



**Demande de prix 2504MAR-10029**

Marché de services d'assistance IT

Toute offre devra nous parvenir au plus tard **le 28 avril 2025**

Agence belge de développement

[enabel.be](https://enabel.be)

## 1 Objet de la demande

OBJET DE LA DEMANDE	
Marché de services d'assistance IT pour les équipements et réseaux des différents bureaux Enabel au Maroc	
REFERENCES ENABEL	2504MAR-10029

## 2 Instructions aux soumissionnaires

Personne de contact au sein d'Enabel durant la procédure	
NOM :	Loubna ZEROUALI
FONCTION :	Acheteuse Publique
E-MAIL :	<a href="mailto:procurement.maroc@enabel.be">procurement.maroc@enabel.be</a>

Données relatives à la procédure	
RÉCEPTION DES OFFRES :	<p>L'offre doit être transmise sous forme d'un seul fichier PDF <b>uniquement par email</b> à <a href="mailto:procurement.maroc@enabel.be">procurement.maroc@enabel.be</a>, <b>au plus tard le 28/04/2025</b>.</p> <p>La Mailbox <a href="mailto:procurement.maroc@enabel.be">procurement.maroc@enabel.be</a> génère une réponse automatique confirmant la réception des offres transmises.</p> <p>Si votre email a bien été reçu sur cette Mailbox, une seconde confirmation de réception (message non automatique) vous sera transmise au plus tard dans les 3 jours.</p> <p>Si vous ne recevez pas cette seconde confirmation, veuillez contacter le (212) 0666/ 94 15 62 pour vous assurer que votre email a bien été reçu.</p>
DOCUMENTS À JOINDRE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fiche d'identification complétée et signée ;</li><li>• Document prouvant que le soumissionnaire dispose bien d'un statut légal pour exercer son activité professionnelle (RC par exemple) ;</li><li>• Déclaration sur l'honneur-Motifs d'exclusion ;</li><li>• Déclaration d'intégrité ;</li><li>• Formulaire d'offre de prix complété et signé annexe (la comparaison des prix se fera en MAD. Le cas échéant, le taux de change utilisé sera le taux de change moyen €-MAD du jour de la date limite de réception des offres) ;</li><li>• Fiche signalétique financière ;</li><li>• 3 attestations de bonne exécution/référence relatives à des prestations similaires à l'objet du marché. Ces attestations doivent être signées par les clients du prestataire ;</li><li>• Les curriculums vitae de l'équipe d'intervention.</li></ul>

<p>ELÉMENTS INCLUS DANS LE PRIX</p>	<p>Le prestataire de services est censé avoir inclus dans ses prix tant unitaires que globaux tous les frais et impositions généralement quelconques grevant les services, à l'exception de la taxe sur la valeur ajoutée.</p> <p>Sont notamment inclus dans les prix :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestion administrative et le secrétariat ;</li> <li>• Le déplacement, le transport et l'assurance ;</li> <li>• La documentation relative aux services,</li> <li>• Les honoraires ;</li> <li>• Les per diem éventuels, y compris les frais d'hébergement éventuels ;</li> <li>• La production et livraison de documents ou de pièces liés à l'exécution des services ;</li> <li>• La mise à disposition de salles, laboratoires et petites fournitures de formation ;</li> <li>• Les taxes et impôts d'application au Maroc y compris les retenues à la source à l'exception de la TVA ;</li> <li>• Le cas échéant, les mesures imposées par la législation en matière de sécurité et de santé des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.</li> <li>• Mais également les frais de communication (internet compris), tous les coûts et frais de personnel ou de matériel nécessaires à l'exécution du présent marché, la rémunération à titre de droit d'auteur, l'achat ou la location auprès de tiers de services nécessaires à l'exécution du marché.</li> </ul>
<p>DÉLAI DE VALIDITÉ DES OFFRES :</p>	<p>90 jours</p>

### 3 Exécution

PERSONNE DE CONTACT AU SEIN D'ENABEL POUR L'EXECUTION DU MARCHÉ	
NOM :	Pascal VANDEN EYNDE
FONCTION :	Responsable administratif et financier Enabel Maroc/Tunisie

Données relatives à l'exécution	
Lieux d'exécution	<p>Les Bureaux d'Enabel au Maroc sis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 73 avenue Fal Ouled Oumeïr à <b>Rabat</b></li> <li>• Angle avenue Mohamed Bel Hassan El Ouazzani et rue Mejjat 10 185 Souissi à <b>Rabat</b></li> <li>• Hay Al Walaa, Secteur 02, Rue 26, Résidence ANOURE, immeuble 03, Appartement 10 &amp;11, 3ème étage 20400 Sidi Moumen à <b>Casablanca</b></li> <li>• Boulevard Zerktouni, Immeuble Orient 1, 3ème étage, Appartement N°11 à <b>Oujda</b></li> <li>• Rue El Moqaouama, résidence DAVINCI, immeuble C duplexe n° 3, Gueliz à <b>Marrakech</b></li> </ul>
Durée/ Période d'exécution	<p>La durée du marché est d'une année à partir du lendemain de la notification du courrier de conclusion envoyé par email au soumissionnaire retenu. Ce marché fera l'objet chaque année d'une reconduction tacite d'une année. Cette reconduction aura lieu maximum 3 fois pour couvrir une durée totale maximum de 4 années.</p>

## 4 TERMES DE REFERENCE

### 4.1 Contexte :

Enabel, l'agence de développement du gouvernement fédéral belge, a pour mission principale de mettre en œuvre les priorités de la coopération gouvernementale belge et de promouvoir un développement international durable.

Dans le cadre de ses activités au Maroc et pour accompagner ses équipes de mise en œuvre, Enabel recherche des spécialistes en équipements informatiques et réseaux afin d'assurer la maintenance de son parc informatique et de son réseau. Cette demande s'inscrit dans l'initiative de mise à niveau des infrastructures informatiques, qu'elles soient logicielles ou matérielles, de ses bureaux à Rabat, ainsi que des bureaux de projets situés à Casablanca, Marrakech et Oujda.

