



LABORATOIRE PUBLIC D'ESSAIS ET D'ETUDES

DIRECTION DE LA LOGISTIQUE, DES ACHATS, DES APPROVISIONNEMENTS ET DE  
LA GESTION DU PATRIMOINE

**CAHIER DE PRESCRIPTIONS SPECIALES  
RELATIF A L'APPEL D'OFFRES OUVERT  
SUR OFFRES DE PRIX N° 30/2021**

**Objet : Renouvellement des licences, maintenance et assistance des produits ORACLE  
Lot unique**

Etabli en application de l'alinéa I paragraphe I de l'article 16 du règlement des achats du LPEE RA/980/001 du 01 Novembre 2014 fixant les conditions et les formes dans les quelles sont passés les marchés pour le compte du Laboratoire Public d'Essais et d'Eudes ainsi que certaines règles relatives à leur gestion et à leur contrôle tel qu'il est publié sur le site [www.lpee.ma](http://www.lpee.ma).

Date limite de dépôt des plis : 29/09/2021 ..... à .....09..H...00..



W

## SOMMAIRE

Sommaire .....	2
Chapitre premier : Cahier des Clauses administratives et financières.....	6
Article 1: Objet du marché.....	6
Article 2: Présentation du maître d'ouvrage .....	6
Article 3: Consistance des prestations de services .....	6
Article 4: Documents constitutifs du marché .....	6
Article 5: Pièces contractuelles postérieures à la conclusion du marché.....	6
Article 6: Référence aux textes généraux et spéciaux applicables au marché .....	7
Article 7: Validité et date de notification de l'approbation du marché.....	7
Article 8: Pièces mises à la disposition du prestataire de services .....	7
Article 9: Election du domicile du prestataire de services.....	7
Article 10: Nantissement .....	8
Article 11: Sous-traitance.....	8
Article 12: Durée du marché.....	8
Article 13: Délai d'exécution et d'intervention.....	8
Article 14: Nature des prix .....	9
Article 15: Caractère des prix.....	10
Article 16: Cautionnement provisoire et cautionnement définitif .....	10
Article 17: Retenue de garantie .....	11
Article 18: Assurances – Responsabilité .....	11
Article 19: Propriété industrielle, commerciale ou intellectuelle.....	11
Article 20: Obligations de discrétion.....	11
Article 21: Délai de garantie .....	12
Article 22: Modalités de règlement .....	12
Article 23: Réceptions provisoire et définitive.....	12
Article 24: Pénalités pour retard.....	12



Article 25: Retenue à la source applicable aux titulaires étrangers non-résidents au Maroc.....	13
Article 26: Droits de timbre et d'enregistrement .....	13
Article 27: Lutte contre la fraude et la corruption.....	13
Article 28: Résiliation du marché.....	13
Article 29: Règlement des différends et litiges.....	14
Chapitre II : Cahier des prescriptions techniques.....	15
Article 30: Prestation « support éditeur » .....	15
Article 31: Prestation « support prestataire » .....	15
Article 32: Phases de réalisation de la prestation de service : .....	18
Article 33: Définition des prix .....	19
Bordereau des prix global .....	20
DERNIERE PAGE.....	21



W

**Objet : Renouvellement des licences, maintenance et assistance des produits ORACLE**

ENTRE

**Le Laboratoire Public d'Essais et D'Etudes (L.P.E.E)**, société anonyme au capital de 247 702 400,00 Dhs (Deux Cent Quarante Sept Millions Sept Cent Deux Mille Quatre Cent Dirhams), inscrit au registre de commerce de Casablanca sous le N° 32131, affilié à la Caisse Nationale de sécurité sous le n° 1066308, représenté par **Monsieur Mustapha Fares**, Directeur Général dudit laboratoire en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, faisant élection de domicile à Casablanca, 25 Rue d'Azilal.

Désigné ci-après par le terme « **Maître d'ouvrage** » ou « **LPEE**»,

D'UNE PART

ET

*Cas d'une personne physique*

..... (Raison sociale et forme juridique),

M..... qualité.....

Agissant en son nom et pour son propre compte.

Au capital social ..... Patente n° .....

Registre de commerce de ..... Sous le n° .....

Affilié à la CNSS sous n° .....

Faisant élection de domicile au.....

.....  
Compte bancaire RIB (24 positions).....

