

SOCIETE REDAL

APPEL D'OFFRE N°149/2022/C

PRESTATIONS DE SERVICE DE SOUS TRAITANCE DE L'EDITIQUE REDAL

(MARCHE CADRE)

PIECE N°4

CAHIER DES PRESCRIPTIONS TECHNIQUES

C.P.T

NB : Le présent cahier de charges, visé par le soumissionnaire doit accompagner l'offre

SOMMAIRE

OBJET DU MARCHE

	3	DESCRIPTION DE LA PRESTATION
	3	PÉRIMÈTRE D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS
	6	VOLUMÉTRIE DES LIVRAISONS
	6	EVOLUTIONS
	30	ORGANISATION DE LA RELATION
	8	DÉMARRAGE DES PRESTATIONS
	11	DÉROULEMENT DES PRESTATIONS
	12	PLAN QUALITÉ
	12	CONVENTION DE SERVICE
	12	INDICATEURS DE QUALITÉ
	13	CONTRÔLE DE QUALITÉ DE LA PRESTATION
	13	TRAITEMENT DES NON-CONFORMITÉS (RÉCLAMATIONS DE REDAL)
	13	PLAN DE PROGRÈS
	14	OBLIGATIONS DES PARTIES
	14	INFORMATIONS COMPTABLES, FISCALES ET ADMINISTRATIVES
	15	VARIATION DES QUANTITÉS
	15	INTERRUPTION DES PRESTATIONS
	16	ARRÊT ANTICIPÉ
	16	FORCE MAJEURE
	16	RESPONSABILITÉS
	17	PÉNALITÉS
	17	RÉSILIATION
	17	RÉVERSIBILITÉ
	18	CONDITIONS DE RÈGLEMENT
	18	ASSURANCES

1.OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent appel d'offres a pour objet de définir les conditions techniques et financières en vue de sous-traiter les prestations relatives à l'éditique Papier et Numérique (SMS et Mail) Redal telles que décrites dans les paragraphes suivants.

Le soumissionnaire devra se charger également de convertir les lots xml générés depuis notre SI clientèle en lots pdf.

2.DESCRPTION DE LA PRESTATION

A. Editique papier :

De manière générale, les prestations d'éditique concernent la tenue des stocks nécessaires, l'impression, la mise en plis, le conditionnement et la livraison des documents de paiement des clients Redal générés par le SI clientèle selon les dispositifs mentionnés en annexes.

La livraison se fait dans les centres Redal sis à Rabat, Salé et Témara et est scindée en 4 groupes tels que spécifiés dans les paragraphes suivants du présent CPS.

2.1. Contenu de la prestation

Afin de satisfaire les prestations objet du présent CPS, l'adjudicataire retenu a pour obligations :

- La tenue des stocks de pré-imprimés et enveloppes,
- La conversion xml en pdf et l'impression des documents,
- La Restitution des informations relatives au traitement des documents chez le prestataire : fourniture de statistiques et indicateurs de qualité divers.
- La mise en place des changements et tests
- Et plus généralement, toute prestation requise pour une exécution complète de ses obligations.

Un aperçu du mode de fonctionnement des prestations est donné à titre indicatif en annexe 1. Le prestataire est invité lors de la visite des lieux à prendre connaissance de ce mode plus en détail.

L'exécution des prestations doit garantir à Redal une très haute qualité d'exécution, ainsi que l'optimisation des coûts et la fiabilité dans le retour d'information et du reporting.

2.2. Modalité d'exécution et de suivi de la prestation

Le prestataire est tenu de respecter les délais fixés à l'annexe 1, les prix contractuels et les critères de qualité.

2.3. Moyens mis à disposition

Le prestataire doit prendre connaissance de l'étendu des besoins de REDAL et s'engager à prendre toutes les dispositions utiles pour assurer la mise en place en temps voulu des moyens et actions nécessaires à l'exécution de la prestation.

Il est également soumis à une obligation générale d'information, de conseil et de mise en garde.

A cet effet, le prestataire apporte son savoir-faire, ses méthodes et ses connaissances, concrétisés par l'intervention de son personnel, son encadrement et ses matériels et logiciels. Il précise par écrit à REDAL avant le démarrage de la prestation le nom du responsable opérationnel, seul interlocuteur de REDAL, ou de son gestionnaire de compte.

La modification des moyens et actions mis en œuvre pour l'exécution de la prestation pourra être exigée par REDAL, en cas d'inadaptation de ceux-ci à la nature de la prestation et/ou en cas de non-respect des règles d'assurance qualité requises.

Les personnes affectées à l'exécution de la prestation restent sous l'entière responsabilité du prestataire qui assure leur encadrement et leur surveillance et ne peuvent en aucun cas être considérées comme des salariés de REDAL.

2.4. Sites de production

Le prestataire garantit à REDAL que ses sites sont protégés et sécurisés, au moins, contre l'intrusion et les dégâts occasionnés par le feu et les eaux, et qu'ils disposent de toutes les garanties de sécurité

d'accès et de confidentialité. Par ailleurs, le prestataire est tenu de mettre en place des solutions de backup, notamment pour les cas de problème technique partiel ou total.

2.5. Audit et contrôle interne

Le prestataire autorise les services techniques ou d'audits de REDAL ou un cabinet d'audit désigné par REDAL, ainsi que les autorités réalisant des contrôles réglementaires, à user d'un droit de visite sur le site et dans les locaux où s'exécutent les prestations objet du présent CPS, après en avoir reçu une notification de REDAL, 48H à l'avance. Ce droit peut s'exercer à tout moment après établissement du contrat. Cependant le prestataire pourra s'y opposer en raison de circonstances exceptionnelles dûment justifiées.

B. Facture Numérique (SMS & Email):

Le service Facture Numérique (SMS / MAIL) cible les clients suivants de Redal :

- Les clients particuliers recevront leurs factures par CIL (SMS facture ou Mail Facture)
- Éventuellement les clients Grands comptes entreprises : recevront leurs factures groupées des différents CIL par Code Client ainsi qu'un fichier récapitulatif des factures (à préciser) Mail Facture

2.6. SMS Facture :

1. Récupération et identification de la facture client depuis les lots pdf ou xml chez le prestataire d'édition.
2. Ajout des informations du pré imprimé sur ladite facture.
3. Génération d'un lien sécurisé vers la facture sous format PDF.
4. Nécessité d'archivage des liens générés pour une durée de 3 mois. (facture accessible via lien)
5. Envoyer facture via sms : Prise en charge par le prestataire de l'envoi de sms.

2.7. Email Facture :

1. Récupération et identification de la facture client depuis les lots xml ou pdf chez le prestataire d'édition.
2. Ajout des informations du pré imprimé sur ladite facture.
3. Envoyer facture via Mail personnalisable : Envoyer la facture directement au client via une adresse email validée par Redal.

