

ROYAUME DU MAROC  
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS



## DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

**Appel d'offres ouvert N° 023-23-AOO**

**Refonte du portail web de l'ONDA et prestations de maintenance**

**Tranche ferme : Refonte du portail web de l'ONDA**

**Tranche conditionnelle : Maintenance fonctionnelle, préventive et corrective du portail web de l'ONDA**



## TABLE DES MATIERES

<b>AVIS D'APPEL D'OFFRES</b>	<b>1</b>
<b>CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES</b>	<b>3</b>
ARTICLE 01 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES	3
ARTICLE 02 : MAITRE D'OUVRAGE	3
ARTICLE 01 : CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS	3
ARTICLE 02 : CONTENU DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES	3
ARTICLE 03 : LANGUE DE L'OFFRE	3
ARTICLE 04 : DOSSIERS DES CONCURRENTS ET LISTE DES PIECES A FOURNIR	4
ARTICLE 05 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE	6
ARTICLE 06 : OFFRES TECHNIQUES	7
ARTICLE 07 : OFFRES COMPORTANT DES VARIANTES	7
ARTICLE 08 : OFFRE FINANCIERE	7
ARTICLE 09 : MONNAIE DE L'OFFRE	8
ARTICLE 10 : PRESENTATION DES DOSSIERS DES CONCURRENTS	8
ARTICLE 11 : DEPOT DES OFFRES DES CONCURRENTS	9
ARTICLE 12 : RETRAIT DES OFFRES DES CONCURRENTS	11
ARTICLE 13 : OUVERTURE DES PLIS ET EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES	11
ARTICLE 14 : CRITERES D'ADMISSIBILITE DES CONCURRENTS ET D'ATTRIBUTION DU MARCHE	12
ARTICLE 15 : RESULTATS DEFINITIFS DE L'APPEL D'OFFRES	12
ARTICLE 16 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION	12
ARTICLE 17 : ANNULATION D'UN APPEL D'OFFRES	12
ARTICLE 18 : INFORMATION, DEMANDE D'ECLAIRCISSEMENT ET RECLAMATIONS	13
<b>CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS PARTICULIERES</b>	<b>14</b>
<b>ANNEXE I : MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR</b>	<b>1</b>
<b>ANNEXE II : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT</b>	<b>1</b>
<b>ANNEXE III : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)- Tranche Ferme</b>	<b>1</b>
<b>ANNEXE III : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE) –Tranche Conditionnelle</b>	<b>3</b>
<b>CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES</b>	<b>5</b>
<b>CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES</b>	<b>5</b>
ARTICLE 01 : OBJET DU MARCHE	5
ARTICLE 02 : MODE DE PASSATION DU MARCHE	5
ARTICLE 03 : TYPE DU MARCHE	5
ARTICLE 04 : DECOMPOSITION EN TRANCHES	5



ARTICLE 05 :	INDEMNITES _____	5
ARTICLE 06 :	PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE _____	5
ARTICLE 07 :	CONNAISSANCE DU DOSSIER _____	6
ARTICLE 08 :	REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX _____	6
ARTICLE 09 :	RESILIATION _____	6
ARTICLE 10 :	DOMICILE DU PRESTATAIRE _____	7
ARTICLE 11 :	REGLEMENT DES DIFFERENDS _____	7
ARTICLE 12 :	CAS DE FORCE MAJEURE _____	7
ARTICLE 13 :	ENTREE EN VIGUEUR ET APPROBATION _____	7
ARTICLE 14 :	NANTISSEMENT _____	7
ARTICLE 15 :	FORMALITE D'ENREGISTREMENT _____	8
ARTICLE 16 :	DROIT APPLICABLE _____	8
ARTICLE 17 :	DROITS ET TAXES _____	8

## **CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES- TRANCHE FERME \_\_\_\_\_ 10**

ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	10
ARTICLE 02 :	GARANTIE PARTICULIERE _____	10
ARTICLE 03 :	CONTROLE ET VERIFICATION _____	10
ARTICLE 04 :	DELAJ D'EXECUTION _____	11
ARTICLE 05 :	PENALITES POUR RETARD _____	11
ARTICLE 06 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE _____	12
ARTICLE 07 :	DELAJ ET NATURE DE GARANTIE _____	12
ARTICLE 08 :	RECEPTION PROVISOIRE _____	14
ARTICLE 09 :	RECEPTION DEFINITIVE _____	14
ARTICLE 10 :	MODALITES DE PAIEMENT _____	14
ARTICLE 11 :	BREVETS _____	15
ARTICLE 12 :	NORMES DES FOURNITURES _____	15
ARTICLE 13 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	15
ARTICLE 14 :	DESCRIPTION DU PROJET _____	15
ARTICLE 15 :	DEFINITION DES PRIX _____	41

## **CHAPITRE 3 : CLAUSES TECHNIQUES- TRANCHE CONDITIONNELLE \_\_\_\_\_ 42**

ARTICLE 01 :	MAITRE D'ŒUVRE _____	42
ARTICLE 02 :	BREVETS _____	42
ARTICLE 03 :	NORMES DES FOURNITURES _____	42
ARTICLE 04 :	GARANTIE PARTICULIERE _____	42
ARTICLE 05 :	CONTROLE ET VERIFICATION _____	42
ARTICLE 06 :	DUREE DU MARCHE _____	43
ARTICLE 07 :	PENALITES _____	43
ARTICLE 08 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF – RETENUE DE GARANTIE _____	44
ARTICLE 09 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	45
ARTICLE 10 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	45



ARTICLE 11 :	DELAI DE GARANTIE _____	45
ARTICLE 12 :	MODE DE PAIEMENT _____	45
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION TECHNIQUE DES PRESTATIONS _____	45
ARTICLE 14 :	DEFINITION DES PRIX _____	54



**ROYAUME DU MAROC  
OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS**

**AVIS D'APPEL D'OFFRES  
OUVERT SUR "OFFRES DE PRIX"  
N°023-23-AOO**

Le **mardi 21 novembre 2023 à 10h00**, il sera procédé, dans la salle de la Commission d'Appels d'Offres située au bâtiment de la Direction des Achats et de la Logistique (près de l'Aéroport CASABLANCA Mohammed V) à l'ouverture des plis relatifs à l'appel d'offres **sur offres de prix** concernant : **Refonte du portail web de l'ONDA et prestations de maintenance**

**Tranche ferme : Refonte du portail web de l'ONDA**

**Tranche conditionnelle : Maintenance fonctionnelle, préventive et corrective du portail web de l'ONDA**

Le dossier d'appel d'offres peut être retiré **gratuitement**, auprès de la Cellule Interface Achats au Département des Achats situé au bâtiment de la Direction des Achats et de la Logistique (près de l'Aéroport CASABLANCA Mohammed V). Il peut également être téléchargé à partir du portail des marchés publics **[www.marchespublics.gov.ma](http://www.marchespublics.gov.ma)** et à titre **indicatif** à partir de l'adresse électronique **[www.onda.ma](http://www.onda.ma)**.

Le cautionnement provisoire est fixé à la somme de : **131 000,00 DH**

La constitution du cautionnement provisoire doit être effectuée **exclusivement par voie électronique via le portail des marchés publics**, dans les conditions fixées par l'arrêté n° 1692-23 du 4 hja 1444 (23 juin 2023) mentionné ci-dessous.

L'estimation des coûts des prestations établie par le maître d'ouvrage est fixée à la somme TVA comprise de :

- **Tranche ferme : 7 275 000,00 DHS.**
- **Tranche conditionnelle : 1 524 000,00 DH/An**

Le contenu, la présentation ainsi que le dépôt des dossiers des concurrents doivent être conformes aux dispositions des articles 06, 07, 08, 09, 10, 11, 12, 13 et 14 du règlement de la consultation du présent appel d'offres.

En effet, le dépôt et le retrait des plis et des offres des concurrents s'effectuent pour le présent appel d'offres, **obligatoirement, par voie électronique**, via le portail des marchés publics, dans les conditions fixées par l'arrêté n°1692-23 du 4 hja 1444 (23 juin 2023) relatif à la dématérialisation des procédures, des documents et des pièces relatifs aux marchés publics.

**Les plis déposés, transmis ou reçus sur support papier ou postérieurement au jour et à l'heure fixés ci-dessus ne sont pas admis.**





## REGLEMENT DE CONSULTATION

**Appel d'offres ouvert N° 023-23-AOO**

**Refonte du portail web de l'ONDA et prestations de maintenance**

**Tranche ferme : Refonte du portail web de l'ONDA**

**Tranche conditionnelle : Maintenance fonctionnelle, préventive et corrective du portail web de l'ONDA**



**TABLE DES MATIERES**

<b>CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES</b>	<b>3</b>
ARTICLE 01 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES	3
ARTICLE 02 : MAITRE D'OUVRAGE	3
ARTICLE 01 : CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS	3
ARTICLE 02 : CONTENU DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES	3
ARTICLE 03 : LANGUE DE L'OFFRE	3
ARTICLE 04 : DOSSIERS DES CONCURRENTS ET LISTE DES PIECES A FOURNIR	4
ARTICLE 05 : CAUTIONNEMENT PROVISoire	6
ARTICLE 06 : OFFRES TECHNIQUES	7
ARTICLE 07 : OFFRES COMPORTANT DES VARIANTES	7
ARTICLE 08 : OFFRE FINANCIERE	7
ARTICLE 09 : MONNAIE DE L'OFFRE	8
ARTICLE 10 : PRESENTATION DES DOSSIERS DES CONCURRENTS	8
ARTICLE 11 : DEPOT DES OFFRES DES CONCURRENTS	9
ARTICLE 12 : RETRAIT DES OFFRES DES CONCURRENTS	11
ARTICLE 13 : OUVERTURE DES PLIS ET EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES	11
ARTICLE 14 : CRITERES D'ADMISSIBILITE DES CONCURRENTS ET D'ATTRIBUTION DU MARCHE	12
ARTICLE 15 : RESULTATS DEFINITIFS DE L'APPEL D'OFFRES	12
ARTICLE 16 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION	12
ARTICLE 17 : ANNULATION D'UN APPEL D'OFFRES	12
ARTICLE 18 : INFORMATION, DEMANDE D'ECLAIRCISSEMENT ET RECLAMATIONS	13
<b>CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS PARTICULIERES</b>	<b>14</b>
<b>ANNEXE I : MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR</b>	<b>1</b>
<b>ANNEXE II : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT</b>	<b>1</b>
<b>ANNEXE III : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)- Tranche Ferme</b>	<b>1</b>
<b>ANNEXE III : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE) –Tranche Conditionnelle</b>	<b>3</b>



## **CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES**

### **ARTICLE 01 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES**

Le présent règlement concerne la consultation relative au projet : **Refonte du portail web de l'ONDA et prestations de maintenance**

**Tranche ferme : Refonte du portail web de l'ONDA**

**Tranche conditionnelle : Maintenance fonctionnelle, préventive et corrective du portail web de l'ONDA**

### **ARTICLE 02 : MAITRE D'OUVRAGE**

Le maître d'ouvrage est l'Office National des Aéroports (ONDA).

### **ARTICLE 01 : CONDITIONS REQUISES DES CONCURRENTS**

Peuvent valablement participer et être attributaires des marchés publics de l'ONDA, dans le cadre des procédures prévues par le présent règlement de consultation, les personnes physiques ou morales qui répondent aux conditions de l'article 24 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur.

### **ARTICLE 02 : CONTENU DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES**

Le dossier d'appel d'offres comprend :

01. L'avis d'appel d'offres ;
02. Le présent règlement de consultation ;
03. Le cahier des prescriptions spéciales (CPS) ;
04. Le modèle d'acte d'engagement ;
05. Le modèle de la déclaration sur l'honneur ;
06. Le modèle du bordereau des prix-détails estimatifs ;
07. Le modèle du bordereau des prix pour approvisionnements, le cas échéant ;
08. Le modèle du sous détail des prix, le cas échéant ;
09. Les plans et documents techniques, le cas échéant.
10. Le règlement relatif aux marchés publics de l'Office National des Aéroports, approuvé le 09 juillet 2014, téléchargeable sur le site de l'ONDA à l'adresse suivante :

<http://www.onda.ma/Je-suis-Professionnel/Appels-d'offres/Règlementation-des-marchés-de-l'ONDA> ;

**NB :** Tout concurrent est tenu de prendre connaissance et d'examiner toutes les instructions, modèles et spécifications contenues dans les documents de la consultation.

Le concurrent assumera les risques de défaut de fourniture des renseignements exigés par les documents de la consultation ou de la présentation d'une offre non conforme, au regard, des exigences des documents de la consultation. Ces carences peuvent entraîner le rejet de son offre.

### **ARTICLE 03 : LANGUE DE L'OFFRE**

L'offre préparée par le concurrent ainsi que toute correspondance et tout document concernant l'offre échangés entre le concurrent et l'ONDA doivent être rédigés en **LANGUE**



**FRANÇAISE.**

Tout document imprimé fourni par le candidat peut être rédigé en une autre langue dès lors qu'il est accompagné d'une traduction en langue française par une personne/autorité compétente (Les documents en arabe ne nécessitent pas de traduction en français), des passages intéressants l'offre. Dans ce cas et aux fins de l'interprétation de l'offre, la traduction française fait foi.

**Seules les offres techniques** peuvent être fournies en langue **ARABE ou ANGLAISE**. Toutefois, en cas de besoin la Commission des Appels d'Offres peut demander, au concurrent et aux frais de ce dernier, la traduction des documents constituant l'offre technique en langue française.

**ARTICLE 04 : DOSSIERS DES CONCURRENTS ET LISTE DES PIÈCES A FOURNIR**

Conformément aux articles 25, 27, 28, 29 et 30 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur, chaque concurrent est tenu de présenter les pièces suivantes :

**A. Le dossier administratif : Pièces exigées**

Pour chaque concurrent, au moment de la présentation des offres :

- A1. Une déclaration sur l'honneur**, en un exemplaire unique, conformément au modèle joint au présent règlement de consultation ;
- A2. Le cautionnement provisoire**, tel que précisé au niveau de l'avis d'appel d'offres et dans les conditions fixées par l'article 7 ci-dessous.
- A3. Pour les groupements**, en plus des pièces citées ci-dessus, une copie légalisée de la **convention constitutive du groupement** prévue à l'article 140 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur.

**La signature portée par chaque membre du groupement doit être originale et légalisée par une personne/autorité compétente. De ce fait, toute convention de groupement portant une signature scannée sera rejetée.**

**Pour les établissements publics :**

- A1. Une déclaration sur l'honneur**, en un exemplaire unique, conformément au modèle joint au présent règlement de consultation.
- A2. Le cautionnement provisoire**, tel que précisé au niveau de l'avis d'appel d'offres et dans les conditions fixées par l'article 7 ci-dessous.
- A3. Pour les groupements**, en plus des pièces citées ci-dessus, une copie légalisée de la **convention constitutive du groupement** prévue à l'article 140 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur.

**La signature portée par chaque membre du groupement doit être originale et légalisée par une personne/autorité compétente. De ce fait, toute convention de groupement portant une signature scannée sera rejetée.**

- A4. Une copie du texte** l'habilitant à exécuter les prestations objet du marché.

**B. Le complément du dossier administratif : Pièces exigées**

**Pour le concurrent auquel il est envisagé d'attribuer le marché**, dans les conditions fixées à l'article 40 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur :

- B1. Les pièces justifiant les pouvoirs** conférés à la personne agissant au nom du concurrent. Ces pièces varient selon la forme juridique du concurrent :



- S'il s'agit d'une **personne physique** agissant pour son propre compte :
  - Aucune pièce n'est exigée ;
- S'il s'agit d'un **représentant**, celui-ci doit présenter selon le cas :
  - Une copie conforme de la procuration **légalisée** lorsqu'il agit au nom d'une personne physique ;
  - Un extrait des statuts de la société et/ou le procès-verbal de l'organe compétent lui donnant pouvoir selon la forme juridique de la société, lorsqu'il agit au nom d'une personne morale ;
  - L'acte par lequel la personne habilitée délègue son pouvoir à une tierce personne, le cas échéant.

**B2. Une attestation fiscale** ou sa copie certifiée conforme à l'originale délivrée depuis moins d'un an par l'Administration compétente du lieu d'imposition certifiant que le concurrent est en situation fiscale régulière ou à défaut de paiement qu'il a constitué les garanties prévues à l'article 24 du **règlement des marchés de l'ONDA en vigueur**.

Cette attestation doit mentionner l'activité au titre de laquelle le concurrent est imposé.

**NB : Pour les concurrents installés au Maroc, le document « Demande d'attestation de régularité fiscale » délivrée par la Direction Générale des Impôts n'est pas acceptable. Seule l'attestation fiscale pour concurrents aux marchés publics délivrée par la Trésorerie Générale du Royaume est acceptable.**

**B3. Une attestation** ou sa copie certifiée conforme à l'originale délivrée depuis moins d'un an par la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (**CNSS**) certifiant que le concurrent est en situation régulière envers cet organisme ou de la décision du ministre chargé de l'emploi ou sa copie certifiée conforme à l'originale, prévue par le dahir portant loi n° 1-72-184 du 15 jourmada II 1392 (27 juillet 1972) relatif au régime de sécurité sociale assortie de l'attestation de l'organisme de prévoyance sociale auquel le concurrent est affilié et certifiant qu'il est en situation régulière vis-à-vis dudit organisme.

**NB :** La validité des pièces prévus aux B2) et B3) ci-dessus est appréciée sur la base de leur date de production par rapport de la date du dépôt du complément administratif (cf. paragraphe 5 de l'article 40 du règlement des marchés de l'ONDA).

**B4.** Le certificat d'immatriculation au **registre de commerce** pour les personnes assujetties à l'obligation d'immatriculation conformément à la législation en vigueur ;

**NB : Pour les concurrents non installés au Maroc** l'équivalent des attestations visées aux paragraphes **B2**, **B3** et **B4** ci-dessus, délivrées par les administrations ou les organismes compétents de leurs pays d'origine ou de provenance.

A défaut de la délivrance de tels documents par les administrations ou les organismes compétents de leur pays d'origine ou de provenance, lesdites attestations peuvent être remplacées par une attestation délivrée par une autorité judiciaire ou administrative du pays d'origine ou de provenance certifiant que ces documents ne sont pas produits.

#### **Pour les établissements publics :**

**B1. Une attestation fiscale** ou sa copie certifiée conforme à l'original délivrée depuis moins d'un an par l'Administration compétente du lieu d'imposition certifiant qu'il est en situation fiscale régulière ou à défaut de paiement qu'il a constitué les garanties prévues à l'article 24 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur. Cette attestation, qui n'est exigée que pour les organismes soumis au régime de la fiscalité, doit mentionner l'activité au titre de laquelle le concurrent est imposé ;



**NB : Pour les concurrents installés au Maroc, le document « Demande d'attestation de régularité fiscale » délivrée par la Direction Générale des Impôts n'est pas acceptable. Seule l'attestation fiscale pour concurrents aux marchés publics délivrée par la Trésorerie Générale du Royaume est acceptable.**

**B2. Une attestation** ou sa copie certifiée conforme à l'originale délivrée depuis moins d'un an par la Caisse nationale de Sécurité Sociale (**CNSS**) certifiant que le concurrent est en situation régulière envers cet organisme conformément aux dispositions prévues à cet effet à l'article 24 ci-dessus ou de la décision du ministre chargé de l'emploi ou sa copie certifiée conforme à l'originale, prévue par le dahir portant loi n° 1-72-184 du 15 Joumada II 1392 (27 juillet 1972) relatif au régime de sécurité sociale assortie de l'attestation de l'organisme de prévoyance sociale auquel le concurrent est affilié et certifiant qu'il est en situation régulière vis-à-vis dudit organisme.

**NB :** La validité des pièces prévues aux **B1** et **B2** ci-dessus est appréciée sur la base de leur date de production par rapport de la date du dépôt du complément administratif (cf. paragraphe 5 de l'article 40 du règlement des marchés de l'ONDA).

### C. Le dossier technique :

Chaque concurrent est tenu de présenter un dossier technique composé des pièces détaillées dans les dispositions particulières ci-dessous (chapitre 2 du présent règlement de consultation).

Lorsqu'il est prévu, au niveau des dispositions particulières (chapitre 2 du présent règlement de consultation), la présentation d'un certificat de qualification et de classification ou d'un certificat d'agrément. Ledit certificat tient lieu du dossier technique.

**Pour les groupements**, il y a lieu de se conformer aux dispositions de l'article 140 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur relatives au dossier technique.

### D. Le dossier additif :

Il comprend toutes pièces complémentaires exigées par le présent règlement de consultation tel que détaillé dans les dispositions particulières (chapitre 2 du présent règlement de consultation).

### E. Le cahier des prescriptions spéciales :

Paraphé et signé, en toutes les pages et sans réserves, par le concurrent ou la personne habilitée par lui à cet effet.

#### ARTICLE 05 : CAUTIONNEMENT PROVISOIRE

Chaque concurrent est tenu de produire un cautionnement provisoire ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire en tenant lieu, tel qu'indiqué sur l'avis d'appel d'offres.

Le récépissé du cautionnement provisoire ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire en tenant lieu **doivent être émis par un organisme Marocain agréé et arrêtés en Dirhams Marocains (MAD).**

**NB 1 :** Etant donné que la soumission par voie électronique est obligatoire, **la constitution du cautionnement provisoire s'effectue exclusivement par voie électronique, via le portail des marchés publics**, dans les conditions fixées par l'arrêté n°1692-23 du 4 hja 1444 (23 juin 2023) relatif à la dématérialisation des procédures, des documents et des pièces relatifs aux marchés publics et conformément aux conditions d'utilisation dudit portail.