Ouvert auprès de.....

Désigné ci-après par le terme « **Prestataire de services** » ou « **Titulaire** »,

D'AUTRE PART

*Cas d'une personne morale*

..... (Raison sociale et forme juridique),

Représenté par M. .... qualité..... en  
vertu des pouvoirs qui lui sont conférés.

Au capital social ..... Patente n° .....

Registre de commerce de ..... Sous le n° .....

Affilié à la CNSS sous n° .....

Faisant élection de domicile au .....

.....  
Compte bancaire RIB (24 positions).....

Ouvert auprès de.....

Désigné ci-après par le terme « **Prestataire de services** » ou « **Titulaire** »,

D'AUTRE PART

*Cas d'un groupement*



✓

Les membres du groupement soussignés constitués aux termes de la convention .....(les références de la convention)..... :

**Membre 1 :**

..... (Raison sociale et forme juridique),

Représenté par M. ....qualité .....en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés.

Au capital social ..... Patente n° .....

Registre de commerce de ..... Sous le n° .....

Affilié à la CNSS sous n° .....

Faisant élection de domicile au .....

Compte bancaire RIB (24 positions) .....

Ouvert auprès de.....

**Membre 2 :**

(Servir les renseignements le concernant)

.....  
.....

**Membre n :**

(Servir les renseignements le concernant)

.....  
.....

Nous nous obligeons (conjointement ou solidairement, selon la nature du groupement) ayant M..... (Prénom, nom et qualité) en tant que mandataire du groupement et coordonnateur de l'exécution des prestations, ayant un compte bancaire commun sous n° (RIB sur 24 positions) .....

Ouvert auprès de .....

Désigné ci-après par le terme « Prestataire de services » ou « Titulaire »,

D'AUTRE PART

**IL A ETE ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIT**



## CHAPITRE PREMIER : CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES ET FINANCIERES

### Article 1: Objet du marché

Le présent marché a pour objet le **renouvellement des licences, maintenance et assistance des produits ORACLE** pour le compte du Laboratoire Public d'Essais et d'Etudes (LPEE) en (1) lot unique, dont les détails figurent dans le cahier des prescriptions techniques et les quantités sont spécifiées dans le bordereau des prix global.

### Article 2: Présentation du maître d'ouvrage

Autorité compétente : Le Directeur général du LPEE.

Maître d'ouvrage : Le Laboratoire Public d'Essais et d'Etudes représenté par son Directeur Général.

La Direction de la Logistique, des Achats, des Approvisionnements et de la gestion du Patrimoine du LPEE (DLAAP) est chargée de la gestion administrative du présent marché.

La Direction d'Organisation et des Systèmes d'Information (DOSI) est chargée, sur le plan technique, du suivi de l'exécution du présent marché.

### Article 3: Consistance des prestations de services

Les prestations de services à réaliser au titre du présent marché font l'objet d'un (1) lot unique consistant en ce qui suit :

Le renouvellement des licences des produits oracle ainsi que les prestations de la mise à jour, la maintenance, la formation et l'assistance technique.

### Article 4: Documents constitutifs du marché

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

- a) Le bordereau des prix global ;
- b) L'acte d'engagement ;
- c) Le cahier des prescriptions spéciales ;
- d) La déclaration sur l'honneur ;
- e) L'offre technique ;
- f) Le cahier des clauses générales applicables aux marchés de services exécutées pour le compte du LPEE (CCGS).

En cas de discordance ou de contradiction entre les documents constitutifs du marché, ceux-ci prévalent dans l'ordre où ils sont énumérés ci-dessus.

### Article 5: Pièces contractuelles postérieures à la conclusion du marché

Les pièces contractuelles postérieures à la conclusion du marché comprennent :

- Les ordres de service ;
- Les avenants éventuels ;



✓

- La décision prévue à l'article 33 du CCGS, relative à la résiliation du marché.

Les avenants et la décision susvisés sont soumis à l'approbation de l'autorité compétente.

