Royaume du Maroc
Ministère de l'aménagement du Territoire
De l'Urbanisme de l'Habitat et de la Politique de la Ville
Agence Urbaine de Béni Mellal

المملكة المغربية
وزارة إعداد التراب الوطني و التعمير
و الإسكان و سياسة المدينة
الوكالة الحضرية لبني ملال

APPEL D'OFFRES OUVERT N° 02/2019

Mise en place d'une solution intégrée de gestion électronique des documents (GED) et de Processus (Workflow) avec des modules spécifiques à la gestion du courrier et à la gestion de la qualité.

CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

LOT UNIQUE

Appel d'offres ouvert sur offres de prix n° 02/2019 (séance publique en application des dispositions de l'article 7, article 16 paragraphe 1 alinéa 2 et article 17 paragraphe 3 alinéa 3 du règlement relatif aux conditions et formes de passation des marchés publics de l'Agence Urbaine de Béni Mellal.

Agence Urbaine de Béni Mellal
Boulevard Mohammed V, BP 569, Béni Mellal, 23000, Maroc
Tél : +212 5 23 48 40 64 - Fax : +212 5 23 48 52 60
Email : aubm@menara.ma
Web : aubenimellal.net

Sommaire

Article 01 : Objet de l'appels d'offres .....
Article 2: Maitre d'ouvrage .....
Article 3: Répartition des lots .....
Article 4 : Pièces constitutives du marché .....
Article 5: Références aux textes généraux .....
Article6 : contexte et objectifs .....
Article 7 : Consistance des prestations et livrables .....
Article 8 : Modalités d'approbation des livrables .....
Article 9 : Préparation des réunions et comptes rendus .....
Article 10 : Description de la solution - couverture fonctionnelle .....
Article 11 : Conditions d'utilisation de la solution .....
Article 12 : Equipe projet et operateurs de traitement : .....
Article 13 : Formation et transfert des compétences .....
Article 14 : Délai d'exécution – phasage- commencement des prestations .....
Article 15 : Validité et notification de l'approbation du marché .....
Article 16 : Election de domicile ..... **Erreur ! Signet non défini.**
Article 17 : Caractères et nature des prix .....
Article 18 : Impôts, taxes .....
Article 19 : Mode de règlement .....
Article 20: Cautionnements - retenue de garantie .....
Article 21: pénalités .....
Article 22: Nantissement .....
Article 23 : Résiliation du marché .....
Article 24 : Contentieux .....
Article 25 : Validité du marché .....
Article 26 : Assurance du titulaire .....
Article 27 : Protection de la main-d'œuvre .....
Article 28 : Secret professionnel et propriété de l'étude .....
Article 29 : Remplacement du personnel .....
Article 30 : Responsabilité du titulaire .....
Article 31 : Cas de force majeure .....
Article 32 : Réception provisoire .....
Article 33 : Réception définitive .....
Article 34 : Délai de garantie .....
Article 35: Sous traitance .....
Article 36: Ajournement des prestations .....
Article 37: Ajournement des prestations .....

Appel d'Offres Ouvert n° 02/2019

-lot Unique-

Objet : Mise en place d'une solution intégrée de gestion électronique des documents (GED) et de Processus (Workflow) avec des modules spécifiques à la gestion du courrier et à la gestion de la qualité

Appel d'offres ouvert sur offres de prix n° **02/2019** (séance publique), en application des dispositions de l'article 7, article 16 paragraphe 1 alinéa 2 et article 17 paragraphe 3 alinéa 3 du règlement relatif aux conditions et formes de passation des marchés publics de l'Agence Urbaine de Béni Mellal.

ENTRE LES SOUSSIGNES

L'Agence Urbaine de Béni Mellal représentée par son Directeur désigné ci-après « le maître d'ouvrage »

D'une part

ET

1. Cas d'une personne morale

M .....qualité

Agissant au nom et pour le compte de..... (Raison sociale et forme juridique) 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 .....

N° du téléphone.....

N° du fax.....

Adresse électronique .....

Compte bancaire RIB (24 positions)..... Ouvert auprès de.....

Désigné ci-après par le terme «Prestataire».

2. Cas d'une personne physique

M .....

Agissant en son nom et pour son propre compte.

Registre de commerce de.....sous le n°.....

Patente n° .....

Affilié à la CNSS sous n° .....

Faisant élection de domicile au .....

N° téléphone.....

N° fax.....

Adresse électronique .....

Compte bancaire RIB (24 positions)..... Ouvert auprès de.....

Désigné ci-après par le terme «Prestataire».

3. Cas d'un groupement

Les membres du groupement constitué aux termes de la convention ..... (les références de la convention) soussigné :

- Membre 1 :

M.....qualité.....

Agissant au nom et pour le compte de.....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 .....

N° de téléphone.....

N° de fax.....

Adresse électronique .....

Compte bancaire RIB (24 positions)..... Ouvert auprès de.....

- Membre 2 :

(Servir les renseignements le concernant)

- Membre n :

- .....

- .....

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 la réalisation des fournitures, ayant un compte bancaire commun RIB (24 positions)..... Ouvert auprès de.....

Désigné ci-après par le terme «Prestataire».

D'AUTRE PART,

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

Article 01 : Objet de l'appel d'offres

Le présent appel d'offres a pour objet : **la Mise en place d'une solution de gestion électronique des documents (GED) et de processus disposant des modules spécifiques à la gestion du courrier entrant et sortant et à la gestion de la qualité pour le compte de l'Agence Urbaine de Béni Mellal.**

Les caractéristiques techniques et les besoins attendus de la solution sont spécifiés dans le chapitre 2 du présent CPS.

Le présent document fixe aussi les conditions dans lesquelles ladite prestation sera effectuée par le prestataire ainsi que les modalités de rémunération.

Article 2: Maitre d'ouvrage

Le Maître d'ouvrage est l'Agence Urbaine de Béni Mellal désignée ci-après par l'Administration.

Article 3: Répartition des lots

Le présent appel d'offres est lancé en lot unique

Article 4 : Pièces constitutives du marché

Les pièces constitutives du marché qui résultera du présent appel d'offres sont les suivantes :

1. L'acte d'engagement ;
2. Le présent cahier des prescriptions spéciales complété
3. Le bordereau des prix et détail estimatif ;
4. Le cahier des clauses administratives générales (C.C.A.G-EMO).

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: Références aux textes généraux

Le fournisseur devra se conformer aux stipulations des textes et documents énoncés ci-après :

- Dahir portant loi n° 1.93.51 du 22 Rabia I 1414 (10 septembre 1993), instituant les Agences Urbaines, notamment son article 3 ;
- Dahir n° 1-03-195 du 16 Ramadan 1424 (11/11/2003) portant promulgation de la loi n° 69-00 relative au contrôle financier de l'Etat sur les entreprises publiques et autres organismes ;
- Dahir n° 1-15-05 du 29 rabii II 1436 (19 février 2015) portant promulgation de la loi n° 112-13 relative au nantissement des marchés publics ;
- Le Décret n° 2.17.634 du 11 Joumada II 1439 (28 février 2018) relatif au ressort territorial des agences Urbaines ;
- Décret n° 2-02-121 du 24 Chaoual 1424 (19/12/2003) relatif aux contrôleurs d'Etat, commissaires du gouvernement et Trésoriers payeurs auprès des entreprises publiques et autres organismes ;
- Décret n° 2-05-741 du 11 joumada II 1426 (18 Juillet 2005) modifiant le décret n°2-01-2723 du 12 mars 2002, fixant le taux des cotisations dues à la Caisse nationale de sécurité sociale ;
- Décret n° 2.93.67 du 27 Rabia II 1414 (21 septembre 1993) pris pour l'application du dahir portant loi n° 1.93.51 du 22 Rabia I 1414 (10 Septembre 1993), instituant les agences urbaines ;

Royaume du Maroc
Agence Urbaine de Béni Mellal
Ministère de l'Aménagement du territoire de l'Urbanisme de l'Habitat et de la Politique de la Ville

- Règlement relatif aux conditions et formes de passation des marchés de l'Agence Urbaine de Béni Mellal ;
- Arrêté du Ministre des Finances portant organisation financière et Comptable des Agences Urbaines n° 2 3572 du 08 juillet 2005
- La décision du Ministre des Finances fixant seuil de visa pour les Agences Urbaines n° 2-2124 du 06 mai 2005 ;
- Circulaire n° 72/CAB du 26 novembre 1992 d'application du Dahir n°1-56-211 du 11 décembre 1956 relatif aux garanties pécuniaires des soumissionnaires et adjudicataires de marchés publics.
- Le décret n°2-01-2332 du 4 juin 2002 approuvant le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de services portant sur les prestations d'études et de maîtrise d'œuvre passés pour le compte de l'Etat C.C.A.G-EMO
- La circulaire n° 4/59/S G G/ C A B du 12 février 1959 et la circulaire 23/59/S G G/C A B en date du 06 octobre 1959 relatives aux travaux de l'Etat des établissements publics et des collectivités locales et l'instruction n° 1/61/C.A.B/S.G.G 605 du 30/01/1961 ;
- Le cahier des prescriptions communes provisoires applicable aux travaux de l'administration des travaux publics et des communications, tel que ce cahier est défini par la circulaire N°2/1242/DNRT du 03/07/87 ;
- La circulaire de M. le Premier Ministre n°: 397 Cab du 5 décembre 1980 (27 Moharrem 1401) relative aux assurances des risques situés au Maroc ;
- Les textes officiels réglementant la main d'œuvre et les salaires ;
- L'ensemble des textes spéciaux et documents généraux relatifs aux prestations à effectuer, rendus applicables à la date de passation du marché.
- Le présent cahier des prescriptions spéciales ;

S'ajoutant à ces documents, tous les textes législatifs et règlements en vigueur. Il ne pourra en aucun cas exciper de l'ignorance de ceux-ci et se dérober aux obligations qui y sont contenues.