### 4.2 Objet :

Pour accompagner ses équipes de mise en œuvre, Enabel au Maroc est à la recherche d'un prestataire de services informatiques pour assurer la maintenance hardware et software du parc informatique pays et des réseaux dans ses différents bureaux.

Les services peuvent aussi comprendre :

L'achat des logiciels / programmes et/ou l'achat de leurs mises à jour, l'achat des pièces de rechange nécessaires à certaines réparations.

Le prestataire peut aussi assurer les travaux de câblage.

Dans ces deux cas, il présentera un devis qui sera approuvé avant l'exécution des travaux ou l'achat des logiciels/programme/pièces de rechange. Le devis comprendra le prix du matériel/programme/logiciel à acheter et la main d'œuvre. Si le matériel est fourni par le prestataire, celui-ci remettra sa facture définitive après installation. Si le matériel est acquis auprès d'une autre firme, le prestataire remettra la facture définitive de la firme pour le matériel et facturera séparément sa main d'œuvre.

### 4.3 Spécifications Techniques

Les services seront conformes aux spécifications mentionnées ci-après qui sont les prestations minimales à livrer, sans préjudice des prestations à effectuer dans le cadre de circonstances imprévues se présentant pendant les heures de présence du prestataire de services.

#### Situation du parc informatique :

##### Situation du parc informatique des Bureaux d'Enabel à Rabat (deux localisations) :

Bureaux d'Enabel	Serveur	Ordinateur	Imprimante/Copieurs	Audio-visuel
Bureaux d'Enabel à Rabat-Agdal	4	31	8	2 Tv smart+ Système de visio-conférence : Webcam Logitech Group Full HD 1080P/Pointeur Laser /EYEPLAY /Noir/ Projecteur : EPSON EH-TW650/ haut-parleur : Revolution Haut-parleur Bluetooth Portable 400W LED 2400mAH
Bureaux d'Enabel de la Représentation - à Rabat - Souissi	2	9	3 (2 imprimantes + Photocopieuse)	1 Tv smart+ Système de visio-conférence : Webcam Logitech Group Full HD 1080P/Pointeur Laser /EYEPLAY /Noir/ Projecteur : EPSON EH-TW650/ haut-parleur : Revolution Haut-parleur Bluetooth Portable 400W LED 2400mAH

Commenté [LZ1]: A confirmer avec Sara si on maintient cette possibilité

Commenté [ST2R1]: C'est ok pour moi si cela correspond à ce qui était repris dans le MP de Tunisie.

Commenté [LZ3]: A confirmer avec Sara si on maintient cette possibilité aussi

Commenté [ST4R3]: C'est ok pour moi si cela correspond à ce qui était repris dans le MP de Tunisie.

Commenté [LZ5]: A compléter par Hind en concertation avec Fatima

**Situation du parc informatique du Bureau d'Enabel à Oujda :**

Bureaux d'Enabel	Serveur	Ordinateur	Imprimante/Copieurs	Audio-visuel
Bureaux d'Enabel à Oujda	1	17	03 COLOR Multifonctions	1 Tv smart+ Système de visio-conférence : Webcam Logitech Group Full HD 1080P/Pointeur Laser /EYEPLAY /Noir/ Projecteur : EPSON EH-TW650/ haut-parleur : Revolution Haut-parleur Bluetooth Portable 400W LED 2400mAH

**Situation du parc informatique du Bureau d'Enabel à Marrakech :**

Bureaux d'Enabel	Serveur	Ordinateur	Imprimante/Copieurs	Audio-visuel
Bureaux d'Enabel à Marrakech	1	5	04 COLOR Multifonctions	1 Tv smart+ Système de visio-conférence : Webcam Logitech Group Full HD 1080P/ Pointeur Laser /EYEPLAY /Noir/Projecteur : EPSON EH-TW650/ haut-parleur : Revolution Haut-parleur Bluetooth Portable 400W LED 2400mAH

**Situation du parc informatique des Bureaux d'Enabel à Casablanca**

Bureaux d'Enabel	Serveur	Ordinateur	Imprimante/Copieurs	Audio-visuel
Bureau d'Enabel à Casablanca	0	7	/	/

**Notes relatives aux bureaux**

Les bureaux d'Enabel au Maroc sont actuellement localisés dans les 4 villes suivantes : Rabat, Casablanca, Marrakech et Oujda.

Des ouvertures et fermetures de bureaux sont possibles en-cours de contrat sans que ce dernier ne soit modifié.

**Notes relatives aux équipements informatiques :**

Le nombre des équipements peut être soumis à des variations suivant les entrées et sorties de collaborateurs. Le nombre actuel d'ordinateurs est évalué à 70 unités. Une modification du parc inférieure à -10 laptops à la baisse ou + 10 laptops à la hausse n'entraîneront pas de modification contractuelle.

L'état du parc informatique c'est-à-dire des ordinateurs, des réseaux, des périphériques et des autres matériels informatiques doit être accepté dans son ensemble par le prestataire de services et cet état ne peut donner lieu à d'éventuelles plaintes ou demandes d'indemnités ultérieures.

**Aucune visite des lieux n'est prévue.**

Le prestataire interviendra sous la supervision technique du fonctionnaire dirigeant ou de personnes déléguées dans les différents bureaux.