#### Article 6: Référence aux textes généraux et spéciaux applicables au marché

Les parties contractantes du marché sont soumises aux dispositions des textes suivants :

- La loi n°69-00 relative au contrôle financier de l'état sur les entreprises publiques et autres organismes, promulguée par le Dahir n°1-03-195 du 16 ramadan 1424 (11 novembre 2003) ;
- La loi n 112.13 du 29 rabii II 1436 (19 février 2015) relative au nantissement des marchés publics ;
- Dahir n°1-00-91 du 15 février 2000 portant promulgation de la loi n °17-97 sur la protection de la propriété intellectuelle ;
- Le Règlement relatif aux conditions et formes de passation des marchés du LPEE (RA/980/01) ;
- Le Cahier des Clauses Générales applicables aux marchés de services passés pour le compte du LPEE (CCG/980/01) ;
- Tous les textes réglementaires rendus applicables au Maroc à la date de signature du marché et qui sont en rapport avec l'objet du présent marché.

Le prestataire de services 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 7: Validité et date de notification de l'approbation du marché

Le présent marché ne sera valable et définitif qu'après son approbation par l'autorité compétente.

L'approbation du marché doit intervenir avant tout commencement d'exécution. Cette approbation sera notifiée dans un délai maximum de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'ouverture des plis.

#### Article 8: Pièces mises à la disposition du prestataire de services

Aussitôt après la notification de l'approbation du marché, le maître d'ouvrage remet gratuitement au prestataire de services, contre décharge, les documents constitutifs du marché en l'occurrence les pièces expressément désignées à l'article 4 du présent marché à l'exception du cahier des clauses générales applicables aux marchés de services, qui peut être téléchargé sur le site du LPEE : [www.lpee.ma](http://www.lpee.ma).

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

#### Article 9: Election du domicile du prestataire de services

Toutes les correspondances relatives au présent marché sont valablement adressées au domicile du prestataire de services sis.....

En cas de changement de domicile, le prestataire de services est tenu d'en aviser le maître d'ouvrage, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de quinze (15) jours suivant la date d'intervention de ce changement.

## Article 10: Nantissement

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

- 1) la liquidation des sommes dues par, le maître d'ouvrage, en exécution du présent marché et leurs paiements seront opérés par les soins de Monsieur le Directeur Général du LPEE, seul qualifié pour recevoir les significations des créanciers du titulaire du marché ;
- 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) Les dits documents sont transmis directement à la partie bénéficiaire du nantissement avec communication d'une copie au prestataire de services, dans les conditions prévues par l'article 8 de la loi n° 112-13.

Le maître d'ouvrage délivre sans frais, au prestataire de services, sur sa demande et contre récépissé, un exemplaire spécial du marché portant la mention "exemplaire unique" et destiné à former titre conformément aux dispositions législatives relatives au nantissement des marchés de l'état et des établissements publics tel que modifié et complété, et ce, en application du paragraphe 4 de l'article 11 du CCGS.

## Article 11: Sous-traitance

Si le prestataire de services envisage de sous-traiter une partie du marché, il doit requérir l'accord préalable du maître d'ouvrage auquel il est notifié la nature des prestations de services à sous-traiter, la raison ou la dénomination sociale, l'adresse et l'identité des sous-traitants et une copie conforme du contrat de sous-traitance.

Les sous-traitants doivent satisfaire aux conditions requises aux concurrents à l'article 22 du règlement des achats du LPEE.

Le prestataire de services 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 12: Durée du marché

La durée du marché est de **douze (12) mois** renouvelable par tacite reconduction, sans toutefois que la durée totale du marché ne puisse excéder trois (3) années, et ce, à compter de la date prévue par l'ordre de service prescrivant le commencement de la réalisation de la prestation.

La non-reconduction du marché est prise à l'initiative de l'une des deux parties moyennant un préavis de trois (3) mois. Elle donne lieu à la résiliation du marché.

## Article 13: Délai d'exécution et d'intervention

- ✦ Délai de renouvellement des licences des produits Oracle :



Les prix du marché sont réputés comprendre toutes les dépenses résultant de la réalisation des prestations y compris tous les droits, impôts, taxes, frais généraux, faux frais et assurer au prestataire une marge pour bénéfices et risques et d'une façon générale toutes les dépenses qui sont la conséquence nécessaire et directe de la réalisation des prestations.

#### Article 15: Caractère des prix

Le présent marché est passé à prix fermes et non révisables et s'entendent comme suit :

Toutes taxes comprises, rendu au siège du LPEE, sis 25 rue d'Azilal, Casablanca- Maroc.