Article6 : contexte et objectifs

L'Agence Urbaine de Béni Mellal produit et traite une quantité importante de documents et de dossiers, sous format physique et numérique qui sont la résultante de fonctionnement des processus internes. Ce volume constitué de documents administratifs, juridiques, financiers, techniques, etc. est appelé à évoluer. Globalement, les documents papiers sont conservés dans la salle d'archive et dans les bureaux des utilisateurs. Les documents numériques sont conservés sur les ordinateurs des utilisateurs.

Afin d'accompagner ses objectifs d'amélioration, de maîtriser l'ensemble des informations produites ou traitées en interne et de créer un environnement de travail collaboratif, l'Agence urbaine a décidé de se doter d'une solution de gestion électronique de documents (GED) avec moteur de processus (workflow) disposant d'un module pour la gestion du courrier et d'un module pour la gestion de la qualité. Ladite solution doit être capable d'offrir des fonctionnalités simples d'utilisation, rapides et efficaces, elle doit respecter les normes et les standards du Marché, afin de garantir l'interopérabilité de la solution et d'offrir à l'utilisateur un système centralisé stable et sécurisé.

Dans ce sens, la mise en place de cette solution doit répondre aux enjeux du travail collaboratif suivants :

- Partage de documents et d'information et capitalisation du savoir ;
- Dématérialisation des archives papiers ;
- Modélisation de processus de gestion du courrier et de gestion de la qualité ;
- Mise à disposition des collaborateurs d'un espace de travail partagé ;
- Sécurité et traçabilité de l'information ;
- Suivi et pilotage de l'activité.

Article 7 : Consistance des prestations et livrables

Les principales prestations attendues du marché qui sera passé suite au présent appel d'offre se résument en ce qui suit :

A- L'acquisition et la mise en production d'une solution informatique intégrée incluant les modules et composants suivants :

- Module de Gestion Electronique des Documents (GED) ;
- Module de Gestion Electronique du Courrier (GEC) ;
- Module de gestion de la qualité (Norme ISO 9001 version 2015) ;
- Un moteur de conception de processus (workflows) ;
- Un Portail Intranet.

B- L'élaboration du Plan de classement, numérisation, le calendrier de conservation, les indexes de recherche, numérisation, indexation et intégration des documents papiers le système de gestion électronique des documents.

C- L'accompagnement et le transfert de compétence aux utilisateurs de l'Agence Urbaine ;

Afin d'atteindre les objectifs fixés, la mise en place de la solution objet du présent appel d'offres, doit se dérouler en étroite collaboration avec l'Agence Urbaine de Béni Mellal et sera articulée comme suit :

➢ **MISSION 1 : CADRAGE DU PROJET - CONCEPTION FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE DU SYSTEME :**

Etape1 : Cadrage du projet :

Cette première étape sera une phase préliminaire afin de définir les principales orientations du projet, une collaboration étroite entre le prestataire, l'équipe de projet interne et les responsables métier est nécessaire. Ainsi, le prestataire doit faire un **cadrage du projet et un diagnostic détaillé du système actuel**.

En ce sens, et pour compléter la vision globale sur le projet, le prestataire doit programmer des **entretiens et des séances de travail avec les responsables et les personnes ressources**.

Cette démarche va aider le prestataire à comprendre les attentes de l'AUBM pour mettre en place le système de gestion électronique des documents.

Etape2 : Conception fonctionnelle et technique :

Après l'étape de cadrage, le prestataire devra organiser des ateliers avec les entités concernées afin d'enrichir / valider l'existant et le besoin.

Cette étape devra aboutir à :

- La réalisation du plan et de la charte de classement des documents, le calendrier de conservation et les indexes de recherche des spécifications fonctionnelles et techniques détaillées de la solution à mettre en place et qui devra être validée par l'équipe projet interne ;
- La conception fonctionnelle et technique de la solution GED et des processus à mettre en place.
- Définition de la configuration logicielle et matérielle requise par la solution GED et adaptée aux besoins et la volumétrie des documents à gérer.
- Proposition d'une organisation optimale de la gestion des documents de l'AUBM notamment en termes de ressources techniques, d'effectif et de profils.

Le plan de classement GED doit répondre aux critères suivants :

- Élaboré à partir de l'évaluation des besoins des entités de l'AUBM ;
- En mesure d'intégrer tous les documents produits et/ou reçus ;
- Flexible pour permettre l'ajout ou suppression d'autres types de documents ;
- Simple et facile à assimiler pour les personnes qui auront à l'utiliser dans le cadre de leurs fonctions ;
- Normalisé sur le plan terminologique par l'utilisation d'un langage commun.

Les livrables de cette mission constitueront le support pour le reste du projet.

LIVRABLES DE LA MISSION 1 :

- Rapport intitulé note de cadrage ;
- Le plan de classement, le calendrier de conservation et les fiches d'indexation des documents ;
- Le cahier des charges fonctionnel et technique pour la mise en place d'une solution de gestion électronique des documents (GED) et de processus, de gestion du courrier et de gestion de la qualité.

➢ **MISSION 2 : MISE EN ŒUVRE DU SYSTEME DE GESTION ELECTRONIQUE DES DOCUMENTS (GED) ET MOTEUR DE PROCESSUS (WORKFLOW) – GESTION ELECTRONIQUE DU COURRIER – GESTION DE LA QUALITE :**

En fonction des besoins détaillés relevés lors de la mission précédente, Le prestataire procèdera à l'installation, le paramétrage et la mise en exploitation de la solution GED/Moteur processus, du module de gestion du courrier, du module de gestion de la qualité et du portail intranet.

Après l'installation, le prestataire procédera aux tests nécessaires afin de s'assurer du fonctionnement optimal de la solution en mode production. Les entités concernées interviendront dans la phase des tests et optimisations afin de valider les paramétrages et les fonctionnalités mises en place. Le prestataire procèdera à la suite des tests aux corrections et optimisations nécessaires.

Une fois les tests d'acceptation (recette) validée et tous les pré requis réunis, le prestataire procédera à la mise en production de la solution.

Durant cette mission, le prestataire doit exécuter les formations mentionnées à l'article 13 du présent CPS ;

Royaume du Maroc – Ministère de l'Aménagement du territoire de l'urbanisme de l'habitat et de la politique – Agence Urbaine de Béni Mellal

LIVRABLES DE LA MISSION 2 :

- Licences logicielles acquises ;
- Solution GED/Moteur processus, module de gestion du courrier et module de gestion de la qualité installés, paramétrés et mises en exploitation ;
- Rapport de mise en exploitation de la solution, bilan des tests d'acceptation réalisés (cahier de recette) et dossier de paramétrage et les procès-verbaux de validation des tests ;
- Le support d'installation de la solution (Disque dur externe et DVD).
- Le manuel d'installation et de paramétrage de la solution au format papier et numérique ;
- Le manuel d'utilisation de la solution au format papier et numérique ;
- Fiches des processus de travail (workflows) formalisées et validées ;
- Procédures élaborées pour la gestion des documents électroniques / Guide d'indexation ;
- Les Rapports et supports des formations.