Les interventions demandées sont de trois types : (A) (B) et (C)

#### **(A) Maintenance préventive des ordinateurs et accessoires :**

- Installation/mise à jour du système d'exploitation à l'aide d'un WSUS portable
- Vérification de la présence et mise à jour de l'antivirus, définir et planifier une analyse régulière (scan antivirus)
- Vérification de la présence des pilotes appropriés
- Installation, paramétrage des périphériques et accessoires informatiques (imprimantes, scanners, onduleurs, etc....)
- Maintenance, nettoyage et réparation des périphériques et accessoires informatiques (imprimantes, scanners, onduleurs, etc....)
- Nettoyage logiciel : retrait des toolbars, spyware, adware etc – manuellement
- Vérification des configurations réseau
- Sauvegarde mise en place sur base de la stratégie de sauvegarde définie par Enabel
- Vérification du fonctionnement des équipements matériels
- Software management : sur base de la liste des logiciels autorisés, établie sur base des achats de logiciels et validée par le représentant, désinstallation de tous les logiciels non autorisés
- User's profile : mise en place de 2 profils d'utilisateurs sur chaque ordinateur : 1 profil "Administrateur" et 1 profil " Utilisateur" pour permettre l'exécution des tâches usuelles. Le profil utilisateur a des droits restreints, ne permet pas d'installer des logiciels ou de modifier la configuration Windows ; le profil administrateur étant réservé au prestataire et au Représentant.
- Inventaire des équipements informatiques et étiquetage
- Elaboration de spécifications techniques pour l'acquisition de matériel informatique et accessoire.

#### **(B) Maintenance préventive du réseau**

- Vérification du bon fonctionnement du système en respectant l'architecture réseau définie
- Diagnostiquer les problèmes, proposer des solutions et les mettre en oeuvre si approuvées
- Formuler des propositions pour d'éventuelles améliorations
- Vérification des sauvegardes centrales
- Vérification des mesures de sécurité (firewall)
- Documenter chaque changement dans la configuration des équipements matériels ou logiciel
- Vérification et contrôle de l'accès internet : contrôler l'usage de l'accès internet au niveau des postes de travail, contrôler la bande passante afin d'optimiser l'utilisation des outils Enabel et alerter en cas de saturation de la bande passante internet
- Vérification et contrôle des accès au réseau Wifi : mettre en place un mot de passe "fort " pour contrôler l'accès au Wifi, adapter le mot de passe régulièrement (1x par mois) et vérifier que l'accès Wifi est effectué dans de bonnes conditions : portée et force du signal, nombre de points d'accès, nombre d'appareils connectés sur un point d'accès, etc
- Suivi technique avec le fournisseur internet, actuellement Maroc Telecom.

#### **(C) Intervention urgente/curative**

- Diagnostic du problème
- Réparation
- Si besoin des pièces : proposition d'un devis (contre-devis par l'attributaire est possible)
- Installation des pièces
- Rapport de réalisation de service

### **4.4 Planification des interventions**

La fréquence des interventions préventives (A) et (B) est planifiée à l'avance en tenant compte des minima suivants :

Intervention (A) : au moins une intervention par mois par ordinateur

Intervention (B) : au moins deux interventions par mois dans chaque bureau Enabel

Le prestataire présentera en accompagnement de son offre financière, une proposition de planning mensuel type pour les interventions (A) et (B) dans les différents bureaux

Par ailleurs, le prestataire pourra également être sollicité en cas d'urgence ou de panne inattendue (intervention C) et pourra intervenir dans les plus brefs délais.

Les services du prestataire doivent être disponibles toute la semaine du lundi au vendredi, exceptés les samedi, dimanche et jours fériés, de 08H30 à 18H.

L'intervention (C) ne sera exécutée que suite à un appel ou par bon de commande. Le planning des interventions se fera un jour fixe et ne fera l'objet d'un changement après validation préalable d'une demande d'une des deux parties.

#### 4.5 Contrôle des prestations et livrables

Une fiche indiquant le jour, les heures d'arrivée et de départ, les services prestés par ordinateur sera complétée par le technicien et sera signée par lui et le fonctionnaire dirigeant ou son délégué.

Le prestataire produira :

- Une fiche mensuelle de ses activités - La fiche produite pour une intervention urgente (C) renfermera, la date et les remarques particulières sur l'intervention et la justification de l'intervention urgente.
- Une mise à jour de la documentation du réseau.
- Les documents techniques appropriés pour toute configuration.

#### 4.6 Résultats attendus

- Les infrastructures informatiques de la représentation et des projets sont mises à niveau conformément aux normes
- Tous les équipements du parc informatique sont constamment en bon état de fonctionnement.
- Les installations aussi bien matérielles que logiciels sont faites dans le respect des normes de qualité en la matière, et leur fonctionnement et performance sont en lien avec l'utilisation prévue (travail collaboratif, serveur de sauvegarde, d'impression).
- La sécurité tant sur le plan de l'alimentation des équipements que de l'accès aux données est effective.
- La présence réelle de sauvegardes à jour pouvant être utilisées pour réaliser des restaurations en cas de sinistre.
- La garantie sur les installations physiques et le fonctionnement du système est mentionnée explicitement.

#### 4.7 Livrables attendus

Pour les 2 types de maintenance, le prestataire remettra mensuellement un rapport succinct d'intervention.

#### 4.8 Postes

Postes	Désignation	Unité	Quantité Estimative
A	Maintenance préventive des ordinateurs et accessoires	Forfait mensuel	12 mois
B	Maintenance préventive du réseau	Forfait mensuel	12 mois
C1	Intervention d'ordre curatif pour les laptops	Intervention	1
C2	Intervention d'ordre curatif pour les imprimantes - photocopieurs	Intervention	1
C3	Intervention d'ordre curatif pour le matériel audio-visuel	Intervention	1
C4	Intervention d'ordre curatif pour réseau et connexion	Intervention	1

## 4.9 Profil du prestataire de services

Le soumissionnaire doit être capable d'exécuter le marché convenablement. Il joint à son offre, le CV indiquant les titres d'études et professionnels ainsi que l'expérience du technicien responsable de l'exécution des services.

Celui-ci doit avoir au minimum le profil suivant :

Technicien supérieur en maintenance et réseau informatique.

Avoir un minimum de 7 ans d'expérience avec au moins 5 ans dans la réalisation de tâches similaires.