Toutefois, si le taux de la taxe sur la valeur ajoutée est modifié postérieurement à la date limite de remise des offres, le maître d'ouvrage répercute cette modification sur le prix de règlement.

#### Article 16: Cautionnement provisoire et cautionnement définitif

Le cautionnement provisoire, **ne comportant aucune date limite**, est fixé à : **Dix mille dirhams (10 000,00 DHS)**.

Le cautionnement provisoire reste acquis au LPEE, notamment dans les cas suivants :

- Si le soumissionnaire retire son offre ou se désiste pendant le délai de validité des offres, fixé à quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de séance d'ouverture des plis ;
- Si un membre d'un groupement se désiste pendant la période de validité de son offre ;
- Si la déclaration sur l'honneur du soumissionnaire s'avère inexacte, par la production de faux renseignements ou pièces falsifiées ou autres ;
- Si le soumissionnaire ayant présenté l'offre la plus avantageuse ne produit pas, dans le délai prescrit, les pièces du dossier administratif ou ne répond pas à la demande de justification des prix excessifs ou anormalement bas ;
- Si le soumissionnaire n'accepte pas la correction du montant de son offre, en cas d'erreurs matérielles évidentes, conformément à l'article 39 du règlement des achats ;
- Si le soumissionnaire modifie son offre financière ;
- Si le titulaire refuse de signer le marché ;
- Si le titulaire ne réalise pas le cautionnement définitif dans les trente (30) jours suivant la notification de l'approbation du marché.

Le cautionnement provisoire ou la caution qui le remplace sera libéré conformément aux dispositions des articles 38, 46 et 80 du règlement des achats du LPEE.

Le montant du cautionnement définitif, **ne comportant aucune date limite**, est fixé à **trois pour cent (3%)** du montant initial du marché. Il doit être constitué dans les trente (30) jours qui suivent la notification de l'approbation du marché. Il reste affecté à la garantie des engagements contractuels de l'attributaire jusqu'à la réception définitive des prestations.

W

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 quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de la réception définitive des prestations et sous réserves des dispositions prévues par l'article 16 du CCGS.

#### **Article 17: Retenue de garantie**

Aucune retenue de garantie ne sera prélevée au titre du présent marché.

#### **Article 18: Assurances – Responsabilité**

Le prestataire de services doit adresser au maître d'ouvrage, avant tout commencement de réalisation des prestations de service, 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 20 du CCGS. Il devra contracter dès le début d'exécution du marché, et pendant toute la durée de celui-ci, une assurance couvrant les risques suivants :

- La responsabilité découlant de l'utilisation des véhicules automobiles pour les besoins de l'exécution du marché conformément à la législation et à la réglementation en vigueur ;
- La responsabilité d'accident du travail survenant à ses agents conformément à la législation et à la réglementation en vigueur ;
- La perte ou la détérioration du matériel utilisé pour l'exécution du marché.

Le maître d'ouvrage ne peut être tenu pour responsable des dommages ou indemnités légales à payer en cas d'accidents survenus aux employés du prestataire de services ou ses sous-traitants.

A ce titre, le prestataire de services garantira le maître d'ouvrage contre toute demande de dommages-intérêts ou indemnités et contre toute réclamation, plainte, poursuite, frais, charge et dépense de toute nature relative à ces accidents.

#### **Article 19: Propriété industrielle, commerciale ou intellectuelle**

Le prestataire de services garantit formellement le maître d'ouvrage 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 prestataire de services 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 20: Obligations de discrétion**

Le prestataire de services qui, soit avant la notification du marché, soit au cours de son exécution, a reçu communication, à titre confidentiel, de renseignements, documents ou objets quelconques, est tenu de maintenir confidentielle cette communication. Ces renseignements, documents ou objets quelconques ne peuvent, sans autorisation, être communiqués à d'autres personnes que celles qui ont qualité pour en connaître.

Le maître d'ouvrage s'engage à maintenir confidentielles les informations, signalées comme telles, qu'il aurait pu recevoir du prestataire de services.



2

#### Article 21: Délai de garantie

Aucun délai de garantie n'est exigé au titre du présent marché.

#### Article 22: Modalités de règlement

Pour l'établissement des ordres de paiement, le prestataire de services est tenu de fournir au maître d'ouvrage une facture établie en trois (3) exemplaires, décrivant les prestations réalisées, le montant total à payer ainsi que tous les éléments nécessaires à la détermination de ce montant.