NB:

- La souscription/résiliation à la E- facture se fait au niveau du système clientèle Redal.
- Une Base de données des clients avec leur adresse mail et numéro de téléphone sera partagée avec le prestataire retenu.

Le prestataire doit présenter une offre intégrée avec les composantes suivantes :

- La solution SMS Facture : Envoi des sms aux clients et gestion des flux des SMS Factures, statistiques et reporting, renvoi des factures via sms, suivi et consultation de l'état des sms envoyés.
- La solution Mail Facture : Envoi des emails aux clients et gestion des flux des emails factures, statistiques et reporting, renvoi des factures via email, suivi et consultation de l'état des mails envoyés.
- Le mail envoyé au client doit être web responsive pour s'adapter aux différents types d'écran

(tablette, téléphone, PC).

- L'utilisation d'une police standard pour que le contenu du mail/sms soit lisible sur n'importe quel support/fournisseur de service.
- La solution d'archivage des factures (durée de rétention 3 mois)
- (optionnel) Un système/outil de certification des factures
- Raccourcisseur d'URL

Chaque opération sur la solution doit être historisée avec les informations suivantes {Action, User, date, client, CIL,N Téléphone, adresse mail...} sur une table d'audit.

NB :

- Ces fonctionnalités peuvent être complétées ou modifiées lors de la phase de cadrage et des spécifications détaillées.

Les Documents de paiements (Factures) sont générés quotidiennement par le SI clientèle sous des lots d'édition spécifiques numérotés et envoyés vers l'édition (par les prestataires externes).

Ils sont générés sans les informations suivantes : Logo Redal, Logo CSC, Adresse Redal, N° Patente, N° IF, N° ICE de Redal, Téléphone de Redal,...), ces informations existent sur le pré-imprimé papier sur lequel sont imprimées les factures.

Les SMS/EMAIL Factures doivent être envoyées aux clients sous le même format reçu actuellement par les clients « Format pré-imprimé ».

Contenu SMS

Exemple de facture via sms :

Cliquez sur le lien 'LINK' Pour télécharger votre facture N: xxxxx Montant: xxx,yy DH.

Contenu Mail

Exemple de facture via mail :

Cher(e) Client(e),

Nous avons le plaisir de vous faire parvenir ci-joint votre dernière Facture Numérique Redal. Nous tenons à vous informer que les Facture Numériques émises remplacent vos factures Redal adressées par courrier. (voir [les conditions générales d'utilisation](#))

Par ailleurs, si vous désirez mettre à jour votre adresse email, contactez Allo Redal au 05 37 20 20 80.

Nos Chargés de Clientèle sont à votre disposition.

Pour régler votre facture sur notre agence en ligne, nous vous remercions de bien vouloir cliquer sur le lien ci-dessous: "Lien Agence en ligne"

N'hésitez pas à télécharger l'application mobile Redal M3aya, pour suivre votre compte et effectuer vos démarches à distance.

→ Facture PDF en PJ.

3. PÉRIMÈTRE D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

En général, la production REDAL est organisée en 4 groupes:

- Documents des clients particuliers ou entreprises de la ville de Rabat
- Documents des clients particuliers ou entreprises de la ville de Salé
- Documents des clients particuliers ou entreprises de la ville de Témara
- Documents des clients Administrations, Entreprises et Grands Comptes

4. VOLUMÉTRIE DES LIVRAISONS

Les quantités annuelles indiquées ci-après sont des quantités estimatives et elles ne doivent, en aucun cas, être considérées comme les quantités réelles et exactes.

Le bordereau ci-après définit les quantités prévisionnelles de Janvier à décembre 2022, ainsi que les quantités mini et maxi pouvant être réalisées chaque exercice.

A noter que le taux d'évolution prévisionnel de la volumétrie des documents générés par Redal est de 4% par an.

✓ **Impression des Documents R/V (en quantité année 2022)**

LOT	Prévision 2022	MINI *70% du volume 2022	MAXI *130% du volume 2022
RABAT	2268990	1588293	2949687
SALE	3951233	2765863	5136603
TEMARA	1855492	1298844	2412139
Entreprises	14011	9807	18214
Grand Compte	344260	240982	447538

✓ **Impression des Avis de Relances (en quantité)**

LOT	Prévision 2022	MINI	MAXI
RABAT	977851	684496	1271206
SALE	1257142	879999	1634284
TEMARA	409459	286621	532297
Entreprises	9926	6948	12904

✓ **Mise sous plis des Documents de paiements (en quantité)**

LOT	Prévision 2022	MINI	MAXI
RABAT	3549053	1064716	4613769
SALE	5691052	1707315	7398367
TEMARA	2472943	741883	3214826
Entreprises	38286	11486	49777

5.EVOLUTIONS

Le Comité de Pilotage présenté au paragraphe 6, étudiera et appréciera l'importance des conséquences opérationnelles et financières des demandes d'évolution. Ces évolutions seront décidées avec le Responsable du contrat Redal, ce qui fera l'objet d'un compte rendu signé des deux parties. Les décisions prises seront réitérées dans un avenant signé des deux parties et pourront alors, être mises en œuvre.

5.1.Évolutions à l’initiative de REDAL

REDAL pourra demander des évolutions du périmètre des prestations, des traitements complémentaires ou des prestations additionnelles en sus des éléments compris dans les prestations objet du présent CPS. Ces demandes d’évolutions feront l’objet d’un devis ou d’une proposition à accepter par Redal.

Plus particulièrement, la prise en compte de besoins divers de digitalisation et de dématérialisation des processus existants et/ou la prise en compte d’un fichier généré par le système clientèle reprenant toutes les données nécessaires à la confection des documents de paiements et autres états selon un mode opératoire qui se substituera à celui utilisé actuellement.

5.2.Évolutions à l’initiative du prestataire

Le prestataire se réserve la possibilité de proposer des évolutions qui seront soumises à Redal pour approbation, sous réserve que cette opération ne dégrade pas les performances des prestations, et offre des conditions de service au moins égales à celles existantes et définies dans la Convention de Service, avant toute modification. Le prestataire s’oblige à ce que ces propositions soient faites dans un souci permanent d’amélioration des services et des coûts.

5.3.Évolutions indépendantes de la volonté des Parties

Si des modifications significatives devaient affecter à la baisse ou à la hausse l'environnement industriel ou commercial dans lequel les prestations objet du présent CPS sont fournies, les parties se réuniraient pour ajuster d'un commun accord les modalités financières de façon à refléter équitablement l'effet réel de ces facteurs sur les conditions économiques régissant le contrat. Elles ne pourront être mises en œuvre, en tout état de cause, qu’après accord des parties.

5.4.Évolutions ayant un impact sur le modèle des pré-imprimés utilisés

En cas de changement imprévu du modèle des pré-imprimés à la demande de Redal, la valeur du stock des pré-imprimés, devenus obsolètes et n’ayant pu être écoulés, sera supportée par Redal à hauteur de l’équivalent d’un mois de production et se basant sur les statistiques d’édition mensuelles de l’exercice en cours.