➢ **MISSION 3 : NUMERISATION DES DOCUMENTS ET LEUR INTEGRATION AU SYSTEME DE GESTION ELECTRONIQUE DES DOCUMENTS :**

La volumétrie des documents à numériser et à intégrer dans la plateforme GED en pages et leur répartition selon le format du document est comme suit :

Format	Nombre de documents
A4 et A3	**35000**
Format supérieur à A3 (A2, A0,…)	**25000**

La nature des documents par entité est donnée à titre indicatif dans le tableau suivant :

Entité AUBM/Activité	Nature des documents
Département de la gestion urbaine	- Dossiers des demandes d'autorisation ayant l'avis favorable (Salle d'archive) - Dossiers de restructuration - Dossier d'infraction
Département des études	Dossiers des documents d'urbanisme, études spécifiques et générales (Rapports, règlements et plans graphiques)
Département administratif et financier	- Dossiers des marchés - Dossier d'engagement et de paiement /Bon de commande - Dossiers du personnel/Dossiers départ
Département des affaires juridiques et foncières ;	- Conventions - Dossiers des documents d'urbanisme : Enquête publique/ PV session communale / PV CTL - Dossiers des notes de renseignements - Dossiers de la veille réglementaire
Système de management de la qualité	- Documentation du SMQ - Fiches / Rapports d'audit,…

NB : - Le prestataire peut demander une visite à l'Agence urbaine de Béni Mellal pour évaluer l'état des archives et le degré complexité de la prestation ;

- Le prestataire doit utiliser **son propre matériel** pour la préparation, la numérisation et l'indexation des documents **au sein des locaux de l'AUBM**.

- Le prestataire doit **veiller à la confidentialité des documents** qui lui seront remis de la part des services de l'AUBM durant toute la période de réalisation du projet.

Lors de cette phase, le prestataire est tenu de réaliser les opérations suivantes :

A- Mise en œuvre de la plateforme de numérisation :

Il est demandé de paramétrer au niveau de la solution informatique que va utiliser le prestataire pendant la durée du projet la saisie semi-automatique et/ou automatique afin d'optimiser le temps de la saisie de certains index et de limiter les erreurs de frappe.

Les fonctions les plus importantes requises dans le système du prestataire sont :

- Le scanning et importation de documents à la demande ;
- L'indexation manuelle sur une ou plusieurs stations de travail ;
- La gestion des documents aussi bien en langue arabe qu'en français ;
- Les scripts de communication avec le logiciel Microsoft Excel.

En outre, le prestataire doit disposer de scanners professionnels (A4, A3 et A0), ayant une qualité d'image minimale de 300 dpi, disposant de fonctionnalités de numérisation simultanée en NB et couleurs (Dual Stream), et de détection ultra son de doubles. Les scanners doivent disposer aussi d'un software de pilotage de scanner permettant l'utilisation de pages séparatrices, la création automatique d'arborescences, et le traitement d'images.

B- Préparation des archives :

Cette étape consiste en la vérification de l'ordre des pièces et des sous dossiers dans les dossiers l'enlèvement des agrafes, le remplacement des agrafes par des nouvelles agrafes, le réajustement des pièces repliées, l'identification des documents très abîmés, etc.

C- Numérisation des documents :

Cette étape consiste en la numérisation des documents via des scanners professionnels.

D- Préparation des index :

Il s'agit d'attribuer les index équivalents à chaque type de documents qui vont servir lors du paramétrage de l'alimentation de la solution. Parmi ces index, figure la côte topographique de la boîte d'archives où se trouve le document.

E- Contrôle image et index :

Cette étape vise à contrôler la qualité des documents scannés et la correspondance des index avec les documents ainsi que les erreurs éventuelles qui peuvent subvenir lors de l'indexation.

La procédure de contrôle détaillée est exigée de la part du prestataire et devra être validée avec le maître d'ouvrage lors de la phase de cadrage.

F- Intégration des documents numérisés dans la solution GED :

Il s'agit d'intégrer les documents numérisés et indexés dans la base de données du logiciel GED.

LIVRABLES DE LA MISSION 3 :

- Base de données documentaire numérique ;
- Liste des documents intégrés dans le système GED (Liste contenant les types de dossiers et les pièces contenues dans chaque dossier produit par chaque entité) ;
- Procédures élaborées pour la gestion des documents électroniques / Guide d'indexation ;
- Documents numérisés sur disque dur externe USB 3.0.

Article 8 : Modalités d'approbation des livrables

Le prestataire est tenu de soumettre, à l'approbation du maître d'ouvrage, l'ensemble des livrables exigés par le marché. Chaque livrable documentaire est à remettre en format papier (5 exemplaires) ainsi qu'en format électronique exploitable (Word, Excel, ...) et format PDF.

Toutes les livraisons effectuées par le prestataire seront formalisées par l'émission d'un bordereau de livraison établi par celui-ci.

Le comité de réception chargé de valider les livrables sera désigné à cet effet par le maître d'ouvrage.

Après l'instruction des livrables, l'AUBM pourra :

- Soit accepter les livrables sans réserve, ce qui impliquera son approbation ;

- Soit inviter le contractant à procéder à des corrections ou améliorations ;

- Soit rejeter les livrables pour insuffisance grave.

En cas de refus pour insuffisance grave, le titulaire du marché est tenu de soumettre à l'approbation de l'AUBM de nouveaux livrables et la procédure décrite ci-dessus est réitérée et ce sans préjudice de l'application éventuelle des dispositions de l'article 42 du CCAG-EMO.

Dans tous les cas, les frais de reprise des livrables sont entièrement à la charge du titulaire du marché.

Les délais que se réserve l'AUBM pour approuver les livrables ne sont pas compris dans le délai d'exécution du marché.

Après approbation, les livrables établis par le titulaire du marché deviennent propriété exclusive de l'AUBM qui pourra les utiliser sans aucune restriction ni redevance.

Article 9 : Préparation des réunions et comptes rendus

La préparation des réunions de travail sera assurée par le prestataire. Le prestataire préparera et diffusera dans des délais permettant un examen par l'Agence Urbaine de Béni Mellal, une fiche préparatoire des réunions. Cette fiche devra comprendre au moins les éléments suivants :

- L'objet de la réunion ;
- Les informations : date, heures et durée de la réunion ;
- Les prés requis : ensemble des éléments dont les participants à la réunion doivent avoir pris connaissance ;
- Les résultats attendus.

Cette fiche sera éventuellement diffusée avec des documents joints. L'Agence urbaine de Béni Mellal désignera les participants à la réunion, diffusera la fiche préparatoire et préparera la logistique de la réunion A l'issue de chaque réunion, le prestataire aura à sa charge l'établissement d'un compte rendu.

Article 10 : Description de la solution – couverture fonctionnelle

La solution logicielle proposée doit être complètement WEB (full web) accessible via un portail intranet /extranet avec des interfaces personnalisables selon le profil de l'utilisateur en cours, et disposant d'un moteur de conception de processus (workflow) permettant de concevoir et de paramétrer graphiquement les processus. De même, Pour garantir la pérennité, l'évolutivité et l'interopérabilité du système GED, **la solution proposée doit être basée sur des logiciels éditeurs utilisable sous licence et couverts par des contrats maintenances corrective et évolutive de leur éditeur. Ainsi, les solutions libres ou basées sur l'open source ne sont pas acceptées dans le cadre du présent appel d'offre ;**

Dans le cas où le progiciel proposé est d'origine étrangère, l'éditeur doit avoir une représentation au niveau nationale à travers une filiale. Les soumissionnaires doivent fournir l'agrément de l'éditeur relatif à la fourniture, la mise en place et la maintenance du progiciel.

Le prestataire se charge de la mise en production de la solution aux niveaux du siège et de ses antennes à Azilal et Khouribga;

Dans ce qui suit nous allons décrire les spécifications de la solution demandée :

A- Spécifications transverses de la solution :

N°	DESCRIPTION DE L'EXIGENCE
01	La solution doit être basée sur un logiciel propriétaire (solution éditeur) utilisable sous License et disposant d'un contrat de maintenance de son éditeur.
02	La solution doit être intégrée, du même éditeur, couvrant le périmètre définit par le présent CPS et composée d'un système de gestion des documents GED, d'un moteur de gestion des processus, d'un module de gestion de courrier, d'un module de gestion de la qualité et d'un portail intranet/extranet.
03	La solution doit être extensible permettant de rajouter de nouveaux modules selon le besoin et doit pouvoir s'interfacer avec les logiciels existants (Bureautique, Sage).
04	La solution doit être complètement WEB (full web) et accessible sur les navigateurs standards : Internet explorer, Chrome, Firefox, … Le système doit permettre une gestion de l'HTTPS (certificat SSL) de manière à ce que les transmissions sur le réseau soient sécurisées / encryptées.
05	- La prise en main de la solution proposée doit être rapide, simple avec une interface utilisateur conviviale et fluide. - La solution doit offrir des raccourcis ou des touches d'accès rapide pour faciliter la navigation et les commandes (copier, coller et autres...).
06	La solution doit permettre l'intégration de la signature numérique en cas de besoin.
07	La plateforme doit être multilingue (interface en français et en arabe) et multi- caractères. La solution doit contrôler les erreurs d'orthographe à l'aide d'un dictionnaire de langues (français, arabe).