Le règlement sera effectué sur la base du montant du bordereau des prix global, déduction faite de l'application des pénalités de retard, le cas échéant, selon les tranches suivantes :

- Soixante-quinze pour cent (75%) à l'achèvement de la réalisation de la 1<sup>ère</sup> phase des prestations et à la réception de l'attestation de support éditeur des produits Oracle, délivrée par Oracle ;
- Dix pour cent (10%) à l'achèvement de la réalisation de la 2<sup>ème</sup> phase des prestations et à la réception des rapports d'intervention et/ou de formation de 50% des prestations ;
- Quinze pour cent (15%) à l'achèvement de la réalisation de la 3<sup>ème</sup> phase des prestations et à la réception des rapports d'intervention et/ou de formation de 100% des prestations ;

Les phases de réalisation des prestations sont définies à l'article 32 du présent marché.

Seules sont réglées les prestations prescrites par le présent marché ayant fait l'objet d'un ordre de service notifié par le maître d'ouvrage.

Sur ordre du maître d'ouvrage, les sommes dues au prestataire de services seront versées au Compte bancaire RIB (24 positions)..... ouvert auprès de ..... (la banque) à trente (30) jours de la date de réception de la facture.

#### Article 23: Réceptions provisoire et définitive

A l'achèvement des prestations de services et en application de l'article 49 du CCGS, le maître d'ouvrage s'assure en présence du prestataire de services de la conformité des prestations de services aux spécifications techniques du marché et prononcera la réception provisoire et définitive.

Cette réception sera sanctionnée par l'établissement d'un procès-verbal de réception provisoire et définitive.

S'il constate que les prestations de services présentent des insuffisances ou des défauts ou ne sont pas conformes aux spécifications du marché, le prestataire de services procédera aux réparations et rectifications nécessaires conformément aux règles de l'art. A défaut, la réception ne sera pas prononcée, et le délai d'exécution ne sera pas prorogé pour autant.

#### Article 24: Pénalités pour retard

A défaut d'avoir réalisé les prestations dans le délai prescrit à l'article 13 du présent marché, il sera appliqué au prestataire de services une pénalité par jour calendaire de retard **d'un pour mille (1‰)** du montant de la tranche considérée modifiée ou complétée éventuellement par les avenants.



Handwritten mark or signature.

A défaut d'avoir réalisé la maintenance curative dans les délais prescrits au paragraphe 2 de l'article 13 du présent marché, il sera appliqué au prestataire de services une pénalité par heure de retard **d'un pour mille (1‰)** du montant de la tranche considérée modifiée ou complétée éventuellement par les avenants.

L'application de ces pénalités ne libère en rien le prestataire de services 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 dix pour cent (10%) du montant initial du marché modifié ou complété éventuellement par des avenants, tel que stipulé dans l'article 42 du CCGS.

Lorsque le plafond des pénalités est atteint, l'autorité compétente est en droit de résilier d'office le marché et sans préjudice de l'application des mesures coercitives conformément aux dispositions de l'article 52 du CCGS applicable aux marchés de services.

#### **Article 25: Retenue à la source applicable aux titulaires étrangers non-résidents au Maroc**

Une retenue à la source au titre de l'impôt sur les sociétés ou de l'impôt sur le revenu, fixée au taux de dix pour cent (10%), sera prélevée sur le montant hors taxe sur la valeur ajoutée des prestations de service réalisées au Maroc dans le cadre du présent marché par le prestataire de services étranger. Le LPEE lui remettra en contrepartie les reçus correspondants de versement au service des impôts marocains.

#### **Article 26: Droits de timbre et d'enregistrement**

Conformément à l'article 6 du CCGS applicable aux marchés de services, le prestataire de services doit acquitter les droits auxquels peuvent donner lieu l'enregistrement et timbre du marché, tels qu'ils résultent des lois et règlements en vigueur.

#### **Article 27: Lutte contre la fraude et la corruption**

Le prestataire de services ne doit pas recourir par lui-même ou par personne interposée à des actes de corruption, à des manœuvres frauduleuses, et à des pratiques collusoires, à quelque titre que ce soit, dans les différentes procédures de passation, de gestion et d'exécution du marché.

Le prestataire de services 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 la réalisation du présent marché.

