

**Cahier Général des Charges (CGC)**

 **MAINTENANCE CORRECTIVE ET EVOLUTIVE DE LA PLATEFORME INTERACTIVE VIRTUELLE**

[**https://sidawasoul.ma/**](https://sidawasoul.ma/)

**Association Marocaine de Solidarité et de Développement - AMSED**

**Table des matières**

[**ARTICLE 1 : OBJET DE L’APPEL** 3](#_Toc64632191)

[**ARTICLE 2 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS** 3](#_Toc64632192)

[**ARTICLE 3 : DESCRIPTIF DE LA SOLUTION TECHNIQUE DES APPLICATIONS** 4](#_Toc64632193)

[**ARTICLE 4 : LIEU D’EXECUTION DES PRESTATIONS** 4](#_Toc64632194)

[**ARTICLE 5 : DELAI D’EXECUTION DES PRESTATIONS** 4](#_Toc64632195)

[**ARTICLE 6 : MODALITES D’INTERVENTION ET DE REALISATION DES PRESTATIONS** 4](#_Toc64632196)

[**ARTICLE 7 : RECEPTIONS DES PRESTATIONS** 5](#_Toc64632197)

[**ARTICLE 8 : APRECIATION DES LIVRABLES A FOURNIR PAR LE PRESTATAIRE** 5](#_Toc64632198)

[**ARTICLE 9 : LES MODALITES DE PAIEMENT** 5](#_Toc64632199)

[**ARTICLE 10 : PIECES CONSTITUTIVES DE L’APPEL** 6](#_Toc64632200)

[**ARTICLE 11 : DEPOTS DES OFFRES** 6](#_Toc64632201)

1. **CLAUSES TECHNIQUES**

**ARTICLE 1 : OBJET DE L’APPEL**

Le présent appel a pour objet la maintenance corrective et évolutive de la plateforme interactive virtuelle <https://sidawasoul.ma/> pour le compte de l’Association Marocaine de Solidarité et de Développement (AMSED) à Rabat.

**ARTICLE 2 : CONSISTANCE DES PRESTATIONS**

Le contenu des prestations de maintenance de la plateforme interactive virtuelle objet du présent appel consiste en ce qui suit :

1. **Maintenance Corrective :**

Cette maintenance consiste à pallier à tout dysfonctionnement technique ou opérationnel, sur l’ensemble des composantes de la plateforme, en vue de restaurer une marche normale de toutes ses composantes et une utilisation correcte par les usagers. Cette opération doit avoir pour objet de réparer les bugs et anomalies applicatifs détectés.

Afin de réussir cette maintenance, le prestataire doit également vérifier et contrôler le fonctionnement de la plateforme et anticiper les problèmes techniques et de sécurité en procédant aux mises à jour logicielles, aux configurations et aux paramétrages nécessaires et éviter ainsi, les risques pouvant causer un dysfonctionnement de la plateforme.

Cette prestation porte aussi bien sur le système existant que sur les fonctionnalités à intégrer au futur et à mesure par le prestataire.

1. **Maintenance Évolutive :**

Cette maintenance a pour objet de développer et intégrer des nouvelles fonctionnalités exprimées par le maître d’ouvrage. Elle permet selon les besoins identifiés de procéder à des modifications de structure, par ajout, suppression, ou changement de certaines fonctionnalités, ou d'affichage par la création de nouvelles chartes graphiques pour des rubriques qui seront amenées à être créées. Le tout en conformité avec la charte graphique globale adoptée. Elle comprend entre autres :

* La prise en charge et la réalisation des éventuelles évolutions fonctionnelles et techniques demandées par le maître d’ouvrage et relatives aux composantes de la plateforme et ses interfaces avec les applications et autre sites.
* La gestion des demandes d’adhésion au forum de discussion ;
* La gestion des différents espaces et rubriques de la plateforme.

La maintenance évolutive englobe aussi certaines actions liées à l’amélioration de l’infrastructure système à savoir :

* Accompagnement pour l’amélioration du système de monitoring de la plateforme ;
* Accompagnement pour la mise en place d’une plateforme d’intégration continue ;
* Accompagnement pour la mise en place des bonnes pratiques en termes d’administration système.

**ARTICLE 3 : DESCRIPTIF DE LA SOLUTION TECHNIQUE**

La plateforme est développée en WordPress version 6.4.3

**ARTICLE 4 : LIEU D’EXECUTION DES PRESTATIONS**

L'exécution des prestations se déroulera dans les locaux du prestataire et exceptionnellement, sur demande du maitre d’ouvrage, dans les locaux du siège de l’Association Marocaine de Solidarité et de Développement, sise à 65, avenue Mohammed VI, Rabat.

**ARTICLE 5 : DELAI D’EXECUTION DES PRESTATIONS**

Le délai d’exécution de l’appel sera d’une (01) année renouvelable par tacite reconduction sans que sa durée totale ne puisse dépasser trois (03) ans.

Le maître d’ouvrage pourra mettre fin à la prestation, après un préavis de 3 mois notifié par courrier électronique ou lettre recommandée au prestataire de service.

Le délai global d’exécution de l’appel commence à courir à partir du lendemain de la notification au prestataire de service de l’ordre de service et signature du contrat de prestation.