N°	DESCRIPTION DE L'EXIGENCE
08	La solution doit permettre le contrôle de saisie : o La solution doit contrôler les erreurs d'orthographe à l'aide d'un dictionnaire de langues (français, arabe). o Tous les champs des formulaires doivent subir un contrôle de saisie ; o Tous les champs « date » doivent être saisis à partir d'un calendrier, sauf spécification contraire ; o La solution doit éviter l'enregistrement des doublons ; o La solution doit proposer une aide de saisie à travers des info-bulles ; o La solution doit permettre la création des listes déroulantes paramétrables ;
09	L'ensemble des utilisateurs de la solution doivent être gérés depuis un annuaire centralisé : o L'annuaire doit se composer d'organisations de sous-organisations. L'annuaire doit gérer les groupes (imbriqués), et il dispose d'un nombre d'attributs standard pouvant être associés à un utilisateur, à un groupe, ou à une organisation. Possibilité de gérer pour chacun de ces éléments, des attributs personnalisés ; o L'annuaire peut être synchronisé depuis un annuaire LDAP (Microsoft Active Directory) avec une gestion des exports et imports de l'annuaire au format Microsoft Excel. - L'accès à l'interface doit nécessiter une authentification de l'utilisateur ; - La solution doit permettre l'authentification unique pour l'ensemble des modules et la libération des sessions inactives.
10	La solution doit permettre de créer des groupes (ou profils) d'utilisateurs ayant les mêmes droits. Les droits doivent permettre de différencier pour chaque utilisateur entre les actions qu'il a le droit d'effectuer (Consultation, Création, Modification, Validation, Publication, Suppression, Indexation, etc.)
11	La solution doit gérer un volume important de données : gérer l'ensemble des archives de l'Agence urbaine de Béni Mellal ;
12	La solution doit permettre l'export et l'import des fichiers en divers formats : images, documents Microsoft office,…
13	La solution doit permettre de visualiser sans recours à leurs applications natives les formats : HTML, Images (TIF, JPEG, PNG,…), PDF, Microsoft office (WORD, Excel,…) etc.
14	La solution doit posséder une fonction de journalisation qui permet de journaliser automatiquement les accès aux objets documentaires (exemple : dépôt, consultation, modification et suppression). Il indique dans le journal et pour chaque opération, le nom ou le code de l'utilisateur qui a effectué l'opération, la date et l'heure d'exécution, la nature de l'opération, l'objet documentaire impliqué, etc.

B- Spécifications du module de Gestion Électronique des Documents (GED) :

L'objectif principal de la mise en place du module GED est la capacité à gérer, structurer et harmoniser l'ensemble de la documentation de l'Agence Urbaine de Béni Mellal. Les besoins à couvrir par l'outil de GED sont donc les suivants :

- Stocker et gérer un volume important de fichiers ;
- Accéder à la documentation à distance via le web ;
- Différencier les droits d'accès aux informations (aux dossiers voir aux documents), selon des profils d'utilisateurs prédéterminés, permettant d'effectuer des actions différentes (consultation, dépôt, modification, suppression...) ;
- Structurer les informations et les différents types de documents ;
- Décrire finement et référencer de manière unique les documents;

- Rechercher facilement des informations et des documents ;
- Conserver et tracer les différentes versions de documents ;
- Travailler à plusieurs sur les documents (commentaires, verrouillage, notifications…).

Ci-après les principales fonctionnalités requises du module GED :

N°	DESCRIPTION DE L'EXIGENCE
01	La solution doit supporter tous les types de fichiers ;
02	Chaque document doit posséder : o Une référence unique ; o Une ou plusieurs versions ; o Pour chaque version, un ensemble d'attributs documentaires et un cycle de validation.
03	- La solution doit permettre la gestion d'une arborescence documentaire permettant de classer l'ensemble des documents dans des dossiers. - La solution doit permettre de déplacer les fichiers dans les dossiers. - La solution doit permettre la suppression individuelle ou collective des objets tout en supprimant les objets hiérarchiques inférieurs ; - Tout document ou fichier supprimé doit être stocké dans un espace tampon (corbeille) avant suppression définitive.
04	- Le système doit permettre de spécifier, pour un dossier donné, les documents qui le constituent, avec possibilité de spécifier les pièces obligatoires et les pièces facultatives ; - Le système doit gérer les check-lists (liste de vérification) relatives aux dossiers archivés. La check-list indiquera : o La liste des documents devant constituer le dossier ; o La disponibilité ou non des différents documents dans le dossier.
	- Dématérialisation et Indexation des documents :
05	Suite à la numérisation de document (scan), le système doit pouvoir gérer l'indexation selon 2 options : o Indexation directe du document ; o Déposition du document dans « une base de dépôt », dans l'attente d'une indexation ultérieure.
	Gestion des cycles de vie documentaire – Historique des versions d'un document
06	• Consulter la version dématérialisée et de visualiser toutes les informations archivistiques du document souhaité • Assurer une correspondance entre le fonds documentaire physique et électronique • Gestion des versements électroniques • Gestion des réservations, prêts, relances, retours • Gestion du plan de classement • Gestion du calendrier de conservation • Gestion des destructions en se référant aux délais mentionnés au niveau du calendrier de conservation • Création et suivi des boîtes archives (incluant un champ mentionnant la côte de la boîte physique) Gestion de la destruction des boîtes archives
07	La liste des différentes versions d'un document est accessible directement depuis le formulaire de propriétés d'une des versions. Ainsi, chacun peut visualiser rapidement le motif, la date, ou d'autres informations sur la création des nouvelles versions d'un document.
08	Une seule version de document est applicable. Les autres versions sont soient périmées, soit en cours de création. Si une version n+1 d'un document devient applicable la version n est automatiquement périmée. Le changement de version est une opération décidée par l'utilisateur lors de la modification du fichier ;

N°	DESCRIPTION DE L'EXIGENCE
09	Le suivi des modifications permet de tracer toutes les actions effectuées sur une version ;
	Diffusion des documents
10	Le système permet de diffuser par message électronique une version de document à un ou plusieurs utilisateurs lorsque cette version passe à l'état applicable ;
	Modes de recherche documentaires :
11	La solution doit proposer deux modes de recherche documentaires : o **Une recherche rapide** (plein texte) sur les caractères contenus dans le fichier, la référence ou le titre de chaque version. o **Une recherche avancée**, fondée sur une sélection de critères visant les attributs documentaires des versions, la place de celles-ci dans la structure documentaire ou dans la structure des données, l'état des versions dans le cycle de vie, le contenu du fichier (plein texte), etc…
	Traçabilité
12	La solution doit permettre de tracer les différentes opérations suivantes : o Toutes les opérations effectuées sur une version du document ; o Les changements de version, o Les demandes de modifications, o Les distributions (avec gestion des accusés réception) o Toutes les modifications sur le fichier et sur les attributs documentaires, o Les consultations et éditions.
	Gestion des droits
13	La gestion des droits doit être suffisamment fine : par dossier d'arborescence et au niveau de chaque document ;
14	Possibilité de définir des permissions par utilisateur ou par groupe d'utilisateurs. Ces permissions comprennent les droits de : o Lecture ; o Création ; o Modification ; o Suppression ; Un utilisateur peut cumuler différents profils, en fonction de son appartenance à un service, à un niveau hiérarchique, mais également de son rôle par rapport à un processus transverse.
15	Prise en charge de l'annuaire « Active directory » ; Création des utilisateurs pour la GED, en dehors de l'annuaire « Active directory » ;
16	Délégation et intérim : Le système doit permettre à chaque utilisateur, en cas d'absence temporaire, de nommer un intérim pour prendre en charge le traitement de ses documents en instance ou nouvellement reçus.
	Fonctions collaboratives / Réservation des documents
17	La solution offre un système d'édition collaborative de documents lorsque plusieurs utilisateurs souhaitent travailler sur un même document présent sur la GED ; Un système de réservation pour garantir l'utilisation concurrentielle d'un document en édition ;
	Reporting
18	Le système offre des fonctionnalités de génération des rapports et des statistiques ;

C- Spécifications du module de gestion des processus métiers (Workflows BPM)

L'objectif principal de la mise en place d'un module de gestion de processus métiers (Business Process Management) est la capacité à modéliser les différents processus métiers permettant d'étendre la solution à d'autres domaines.

Le module proposé doit permettre de concevoir l'ensemble des éléments que constitue un processus (workflow), à savoir :

- Etapes / Tâches du processus
- Liens entre les étapes (Actions) ;
- Gestion des conditions (Tests de routage) ;
- Formulaires de saisie (tous types de champs : Texte, numérique, date, liste, pièce-jointe, tableau,
- Gestion des délais ;
- Intervenants : Rôles / Profils ;
- Connecteurs externes (échange de données avec d'autre logiciel) ;

Tous les processus générés devront être publiés sur un portail où les utilisateurs trouveront leurs différentes tâches à traiter, en retard et déléguées. La notion de notification permettra d'alerter les collaborateurs à travers la messagerie interne, avec un accès direct au formulaire de traitement depuis le mail.