**NB 2 :** **Le cautionnement ne doit pas être limité dans le temps, ni comporter des conditions et/ou réserves de la part de la banque et/ou du soumissionnaire.**



**NB 3 : En cas de groupement**, le cautionnement provisoire doit être souscrit conformément aux conditions d'utilisation du portail des marchés publics.

**Aussi, le récépissé du cautionnement provisoire ou l'attestation de la caution personnelle et solidaire** en tenant lieu **doivent préciser la mention suivante** :

*« Le présent cautionnement est délivré dans le cadre d'un groupement et, en cas de défaillance, le montant dudit cautionnement reste acquis au maître d'ouvrage abstraction faite du membre défaillant ».*

Le cautionnement provisoire reste acquis à l'ONDA dans les cas prévus par :

- L'article 15 du CCAG EMO ;
- L'article 18 du CCAG Travaux ;
- L'article 40 du règlement des marchés publics de l'ONDA.

#### **ARTICLE 06 : OFFRES TECHNIQUES**

Lorsque la présentation d'une offre technique est exigée conformément à l'article 28 du règlement des marchés de l'ONDA, les concurrents doivent fournir les pièces détaillées dans les dispositions particulières (**cf. chapitre 2 du présent règlement de la consultation**).

#### **ARTICLE 07 : OFFRES COMPORTANT DES VARIANTES**

Les offres variantes ne sont pas prévues pour le présent appel d'offres.

#### **ARTICLE 08 : OFFRE FINANCIERE**

L'offre financière comprend :

**1. L'acte d'engagement**, conformément à l'**ANNEXE II**, en un seul exemplaire.

Cet acte d'engagement doit être dûment rempli, et comportant **le relevé d'identité bancaire (RIB)**, est signé par le concurrent ou son représentant habilité, sans qu'un même représentant puisse représenter plus d'un concurrent à la fois pour le même appel d'offres.

**Lorsque l'acte d'engagement est souscrit par un groupement** tel qu'il est défini à l'article 140 du règlement des marchés publics de l'ONDA, il doit être signé soit par chacun des membres du groupement ; soit seulement par le mandataire si celui-ci justifie des habilitations sous forme de **procurations légalisées** pour représenter les membres du groupement lors de la procédure de passation du marché.

Cette dernière disposition est applicable également **s'il s'agit d'un appel d'offres alloti** dont le règlement de consultation prévoit un acte d'engagement pour chaque lot ; Abstraction faite de la répartition des lots entre les membres du groupement, qu'il soit conjoint ou solidaire.

**Si le groupement est conjoint**, il doit présenter un acte d'engagement unique qui indique le montant total du marché et **doit préciser** la ou les parties des prestations que chacun des membres du groupement conjoint s'engage à réaliser.

**Si le groupement est solidaire**, il doit présenter un acte d'engagement unique qui indique le montant total du marché et l'ensemble des prestations que les membres du groupement s'engagent solidairement à réaliser, cet acte d'engagement **peut**, le cas échéant, indiquer les prestations que chacun des membres s'engage à réaliser dans le cadre dudit marché

**NB** : Le montant total de l'acte d'engagement doit être libellé en **chiffres** et en toutes **lettres**.



**2. Le bordereau des prix-détail estimatif**, conformément à l'**ANNEXE III**. Les concurrents **ne doivent** pas proposer plusieurs prix en monnaies différentes pour une même ligne figurant au niveau du bordereau des prix-détail estimatif.

Conformément à l'article 27 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur :

- Les prix unitaires du bordereau des prix, du détail estimatif et ceux du bordereau des prix-détail estimatif et les prix forfaitaires du bordereau du prix global et de la décomposition du montant global **doivent être libellés en chiffres**.
- En cas de discordance entre les prix unitaires du bordereau des prix et ceux du détail estimatif, les prix du bordereau des prix prévalent.
- En cas de discordance entre les montants totaux du bordereau du prix global et ceux de la décomposition du montant global, le montant total la décomposition du montant global prévaut.
- Les montants totaux du bordereau des prix-détail estimatif, du bordereau du prix global et de la décomposition du montant global **doivent être libellés en chiffres**.
- En cas de discordance entre le montant total de l'acte d'engagement, et de celui du détail estimatif, du bordereau des prix-détail estimatif ou du bordereau du prix global, selon le cas, le montant de ces derniers documents est tenu pour bon pour établir le montant réel de l'acte d'engagement.

**3. Le sous détail des prix**, le cas échéant.

**4. Le bordereau des prix pour approvisionnements**, lorsqu'il est prévu par le cahier de prescriptions spéciales.

#### **ARTICLE 09 : MONNAIE DE L'OFFRE**

Les offres financières **des concurrents résidents au Maroc** doivent être exprimées **exclusivement** en Dirhams Marocains (**MAD**). En cas de groupement avec des concurrents non-résidents au Maroc, les prix des prestations qui seront payées au membre résident au Maroc doivent être exprimés en Dirhams Marocains.

**Lorsque le concurrent est non-résident au Maroc**, son offre peut être exprimée strictement dans la(es) monnaie(s) suivante(s) :

- **MAD** : Dirhams marocains
- **EUR** : Euros
- **USD** : Dollars américains

Les offres exprimées en monnaies étrangères (**EUR/USD**) seront, pour les besoins d'évaluation et de comparaison, converties en Dirham. Cette conversion s'effectue sur la base du **cours de référence du dirham** en vigueur, du premier jour ouvrable de la semaine précédant celle du jour d'ouverture des plis, donné par Bank Al-Maghrib.

**NB : Un concurrent ne doit pas proposer plusieurs prix en monnaies différentes pour une même ligne figurant au niveau du bordereau des prix-détail estimatif. A défaut, son offre sera écartée.**

#### **ARTICLE 10 : PRESENTATION DES DOSSIERS DES CONCURRENTS**

Comme précisé dans l'avis d'appel d'offres, **la soumission par voie électronique est obligatoire**. De ce fait, il est demandé aux concurrents de présenter, **électroniquement**, les



documents exigés, sous le **format standard A4** à l'exception des plans qui peuvent être présentés sous format A3.

**Les pièces produites par chaque concurrent doivent être insérées, individuellement, dans l'enveloppe électronique les concernant.**

**Aussi, conformément aux conditions d'utilisation du portail des marchés publics, chaque document doit être signé, électroniquement, par le concurrent ou la personne dûment habilitée à le représenter, à l'exception des pièces d'ordre administratif et technique dématérialisées.**

#### Contenu des enveloppes :

1. Lorsque l'offre technique n'est pas exigée, **Deux (02) enveloppes** distinctes :
  - a. **La première enveloppe** contient :
    1. Les pièces du **dossier administratif** (Article 6 § A) ;
    2. Les pièces du **dossier technique** (Article 6 § C) ;
    3. Les pièces du **dossier additif** (Article 6 § D), le cas échéant ;
    4. Le **cahier des prescriptions spéciales** (Article 6 § E).
  - b. **La deuxième enveloppe** contient les pièces exigées de l'offre financière telles que détaillées dans l'article 10 ci-dessus ;
2. Lorsque l'offre technique est exigée, **Trois (03) enveloppes** distinctes :
  - a. **La première enveloppe** contient :
    1. Les pièces du **dossier administratif** (Article 6 § A) ;
    2. Les pièces du **dossier technique** (Article 6 § C) ;
    3. Les pièces du **dossier additif** (Article 6 § D), le cas échéant.
    4. Le **cahier des prescriptions spéciales** (Article 6 § E).
  - b. **La deuxième enveloppe** contient les pièces exigées de l'offre financière telles que détaillées dans l'article 10 ci-dessus ;
  - c. **La troisième enveloppe** contient les pièces exigées de l'offre technique telles que détaillées dans l'article 8 ci-dessus.

**NB : Lorsque l'appel d'offres est alloté :**

- Le concurrent peut participer à un ou plusieurs lots ;
- Le concurrent doit présenter les offres techniques, si elles sont exigées et les offres financières **séparément** pour chaque lot.

**A défaut, son offre sera écartée.**

#### **ARTICLE 11 : DÉPOT DES OFFRES DES CONCURRENTS**

##### **1. Dépôt des échantillons, prospectus, notices ou autres documents techniques**

Lorsque le dépôt d'échantillons et/ou la présentation de prospectus, notices ou autres documents techniques est exigé, conformément à l'article 34 du règlement des marchés de l'ONDA, les concurrents doivent déposer les échantillons/documents détaillés dans les dispositions particulières (**cf. chapitre 2 du présent règlement de la consultation**), dans les conditions fixées au niveau de l'avis d'appel d'offres.

##### **2. Dépôt des plis par voie électronique**



**La soumission par voie électronique est obligatoire.** Par conséquent, les plis des concurrents doivent être déposés dans les conditions fixées dans l'avis d'appel d'offres du présent dossier d'appel d'offres.

En effet et sauf stipulations différentes dans l'avis d'appel d'offres, le dépôt et le retrait des plis et des offres des concurrents s'effectuent pour le présent appel d'offres, **obligatoirement, par voie électronique**, via le portail des marchés publics, dans les conditions fixées par l'arrêté n°1692-23 du 4 hijra 1444 (23 juin 2023) relatif à la dématérialisation des procédures, des documents et des pièces relatifs aux marchés publics.

**Les plis déposés, transmis ou reçus sur support papier ou postérieurement au jour et à l'heure fixés ci-dessus ne sont pas admis.**

Toutes les pièces exigées par le présent règlement de consultation, **doivent être insérées, individuellement, dans l'enveloppe électronique les concernant et ce, comme détaillé dans l'article 12 ci-dessus.**

**Aussi, conformément aux conditions d'utilisation du portail des marchés publics, chaque document doit être signé, électroniquement, par le concurrent ou la personne dûment habilitée à le représenter, à l'exception des pièces d'ordre administratif et technique dématérialisées et ce, avant leur insertion dans l'enveloppe électronique** correspondante.

Cette signature s'effectue par le concurrent au moyen d'un certificat de signature électronique conformément aux dispositions des textes législatifs et réglementaires en vigueur et aux conditions d'utilisation du portail des marchés publics.

Les plis sont déposés moyennant le certificat de signature électronique susmentionné.

Le dépôt des plis fait l'objet d'un horodatage automatique au niveau du portail des marchés publics, mentionnant la date et l'heure de dépôt électronique et de l'envoi de l'accusé de réception électronique au concurrent concerné à travers ledit portail.

### **3. Dépôt des plis complémentaires**

**Le pli** contenant les pièces produites, suite à la demande de la commission d'appel d'offres, par le concurrent auquel il est envisagé d'attribuer le marché, doit être, **selon le choix fixé** dans la demande de ladite commission :

- soit **déposé**, sur support papier, contre récépissé, dans le bureau du maître d'ouvrage indiqué dans la demande ;
- soit **envoyé**, sur support papier, par courrier recommandé avec accusé de réception, au bureau précité ;
- soit transmis, **par voie électronique**, via le portail des marchés publics, dans les conditions fixées par l'arrêté n°1692-23 du 4 hijra 1444 (23 juin 2023) relatif à la dématérialisation des procédures, des documents et des pièces relatifs aux marchés publics.

Les plis déposés, transmis ou reçus postérieurement au délai fixé dans la demande de la commission **ne sont pas admis.**

**NB :**

**La conclusion du marché issu de la procédure de la réponse électronique aux appels d'offres est effectuée sur la base d'un dossier sous format électronique.**



**Toutefois, l'adjudicataire est tenu de présenter sous format papier tout document demandé pour la conclusion du marché.**

#### **ARTICLE 12 : RETRAIT DES OFFRES DES CONCURRENTS**

- a. Tout pli déposé électroniquement** peut être retiré par le concurrent antérieurement au jour et à l'heure fixés pour la séance d'ouverture des plis.

Le retrait de tout pli s'effectue au moyen du **certificat de signature électronique** ayant servi au dépôt de ce pli.

Les informations relatives au retrait des plis sont enregistrées automatiquement sur le registre de dépôts des plis.

Les concurrents ayant retiré leurs plis peuvent présenter de nouveaux plis dans les conditions prévues par le présent règlement de consultation et avant la date et heure limites d'ouverture des plis.

- b. Les échantillons, prototypes, prospectus, notices ou autres documents techniques** déposés ou reçus peuvent être retirés au plus tard le jour ouvrable précédant le jour et l'heure fixés pour l'ouverture des plis.

Le retrait des échantillons, prototypes, prospectus, notices ou autres documents techniques fait l'objet d'une demande écrite et signée par le concurrent ou son représentant dûment habilité. La date et l'heure du retrait sont enregistrées par le maître d'ouvrage dans un registre.

Les concurrents ayant retiré leurs échantillons, prototypes, prospectus, notices ou autres documents techniques peuvent présenter de nouveaux échantillons, prototypes, prospectus, notices ou autres documents techniques dans les conditions prévues dans le présent règlement de consultation.

#### **ARTICLE 13 : OUVERTURE DES PLIS ET EXAMEN ET EVALUATION DES OFFRES**

La séance d'ouverture des plis des concurrents **est publique**. Elle se tient au lieu, au jour et à l'heure prévus par le dossier d'appel d'offres ; si ce jour est **déclaré férié ou chômé**, la réunion se tient le jour ouvrable suivant à la même heure, et ce conformément à l'article 36 paragraphe 1 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur.

Conformément aux conditions d'utilisation du portail des marchés publics, il est procédé à l'ouverture des plis et à l'examen des offres des concurrents déposés **par voie électronique** dans les conditions fixées, notamment, dans articles **36, 37, 38, 39, 40, 41 et 42** du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur jusqu'à l'achèvement des travaux de la commission de la consultation.

Les résultats de l'évaluation des offres des concurrents déposées **par voie électronique** sont portés à la connaissance de ces derniers au fur et à mesure du déroulement des travaux de la commission de consultation.

Lorsqu'il s'agit d'un appel d'offres alloti, la commission procède pour l'attribution des lots à l'ouverture, l'examen des offres de chaque lot et l'attribution des lots, lot par lot, dans l'ordre de leur énumération dans le dossier d'appel d'offres.

L'adjudication d'un lot n'est pas conditionnée par l'adjudication de l'un ou des autres lots quelle que soit leur énumération dans le dossier d'appel d'offres, sauf stipulations contraires dans les dispositions particulières du présent règlement de consultation. Par conséquent,



l'ouverture des plis d'un lot peut être effectuée par la commission même si le lot précédent dans l'appel d'offres n'est pas encore adjugé.

#### **ARTICLE 14 : CRITERES D'ADMISSIBILITE DES CONCURRENTS ET D'ATTRIBUTION DU MARCHÉ**

Les critères d'admissibilité des concurrents sont détaillés dans les dispositions particulières (chapitre 2 du présent règlement de la consultation).

#### **ARTICLE 15 : RESULTATS DEFINITIFS DE L'APPEL D'OFFRES**

Le maître d'ouvrage informe le concurrent attributaire du marché de l'acceptation de son offre **via le portail des marchés publics ou par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen de communication donnant date certaine**. Cette lettre est adressée dans un délai de **cinq (05) jours ouvrables** au maximum à compter du lendemain de la date d'achèvement des travaux de la commission.

Dans le même délai, il avise également les concurrents éliminés du rejet de leurs offres, en leur indiquant les motifs de leur éviction **via le portail des marchés publics ou par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen de communication donnant date certaine**.

Les échantillons ou prototypes, le cas échéant, sont restitués, après achèvement du délai de réclamation auprès du maître d'ouvrage, aux concurrents éliminés contre décharge.

#### **ARTICLE 16 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES ET DELAI DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION**

Les concurrents restent engagés par leurs offres pendant un délai de **soixante-quinze (75) jours**, à compter de la date de la séance d'ouverture des plis.

Ce délai peut être prorogé dans les conditions prévues aux articles 33 et 136 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur.

Toutefois, la signature du marché par l'attributaire vaut le maintien de son offre.

#### **ARTICLE 17 : ANNULATION D'UN APPEL D'OFFRES**

L'autorité compétente (ONDA) peut, sans de ce fait encourir aucune responsabilité à l'égard des concurrents et quel que soit le stade de la procédure pour la conclusion du marché, annuler l'appel d'offres. Cette annulation intervient dans les cas suivants :





1. Lorsque les données économiques ou techniques des prestations objet de l'appel d'offres ont été fondamentalement modifiées ;
2. Lorsque des circonstances exceptionnelles ne permettent pas d'assurer l'exécution normale du marché ;
3. Lorsque les offres reçues dépassent les crédits budgétaires alloués au marché ;
4. Lorsqu'un vice de procédure a été décelé ;
5. En cas de réclamation fondée d'un concurrent **sous réserve** des dispositions de l'article 152 du règlement des marchés de l'ONDA en vigueur ;

En cas d'annulation d'un appel d'offres dans les conditions prévues ci-dessus, les concurrents ou l'attributaire du marché ne peuvent prétendre à indemnité.



**ARTICLE 18 : INFORMATION, DEMANDE D'ECLAIRCISSEMENT ET RECLAMATIONS**

Tout concurrent peut demander au maître d'ouvrage, **par courrier** porté avec accusé de réception, **par lettre recommandée** avec accusé de réception ou par **voie électronique** de lui fournir des éclaircissements ou renseignements concernant l'appel d'offres ou les documents y afférents, **exclusivement**, aux coordonnées suivantes :

	<b>Adresse</b>	<b>Département des Achats</b> Office National des Aéroports Aéroport Casablanca Mohammed V – Nouasseur
	<b>Boîte postale</b>	BP 52, Aéroport Casablanca Mohammed V – Nouasseur
	<b>E-mail</b>	<a href="mailto:achats@onda.ma">achats@onda.ma</a>
	<b>Portail des marchés publics</b>	<a href="https://www.marchespublics.gov.ma">https://www.marchespublics.gov.ma</a>

**NB :** Cette demande **n'est recevable que** si elle parvient au maître d'ouvrage au moins **sept (7) jours** avant la date prévue pour la séance d'ouverture des plis.

Les réclamations des concurrents doivent être formulées dans les conditions fixées par l'article 152 du règlement des marchés publics de l'ONDA.

En effet, les réclamations des concurrents doivent être introduites **à partir de la date de la publication** de l'avis d'appel à la concurrence et **au plus tard cinq (05) jours** après l'affichage du résultat du présent appel d'offres.

**Toutefois, la réclamation du concurrent pour contester les motifs d'éviction, doit intervenir à compter de la date de réception de la lettre d'éviction et au plus tard dans les cinq (05) jours suivants.**

**Important :** Toute correspondance émanant d'un concurrent, sur support papier ou par voie électronique, doit être signée, datée et établie sur papier en-tête précisant notamment, la dénomination/la raison sociale du concurrent ainsi que le nom, le prénom et la qualité de la personne habilitée ayant émis et signé ladite correspondance. A défaut, l'ONDA se réserve le droit de ne pas donner une suite à ladite correspondance.



## CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS PARTICULIERES

### Article 1 : Objet de l'appel d'offres

**Refonte du portail web de l'ONDA et prestations de maintenance**

**Tranche ferme : Refonte du portail web de l'ONDA**

**Tranche conditionnelle : Maintenance fonctionnelle, préventive et corrective du portail web de l'ONDA**

### Article 06 § C : Liste des pièces exigées pour le dossier technique

**C1.** Une note indiquant **les moyens humains et techniques** du concurrent et mentionnant éventuellement :

- La date ;
- Le lieu ;
- La nature et l'importance des prestations à l'exécution desquelles le concurrent a participé et la qualité de sa participation.

**C2. Au moins deux (2) attestations de référence**, originales ou leurs copies certifiées conformes à l'original, délivrées par les maîtres d'ouvrage publics ou privés ou par les hommes de l'art sous la direction desquels le concurrent a exécuté des **prestations de mise en place d'un portail web** d'importance et de complexité similaires. Chaque attestation précise notamment :

- La nature des prestations ;
- Leur montant (**minimum de 5 millions DHS TVA comprise**) ;
- Le nom et la qualité du signataire et son appréciation ;
- L'année de réalisation (**entre 2017 et 2023**).

### Article 06 § D : Liste des pièces exigées pour le dossier additif

- La liste exhaustive des sites web réalisés par le concurrent.

### Article 08 : Liste des pièces exigées pour l'offre technique

- 1)** La méthodologie de gestion du projet proposée et le planning envisagé pour la réalisation du projet décrivant l'ordonnancement des phases sous phases et tâches ;
- 2)** Une démarche assurance qualité ;
- 3)** Le rapport détaillant la compréhension du projet et des attentes de l'ONDA devra inclure :
  - Description des modules à implémenter ;
  - Détail de l'architecture globale et par module ;
  - Détail des technologies de développement proposées ;
  - Détail de la compréhension du contexte et des missions du projet : les attentes et besoins de l'ONDA et des utilisateurs du portail web, identification de l'audience, ....