Le prestataire peut prétendre à une telle indemnisation contre la présentation de ce stock qui devient propriété de Redal

La valeur de cette moyenne mensuelle de stock obsolète et non écoulé est calculée sur la base du bordereau des prix unitaires en vigueur à l’avènement d’un tel événement.

6.ORGANISATION DE LA RELATION

6.1.Organisation

- Chacune des parties s'engage à désigner au moins un responsable, interlocuteur privilégié chargé des relations avec l'autre partie.
- Le prestataire est représenté par un gestionnaire de contrat et un responsable opérationnel qui sont les interlocuteurs privilégiés de REDAL. Ils ont la responsabilité de l’exécution des prestations conformément aux dispositions du contrat.

- REDAL désigne, de son côté, un responsable de contrat ainsi qu'un responsable opérationnel, interlocuteur privilégié du prestataire. Ils s'assurent de la bonne exécution des prestations, préparent les évolutions, gèrent les aspects de prévision et de planification et le contrôle de la qualité des prestations. Chaque partie peut se faire assister d'interlocuteurs supplémentaires et les désigne à l'autre partie.
- Ces interlocuteurs, ainsi désignés, disposent des pouvoirs nécessaires pour agir et décider au nom de la partie qu'ils représentent à propos de toutes questions techniques et opérationnelles surgissant dans l'exécution du contrat.
- Afin de suivre l'exécution des prestations, les parties conviennent de mettre en place un Comité de pilotage dont les compositions et les modalités précises de fonctionnement font partie intégrante de l'organisation des prestations fixée par le Plan Qualité.

6.2. Comité de Pilotage

Le Comité de Pilotage est composé de responsables de chacune des parties concernées par les prestations ou le suivi du contrat et notamment du responsable du contrat et du responsable opérationnel REDAL et du gestionnaire de compte du prestataire ainsi que du responsable opérationnel du prestataire.

Il est animé par le Responsable du contrat, suivant les modalités décrites dans le Plan Qualité. Il se réunit trimestriellement. Des réunions supplémentaires peuvent être tenues à la demande de l'une ou l'autre des Parties.

Le Comité de Pilotage a pour but de veiller à la bonne exécution des prestations. Il peut proposer les évolutions des prestations qu'il juge souhaitables aux responsables du contrat. Il a pour rôle d'assurer la coordination opérationnelle et technique entre les Parties.

Ce Comité travaillera sur la base des tableaux de bord de suivi de la prestation :

- ◆ Indicateur de qualité de service
- ◆ Niveau d'activité du mois
- ◆ Relevé des incidents
- ◆ Etat des facturations complémentaires

Les comptes rendus de chaque Comité de Pilotage sont rédigés par le gestionnaire de compte du prestataire qui les communique au responsable du contrat de REDAL, dans les huit (8) jours ouvrés suivant la tenue de la réunion. Ce dernier dispose d'un délai de (8) huit jours ouvrés pour approuver le compte rendu de façon expresse. Au-delà de ce délai et à défaut d'acceptation ou de contestation expresse, il sera réputé accepté.

En cas de points de vue opposés et inconciliables dans le cadre de ces comptes rendus, le différend est mis à l'ordre du jour d'une réunion exceptionnelle du Comité de pilotage qui sera convoqué à cet effet, dans les (8) huit jours ouvrés du constat du différend. En dehors de tout différend, si l'une des parties l'estime nécessaire, une réunion exceptionnelle du Comité de pilotage peut être convoquée.

7. DÉMARRAGE DES PRESTATIONS

Les prestations (Papier et Numérique) vont démarrer avec des lots PDF que Redal mettra à disposition du prestataire.

La prise en charge par le prestataire de la conversion des XML en PDF se fera dans un deuxième temps suite à des ateliers de cadrage qui se tiendront avec Redal afin de déterminer les règles de gestion pour la génération des pdfs et les contraintes à respecter pour la répartition des lots par agence et centre de distribution.

Charge au Métier Redal de valider les documents convertis par le prestataire avant de déclarer la solution de conversion xml/pdf en production.

Ce besoin sera détaillé après attribution du marché.

7.1 Editique papier :

Le prestataire doit démarrer les prestations dans un délai de **15 jours** à compter de la date de notification émise à cet effet par REDAL. A la suite de quoi, le prestataire doit procéder à l'exécution des prestations avec toute diligence et sans retard.

7.2 Facture Numérique :

Le délai d'exécution du projet est fixé à **deux mois** maximum avec des livraisons partielles pour démarrer l'exploitation de la solution dans les plus brefs délais.

Pour des considérations internes, certaines fonctionnalités de la solution revêtent une priorité particulière et requièrent d'être opérationnelles dans les plus brefs délais et sans attendre la mise en service globale de la solution. En ce sens, le prestataire est tenu de déployer la solution de manière progressive:

- 1er temps : Les fonctionnalités de base, essentielles, et prioritaires dont l'urgence est signalée:
 - Envoi des Factures Numériques (Sms / Email)
 - Archivage des factures dont les liens sont envoyés via SMS (3 mois).
 - Fourniture des états de reporting de l'activité, dont entre autres:
 - Etat des Facture Numériques envoyées / mail: détaillé par Direction exploitation/CIL/Lot pour les besoins de contrôle et de pointage avec l'état global fourni par le SI clientèle qui comprend la totalité de la production tout type de distribution confondue (papier, digital)
 - Prise en charge des réclamations et demandes des clients (renvoi des E Factures, suppression de souscription (sur notre SI), changement des coordonnées client (sur notre SI),.....
- 2ème temps: Les autres fonctionnalités restantes telles que spécifiées dans les différents paragraphes du CPS :

- Etat des Facture Numériques traitées par le module des liens à envoyer par SMS/MAIL: détaillé par Direction Exploitation/CIL/lot pour les mêmes besoins de pointage susmentionné.
- Etat des documents traités dans le module papier (reliquat après retrait des envois sms/Mail)

Ce délai commence à courir à compter de la date de notification émise à cet effet par REDAL.

8.DÉROULEMENT DES PRESTATIONS

La prestation d'édition doit prévoir la conversion xml en pdf des documents, l'impression, la mise sous plis et la livraison selon les dispositifs décrits en annexe 1 de tous les documents destinés aux clients Redal et dans les délais définis ci-après (voir en annexes la liste des documents, leur description ainsi que la volumétrie correspondante)

8.1.Papier : Livraison des documents groupés par lots

Le prestataire doit se présenter chaque jour ouvrable avant 16h30 aux centres de lecture/Distribution Clientèle pour livrer la production Redal d'édition quotidienne, accompagnée des bordereaux décrits en annexes et conformément aux conditions définies dans ces annexes.