La plateforme devra intégrer un ensemble d'options pour mettre à disposition des indicateurs, rapports, vues des différentes données gérées dans les processus modélisés.

Ci-après les principales fonctionnalités requises du module de gestion des processus :

N°	DESCRIPTION DE L'EXIGENCE
	Conception graphique de processus et génération d'application :
01	La solution offre un système de conception graphique de processus qui permet de générer un enchaînement de tâches et d'actions selon un diagramme modélisé. L'outil de conception graphique doit offrir les fonctionnalités suivantes : o Insérer des éléments graphiques (tâche, action, liens,…) depuis une barre d'outil, des raccourcis claviers ou depuis les menus. Ces éléments peuvent être déplacés et redimensionnées graphiquement. o La saisie des informations se fait directement sur les objets graphiques comme dans le panneau de propriétés. o Chaque action ou sélection dispose d'une aide contextuelle ; o Possibilité d'insérer des zones d'annotation (commentaires) ; o Possibilité d'imprimer le graphique représentant processus.
02	Possibilité de réaliser des vues composées d'un filtre et des colonnes à afficher et personnalisées selon les profils utilisateurs.
03	Possibilité de réaliser de formulaires. Les types de champs suivant sont gérés : o Texte (mono ou multi lignes) o Nombre (valeur min. et max. possible) o Date (avec ou sans heure) o Période (une date de début et une date de fin avec contrôle de cohérence. Avec ou sans heure) o Liste (mono ou multi valeurs). Une liste se présente par défaut sous la forme d'un combo box mais peut aussi être représentée sous forme de cases à cocher ou des boutons radios. Les valeurs possibles pour une liste peuvent être de type "interne" (gérées depuis l'interface d'administration) ou "externe" (alimentées par une requête SQL) o Pièces jointes o Liste de personne (choix d'une personne depuis l'annuaire) o Rôle (choix des intervenants d'une étape). Contrôle de cohérence, affichage en lecture et en saisie ;

N°	DESCRIPTION DE L'EXIGENCE
04	La solution cible doit permettre de gérer des modèle de documents (templates) : Un Template de document peut être paramétré avec des champs de saisie proposés et à renseigner par les différents intervenants dans le processus ;
05	La solution cible doit permettre de gérer des rôles : Un rôle définit l'ensemble des acteurs chargés de réaliser une tâche du processus. L'administrateur de l'application peut renseigner les rôles avec des utilisateurs et/ou des groupes de l'annuaire ;
06	La solution cible doit permettre de gérer la relation entre processus et sous processus.
07	Après la modélisation graphique, le moteur de processus génère une application complète, composée d'un processus ou de plusieurs processus, directement utilisable avec : o Le(s) processus ; o Les formulaires de saisies pour chaque tâche avec les différents types de champs o Les actions de routage ; o Les rôles prêts à être associés aux utilisateurs et aux groupes de l'annuaire ; o Les listes de valeurs (valeurs données par le concepteur ou qui peuvent être alimentées par une requête vers une base de données externe) ; o Les formulaires de messages ; o Les écrans de navigations, de recherches et d'affichages des documents ;
08	Chaque processus doit être généré avec une aide en ligne. Pour chaque élément (étape, champ, rôle, etc.) il est possible de saisir un texte pour l'aide en ligne. Lors de l'utilisation, des bulles d'aides s'affichent lorsque l'utilisateur positionne sa souris sur l'élément.
	Suivi des processus
09	La solution doit contrôler l'état des processus en cours à tout moment : o Il est possible de définir des états (pour le processus et pour le document), afin de suivre l'évolution d'un document ; o Une tâche peut être accomplie par une ou plusieurs personnes ; o L'intervenant courant visualise les tâches déjà réalisées et peut intervenir sur les champs de la section en cours ;
10	- Un délai de traitement global peut être paramétré pour le processus ; - Pour chaque étape du processus (Workflow), il est possible de préciser la durée maximum de réalisation (en heures ou en jours…) : - En cas de retard, il est possible : o d'envoyer un mail de relance aux personnes en retard o de réaliser une action de routage.
	Système de notification (messagerie)
11	- La solution doit permettre l'envoi des messages dans les cas suivants : o Changement d'étape dans le processus o Mail de relance en cas de retard o Mail d'information sur action automatique ; o Mail d'information manuel (un utilisateur souhaite manuellement informer une autre personne) - La solution permet de personnaliser le contenu de chaque mail, avec possibilité d'ajouter des informations en provenance du document.
	Délégation et Relance des interventions – Annulation des demandes :

N°	DESCRIPTION DE L'EXIGENCE
12	Les intervenants peuvent déléguer leurs interventions sur une étape d'un processus ou sur tout un processus. Les intervenants qui ont délégué peuvent à tout moment annuler la délégation qu'ils ont mise en place. Le demandeur ou les intervenants peuvent relancer les intervenants en cours. Le demandeur d'action peut annuler sa demande.
	Paramétrage global – Gestion des droits
13	L'administrateur peut indiquer les langues disponibles, et l'utilisateur peut choisir. (Arabe, Français)
14	Toute l'administration se fait depuis l'interface de navigation grâce à un navigateur Web. L'administrateur peut paramétrer les éléments suivant : o Paramètres de messagerie o Taille et type des pièces jointes autorisées o Gestion des langues disponibles o Gestion de la sécurité sur chaque élément. o Le portail et l'annuaire
15	Chaque objet de l'administration (application, processus, vues, documents, …) comporte une liste de contrôle d'accès. Ainsi, seuls les utilisateurs autorisés peuvent : o Accéder à l'application et aux processus o Créer de nouveaux documents o Voir tout ou partie du document (affichage de certains champs) o Saisir des informations dans un document (sur tous les champs ou certains) o Agir sur le cycle du processus.

D- Spécifications du module de gestion du courrier :

Les fonctionnalités de ce module s'articulent autour de la gestion des courriers arrivés, la gestion des courriers sortants et la gestion des courriers internes. Ci-après les principales fonctionnalités requises :

N°	DESCRIPTION DE L'EXIGENCE
01	Le système doit permettre de gérer plusieurs bureaux d'ordre (par exemple un bureau d'ordre central auquel sont rattachés des bureaux d'ordres annexes)
02	Le système doit prendre en charge les différents types de courrier : (Papier, Fax, Mail / Entrant, Sortant, Interne / Normal, confidentiel, Urgent) ;
03	Le système doit permettre l'attribution du numéro chronologique au courrier par année et par type de courrier ;
04	Le système doit permettre l'archivage et typage des documents du courrier entrant, sortant et interne et tenu des registres arrivé /départ ;
05	Possibilité de paramétrer plusieurs profils d'enregistrement par type de courrier par exemple : (courrier papier, courrier mail, courrier fax) Avec possibilité d'associer à un utilisateur donné, toutes combinaisons de ces profils
06	Suite à l'affectation d'un document, un bordereau de diffusion doit être généré et édité afin d'accompagner la diffusion des courriers.
07	Le système permet d'exiger un accusé de réception lors des phases de diffusion, d'affectation ou de validation des courriers.
08	Le système doit permettre de spécifier que le courrier nécessite une réponse ou un traitement particulier ; Le système doit permettre l'assignation d'instructions sur les courriers pour les destinataires désignés ;
09	Le système doit permettre de lier les courriers arrivés et courriers départs ;

N°	DESCRIPTION DE L'EXIGENCE
10	Gestion documentaire des courriers et de ses pièces jointes associées avec possibilité de rattachement des documents numériques aux courriers arrivés ou départs ;
11	Chaque courrier pourra être rattaché à un dossier de traitement permettant de partager l'information avec d'autres acteurs travaillant sur la même affaire ;
12	Le système doit permettre de spécifier au niveau du paramétrage les destinataires par défaut par type de documents.
13	Suite à la réception d'un courrier, le système doit permettre d'initier un processus collaboratif permettant à plusieurs utilisateurs de pouvoir participer au traitement d'un même courrier ; -Traitement direct du courrier -Transfert interne du courrier vers une autre entité -Transfert interne groupé de courrier (selon les groupes définis au niveau du paramétrage) - Délégation des tâches aux subordonnés ; - Classement du courrier ; - Renvoi du courrier à l'expéditeur en cas d'erreur ;
14	Le système doit permettre d'accéder à tout moment à l'état d'avancement du traitement du courrier ;
15	Notification (par le biais de la messagerie électronique.) du destinataire d'un courrier suite à chaque réception ou validation d'un courrier. Envoi des alertes et des notifications pour aider les intervenants du traitement du courrier à respecter leurs délais de traitement ;
16	Une fois initié, un courrier départ doit passer par un processus de validation hiérarchique avant de pouvoir être validé, signé et envoyé au bureau d'ordre en charge de son émission.
17	Lors de l'élaboration d'un courrier départ, le système doit mémoriser les versions traitées et modifiées durant le processus de préparation du courrier.
18	Le système doit permettre la notification automatique du signataire du courrier lors de l'émission de ce dernier par le bureau d'ordre ;
19	Le système doit permettre d'envoyer les courriers validés par mail.
20	La solution doit offrir une interface de recherche et un système de reporting propres à la gestion du courrier permettant d'évaluer l'état de traitement du courrier au sein de l'administration avec la possibilité de générer des rapports statistiques pour les courriers traités, en instance, en retard,…

