regroupant l'état des lieux accompagné de propositions ainsi que de recommandations documentés et intégrant toutes les remarques et observations soulevées par les entités auditées et par la cellule d'audit interne.

C.1.6.4 - Suivi des recommandations :

- Envoi des recommandations aux audités ;
- Etablissement de plan d'action de suivi de la mise en place des recommandations par les audités ;
- Suivi des plans d'actions (relances programmées, date de mise en œuvre...).

C.1.6.5 - Reporting sur les plans d'audit :

- Analyse des plans d'audit.

C.2 – Exigences techniques :

La solution proposée devra prendre en considération les critères ci-après

C.2.1 – Aspect technique :

- Plateforme unique et modulaire combinant les différents modules cités précédemment et évolutive ;
- Accès uniquement depuis une application full web ;
- Fonctionnement multitâches et multi-utilisateurs concurrentiels par fonctionnalité ;
- Un référentiel unique stocké dans un SGBD de type Oracle ou équivalent ;
- La solution doit intégrer un moteur de workflow ;
- La solution doit intégrer un moteur de gestion des rapports permettant aux utilisateurs de définir des rapports et les sauvegardés comme modèle. Cela dans le but de les utilisés au besoin ;
- La solution doit intégrer un moteur d'alerte permanent, pour notifier des alertes selon des règles à définir ;
- L'outil doit permettre l'introduction des données à la base à travers des interfaces de saisie soit à travers des chargements à partir de fichiers et offrir des interfaces permettant sa connexion à d'autres outils informatiques.
- L'outil doit permettre l'extraction des données selon des formats texte ou de tableur tel qu'EXCEL, ainsi que l'exportation des éditions vers les standards bureautique (WORD, PDF, EXCEL, etc.).
- Le module de reporting doit être personnalisable afin de générer les éditions respectant notre charte graphique.
- 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

C.2.2 – Aspect confidentialité, sécurité et habilitations :

- La solution doit permettre une gestion efficace des utilisateurs en définissant des rôles, des profils, Chaque profils et rôle peut être paramétré pour avoir un scope d'intervention assez définies selon les règles à mettre en place.
- La solution à proposer doit distinguer entre l'administration fonctionnelle et technique.
- 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.

C.3 – Exigences organisationnelles :

La solution doit aussi répondre à un besoin d'habilitation assez fin des différentes catégories d'utilisateurs aux fonctions et aux données.

La solution proposée doit convenir parfaitement à la configuration d'utilisation ci-après :

Module	Profil	Nombre utilisateurs
Organisation et Process	Modélisateur	1
	Pilote des processus	15
Audit	Auditeurs, RSSI	5
	Responsables de recommandation	15
Risque	Risk manager	5
	Propriétaire Risques et incidents	20
Administration	Administrateur technique	2

D – Conduite du projet :**D.1 - Démarche de déroulement du projet :**

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

D.1.1 - Etape 1 : Lancement, cadrage et analyse du projet :

Cette étape consiste à :

- 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 des besoins des entités concernées ;
- 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.

D.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 selon les processus arrêtés lors de l'analyse fonctionnelle et les développements spécifiques, le cas échéant ;
- Effectuer la reprise des données ;
- Réaliser les tests de sécurité
- Réaliser les tests internes et les tests recette en collaboration avec les équipes CCG ;
- Corriger les anomalies et stabiliser le système.

Livrables :

- Rapport d'installation de la solution ;
- Rapport de validation des tests recette ;
- Manuel d'utilisation de la solution paramétrée ;
- Manuel d'administration ;
- Rapport d'audit de test d'intrusion OWASP réalisé par un auditeur agréé par la DGSSI.

D.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.

D.2 - Engagement du prestataire :

Le prestataire 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 CCG ;
- Assurer la formation des équipes impliquées : équipe du projet, les informaticiens de la CCG et les formateurs qui assureront la relève.

E – Assistance au démarrage :

Le prestataire devra mettre à la disposition de la CCG des collaborateurs afin qu'ils assistent les différentes parties prenantes pour s'assurer de leur capacité à mettre en œuvre l'application et ce, pour une durée de trois jours (1j par module).

Le prestataire doit accompagner l'équipe Audit interne dans la réalisation d'une mission d'audit sur le site de la CCG.

ARTICLE 27 : MAINTENANCE

La Caisse Centrale de Garantie propose un contrat de maintenance (voir annexes) qui prendra effet à l'issue de la période de garantie soit 12 mois de la réception provisoire. Ce contrat de maintenance doit comprendre :

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

Ce contrat doit également préciser :

- Le mode d'intervention proposé (prise de contrôle à distance par exemple)
- Les délais d'intervention en cas de problèmes en distinguant :
 - les problèmes bloquants : obligation de remise en état dans les 24 heures ;
 - les problèmes non bloquants : dont la correction peut intervenir dans la prochaine version du système.