#### **Article 28: Résiliation du marché**

La résiliation du marché peut être prononcée conformément aux dispositions prévues aux articles 27 à 33 CCGS du LPEE applicable aux marchés de services.



W

La résiliation du marché ne fera pas obstacle à la mise en œuvre de l'action civile ou pénale qui pourrait être intentée au prestataire de services en raison de ses fautes ou infractions.

Si des actes frauduleux, des infractions réitérées aux conditions de travail ou des manquements graves aux engagements pris ont été relevés à la charge du prestataire de services, le maître d'ouvrage, sans préjudice des poursuites judiciaires et des sanctions dont le prestataire de services est passible, peut par décision motivée, après avis de la Commission des Achats, et approbation de l'autorité compétente, l'exclure temporairement ou définitivement de la participation aux marchés du LPEE.

#### Article 29: Règlement des différends et litiges

Si au cours de la réalisation du marché, des différends et litiges surviennent avec le prestataire de services, les parties s'engagent à régler ceux-ci dans le cadre des stipulations des articles 52, 53 et 54 du CCGS du LPEE applicable aux marchés de services.

Les litiges entre le maître d'ouvrage et le prestataire de services sont soumis aux tribunaux compétents de Casablanca.



W

## CHAPITRE II : CAHIER DES PRESCRIPTIONS TECHNIQUES

### Article 30: Prestation « support éditeur »

Le prestataire de services s'engage à renouveler les licences des produits Oracle ci-dessous compte tenu du délai prescrit au paragraphe 1 de l'article 13 du présent marché :

Description de Produit	N° CSI	Quantité	Niveau/ Type de licence
Oracle Internet Developer Suite - Named User Single Server	10194153	1	FULL USE
Oracle Internet Developer Suite - Named User Single Server	10194153	1	FULL USE
Oracle Internet Application Server Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual	16582402	28	FULL USE
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	19677445	3	FULL USE
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	19677445	1	FULL USE
Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	19677445	4	FULL USE
Oracle Internet Application Server Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual	19677445	12	FULL USE
Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	19677445	4	FULL USE

### Article 31: Prestation « support prestataire »

#### 1) Le support logiciel :

Le prestataire de services s'engage à :

- Informer le maître d'ouvrage de toutes les évolutions annoncées par l'éditeur du logiciel ;
- Assurer un support téléphonique : appel téléphonique au centre du prestataire de services ;
- Installer dans le cadre des prestations de maintenance, les correctifs, patches, ainsi que les nouvelles versions majeures et mineures, à la charge du prestataire de services et sans frais supplémentaire pour ces nouvelles versions ;
- Fournir un compte et un mot de passe, permettant d'enregistrer des anomalies et des demandes de support directement sur le site de l'éditeur ;
- Intervenir soit par téléphone, par mail ou par déplacement sur site.

#### 2) Le support technique :

- Recevoir les requêtes du maître d'ouvrage par téléphone, télécopie, ou courrier et essayer de les résoudre dans les délais spécifiés dans le paragraphe 3 de l'article 13 du présent marché ;
- Mobiliser les ressources humaines et matérielles nécessaires à la résolution d'éventuelles erreurs, anomalie ou dysfonctionnement qui lui seront notifiés par le maître d'ouvrage ;



W

- En cas de non-résolution du problème, proposer un moyen de contournement à la difficulté rencontrée ;
- Remonter les problèmes rencontrés par le maître d'ouvrage à l'éditeur ORACLE ;
- Lorsqu'une nouvelle version est développée par l'éditeur, l'ancienne version est supportée par le prestataire de services ;
- Intervenir soit par téléphone, par mail ou par déplacement sur site.

---

### 3) Maintenance préventive :

Le prestataire de services s'engage à réaliser une maintenance préventive d'une journée, régulièrement en raison d'une (1) visite par trimestre, à l'adresse suivante 25, Rue d'Azilal 20000 -Casablanca, afin de permettre au maître d'ouvrage d'obtenir un contrôle périodique et le maintien du bon état technique de fonctionnement des dispositifs sans exception.

L'intervention préventive comportera au moins les opérations ci-dessous :

- Vérification des bases de données ;
- Vérification des serveurs d'application IAS. ;
- Vérification de plateforme Oracle Développer Suite ;
- Correction des anomalies rencontrées.