N°	Exigences
	Gestion documentaire qualité :
01	Possibilité de gérer les versions et la codification des documents.
02	Possibilité de gérer et personnaliser le cycle de vie documentaire par nature de documents : o Exemple cycle de vie court : Création / Rédaction / Validation / Applicable o Exemple cycle de vie long : Création / Rédaction / Relecture / Vérification / Validation / Attente d'applicabilité / Applicable.
03	La gestion d'une liste de diffusion par document afin d'informer un utilisateur ou un groupe d'utilisateur de la disponibilité d'une nouvelle version applicable d'un document donné.
04	Le système doit avoir un espace de publication des documents applicables.
05	Le système doit gérer le droit de lecture sur les documents non applicables (Archives)
06	Le système doit disposer d'un outil de recherche avancé permettant d'effectuer une recherche par : Référence, Version, Domaine, Service, Type de document, Titre, Date d'applicabilité, Plein texte, …
	Fonctionnement du système de management de la qualité :
07	**Gestion des exigences et des Non-conformités :** - La solution permet d'intégrer les exigences réglementaires, normatives et internes (les textes de lois et des réglementations, normes, dispositions internes du système de management de la qualité) et d'évaluer leur applicabilité, conformité, … - Les non-conformités devront automatiquement être prises en charge par un module de gestion des écarts.
08	**Gestion des audits :** - La solution offrira la possibilité de planifier et suivre les audits internes et externe. Elle permettra de planifier les calendriers, préparer les questionnaires, enregistrer les résultats, prévoir les processus et les personnes à auditer. - Tout résultat non-conforme devra automatiquement être pris en charge par le module de gestion des écarts. - L'ensemble des documents nécessaires à l'audit devront y être référencés : programme, questionnaire, rapport.
09	**Gestion des actions et plans d'actions :** La solution devra permettre l'enregistrement de tous les types d'actions relatives aux écarts constatés (curatives, correctives, préventives,…) et aux améliorations proposées. Elle devra offrir la possibilité de faire un suivi rigoureux des actions en cours, de faire l'analyse des causes, l'évaluation de l'efficacité, d'évaluer les performances et d'analyser les tendances par entité, par processus, etc.
10	**Gestion des réclamations :** la solution devra permettre l'enregistrement, le traitement et le suivi et des réclamations.
11	**Analyse de risques :** La solution permet d'enregistrer l'ensemble des risques identifiés, de les évaluer, de les prioriser ; Les actions planifiées pour la maîtrise des risques devront automatiquement être prises en charge par le module de gestion des actions.
12	**Journalisation des actions (Historique) :** La solution doit intégrer un système de journalisation pour tracer les actions (Action réalisée, Etape en question, Date et heure de l'action, auteur de l'action, rôle de l'auteur).
13	**Système de reporting :** La solution devra disposer d'un système de reporting propre à la gestion de la qualité offrant un suivi des indicateurs de performances et de pilotages des processus.

E-Spécifications du module de gestion de la qualité (ISO 9001 –V2015) :

Certifiée ISO 9001-Version 2015, l'Agence urbaine de Béni Mellal vise à travers ce module de se doter d'un outil pour manager et piloter son système de management de la qualité (SMQ), permettant notamment d'impliquez davantage l'ensemble des collaborateurs, de faciliter la gestion documentaire et de disposer d'indicateurs précis sur le fonctionnement de son SMQ.

Ce module doit inclure les fonctionnalités suivantes :

F-Spécifications du portail intranet :

L'objectif principal de la mise en place d'un portail est de proposer un accès unique aux utilisateurs de la plateforme. A travers ce portail, le collaborateur pourra accéder aux différents processus modélisés, aux documents intégrés dans la GED, à un espace de partage documentaire. En plus, le Portail devra répondre aux besoins de collaboration, de diffusion, de partage de l'information et de communication interne à travers la personnalisation de la plateforme

L'intranet devra permettre de répondre aux éléments suivants :

N°	DESCRIPTION DE L'EXIGENCE
01	Une interface ergonomique type site web Personnalisation de l'accès à l'intranet suivant le profil de l'utilisateur
02	Les utilisateurs accèdent aux différents processus modélisés et aux documents intégrés dans la GED à travers un portail web Intranet / Extranet via un navigateur internet (Internet explorer, Chrome, Firefox,….) ; Un moteur de recherche avancée pour toutes les applications de la plateforme.
03	Le Portail doit répondre aux besoins de communication interne : o Proposition d'un module d'actualités ; o Gestion de la presse (Actualités concernant l'activité de l'Agence) o Gestion d'un espace propre à la veille réglementaire ; o Gestion et partage éléments suivantes : Sondages / Forum / Photothèques- Vidéothèques/ …. o Liste du personnel avec photographie et coordonnées (Trombinoscope)

Article 11 : Conditions d'utilisation de la solution

Le prestataire devra acquérir toutes les licences logicielles nécessaires à sa charge et les libeller au nom de l'Agence Urbaine de Béni Mellal pour une durée indéterminée et déployer tous les logiciels, système de gestion de la base de données (SGBD), librairies ou composantes nécessaires au fonctionnement du système.

Le prestataire doit prévoir un **nombre de licences pour 70 utilisateurs**. Ces licences donnent droit à :

- L'utilisation de la solution complète : plateforme GED, moteur de processus, portail web, module de gestion de courrier et module de gestion de la qualité ;
- Documents traités et archivés illimités en nombre et en volume.

il faut prévoir **La licence du système de gestion de la base de données (SGBD) sera à la charge du prestataire.**

Royaume du Maroc – Ministère de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Politique de la Ville – Agence Urbaine de Béni Mellal

Article 12 : Equipe projet et operateurs de traitement :

Le prestataire s'engage à mettre les ressources adéquates pour garantir la réussite du projet. L'équipe projet doit être une équipe pluridisciplinaire de haut niveau, ayant une expérience confirmée dans des projets similaires. Cette équipe doit être composée au moins de :

- Un chef de projet ingénieur en informatique de **formation B+5** et ayant au moins une **expérience de 5 ans** en gestion des projets similaires ;
- Un ingénieur en informatique de **formation bac+5** spécialisé dans les solutions BPM (modélisation des processus et GED) avec **une expérience de 5 ans** minimum en intégration de solutions similaires ;
- Un chef d'équipe Un ingénieur en informatique **de formation BAC+5** sur les sciences de l'information, informatique ou équivalent avec une **expérience minimum de 5 ans** dans le domaine de classement, numérisation et indexation des archives ;
- 5 agents de Traitement Bac+2

Le chef de projet et l'ingénieur en informatique doivent être certifiés par l'éditeur du logiciel sur le produit proposé.

De plus l'équipe projet, le prestataire doit mettre à la disposition du projet au moins **cinq (05) opérateurs de traitement d'une formation minimale bac+2**. Ces opérateurs seront chargés, sous la direction du chef d'équipe, de l'inventaire des dossiers, de la numérisation et indexation des documents.

Article 13 : Formation et transfert des compétences

Le Titulaire du marché doit suivre une approche de transfert de compétence et d'accompagnement, qui doit garantir aux différentes catégories d'utilisateurs et d'administrateurs de l'Agence urbaine de Béni Mellal, d'être autonomes sur la solution.

L'approche proposée doit veiller à impliquer des utilisateurs et des administrateurs tout au long de l'exécution du projet. Aussi, le prestataire doit proposer un programme de formation adaptée aux différents profils des utilisateurs. Ces formations doivent être assurées par des personnes qualifiées et ayant une parfaite maîtrise des domaines de la gestion électronique des documents et de la modélisation du processus.

Les objectifs attendus de cette formation sont :

Pour les utilisateurs :

- Maîtriser les aspects liés à l'exploitation courante du système :
- Numérisation, Indexation, mise à jour des documents ;
- Utilisation des modules GED, Gestion de courrier et gestion de la qualité ;
- Maîtrise des recherches simple et avancée ;

Pour les administrateurs :

- Maîtriser les aspects liés à d'administration du système.
- Installation et paramétrage ;
- Conception et mise en exploitation des processus ;
- Gestion des droits et sécurité du système.