- 4) Un Look like pour l'illustrer avec au moins :
- Une proposition pour la page d'accueil
  - Une proposition site aéroport
  - Une proposition rubrique produit/service
- 5) Un document technique sur l'architecture matérielle et logicielle détaillée de la plateforme à mettre en place et les mécanismes de haute disponibilité et de sécurité et les caractéristiques des équipements à fournir. (Fournir toutes les spécifications système et physique de la plateforme et des produits à installer)

**Profils exigés du personnel minimum affecté au projet :**

- **Chef de projet/ Scrum Master** : Un Responsable ayant au minimum un diplôme de bac +5 en informatique, **certifié PMP ou équivalent et** disposant au moins d'une expérience de **dix (10) ans** en tant que chef de projet dans le domaine de la gestion et développement des sites web **ou autres systèmes de complexité similaire.**
- **Un expert architecte technique** : ayant au minimum un diplôme de bac +5 en informatique, expert dans la conception de projets SI et disposant au moins de **Huit (8) ans** d'expérience dans des projets de conception de site utilisant les technologies de Micro services, API et ayant participé **au moins à cinq projets similaires.**
- **Un responsable cyber sécurité** : ayant au minimum un diplôme de bac +5 en informatique, expert dans le domaine de sécurité web et disposant d'au moins de **8 ans d'expérience** et ayant participé **au moins à cinq projets similaires.**
- **Un responsable système** : ayant au minimum un diplôme de bac +5 en informatique, expert dans le domaine d'administration système et de virtualisation hyperconvergée et disposant d'au moins de **8 ans d'expérience** et ayant participé **au moins à cinq projets similaires.**
- **Un (01) directeur artistique**, disposant au moins d'un **bac + 2** en infographie et/ou Graphisme et /ou arts appliqués et/ou techniques son et image et/ou arts plastiques ; disposant au moins d'une expérience de **huit (8) ans** en tant que directeur artistique en charge de gestion de projets similaires
- **3 développeurs web** : ayant une formation en informatique de Bac + 3 au minimum, expert dans le domaine de développement web et disposant au moins d'une expérience de **six (6) ans** dans des projets similaires.
- **2 Consultants ergonomes web/ user expérience designer (UX designer/UI designer)** ayant un diplôme (Bac+3) en informatique ou/et multimédia ou/et audiovisuel, ou équivalent, disposant au moins d'une expérience de **six (6) ans** dans le domaine de l'ergonomie des technologies numériques, informatique, interface numérique, multimédia, design interactif ou autre similaire ;
- **2 infographistes** ayant un diplôme (**Bac +2**) en informatique ou/et multimédia ou/et audiovisuel, ou équivalent, disposant au moins d'une expérience de **cinq (5) ans** dans le domaine de la gestion et développement des sites web affectés au projet **ou autres systèmes de complexité similaire.**



**Fournir pour tous les profils ci-dessus :**

- 6) CV nominatifs de tous les intervenants signés par le concurrent en précisant les diplômes, les qualités et les anciennetés dans le domaine de l'objet de l'appel d'offres ;
- 7) Copie des diplômes/Certificats.

**Article 16 : Critères d'admissibilité des concurrents et d'attribution du marché****I- EVALUATION DE L'OFFRE TECHNIQUE**

Seuls les concurrents ayant satisfait les conditions requises aux articles 06 § C, 06 § D et 08 feront l'objet d'une notation sur la base du système détaillé ci-après :

Critères d'évaluation	Notation (NT= 100 points)
<b>Les moyens humains</b>	<b>NTa = Max 45 points</b>
Années d'expérience du <b>Chef de projet/ Scrum Master</b>	- > 15 ans : 10 points - >= 12 ans et <= 15 ans : 8 points - >= 10 ans et < 12 ans : 5 points
Années d'expérience de l' <b>expert architecte technique</b>	- > 15 ans : 5 points - >= 10 ans et <= 15 ans : 3 points - >= 8 ans et < 10 ans : 2 points
Années d'expérience du <b>responsable cyber sécurité</b>	- > 15 ans : 5 points - >= 10 ans et <= 15 ans : 3 points - >= 8 ans et < 10 ans : 2 points
Années d'expérience du <b>responsable système</b>	- > 15 ans : 5 points - >= 10 ans et <= 15 ans : 3 points - >= 8 ans et < 10 ans : 2 points
Années d'expérience du <b>Directeur artistique</b>	- > 20 ans : 5 points - >= 15 ans et <= 20 ans : 3 points - >= 8 ans et < 15 ans : 1 points
Nombre de <b>développeurs web</b>	- >= 5 développeurs : 5 points - 4 développeurs : 2 points - 3 développeurs : 1 point
Nombre de <b>Consultants ergonomes web/ user expérience designer (UX designer/UI designer)</b>	- >= 4 Consultants : 5 points - 3 Consultants : 2 points - 2 Consultants: 1 point
Nombre de <b>Infographistes</b>	- >= 4 Infographistes : 5 points - 3 Infographistes : 2 points - 2 Infographistes: 1 point
<b>L'architecture technique et les produits proposés</b>	<b>NTb= Max 25 points</b>



Architecture matérielle et logicielle (haute disponibilité, dimensionnement, outils de développement ...)	Très bonne : 15 points Moyen : 5 points Insuffisante : 0 point
Sécurité de la plateforme et du site web	Très bonne : 10 points Moyen : 5 points Insuffisante : 0 point
<b>Compréhension des missions à réaliser</b>	<b>NTc= Max 15 points</b>
Compréhension des missions à réaliser	Très bonne : 15 points Bonne : 10 points Insuffisante : 0 point
<b>Méthodologie de gestion du projet proposée et le planning envisagé pour la réalisation du projet et décrivant l'ordonnement des phases sous phases et tâches</b>	<b>NTd= Max 15 points</b>
Méthodologie de gestion du projet proposée et le planning envisagé pour la réalisation du projet décrivant l'ordonnement des phases sous phases et tâches	Très bonne : 15 points Bonne : 5 points

**Note technique globale (NT) = NTa+NTb+NTc+NTd**

**NB : une Note « 0 » dans un critère ou sous-critère est éliminatoire.**

**Une note technique globale (NT) inférieure strictement à 50 points est éliminatoire.**

**Le seul critère d'attribution, après admission, est l'offre la moins-disante sur la base du prix global combinant le prix de la tranche ferme et le prix de la tranche conditionnelle pour les trois années.**



## ANNEXE I : MODELE DE DECLARATION SUR L'HONNEUR

### Déclaration sur l'honneur

- Référence de l'appel d'offres : **023-23-AOO**
- Mode de passation : **Appel d'offres Ouvert**
- Objet du marché : **Refonte du portail web de l'ONDA et prestations de maintenance**  
**Tranche ferme : Refonte du portail web de l'ONDA**  
**Tranche conditionnelle : Maintenance fonctionnelle, préventive et corrective du portail web de l'ONDA**

#### A –Si le concurrent est une personne physique

Je, soussigné : .....(prénom, nom et qualité)  
 Numéro de tél.....numéro du fax.....adresse électronique.....

Agissant en mon nom personnel et pour mon propre compte,

- Adresse du domicile élu : .....
- Affilié à la CNSS sous le n° : ..... (1)
- Inscrit au registre du commerce de.....(localité) sous le n° ..... (1)
- N° de patente..... (1)
- N° du compte courant postal/bancaire ou à la TGR.....(RIB)

#### B - Si le concurrent est une personne morale

Je, soussigné .....(prénom, nom et qualité au sein de l'entreprise)  
 numéro de tél.....numéro du fax.....adresse électronique.....

- Agissant au nom et pour le compte de..... (raison sociale (\*\*)) et forme juridique de la société) au capital de : .....
- Adresse du siège social de la société : .....
- Adresse du domicile élu.....
- Affiliée à la CNSS sous le n°.....(1)
- Inscrite au registre du commerce.....localité) sous le n°.....(1)
- N° de patente.....(1)
- N° du compte courant postal-bancaire ou à la TGR.....(RIB)

#### En vertu des pouvoirs qui me sont conférés déclare sur l'honneur :

- 1) M'engager à couvrir, dans les limites fixées dans le cahier des charges, par une police d'assurance, les risques découlant de mon activité professionnelle ;
- 2) Que je remplit les conditions prévues à l'article 24 du règlement des marchés de l'ONDA ;
- 3) Étant en redressement judiciaire j'atteste que je suis autorisé par l'autorité judiciaire compétente à poursuivre l'exercice de mon activité (2) ;
- 4) M'engager, si j'envisage de recourir à la sous-traitance :
  - a) À m'assurer que les sous-traitants remplissent également les conditions prévues par l'article 24 du règlement des marchés de l'ONDA ;
  - b) Que celle-ci ne peut dépasser 50 % du montant du marché, ni porter sur les prestations constituant le lot ou le corps d'état principal prévues dans le cahier des prescriptions spéciales, ni sur celles que le maître d'ouvrage a prévu dans ledit cahier ;



- 5) M'engager à ne pas recourir par moi-même ou par personne interposée à des pratiques de fraude ou de corruption de personnes qui interviennent à quelque titre que ce soit dans les différentes procédures de passation, de gestion et d'exécution du présent marché.
- 6) M'engager à ne pas faire, par moi-même ou par personnes interposées, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion du présent marché.
- 7) Attester que je ne suis pas en situation de conflit d'intérêt tel que prévu à l'article 151 du règlement des marchés de l'ONDA.
- 8) Certifier l'exactitude des renseignements contenus dans la présente déclaration sur l'honneur et dans les pièces fournies dans mon dossier de candidature.
- 9) Reconnaître avoir pris connaissance des sanctions prévues par l'article 142 du, relatives à l'inexactitude de la déclaration sur l'honneur.

Fait à.....le.....

**Signature et cachet du concurrent**

(1) pour les concurrents non installés au Maroc, préciser la référence aux documents équivalents lorsque ces documents ne sont pas délivrés par leur pays d'origine ou de provenance.

(2) à supprimer le cas échéant.

**(\*\*) La raison sociale doit être identique à celle figurant sur les statuts de la société**

**NB : Pour les groupements, chaque membre du groupement doit présenter sa propre déclaration sur l'honneur.**



**ANNEXE II : MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT**
**Acte d'engagement**

Appel d'offres ouvert sur offres de prix n° **023-23-AOO** du **mardi 21 novembre 2023**

**A - Partie réservée à l'ONDA**

Objet du marché : **Refonte du portail web de l'ONDA et prestations de maintenance**

**Tranche ferme : Refonte du portail web de l'ONDA**

**Tranche conditionnelle : Maintenance fonctionnelle, préventive et corrective du portail web de l'ONDA**

Passé en application des dispositions de **l'alinéa 2 paragraphe 1 de l'article 16 et de l'alinéa 3 paragraphe 3 de l'article 17** du règlement relatif aux marchés publics de l'Office National des Aéroports en vigueur.

**B - Partie réservée au concurrent**
**a) Si le concurrent est une personne physique**

Je, soussigné : .....(prénom, nom et qualité)  
 Numéro de tél.....numéro du fax.....adresse électronique.....

Agissant en mon nom personnel et pour mon propre compte,

- Adresse du domicile élu : .....
- Affilié à la CNSS sous le n° : ..... (2)
- Inscrit au registre du commerce de.....(localité) sous le n° ..... (2)
- N° de patente..... (2)

**b) Si le concurrent est une personne morale**

Je, soussigné .....(prénom, nom et qualité au sein de l'entreprise)  
 numéro de tél.....numéro du fax.....adresse électronique.....

- Agissant au nom et pour le compte de..... (raison sociale **(\*\*)** et forme juridique de la société) au capital de : .....
- Adresse du siège social de la société : .....
- Adresse du domicile élu.....
- Affiliée à la CNSS sous le n°.....(2)
- Inscrite au registre du commerce.....localité) sous le n°.....(2)
- N° de patente.....(2)(3)

**En vertu des pouvoirs qui me sont conférés :**

Après avoir pris connaissance du dossier de consultation concernant les prestations précisées en objet de la partie A ci-dessus ;

Après avoir apprécié à mon point de vue et sous ma responsabilité la nature et les difficultés que comportent ces prestations :

- Remets, revêtu (s) de ma signature un bordereau de prix, un détail estimatif et/ou la décomposition du montant global) établi (s) conformément aux modèles figurant au dossier de consultation ;
- M'engage à exécuter lesdites prestations conformément au cahier des prescriptions spéciales et moyennant les prix que j'ai établis moi-même, lesquels font ressortir :



**Tranche ferme :**

- MONTANT HORS T.V.A. Y  
COMPRIS DROITS DE DOUANE : ..... (en chiffres et en lettres)
- TAUX DE LA T.V.A. : **20%**
- MONTANT DE LA T.V.A. : ..... (en chiffres et en lettres)
- MONTANT T.V.A. COMPRISE : ..... (en chiffres et en lettres)

**Tranche conditionnelle :**

- MONTANT ANNUEL HORS  
T.V.A. : ..... (en chiffres et en lettres)
- TAUX DE LA T.V.A. : **20%**
- MONTANT DE LA T.V.A. : ..... (en chiffres et en lettres)
- MONTANT ANNUEL T.V.A.  
COMPRISE : ..... (en chiffres et en lettres)

L'Office National des Aéroports se libérera des sommes dues par lui en faisant donner crédit au compte ..... (à la trésorerie générale, bancaire, ou postal) ouvert à mon nom (ou au nom de la société) à ..... (Localité), sous relevé d'identification bancaire (RIB) numéro .....

Fait à.....le.....

**(Signature et cachet du concurrent)**

- 1) Lorsqu'il s'agit d'un groupement, ses membres doivent :
  - a) Mettre : «Nous, soussignés..... nous obligeons conjointement/ou solidairement (choisir la mention adéquate et ajouter au reste de l'acte d'engagement les rectifications grammaticales correspondantes) ;
  - b) Ajouter l'alinéa suivant : « désignons..... (prénoms, noms et qualité) en tant que mandataire du groupement ».
  - c) **Préciser la ou les parties** des prestations que chacun des membres du groupement s'engage à réaliser **pour le groupement conjoint** et éventuellement pour le groupement solidaire (optionnelle).
- 2) Pour les concurrents non installés au Maroc, préciser la référence des documents équivalents et lorsque ces documents ne sont pas délivrés par leur pays d'origine, la référence à la déclaration délivrée par une autorité judiciaire ou administrative du pays d'origine ou de provenance certifiant que ces documents ne sont pas produits.
- 3) Ces mentions ne concernent que les personnes assujetties à cette obligation.

**(\*\*) La raison sociale doit être identique à celle figurant sur les statuts de la société**



## ANNEXE III : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE)- Tranche Ferme

AOO N° : 023-23-AOO

Objet : Refonte du portail web de l'ONDA et prestations de maintenance

Tranche ferme : Refonte du portail web de l'ONDA

N° PRIX	DESIGNATION DES PRESTATIONS	UDM	QUANTITE (1)	PRIX UNITAIRE HORS TVA EN CHIFFRES (*) (2)	PRIX TOTAL HORS TVA EN CHIFFRES (3)= (1)X(2)
1	<b>La refonte du portail web, des sous sites et des sites des plus grands aéroports</b>				
1.1	Phase 1.1 cadrage	Forfait	1		
1.2	Phase 1.2 Conception détaillée	Forfait	1		
1.3	Phase 1.3 Réalisation	Forfait	1		
1.4	Phase 1.4 Recette	Forfait	1		
2	<b>Fourniture et installation de la plateforme matérielle et logicielle</b>				
2.1	Fourniture de la plateforme matérielle et logicielle	Unité	2		
2.2	Installation de la plateforme matérielle et logicielle	Forfait	1		
3	<b>Développement évolutif du portail web de l'ONDA (Dès la mise en ligne)</b>				
3-1	Développement spécifique des modules et fonctionnalités	J/H	40		
3-2	Traduction	Unité	200		
3-3	Shooting photos aéroport et/ou produit et/ou service	Unité	10		



N° PRIX	DESIGNATION DES PRESTATIONS	UDM	QUANTITE (1)	PRIX UNITAIRE HORS TVA EN CHIFFRES (*) (2)	PRIX TOTAL HORS TVA EN CHIFFRES (3)= (1)X(2)
3-4	Vidéos ou animations ou motions design	Unité	4		
3-5	Visites virtuelles ou immersives	Unité	2		
<b>TOTAL HORS TVA Y COMPRIS DROITS DE DOUANES (A)</b>					
<b>DONT MONTANT DROITS DE DOUANE</b>					
<b>TVA 20% (B)</b>					
<b>TOTAL TVA COMPRISE (A+B)</b>					

(\*) Le concurrent doit préciser le libellé de la monnaie conformément au règlement de la consultation.



**ANNEXE III : MODELE BORDEREAU DES PRIX – DETAIL ESTIMATIF (BDP-DE) –Tranche Conditionnelle****AOO N° : 023-23-AOO****Objet : Refonte du portail web de l'ONDA et prestations de maintenance****Tranche conditionnelle : Maintenance fonctionnelle, préventive et corrective du portail web de l'ONDA**

N° PRIX	DESIGNATION DES PRESTATIONS	UDM	QUANTITE	PU HORS TVA EN CHIFFRES (*)	PT ANNUEL HORS TVA EN CHIFFRES
1	Maintenance préventive et corrective SI Logiciel et matériel	Trimestre	4		
2	Développement spécifique des modules et fonctionnalités	J/H	50		
3	Traduction	Unité	280		
4	Shooting photos aéroport ou produit ou service	Unité	20		
5	Vidéos ou animations ou motions design	Unité	5		
6	Visites virtuelles ou immersives	Unité	3		
<b>TOTAL ANNUEL HORS TVA</b>					
<b>TVA (20%)</b>					
<b>TOTAL ANNUEL TVA COMPRISE</b>					

(\*) Le concurrent doit préciser le libellé de la monnaie conformément au règlement de la consultation.





## CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

### Appel d'offres ouvert N° 023-23-AOO

**Refonte du portail web de l'ONDA et prestations de maintenance**

**Tranche ferme : Refonte du portail web de l'ONDA**

**Tranche conditionnelle : Maintenance fonctionnelle, préventive et corrective du portail web de l'ONDA**



**TABLE DES MATIERES**

<b>CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES</b>	<b>5</b>
<b>CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES</b>	<b>5</b>
ARTICLE 01 : OBJET DU MARCHÉ	5
ARTICLE 02 : MODE DE PASSATION DU MARCHÉ	5
ARTICLE 03 : TYPE DU MARCHÉ	5
ARTICLE 04 : DECOMPOSITION EN TRANCHES	5
ARTICLE 05 : INDEMNITES	5
ARTICLE 06 : PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ	5
ARTICLE 07 : CONNAISSANCE DU DOSSIER	6
ARTICLE 08 : REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX	6
ARTICLE 09 : RESILIATION	6
ARTICLE 10 : DOMICILE DU PRESTATAIRE	7
ARTICLE 11 : REGLEMENT DES DIFFERENDS	7
ARTICLE 12 : CAS DE FORCE MAJEURE	7
ARTICLE 13 : ENTREE EN VIGUEUR ET APPROBATION	7
ARTICLE 14 : NANTISSEMENT	7
ARTICLE 15 : FORMALITE D'ENREGISTREMENT	8
ARTICLE 16 : DROIT APPLICABLE	8
ARTICLE 17 : DROITS ET TAXES	8
<b>CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES- TRANCHE FERME</b>	<b>10</b>
ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE	10
ARTICLE 02 : GARANTIE PARTICULIERE	10
ARTICLE 03 : CONTROLE ET VERIFICATION	10
ARTICLE 04 : DELAI D'EXECUTION	11
ARTICLE 05 : PENALITES POUR RETARD	11
ARTICLE 06 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE	12
ARTICLE 07 : DELAI ET NATURE DE GARANTIE	12
ARTICLE 08 : RECEPTION PROVISOIRE	14
ARTICLE 09 : RECEPTION DEFINITIVE	14
ARTICLE 10 : MODALITES DE PAIEMENT	14
ARTICLE 11 : BREVETS	15
ARTICLE 12 : NORMES DES FOURNITURES	15
ARTICLE 13 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX	15
ARTICLE 14 : DESCRIPTION DU PROJET	15
ARTICLE 15 : DEFINITION DES PRIX	41
<b>CHAPITRE 3 : CLAUSES TECHNIQUES- TRANCHE CONDITIONNELLE</b>	<b>42</b>
ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE	42



ARTICLE 02 :	BREVETS _____	42
ARTICLE 03 :	NORMES DES FOURNITURES _____	42
ARTICLE 04 :	GARANTIE PARTICULIERE _____	42
ARTICLE 05 :	CONTROLE ET VERIFICATION _____	42
ARTICLE 06 :	DUREE DU MARCHE _____	43
ARTICLE 07 :	PENALITES _____	43
ARTICLE 08 :	CAUTIONNEMENT DEFINITIF – RETENUE DE GARANTIE _____	44
ARTICLE 09 :	RECEPTION DES PRESTATIONS _____	45
ARTICLE 10 :	NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX _____	45
ARTICLE 11 :	DELAI DE GARANTIE _____	45
ARTICLE 12 :	MODE DE PAIEMENT _____	45
ARTICLE 13 :	DESCRIPTION TECHNIQUE DES PRESTATIONS _____	45
ARTICLE 14 :	DEFINITION DES PRIX _____	54



**ENTRE :**

L'OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS, désigné ci-après, par le sigle « O.N.D.A », représenté par sa Directrice Générale, faisant élection de domicile à l'Aéroport Mohammed V - Nouasseur.

d'une part

**ET :**

(Titulaire)

Faisant élection de domicile à

Inscrite au Registre de Commerce de

sous le n°

Affiliée à la CNSS sous le n°

Représentée par \_\_\_\_\_ en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés,

D'autre part,



## **CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES**

### **CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES**

#### **ARTICLE 01 : OBJET DU MARCHÉ**

Le présent marché a pour objet : **Refonte du portail web de l'ONDA et prestations de maintenance,**

**Tranche ferme : Refonte du portail web de l'ONDA**

**Tranche conditionnelle : Maintenance fonctionnelle, préventive et corrective du portail web de l'ONDA**

Tel que décrits dans les Chapitres 2 et 3 (clauses techniques) du présent Cahier des Prescriptions Spéciales.

#### **ARTICLE 02 : MODE DE PASSATION DU MARCHÉ**

Le présent marché est passé en application des dispositions de **l'alinéa 2, paragraphe 1 de l'article 16 et de l'alinéa 3, paragraphe 3 de l'article 17** du règlement relatif aux marchés publics de l'Office National des Aéroports en vigueur.

#### **ARTICLE 03 : TYPE DU MARCHÉ**

Le présent marché est un marché à tranche conditionnelle pour lequel il est prévu une tranche ferme couverte par un crédit budgétaire disponible et que le prestataire est certain de réaliser, et une tranche conditionnelle dont l'exécution est subordonnée par la disponibilité du crédit budgétaire et à la notification de l'ordre de service prescrivant le commencement, dans les délais prévus par le présent marché.

#### **ARTICLE 04 : DECOMPOSITION EN TRANCHES**

Le présent marché comporte une tranche ferme et une tranche conditionnelle.