8.2.Papier : Délais de livraison

Comme défini plus en détail en annexe 1, le prestataire doit veiller à la livraison le jour J+1, avant 16h30, de la totalité des lots de documents générés lors du batch du système clientèle de la veille au soir. Ces lots de documents devraient être conditionnés et accompagnés des bordereaux décrits en annexes.

8.3.Facture Numérique

Toutes les E- factures (lot sms, lot mail) doivent être envoyées aux clients à la réception des lots concernés par le prestataire.

9.PLAN QUALITÉ

Le Plan Qualité doit être rédigé conformément aux dispositions prises par REDAL et le prestataire pour répondre aux exigences portant sur le service fourni à REDAL décrit en Annexe E.

10.CONVENTION DE SERVICE

La Convention de Service sera intégrée dans le Plan Qualité, et aura pour objet de définir le niveau des prestations fournies par le prestataire et attendues par les utilisateurs de REDAL dans le cadre des prestations à fournir.

Cette spécification s'exprime en termes de résultats tangibles définis et quantifiés sous forme d'indicateurs. A chaque indicateur est associée une valeur objective et mesurable, convenue entre les

parties. Elle représente le niveau de performance attendu par REDAL. Les écarts entre les objectifs et les résultats effectifs sont mesurés périodiquement.

Après validation provisoire par REDAL, les indicateurs sont mis en place à titre expérimental pour une période maximale de trois mois.

A l'issue de cette période, le Responsable du contrat valide la nouvelle version de la « Convention de Service » qui devient dès lors applicable.

11.INDICATEURS DE QUALITÉ

L'indicateur de mesure de la performance de la prestation de sous-traitance de l'édition est basé essentiellement sur le dépassement du délai contractuel pour la livraison des lots de documents.

Un taux dépassant la valeur mensuelle de 1 jour pendant trois mois consécutifs, est considéré comme un manquement aux obligations du prestataire et REDAL se réserve le droit de résilier le contrat.

12.CONTRÔLE DE QUALITÉ DE LA PRESTATION

Pour juger la qualité de la prestation, les parties conviennent de se référer aux critères définis d'un commun accord et précisés dans la Convention de Service.

REDAL procédera, par l'intermédiaire de son personnel, et au fur et à mesure de l'avancement de la réalisation des prestations, au contrôle des livraisons effectuées par le prestataire.

L'opération de contrôle touche les aspects suivants :

- L'exhaustivité de la livraison des documents générés,
- La qualité et/ou conformité des documents livrés,
- Le suivi des délais de la livraison,
- Ou tout autre incident affectant de près ou de loin les principes et les objectifs de cette mission,

Toute anomalie, relevée lors de ces contrôles et dont la responsabilité du prestataire est déterminée avec certitude, sera sanctionnée par des pénalités telles qu'elles sont décrites dans le paragraphe 22 des pénalités.

13.TRAITEMENT DES NON-CONFORMITÉS (RÉCLAMATIONS DE REDAL)

Lors de l'émission d'une non-conformité, le Prestataire aura l'obligation d'accuser réception de cette non-conformité et ce, sous quarante-huit (48) heures, en précisant bien les faits qui lui sont reprochés.

Toute non-conformité non traitée sous trente (30) jours fera l'objet d'une convocation du Prestataire pour mise en place d'un plan d'action.

Le délai de trente (30) jours pourra être rallongé uniquement après avoir reçu une autorisation écrite de REDAL.

Au-delà de cinq (5) non conformités non traitées, REDAL se réserve le droit de résilier le contrat confié au Prestataire sans préavis ni indemnités.

14. PLAN DE PROGRÈS

Les parties s'engagent à participer activement à un plan de progrès dans le but d'améliorer la performance globale de la prestation.

Les responsables du Projet se réuniront trimestriellement pour établir un bilan de l'activité et des résultats obtenus au titre des actions convenues.

15. OBLIGATIONS DES PARTIES

15.1. Obligations communes aux deux parties

- Information

Chaque partie s'engage à faire le maximum pour signaler à l'autre, les informations susceptibles d'affecter les conditions d'exécution et d'exploitation notamment, le contenu, la continuité, la qualité, la sécurité des prestations, ... etc.

Les parties s'engagent à communiquer entre elles toutes les informations et documents en leur possession, ou à en faciliter la consultation par l'autre partie, dans la mesure où ceux-ci seraient nécessaires à l'exécution des prestations.

- Collaboration

Les parties s'engagent à collaborer et à coopérer de bonne foi dans le cadre du contrat et à faciliter l'exécution des prestations.

Les parties s'engagent à se concerter régulièrement sur tous les aspects susceptibles d'influer sur l'évolution de l'environnement.

- Personnel

Le personnel de chacune des parties reste sous le seul contrôle, direction et autorité de ladite partie. Chacune des parties assure la gestion administrative, comptable, sociale et fiscale de son personnel.

Le personnel d'une des parties appelé à travailler dans les locaux de l'autre partie dans le cadre des prestations se conforme aux règles d'hygiène, aux horaires de travail et aux procédures de sécurité contenues dans le règlement Intérieur en vigueur chez l'autre partie, et qui lui aura été communiqué.

15.2. Obligations du prestataire

Le prestataire, responsable de l'exécution des prestations mises à sa charge, conformément au Plan Qualité et à la Convention de Service sur le périmètre des prestations définies dans le contrat, s'engage à :

- Fournir les moyens nécessaires pour assurer le bon déroulement des tâches qui lui incombent,
- Mobiliser, sur les lieux du travail, le personnel nécessaire et expérimenté pour l'accomplissement de ses obligations d'une manière correcte et dans les délais impartis.

- Veiller à ce que la qualité de ses prestations, décrites dans le contrat, soit conforme au Plan Qualité et à la Convention de Service, et ce dès la validation de ces deux documents par les deux parties,
 - Maintenir la possibilité d'assurer une réversibilité dans les conditions du paragraphe 24,
- D'une manière générale, le prestataire, tout au long de la relation contractuelle, est soumis à une obligation de conseil et de mise en garde, compte tenu de la maîtrise d'œuvre qu'il assure.

15.3.Obligations de REDAL

REDAL, afin de permettre l'exécution des prestations, devra :

- Mettre à disposition du prestataire les moyens nécessaires à l'exécution du contrat, qui seront définis par le comité de pilotage et précisés dans les annexes,
- Respecter les engagements mis à sa charge en tant qu'ordonnateur du contrat,
- Respecter le planning prévu et les délais de remise des données,
- Recetter le travail effectué par le prestataire dans les délais définis contractuellement,
- Informer le prestataire des dysfonctionnements qu'elle a constaté conformément aux dispositions décrites dans le PAQ,

REDAL s'engage à effectuer le paiement dû au titre des prestations effectuées par le prestataire dans les délais contractuels.