Avoir une bonne connaissance des technologies et produits suivants :

- TCP/IP, DNS, DHCP
- Suite bureautique, Microsoft Office
- Microsoft Windows Server (installation, maintenance)
- Active Directory (LDAP)
- QNAP et Synology NAS
- Sauvegarder et restaurer en réseau ;
- Câblage et configuration réseau ;
- Cisco Router OS ;
- Connaissance de groupage- serveur de messagerie électronique.

Le soumissionnaire doit disposer de l'équipement technique pour pouvoir réaliser le marché convenablement. Il joint à son offre une description de l'équipement technique dont il dispose et qui sera utilisé lors de l'exécution du marché.

## 5 Conditions d'exécution services

### 5.1 Généralités

Sauf si spécifié autrement dans la commande ou tout document contractuel du Pouvoir Adjudicateurs'y rapportant, les présentes conditions s'appliquent aux marchés de services passés au nom et pour compte de Enabel (Pouvoir Adjudicateur).

### 5.2 Sous-traitance

Le prestataire de services est autorisé à sous-traiter certaines parties de l'objet du présent marché, sous son entière responsabilité. La sous-traitance est entièrement aux risques du prestataire de services et ne le décharge en rien de la bonne exécution du contrat vis-à-vis du Pouvoir Adjudicateur qui ne reconnaît aucun lien juridique avec le(s) tiers sous-traitant(s).

### 5.3 Cession

Une partie ne peut céder ses droits et obligations résultant de la commande à un tiers, sans avoir obtenu au préalable l'accord écrit de l'autre partie.

### 5.4 Conformité de l'exécution

Les services doivent être conformes sous tous les rapports aux documents du marché. Même en l'absence de spécifications mentionnées dans les documents du marché, ils répondent en tous points aux règles de l'art.

### 5.5 Modalités d'exécution

La date de démarrage, les délais de d'exécution convenus ainsi que les instructions relatives au lieu d'exécution doivent être rigoureusement observés.

Tout dépassement du délai d'exécution, et ce pour quelque cause que ce soit, entraîne de plein droit et par la seule échéance du terme, l'application d'une amende pour retard d'exécution de 0,07% du montant total de la commande par semaine de retard entamée. Cette amende est limitée à un maximum de 10% du montant total de la commande.

En cas de retard excessif ou de tout autre défaut d'exécution, le Pouvoir Adjudicateur se réserve la possibilité de résilier le marché et de relancer une nouvelle demande prix et de faire exécuter les prestations par un autre prestataire. Le surcoût éventuel est à charge du prestataire de services défaillant.

Tous frais quelconques auxquels le Pouvoir Adjudicateur serait exposé et imputables au prestataire de services défaillant, sont à charge de celui-ci et déduits des montants lui étant dus.

### 5.6 Réception des prestations

Le prestataire de services fournit exclusivement des services qui sont exempts de tout vice apparent et/ou caché et qui correspondent strictement aux TDR du présent marché et, le cas échéant, aux prescriptions des documents associés ainsi qu'aux réglementations applicables, aux règles de l'art et aux bonnes pratiques, et à la destination que le Pouvoir Adjudicateur compte en faire et que le prestataire de services connaît ou devrait à tout le moins connaître.

L'acceptation des prestations ou réception définitive n'a lieu qu'après vérification complète par le Pouvoir Adjudicateur du caractère conforme des services livrés. Cette réception fait l'objet d'un PV de réception.

La signature apposée par le Pouvoir Adjudicateur (un membre de son personnel), notamment dans des

appareils électroniques de réception, lors de la livraison du rapport ou autre output exigé, vaut par conséquent simple prise de possession et ne signifie pas l'acceptation du rapport ou de l'output.

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de vérification maximum de trente jours à compter de la fin de la réalisation des services à réceptionner et en notifier le résultat au prestataire de services.

## **5.7 Facturation et paiement**

L'adjudicataire envoie les factures par e-mail aux adresses suivantes :

[pascal.vandeneuynde@enabel.be](mailto:pascal.vandeneuynde@enabel.be) et [salma.lazreq@enabel.be](mailto:salma.lazreq@enabel.be)

Seuls les services exécutés de manière correcte pourront être facturés.

Le paiement du montant dû au prestataire de services doit intervenir dans le délai de paiement de trente jours à compter de la fin de la vérification et pour autant que le pouvoir adjudicateur soit, en même temps, en possession des factures régulièrement établies et des livrables validés.

La facture doit être libellée en Dirhams marocains, ou en euros selon la monnaie dans laquelle le soumissionnaire a remis offre. Les soumissionnaires marocains doivent obligatoirement remettre offre et émettre leur facture en dirhams marocains.

Aucune avance ne peut être demandée par l'adjudicataire et le paiement sera effectué mensuellement après réception et validation du livrable de chaque prestation de services.

## **5.8 Assurances**

Le prestataire de services est tenu de conclure toutes les assurances obligatoires et de conclure ou renouveler toutes les assurances nécessaires pour la bonne exécution du présent marché, en particulier les assurances « responsabilité civile », « accidents de travail » et « risques liés au transport », et cela pendant toute la durée de la mission.

Le prestataire de services transmettra au Pouvoir Adjudicateur, sur simple demande, une copie des polices d'assurances auxquelles le prestataire a souscrit et la preuve du paiement régulier des primes qui sont à sa charge.

## **5.9 Droits de propriété intellectuelle**

Le prestataire cède, sans contrepartie financière supplémentaire au(x) prix proposé(s) dans son offre, de façon intégrale, définitive et exclusive à Enabel l'ensemble des droits d'auteur ou de propriété intellectuelle qu'il a créé ou va créer dans le cadre de la relation contractuelle, ainsi que le droit de les déposer, de les faire enregistrer et de les faire. Cette cession aura lieu au moment de la réception des œuvres protégées par le droit d'auteur.

