

## Conditions d'Accessibilité de Disponibilité et de Sécurité

### Portail Fournisseurs OCP SA

Ces Conditions d'Accessibilité, de Disponibilité et de Sécurité du Portail (« CADSP ») décrivent les termes des services fournis par OCP SA (« OCP ») à travers le Portail suivant les Conditions d'Accès et d'Utilisation (CAU). Elles ne s'appliquent pas aux conditions relatives à certaines applications nécessitant des conditions d'utilisation spécifiques et qui seront décrites par la suite dans des documents respectifs.

Les CADSP définissent et mesurent le niveau du service courant ainsi que le service standard minimal applicable. Elles décrivent également les procédures de la gestion des changements relatives à la publication d'un nouveau service ou Portail.

Par ailleurs, les CADSP complètent les Conditions d'Accès et d'Utilisation du Portail («CAU ») et en font partie intégrante.

Les CADSP sont applicables à tous les services qui sont sous la responsabilité d'OCP, c'est-à-dire toutes les transactions engagées derrière ses pare-feux<sup>1</sup> et ses relais garde-barrières<sup>2</sup> ou sur les connexions Internet en tenant compte du niveau de service assuré par ce moyen de communication.

Tout usage d'une solution de Fournisseur d'application externe à travers le Portail conduira à la rédaction d'un appendice spécifique aux CADSP.

Les engagements faits dans ce document sont applicables aux utilisateurs tels que définis dans les CAU, à l'exclusion de toutes activités intermédiaires, pilotes, de démo ou de formation.

Les services génériques couverts par les présentes CADSP sont les suivants :

- Infrastructure et gestion de contenu :
  - Identification et gestion des inscriptions des Utilisateurs
  - Authentification des Utilisateurs et sécurité
  - Outils communs : moteur de recherche, rapport d'utilisation
- Processus d'assurance qualité :
  - Processus de déploiement du Portail Fournisseurs et démarche d'implication des Fournisseurs dans la gestion du Portail
  - Support en ligne des utilisateurs
  - Disponibilité du système

<sup>1</sup> Ce paramètre empêche toutes les sources extérieures de se connecter au Portail.

<sup>2</sup> Processus d'authentification des Utilisateurs du Portail.

## 1. Accessibilité du Portail

Le Portail Fournisseurs est accessible à travers Internet <http://esuppliers.ocpgroup.org>.

Le Fournisseur reconnaît que le caractère public de l'Internet empêche OCP de garantir :

- que chaque Fournisseur pourra accéder à tout moment au Portail ou à un des services pendant la période de disponibilité du Portail et la plage d'ouverture propre, le cas échéant, à chaque service ;
- que cet accès ne sera en aucun cas interrompu ;
- que cet accès sera exempt d'erreur;
- tout manquement non-autorisé à la sécurité.

Dans le cas de pannes matérielles qui ne sont pas bloquantes mais qui altèrent l'exercice de l'Utilisateur, OCP s'engage à faire ses meilleurs efforts pour prendre en compte et réparer ces pannes.

Les pannes matérielles bloquantes altérant des ressources critiques feront l'objet d'un délai de réparation estimé au moment du sinistre.

## 2. Disponibilité du Portail

### ➤ *Heures d'ouverture*

Les services du Portail sont ouverts aux Utilisateurs 24h/24 et 7j/7.

Le service peut en particulier être interrompu pour des opérations de maintenance.

### ➤ *Règles OCP concernant le mot de passe*

Un compte d'accès au Portail est créé par Fournisseur, le mot de passe est envoyé directement par le système de OCP [erp-noreply@ocpgroup.ma](mailto:erp-noreply@ocpgroup.ma) à l'adresse E-mail de l' « **Utilisateur Autorisé** ».

Le changement du mot de passe est obligatoire à la première connexion au Portail. Toutefois, il est toujours possible, et à tout moment, de modifier le mot de passe du compte par son détenteur.

Les mots de passe doivent obligatoirement être:

- Personnel et ne doit être communiqué en aucun cas à un autre Utilisateur ;
- D'une longueur de 8 caractères au minimum ;
- Composé d'au moins un chiffre et d'au moins un caractère alphabétique ;
- Changé chaque trois mois.

Le mot de passe expire automatiquement après cinq (5) tentatives erronées.

---

En cas de perte ou de blocage du mot de passe, le Fournisseur doit contacter le Help Desk.

### ➤ *Services*

OCP informera les Utilisateurs Fournisseurs via le Portail En cas de travaux de maintenance planifiés durant les heures entre 8h et 16h -heure marocaine- pour les jours ouvrables du Lundi au Vendredi.

Dans la mesure du possible, la maintenance sera exécutée durant une période de moindre gêne.

Le Fournisseur reconnaît qu'OCP n'est pas responsable et ne serait en aucun cas tenu de lui verser des dommages et intérêts du fait de l'interruption, de la suspension, de la modification ou de l'abandon du Portail ou d'un des Services.

### **3. Sécurité et confidentialité**

OCP a défini et mis en œuvre une politique de sécurité concernant l'échange de données avec des partenaires externes, basée sur une évaluation suivant la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité, la pérennité et le système d'audit.

Le niveau de sécurité fourni par le réseau d'accès au portail fournisseurs peut être suffisant ou nécessiter une mise à niveau qui sera définie et décidée par OCP.

### **4. Compléments**

#### ➤ *Gestion des changements*

OCP se réserve le droit de modifier et mettre à jour à tout moment les CADSP.

OCP s'efforcera, autant que possible, d'en informer les Utilisateurs. Ces modifications et mises à jour s'imposent à l'Utilisateur qui doit en conséquence se référer régulièrement à cette rubrique, au niveau du portail, pour vérifier les CADSP en vigueur.

- *Changements dans les Services*

OCP adopte un dialogue étroit avec les Fournisseurs et leurs représentants dans le cadre d'une démarche qualité. Tout nouveau service ou toute évolution de fonctionnalités du Portail ou de ces Services fera l'objet d'un plan de conduite du changement adapté.

La communication se fera par les canaux appropriés : Fournisseurs, publication au niveau du Portail, et rencontres institutionnelles.

- *Changement dans l'infrastructure*

Tout changement majeur dans l'infrastructure de production générant un impact important sur le fonctionnement des services du Portail, est communiqué aux Fournisseurs avant l'implémentation d'un tel changement.

#### ➤ *Service d'Assistance en Ligne (Help Desk)*

OCP met à la disposition du Fournisseur une assistance par voie de messagerie électronique et au travers les adresses e-mail (a) [Portailfournisseur@ocpgroup.ma](mailto:Portailfournisseur@ocpgroup.ma) pour le portail I Supplier et (b) [portailAO@ocpgroup.ma](mailto:portailAO@ocpgroup.ma) pour le portail Appels d'offres.

Le Fournisseur peut faire appel à ces adresses pour résoudre les problèmes rencontrés dans l'utilisation du Portail ou d'un de ses services. Les langues utilisées sont le Français et l'Anglais.

Cette fonction d'Assistance sert à accompagner les fournisseurs dans l'utilisation directe du Portail et à résoudre les problèmes entravant à sa bonne exploitation.

Cependant, cette assistance en ligne n'est pas destinée à former les Utilisateurs, ou à résoudre d'éventuels problèmes d'infrastructure, de matériel, d'exploitation, de système d'exploitation...etc. du Fournisseur.

L'Assistance OCP fera le maximum pour répondre aux demandes des différents utilisateurs.

La responsabilité de l'Assistance ne comprend pas la résolution ou la correction de pannes révélées dans des produits, services ou infrastructures non OCP.