Les prestations de la tranche ferme concernent **la « Refonte du portail web de l'ONDA »**

Les prestations de la tranche conditionnelle concernent **la « Maintenance fonctionnelle, préventive et corrective du portail web de l'ONDA ».**

#### **ARTICLE 05 : INDEMNITES**

**5.1 Indemnité de dédit :** en cas de renonciation par le maître d'ouvrage à réaliser la tranche conditionnelle, il ne sera pas versé d'indemnité de dédit au prestataire.

**5.2 Indemnité d'attente :** Lorsque l'ordre de service afférent à la tranche conditionnelle n'a pu être donné dans les délais prescrits dans le présent marché, aucune indemnité d'attente ne sera versée au titulaire. Néanmoins, le titulaire a le droit de demander la résiliation de la tranche conditionnelle au cas où la notification de l'ordre de service de commencement dépassera **trois (3) mois** suivant la date prévue de commencement.

#### **ARTICLE 06 : PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ**

Les pièces constitutives du présent marché sont :

- 1) L'acte d'engagement ;
- 2) Le présent cahier des prescriptions spéciales (CPS) ;
- 3) Le Bordereau Des Prix – Détail Estimatif : (BDP-DE) ;



- 4) Les pièces constitutives de l'offre technique ;
- 5) Le CCAG-T pour **la tranche ferme** ;
- 6) Le CCAG-EMO pour **la tranche conditionnelle**.

#### **ARTICLE 07 : CONNAISSANCE DU DOSSIER**

Les spécifications et les prescriptions techniques relatives aux prestations à réaliser sont contenues dans le présent marché, l'entrepreneur déclare :

- Avoir pris pleine connaissance de l'ensemble des prestations ;
- Avoir fait préciser tous points susceptibles de contestations ;
- Avoir fait tous calculs et sous détails ;
- N'avoir rien laissé au hasard pour déterminer le prix de chaque nature de prestations présentées par elle et pouvant donner lieu à discussion.
- Avoir apprécié toutes les difficultés qui pourraient se présenter lors de l'exécution des prestations objet du présent marché et pour lesquelles aucune réclamation ne sera prise en considération.

#### **ARTICLE 08 : REFERENCES AUX TEXTES GENERAUX**

Le présent marché est soumis aux prescriptions relatives aux marchés publics notamment celles définies par :

- Le règlement relatif aux marchés publics de l'Office National des Aéroports approuvé le 09 Juillet 2014 et la décision de son amendement réf 01/RM/2015 du 02 avril 2015 ;
- Le décret N° 2-14-394 du 6 Chaabane 1437 (13 Mai 2016) approuvant le cahier des clauses administratives générales, applicables aux marchés de travaux exécutés pour le compte de l'Etat, pour les prestations à réaliser dans le cadre de la **tranche ferme** du présent marché ;
- Le décret N° 2-01-2332 du 22 Rabii I 1423 (04 juin 2002) approuvant le cahier des clauses administratives générales, applicables aux marchés d'études et de maîtrises d'œuvres (CCAG EMO) exécutés pour le compte de l'Etat, pour les prestations à réaliser dans le cadre de la **tranche conditionnelle** du présent marché ;
- L'arrêté n°1692-23 du 4 hija 1444 (23 juin 2023) relatif à la dématérialisation des procédures, des documents et des pièces relatifs aux marchés publics;
- Tous les textes législatifs et réglementaires concernant l'emploi et les salaires de la main d'œuvre ;
- Les lois et règlements en vigueur au Maroc à la date de la signature du présent marché.

Bien que non jointes au présent CPS, le titulaire est réputé connaître tous textes ou documents techniques applicables au présent marché. Le titulaire ne peut se prévaloir dans l'exercice de sa mission d'une quelconque ignorance de ces textes et, d'une manière générale, de toute la réglementation intéressant les prestations en question.

#### **ARTICLE 09 : RESILIATION**

Dans le cas où le titulaire aurait une activité insuffisante ou en cas de la non-exécution des clauses du présent marché, l'Office National Des Aéroports le mettrait en demeure de satisfaire à ses obligations, si la cause qui a provoqué la mise en demeure subsiste, le marché pourra être résilié sans aucune indemnité sous peine d'appliquer les mesures coercitives



prévues par les articles 79 et 80 du CCAG-T et/ou par l'article 52 du CCAG-EMO selon la tranche concernée du présent marché.

L'ONDA se réserve le droit de résilier le marché dans le cas de modifications importantes ne pouvant être prises en charge dans le cadre du présent marché conformément à la réglementation en vigueur.

#### **ARTICLE 10 : DOMICILE DU PRESTATAIRE**

L'entrepreneur est tenu d'élire domicile au Maroc qu'il doit indiquer dans l'acte d'engagement ou le faire connaître au maître d'ouvrage dans le délai de **quinze (15) jours** à partir de la notification, qui lui est faite, de l'approbation de son marché en application des dispositions de l'article 136 du règlement relatif aux marchés publics de l'Office National des Aéroports en vigueur.

Faute par lui d'avoir satisfait à cette obligation, toutes les notifications qui se rapportent au marché sont valables lorsqu'elles ont été faites au siège de l'entreprise dont l'adresse est indiquée dans le présent marché.

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

#### **ARTICLE 11 : REGLEMENT DES DIFFERENDS**

Tout litige entre l'Office National Des Aéroports et le prestataire sera soumis aux tribunaux compétents de Casablanca « MAROC ».

#### **ARTICLE 12 : CAS DE FORCE MAJEURE**

En cas de survenance d'un événement de force majeure, les dispositions applicables sont celles définies par l'article 47 du C.C.A.G.T pour les prestations à réaliser dans le cadre de **la tranche ferme** du présent marché et l'article 32 du CCAG-EMO pour les prestations à réaliser dans le cadre de **la tranche conditionnelle** dudit marché.

#### **ARTICLE 13 : ENTREE EN VIGUEUR ET APPROBATION**

L'entrée en vigueur du présent marché interviendra après son approbation par l'autorité compétente et la notification au titulaire.

#### **ARTICLE 14 : NANTISSEMENT**

En cas de nantissement, les dispositions applicables sont celles prévues par la loi n° 112-13 relative au nantissement des marchés publics promulguée par le Dahir n°1-15-05 du 29 rabii II 1436 (19 février 2015).

En vue de l'établissement de l'acte de nantissement, le maître d'ouvrage remet au titulaire du marché, sur demande et sans frais, une copie du marché portant la mention « EXEMPLAIRE UNIQUE » dûment signée et indiquant que ladite copie est délivrée en unique exemplaire destiné à former titre pour le nantissement du marché, et ce conformément aux dispositions de l'article 4 de la loi n°112-13 susmentionnée.

Le responsable habilité à fournir au titulaire du marché ainsi qu'au bénéficiaire du nantissement ou de subrogation les renseignements et les états prévus à l'article 8 de la loi n° 112-13 est le Directeur ou la Directrice Général(e) de l'ONDA.



Le Directeur ou la Directrice Général(e) de l'ONDA et/ou toute autre personne désignée par lui/elle sont seul(e)s habilité(e)s à effectuer les paiements au nom de l'ONDA entre les mains du bénéficiaire du nantissement ou de la subrogation, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

#### **ARTICLE 15 : FORMALITE D'ENREGISTREMENT**

Le titulaire s'engage à présenter le présent marché à la formalité d'enregistrement dans un délai de **30 jours** à compter de la date de la notification de son approbation conformément à la réglementation en vigueur. L'original du marché enregistré sera conservé par l'Office National Des Aéroports.

#### **ARTICLE 16 : DROIT APPLICABLE**

Le marché sera interprété conformément au droit Marocain.

#### **ARTICLE 17 : DROITS ET TAXES**

Les prix du présent marché s'entendent Toutes Taxes Comprises Delivered Duty Paid (TTC DDP).

Le prestataire (Entrepreneur, fournisseur ou prestataire de service) est réputé avoir parfaitement pris connaissance de la législation fiscale en vigueur au Maroc. Par conséquent, il supportera, par défaut, tous les impôts et taxes dont il est redevable au Maroc, y compris la TVA, tous droits de douane, de port ou autres.

Les **prestations de service** réalisées pour le compte de l'ONDA par une entreprise non résidente sont soumises à l'impôt sur les sociétés au taux de **10%** de ces prestations. Cet impôt est prélevé du montant desdites prestations sous forme de retenue à la source. **Une copie de l'attestation du versement** de cet impôt sera remise au prestataire, à sa demande.

Pour les entreprises originaires de pays ayant signé avec le Maroc une convention destinée à éviter les doubles impositions, la retenue à la source est déductible des impôts dus dans leur pays d'origine.

**Pour les prestations à réaliser dans le cadre de la tranche ferme**, L'ONDA prendra en charge le paiement des impôts et taxes à l'importation y compris les droits et accessoires de douane et la TVA à l'importation **figurant sur la fiche de liquidation émise par les services de la douane**, hors les frais de la logistique (Transitaire, emmagasinage et surestaries le cas échéant) qui restent à la charge du prestataire y compris la gestion de la logistique d'importation.

Dans le cas où le Cahier des Prescriptions Spéciales prévoit le paiement par lettre de crédit et le prestataire opterait pour ce mode de paiement, le montant des droits et taxes en question sera déduit du montant du CREDOC.

Si l'ONDA paierait des frais supplémentaires, pour quelle que raison que ce soit, à cause d'un motif imputable au fournisseur, l'ONDA déduira d'office lesdits frais des sommes dues au fournisseur.

Aussi, en cas de déclaration douanière faisant ressortir des montants supérieurs à ceux indiqués au présent Marché, le supplément de droits et taxes de douane résultant de cette différence de déclaration sera à la charge du Fournisseur.



En cas d'augmentation des sommes à valoir pour la couverture des droits de douane et taxes à l'importation, l'ONDA prendra les engagements complémentaires nécessaires pour couvrir lesdites sommes, conformément à la réglementation en vigueur.



## **CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES- TRANCHE FERME**

### **Tranche ferme : Refonte du portail web de l'ONDA**

**N.B : Les éventuels marques commerciales, références au catalogue, appellations, brevets, conception, types, origines ou producteurs particuliers mentionnés dans les clauses techniques sont données à titre indicatif. Le cas échéant, le prestataire peut les substituer par toute autre proposition ayant des caractéristiques équivalentes et qui présentent une performance et qualité égales ou supérieures à celles qui sont exigées.**

#### **ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE**

Le maître d'œuvre de la présente tranche du marché est **la Direction des Systèmes d'Information et le Département Communication et Relations Publiques.**

#### **ARTICLE 02 : GARANTIE PARTICULIERE**

Le Prestataire garantit que toutes les fournitures livrées en exécution du marché sont neuves, n'ont jamais été utilisées, sont du modèle le plus récent en service et incluent toutes les dernières améliorations en matière de conception et de matériaux, sauf si le marché en a disposé autrement. Le fournisseur garantit en outre que les fournitures livrées en exécution du marché n'auront aucune défectuosité due à leur conception, aux matériaux utilisés ou à leur mise en œuvre (sauf dans la mesure où la conception ou le matériau est requis par les spécifications du Maître d'Ouvrage) ou à tout acte ou omission du fournisseur, survenant pendant l'utilisation normale des fournitures livrées dans les conditions prévalant dans le pays de destination finale.

Le Maître d'ouvrage notifiera au prestataire par écrit toute réclamation faisant jouer cette garantie.

A la réception d'une telle notification, le prestataire, remplacera les fournitures non conformes dans un délai de **5 jours** à partir de la date de notification, sans frais pour le maître d'ouvrage.

Si le prestataire, après notification, manque à se conformer à la notification du maître d'ouvrage, ce dernier applique les mesures coercitives nécessaires, aux risques et frais du fournisseur et sans préjudice de tout autre recours de l'acquéreur contre le fournisseur en application des clauses du marché.

#### **ARTICLE 03 : CONTROLE ET VERIFICATION**

L'ONDA aura le droit de contrôler et/ou d'essayer les fournitures pour s'assurer qu'elles sont bien conformes au marché. L'ONDA notifiera par écrit au fournisseur l'identité de ses représentants à ces fins.

Si l'une quelconque des fournitures contrôlées ou essayées se révèle non conforme aux spécifications, l'ONDA la refuse ; le titulaire devra alors remplacer les fournitures refusées dans un délai de **5 jours** à partir de la date de notification sans aucun frais supplémentaire pour l'ONDA.

Le droit de l'ONDA de vérifier, d'essayer et, lorsque cela est nécessaire, de refuser les fournitures ne sera en aucun cas limité, et l'ONDA n'y renoncera aucunement du fait que lui-même ou son représentant les aura antérieurement inspectées, essayées et acceptées.

Rien de ce qui est stipulé dans cet article ne libère le titulaire de toute obligation de garantie ou autre, à laquelle il est tenu au titre du présent marché.



**ARTICLE 04 : DELAI D'EXECUTION**

Le délai d'exécution de la présente tranche du marché est **Douze-mois (12) mois** pour les Prix N° 1 et 2 du BDP-DE à compter de la date de l'ordre de service prescrivant le commencement des prestations (hors délais de validation).

Les délais de réalisations de chacune des phases du marché sont comme suit :

<b><u>Phase</u></b>	<b><u>Délai</u></b>
<b><u>Phase 1.1 cadrage</u></b>	<b>20 jours</b> à compter de la date de l'ordre de service prescrivant le commencement de la phase 1.1 cadrage
<b><u>Phase 1.2 Conception détaillée</u></b>	<b>4 mois et 10 jours</b> à compter de la date de l'ordre de service prescrivant le commencement de la phase 1.2 Conception détaillée
<b><u>Phase 1.3 Réalisation</u></b>	<b>4 mois et 10 jours</b> à compter de la date de l'ordre de service prescrivant le commencement de la phase 1.3 Réalisation
<b><u>Phase 1.4 Recette fonctionnelle et mise en service</u></b>	<b>1 mois</b> à compter de la date de l'ordre de service prescrivant le commencement de la phase 1.4 Recette fonctionnelle et mise en service
<b><u>Phase 2.1 : fourniture de la plateforme matérielle et logicielle</u></b>	<b>5 mois</b> à compter de la date de l'ordre de service prescrivant le commencement de la phase 2.1 : fourniture de la plateforme matérielle et logicielle
<b><u>Phase 2.2 : Installation de la plateforme matérielle et logicielle</u></b>	<b>1 mois</b> à compter de la date de l'ordre de service prescrivant le commencement de la phase 2.2 : Installation de la plateforme matérielle et logicielle

Les phases **Phase 1.2. Conception détaillée** et **Phase 2.1 : fourniture de la plateforme matérielle et logicielle** doivent commencer simultanément.

Le prix 3 du BDP-DE sera exécuté durant la période de garantie après la réception provisoire des Prix N°1 et Prix N°2.

**ARTICLE 05 : PENALITES POUR RETARD**

A défaut par l'Entrepreneur d'avoir exécuté à temps la présente tranche ferme du marché ou d'avoir respecté tout planning ou délai prévu par la présente tranche ferme du marché, il lui sera appliqué sans préjudice de l'application des mesures prévues par les articles 79 et 80 du CCAGT, une pénalité de **cinq pour mille (5 ‰)** du montant initial de la présente tranche du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux prestations supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des prestations par jour de retard.

- 1- En cas de retard dans l'exécution des travaux :** Par application de l'article 65 du CCAGT la pénalité est plafonnée à **huit pour Cent (8 ‰)** du montant initial de la tranche ferme du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des travaux ; au-delà



de ce plafond, l'O.N.D.A. se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché sans préjudice des mesures coercitives prévues par les articles 79 et 80 C.C.A.G.T.

- 2- En cas de retard dans la remise des documents ou rapports ou pour défaut de réalisation de certaines de ses obligations :** Par application de l'article 66 du CCAGT la pénalité est plafonnée à **deux pour Cent (2 %)** du montant initial de la tranche ferme du marché, éventuellement majoré par les montants correspondants aux travaux supplémentaires et à l'augmentation dans la masse des prestations.

#### **ARTICLE 06 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF - RETENUE DE GARANTIE**

**a) Cautionnement :** Le cautionnement définitif de la présente tranche du marché est fixé à **Trois pour cent (3%)** du montant initial de la présente tranche du marché arrondi au dirham supérieur conformément aux dispositions de l'article 15 du C.C.A.G.T.

**b) Retenue de garantie :** Les Dispositions relatives à la retenue de garantie telles que définies aux articles 16 et 64 du C.C.A.G.T sont seules applicables.

**Toutes les cautions présentées sous forme de cautions personnelles et solidaires doivent porter la mention « à première demande de l'ONDA » et être émises par un organisme marocain agréé.**

#### **ARTICLE 07 : DELAI ET NATURE DE GARANTIE**

##### **I. DELAI DE LA GARANTIE**

Le délai de garantie est fixé à **vingt-quatre (24) mois** à compter de la date de la réception provisoire globale de la tranche ferme du marché. Durant la période de garantie, le Prestataire est soumis aux dispositions arrêtées par l'article 75 du CCAGT. **Cette garantie couvre aussi bien le support logiciel, l'assistance, l'intervention sur site, les pièces de rechange que la main d'œuvre.**

Les sous-prix n° 3 du bordereau de prix seront réalisés durant la durée de garantie.

##### **II. NATURE DE LA GARANTIE**

Pendant le délai de garantie, le titulaire livrera des équipements neufs pourvus d'un certificat d'origine. Le titulaire garantit les équipements et logiciels objet du présent marché contre tout vice de fabrication, de matière ou bug logiciel.

Les équipements et logiciels seront maintenus ou rétablis en bon état de fonctionnement sans frais pour le maître d'ouvrage pendant la période de garantie.

##### **III. AUTRES PRESTATIONS A REALISER PENDANT LA PERIODE DE GARANTIE :**

Pendant cette période de garantie, le titulaire doit exécuter les prestations suivantes :

###### **A. Garantie matérielle.**

Cette prestation comprend :

1. Le rétablissement de la conformité des matériels aux spécifications annoncées dans la documentation technique en intervenant sur ou en corrigeant et mettant à jour la documentation ;
2. Le contrôle périodique et le maintien du bon état technique de fonctionnement des équipements et dispositifs sans exception, selon les dates et heures convenues d'un commun accord avec le maître d'ouvrage. Le contrôle périodique comprend les mises au point nécessaires et le remplacement des pièces hors d'usage ;
3. L'exécution de toutes les réparations, remplacements et mises au point nécessaires pour assurer le bon fonctionnement des machines et dispositifs ;



4. La maintenance corrective, à la demande du maître d'ouvrage, qui correspond à la détection des défauts et l'exécution sur site des opérations suivantes : réparation, mise au point et remplacement provisoire des éléments reconnus défectueux.

Les modalités et délais de cette maintenance sont :

- **1 heure** pour les pannes critiques (indisponibilité du site web, défaillance matérielle, ...) à compter de l'heure de réception de la demande d'intervention adressée (par mail, téléphone, fax,...) par l'ONDA au prestataire.
- **6 heures** pour les pannes non critiques à compter de l'heure de réception de la demande d'intervention adressée (par mail, téléphone, fax,...) par l'ONDA au prestataire.

Service	Exigence	
	Critique	Non critique
Fenêtre de service (Appels + Intervention)	24x7x365	
Temps de réaction maximum sur les demandes d'intervention	15min	1H
Temps de réaction moyen sur les demandes d'intervention	< 10 min	< 30 min
Temps de résolution	1 H	6 H
Moyen d'intervention	Sur site, Sinon, Connexion à distance	Sur site, Sinon, Connexion à distance
Disponibilité de l'environnement	99,5% (≈ 1,83 jours annuels de downtime )	

## B. Garantie logiciels.

1. Responsabilité du titulaire dans l'installation des nouvelles versions des logiciels en cas de mise à jour : ce service est exécuté sous la responsabilité du titulaire et vise à installer les nouvelles versions des logiciels concernés.
2. Ce service comprend également la fourniture d'une documentation technique à jour et conforme à la nouvelle version des logiciels fournis, installés sur les équipements du maître d'ouvrage.
3. Correction des anomalies détectées par le maître d'ouvrage : lorsque le maître d'ouvrage détecte une anomalie de fonctionnement des logiciels fournis, ou lorsqu'après application des consignes d'utilisation contenues dans la documentation technique, le logiciel ne réagit pas de la manière attendue, il en informe le titulaire, qui intervient pour :
  - a) Assister le maître d'ouvrage dans la réalisation du compte-rendu d'anomalie ;
  - b) Diagnostiquer l'anomalie ;



- c) Si le diagnostic conclut que l'anomalie est due à la version en cours du logiciel, le titulaire doit définir et mettre en œuvre, pour l'anomalie détectée : soit un procédé de rectification, soit des procédés de correction temporaire ou de solutions d'urgence de contournement lorsque la rectification définitive exige des délais longs de mise en œuvre qui risquent de gêner l'exploitation ; soit un procédé de neutralisation permettant d'éliminer les conséquences de l'anomalie détectée ;
  - d) Si une anomalie est due à une erreur de la documentation, le titulaire se doit de corriger et de mettre à jour cette documentation ;
  - e) Si le logiciel est inutilisable, le titulaire prend toutes les mesures qui sont à sa disposition dans le but de résoudre sur place l'anomalie en rectifiant l'erreur ou en mettant en œuvre une solution de contournement.
4. Correction des anomalies détectées : lorsque le(s) éditeur(s) et/ou constructeur(s) de la solution proposée corrige(nt) une anomalie de fonctionnement du logiciel sur un système similaire à celui installé chez le maître d'ouvrage, le titulaire doit informer ce dernier et doit mettre en œuvre, à titre préventif, les corrections définitives ou provisoires mises au point.

### **C. Revue techniques.**

Le titulaire s'engage vis à vis du maître d'ouvrage quant à la conformité de la solution globale aux services attendus et à effectuer des revues techniques périodiques afin de déceler les possibles dégradations de performances et de réaliser les actions de redressements adéquates. Le titulaire doit fournir un descriptif détaillé des prestations de revues techniques ainsi que les modèles des rapports y afférents.