Le prestataire de services doit défendre le Pouvoir Adjudicateur contre tout recours de tiers pour violation des droits de propriété intellectuelle afférents aux biens ou services fournis.

Le prestataire de services doit, sans limitation de montant, prendre à son compte tous les paiements de dommages et intérêts, frais et dépenses qui en découlent et qui seraient mis à charge du Pouvoir Adjudicateur au terme d'une décision judiciaire rendue sur un tel recours, pour autant que le prestataire de services ait un droit de regard sur les moyens de défense ainsi que sur les négociations entreprises en vue d'un règlement amiable.

## **5.10 Obligation de confidentialité**

Le prestataire de services et ses collaborateurs sont liés par un devoir de réserve concernant les informations dont ils ont connaissance lors de l'exécution de ce marché. Ces informations ne peuvent en aucun cas être communiquées à des tiers sans l'autorisation écrite du pouvoir adjudicateur. L'adjudicataire peut toutefois faire mention de ce marché en tant que référence, à condition qu'il en indique l'état avec véracité (ex. 'en exécution'), et pour autant que le pouvoir adjudicateur n'ait pas retiré cette autorisation pour cause de mauvaise exécution du marché.

Toute information de nature commerciale, organisationnelle et/ou technique (toutes les données, y compris, et ce sans limitation, les mots de passe, documents, schémas, plans, prototypes, chiffres) dont le prestataire de services prend connaissance dans le cadre du présent marché reste la propriété du Pouvoir Adjudicateur.

Dans le cadre du présent marché, le Règlement général sur la protection des données « GDPR » est d'application.

Le fournisseur s'engage à respecter le Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des données personnelles (RGPD). Si des données personnelles sont traitées dans le cadre du contrat, le fournisseur signera un contrat de traitement des données à caractère personnel, conformément aux articles 28 à 36 du RGPD. Ce contrat type pourra être fourni à la demande avant la remise des offres. Selon la nature des services fournis, le fournisseur procédera, en collaboration avec l'autorité contractante, à une analyse d'impact sur la protection des données, si nécessaire.

### **5.11 Clauses déontologiques**

Tout manquement à se conformer à une ou plusieurs des clauses déontologiques ci-après peut aboutir à la résiliation du présent contrat et à l'exclusion du prestataire de services de la participation à d'autres marchés publics pour Enabel.

Pendant la durée du marché, le prestataire de services et son personnel respectent les droits de l'homme et s'engagent à ne pas heurter les usages politiques, culturels et religieux du pays dans lequel les prestations ont lieu.

Conformément à la politique concernant l'exploitation et les abus sexuels de Enabel ([prs-sexual exploitation and abuse policy final fr.pdf \(enabel.be\)](#)), le prestataire de services et son personnel ont le devoir de faire montre d'un comportement irréprochable à l'égard des bénéficiaires des projets mis en œuvre par Enabel et de la population en général. Il leur convient de s'abstenir de tout acte qui pourrait être considéré comme une forme d'exploitation ou d'abus sexuels et de s'approprier les principes de base et les directives repris dans cette politique. En application de sa politique concernant l'exploitation et les abus sexuels, Enabel applique donc une tolérance zéro en ce qui concerne l'ensemble des conduites visées dans sa politique concernant l'exploitation et les abus sexuels étayant une incidence sur la crédibilité professionnelle des contractants.

Toute tentative d'un prestataire de services visant à se procurer des informations confidentielles, à procéder à des ententes illicites avec des concurrents ou à influencer le pouvoir adjudicateur de quelques manières que ce soit entraîne le rejet de son offre.

De plus, afin d'éviter toute entrainement de risque de partialité ou de connivence dans le suivi et le contrôle de l'exécution du marché, il est strictement interdit au prestataire de service d'offrir, directement ou indirectement, des cadeaux, des repas ou un quelconque autre avantage matériel ou immatériel, quelle que soit sa valeur, aux préposés du pouvoir adjudicateur concernés directement ou indirectement par le suivi et/ou le contrôle de l'exécution du marché, quel que soit leur rang hiérarchique.

Conformément à la Politique de Enabel concernant l'exploitation et les abus sexuels et la Politique de Enabel concernant la maîtrise des risques de fraude et de corruption, les plaintes liées à des questions d'intégrité

(fraude, corruption, exploitation ou abus sexuel ...) doivent être adressées au bureau d'intégrité via l'adresse <https://www.ENABLEintegrity.be>.

### **5.12 Gestion des plaintes et tribunaux compétents**

Le droit belge est seul applicable au présent marché.

Les parties s'engagent à remplir de bonne foi leurs engagements en vue d'assurer la bonne fin du marché.

En cas de litige ou de divergence d'opinion entre le pouvoir adjudicateur et le prestataire de services, les parties se concerteront pour trouver une solution. Si nécessaire, le prestataire de services peut demander une médiation à l'adresse email [complaints@enable.be](mailto:complaints@enable.be) cfr. <https://www.enable.be/fr/content/gestion-des-plaintes>.

Toute contestation relative aux commandes et aux présentes conditions contractuelles relève de la compétence exclusive des Tribunaux de Bruxelles.

## 6 Formulaire d'offres à signer par le soumissionnaire

### 6.1 Fiche d'identification

#### 6.1.1 Personne physique

Pour remplir la fiche, veuillez cliquer ici :

<https://documentcloud.adobe.com/link/track?uri=urn:aaid:scds:US:412289af-39d0-4646-b070-5cfed3760aed>

<b>I. DONNÉES PERSONNELLES</b>			
NOM(S) DE FAMILLE <sup>1</sup>			
PRÉNOM(S)			
DATE DE NAISSANCE			
LIEU DE NAISSANCE (VILLE, VILLAGE)		PAYS DE NAISSANCE	
TYPE DE DOCUMENT D'IDENTITÉ			
PAYS ÉMETTEUR			
NUMÉRO DE DOCUMENT D'IDENTITÉ			
NUMÉRO D'IDENTIFICATION PERSONNEL <sup>4</sup>			
ADRESSE PRIVÉE PERMANENTE			
TÉLÉPHONE PRIVÉ			
COURRIEL PRIVÉ			
<b>II. DONNÉES COMMERCIALES</b>		Si OUI, veuillez fournir vos données commerciales et joindre des copies des justificatifs officiels.	