ARTICLE 28 : BORDEREAU DES PRIX GLOBAL – DÉCOMPOSITION DU MONTANT GLOBAL

BORDEREAU DES PRIX GLOBAL DE LA SOLUTION

N° prix	Désignation des prestations	Quantité forfaitaire	Prix forfaitaire en Dirhams (hors TVA)	
			En lettres	En chiffres
1	L'acquisition et la mise en œuvre d'une solution de gestion des risques et d'audit interne pour le compte de la Caisse Centrale de Garantie	Forfait		
			TOTAL HORS TVA	
			TAUX TVA (20%)	
			TOTAL TTC	

DECOMPOSITION DU MONTANT GLOBAL DE LA SOLUTION

N° de poste	Désignation des prestations	Quantité forfaitaire	Prix forfaitaire en Dirhams (hors TVA)	Total hors TVA par poste
			TOTAL HORS TVA	
			TAUX TVA (20%)	
			TOTAL TTC	

BORDEREAU DES PRIX GLOBAL DE LA MAINTENANCE

N° prix	Désignation des prestations	Unité de mesure	Quantité	Prix forfaitaire en Dirhams (hors TVA)		TOTAL
				En Lettres	En Chiffres	
1	Prestation de maintenance de la solution de gestion des risques et d'audit interne pour le compte de la Caisse Centrale de Garantie	Année	1			
					TOTAL HORS TVA	
					TAUX TVA (20%)	
					TOTAL TTC	

DECOMPOSITION DU MONTANT GLOBAL DE LA MAINTENANCE

N° de poste	Désignation des prestations	Quantité forfaitaire	Prix forfaitaire en Dirhams (hors TVA)	Total hors TVA par poste
			TOTAL HORS TVA	
			TAUX TVA (20%)	
			TOTAL TTC	

Marché n° .../2020

**OBJET : L'ACQUISITION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UNE SOLUTION
DE GESTION DES RISQUES ET D'AUDIT INTERNE POUR LE COMPTE
DE LA CAISSE CENTRALE DE GARANTIE**

pour un montant de (en chiffres et en lettres) :

.....

.....

Lu et Accepté Par :
(Titulaire)

Approuvé Par :

Directeur du Pôle Ressources
et Systèmes

Signé : GLILLAH Abdelkhalek

Annexe 1 : CONTRAT DE MAINTENANCE ANNUELLE DE LA SOLUTION PROPOSEE

ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet la réalisation des prestations de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Système d'Informationacquis dans le cadre du marché N° xx/202x/CCG.

ARTICLE 2 : LIEU DES PRESTATIONS

L'exécution des prestations objet du présent contrat se déroulera exclusivement dans le siège central de la Caisse Centrale de Garantie sis à : Centre d'affaires, Bd. Ar Ryad, Hay Ryad – Rabat.

ARTICLE 3 : TEMPS DE RÉPONSE

Le prestataire s'engage à répondre à toute demande de la Caisse Centrale de Garantie concernant l'assistance et le conseil dans les temps de réponse spécifiés à l'article 10 du présent contrat.

Les délais d'intervention pour les prestations de services couvertes par le présent contrat sont détaillés au niveau de l'article 10 du présent contrat.

ARTICLE 4 : DURÉE

Le présent contrat est conclu pour une durée d'une (01) année à compter de la date de sa notification à l'expiration de la période de garantie. Il sera renouvelable par tacite reconduction d'année en année sans que sa durée totale n'excède cinq (05) années.

ARTICLE 5 : CONDITIONS DE MAINTENANCE ET D'ASSISTANCE

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

- La CCG n'a pas suivi les conditions d'utilisation telles que spécifiées dans la documentation officielle du produit ou spécifié par le prestataire 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 prestataire ;
- Travaux de maintenance ou modifications apportés aux produits effectués par du personnel n'appartenant pas au prestataire 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.

ARTICLE 6 : ENGAGEMENT DE LA CAISSE CENTRALE DE GARANTIE

La CCG s'engage à assurer au personnel du prestataire 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 CCG 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 CCG sera présent sur le lieu d'utilisation des produits lors de chaque prestation de services. Le personnel du prestataire s'interdit d'exécuter toute prestation en l'absence des représentants de la CCG.

La CCG 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 prestataire la responsabilité d'inexistence de sauvegardes.

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

ARTICLE 7 : ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE

Le prestataire s'engage à :

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

ARTICLE 8 : SUPPORT TECHNIQUE

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

La hotline du Prestataire 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 Prestataire devra également fournir un support permettant un **Télé diagnostique** pour la solution permettant l'identification de l'incident et sa résolution à distance.

ARTICLE 9 : SERVICES ET CONSEIL

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

Aux fins du présent contrat, 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 prestataire pendant la durée de celui-ci.

Lors de l'installation des nouvelles versions, le prestataire remettra à la CCG 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 prestataire.

La Maintenance comprend également une assistance technique raisonnable via le téléphone ou par courrier électronique aux personnes préalablement désignées par la CCG, 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 prestataire se réserve le droit d'apporter à la solution couverte par les dispositions de ce contrat les améliorations techniques qui lui sembleront nécessaires, notamment la suppression des Bogues signalés par d'autres clients. Ces améliorations seront effectuées aux frais du prestataire selon un calendrier défini avec la CCG ou au moment d'une assistance à l'exploitation, le cas échéant.

ARTICLE 10 : NIVEAU DE SERVICE ET DÉLAI DE RÉPONSE

Le tableau suivant détaille les engagements du prestataire 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 CCG est le temps total passé entre la date de notification du prestataire et la date, dite date de réponse, où le prestataire apporte une réponse à la CCG.

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

ARTICLE 11 : GARANTIES

Le prestataire 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 prestataire garantit la CCG contre toute action en contrefaçon.