15.4.Obligations des parties postérieurement à l'arrêt des prestations

Si les dispositions relatives à la réversibilité décrites au paragraphe 24 ne trouvent pas à s'appliquer à l'expiration du contrat, chaque partie devra restituer à l'autre dans un délai maximum d'un (1) mois tous les documents, fichiers, propriété de l'autre partie, à moins que les parties n'en conviennent autrement.

En outre, chaque partie s'engage à ne garder aucune copie des éléments appartenant à l'autre partie après la fin du contrat, sauf accord écrit.

16.INFORMATIONS COMPTABLES, FISCALES ET ADMINISTRATIVES

Le prestataire s'engage, sur demande formelle de REDAL, en cas de contrôle fiscal et/ou d'organismes sociaux de REDAL ou en cas de demandes des commissaires aux comptes de ce dernier, à faciliter l'accès à l'environnement de l'exploitation de REDAL tel qu'exploité au jour de la demande, à ces organismes et/ou aux commissaires aux comptes et à coopérer avec REDAL dans le cadre des contrôles dont ce dernier peut être l'objet.

Le prestataire s'engage à ne pas communiquer directement à ces organismes et/ou commissaires aux comptes d'informations relatives à REDAL sans l'accord préalable de ce dernier.

17.VARIATION DES QUANTITÉS

Les quantités de prestations à exécuter dans le cadre du contrat seront précisées en fonction des besoins à satisfaire.

REDAL ne connaissant pas, précisément à l'avance, les quantités susceptibles d'être réellement commandées au cours de la période d'exécution du contrat, il est mentionné au bordereau estimatif des quantités minimum et des quantités maximum.

REDAL se réserve le droit de modifier les quantités, en fonction de ses besoins, dans les proportions qu'elle souhaite, notamment dans le cas d'une défaillance temporaire du prestataire (Mauvaise qualité, non-respect de délais, ...).

Compte tenu du fait que le contrat est passé pour une prestation cadre annuelle, le prestataire ne pourra en aucun cas prétendre à une indemnisation, stopper la prestation, ou demander une résiliation du contrat, si les quantités réellement commandées sont inférieures ou dépassent, quelque soit la proportion, les quantités du bordereau.

18. INTERRUPTION DES PRESTATIONS

Le prestataire doit avertir, par écrit et 30 jours à l'avance, REDAL chaque fois que l'exécution des prestations est susceptible d'être retardée ou interrompue.

Il est bien entendu que le retard doit être dûment justifié et accepté par REDAL.

19. ARRÊT ANTICIPÉ

Nonobstant les termes du paragraphe « Durée, reconduction », REDAL aura la faculté, à tout moment, de mettre fin par anticipation au contrat, partiellement ou en totalité, à sa seule discrétion, sous réserve de notifier sa demande d'arrêt au prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception assortie d'un préavis de trois mois.

Dans ce cas, aucune pénalité, ni indemnité ou frais de quelque nature que ce soit ne sera due par REDAL au prestataire.

20. FORCE MAJEURE

1. Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendent l'exécution du contrat.
2. Si un événement de force majeure perdurait plus d'un mois, le contrat pourra être résilié, par la partie non empêchée.
3. En cas de résiliation prévue au point 2. REDAL a l'obligation du paiement de l'échéance due jusqu'à la date de la suspension du contrat.
4. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux marocains. On retient ici : catastrophes naturelles, guerre ou troubles de l'ordre public, ou bien toute autre cause fortuite résultant de facteurs étrangers qui en empêchent le fonctionnement normal, définis conjointement entre le prestataire et REDAL.

21. RESPONSABILITÉS

Le prestataire est soumis à une obligation de résultat pour l'ensemble de ses obligations au titre du contrat.

Le prestataire est tenu de prendre connaissance et apprécier à sa juste valeur le caractère stratégique des prestations qui lui sont confiées et des très graves conséquences dommageables qu'aurait pour REDAL une mauvaise exécution de ses obligations par le prestataire.

22. PÉNALITÉS

Le prestataire est tenu de réaliser les opérations d'impression, de mise sous plis et de livraison comme stipulé dans le présent CPS et conformément aux modalités figurant en annexes.

Tout document non remis à REDAL ou fait avec un retard non justifié, ou fait d'une mauvaise façon exposera le prestataire à des pénalités définies comme suit :

- ✓ Le nombre de documents manquants et/ou de mauvaise qualité est inférieur à 5% de la production journalière, la pénalité équivaut à 7 500 DH par jour de retard.
- ✓ Le nombre de documents manquants et/ou de mauvaise qualité est compris entre 5% et 10%, la pénalité équivaut à 15 000 DH par jour de retard.
- ✓ Le nombre de documents manquants et/ou de mauvaise qualité est supérieur à 10%, la pénalité équivaut à 75 000 DH par jour de retard.

Le constat des pénalités fera l'objet d'un rapport dûment justifié et validé par les Membres du comité de pilotage REDAL et soumis pour information avant application au Responsable Contrat du Prestataire.

23. RÉSILIATION

Sous réserve des dispositions de l'article suivant, si l'une des parties était manifestement défaillante dans l'exécution de l'une quelconque des stipulations substantielles du contrat et s'il n'y était pas suffisamment remédié dans les dix (10) jours suivant la notification écrite spécifiant le manquement à la partie défaillante, ou en cas de manquement auquel il ne peut raisonnablement être remédié dans les dix (10) jours, si la partie défaillante ne commence pas à procéder dans les dix (10) jours, à la réparation du manquement, et par la suite ne procède pas avec toute la diligence nécessaire à la réparation substantielle du manquement, alors la partie non défaillante pourra résilier le contrat par notification écrite par lettre recommandée avec accusé de réception à la partie défaillante. La résiliation aura alors lieu de plein droit et sans autres formalités.

La résiliation du contrat pourra également être prononcée par REDAL de plein droit et sans autre formalité en cas d'ouverture d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaires à l'encontre du prestataire.

24. RÉVERSIBILITÉ

A l'issue du contrat, ou en cas de résiliation anticipée, le prestataire s'engage à assurer aux côtés de REDAL une réversibilité des prestations objet du contrat et à tout mettre en œuvre afin de permettre à REDAL de reprendre ou de faire reprendre, le cas échéant, dans les meilleures conditions, les exploitations confiées et objet du contrat.

La demande de réversibilité est signifiée au prestataire, par lettre recommandée avec accusé de réception, à la suite de quoi le processus de réversibilité est engagé.

25. CONDITIONS DE RÈGLEMENT

Les prestations décrites en Annexe 1 seront effectuées et payables conformément aux termes du contrat établi avec l'adjudicataire et au bordereau des prix.

La facturation de prestations complémentaires éventuelles négociées par les deux parties et n'entrant pas dans le cadre du prix déterminé dans le contrat s'effectuera sur la base d'un devis établi par le prestataire et fera l'objet, le cas échéant, d'un avenant au contrat en vigueur dans les mêmes conditions et dispositions prévues.