<sup>1</sup> Comme indiqué sur le document officiel.

<sup>2</sup> Accepté uniquement pour la Grande-Bretagne, l'Irlande, le Danemark, la Suède, la Finlande, la Norvège, l'Islande, le Canada, les États-Unis et l'Australie.

<sup>3</sup> A défaut des autres documents d'identités: titre de séjour ou passeport diplomatique.

<sup>4</sup> Voir le tableau des dénominations correspondantes par pays.

<sup>5</sup> Indiquer la région, l'état ou la province uniquement pour les pays non membres de l'UE, à l'exclusion des pays de l'AELE et des pays candidats.



### 6.1.2 Entité de droit privé/public ayant une forme juridique

Pour remplir la fiche, veuillez cliquer ici :

<https://documentcloud.adobe.com/link/track?uri=urn:aaid:scds:US:3b918624-1fb2-4708-9199-e591dcdf19b>

NOM OFFICIEL <sup>6</sup>				
NOM COMMERCIAL (si différent)				
ABRÉVIATION				
FORME JURIDIQUE				
TYPE	A BUT LUCRATIF			
D'ORGANISATION	SANS BUT LUCRATIF	ONG <sup>7</sup>	OUI	NON
NUMÉRO DE REGISTRE PRINCIPAL <sup>8</sup>				
NUMÉRO DE REGISTRE SECONDAIRE (le cas échéant)				
LIEU DE L'ENREGISTREMENT PRINCIPAL	VILLE		PAYS	
DATE DE L'ENREGISTREMENT PRINCIPAL	JJ	MM	AAAA	
NUMÉRO DE TVA				
ADRESSE DU SIEGE SOCIAL				
CODE POSTAL	BOITE POSTALE		VILLE	
PAYS	TÉLÉPHONE			
COURRIEL				
DATE		CACHET		
SIGNATURE DU REPRÉSENTANT AUTORISÉ				

<sup>6</sup> Dénomination nationale et sa traduction en EN ou FR, le cas échéant.

<sup>7</sup> ONG = Organisation non gouvernementale, à remplir pour les organisations sans but lucratif.

<sup>8</sup> Le numéro d'enregistrement au registre national des entreprises. Voir le tableau des dénominations correspondantes par pays.

### 6.1.3 Entité de droit public<sup>9</sup>

Pour remplir la fiche, veuillez cliquer ici :

<https://documentcloud.adobe.com/link/track?uri=urn:aaid:scds:US:c52ab6a5-6134-4fed-9596-107f7daf6f1b>

NOM OFFICIEL <sup>10</sup>			
ABRÉVIATION			
NUMÉRO DE REGISTRE PRINCIPAL <sup>11</sup>			
NUMÉRO DE REGISTRE SECONDAIRE (le cas échéant)			
LIEU DE L'ENREGISTREMENT PRINCIPAL	VILLE	PAYS	
DATE DE L'ENREGISTREMENT PRINCIPAL	JJ	MM	AAAA
NUMÉRO DE TVA			
ADRESSE OFFICIELLE			
CODE POSTAL	BOITE POSTALE	VILLE	
PAYS	TÉLÉPHONE		
COURRIEL			
DATE	CACHET		
SIGNATURE DU REPRÉSENTANT AUTORISÉ			

<sup>9</sup> Entité de droit public DOTÉE DE LA PERSONNALITÉ JURIDIQUE: entité de droit public capable de se représenter elle-même et d'agir en son nom propre, c'est-à-dire capable d'ester en justice, d'acquiescer et de se défaire des biens, et de conclure des contrats. Ce statut juridique est confirmé par l'acte juridique officiel établissant l'entité (loi, décret, etc.).

<sup>10</sup> Dénomination nationale et sa traduction en EN ou FR, le cas échéant.

<sup>11</sup> Numéro d'enregistrement de l'entité au registre national.

## 6.2 Formulaire d'offre – prix

En déposant cette offre, le soumissionnaire s'engage à exécuter, conformément aux TDR et conditions d'exécution du présent marché MAR2504-10029, le de ce marché et déclare explicitement accepter toutes les conditions énumérées dans la demande de prix et renoncer aux éventuelles dispositions dérogatoires comme ses propres conditions.

Le soumissionnaire s'engage à exécuter le marché public aux prix suivants exprimés en dirhams et toutes taxes comprises :

Postes	Désignation	Unité	Montant unitaire HT MAD ou €
A	Maintenance préventive des ordinateurs et leurs accessoires, y compris les frais de déplacement	Forfait mensuel	
B	Maintenance préventive du réseau y compris les frais de déplacement	Forfait mensuel	
C1	Intervention d'ordre curatif pour les laptops	1 Intervention	
C2	Intervention d'ordre curatif pour les imprimantes et photocopieurs	1 Intervention	
C3	Intervention d'ordre curatif pour le matériel audio-visuel	1 Intervention	
C4	Intervention d'ordre curatif pour réseau et connexion	1 Intervention	
	Frais de déplacement en fonction de la localisation du prestataire à Oujda relatifs aux interventions C1, C2, C3 et C4	Aller-retour	
	Frais de déplacement en fonction de la localisation du prestataire à Marrakech relatifs aux interventions C1, C2, C3 et C4	Aller-retour	
	Frais de déplacement : en fonction de la localisation du prestataire à Casablanca relatifs aux interventions C1, C2, C3 et C4	Aller-retour	
	Frais de déplacement : en fonction de la localisation du prestataire à Rabat relatifs aux interventions C1, C2, C3 et C4	Aller-retour	
<b>Montant Total HT en MAD</b>			
<b>Taux et montant de TVA</b>			
<b>Montant TTC en MAD</b>			

Fait à ..... le .....