#### **ARTICLE 08 : RECEPTION PROVISoire**

##### **Les réceptions partielles sont autorisées.**

La réception provisoire sera prononcée après l'achèvement des livraisons et tests nécessaires des Prix N°1 et Prix N°2 comme détaillé dans le bordereau des prix-Détail estimatif.

Le prestataire est tenu de procéder à ses frais à tous les travaux nécessaires pour remédier aux essais non concluants et ce, dans les limites du délai d'exécution contractuel.

Un Procès-verbal de réception provisoire sera établi par les personnes habilitées de l'ONDA dès que toutes les vérifications et tests auront été déclarés satisfaisants et après achèvement des travaux de réalisation du dernier aéroport conformément aux dispositions définies par l'article 73 du CCAAT.

#### **ARTICLE 09 : RECEPTION DEFINITIVE**

La réception définitive de la présente tranche ferme du marché sera prononcée dans un délai de **vingt-quatre (24) mois** à compter de la date de réception provisoire des Prix N°1 et Prix N°2 conformément aux dispositions définies par l'article 76 du CCAAT.

#### **ARTICLE 10 : MODALITES DE PAIEMENT**

L'ONDA se libérera des sommes dues en exécution de la présente tranche du marché en faisant donner crédit au compte ouvert au nom du prestataire indiqué sur l'acte d'engagement.

##### **Les réceptions et paiements partiels sont autorisés.**

Les paiements seront effectués par virement bancaire ou par une lettre de crédit irrévocable et confirmée par la banque du fournisseur.



Si le prestataire opte pour le paiement par lettre de crédit, tous les frais et accessoires relatifs à l'ouverture de la lettre de crédit sont à la charge du fournisseur.

Lorsque le règlement n'est pas prévu par lettre de crédit, le paiement des sommes dues est effectué dans un délai maximum de **quatre-vingt-dix jours (90)** à compter de la date de réception des prestations demandées sur présentation de factures en cinq exemplaires.

Le paiement du Prix N°1 et Prix N°2 se fera comme suit.

Les paiements des prestations de la tranche ferme seront effectués comme suit :

❖ **40 %** des prix 1.1 et 1.2 à la réception de la **phase 1.2 Conception détaillée** sur présentation de factures en cinq exemplaires dûment validées par les responsables habilités de l'ONDA.

❖ **25 %** des prix 2.1 et 2.2 à la réception de la **phase 2.2 installation de la plateforme matérielle et logicielle** sur présentation de factures en cinq exemplaires dûment validées par les responsables habilités de l'ONDA.

❖ **Paiement du reliquat des Prix N°1 et Prix N°2 après la réception provisoire de la totalité des phases des Prix N°1 et Prix N°2** de la tranche ferme **après** une déduction de **7%** représentant la retenue de garantie qui peut être remplacée par une caution bancaire de même valeur libérée à la réception définitive.

Pour les prestations du prix 3, l'ONDA enverra au prestataire une demande par mail ou lettre d'intervention pour les sous prix correspondants.

Le paiement du prix N°3 se fera trimestriellement sur la base d'un état récapitulant l'ensemble des prestations réalisées pour ce prix (prix N°3-1, prix N°3-2, prix N°3-3, prix N°3-4 et prix N°3-5) durant le trimestre échu. Cet état doit être établi par le prestataire et dûment validé par le maître d'ouvrage.

#### **ARTICLE 11 : BREVETS**

Le prestataire garantira le maître d'ouvrage contre toute réclamation de la tierce relative à la contrefaçon ou à l'exploitation non autorisée d'une marque commerciale ou de droit de création industrielle résultant de l'emploi des fournitures ou d'un de leurs éléments.

#### **ARTICLE 12 : NORMES DES FOURNITURES**

Les fournitures livrées en exécution de la présente tranche du marché doivent être conformes aux normes Marocaines ou autres normes applicables au Maroc en vertu d'accords internationaux fixées aux prescriptions et spécifications techniques de la présente tranche du marché ou à des normes internationales en cas d'absence desdites normes.

#### **ARTICLE 13 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX**

La présente tranche du marché concerne la **fourniture** dont les prix applicables sont fermes et non révisables.

#### **ARTICLE 14 : DESCRIPTION DU PROJET**

##### **1.1. Contexte du projet**

Conscient de l'importance du digital pour ses activités et dans le cadre de sa stratégie de digitalisation et de modernisation, l'ONDA s'est engagé dans une démarche visant à renforcer sa présence sur le web et sa communication digitale par la mise en place d'un nouveau portail web à double vocations institutionnelle et Marketing (service aux passagers,



...). Le principal objectif du projet est de disposer d'un portail web performant et évolutif mettant en avant de façon distinctive les contenus :

- ➔ Les aéroports et les services y afférents (mise en avant des grands aéroports)
- ➔ Le corporate/ institutionnel
- ➔ La Navigation Aérienne
- ➔ L'Aéropôle
- ➔ L'Académie Internationale Mohammed VI de l'Aviation Civile
- ➔ ...

Cette distinction vise d'abord à faciliter l'accès à l'information aux usagers des aéroports leur offrant des fonctionnalités à la pointe de la technologie à l'instar de ce qui se fait à l'international.

Le nouveau portail web devra permettre :

- Une ergonomie et un rubriquage évolutifs permettant aux différents usagers et partenaires une accessibilité optimale, directe et courte à l'information ;
- Une plateforme offrant une meilleure autonomie pour la mise à jour des contenus publiés (texte, image, vidéo, animation, visite virtuelle et/ou immersive, ...);
- La réadaptation et l'intégration d'une nouvelle charte graphique ;
- La mise en place des mécanismes adéquats pour l'intégration des données métiers découlant des différents applicatifs (guide horaire, base de données commerciale, sondage en ligne, ...).
- Des aspects graphiques modernes plus attrayants ;
- La flexibilité pour intégrer de nouvelles évolutions au fur et à mesure du besoin ;
- Possibilité de plus d'interactivité avec les internautes (partage sur les réseaux sociaux, ...) ;
- Une recherche intelligente
- Bannières publicitaires dynamiques
- ...

## 1.2. Prestations et livrables

**Le présent marché consiste en la réalisation de la refonte du portail internet de l'Office National des Aéroports.**

Le prestataire doit réaliser la refonte du portail web, des sous sites et des sites des plus grands aéroports, de l'Académie Internationale Mohammed VI de l'Aviation Civile, de la Navigation Aérienne, de l'Aéropôle, ...

L'adjudicataire devra :

- Suivre une démarche agile pour la gestion du projet.
- Garantir une parfaite intégration de la solution du portail de bout en bout.
- Établir une décomposition détaillée du projet et de la consistance de chaque prestation.



- Exécuter l'ensemble des prestations des différentes phases et fournir pour chaque phase le ou les livrables spécifiés et détaillés dans le Cahier des Charges.

Voici un résumé des volets concernés par ce marché et des phases qui seront détaillées par la suite :

## **Volet 1 : La refonte du portail internet de l'ONDA, des sous sites et des sites des plus grands aéroports**

### **Phase 1 : cadrage**

- Audit
- Benchmark
- Recueil des besoins

### **Phase 2 : Conception détaillée**

- Arborescence et architecture
- Axes de communication et ligne éditoriale
- Conception de la charte et maquettes graphiques
- Collecte de contenus existants et conduite de la ligne éditoriale
- Prise en charge de la réalisation des photos, vidéos (illustratives, immersives, virtuelles)
- Conception technique de la plateforme matérielle et logicielle

### **Phase 3 : Réalisation**

- Développement de la solution cible du portail web
- Référencement du portail web et des sous sites

### **Phase 4 : Recette fonctionnelle et mise en service**

- Recette fonctionnelle
- Mise en service du portail web, des sous sites et des sites des plus grands aéroports

## **Volet 2 : fourniture et installation de la plateforme matérielle et logicielle**

### **Phase 1 : fourniture de la plateforme matérielle et logicielle**

- Réalisation de l'étude d'ingénierie et élaboration de l'architecture cible ;
- Exigence techniques pour le développement
- Etude et mise en place PRA
- Fourniture de la plateforme matérielle et logicielle

### **Phase 2 : Installation de la plateforme matérielle et logicielle**

- Installation de la plateforme
- Recette/test techniques
- Formation technique & transfert des compétences



### **Volet 3 : La Maintenance évolutive du portail internet durant la période de la garantie (Dès la mise en ligne)**

- La Maintenance évolutive du portail web durant la période de la garantie (après la mise en ligne)
- La gestion éditoriale du portail web et traduction du contenu durant la période de la garantie (après la mise en ligne)
- Développement des modules spécifiques du portail web

#### **DESCRIPTION DETAILLEES PRESTATIONS ATTENDUES :**

**Les prestations demandées incluent :**

#### **VOLET 1 : La refonte du portail internet**

##### **Phase 1 : cadrage**

###### **I. Audit et benchmark :**

###### ***Etape 1 : Audit***

Le prestataire devra réaliser :

- Un audit ergonomique : analyser l'utilisation du site existant afin d'évaluer l'expérience utilisateur.
- Un audit éditorial : analyser la clarté de la structure éditoriale et la ligne éditoriale des contenus afin d'optimiser le confort de lecture et la compréhension par l'utilisateur.
- Un audit graphique : vérifier l'attrait graphique/illustration (typo, couleurs, etc.)
- Une analyse des rubriques porteuses de trafic dans le site afin de pouvoir capitaliser sur leur utilisation

###### ***Etape 2 : Benchmark***

L'adjudicataire devra réaliser un Benchmark (Ergonomique, Editorial, Graphique, Applicatif, illustration vidéo/image/animation/visite virtuelle ou immersive, ...) de manière à donner une vision globale très précise sur les attentes et les besoins de l'ONDA.

Ce travail portera sur :

- Des aéroports classés par des rating internationaux notamment SKYTRAX (ayant eu au moins 4 dans la notation SKYTRAX au cours des 2 dernières années)
- Des sites à vocation informationnelle dont les missions et les activités sont similaires à celle de l'ONDA : secteur aéroportuaire, (aéroports internationaux, fournisseur de service de navigation aérienne, gestionnaires d'aéroports, gestionnaire de zones industrielles, Instituts de formation
- Des entreprises ayant des statuts juridiques similaires à l'ONDA : établissement et entreprises publiques

###### ***Etape 3 : Recueil des besoins (ateliers parties prenantes)***

Le prestataire pourra et/ou à la demande de l'ONDA compléter sa compréhension de l'ensemble des composantes du projet à travers l'organisation d'ateliers avec les parties prenantes afin de recenser et recueillir les besoins de chaque entité et d'établir une synthèse regroupant l'ensemble des besoins.



**Livrables :**

- Rapport état des lieux
- Synthèse Benchmarking
- Synthèse recueil des besoins
- Synthèse des recommandations et ligne de conduite du projet

Durée d'exécution : 20 jours

**Phase 2 : Conception détaillée****I. Arborescence et architecture**

A partir de l'audit, du benchmark et la synthèse recueil des besoins, le prestataire devra proposer une Arborescence du portail web en adéquation avec la nouvelle stratégie de l'ONDA « Envol 2025 », les attentes des passagers et des partenaires de l'ONDA.

Cette arborescence devra tenir compte des cibles à qui s'adresse ce portail web :

- Les clients : les passagers
- Les clients professionnels : les entreprises, les relais d'opinion (journalistes, chercheurs, parlementaires, ...)
- Les concessionnaires (galeries commerciales, parking, restauration, ...), les Compagnies aériennes, les Handlers, FBO, ...
- Grand public : national et international

Cette arborescence devra :

- Permettre de mettre en place un portail web global menant à plusieurs sous sites
- Offrir aux différentes cibles le maximum d'informations et de fonctionnalités.
- Permettre une navigation efficace et optimale (rapidité d'accès à l'information souhaitée avec un nombre de clics limités)
- Permettre l'enrichissement du portail web de manière continue par de nouvelles rubriques, fonctionnalités et contenu
- Permettre l'intégration de modules de sondages avec la possibilité de restituer les résultats bruts ou consolidés
- Offrir une meilleure expérience utilisateur digitale pour nos visiteurs
- Permettre de mettre en avant un contenu (texte/image cliquable/Image non cliquable/vidéo/...)

L'arborescence sera constituée de 08 types :

- Arborescence globale
- Arborescence pour 8 aéroports (Casablanca Mohammed V, Rabat Salé, Tanger Ibn Battouta, Marrakech Ménara, Agadir Al Massira, Oujda Angads, Nador Al Aroui, Fes Saiss) (sous site) devra contenir entre autres :
  - Options linguistiques proposées
  - Contexte / Histoire de l'aéroport/certification/QSE
  - Informations : Transit à l'aéroport



- Informations : Arrivée et départ des vols (options de recherches, en 3 langues, notification état de vol, infos affichées : logo et numéro de la compagnie aérienne, N° de vol, horaire prévu et réel, Météo, état du vol, départ/arrivée, destination/provenance, date, aéroport national, ... )
- Identité visuelle affichée sur le site aéroport (Impact visuel de la mise en page du site et de la palette de couleurs)
- Cartes des terminaux (circuit passagers, concessionnaires, accès, ...) : les plans fournis par l'ONDA seront en format AUTOCAD ou autre, le prestataire devra les convertir au format le plus adapté (2D/3D/...) les retravailler graphiquement, les mettre à jour et les enrichir. L'objectif est de permettre aux passagers internautes de visualiser de façon claire et bien détaillée les différentes zones et espaces de l'aéroport
- Informations sur les installations par terminal
- Infos utiles (météo, trafic, heure de pointe, etc.)
- Guide des compagnies aériennes (liens vers les sites Web des compagnies aériennes et leurs destinations, emplacement, la position d'enregistrement, les possibilités de libre-service, le contact pour les bagages perdus, les salons, ....)
- Formulaire de commentaires et coordonnées
- Shopping et restauration, etc. promotions sur place (liste des boutiques/restaurants/... avec les produits/menus/emplacement... photos des points de restauration/heures d'ouverture/ les coordonnées, le lien du site Web...). Ce module doit permettre d'afficher les restaurants/boutiques par filtre
- Informations : Parking, simulation tarification, réservation de places, emplacement, capacité, mode de paiement .....
- Bannières publicitaires interactives, modulables et animées
- Actualités Aéroports
- Informations : Transport terrestre
  - Informations sur les trains : fréquences et les prix appliqués, ...
  - Informations sur les taxis et bus : emplacement de prise en charge des passagers et le guide tarifaire vers les principales destinations ainsi que les fréquences (pour les bus)
  - Locations de voiture : des liens vers les sites web des loueurs de voiture, emplacements de leurs bureaux (carte), ...
- Information : Voyageurs ayant des besoins spéciaux
- Informations : Réseau de routes aériennes dynamique/ Compagnies aériennes/ simulateur de redevance
- Informations : Départ /Arrivée à l'aéroport (live flight information )
- Informations instantanées sur la sécurité et l'immigration
- Informations sur le processus du départ
- Informations sur le processus d'arrivée
- Informations sur les voyages en famille



- Lien vers google maps de l'aéroport
- Services aux passagers
- Bagages : règles d'or, objets interdits
- La région ou découvrir la ville
- Contact
- ....
- Arborescence pour le reste des aéroports devra contenir entre autres :
  - Options linguistiques proposées
  - Contexte / Histoire de l'aéroport/certification/QSE
  - Informations : Transit à l'aéroport
  - Identité visuelle affichée sur le site aéroport (Impact visuel de la mise en page du site et de la palette de couleurs)
  - Informations : Arrivée et départ des vols (options de recherches, en 3 langues, notification état de vol, infos affichées : logo et numéro de la compagnie aérienne, N° de vol, horaire prévu et réel, Météo, état du vol, départ/arrivée, destination/provenance, date, aéroport national, ...)
  - Cartes de l'aéroport (circuit passagers, concessionnaires, accès, ...) : les plans fournis par l'ONDA seront en format AUTOCAD ou autre, le prestataire devra les convertir au format le plus adapté (2D/3D/...) les retravailler graphiquement, les mettre à jour et les enrichir. L'objectif est de permettre aux passagers internautes de visualiser de façon claire et bien détaillée les différentes zones et espaces de l'aéroport
  - Informations sur les installations
  - Infos utiles (météo, trafic, etc.)
  - Guide des compagnies aériennes (liens vers les sites Web des compagnies aériennes et leurs destinations, emplacement, la position d'enregistrement, les possibilités de libre-service, le contact pour les bagages perdus, les salons, ....)
  - Formulaire de commentaires et coordonnées
  - Shopping et restauration, parking, etc. promotions sur place (liste des boutiques/restaurants/ emplacement... photos des points de restauration/heures d'ouverture/ les coordonnées, le lien du site Web...). Ce module doit permettre d'afficher les restaurants/boutiques par filtre
  - Bannières publicitaires interactives, modulables et animées
  - Actualités Aéroports
  - Informations : Transport terrestre
    - Pour les trains, le site doit inclure le lien vers le site web de l'ONCF, les heures de départ/arrivée ainsi que les fréquences et les prix appliqués.
    - Pour les taxis et bus, des informations sur l'emplacement de prise en charge des passagers et le guide tarifaire vers les principales destinations ainsi que les fréquences (pour les bus)



- Pour les loueurs de voitures, des liens vers leurs sites web, les emplacements de leurs bureaux (carte), points de ramassage et le processus de récupération et retour des voitures.
- Informations : Parking, simulation tarification, emplacement, capacité, mode de paiement ...
- Information : Voyageurs ayant des besoins spéciaux
- Informations : Réseau de routes / Compagnies aériennes/simulateur de redevance
- Informations : Départ / arrivée à l'aéroport (live flight information)
- Informations instantanées sur la sécurité et l'immigration
- Informations sur le processus du départ
- Informations sur le processus d'arrivée
- Informations sur les voyages en famille
- Services aux passagers
- Bagages : règles d'or, objets interdits
- La région ou découvrir la ville
- Contact
- ....
- Arborescence du sous site Aéroport
- Arborescence du sous site Navigation aérienne
- Arborescence du sous site AIAC « Académie Internationale Mohammed VI de l'Aviation Civile »
- Arborescence par entité ou produit ou service : institution, information Corporate, histoire et historique, Ressources humaines, Salons CIP, Aviation d'Affaires, Appels d'Offres, tournage et repérage, espace presse, documentation/publications, réclamations/suggestions, statistiques, liens utiles (RS, application mobile, liens partenaires, AJAL, ...), les centres de contrôle régionaux (CCR), simulateur de redevances aéroportuaires, connectivité des aéroports, FAQ....
- Liens vers google maps des directions/sites
- Moteur de recherche multicritère pour le portail web et l'ensemble des sous sites :
  - Par un ou plusieurs mots clés
  - Par rubrique
  - Par date
  - ....

Les résultats de la recherche doivent comporter l'ensemble des mots clés en surbrillance avec les liens redirigeant vers les pages résultats de la recherche.

Le prestataire doit faire la conception technique de la plateforme matérielle et logicielle à installer tout en respectant les exigences de développement en mode microservices et de haute disponibilité.



Le prestataire devra réaliser et intégrer au besoin ainsi que le contenu et l'arborescence validée des visites virtuelles/immersives, des vidéos, des photos, des bannières publicitaires, des animations/motion design, ... et ce comme détaillé dans la phase réalisation

#### **Livrables attendus :**

- Document sur l'architecture fonctionnelle et technique
- 3 Propositions par type d'Arborescence
- Durée d'exécution : 15 jours

#### **II. Axes de Communication et ligne éditoriale :**

A partir de l'arborescence validée, le prestataire devra définir les axes de communication et la charte éditoriale arrêtant les grandes orientations de communication du futur portail web ainsi que le ton et le style rédactionnels.

**Définition d'une charte éditoriale :** Le prestataire rédigera, sur la base des bonnes pratiques reconnues une charte éditoriale qui aura pour objectifs :

- D'harmoniser les contenus dans leur ton et leur format (texte, image, graphique, ...) ;
- D'adapter les contenus aux différentes cibles du portail web ;
- De fournir les éléments de positionnement du portail web.

La charte éditoriale sera élaborée, au besoin, au travers d'entretiens avec les membres des comités de pilotage et de suivi du projet. Ces entretiens auront pour objectifs de déterminer les cibles de la communication online du l'ONDA, les messages stratégiques et/ou opérationnels, les territoires de communication ainsi que le positionnement éditorial des contenus (en termes de ton, de style et de technicité du langage). Ces éléments seront déterminants pour l'élaboration de la charte éditoriale qui sera le référentiel pour la création et la mise à jour des contenus du portail web.

Ce document devra être élaboré en concertation avec toutes les parties prenantes dans la production de contenus du portail web, et une fois validé, il devra être présenté aux producteurs de contenus, qui seront également formés par l'adjudicataire au respect des règles de la charte.

#### **Outre le ton rédactionnel, la charte éditoriale devra définir ce qui suit :**

- Le positionnement de chacun des sous sites ;
- Définition des mots clés ;
- Les règles éditoriales ;
- Les règles d'illustration ;
- Le circuit et les rôles éditoriaux.

#### **Livrables :**

- Un guide « charte éditoriale »
- Durée d'exécution : 10 jours

#### **III. Conception de la charte et maquette graphiques**

Dans cette phase de conception de la charte graphique du portail web doit tenir compte d'un dosage équilibré entre l'image, le texte, la vidéo et l'animation et des couleurs en harmonie globale et en adéquation avec l'identité visuelle de l'ONDA.



Elle doit également intégrer les principaux éléments suivants :

- Une charte graphique attractive et dynamique prenant en compte les spécificités de l'ONDA et du secteur aéroportuaire et véhiculant un ou plusieurs messages des valeurs et du référentiel de notre institution ;
- L'identité visuelle de l'ONDA ;
- Le Mode de navigation ;
- Le Rubriquage ;
- L'aspect dynamique du portail web ;

Les propositions du prestataire à ce stade doivent être faites tout en tenant compte des dernières innovations en matière de conception, de réalisation des sites Web et en concertation avec des équipes techniques de l'ONDA.