Conditions de facturation et de paiement

Les prestations sont payables par virement à **Soixante (60) jours** date de la présentation de la facture. Les factures y afférentes doivent être accompagnées des rapports de réception établis par les responsables opérationnels des deux parties et validés par le responsable du contrat Redal.

Les prix s'entendent toujours hors taxes.

Les prestations complémentaires éventuellement demandées par REDAL seront facturées et payées au prestataire dans les mêmes conditions et dispositions prévues dans le contrat pour les prestations de base.

Il est entendu que :

- Le paiement des prestations se fera exclusivement sur la base du nombre de documents livrés et ce, selon le prix du bordereau des prix ;
- Aucun acompte ne sera versé au prestataire ;
- Aucune avance forfaitaire ne sera versée au prestataire.

26. ASSURANCES

Le Prestataire devra souscrire toutes les assurances nécessaires pour l'exécution des prestations objet du présent marché, y compris celles relatives aux accidents de son personnel affecté aux présentes.

Le Prestataire devra souscrire auprès d'une compagnie notoirement solvable, une assurance de responsabilité civile couvrant d'une manière suffisante la responsabilité encourue à l'occasion des accidents corporels et/ou matériels et/ou immatériels qui peuvent survenir durant l'exécution de ses prestations.

Le Prestataire s'engage à maintenir en vigueur toutes ces assurances pendant toute la durée du contrat

Lu et approuvé par le soumissionnaire

Cachet et signature du soumissionnaire

Le Directeur des Achats

Adil HAMDAN

ANNEXES

ANNEXE I – DESCRIPTION DE LA PRESTATION PAPIER

1. Mode de fonctionnement :

La gestion des factures de la clientèle est un cycle continu et régulier dans le temps. Il s'agit d'un cycle quotidien qui permet de produire chaque jour entre 25 000 à 110 000 factures en période de pic. Ces factures sont immédiatement mises à l'encaissement avec des délais de paiement de l'ordre de 8 jours calendaires. Les factures qui tombent en impayées dès l'expiration desdits délais génèrent des avis de relance dont le nombre est estimé à plus de 10 000 par jour, suivis d'avis de coupure.

La présente prestation prendra en charge la préparation, la conversion xml en pdf, l'impression, la mise sous plis, le conditionnement et la livraison de tout ou partie de la production quotidienne d'environ 45000 à 70000 factures en moyenne chaque jour (6 jours/7 durant toute l'année) et d'environ 10000 avis de relance. Le quota de la production à prendre en charge par chaque prestataire, en cas de plusieurs prestataires retenus, est défini dans le bordereau de prix et sera arrêté en tenant compte de différents paramètres dont le financier, la sécurité et la vulnérabilité.

Une facture et/ou un avis de relance peut tenir sur une ou plusieurs pages.

2. modalités de prise en charge par le prestataire des documents pour édition

Le prestataire doit récupérer les lots de factures et avis de relances générés lors du batch du SI clientèle comme suit :

- **Option 1 : Situation normale : plateforme principale de production**

Les lots des factures et avis de relance sont déposés en format pdf - dans un premier temps puis seront déposés sous leur format de base 'xml' dès que le prestataire aura mis en place les mécanismes nécessaires à la conversion des xml en pdf selon les besoins établis par Redal lors des ateliers de cadrage - dans un serveur Redal auquel le prestataire a accès via une liaison VPN/SFTP sécurisée. Le prestataire doit télécharger ces documents pour conversion, impression et mise sous plis au fil de l'eau et au fur et à mesure de leur génération et dépôt dans le serveur

- **Option 2 : Situation de secours et/ou de contournement en cas d'indisponibilité ou de panne de la plateforme principale**

Le prestataire doit récupérer les lots de factures et avis de relance sur un support sécurisé.

Pour ce faire, le Prestataire devra mettre en place les moyens matériels nécessaires pour prendre en charge ladite prestation comme indiqué en annexe A. Le travail devra être organisé de manière à paralléliser les actions d'édition, de conversion et de mise sous plis.

Le système Clientèle de REDAL est ouvert au prestataire chaque jour pour télécharger les lots de documents. Le prestataire procèdera à la récupération des lots selon l'une des deux options citées ci-dessus, à leur édition et à leur mise sous plis. Il devra effectuer leur livraison dans les centres de distribution REDAL concernés (désignés en annexe 2) le même jour avant 16 H30.

La prestation portera ainsi principalement sur l'exécution des tâches suivantes :

- Prendre en charge la préparation, l'édition, la mise sous plis de tous les documents (Factures, avis de relances... etc.) produits par le système de gestion clientèle
- Production en monochrome sur pré imprimé
- Possibilité d'inclure des éditions en langue arabe
- Regroupement de documents sur la base de lecture OMR au niveau de la mise sous plis.
- Insérer des dépliants au besoin (population à cibler). REDAL organise, par occasions, des campagnes de marketing à l'adresse d'une partie ou de la totalité de sa clientèle, nécessitant l'envoi de dépliants ou de mailings, directement insérés avec les avis, factures dans les enveloppes
- Ordonnancer la production sur les différentes plates-formes, avec établissement et suivi des plans de charge et des différents états nécessaires au contrôle.
- Veiller à la bonne exécution des processus d'impression et de mise sous plis en garantissant la qualité de production.
- Mettre en place les procédures et les moyens adéquats pour les rattrapages ainsi que pour les pics de production. Ces pics peuvent être occasionnés par la non disponibilité du système clientèle, pour des raisons techniques, ou la non génération des documents de paiement, en raison d'ajustements fonctionnels pouvant être opérés lors de changement de tarifs ou mises à jour particulières.
- Disponibiliser de manière permanente et continue le stock pour les différents prés imprimés.
- Gérer la relation avec les centres de distribution (transfert des factures, validations des livraisons...etc.), selon les procédures décrites dans le mode opératoire.
- Respecter les procédures et consignes courantes et régulières d'exploitation notamment en matière de sécurité et environnement.
- Mettre en place un moyen informatique pour le contrôle quotidien de toute la production dont le modèle sera décrit par REDAL
- Fournir toutes les statistiques qui permettent la traçabilité de la production

1. Délais de livraison

Le prestataire est tenu de veiller à la livraison le jour J+1 avant 16h30 de la totalité des lots de documents générés lors du batch du système clientèle le jour j au soir. Ces lots de documents devraient être conditionnés et accompagnés des bordereaux décrits dans les annexes cités dans les paragraphes du mode opératoire ci-après.

2. Dépassement du délai de livraison :

Le dépassement du délai de livraison toléré est de 1j . Au-delà et selon le taux de dépassement, des pénalités sont appliquées

3. Qualité du papier

Il est convenu que le papier utilisé pour les pré-imprimés est un papier A4, 80g. Tout changement fera l'objet d'un avenant au bordereau de prix.