Signature manuscrite originale / nom de la personne habilitée à engager l'entité soumissionnaire :

.....

Certifié pour vrai et conforme,

Fait à ..... le .....

### 6.3 Déclaration sur l'honneur – motifs d'exclusion

Par la présente, je/nous, agissant en ma/notre qualité de représentant(s) légal/ légaux du soumissionnaire précité, déclare/rons que le soumissionnaire ne se trouve pas dans un des cas d'exclusion suivants :

1. Le soumissionnaire ni un de ses dirigeants a fait l'objet d'une condamnation prononcée par une **décision judiciaire ayant force de chose jugée** pour l'une des infractions suivantes :
  - 1° participation à une **organisation criminelle**;
  - 2° **corruption**;
  - 3° **fraude**;
  - 4° infractions **terroristes**, infractions liées aux activités terroristes ou incitation à commettre une telle infraction, complicité ou tentative d'une telle infraction;
  - 5° **blanchiment** de capitaux ou **financement du terrorisme**;
  - 6° **travail des enfants** et autres formes de traite des êtres humains ;
  - 7° occupation de ressortissants de pays tiers en **séjour illégal** ;
  - 8° création d'une société offshore .

L'exclusion sur base de ce critère vaut pour une durée de 5 ans à compter de la date du jugement (ou la fin de l'infraction pour 7°).

2. Le soumissionnaire ne satisfait pas à ses obligations relatives au **paiement d'impôts et taxes ou de cotisations de sécurité sociale**, c'est-à-dire qu'il a un retard de paiement pour un montant de plus de 3.000 €, sauf lorsque le soumissionnaire peut démontrer qu'il possède à l'égard d'un pouvoir adjudicateur une ou des créances certaines, exigibles et libres de tout engagement à l'égard de tiers. Ces créances s'élèvent au moins à un montant égal à celui pour lequel il est en retard de paiement de dettes fiscales ou sociales.
3. Le soumissionnaire est en **état de faillite, de liquidation, de cessation d'activités, de réorganisation judiciaire**, ou a fait l'aveu de sa faillite, ou fait l'objet d'une procédure de liquidation ou de réorganisation judiciaire, ou est dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature existant dans d'autres réglementations nationales.
4. Le soumissionnaire ou un de ses dirigeants a commis une **faute professionnelle grave qui remet en cause son intégrité**.

Sont entre autres considérées comme faute professionnelle grave :

- a. **une** infraction à la Politique de Enabel concernant l'exploitation et les abus sexuels – juin 2019 [prs-sexual exploitation and abuse policy final fr.pdf \(enabel.be\)](#) ;
  - b. **une** infraction à la Politique de Enabel concernant la maîtrise des risques de fraude et de corruption – juin 2019 [fraud policy fr final.pdf \(enabel.be\)](#) ;
  - c. une infraction relative à une disposition d'ordre réglementaire de la législation applicable dans le pays d'exécution des prestations relative au harcèlement sexuel au travail ;
  - d. le soumissionnaire s'est rendu gravement coupable de fausse déclaration ou faux documents en fournissant les renseignements exigés pour la vérification de l'absence de motifs d'exclusion ou la satisfaction des critères de sélection, ou a caché des informations ;
  - e. lorsque Enabel dispose d'éléments suffisamment plausibles pour conclure que le soumissionnaire a commis des actes, conclu des conventions ou procédé à des ententes en vue de fausser la concurrence.  
La présence du soumissionnaire sur une des listes d'exclusion Enabel en raison d'un tel acte/convention/entente est considérée comme élément suffisamment plausible.
5. lorsqu'il ne peut être remédié à un conflit d'intérêts par d'autres mesures moins intrusives;
  6. des **défaillances importantes ou persistantes** du soumissionnaire ont été constatées lors de l'exécution d'une **obligation essentielle** qui lui incombait dans le cadre d'un contrat antérieur passé avec Enabel ou avec un autre pouvoir public, lorsque ces défaillances ont donné lieu à des mesures d'office, des dommages et intérêts ou à une autre sanction comparable.

Sont considérées comme 'défaillances importantes' le respect des obligations applicables dans les domaines du droit environnemental, social et du travail établies par le droit de l'Union européenne, le droit national, les conventions collectives ou par les dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail. La présence du soumissionnaire sur la liste d'exclusion Enabel en raison d'une telle défaillance sert d'un tel constat.

7. Le soumissionnaire ni un de des dirigeants se trouvent sur les listes de personnes, de groupes ou d'entités soumises par les Nations-Unies, l'Union européenne et la Belgique à des sanctions financières :

Pour les Nations Unies, les listes peuvent être consultées à l'adresse suivante : <https://finances.belgium.be/fr/tresorerie/sanctions-financieres/sanctions-internationales-nations-unies>

Pour l'Union européenne, les listes peuvent être consultées à l'adresse suivante : <https://finances.belgium.be/fr/tresorerie/sanctions-financieres/sanctions-europ%C3%A9ennes-ue>

<https://eeas.europa.eu/headquarters/headquarters-homepage/8442/consolidated-list-sanctions>

[https://eeas.europa.eu/sites/eeas/files/restrictive\\_measures-2017-01-17-clean.pdf](https://eeas.europa.eu/sites/eeas/files/restrictive_measures-2017-01-17-clean.pdf)

Pour la Belgique :

[https://finances.belgium.be/fr/sur\\_le\\_spf/structure\\_et\\_services/administrations\\_generales/tr%C3%A9sorier/contr%C3%B4le-des-instruments-1-2](https://finances.belgium.be/fr/sur_le_spf/structure_et_services/administrations_generales/tr%C3%A9sorier/contr%C3%B4le-des-instruments-1-2)

8. <...>Si Enabel exécute un projet pour un autre bailleur de fonds ou donneur, d'autres motifs d'exclusion supplémentaires sont encore possibles.