Le Titulaire devra prendre en charge :

- L'élaboration de la maquette graphique du nouveau portail web en cohérence avec la charte graphique de l'ONDA
- L'élaboration de la maquette graphique des sous sites
- L'intégration des services destinés à l'ensemble des utilisateurs du portail internet
- L'intégration de nouveaux contenus multimédia
- L'interaction avec les réseaux sociaux
- L'accessibilité du nouveau portail et de l'ensemble des sous sites à partir des appareils mobiles : le portail web et les sous sites devront être responsifs.
- La reprise des données à partir du site actuel vers le portail cible.

Le prestataire devra prévoir lors de la phase réalisation l'adaptabilité de la solution pour réadaptation et l'intégration d'une nouvelle charte graphique (changement des couleurs ou du graphisme .... ) aux propositions retenues et validées

#### **Livrables :**

- 4 variantes contrastées de chartes graphiques du « Home page » du portail web
- 3 variantes de chartes pour les rubriques et sous-rubriques
- 3 variantes de chartes pour chaque site aéroport
- 3 variantes de chartes pour chaque sous site
- 3 variantes de chartes pour la présentation par produits ou services
- Spécifications fonctionnelles du portail web détaillées
- Spécifications fonctionnelles détaillées des modules spécifiques et applications

Durée d'exécution : 20 jours

#### **IV. Collecte de contenus existants et conduite de la ligne éditoriale**

Collecte de contenus existants et conduite de la ligne éditoriale pour la rédaction des nouveaux contenus. Définition des mots clés et du plan de marquage de chaque rubrique.

Les contenus initiaux seront collectés auprès des directions métiers dans un format brut ou du site internet actuel. Le prestataire aura la charge de les collecter dans un canevas qu'il devra



élaborer et être validé par l'ONDA. Ces contenus seront réécrits/rédigés selon les règles validées dans la charte éditoriale. Si nécessaire, le prestataire pourrait procéder à la rédaction de contenus au travers des entretiens éditoriaux pour la création de nouveaux contenus. Les contenus réécrits ou produits seront soumis à l'équipe projet ONDA pour validation.

Le portail web sera développé en 3 langues : l'arabe, le français et Anglais

Tous les documents du contenu fournis par l'ONDA seront transmis au prestataire sous forme de fichiers. Le prestataire sera en charge de traduire le contenu pour les autres versions du portail et de l'intégrer.

Le prestataire devra intégrer sur chaque page des liens vers les autres versions de ladite page.

Le prestataire devra assurer un niveau excellent et professionnel de traduction selon la charte éditoriale validée.

Le prestataire est responsable de la qualité des contenus. Les contenus doivent être optimisés sémantiquement pour un référencement naturel optimal. Le prestataire devra fournir les contenus selon l'arborescence et la charte éditoriale validées.

#### **Livrables attendus :**

- Dossier de contenus existants bruts
- Contenus des rubriques livrés dans des canevas comprenant mots clés, headers, titres, méta-description, date de mise à jour...

#### **V. Prise en charge de la réalisation des photos, vidéos (illustratives, immersives, virtuelles) :**

Le présent marché inclut la prise en charge de la réalisation de photos, vidéos (illustratives, immersives) et visites virtuelles qui mettront en avant l'ensemble des aéroports ainsi que les activités de l'ONDA. Le rendu de cette prestation devra être artistique et représenter un atout au service de l'atteinte l'objectif de la refonte. Les images/les vidéos/visites de grande qualité en terme d'esthétique et de réalisation devront porter les messages adéquats pour contribuer à sublimer les aéroports et les espaces qui les constituent.

Les illustrations demandées doivent mettre en avant les espaces à différents moments de la journée (jour/nuit/...) en utilisant différentes techniques (vues aériennes, vues in door, vues out door,...) et permettre l'illustration significative des différentes rubriques/ sous site/ sous rubriques/....

Les illustrations images/les vidéos/visites doivent être claires et cohérentes, véhiculant un message structuré présentant une logique dans la façon dont sont disposés les sujets/objets photographiés/filmés.

Les photos livrées doivent être traitées avec toutes les caractéristiques techniques professionnelles en termes de netteté, flou volontaire, éclairage adapté, mise en avant des reliefs, perspectives, les angles de prises de vues...

Le prestataire devra prendre en charge la réalisation de motion design 3 D avec un rendu attractif et vendeur en style motion design/ animation qui associe le storytelling avec un message vulgarisé dont la durée doit être optimisée, concise et adaptée. Les vidéos illustratives peuvent combiner les techniques entre images tournés dans les différents sites et/ou les motions design 3D.

Le but est de disposer d'un contenu multimédia illustratif, attractif et en phase avec les dernières tendances en la matière.



Le prestataire devra faire valider, par l'ONDA, un concept/approche détaillés conformes à la charte éditoriale et l'arborescence validées avant la réalisation des photos, vidéos (illustratives, immersives) et visites virtuelles.

Les prises de vue et les photos des aéroports devront inclure un casting et l'utilisation d'accessoires (à la charge du prestataire) pour illustrer les différents services au niveau des aéroports et pour donner une dimension humaine/chaleureuse des espaces pris en photos. Le prestataire devra soumettre à la validation de l'ONDA une sélection de figurants de différents types et catégories d'âges (passagers, agents,...). Le prestataire devra également recourir à l'utilisation d'accessoires (thématique voyage) avec changement de tenues.

Le prestataire est chargé d'obtenir l'ensemble des autorisations réglementaires nécessaires pour l'exécution de cette partie.

L'ensemble des livrables restent propriété de l'ONDA

#### **Livrables :**

- Photos :
  - Pour les aéroports de Casablanca Mohammed V, Rabat Salé, Tanger Ibn Battouta, Marrakech Ménara, Agadir Al Massira, Oujda Angads, Nador Al Aroui, Fes Saiss : 80 photos par aéroport
  - Pour les autres aéroports : 30
  - Service et/ou produit et/ou entité : 150
- Visites virtuelles/immersives : 8
- Vidéos/motion : 40

Durée d'exécution globale de la phase 2 : 4 mois et 10 jours

### **Phase 3 : Réalisation**

#### **I. Développement de la solution cible du portail web**

Le titulaire du marché présentera le CMS (système de gestion de contenu) qu'il préconise pour la gestion de contenu du portail Web, en justifiant son choix au regard des informations décrites dans les différentes phases. Le CMS doit offrir, à minima, les fonctionnalités suivantes :

- Gestion de l'arborescence
- Gestion des actualités et événements,
- Gestion du contenu multimédia,
- Gestion d'envoi/mailling,
- Gestion des habilitations et de traçabilité des actions,
- La mise à jour du portail doit être simple et intuitive, les utilisateurs doivent pouvoir participer à la création et à l'alimentation du contenu qu'ils gèrent, en toute autonomie et sans avoir besoin de connaissances informatiques ou infographiques particulières,
- Flexibilité d'ajouter des formulaires personnalisés, selon le besoin, dans toutes les rubriques du portail web,



- La conception doit prévoir les aspects de maintenabilité, d'extensibilité du portail web : ajout, suppression et changement de menus, rubriques sans recours aux codes sources.
- L'architecture technique du portail Web doit être sécurisée et optimisée (segmentation des serveurs, services ...).
- Sur la base de l'étude des besoins, les nouveaux services dynamiques identifiés doivent être mis en place en suivant les bonnes pratiques de développement, tout en priorisant les aspects d'intégrité, d'optimisation et de sécurité du portail Web. Le titulaire du marché doit en outre, reprendre le développement et mettre à niveau les services spécifiques actuels dont la reprise a été jugée nécessaire lors de l'étude des besoins.

#### **Google maps :**

- Prendre en charge et mettre en place les actions nécessaires pour GoogleMaps :
  - La création et la validation du compte ONDA, des directions, des sites et des aéroports
  - Intégration et actualisation les données relatives à l'ONDA, directions, sites et aéroports du Maroc sur Google Maps

#### **Livrables :**

- Structure détaillée et commentée du portail Web (Un Story board)
- Dossier de conception des modules à développer/intégrer/mettre à niveau.

Les livrables seront soumis à l'équipe ONDA pour validation.

### **II. Référencement du portail Web et des sous sites :**

Le prestataire prendra en charge le référencement du **portail** web et des sous sites afin de figurer dans le top 3 sur Google et devra préciser les moteurs de recherche et les annuaires auprès desquels sera effectué le référencement, notamment, il est tenu de chercher les annuaires et moteurs spécifiques au domaine aéroportuaire et d'y soumettre le site et les sous sites (liste des mots clés sera arrêtée conjointement par l'ONDA et le prestataire).

#### **Livrables :**

- La stratégie SEO mise en place.

**Il devra faire le suivi du référencement du portail web et des sous sites pendant toute la durée de validité du marché et de livrer un rapport mensuel à l'ONDA**

### **Phase 4 : Recette fonctionnelle et Mise en service**

#### **I. Recette/test fonctionnelle**

Le titulaire du marché doit préparer un cahier de tests fonctionnels qui seront effectués préalablement à la mise en ligne du nouveau portail Web, dans un environnement de test. Et ce, afin de permettre à l'ONDA de valider la conformité de la solution aux spécifications du cahier des charges et de vérifier le bon fonctionnement du site. Les recettes fonctionnelles devront être menées avec l'équipe projet. Les ateliers de recettes fonctionnelles seront sanctionnés par des rapports de recette détaillant le résultat de chaque atelier.

#### **Livrables :**

- Plan de recette



- Dossier de recette fonctionnelle

## II. Formation fonctionnelle & transfert des compétences

Le Titulaire fournira des prestations de formation et de transfert des compétences, notamment :

- Formation et transfert de compétences au profit de l'équipe projet sur les aspects de configuration, de paramétrage et d'administration fonctionnelle ;
  - Livrables : support de formation détaillé (version papier et électronique)
  - Durée : 4 jours
  - Nombres : 10 personnes
- Formation à l'administration fonctionnelle de la solution et ses composants auprès de l'équipe fonctionnelle ONDA
  - Livrables : support de formation détaillé (version papier et électronique)
  - Durée : 5 jours
  - Nombres : 5 personnes
- Formation à la charte éditoriale auprès de l'équipe fonctionnelle ONDA
  - Livrables : support de formation détaillé (version papier et électronique)
  - Durée : 3 jours
  - Nombres : 5 personnes

Les formations peuvent être lancées en parallèle

## III. Mise en service

Une fois les tests fonctionnels réalisés avec succès, le prestataire se chargera de l'intégration des contenus pour chacune des rubriques identifiées dans l'arborescence du portail internet et des sous-sites selon les orientations de la charte éditoriale et des canevas validés.

## **Volet 2 : fourniture et installation de la plateforme matérielle et logicielle**

### **Phase 1 : Fourniture de la plateforme matérielle et logicielle**

#### **I. Réalisation de l'étude d'ingénierie et élaboration de l'architecture cible**

- Etude de la mise en place d'une plateforme HCI :

L'ONDA souhaite mettre en place une plateforme hyperconvergée avec la solution logicielle de Nutanix redondante pour héberger le portail Web ainsi que d'autres systèmes de l'ONDA.

Le prestataire est appelé durant cette phase à réaliser une étude d'ingénierie permettant l'analyse et l'évaluation des besoins en matière de ressources (Stockage, CPU, RAM, ...), de disponibilité, de sauvegarde et de sécurité applicative et physique ainsi que l'architecture et les spécifications détaillées de la solution à mettre en place.

La plateforme doit contenir les environnements de : production, backup et Pré-production (qui sera réservé pour le développement et les tests).



Le titulaire devra assurer l'ensemble des prestations suivantes :

- Réalisation d'une étude d'architecture cible par des experts dans l'optique de formuler les recommandations nécessaires et prérequis.
- Ingénierie de mise en œuvre et plan d'adressage.
- Installation et configuration du nouveau cluster HCI avec les bonnes pratiques :
  - Installation complète du matériel
  - Étiquetage et repérage
  - Intégration de la plateforme cible sur le réseau existant de l'ONDA.
  - Installation de Prism Central en mode scale out
  - Assurer la synchronisation automatique du temps avec les serveurs NTP
  - Implémentation des nouvelles fonctionnalités de la solution pour l'amélioration des performances, de sécurité et d'administration.
- Activation et configuration du service Kubernetes avec les bonnes pratiques
- Configuration de la réplication bidirectionnelle entre les clusters
- Réalisation des réglages de performance.
- Réalisation des tests de basculement des environnements entre les deux sites
- Fourniture des documents relatifs à chaque prestation
- Assurer les tests nécessaires unitaires et techniques de la plateforme cible
- Le prestataire devra impliquer fortement l'équipe Projet ONDA au sein de son équipe tout au long de la durée du projet, l'objectif est d'assurer un transfert de compétences et une maîtrise totale des configurations et technologies à mettre en place.

## II. Exigence techniques pour le développement :

Pour le développement du portail web et ses différents modules, le titulaire du marché doit se conformer aux normes ouvertes de développement web, en s'appuyant sur les technologies qui sont facilement maintenable et largement reconnues par les navigateurs notamment le HTML, le XHTML, les feuilles de style en cascade (CSS) et le XML.

Le développement de l'ensemble des composants du portail doit se baser sur les micro-services et les conteneurs ainsi que les outils et services de la Digital Factory.

- Pour assurer une intégration harmonieuse des différents composants de l'infrastructure, le Content Management System (CMS) qui sera utilisé pour le portail web doit être fourni en format conteneur et respecter les aspects du cloud native.
- Le CMS conteneurisé permettra une gestion plus efficace des ressources, avec une utilisation optimale de l'espace de stockage, de la mémoire et de la puissance de traitement. De plus, cette approche favorisera la scalabilité horizontale, c'est-à-dire l'ajout de nouvelles ressources en temps réel pour répondre à la demande de charge.
- Le CMS sera également livré en CI/CD (Continuous Integration/Continuous Deployment), ce qui permettra une intégration continue des nouvelles fonctionnalités et des correctifs, ainsi qu'une livraison continue des mises à jour de l'application en production. Cette approche garantira une meilleure qualité de service pour les utilisateurs du portail web, ainsi qu'une plus grande réactivité de l'infrastructure aux évolutions du marché et des technologies.

Le portail web doit reposer sur des développements maîtrisés et sécurisés.

Le titulaire doit répondre à chacune des exigences ci-dessous :



- Concevoir le portail web en responsive design (adapté aux différents terminaux),
- Assurer la compatibilité avec les navigateurs,
- Valider avec l'équipe de sécurité de l'ONDA la configuration du serveur web, configuration du WAF interne et revue des règles de sécurité du firewall applicative pour le portail web.
- Mettre en place après validation de l'équipe de l'ONDA, une architecture de Haute disponibilité et partage de charge automatique.
- Respecter les standards du Web et éviter l'utilisation des fonctions dépréciées « deprecated functions ».
- Multilinguisme : le modèle de données doit permettre de gérer dynamiquement une même navigation dans plusieurs langues (Arabe, Français, Anglais...etc.).
- L'aspect de sécurité (intégrité, disponibilité, confidentialité et traçabilité) doit être pris en charge tout au long du cycle de vie du projet et du produit final ; Avant de passer en production, la solution fera l'objet d'un audit de sécurité conformément aux directives de la DNSSI et qui sera réalisé par un cabinet connu dans le domaine de l'audit de code et de pentesting choisi en commun accord avec le maître d'œuvre. A l'issue de cet audit des corrections/améliorations doivent être apportées au portail par le prestataire. Cet audit est à l'entière charge du prestataire. Une attestation avec un rapport détaillé de cet audit doivent être communiqués avec les livrables avant la mise en production de la solution.
- L'identité du CMS ne doit pas être visible aux internautes, ainsi que le lien de l'administration. Les mesures techniques nécessaires doivent être entreprises afin de limiter l'accès à la console d'administration au réseau interne et juste pour les personnes habilitées.
- L'évolutivité en terme de sécurité, patchs de sécurité disponibles, communauté réactive et responsive contre les menaces de sécurité.
- Hardening du code/OS/APIs...
- Contrôle et sécurité des accès et de l'administration
- Logging et monitoring de tous les événements
- Garantir l'utilisation des dernières versions stables (OS, CMS, BD, hyperviseur, ...) lors du développement et la mise en production du portail.
- **Interfaçage** : le prestataire doit réaliser l'interfaçage avec le système de gestion de vol de l'ONDA (en mode web service ou fichiers plats...).
- Garantir un temps de réponse optimal
- Plateforme évolutive afin de pouvoir intégrer de nouvelles fonctionnalités et plus de capacité matérielle de façon incrémentale en cas de besoin.

### III. Etude et mise en place PRA :

Le prestataire est appelé à faire l'étude PRA (Réplication entre les 2 plateformes principale et Backup) ;

A l'issue de cette étude, le titulaire du marché doit :



1. Proposer l'architecture physique et virtuelle avec des solutions automatiques de sauvegarde (type de sauvegarde, rétention, plan de restauration ...),
2. Valider avec l'équipe de sécurité de l'ONDA la configuration du serveur web, configuration du WAF interne et revue des règles de sécurité du firewall applicative pour le portail web.
3. Proposer et mettre en place une architecture de Haute disponibilité et partage de charge automatique.
4. Le prestataire doit prévoir la sauvegarde de la plateforme principale et Backup

**Le prestataire est appelé à faire l'étude pour la reprise des données du site web actuelle. A ce titre le titulaire du marché devra proposer un plan de migration vers le nouveau portail web qui sera validé par l'ONDA.**

**Livrables :**

- Dossier d'architecture technique du portail Web
- Description détaillée des outils techniques pour la mise en œuvre du portail web (CMS, outils et plateformes de développement ...).
- Plan de reprise d'activité
- Proposition de la politique de sauvegarde
- Procédure de mise à jour et d'application des correctifs
- Engagement du prestataire à assurer la correction des Bugs pour garantir sa responsabilité dans le cas d'une intrusion causée par une vulnérabilité ZeroDay
- Livrables de l'audit :
  - Attestation avec un rapport détaillé de l'audit de sécurité
  - Evaluation des risques
  - Un plan de traitement des risques (comprend les vulnérabilités relevées, d'origine technique ou organisationnelle, et les mesures correctives appliquées ; ... )
  - La liste des risques résiduels

**IV. Fourniture de la plateforme matérielle et logicielle**

Les exigences techniques pour la plateforme matérielle cible des deux sites principale et Backup sont :

**Chaque Plate-forme** doit être composée de 3 nœuds avec comme prérequis minimal pour chaque nœud:

- 2 processeurs 12 Cœurs Gold,
- 512 Go RAM,
- Un port de management
- 4 Ports 10GE
- Un stockage de 7, To SSD et 32 To HDD
- 3 ans de Garantie



- Support Production 24/7

## **Phase 2 : Installation de la plateforme matérielle et logicielle**

### **I. Installation de la plateforme**

- **Mise en place d'une plateforme HCI :**

Dans le cadre de ce projet, le prestataire doit fournir les prestations ci-dessous :

- Mise en place des clusters **Kubernetes / HCI** sur lesquels reposeront l'ensemble des micro-services du portail ainsi que les outils et services de la Digital Factory
  - Cadrage de la mise en place des clusters **Kubernetes**
    - Établir des architectures pour les environnements
      - Développement
      - Production, une haute disponibilité et requise pour tous les composants des clusters **Kubernetes**

- Cluster Kubernetes à mettre en place

Application	Environnement	Cluster à utiliser
Portail web	Développement Pre-Production	HCI PROD
Portail web	Production	HCI PROD
Portail web	DR	HCI DR
DevOps	Développement	HCI DR

- Baser la mise en place des clusters Kubernetes sur la solution de gestion de **Kubernetes** du HCI
- Utiliser la dernière version de la solution de gestion de **Kubernetes** du HCI
- Installer et configurer l'ensemble des perquisites nécessaires pour la mise en place des clusters **Kubernetes**
- Installer l'ensemble des clusters Kubernetes
- Appliquer les bonnes pratiques liées à la mise en place de Kubernetes en termes de résilience et de sécurité
- Isoler les rôles infrastructures de centralisation de logs, de monitoring et de flux entrant aux clusters Kubernetes
- Socle de base à mettre en place sur chaque cluster Kubernetes

Composant	Exemple de Composant ou équivalent
Service Mesh	Istio
Sauvegarde de configuration sous S3	Velero
Sauvegarde des données persistants	Kasten
Monitoring	Prometheus
Dashboard	Grafana
Centralisation des logs	EFK
Ingress	Nginx

- **Mise en place de l'environnement DevOps :**

- Cadrage de la mise en place l'environnement **CI/CD**
- Baser la mise en place de l'environnement **CI/CD** sur les outils ci-dessous ou équivalent

Composant	Exemple de Composant ou équivalent
Gestion de code source	Gitlab



Intégration et déploiement continue	Jenkins
Mesure de qualité du code source	SonarQube
Gestion des dépôts de conteneur et autres	Harbor, Nexus3
Test fonctionnel	Selenium
Test de sécurité OWASP	OWASP/ZAP

- Mettre en place un exemple à suivre selon la stratégie et outils définis
- Valider le démarrage, l'exécution et le reporting des builds et de tests.
- Présentation des résultats aux parties prenantes.

#### Livrables :

- Documents d'architecture
- Documents d'installation
- Documents d'exploitation
- Documentation liée à la mise en place de l'environnement CI/CD
- Document sur la stratégie de gestion des versions et l'intégration continue du portail
- Documentation liée à la mise en place des clusters Kubernetes

Le prestataire doit faire la Mise en rack et interconnexion réseau et électrique, il est à noter que tous les accessoires nécessaires pour assurer cette interconnexion sont à la charge du prestataire ;

Le prestataire se chargera de l'installation de la plateforme matérielle au niveau du Datacenter de l'ONDA.