**ARTICLE 6 : MODALITES D’INTERVENTION ET DE REALISATION DES PRESTATIONS**

Le prestataire s’engage à intervenir dans les (2) deux heures suite à la demande du maitre ouvrage pour la résolution des anomalies survenues dans le fonctionnement de la plateforme.

Le délai maximum de réparation du site est de (8) huit heures ouvrées à compter de l’heure de réception de la demande d’intervention adressée par le maître d’ouvrage au prestataire.

Le délai d’intégration des informations communiquées sur le site en question est de maximum de huit (8) Heures ouvrées à compter de l’heure de réception de la demande d’actualisation adressée par le maître d’ouvrage au prestataire.

La prestation devra être exécutée selon les modalités précisées ci-dessous.

1. **Horaires d’intervention**

Le prestataire doit être disponible pour exécuter les prestations et interventions, 7j/7, durant les jours fériés et durant les samedis et dimanches.

1. **Système de gestion des tickets**

Le prestataire est tenu de mettre en place un système de gestion de tickets accessible par le maître d’ouvrage afin de pouvoir tracer les échanges entre les différentes parties.

1. **Qualification de gravité et déclaration de l'incident**

Avant déclaration et ouverture d’un incident, le maître d’ouvrage procède à sa qualification selon les niveaux de sévérité suivants :

* **Incident bloquant :** Il empêche l’utilisation de fonctionnalités indispensables pour la bonne marche des fonctionnalités principales ;
* **Incident majeur :** Une solution de contournement est possible pour l’utilisation de la fonctionnalité, en mode dégradé ;
* **Incident mineur :** Il représente une gêne dans l’utilisation du système.
1. **Engagement de traitement des incidents**

Le prestataire devra s’engager au délai de mobilisation pour la qualification des tickets selon leur gravité, et ce conformément aux délais précisés dans le tableau suivant :

|  |  |
| --- | --- |
| **Gravité de l’incident** | **Délai de mobilisation** |
| Bloquant | 2 heures |
| Majeur | 4 heures |
| Mineur | 8 heures  |

**ARTICLE 7 : RECEPTIONS DES PRESTATIONS**

Une réception sera prononcée par le maître d’ouvrage à chaque mois sur la base de la maintenance corrective effectuée. Chaque réception fera l’objet d’un procès-verbal de réception signé par les deux parties.

A la fin de chaque mois, le maître d’ouvrage procédera à la réception sur la base d’une facture.

**ARTICLE 8 : APRECIATION DES LIVRABLES A FOURNIR PAR LE PRESTATAIRE**

* Les livrables attendus correspondent à l’ensemble des rapports, documents, compte rendus, développements, exécutables, dossier de paramétrage et codes sources élaborés par le prestataire.
* Le prestataire est tenu d’élaborer et de remettre ces livrables sur support électronique au format WORD pour leur forme provisoire et définitive.
* Les dossiers de paramétrages, les exécutables et les codes sources doivent obéir aux bonnes pratiques en matière de documentation et de commentaire.
* Le maitre d’ouvrage procède à la validation des résultats produits par le prestataire. Il se réserve un délai de 10 jours ouvrables pour cette validation.

**ARTICLE 9 : LES MODALITES DE PAIEMENT**

Le maître d’ouvrage effectuera le paiement de 100% du montant des prestations réellement exécutées au terme de chaque mois, après validation par le maître d’ouvrage des livrables issus des prestations réalisées par le prestataire au cours du mois en question.

Sur ordre du maître d’ouvrage, et après réception de la facture, les sommes dues au prestataire seront versées au compte bancaire du prestataire ouvert auprès de la banque, de la poste ou de la trésorerie générale du Royaume.

**ARTICLE 10 : PIECES CONSTITUTIVES DE L’APPEL**

La consultation s’adresse aux sociétés ou groupement de sociétés répondant aux exigences définies dans les présents termes de référence.

Les pièces constitutives de l’appel sont :

* Le présent Cahier Général des Charges ;
* L’offre technique ;
* L’offre financière présentée conformément au modèle ici-bas.

**ARTICLE 11 : DEPOT DES OFFRES**

Les soumissionnaires sont priés d’envoyer deux documents séparés :

1. **L’offre technique**
2. **L’offre financière**
3. **Deux références**

Les offres doivent être déposées, au plus tard, **15 mars 2024** soit :

1. **Par courrier** à l’adresse suivante : 65, Avenue Mohammed VI, Route de Zaïr, 10180, Rabat.
2. **Par email** à l’adresse suivante: amsed2@amsed.ma Un accusé de réception sera envoyé par email au soumissionnaire ayant déposé son offre par email.

**Annexe 1**

**BORDEREAU ESTIMATIF DES PRIX**

Objet : maintenance corrective et évolutive de la plateforme pour le compte de l’Association Marocaine de Solidarité et de Développement à Rabat

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N° des prix**  | **Désignation des prestations**  | **Unité de mesure**  | **Quantité** | **Prix unitaire HT en MAD**  | **Prix total annuel HT en MAD**  |
| 01 | Maintenance corrective  | Trimestre | 4 |  |  |
| 02 | Maintenance évolutive | Mois  | 12 |  |  |
| **TOTAL ANNUEL HT** |  |
| **TVA (20%)** |  |
| **TOTAL ANNUEL TTC** |  |