Chaque intervention de maintenance préventive fait l'objet d'un rapport d'intervention établie par le prestataire de services et validé par le maître d'ouvrage, où sont mentionnés :

- La date et l'heure d'intervention ;
- Le détail de l'intervention et les opérations effectuées.

---

### 4) Assistance et maintenance curative :

Le maître d'ouvrage dispose d'un forfait de cinq (5) jours d'intervention par an. Le prestataire de services s'engage à réaliser les prestations d'assistance et de maintenance curative.

**Cette intervention comportera au moins les missions ci-dessous :**

- Maintenance curative sur site ;
- Installation de nouvelles version ou patchs ;
- Installation de nouvelles fonctionnalités ;
- Audit/Tuning ;
- Conseil et veille technologique dans une optique de mise à niveau ;
- Toute autre demande d'assistance formulée par le maître d'ouvrage.

**Les modalités d'intervention dans le cadre de l'assistance ou la maintenance curative :**

Dans le cas du service fourni via Internet, les demandes d'assistance seront enregistrées dès leur apparition et un accusé de réception sera automatiquement renvoyé par courriel au maître d'ouvrage. Dans tous les cas, les réponses aux questions posées seront fournies dans les délais prévus au paragraphe



W

3 de l'article 13 du présent marché. Le prestataire de services est tenu, après chaque incident traité, de noter les circonstances de la survenance de l'anomalie qui aurait pu précéder sa survenance.

Niveau de sévérité	Traitement apporté
<p><b>Situation de Gravité 1 :</b></p> <p>Désigne une situation d'urgence dans laquelle le Logiciel ne peut être utilisé ou connaît de graves défaillances.</p>	<p>Le prestataire de services fournira une réponse dans les délais prévus et tentera, dans la mesure du possible, de fournir une solution à l'incident sous forme d'une solution de contournement ou d'une correction d'urgence du matériel ou du logiciel, le classement de gravité sera rétrogradé en situation de Gravité 2.</p>
<p><b>Situation de Gravité 2 :</b> désigne une situation dans laquelle une fonction essentielle du Logiciel est inopérante, ayant comme résultat une perte de fonctionnalité ou une dégradation de sa performance, mais pour laquelle une solution provisoire de contournement est disponible.</p>	<p>Le prestataire de services fournira une réponse dans les délais prévus et tentera, dans la mesure du possible, de fournir une solution à l'incident sous forme d'une solution de contournement ou d'une correction d'urgence du matériel ou du logiciel, le classement de gravité sera rétrogradé en Situation de Gravité 3.</p>
<p><b>Situation de Gravité 3 :</b> désigne une situation relative à un problème mineur du Logiciel concerné, n'ayant qu'un impact faible ou non significatif sur les systèmes informatiques du maître d'ouvrage.</p>	<p>Le prestataire de services déploiera les efforts commercialement raisonnables pour corriger une Situation de Gravité 3.</p>

Chaque intervention fait l'objet d'un rapport d'intervention établie par le prestataire de services et validé par le maître d'ouvrage, où sont mentionnés :

- La date et l'heure d'intervention ;
- La cause de l'intervention ;
- Le détail de l'intervention et les opérations effectuées ;
- Le plan d'action du maintien de service, le cas échéant.

#### 5) Nouvelles versions et mises à jour :

Le prestataire de services devra fournir dans le cadre du présent marché les nouvelles versions et/ou mises à jour des produits et la documentation qu'il aura développée.

Le prestataire de services s'engage, dans la cadre du forfait assistance prévue dans le paragraphe 4 ci-dessus, à assurer la planification, le suivi et l'installation des mises à jour techniques déterminés par l'éditeur comme étant nécessaire à l'amélioration de la disponibilité et des performances des solutions Oracle.

#### 6) Formation :

Le maître d'ouvrage dispose d'un forfait de **huit (8) jours** de formation par an pour un groupe de deux personnes, en session dédiée, au sein du centre de formation du prestataire de services.

Après chaque formation le prestataire de services doit établir un rapport, où sont mentionnés :



W

- La date et l'heure de la formation ;
- La durée de formation ;
- Les noms des personnes ayant bénéficiés de la formation ;
- Le détail de la formation.

---

#### 7) Technical Account Manager :

Pour assurer la réalisation des prestations de services objet du présent marché, le prestataire de services désignera, un Technical Account Manager qui sera responsable de maintenance qualifié pour répondre aux besoins de maintenance et interlocuteur principal sur le plan technique vis-à-vis du maître d'ouvrage.