L'ONDA Fournira les emplacements au niveau des racks, l'alimentation électrique et la connexion au réseau.

Le prestataire doit :

1. Contrôler l'environnement et procéder à l'installation et la configuration de la plateforme et les logiciels nécessaires sur les deux plateformes production et backup, les licences nécessaires à l'installation des hyperviseurs, des serveurs et les services nécessaires à la production sont à la charge du prestataire.
2. Mettre en place les outils nécessaires pour le monitoring des serveurs et de l'ensemble des services de la plateforme.
3. Fournir le guide d'installation et déploiement du portail web et la politique de sauvegarde adéquate.
4. Assurer le basculement automatique entre les serveurs de production et backup.
5. Déployer la solution sur un environnement de production de l'ONDA.
6. Assurer l'intégration du portail et les autres sites au niveau de la solution de sauvegarde de l'ONDA.
7. Le prestataire doit mettre les mécanismes techniques nécessaires pour héberger et publier le site principal, les autres sites et sous sites, chacun par un nom de domaine séparé.
8. L'acquisition et la configuration des certificats SSL nécessaires pour le déploiement de tous les sites web réalisés dans le cadre de ce projet sont à l'entière charge du prestataire et ce durant toute la période du présent



marché (tranche ferme et conditionnelle). Ces certificats doivent être au nom de l'ONDA.

9. En cas de besoin, le prestataire doit assister l'équipe ONDA pour créer ou migrer les machines virtuelles existantes.

**Livrables :**

- Dossier d'installation, configuration et déploiement
- Guide d'administration technique de la solution
- Politique de sauvegarde mise en place
- Procédure de sauvegarde et de restauration
- Attestation de licences mises en place pour le fonctionnement légal des différentes briques et composants de la solution « au nom de l'ONDA ».
- Code source commenté de la solution

**N.B. Toutes les licences sont à la charge du prestataire.**

## **II. Recette/test technique**

Le titulaire du marché doit préparer un cahier de tests techniques dans un environnement de test. Et ce, afin de permettre à l'ONDA de valider la conformité de la solution aux spécifications du cahier des charges et de vérifier le bon fonctionnement des sites web. Les recettes techniques devront être menées avec l'équipe projet. Les ateliers de recettes techniques seront sanctionnés par des rapports de recette détaillant le résultat de chaque atelier.

**Livrables :**

- Plan de recette
- Dossier de recette technique

## **III. Formation technique & transfert des compétences**

Le titulaire est tenu de dispenser aux ressources internes de l'ONDA un transfert de compétences afin de leur permettre d'assurer l'administration et la gestion des solutions mise en place.

Le transfert de compétences doit couvrir au minimum ces volets :

- Architecture globale déployée ;
- Installation des solutions cibles ;
- Administration et exploitation des solutions installées ;

- **Une formation technique sur l'administration du portail**

- Durée : 4 Jours
- Objectifs : Formation et transfert de compétences au profit de l'équipe technique sur les aspects de configuration, de paramétrage et d'administration technique ;
- Livrables : support de formation détaillé (version papier et électronique)

En plus, Le prestataire doit proposer une formation pour l'équipe projet qui devra être animé



par un formateur certifié sur une durée minimale de 6 jours comprenant :

- **Une formation DevSecOps**

- Durée : 3 Jours
- Objectifs :
  - Objet, avantages, concepts et vocabulaire de DevSecOps
  - Différences entre les pratiques de sécurité de DevOps et les autres approches de sécurité
  - Stratégies de sécurité axées sur les entreprises
  - Intégration de la sécurité dans les flux de travaux de livraison continue
  - Comment les rôles de DevSecOps s'intègrent-ils à la culture et à l'organisation de DevOps ?
- Programme de la formation
  - DevSecOps
    - Présentation de DevSecOps
    - Objectifs de DevSecOps
    - DevSecOps et Agile et et la gestion des services IT (ITSM)
    - Caractéristiques de la culture DevSecOps
    - DevSecOps et l'automatisation
    - Pratiques d'automatisation DevSecOps (Infrastructure as a code)
    - Catégories d'outils DevSecOps
    - La chaîne d'outils DevSecOps
  - CI/CD
    - Les différents types d'environnement
    - La gestion des configurations : système et applicative.
    - Le rôle des conteneurs applicatifs : Docker.
    - Centralisation des configurations : GitOps.
    - Industrialisation des déploiements.
    - Mettre en place une plateforme d'intégration continue.
  - Gestion des versions
    - Les fonctionnalités.
    - Les différents gestionnaires de sources : centralisée ou distribuée.
    - Le rôle des branches et tags.
  - Automatisation des Builds
    - Les Builds, cycle de vie de projet.
    - Les outils de Build avec Maven.
  - Gestion des dépôts
    - Rôles des gestionnaires de dépôts.
    - Les types de dépôts : public, interne.
    - La gestion des livrables (artifacts): releases, snapshots, déploiement.
    - Organisation des dépôts : développement, test, production.
    - Intégration des gestionnaires des dépôts avec les outils de Build, avec les outils de gestion des tâches.
  - Automatisation des tests
    - Quels tests et pour faire quoi ?
    - Les environnements de tests.
    - Présentation d'outils de test.
  - Serveur d'intégration continue
    - Le rôle du serveur d'intégration continue.
    - Les grandes fonctionnalités.
    - La gestion des tâches (job).



- La dépendance entre tâches.
- Mise en place de métriques
  - La génération de rapports.
  - Les outils d'analyse et de reporting (Grafana).
  - La publication des résultats.
- **Une formation sur Kubernetes**
  - Durée : 3 Jours
  - Objectifs
    - Connaître les fondamentaux de Kubernetes
    - Être capable de gérer un cluster Kubernetes
    - Être capable d'orchestrer le déploiement d'applications
    - Connaître les fondamentaux du stockage objet
    - Réaliser des cas pratiques de l'automatisation applicative
    -
  - Programme de formation
    - Rappel du contexte
    - Présentation de Kubernetes
    - Pods
    - Contrôleur de réplication et ReplicaSet
    - Déploiements d'applications et mises à jour
    - Découverte de service et équilibrage de charge
    - ConfigMap et secrets
    - Volumes et classe de stockage
    - Autoscaling
    - Quotas de ressources et des plages de limites
    - Réseaux
    - La haute disponibilité
    - Rôles et autorisations
    - Gestion avancée des pods

### **Volet 3 : Développement évolutif du portail internet (Dès la mise en ligne)**

Le prestataire est tenu de réaliser les prestations suivantes :

- Développent des modules spécifiques du **portail** web
- Référencement du **portail** web
- Suivi des statistiques du **portail** web
- Traduction
- Tournage vidéo/capsule
- Prises de photos

#### **A. Gestion fonctionnelle du portail web :**

Le prestataire sera amené à créer et à ajouter de nouveaux modules spécifiques à la demande de l'ONDA ou à modifier les modules existants.

Le marché couvre la réalisation de l'ensemble des évolutions et la création fonctionnelles et techniques des modules spécifiques existants ou à créer par le prestataire.

Après réception et analyse de la demande d'évolution/correction/création de l'ONDA par le prestataire, il devra soumettre à l'ONDA pour validation dans un délai de **02 jours** :

- Le planning de réalisation de ce module



- La charge de travail de ce module, cette charge (en jour/homme) sera soustraite d'un forfait global équivalent à **20 jours/hommes** annuel.

Lors de la validation du planning et la charge de travail du module demandé par l'ONDA, le maître d'ouvrage peut :

- Soit, accepter le planning et la charge de travail sans réserve, ce qui impliquera leur approbation,
- Soit, inviter le titulaire à procéder à des rajustements et intégrer les observations soulevées par l'ONDA.

Dans le deuxième cas, le titulaire disposera d'un délai de **02 jours**, pour procéder aux rajustements et rattrapages nécessaires formulés par l'ONDA et remettre le planning et la charge de travail en forme définitive.

Après réalisation de la demande, des tests par le prestataire, et la validation de l'ensemble par l'ONDA et la mise à jour/création de la documentation par le prestataire. Le prestataire procédera à la livraison et le déploiement de la solution sur le serveur de l'ONDA.

La production et les éléments graphiques sont à la charge du prestataire et devra se faire dans le respect de la charte graphique ONDA. Exemple d'éléments : création d'un pictogramme, image, création ou adaptation d'une animation flash, ...

Le prestataire s'engage à :

- Contrôler le bon affichage de l'ensemble des pages WEB, en utilisant les navigateurs les plus utilisés,
- S'assurer que les icônes, boutons, images s'affichent correctement,
- Corriger les erreurs liées à la syntaxe des balises HTML et la conformité avec et normes du réseau internet

Le prestataire devra assurer la maintenance fonctionnelle du **portail** web, toutes les pages du **portail** web et les modules spécifiques.

**La méthodologie de travail et le plan assurance qualité, détaillant les différents processus et procédures de traitement des requêtes ONDA, soumis dans l'offre technique feront l'objet d'une présentation à l'ONDA.**

**La méthodologie de travail et le plan assurance qualité soumis dans l'offre technique feront l'objet de remarques de la part de l'ONDA que le prestataire est tenu d'intégrer.**

**Le forfait annuel est cumulable**

**Google maps :**

- Prendre en charge et mettre en place les actions nécessaires pour Google Maps :
  - La création et la validation à la demande des comptes de directions ou sites
  - Intégration et actualisation les données relatives à l'ONDA, directions, sites et aéroports du Maroc sur Google Maps

## **B. Traduction du contenu**

Le **portail** web de l'ONDA est développé en 3 langues : l'arabe, le français et l'anglais



Tous les documents du contenu fournis par l'ONDA seront transmis au prestataire sous forme de fichiers.

Le prestataire devra assurer un niveau excellent et professionnel de traduction en soumettant la liste des traducteurs assermentés pour validation à l'ONDA.

Une page à traduire contient 500 mots.

Le prestataire traduira le contenu des pages web en arabe ou/et français ou/et anglais, à concurrence de 100 pages annuelles cumulées entre les différentes langues.

Le prestataire devra assurer la traduction du contenu selon les délais suivants :

Nombre de pages	Délais (ouvrables)
1 page	1 jour
2 à 5 pages	2 jours
6 à 10 pages	5 jours
11 à 20 pages	10 jours

Lors de la validation des pages traduites, le maître d'ouvrage peut :

- Soit, accepter la traduction sans réserve, ce qui impliquera leur approbation,
- Soit, inviter le titulaire à procéder à des corrections, à l'intégration des observations soulevées par l'ONDA.

Dans le deuxième cas, le titulaire disposera des délais suivants selon :

Nombre de pages	Délais (ouvrables)
1 page	1 jour
2 à 5 pages	2 jours
6 à 10 pages	3 jours
11 à 20 pages	4 jours

En cas d'acceptation de la traduction finale, le maître d'ouvrage prononce son approbation.

Il est précisé que les périodes relatives à la validation des traductions par les services concernés de l'ONDA ne sont pas comptabilisées dans les délais dédiés à la traduction.

Au fur et à mesure des observations soulevées par l'ONDA, le prestataire devra constituer une base de données interne de l'ensemble des mots et expressions techniques transmis par l'ONDA (français/arabe/anglais). Le prestataire devra transmettre la base de données actualisée à l'ONDA de façon trimestrielle.

### **C. Maintien du référencement du portail Web et des sous sites :**



Le prestataire prendra en charge le référencement du portail web et des sous sites afin de figurer dans le top 3 sur Google et devra préciser les moteurs de recherche et les annuaires auprès desquels sera effectué le référencement, notamment, il est tenu de chercher les annuaires et moteurs spécifiques au domaine aéroportuaire et d'y soumettre le site et les sous sites.

**Il devra faire le suivi du référencement du portail web et des sous sites pendant toute la durée de validité du marché et de livrer un rapport mensuel à l'ONDA**

**D. Suivi des statistiques du portail web**

Le prestataire doit mettre à disposition de l'ONDA un espace privatif lui permettant de faire, de manière sécurisée, le suivi des statistiques des pages (déterminer l'itinéraire de navigation de l'internaute) et du portail Web :

- Nombre de sessions (nombre total de connexions)
- Durée moyenne des sessions
- Nombre de visiteurs uniques
- Nombre de pages vues
- Moyenne du nombre de pages vues
- Nombre de téléchargements
- Provenance :
  - Par moteurs de recherches et annuaires de provenance
  - Par liens
  - En direct (saisie de l'adresse URL directement)
  - Géographique des internautes
- Top 5 des moteurs de recherche
- Top 10 des liens
- Top 10 des pays d'origine
- Mots clés tapés par les internautes,
- Pages visitées et durée de la visite de la page
- Jours et tranches horaires des visites,
- Types de navigateurs utilisés,
- Fournisseurs d'accès d'origine
- ....

**Il devra faire le suivi des statistiques du portail web pendant toute la durée de validité du marché et de livrer un rapport bimensuel à l'ONDA**

**E. Prise en charge de la réalisation des photos, vidéos (illustratives, immersives, virtuelles)**  
:

Durant ce volet, le prestataire devra prendre en charge :

- La réalisation de photos, vidéos (illustratives, immersives) et visites virtuelles qui mettront en avant l'ensemble des aéroports ainsi que les activités de l'ONDA.



Si besoin et à la demande de l'ONDA :

- Le remontage vidéos et actualisation (illustratives, immersives, virtuelles) existantes

Le rendu de cette prestation devra être artistique et représenter un atout au service de l'atteinte l'objectif de la refonte. Les images/les vidéos/visites de grande qualité en terme d'esthétique et de réalisation devront porter les messages adéquats pour contribuer à sublimer les aéroports et les espaces qui les constituent.

Les illustrations demandées doivent mettre en avant les espaces à différents moments de la journée (jour/nuit/...) en utilisant différentes techniques (vues aériennes, vues in door, vues out door,...) et permettre l'illustration significative des différentes rubriques/ sous site/ sous rubriques/....

Les illustrations images/les vidéos/visites doivent être claires et cohérentes, véhiculant un message structuré présentant une logique dans la façon dont sont disposés les sujets/objets photographiés/filmés.

Les photos livrées doivent être traitées avec toutes les caractéristiques techniques professionnelles en termes de netteté, flou volontaire, éclairage adapté, mise en avant des reliefs, perspectives, les angles de prises de vues...

Le prestataire devra prendre en charge la réalisation de motion design 3 D avec un rendu attractif et vendeur en style motion design/ animation qui associe le storytelling avec un message vulgarisé dont la durée doit être optimisée, concise et adaptée. Les vidéos illustratives peuvent combiner les techniques entre images tournés dans les différents sites et/ou les motions design 3D.

Le but est de disposer d'un contenu multimédia illustratif, attractif et en phase avec les dernières tendances en la matière.

Le prestataire devra faire valider, par l'ONDA, un concept/approche détaillés conformes à la charte éditoriale et l'arborescence validées avant la réalisation des photos, vidéos (illustratives, immersives) et visites virtuelles.

Les prises de vue et les photos des aéroports devront inclure un casting et l'utilisation d'accessoires (à la charge du prestataire) pour illustrer les différents services au niveau des aéroports et pour donner une dimension humaine/chaleureuse des espaces pris en photos. Le prestataire devra soumettre à la validation de l'ONDA une sélection de figurants de différents types et catégories d'âges (passagers, agents,...). Le prestataire devra également recourir à l'utilisation d'accessoires (thématique voyage) avec changement de tenues.

Le prestataire est chargé d'obtenir l'ensemble des autorisations réglementaires nécessaires pour l'exécution de cette partie.

Le prestataire est chargé :

- De mettre à jour sur le portail internet et d'enrichir les cartes des aéroports/terminaux.
- D'intégrer et de modifier l'ensemble des photos/vidéos/animations/visites immersives/...

L'ensemble des livrables restent propriété de l'ONDA

#### **Livrables :**

- Nouvelles Photos :
  - Pour les aéroports : 20 photos par aéroport, délai de livraison 21 jours calendaires après la formulation de la demande)



- Service et/ou produit et/ou entité : 20 photos Service et/ou produit et/ou entité, délai de livraison 21 jours calendaires après la formulation de la demande)
- Nouvelles Visites virtuelles/immersives : délai de livraison 30 jours calendaires après la formulation de la demande
- Nouvelles Vidéos/motion : délai de livraison 30 jours calendaires après la formulation de la demande.

**ARTICLE 15 : DEFINITION DES PRIX**

Les prix sont définis conformément aux dispositions de l'article 53 du CCAGT.



### CHAPITRE 3 : CLAUSES TECHNIQUES- TRANCHE CONDITIONNELLE

#### Refonte du portail web de l'ONDA et prestations de maintenance

#### Tranche conditionnelle : Maintenance fonctionnelle, préventive et corrective du portail web de l'ONDA

##### ARTICLE 01 : MAITRE D'ŒUVRE

Le maître d'œuvre de la présente tranche du marché est **la Direction des Systèmes d'Information et le Département Communication et relations Publiques.**

##### ARTICLE 02 : BREVETS

L'entrepreneur garantira le maître d'ouvrage contre toute réclamation des tiers relative à la contrefaçon ou à l'exploitation non autorisée d'une marque commerciale ou de droit de création industrielle résultant de l'emploi des fournitures ou d'un de leurs éléments.

##### ARTICLE 03 : NORMES DES FOURNITURES

Les fournitures éventuellement livrées en exécution de la présente tranche du marché doivent être conformes aux normes Marocaines ou autres normes applicables au Maroc en vertu d'accords internationaux fixées aux prescriptions et spécifications techniques de la présente tranche du marché ou à des normes internationales en cas d'absence desdites normes.

Ces fournitures doivent être de même marque ou équivalent à celles existantes dans les équipements objet du présent marché, voire de marque la plus récente incluant toutes les améliorations en matière de conceptions.

##### ARTICLE 04 : GARANTIE PARTICULIERE

Le Prestataire garantit que toutes les fournitures éventuellement livrées en exécution de la présente tranche du marché sont neuves, n'ont jamais été utilisées, sont du modèle le plus récent en service et incluent toutes les dernières améliorations en matière de conception et de matériaux, sauf si le marché en a disposé autrement. Le titulaire garantit en outre que les fournitures éventuellement livrées en exécution du marché n'auront aucune défectuosité due à leur conception, aux matériaux utilisés ou à leur mise en œuvre (sauf dans la mesure où la conception ou le matériau est requis par les spécifications de l'ONDA) ou à tout acte ou omission du titulaire, survenant pendant l'utilisation normale des fournitures livrées dans les conditions prévalant dans le pays de destination finale.

##### ARTICLE 05 : CONTROLE ET VERIFICATION

L'ONDA aura le droit de contrôler et/ou d'essayer les fournitures pour s'assurer qu'elles sont bien conformes au marché. L'ONDA notifiera par écrit au titulaire l'identité de ses représentants à ces fins.

Si l'une quelconque des fournitures contrôlées ou essayées se révèle non conforme aux spécifications, l'ONDA la refuse ; le titulaire devra alors remplacer les fournitures refusées dans un délai de 5 jours à partir de la date de notification sans aucun frais supplémentaire pour l'ONDA.



Le droit de l'ONDA de vérifier, d'essayer et, lorsque cela est nécessaire, de refuser les fournitures ne sera en aucun cas limité, et l'ONDA n'y renoncera aucunement du fait que lui-même ou son représentant les aura antérieurement inspectées, essayées et acceptées.

Rien de ce qui est stipulé dans cet article ne libère le titulaire de toute obligation de garantie ou autre, à laquelle il est tenu au titre de la présente tranche du marché.

#### **ARTICLE 06 : DUREE DU MARCHÉ**

La présente la tranche conditionnelle du marché est valable pour une durée **d'une (1) année** à compter de la date de l'ordre de service prescrivant le commencement des prestations de cette tranche (**après la réception définitive de la tranche ferme du marché**), **renouvelable** d'année en année par tacite reconduction pour une période maximale globale de **trois (3) ans**, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec avis de réception **trois (3) mois** au moins avant la fin de l'année contractuelle en cours (date d'anniversaire).

#### **ARTICLE 07 : PENALITES**

##### **I- Pénalités relatives aux objectifs de niveau de service :**

A défaut par le titulaire d'avoir atteint l'objectif tel que défini à l'article « **Objectifs du Niveau de Service** » de la présente tranche, il lui sera appliqué sans préjudice de l'application des mesures prévues par l'article 52 du CCAG-EMO, une pénalité calculée sur la base du tableau ci-dessous.

<b>Objectif à atteindre (Disponibilité du portail web)</b>	<b>Pénalité à appliquer</b>
70% <SLO< 99,5%	8% du montant trimestriel des prestations à réaliser
50% <SLO<= 70%	10% du montant trimestriel des prestations à réaliser
SLO< =50%	12% du montant trimestriel des prestations à réaliser

##### **II- Pénalités pour retard :**

A défaut par le titulaire d'avoir terminé les prestations définies par la présente tranche du présent marché ou d'avoir respecté tout planning ou délai prévue par ce marché, il lui sera appliqué sans préjudice de l'application des mesures prévues à l'article 42 du CCAG EMO, une pénalité d'**Un pour mille (1‰)** du montant initial de la présente tranche du marché par jour de retard.



La pénalité est plafonnée à **dix pour Cent (10 %)** du montant initial de la présente tranche du marché, éventuellement modifié ou complété par les avenants intervenus ; au-delà de ce plafond, l'O.N.D.A. se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché sans préjudice des mesures coercitives prévues par l'article 52 du CCAG EMO.

### **Cumul des pénalités :**

Les pénalités ci-dessus sont cumulables sans toutefois que le cumul ne dépasse **10% du montant initial de la présente tranche du marché éventuellement modifié ou complété par les avenants intervenus.**

**NB :** Une répétition des constats de non-conformité et/ou l'atteinte du plafond des pénalités peut entraîner la résiliation de ce marché de la part de l'ONDA conformément aux dispositions de l'article 42 du CCAG-EMO.