Le titulaire du marché doit :

- Initier les représentants des départements de l'AUBM sur la solution, lors de la phase d'approfondissement de l'analyse (phase1). Cette initiation doit être d'une **durée minimale de deux (02) jours**. Les utilisateurs initiés devraient être impliqués durant les ateliers et les réunions de travail tout au long du projet ;

- Animer 01 session de formation de **trois (03) jours**, pour le groupe d'utilisateurs, lors de la phase de mise en production de la solution (Phase2).
- Animer une session de formation de **trois (03) jours** pour les utilisateurs du module Gestion du Courrier, lors de la phase de mise en production de la solution (Phase2).
- Animer une session de formation de **trois (03) jours** pour les utilisateurs du module Gestion de la qualité, lors de la phase de mise en production de la solution (Phase2).
- Animer une session de formation de **quatre(04) jours** sur l'administration de la solution et la conception des processus, au profit des administrateurs ;

De plus les sessions de formations, le titulaire du marché doit :

S'assurer du bon fonctionnement de la solution mise en place.

Le total des jours de formation est au moins Quinze (15) jours.

Le lieu de formation et transfert de compétence doit être au siège de l'Agence urbaine de Béni Mellal

Article 14 : Délai d'exécution – phasage- commencement des prestations

Le prestataire devra réaliser les prestations désignées en objet dans un délai de : **360 jours**. Le délai de la réalisation court à partir de la date prévue par l'ordre de service prescrivant le commencement de la réalisation des prestations du marché.

Le contractant s'engage à démarrer l'exécution des prestations dés notification de l'ordre de service et de se conformer aux différents ordres de services notifiés par l'administration.

Le phasage de réalisation des prestations est ventilée comme indiqué dans le tableau ci- après :

Missions	Délai rendu version provisoire	Délai rendu version définitive	Délai total de la mission
MISSION 1 : cadrage du projet - conception fonctionnelle et technique du système.	30 j	30 j	60j
MISSION 2 : mise en œuvre du système de gestion électronique des documents (GED) et moteur de processus (workflow) - gestion électronique du courrier - gestion de la qualité.	60 j	30 j	90j
MISSION 3 : numérisation des documents et leur intégration au système de gestion électronique des documents.	180j	30j	210j

N.B : le planning susmentionné pourra faire l'objet de proposition de réajustements par les soumissionnaires sans toutefois dépasser la durée globale de l'étude (360 jours).

Article 15 : Délai de Garantie (Réception Provisoire-Réception Définitive)

La réception définitive de chaque mission est prononcée après 3 mois de la réception provisoire.

Durant cette période un délai de 20 jours est accordé au titulaire du marché pour correction d'éventuelles observations formulées par le maitre d'ouvrage .Ledit délai prend effet à compter de la date de notifications dédit observations.

Article 16 : Validité et notification de l'approbation du marché

Le marché qui sera issu de cet appel d'offres ne sera valable et définitif qu'après son approbation par l'autorité compétente et sa notification au titulaire.

Cette approbation sera notifiée dans un délai maximum de 75 jours à compter de la date d'ouverture des plis. Si la notification de l'approbation n'est pas intervenue dans ce délai, l'attributaire est libéré de son engagement vis à vis du maître d'ouvrage. Dans ce cas, main levée lui est donnée, à sa demande, de son cautionnement provisoire, le cas échéant.

Toutefois, le concurrent peut maintenir son offre pour une période supplémentaire déterminée à la demande du Maître d'ouvrage.

Article 17 : Election de domicile

A défaut d'avoir élu domicile au niveau de l'acte d'engagement, toutes les correspondances relatives au marché qui sera issu de cet appel d'offres sont valablement adressées au siège du concurrent sis ... ...MAROC.

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

Article 18 : Caractères et nature des prix

Le marché qui sera issu du présent appel d'offres sera un marché à prix global forfaitaire. Les prix du marché qui résultera du présent appel d'offres seront libellés en Dirhams Marocain, fermes et non révisables (toutes taxes comprises).

Il est formellement stipulé que le concurrent est réputé avoir parfaite connaissance de la nature et des conditions et difficultés d'exécution des prestations concernées par ledit appel d'offres, avoir visité l'emplacement des zones concernés par les prestations concernées par ledit appel, s'être rendu sur place et s'être entouré de tous les renseignements nécessaires à la composition des prix et avoir toutes les précisions désirables pour que les livrables soit conforme à toutes les règles de l'art et aux prescriptions du présent Cahier des Prescriptions Spéciales.

Les prix établis par le concurrent tiennent compte des salaires et charges sociales du personnel des frais généraux, des faux-frais et bénéfices ainsi que toutes sujétions relatives à l'exécution du marché, tels les honoraires des experts, les frais d'impression et de reproduction des documents, les frais de voyages, de déplacements, de transport et de séjour au Maroc et toutes prestations prévues au marché. Il englobe également les charges financières et les primes d'assurance ainsi que toutes les taxes et tous les impôts existants ou à venir jusqu'au moment de l'exécution du marché, dont notamment la taxe sur la valeur ajoutée et la retenue à la source pour les contribuables non-résidents.

Article 19 : Impôts, taxes

Il est à préciser que le concurrent devra satisfaire à toutes les charges publiques et de polices actuelles ou futures, à supporter les impôts et taxes de toute nature établis ou à établir, tant ceux qui lui incombent ou lui incomberaient du fait du marché qui sera issu de cet appel d'offres.

Le concurrent s'acquitte des droits auxquels peuvent donné lieu les droits de timbre et d'enregistrement du marché tel que ces droits résultent des lois et des règlements en vigueur.

Les frais d'enregistrement du marché qui sera issu de cet appel d'offres sont à la charge du concurrent ainsi que tous les autres frais d'enregistrement éventuels (Exemplaires supplémentaires du marché demandes pour nantissement tout autre motif).

Article 20 : Mode de règlement

Les paiements seront effectués en dirham marocain et seront versés après réception des livrables y afférents. Ils se feront par virement bancaire ouvert au nom du titulaire du marché, selon les pourcentages suivant :

- Mission I :(10%) Dix pour cent du montant du marché lors de la remise des livrables ;
- Mission II (40%) : 30% du montant du marché à la réception provisoire et 10% à la réception Définitive des livrables;
- Mission III (50%) : 40% du montant du marché à la réception provisoire et 10% à la réception Définitive des livrables;

Le paiement de chaque mission est dû lorsque l'ensemble de ses composantes a été réalisé. Les règlements seront effectués sur présentation des factures par le contractant en cinq (05) exemplaires, accompagné des PV de réception attestant le service fait et la conformité des prestations au cahier des charges. Ces factures seront établies compte tenu des indications figurant dans la décomposition du montant global du marché ;

L'Agence Urbaine se libèrera des sommes dues par elle en faisant donner crédit au compte bancaire ouvert au nom du contractant.

Dans tous les cas, le règlement se fera conformément à la réglementation en vigueur.

Article 21: Cautionnements - retenue de garantie

En application de l'article 12 du CCAG-EMO, le cautionnement provisoire est fixé **à 40.000,00 dirhams.** Le montant du cautionnement provisoire fixé ci-dessus reste acquis à l'Agence Urbaine de Béni Mellal dans le cas où le prestataire ne réalise pas son cautionnement définitif dans un délai de 30 jours suivant la date de la notification de l'approbation du marché.

Le montant du cautionnement définitif est fixé à trois pour cent (3%) du montant initial du marché.

Le cautionnement définitif sera restitué ou la caution qui le remplace est libérée à la suite d'une mainlevée délivrée par le maître d'ouvrage dans un délai maximum de trois mois suivant la date de la réception définitive du marché.

Article *22 : retenue DE GARANTIE*

Une retenue de garantie de dix pour cent (10%) sera opérée sur le montant global du marché, elle cessera de croître lorsqu'elle atteindra sept pour cent (7%) du montant du marché qui résultera du présent appel d'offres. Elle sera remboursée au plus tard dans les trois mois qui suivent la réception définitive du marché. Cette retenue de garantie pourra valablement être remplacée par une caution bancaire.

Article 23 : pénalités

En cas de retard imputable au titulaire, une pénalité de 1/1000 du montant du marché par jour lui sera appliquée et sera opérée sur le décompte. Toutefois, le montant global des pénalités pour retard est limité pour chaque partie des prestations à 10 % du montant de la rémunération correspondante, en application de l'article 42 du CCAG-EMO.

La pénalité sera prélevée d'office sur les sommes dues au titulaire en exécution du marché.

Lorsque le plafond des pénalités est atteint (au- delà de 10%), l'AUBM se réserve le droit de résilier le marché sans indemnité ni préavis et de réclamer au titulaire du marché l'indemnisation du préjudice causé, dû à cette résiliation.