Les tâches confiées à cet interlocuteur, sans que cette liste ne soit exhaustive, sont :

- Suivi du marché et des incidents ;
- Garant de la qualité de service ;
- Délivrer les informations proactives en relation avec l'évolution des logiciels Oracle :
  - Annonce de la mise en disponibilité de nouvelles versions des logiciels Oracle ;
  - Notification de la fin de support de versions ou de produits ;
  - Annonce de la disponibilité des patchs correcteurs.

Si le maître d'ouvrage n'est pas satisfait de l'efficacité du Technical Account Manager, il pourra exiger son remplacement dans un délai qu'il déterminera. Le prestataire de services devra alors présenter au maître d'ouvrage, dans le délai imparti, un remplaçant dont les qualifications et l'expérience seront acceptables par le maître d'ouvrage.

---

#### 8) Service télématique et téléphonique :

Le prestataire de services fournira au maître d'ouvrage le support technique nécessaire à la compréhension et à la résolution des anomalies et/ou défauts des produits par le biais d'un service télématique accessible via le site Internet de l'éditeur, moyennant la saisie du nom et du mot de passe attribué par le prestataire de services au maître d'ouvrage, ou par le biais du service téléphonique dont le numéro sera indiqué par le prestataire de services.

Le service de support et de maintenance sera assuré pendant les horaires en vigueur du maître d'ouvrage (8h00 – 16h30) et (9h00 – 15h30) pendant le mois de ramadan.

#### Article 32: Phases de réalisation de la prestation de service :

- **1<sup>ère</sup> phase : Réalisation de 100% de la prestation « support éditeur ».**

Cette phase démarre à la date prévue par l'ordre de service prescrivant le commencement de la réalisation de la prestation. Et se termine à la réalisation de l'ensemble des prestations objet de l'article 30 du présent marché.

A l'achèvement 1<sup>ère</sup> phase, le prestataire de service doit fournir au maître d'ouvrage une attestation de support éditeur des produits Oracle, délivrée par Oracle.

- **2<sup>ème</sup> phase : Réalisation de 50% de la prestation « support prestataire ».**



W

Cette phase démarre à la date prévue par l'ordre de service prescrivant le commencement de la réalisation de la prestation. Et se termine à la réalisation de 50% des prestations objet de l'article 31 du présent marché.

- **3<sup>ème</sup> phase : Réalisation de 100% de la prestation « support prestataire ».**

Cette phase démarre à la date d'achèvement de la 2<sup>ème</sup> phase, et se termine à la réalisation de 100% des prestations objet de l'article 31 du présent marché.

### Article 33: Définition des prix

#### Prix n°1.1 : Prestation « support éditeur » :

Ce prix rémunère la prestation « support éditeur », selon les spécifications techniques de l'article 30 du présent marché, y compris tous les frais nécessaires pour la prestation de services.

*Prix rémunéré au forfait .....(F)*

#### Prix n°1.2 : Prestation « support prestataire » :

Ce prix rémunère la prestation support prestataire », selon les spécifications techniques de l'article 31 du présent marché, y compris tous les frais nécessaires pour la prestation de services.

*Prix rémunéré au forfait .....(F)*



W

BORDEREAU DES PRIX GLOBAL

N° Prix	Désignation	Prix forfaitaire en DH/ HT
1	Prestation « support éditeur »	
2	Prestation « support prestataire »	
Montant Total Hors Taxes		
Montant de la TVA (20%)		
Montant total Toutes Taxes Comprises		

Fait à ....., le .....

(Signature et cachet du prestataire de services)



W

DERNIERE PAGE

OBJET : RENOUELEMENT DES LICENCES, MAINTENANCE ET ASSISTANCE DES PRODUITS ORACLE

POUR UN MONTANT DE (en chiffres et en lettres) :.....

.....  
.....

PRESENTE PAR : HIND SARJANE

Le Prestataire de services	Le Maître d'ouvrage
Nom et qualité du signataire Lu et approuvé ( <i>mention manuscrite</i> ) Cachet et signature	<p data-bbox="901 784 1364 862">DLAAP I. DEKKAK</p> 
	<p data-bbox="997 1265 1364 1355">DOSI K. BENJELLOUN</p> 



W