### **III- Autres pénalités (cumulables avec les pénalités de retard d'exécution) :**

- **Développent évolutif des modules spécifiques du site web :**
  - Livraison du module demandé par l'ONDA après validation de l'étude et du planning : **2 000,00 DH** par jour de retard.
- **Traduction :**
  - Traduction des pages envoyés par l'ONDA après validation de l'étude et du planning : une pénalité de **30 DH** par page par jour de retard.
- **Shooting photos :**
  - Une pénalité de **1000,00 DH** par page par jour de retard l'ONDA après validation de l'étude et du planning.
- **Vidéos/animation/motion design/ visites virtuelles ou immersives :**
  - Une pénalité de **2000,00 DH** par page par jour de retard l'ONDA après validation de l'étude et du planning.
- Rapport statistique et référencement : 1000 DH par jour de retard pour chaque rapport

Les sommes concernant les pénalités seront déduites des décomptes de l'entreprise sans qu'il ne soit nécessaire d'une mise en demeure préalable.

### **ARTICLE 08 : CAUTIONNEMENT DEFINITIF – RETENUE DE GARANTIE**

- a) Cautionnement :** Le cautionnement définitif de la présente tranche du marché est fixé à **Trois pour cent (3%)** du montant initial de la présente tranche du marché conformément aux dispositions de l'article 12 du C.C.A.G-EMO.
- b) Retenue de garantie :** Par dérogation aux dispositions de l'article 40 du C.C.A.G-EMO, aucune retenue de garantie ne sera opérée au titre de la présente tranche du marché.



**Toutes les cautions présentées sous forme de cautions personnelles et solidaires doivent contenir la mention « à première demande de l'ONDA » et être émises par un organisme marocain agréé.**

#### **ARTICLE 09 : RECEPTION DES PRESTATIONS**

Des attestations de prestations réalisées signées par les responsables habilités de l'ONDA seront établies **trimestriellement**.

Les documents de réception des prestations de maintenance doivent être signés et validés par les responsables habilités de l'ONDA.

Compte tenu de la nature des prestations, la réception définitive de la présente tranche sera prononcée conformément aux dispositions de l'article 49 du CCAG-EMO.

#### **ARTICLE 10 : NATURE DES PRESTATIONS ET REVISION DES PRIX**

La présente tranche du marché est **une prestation de service** dont les prix applicables sont fermes et non révisables.

#### **ARTICLE 11 : DELAI DE GARANTIE**

Par dérogation à l'article 48 du C.C.A.G- EMO et compte de la nature des prestations objet de la présente tranche aucun délai de garantie n'est prévu.

#### **ARTICLE 12 : MODE DE PAIEMENT**

L'ONDA se libérera des sommes dues en exécution de la présente tranche conditionnelle du marché en faisant donner crédit au compte ouvert au nom du prestataire indiqué sur l'acte d'engagement.

**Pour le Prix N° 1 : Les paiements partiels seront effectués trimestriellement à terme échu.**

**Pour les prix N°2, 3, 4, 5 et 6 :** Le paiement se fera trimestriellement sur la base d'un état récapitulant l'ensemble des prestations réalisées demandés aux prestataires par l'ONDA par mail ou lettre d'intervention pour ces prix durant le trimestre échu. Cet état doit être établi par le prestataire et dûment validé par le maître d'ouvrage

Le paiement des sommes dues est effectué dans un délai maximum de **quatre-vingt-dix jours (90)** à compter de la date de réception des prestations demandées sur présentation de factures en cinq exemplaires.

#### **ARTICLE 13 : DESCRIPTION TECHNIQUE DES PRESTATIONS**

##### **I. La Maintenance évolutive du portail internet**

- La maintenance évolutive du portail web de l'ONDA pendant la durée du présent marché.
- La gestion éditoriale du portail web et traduction du contenu pendant la durée du présent marché.



Le prestataire est tenu de réaliser les prestations suivantes :

- Développent des modules spécifiques du **portail** web
- Maintenance fonctionnelle
- Maintien du référencement du **portail** web et des sous sites
- Suivi des statistiques du **portail** web
- Traduction
- Tournage vidéos/capsule
- Prises de photos

#### **A. Gestion fonctionnelle du portail web :**

Le prestataire sera amené à créer et à ajouter de nouveaux modules spécifiques à la demande de l'ONDA ou à modifier les modules existants.

Le marché couvre la réalisation de l'ensemble des évolutions/corrections/création fonctionnelles et techniques des modules spécifiques existants ou à créer par le prestataire.

Après réception et analyse de la demande d'évolution/correction/création de l'ONDA par le prestataire, il devra soumettre à l'ONDA pour validation dans un délai de **02 jours** :

- Le planning de réalisation de ce module
- La charge de travail de ce module, cette charge (en jour/homme) sera soustraite d'un forfait global équivalent à 50 jours/hommes annuel.

Lors de la validation du planning et la charge de travail du module demandé par l'ONDA, le maître d'ouvrage peut :

- Soit, accepter le planning et la charge de travail sans réserve, ce qui impliquera leur approbation,
- Soit, inviter le titulaire à procéder à des rajustements et intégrées les observations soulevées par l'ONDA.

Dans le deuxième cas, le titulaire disposera d'un délai de **02 jours**, pour procéder aux rajustements et rattrapages nécessaires formulés par l'ONDA et remettre le planning et la charge de travail en forme définitive.

Après réalisation de la demande, des tests par le prestataire, et la validation de l'ensemble par l'ONDA et la mise à jour/création de la documentation par le prestataire. Le prestataire procédera à la livraison et le déploiement de la solution sur le serveur de l'ONDA.

La production et les éléments graphiques sont à la charge du prestataire et devra se faire dans le respect de la charte graphique ONDA. Exemple d'éléments : création d'un pictogramme, image, création ou adaptation d'une animation flash, ...



Le prestataire s'engage à :

- Contrôler le bon affichage de l'ensemble des pages WEB, en utilisant les navigateurs les plus utilisés,
- S'assurer que les icônes, boutons, images s'affichent correctement,
- Corriger les erreurs liées à la syntaxe des balises HTML et la conformité avec les normes du réseau internet

Le prestataire devra assurer la maintenance fonctionnelle du **portail** web, toutes les pages du **portail** web et les modules spécifiques.

**La méthodologie de travail et le plan assurance qualité, détaillant les différents processus et procédures de traitement des requêtes ONDA, soumis dans l'offre technique feront l'objet d'une présentation à l'ONDA.**

**La méthodologie de travail et le plan assurance qualité soumis dans l'offre technique feront l'objet de remarques de la part de l'ONDA que le prestataire est tenu d'intégrer.**

**Le forfait annuel est cumulable**

**Google maps :**

- Prendre en charge et mettre en place les actions nécessaires pour GoogleMaps :
  - La création et la validation à la demande des comptes de directions ou sites
  - Intégration et actualisation les données relatives à l'ONDA, directions, sites et aéroports du Maroc sur Google Maps

## **B. Traduction du contenu**

Le **portail** web de l'ONDA est développé en 3 langues : l'arabe, le français et l'anglais

Tous les documents du contenu fournis par l'ONDA seront transmis au prestataire sous forme de fichiers.

Le prestataire devra assurer un niveau excellent et professionnel de traduction en soumettant la liste des traducteurs assermentés pour validation à l'ONDA.

Une page à traduire contient 500 mots.

Le prestataire traduira le contenu des pages web en arabe ou/et français ou/et anglais, à concurrence de 280 pages annuelles cumulées entre les différentes langues.

Le prestataire devra assurer la traduction du contenu selon les délais suivants :

Nombre de pages	Délais (ouvrables)
1 page	1 jour
2 à 5 pages	2 jours



6 à 10 pages	5 jours
11 à 20 pages	10 jours

Lors de la validation des pages traduites, le maître d'ouvrage peut :

- Soit, accepter la traduction sans réserve, ce qui impliquera leur approbation,
- Soit, inviter le titulaire à procéder à des corrections, à l'intégration des observations soulevées par l'ONDA.

Dans le deuxième cas, le titulaire disposera des délais suivants selon :

Nombre de pages	Délais (ouvrables)
1 page	1 jour
2 à 5 pages	2 jours
6 à 10 pages	3 jours
11 à 20 pages	4 jours

En cas d'acceptation de la traduction finale, le maître d'ouvrage prononce son approbation.

Il est précisé que les périodes relatives à la validation des traductions par les services concernés de l'ONDA ne sont pas comptabilisées dans les délais dédiés à la traduction.

Au fur et à mesure des observations soulevées par l'ONDA, le prestataire devra constituer une base de données interne de l'ensemble des mots et expressions techniques transmis par l'ONDA (français/arabe/anglais). Le prestataire devra transmettre la base de données actualisée à l'ONDA de façon trimestrielle.

### **C. Maintien du référencement du portail Web et des sous sites :**

Le prestataire prendra en charge le référencement du **portail** web et des sous sites afin de figurer dans le top 3 sur Google et devra préciser les moteurs de recherche et les annuaires auprès desquels sera effectué le référencement, notamment, il est tenu de chercher les annuaires et moteurs spécifiques au domaine aéroportuaire et d'y soumettre le site.

**Il devra faire le suivi du référencement du portail web et des sous sites pendant toute la durée de validité du marché et de livrer un rapport mensuel à l'ONDA**

### **D. Suivi des statistiques du portail web**

Le prestataire doit mettre à disposition de l'ONDA un espace privatif lui permettant de faire, de manière sécurisée, le suivi des statistiques des pages (déterminer l'itinéraire de navigation de l'internaute) et du portail Web :

- Nombre de sessions (nombre total de connexions)
- Durée moyenne des sessions
- Nombre de visiteurs uniques



- Nombre de pages vues
- Moyenne du nombre de pages vues
- Nombre de téléchargements
- Provenance :
  - Par moteurs de recherches et annuaires de provenance
  - Par liens
  - En direct (saisie de l'adresse URL directement)
  - Géographique des internautes
- Top 5 des moteurs de recherche
- Top 10 des liens
- Top 10 des pays d'origine
- Mots clés tapés par les internautes,
- Pages visitées et durée de la visite de la page
- Jours et tranches horaires des visites,
- Types de navigateurs utilisés,
- Fournisseurs d'accès d'origine
- ...

**Il devra faire le suivi des statistiques du portail pendant toute la durée de validité du marché et de livrer un rapport bimensuel à l'ONDA**

**E. Prise en charge de la réalisation des photos, vidéos (illustratives, immersives, virtuelles) :**

Durant ce volet, le prestataire devra prendre en charge :

- La réalisation de photos, vidéos (illustratives, immersives) et visites virtuelles qui mettront en avant l'ensemble des aéroports ainsi que les activités de l'ONDA.

Si besoin et à la demande de l'ONDA :

- Le remontage vidéos et actualisation (illustratives, immersives, virtuelles) existantes

Le rendu de cette prestation devra être artistique et représenter un atout au service de l'atteinte l'objectif de la refonte. Les images/les vidéos/visites de grande qualité en terme d'esthétique et de réalisation devront porter les messages adéquats pour contribuer à sublimer les aéroports et les espaces qui les constituent.



Les illustrations demandées doivent mettre en avant les espaces à différents moments de la journée (jour/nuit/...) en utilisant différentes techniques (vues aériennes, vues in door, vues out door,...) et permettre l'illustration significative des différentes rubriques/ sous site/ sous rubriques/....

Les illustrations images/les vidéos/visites doivent être claires et cohérentes, véhiculant un message structuré présentant une logique dans la façon dont sont disposés les sujets/objets photographiés/filmés.

Les photos livrées doivent être traitées avec toutes les caractéristiques techniques professionnelles en termes de netteté, flou volontaire, éclairage adapté, mise en avant des reliefs, perspectives, les angles de prises de vues...

Le prestataire devra prendre en charge la réalisation de motion design 3 D avec un rendu attractif et vendeur en style motion design/ animation qui associe le storytelling avec un message vulgarisé dont la durée doit être optimisée, concise et adaptée. Les vidéos illustratives peuvent combiner les techniques entre images tournés dans les différents sites et/ou les motions design 3D.

Le but est de disposer d'un contenu multimédia illustratif, attractif et en phase avec les dernières tendances en la matière.

Le prestataire devra faire valider, par l'ONDA, un concept/approche détaillés conformes à la charte éditoriale et l'arborescence validées avant la réalisation des photos, vidéos (illustratives, immersives) et visites virtuelles.

Les prises de vue et les photos des aéroports devront inclure un casting et l'utilisation d'accessoires (à la charge du prestataire) pour illustrer les différents services au niveau des aéroports et pour donner une dimension humaine/chaleureuse des espaces pris en photos. Le prestataire devra soumettre à la validation de l'ONDA une sélection de figurants de différents types et catégories d'âges (passagers, agents,...). Le prestataire devra également recourir à l'utilisation d'accessoires (thématique voyage) avec changement de tenues.

Le prestataire est chargé d'obtenir l'ensemble des autorisations réglementaires nécessaires pour l'exécution de cette partie.

Le prestataire est chargé :

- De mettre à jour sur le portail internet et d'enrichir les cartes des aéroports/terminaux.
- D'intégrer et de modifier l'ensemble des photos/vidéos/animations/visites immersives/...

L'ensemble des livrables restent propriété de l'ONDA

#### **Livrables :**

- Nouvelles Photos :
  - Pour les aéroports : 20 photos par aéroport, délai de livraison 21 jours calendaires après la formulation de la demande)



- Service et/ou produit et/ou entité : 50 photos, délai de livraison 21 jours calendaires après la formulation de la demande)
- Nouvelles Visites virtuelles/immersives : délai de livraison 30 jours calendaires après la formulation de la demande
- Nouvelles Vidéos/motion : délai de livraison 30 jours calendaires après la formulation de la demande

## **II. Maintenance préventive/corrective/technique**

Le prestataire devra assurer la maintenance de la plateforme du **portail** web de l'ONDA :

1. Assurer la maintenance préventive et corrective :
  - La plateforme matérielle et logicielle abritant le portail web
  - Diagnostic de la plateforme et analyse des logs.
  - Application des correctifs, des patches et des mises à jour nécessaires à temps.
  - Correction des bugs et dysfonctionnements
  - Remplacement des composants défectueux par des composants neufs de même qualité ou supérieure.
  - En cas d'acquisition d'une nouvelle plateforme d'hébergement, le prestataire assurera la migration des différents environnements de l'ancienne plateforme vers la nouvelle plateforme.
  - ...etc
2. Assurer une surveillance du **portail** (fonctionnelle et technique) et configurer l'envoi automatique des alertes en cas de problèmes
3. Assurer le basculement automatique entre le serveur de production et le serveur de backup, une fois une anomalie détectée
4. Assurer la conformité technique par rapport aux menaces de cyber sécurités moyennant des audits/tests périodiques en concertation avec l'équipe de sécurité de l'ONDA.
5. Assurer les sauvegardes/restaurations nécessaires de la plateforme matérielle et logicielle
6. Veiller à ce que les versions installées ne présentent aucune vulnérabilité. Au cas où une vulnérabilité est détectée, le prestataire doit assurer l'installation des correctives sans aucun impact sur les fonctionnalités du **portail** web
7. Les montées de version de l'ensemble de la plateforme doivent être testées préalablement dans l'environnement de Test et approuvées par l'équipe de l'ONDA.

**La maintenance préventive devra être effectuée une fois par trimestre.**



**La maintenance corrective couvre tous les frais nécessaires à la réparation et au remplacement des pièces de rechange ou matériel défectueux. Elle couvre aussi les frais de main d'œuvre, de déplacement du personnel d'entretien et tout autre frais annexes.**

**La méthodologie de travail et le plan assurance qualité, détaillant les différents processus et procédures de traitement des requêtes ONDA, soumis dans l'offre technique feront l'objet d'une présentation à l'ONDA.**

Dans le cas d'un appel de service suite à une anomalie, ou pour la réalisation d'une tâche d'administration, le prestataire s'engage à respecter au minimum les exigences suivantes :

Service	Exigence	
	Critique	Non critique
Fenêtre de service (Appels + Intervention)	24x7x365	
Temps de réaction maximum sur les demandes d'intervention	15min	1H
Temps de réaction moyen sur les demandes d'intervention	< 10 min	< 30 min
Temps de résolution	1 H	6 H
Moyen d'intervention	Sur site, Sinon, Connexion à distance	Sur site, Sinon, Connexion à distance
Disponibilité de l'environnement	99,5% (≈ 1,83 jours annuels de downtime )	

Le prestataire est tenu d'envoyer un compte rendu **détaillé** de chaque intervention réalisée ou à la résolution d'un incident, que ce soit à distance ou sur site et ce **au plus tard 2 jours après l'intervention**, quel qu'en soit sa nature (corrective ou préventive).

Pendant cette période de maintenance, le titulaire doit exécuter les prestations suivantes :

#### **A. Garantie matérielle.**

Cette prestation comprend :

1. Le rétablissement de la conformité des matériels aux spécifications annoncées dans la documentation technique en intervenant sur ou en corrigeant et mettant à jour la documentation ;
2. Le contrôle périodique et le maintien du bon état technique de fonctionnement des équipements et dispositifs sans exception, selon les dates et heures convenues d'un commun accord avec le maître d'ouvrage. Le contrôle périodique comprend les mises au point nécessaires et le remplacement des pièces hors d'usage ;
3. L'exécution de toutes les réparations, remplacements et mises au point nécessaires pour assurer le bon fonctionnement des machines et dispositifs ;



4. La maintenance corrective, à la demande du maître d'ouvrage, qui correspond à la détection des défauts et l'exécution sur site des opérations suivantes : réparation, mise au point et remplacement provisoire des éléments reconnus défectueux.

Les modalités et délais de cette maintenance sont :

- **1 heure** pour les pannes critiques (disponibilité du site web, défaillance matérielle,) à compter de l'heure de réception de la demande d'intervention adressée (par mail, téléphone, fax,...) par l'ONDA au prestataire.
- **6 heure** pour les pannes non critiques à compter de l'heure de réception de la demande d'intervention adressée (par mail, téléphone, fax, ...) par l'ONDA au prestataire.

## **B. Garantie logiciels**

1. Responsabilité du titulaire dans l'installation des nouvelles versions des logiciels en cas de mise à jour : ce service est exécuté sous la responsabilité du titulaire et vise à installer les nouvelles versions des logiciels concernés.
2. Ce service comprend également la fourniture d'une documentation technique à jour et conforme à la nouvelle version des logiciels fournis, installés sur les équipements du maître d'ouvrage.
3. Correction des anomalies détectées par le maître d'ouvrage : lorsque le maître d'ouvrage détecte une anomalie de fonctionnement des logiciels fournis, ou lorsqu'après application des consignes d'utilisation contenues dans la documentation technique, le logiciel ne réagit pas de la manière attendue, il en informe le titulaire, qui intervient pour :
  - a. Assister le maître d'ouvrage dans la réalisation du compte-rendu d'anomalie ;
  - b. Diagnostiquer l'anomalie ;
  - c. Si le diagnostic conclut que l'anomalie est due à la version en cours du logiciel, le titulaire doit définir et mettre en œuvre, pour l'anomalie détectée : soit un procédé de rectification, soit des procédés de correction temporaire ou de solutions d'urgence de contournement lorsque la rectification définitive exige des délais longs de mise en œuvre qui risquent de gêner l'exploitation ; soit un procédé de neutralisation permettant d'éliminer les conséquences de l'anomalie détectée ;
  - d. Si une anomalie est due à une erreur de la documentation, le titulaire se doit de corriger et de mettre à jour cette documentation ;
  - e. Si le logiciel est inutilisable, le titulaire prend toutes les mesures qui sont à sa disposition dans le but de résoudre sur place l'anomalie en rectifiant l'erreur ou en mettant en œuvre une solution de contournement.



4. Correction des anomalies détectées : lorsque le(s) éditeur(s) et/ou constructeur(s) de la solution proposée corrige(nt) une anomalie de fonctionnement du logiciel sur un système similaire à celui installé chez le maître d'ouvrage, le titulaire doit informer ce dernier et doit mettre en œuvre, à titre préventif, les corrections définitives ou provisoires mises au point.

### **C. Revue techniques**

Le titulaire s'engage vis à vis du maître d'ouvrage quant à la conformité de la solution globale aux services attendus et à effectuer des revues techniques périodiques afin de déceler les possibles dégradations de performances et de réaliser les actions de redressements adéquates. Le titulaire doit fournir un descriptif détaillé des prestations de revues techniques ainsi que les modèles des rapports y afférents.

### **ARTICLE 14 : DEFINITION DES PRIX**

Les prix de la présente tranche sont définis conformément aux dispositions de l'article 34 du CCAG-EMO.




## Appel d'offres ouvert N° 023-23-AOO

### Refonte du portail web de l'ONDA et prestations de maintenance :

Tranche ferme : Refonte du portail web de l'ONDA

Tranche conditionnelle : Maintenance fonctionnelle, préventive et corrective du portail web de l'ONDA

<p><b>Direction concernée</b></p> <p><i>Handwritten initials: P24, 4, JB ✓</i></p> <p><b>M. EL KARIMI Abdelhalim</b>        Directeur des Systèmes d'information</p> <p><i>Handwritten signature: Nalia KARIMI BENAKOUCHE</i>        Communication &amp; PR Manager</p>	<p><b>Direction des Achats et de la Logistique</b></p> <p><i>Handwritten initials: AB, SA</i></p> <p><b>Le Directeur des Achats et de la Logistique</b>  <b>Abdellah BOUKHLOUF</b></p> <p><i>Handwritten signature: [Signature]</i></p>
<p align="center"><b>Direction Générale de l'ONDA</b></p>	
<p align="center">    <b>18 OCT. 2023</b>  <b>La Directrice Générale</b>  <b>Habiba LAKLALECH</b> </p>	
<p align="center"><b>Concurrent</b></p>	
<p align="center"><b>CPS lu et accepté sans réserve</b></p>	