Les modèles des pré-imprimés et les fonds de page varient selon qu'il s'agit de document facture ou de document relance

Le soumissionnaire est invité à prendre connaissance des différents modèles de pré-imprimés utilisés, y compris les enveloppes et les rubans de liaison.

4. Modalités de conditionnement de la livraison et de mise sous plis des documents clients

- Le prestataire est tenu de livrer les documents clients groupés en lots comme stipulé dans le paragraphe mode opératoire ci-après
- Les pages des documents factures sont imprimées sur des pré-imprimés A4, Recto/verso
- Les pages des relances sont imprimées sur des pré-imprimés A4 de couleur rose
- Les différentes pages d'un même document de paiement (facture ou relance) des clients particuliers grand public sont groupées et mis sous plis Redal .
- Les différentes pages d'un même document de paiement (facture ou relance) des clients entreprises sont regroupées et mises sous plis Redal.

Le soumissionnaire est invité à prendre connaissance, lors de la visite des lieux, du modèle des différents pré-imprimés, leur mise en plis et de leur conditionnement.

5. Mode opératoire

Quotidiennement les services techniques de la DSI (Direction Systèmes d'Information) de Redal produisent des fichiers par centre énumérant les lots générés par le système clientèle (voir modèle en annexe A) qu'ils transmettent au prestataire (via le support de liaison décrit plus haut, au même titre que les documents de la production) ainsi qu'aux centres de distribution Redal (par mail : analyse de batch).

Ces fichiers serviront à l'alimentation d'une base de données de contrôle gérée :

- au niveau du prestataire pour connaître la quantité des lots à éditer et à livrer et
- au niveau des centres de distribution pour confrontation avec les lots livrés par le prestataire.

Le prestataire traite les lots de documents de la journée (préparation et impression), effectue leur mise sous plis (ruban ou enveloppe selon le contexte) et procède à la génération d'étiquettes qui seront collées sur les boîtes d'emballage. L'étiquette, dont modèle joint en annexe F, reprend toutes les informations nécessaires à la confrontation.

Le prestataire fournira une première copie sur papier du rapport de la production journalière (voir modèle en Annexe B) pour l'accusé de réception au niveau de chaque centre de distribution et d'une deuxième copie sous format électronique qu'il transmettra à la DSI.

Le centre de distribution réceptionne quotidiennement les livraisons, valide le rapport journalier quotidien du prestataire en visant le rapport en question.

En cas des lots manquants, le centre de distribution remonte une réclamation écrite par mail à la DSI avec un tableau de suivi des réceptions Voir modèle en annexe C

A la fin de chaque mois, le prestataire établit et dépose auprès du responsable opérationnel REDAL un attachement récapitulatif par journée modèle joint en annexe D accompagné des copies des bons de livraisons signés par le responsable du centre de distribution concerné.

ANNEXE II – CENTRES REDAL DE DISTRIBUTION

CENTRE SALE

Adresse : AGENCE MLY ISMAIL Av chahid Mohamed Ben Hammou secteur 2 Salé

CENTRE RABAT

Adresse : AGENCE AMAL Avenue Ijtihade CYM Rabat

CENTRE TEMARA

Adresse : AGENCE TEMARA Av Hassan II Temara (Prés de la gendarmerie royale)

CENTRE ADMINISTRATION, ENTREPRISES ET GRANDS COMPTES

Adresse : SIEGE REDAL Rue Al Hoceima n°6 Rabat

ANNEXE A – MODÈLE FICHER PAR CENTRE DE DISTRIBUTION

Jour	Agence	Nature du document	N° du Lot	Nombre de Documents dans le lot
	xxxxxx	Lot Général		
	xxxxx	Doc. Paiement Domicilié (PB)		
	xxxxx	Lettre de Relance		
		Lettre de Relance		
		Lot Général		
		Lot Général		
		Doc. Paiement Domicilié (PB)		
		Lettre de Relance		
		Lot Général		
		Lot Général		
		Tableau Récapitulatif		
		Tableau Récapitulatif		
		Tableau Récapitulatif		
		Tableau Récapitulatif		
		Tableau Récapitulatif		
		Tableau Récapitulatif		
		Tableau Récapitulatif		
		Tableau Récapitulatif		
		Tableau Récapitulatif		
		Tableau Récapitulatif		

ANNEXE B – MODÈLE RAPPORTS DE PRODUCTION JOURNALIÈRE

Jour	Agence	CENTR E	Nature document	N° du Lot	Nombre de Document s dans le lot (plis)	Nombr e de pages dans le lot	CODE A BARRE
	xxxxxx		Lot Général				
	xxxxx		Doc. Paiement Domicilié (PB)				
	xxxxx		Lettre de Relance				
			Lettre de Relance				
			Lot Général				
			Lot Général				
			Doc. Paiement Domicilié (PB)				
			Lettre de Relance				
			Lot Général				
			Lot Général				
			Tableau Récapitulatif				
			Tableau Récapitulatif				
			Tableau Récapitulatif				
			Tableau Récapitulatif				

RAPPORT JOURNALIER CGC, ADM, REDAL

Date Génération : JJ / MM / AAAA

Date Production : JJ / MM / AAAA

N° Lot	Agence	N° Lot Edition	Pointage	Type Doc	Destinati on	Nb. Docs	Nb. Page s	Nb. Plis
--------	--------	-------------------	----------	-------------	-----------------	-------------	------------------	----------

1	Agence Grands Comptes Clients Privés			Tab recap				
2	Agence Grands Comptes Clients Privés			D.P.D				
3	Agence Grands Comptes Clients Privés			Lot G				
4	Agence Grands Comptes Clients Privés			Lot G				
5	Agence Grands Comptes Clients Privés			Tab recap				
6	Agence Grands Comptes Clients Privés			Lot G				

Nb.Lots	Total Documents	Total Pages	Total Mise sous Plis
---------	-----------------	-------------	----------------------

ANNEXE C – MODÈLE RÉCLAMATION DE LOTS MANQUANTS

Centre	Agence	N° Lot	NATURE_DOC	NbR_DOC	Date génération	Date et heure de réception
xxxx	xxxx	7854	Facilité de paiement	6	24-nov	Retard de livraison 28/11 à 16H00
		6009	Facilité de paiement	4		
		6036	Facilité de paiement	2	25-nov	
		3200	Facilité de paiement	2	27-nov	LOTS MANQUANTS

		6051	Facilité de paiement	8		
--	--	------	----------------------	---	--	--

MODELE Tableau de Suivi des Livraisons

Semaine du 13/11 au 17/11/20xx

		Journée de réception				
		Lundi 13/11/2021	Mardi 14/11/20xx	Mercredi 15/11/20xx	Jeudi 16/11/20xx	Vendredi 17/11/20xx
Journée de production	Centre SO	Lots du ven 10/11 et du sam 11 /11/ à 15H00	Lots du lun 13/11 à 15H00	Lots du Mardi 14/11 à 15H00	Lots du Mercredi 15/11/17 à 15H00	Lots du Jeudi 16/11/17 à 14H00