Article 24: Nantissement

Dans l'éventualité d'une affectation en nantissement du marché qui résultera du présent appel d'offres, il est précisé que :

- la liquidation des sommes dues par l'AUBM, en exécution du marché qui résultera du présent appel d'offres, sera opérée par les soins du Directeur de l'Agence Urbaine de Béni Mellal ;

- le fonctionnaire chargé de fournir au titulaire du marché qui résultera du

présent appel d'offres ainsi qu'au bénéficiaire du nantissement ou subrogation, les renseignements et les états prévus à l'article 8 du dahir no 1-15-05 du 29 rabii II 1436 (19 février 2015) portant promulgation de la loi no112-13 relative au nantissement des marchés publics, est le Directeur de l'Agence Urbaine de Béni Mellal ;

- les règlements prévus au marché seront effectués par le trésorier payeur auprès de l'AUBM, seul qualifié pour recevoir les significations des créanciers du titulaire du marché qui résultera du présent appel d'offres.

En cas de nantissement du marché, le Maître d'Ouvrage délivrera sans frais un exemplaire spécial du marché portant la mention « exemplaire unique » et destiné à former un titre de nantissement.

Article 25 : Résiliation du marche

La résiliation du marché qui résultera du présent appel d'offres intervient dans les cas prévus et par le CCAG-EMO.

En plus des cas de résiliation prévus par le C.C.A.G- E.M.O et par le règlement relatif aux conditions et formes de passations des marchés de l'Agence Urbaine de Béni Mellal dont il peut être fait application le cas échéant, le marché auquel donnera lieu le présent appel d'offres peut être résilié de plein droit, au gré du maître d'ouvrage par les soins du Directeur de l'Agence urbaine de Béni Mellal et sans que le bureau d'études puisse prétendre à une quelconque indemnité dans les cas suivants :

- Décès du titulaire du marché ;
- Incapacité constatée dans les prestations ;
- Manquement aux obligations qui découlent de la législation du travail et de la réglementation sociale.

Article 26 : Contentieux

Tout litige qui surviendrait de l'interprétation ou l'exécution des termes du marché sera réglé à l'amiable entre les deux parties, à défaut de quoi il sera du ressort exclusif des tribunaux compétents ;

En aucun cas, les recours ne peuvent avoir pour effet de suspendre d'exécution des ordres de services ou décisions.

Article 27 : Validité du marche

Le marché auquel peut donner lieu le présent appel d'offres ne sera valable, définitif et exécutoire qu'après son approbation par le Directeur de l'Agence Urbaine de Béni Mellal et son visa par le contrôleur d'Etat de l'Agence Urbaine de Béni Mellal, lorsque ce visa est requis.

Article 28 : Assurance du titulaire

Conformément aux dispositions de l'article 3 de l'arrêté du 13 chaâbane 1360 (06/09/1941) unifiant le contrôle de l'Etat sur les entreprises d'assurance des risques inhérents à l'objet de réassurance et de capitalisation, l'assurance des risques inhérente au marché doit être souscrite aux frais du concurrent et gérée par une entreprise d'assurance agréée par le Ministère des Finances et habilitée à pratiquer au Maroc l'assurance dudit risque. le concurrent est d'une façon générale responsable de tous les accidents matériels ou corporels pouvant lui être imputés du fait du personnel qu'il emploie, du matériel qu'il utilise et spécialement des fautes de la part de ses agents, représentants, sous-traitants, ... etc.

Le concurrent doit souscrire les contrats d'accident du travail, risques automobiles et des risques de responsabilité civile.

Elles devront toutes comporter une clause, interdisant leur utilisation sans avis préalable de l'Administration.

Article 29 : Protection de la main-d'œuvre

Le concurrent est soumis aux obligations résultant des lois et règlements en vigueur, relatifs à la protection de la main d'œuvre et aux conditions de travail.

Le concurrent qui a l'intention de recruter du personnel en dehors du Maroc pour l'exécution du marché, doit se conformer aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'immigration au Maroc.

Article 30 : Secret professionnel et propriété de l'étude

Le titulaire et son personnel sont complètement liés par le secret d'Etat et s'engagent à ne divulguer aucune information pouvant menacer la sécurité de l'Etat.

Le titulaire, son personnel et les consultants se considèrent comme entièrement liés par le secret professionnel, et s'engagent à n'utiliser les documents et renseignements auxquels ils auront accès au cours des études, que dans la stricte mesure des nécessités de l'étude.

Le titulaire est tenu de l'obligation de neutralité et s'engage à ne livrer ni documents ni informations aux tiers. Il est responsable de l'exécution professionnelle et correcte de l'étude faisant l'objet du marché dont l'AUBM sera propriétaire.

Article 31 : Remplacement du personnel

En cas de démission d'un membre de l'équipe de projet, le prestataire est tenu d'informer le maître d'ouvrage à la date de sa démission et de garantir le transfert de connaissance nécessaire au remplaçant afin de ne pas perturber le bon déroulement du projet. Ces remplacements feront l'objet d'un accord écrit préalable du maître d'ouvrage.

Article 32 : Responsabilité du titulaire

Le titulaire prend la responsabilité de ses prestations conformément aux usages et coutumes de la profession du prestataire et aux dispositions de la loi et de la jurisprudence ainsi que les conséquences dommageables qui pourraient résulter du fait de l'exécution de ses prestations.

Article 33 : Cas de force majeure

Si le prestataire se trouve dans l'impossibilité de remplir ses engagements contractuels, il est tenu d'avertir par écrit le maître d'ouvrage de l'origine et de la fin des cas de force majeure.

Pour appréciation des cas de force majeure, il sera fait application des articles no : 268 et 269 du Dahir du 9 Ramadan 1331 (12 août 1913) formant code des obligations.

Article 34 : Réception provisoire

A l'achèvement des prestations et en application des articles 47 et 49 du CCAG-EMO, le maître d'ouvrage s'assure en présence du prestataire de la conformité des prestations aux spécifications techniques du marché et prononcera la réception provisoire.

Cette réception sera sanctionnée par l'établissement d'un procès-verbal de réception provisoire dûment signé par les responsables de l'Agence urbaine de Béni Mellal.

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

Article 35 : Réception définitive

La réception définitive est prononcée après l'expiration du délai de garantie et sanctionnée par un procès-verbal, de réception définitive signé par les responsables de l'Agence urbaine de Béni Mellal.

Article 36 : Délai de garantie

Le délai de garantie est fixé à douze (12) mois à compter de la date de la réception provisoire.

Pendant la période de garantie, le prestataire est tenu de remédier, dans les délais qui lui sont impartis, à toute imperfection ou anomalie qui lui est signalée par le maître d'ouvrage par ordre de service et se rapportant aux prestations réalisées dans le cadre du marché.

Le fournisseur doit garantir la solution pendant une durée de 12 mois. Pendant cette période il est tenu d'intervenir pour tout éventuel problème relatif au niveau fonctionnel et technique.

Article 37: Sous traitance

Par dérogation aux dispositions de l'article 141 du règlement des marchés de l'Agence urbaine de Béni Mellal aucune sous-traitance n'est autorisée dans le cadre de ce marché.

Article 38: Ajournement des prestations

Les prestations, objet du présent marché, peuvent être ajournées ou suspendues à tout moment par ordre de service sans que le prestataire du marché puisse s'opposer à cette décision.

Appel d'offres N° 02/2019

Mise en place d'une solution intégrée de gestion électronique des documents (GED) et de Processus (Workflow) avec des modules spécifiques à la gestion du courrier et à la gestion de la qualité.

lot Unique

BORDEREAU DU PRIX GLOBAL

N° des prix	Désignation de la prestation	Prix Forfaitaire Hors TVA
1	Mise en place d'une solution intégrée de gestion électronique des documents (GED) et de Processus (Workflow) avec des modules spécifiques à la gestion du courrier et à la gestion de la qualité	
Total hors TVA :		
TVA 20% :		
Total TTC :		

Fait à .....le.....

(Signature et cachet du concurrent)

Appel d'offres N° 02/2019

Mise en place d'une solution intégrée de gestion électronique des documents (GED) et de Processus (Workflow) avec des modules spécifiques à la gestion du courrier et à la gestion de la qualité.

lot Unique

DECOMPOSITION DU MONTANT GLOBAL

N° des prix	Désignation de la prestation	Quantités Forfaitaires	Prix forfaitaire hors TVA	Total hors TVA par poste
1	**MISSION 1 :** cadrage du projet - conception fonctionnelle et technique du système.	F		
2	**MISSION 2 :** mise en œuvre du système de gestion électronique des documents (GED) et moteur de processus (workflow) - gestion électronique du courrier - gestion de la qualite.	F		
3	**MISSION 3 :** numérisation des documents et leur intégration au système de gestion électronique des documents.	F		
Total hors TVA :				
TVA 20% :.....				
Total TTC :.....				

Fait à .....**le**.....
(Signature et cachet du concurrent)

Appel d'offres N° 02/2019

lot Unique

Mise en place d'une solution intégrée de gestion électronique des documents (GED) et de Processus (Workflow) avec des modules spécifiques à la gestion du courrier et à la gestion de la qualité.

SIGNE PAR :	
LE MAITRE D'OUVRAGE 	LE SOUMISSIONNAIRE LU ET APPROUVE (MENTION MANUSCRITE)