- J'ai / nous avons pris connaissance des articles relatifs à la déontologie du présent marché public (voir 1.7.), ainsi que de la Politique de Enabel concernant l'exploitation et les abus sexuels ainsi que de la Politique de Enabel concernant la maîtrise des risques de fraude et de corruption et je / nous déclare/rons souscrire et respecter entièrement ces articles.

Date

Localisation

Signature

## 6.4 Déclaration intégrité soumissionnaires

Par la présente, je / nous, agissant en ma/notre qualité de représentant(s) légal/légaux du soumissionnaire précité, déclare/rons ce qui suit :

- Ni les membres de l'administration, ni les employés, ni toute personne ou personne morale avec laquelle le soumissionnaire a conclu un accord en vue de l'exécution du marché, ne peuvent obtenir ou accepter d'un tiers, pour eux-mêmes ou pour toute autre personne ou personne morale, un avantage appréciable en argent (par exemple, des dons, gratifications ou avantages quelconques), directement ou indirectement lié aux activités de la personne concernée pour le compte de Enabel.
- Les administrateurs, collaborateurs ou leurs partenaires n'ont pas d'intérêts financiers ou autres dans les entreprises, organisations, etc. ayant un lien direct ou indirect avec Enabel (ce qui pourrait, par exemple, entraîner un conflit d'intérêts).
- J'ai / nous avons pris connaissance des articles relatifs à la déontologie du présent marché public (voir 1.7.), ainsi que de la Politique de Enabel concernant l'exploitation et les abus sexuels ainsi que de la Politique de Enabel concernant la maîtrise des risques de fraude et de corruption et je / nous déclare/rons souscrire et respecter entièrement ces articles.

Si le marché précité devait être attribué au soumissionnaire, je/nous déclare/rons, par ailleurs, marquer mon/notre accord avec les dispositions suivantes :

- Afin d'éviter toute impression de risque de partialité ou de connivence dans le suivi et le contrôle de l'exécution du marché, il est strictement interdit au contractant du marché (c'est-à-dire les membres de l'administration et les travailleurs) d'offrir, directement ou indirectement, des cadeaux, des repas ou un quelconque autre avantage matériel ou immatériel, quelle que soit sa valeur, aux membres du personnel de Enabel, qui sont directement ou indirectement concernés par le suivi et/ou le contrôle de l'exécution du marché, quel que soit leur rang hiérarchique.
- Tout contrat (marché public) sera résilié, dès lors qu'il s'avérerait que l'attribution du contrat ou son exécution aurait donné lieu à l'obtention ou l'offre des avantages appréciables en argent précités.
- Tout manquement à se conformer à une ou plusieurs des clauses déontologiques aboutiront à l'exclusion du contractant du présent marché et d'autres marchés publics pour Enabel.

Le soumissionnaire prend enfin connaissance du fait que Enabel se réserve le droit de porter plainte devant les instances judiciaires compétentes lors de toute constatation de faits allant à l'encontre de la présente déclaration et que tous les frais administratifs et autres qui en découlent sont à charge du soumissionnaire.

Date

Localisation

Signature

## 6.5 Fiche signalétique financière

FICHE SIGNALÉTIQUE FINANCIÈRE										
INTITULE (1)	<input style="width: 100%;" type="text"/>									
ADRESSE	<input style="width: 100%;" type="text"/>									
COMMUNE/VILLE	<input style="width: 50%;" type="text"/>	CODE POSTAL <input style="width: 50%;" type="text"/>								
PAYS	<input style="width: 100%;" type="text"/>									
CONTACT	<input style="width: 100%;" type="text"/>									
TELEPHONE	<input style="width: 50%;" type="text"/>	TELEFAX <input style="width: 50%;" type="text"/>								
E - MAIL	<input style="width: 100%;" type="text"/>									
<b>BANQUE (2)</b>										
NOM DE LA BANQUE	<input style="width: 100%;" type="text"/>									
ADRESSE (DE L'AGENCE)	<input style="width: 100%;" type="text"/>									
COMMUNE/VILLE	<input style="width: 50%;" type="text"/>	CODE POSTAL <input style="width: 50%;" type="text"/>								
PAYS	<input style="width: 100%;" type="text"/>									
NUMERO DE COMPTE	<input style="width: 100%;" type="text"/>									
IBAN (3)	<input style="width: 100%;" type="text"/>									
NOM SIGNATAIRES	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; padding: 5px;">NOM PRENOM</th> <th style="width: 50%; padding: 5px;">FONCTION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;"><input style="width: 100%;" type="text"/></td> <td style="padding: 5px;"><input style="width: 100%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"><input style="width: 100%;" type="text"/></td> <td style="padding: 5px;"><input style="width: 100%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"><input style="width: 100%;" type="text"/></td> <td style="padding: 5px;"><input style="width: 100%;" type="text"/></td> </tr> </tbody> </table>	NOM PRENOM	FONCTION	<input style="width: 100%;" type="text"/>						
NOM PRENOM	FONCTION									
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>									
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>									
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>									
<b>REMARQUES:</b>										

CACHET de la BANQUE + SIGNATURE du REPRESENTANT  
DE LA BANQUE (les deux obligatoires)

DATE + SIGNATURE DU TITULAIRE DU  
COMPTE (Obligatoire)

*(1) Le nom ou le titre sous lequel le compte a été ouvert et non le nom du mandataire.*

*(2) Il est préférable de joindre une copie d'un extrait de compte bancaire récent. Veuillez noter que le relevé bancaire doit fournir toutes les informations indiquées ci-dessus sous «INTITULÉ DU COMPTE BANCAIRE» et «BANQUE». Dans ce cas, le cachet de la banque et la signature de son représentant ne sont pas requis. La signature du titulaire du compte est obligatoire dans tous les cas*

*(3) Si le code IBAN (international bank account number) est d'application dans le pays où votre banque se situe.*