Remarque: (si applicable)

Manque bordereaux du Rapport journalier de la date génération xx et xx/11/20xx

ANNEXE D – MODÈLES RAPPORTS DE PRODUCTION MENSUELLE(BL)

SUIVI PRODUCTION Nom prestataire Mois/Année													
					CENTRE Est				CENTRE Ouest				
	TOTAL des différents centres				DOCUMENTS DE PAIEMENT R/V		LETTRE DE RELANCE		DOCUMENT S DE PAIEMENT R/V		LETTRE DE RELANCE		
DATE de Génération	Pages R/V	PLIS R/V	PAGES Relance	Plis RELANCE	NBR Pages R/V	NBR Plis R/V	NBR Pages LR	NBR Plis LR	NBR Pages R/V	NBR Plis R/V	NBR Pages LR	NBR Plis LR	
01/10/2022													
03/10/2022													
04/10/2022													
05/10/2022													
06/10/2022													
07/10/2022													
08/10/2022													
10/10/2022													
11/10/2022													
12/10/2022													
13/10/2022													
14/10/2022													
15/10/2022													
17/10/2022													
18/10/2022													
19/10/2022													
20/10/2022													
21/10/2022													
22/10/2022													
24/10/2022													
25/10/2022													
26/10/2022													

27/10/2022												
28/10/2022												
29/10/2022												
31/10/2022												
TOTAL												
Frais Distributio n												

NB PRE IMPRIMEES Recto/Verso		XXXX
NB PRE IMPRIMEES Recto Rose		XXXXX
NB MSP		XXXX
NB JOURS LIVRAISON		XXX

ANNEXE E – PLAN QUALITÉ

Indicateurs	Suivi (O / N)	Modalités de la mesure si suivi	Notation
PLATEFORME TECHNIQUE			
Postes de travail			
Installations ADSL et VPN			
Imprimantes Grande Capacité			
Machines de mise sous plis			
Centre de back up équipé			
Moyens Humains			
Qualification du personnel d'encadrement			
Qualification du personnel technique			
Respect des procédures			

Mode opératoire			
Procédures de contrôle			
Procédures de livraison			
Délais de production			
Délais de livraison			
Qualité de la production			
Qualité pré imprimé R/V			
Qualité des Plis			
Qualité Enveloppes			
Qualité impression			
Emballage de la production			
Classement par centre et agence et étiquetage			

ANNEXE F – ETIQUETTE DES BOÎTES D'EMPAQUETAGE

EDITION DU PIN

Centre d'Edition : CGC - Entreprises
Lot d'Edition : 2034
PIN du Lot : 1280832526

ANNEXE G – MODÈLES RAPPORTS DE Facture Numérique

Date	Total Emails ou SMS	Envoyé le	EFACTURE
xx/xx/01	38	20210503	38
xx/xx/02	66	20210503	66
xx/xx/03	4 233	20210504	4233
xx/xx/04	3 322	20210505	3322
xx/xx/xx	3 217	20210507	3217
xx/xx/xx	3 259	20210507	3259
xx/xx/xx	3 600	20210510	3600
xx/xx/xx	2 939	20210511	2938
xx/xx/xx	3 853	20210512	3852
xx/xx/xx	3 844	20210512	3844
...
xx/xx/xx	4 891	20210517	4888
xx/xx/29	93	20210517	93
xx/xx/30	4	20210517	4
xx/xx/31	2 696	20210517	2696
Total	xxxxxxx		

ANNEXE H – Spécifications Techniques Facture Numérique

1. IDENTIFICATION DES SYSTÈMES INTERFACES A LA SOLUTION

- Agence en ligne et application mobile de Redal (mettre à disposition de Redal les liens générés pour les factures sms).

L'interface entre la plateforme SMS facture et les SI Redal doit être réalisée et prise en charge par le prestataire. Il sera détaillé lors de la phase de cadrage du projet.

2. EXIGENCES de LA SOLUTION

- Forte modularité, facilement paramétrable
- Conforme aux exigences de la charte sécurité des prestataires annexée au présent cahier des charges
- Le prestataire doit fournir un Plan d'assurance sécurité pour le processus qui sera soumis à Redal pour validation.
- Mise à disposition d'une procédure d'archivage des liens pour une durée de 3 mois. (facture accessible via lien)
- La solution de mailing doit permettre la personnalisation des emails.

Pour cela, ce chapitre sera complètement mis à jour et approfondi lors de la phase de cadrage et des spécifications détaillées et lors de la phase de conception en collaboration avec les équipes de Redal.

3. DESCRIPTIF DE LA PLATEFORME D'HÉBERGEMENT de la SOLUTION

Le prestataire sera invité à fournir le service décrit plus haut. Ce service devra être déployé, hébergé chez le prestataire.

Le prestataire est tenu de fournir à Redal tous les gages de sécurité concernant l'architecture et la sécurité de la solution déployée chez lui. Charge à Redal d'évaluer le niveau de sécurité de la plateforme du prestataire.

4. SÉCURISATION DES DONNÉES ET FLUX DE DONNÉES

La solution à mettre en place devra être dotée d'une architecture et des Frameworks respectant les normes de sécurité et bonnes pratiques exigées sur les solutions similaires. L'échange de données devra se faire d'une manière totalement cryptée et sécurisée via webservices/API. Tout échange/stockage de données doit se conformer à la charte de sécurité Redal qui sera jointe au CPS.

IMPORTANT

Les informations ci-dessus sont communiquées à titre indicatif et non exhaustif. Le prestataire est tenu de prendre connaissance lors de la visite des lieux des informations requises pour répondre aux besoins Redal.

ANNEXE I – Tableau SLA Facture Numérique

Le soumissionnaire doit renseigner le tableau ci-dessous définissant les règles et délais d'intervention :

- *Priorité 1* : Système bloqué pour raison d'indisponibilité applicative ou logiciels + Bugs + Anomalies sévères bloquantes;
- *Priorité 2* : Lenteur au niveau des systèmes suite à un dysfonctionnement au niveau de la solution ou d'un de ses composants + Anomalies non sévères.

Service		Garanties	
Délais d'intervention		Valeur Demandée	Proposition
Non disponibilité du Service + bugs et anomalie sévère bloquante			
Priorité 1		2 h	
Priorité 2		4 h	
Ralentissement ou baisse de performance + anomalie non sévère			
Priorité 1		4 h	
Priorité 2		< 24 h	
Moyens			Indiquer les moyens humains et techniques utilisés pour respecter les délais exigés

A chaque remontée d'anomalie ou de problème, le maître d'ouvrage classe l'anomalie selon les critères du tableau cité ci-haut et le soumissionnaire est tenu de respecter les délais définis./.