

# APPEL A LA CONCURRENCE N°01/2021

**OBJET :** « La fourniture des services de téléphone mobile, fixe, internet et de la transmission des données au profit du Centre Hospitalo-Universitaire- Mohammed VI d'Oujda »

Convention Reconductible passée dans les formes et selon les règles du droit commun, en application du paragraphe 1 alinéa 1 de l'article 3 et paragraphe 7 de l'article 4 et l'annexe 1 du Règlement relatif aux marchés du **Centre Hospitalo- Universitaire Mohammed VI-Oujda** du 08 Septembre 2015.

## **Convention Reconductible N° .../2021**

Convention Reconductible passée dans les formes et selon les règles du droit commun, en application du paragraphe 1 alinéa 1 de l'article 3 et paragraphe 7 de l'article 4 et l'annexe 1 du Règlement relatif aux marchés du **Centre Hospitalier Mohammed VI-Oujda** du 08 Septembre 2015.

- Vu La loi n°37/80 relative aux Centres Hospitaliers, promulguée par le dahir n°1-82-5 du 30 Rabi I 1403 (15 janvier 1983) telle qu'elle a été modifiée et complétée par la loi n°33-87, promulguée par le Dahir n°1- 87-192 du 17 Ramadan 1408 (4 mai 1988) ;
- Vu La Loi n° 69.00 du 16 Ramadan 1424 (11 Novembre 2003) relative au contrôle Financier de l'Etat sur les entreprises publiques et autres organismes, tel qu'elle a été modifiée et complétée ;
- Le Décret n° 2-89-61 du 10 Rabia II 1410 fixant les règles applicables à la comptabilité des établissements publics ;
- Vu le Dahir du 9 ramadan 1331 (12 août 1913) formant code des obligations et des contrats ;
- Vu le Décret n°2-86-74 du 20 Kaâda 1408 (5 juillet 1988) pris pour l'application de la loi n°37/80 relative aux Centres Hospitaliers, promulguée par le dahir n°1-82-5 du 30 Rabi I 1403 (15 janvier 1983) tel qu'il a été modifié et complété ;
- Vu l'arrêté du Ministère des Finances et de la privatisation n°1-2469/DE/SPC du 17 Mars 2005 portant organisation financière et comptable des centres hospitaliers. ;
- Dahir n°1-16-62 du 24 mai 2016 portant promulgation de la loi n°70-13 relative aux Centres hospitalo- universitaires ;
- Vu **Règlement relatif aux marchés du Centre Hospitalier Mohammed VI-Oujda du 08 Septembre 2015** notamment son article 03 et son annexe 01.

Attendu que le **Centre hospitalo-universitaire Mohammed VI Oujda** et.....déclarent leur volonté réciproque d'œuvrer ensemble pour le développement des relations dans le sens de leurs missions respectives et de leurs intérêts communs.

Il a été décidé de passer une convention selon les règles de droit commun entre les soussignés :

**D'une part**, Centre hospitalo-universitaire Mohammed VI Oujda représenté par son Directeur Monsieur Abdelkrim DAOUDI.

**Et d'autre part** la Société ..... Représenté par son directeur et

Désigné dans ce qui suit par le prestataire :

Mr :.....

Qualité : .....

N° Tel :..... N° du Fax : .....

Adresse électronique : .....

Agissant en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés au nom et pour le compte de :

(Raison sociale et forme juridique) .....

Adresse du siège social de la société : .....

Faisant élection de domicile au .....

Inscrite au registre de commerce de ..... Sous le N° : .....

Patente N° :.....

IF : .....

ICE : .....

Affiliée à la CNSS sous N° :.....

Compte bancaire (RIB 24 positions) :.....

Ouvert auprès de : .....

Au Nom de : .....

**IL A ETE ARRETE ET CONVENU CE QUI SUI**

# **CHAPITRE I : CLAUSES ADMINISTRATIVES**

## **ARTICLE 1- OBJET DE LA CONVENTION :**

La convention reconductible a pour objet : **LA FOURNITURE DES SERVICES DE TELEPHONE MOBILE, FIXE, INTERNET ET DE LA TRANSMISSION DES DONNEES AU PROFIT DU CENTRE HOSPITALO-UNIVERSITAIRE- MOHAMMED VI D'OUJDA**. L'opérateur s'engage à assurer les prestations désignées aux bordereaux des prix détail estimatif conformément aux normes et à la réglementation en vigueur.

Le parc comprend des lignes fixes et mobiles, Internet, et transmission de données. Le parc initial serait composé de :

N° des prix	Type de lignes	Type de forfait/ plafond Heures	Nombre de lignes	Observations
1	Mobile catégorie 1	35	01	Directeur du Centre Hospitalo-Universitaire
2	Mobile catégorie 2	30	11	Secrétariat Général, Directions des Hôpitaux, Chefs des divisions et cadres assimilés.
3	Mobile catégorie 3	30	68	Chefs des services, surveillants généraux et cadres assimilés
4	Mobile catégorie 4	20	145	Collaborateurs des Chefs des divisions et des Chefs des services.
5	Ligne fixe, Accès primaire (30 canaux, 150 SDA)	Illimité et gratuité des appels vers tous les mobiles du centre hospitalo-universitaire et vers Fixes Nationaux + 300 Heures vers autres destinations selon catalogue tarifaire du prestataire	01	• 1 (Centre Hospitalo-Universitaire).
6	Fixes	Illimité et gratuité des appels vers tous les mobiles du centre hospitalo-universitaire et vers Fixes Nationaux + 10 Heures vers autres destinations selon catalogue tarifaire du prestataire	18	• 9 (Centre Hospitalo-Universitaire). ➤ 1 Hôpital des Spécialités ➤ 1 Hôpital Mère-Enfant ; ➤ 4 Hôpital oncologie ; ➤ 3 Hôpital psychiatrie.
7	Fourniture et installation d'une ligne ADSL par fibre optique y compris routeur de fibre optique avec adresse statique	100 mb/s	02	• 2 (Centre Hospitalo-Universitaire) (salle informatique)
8	Fourniture et installation d'une ligne ADSL par fibre optique y compris routeur de fibre optique avec adresse statique	100mb/s	01	• 1 Hôpital Psychiatrie

9	Fourniture et installation d'une ligne ADSL par fibre optique y compris routeur de fibre optique avec adresse statique	100 mb/s	01	• 1 Hôpital Oncologie
10	VPN	20 Mo	03	1 Centre hospitalo-universitaire : hôpital des spécialités et Hôpital mère-Enfant • 1 Hôpital psychiatrie • 1 Hôpital Oncologie
11	Carte SIM pour des messages de la gestion technique centralisée	500 SMS	01	• 1 (Centre hospitalo-universitaire)
12	Nom de Domaine : CHUOUJDA.ma + sous domaine	Nom de domaine nationale/gestion par l'opérateur	01	• 1 (Centre hospitalo-universitaire)
13	SMS CONNECT	Recharge 10000 SMS	01	• 1 (Centre hospitalo-universitaire)
14	Hébergement	Web silver	01	• 1 (Centre hospitalo-universitaire)
15	Ligne louée Internet	4 mb/s Symétrique	01	• 1 (Centre hospitalo-universitaire)
16	Frais de réengagement et mise en service	Forfait	225	• (Centre hospitalo-universitaire)

## **ARTICLE 2 : MODE DE PASSATION DE LA CONVENTION :**

La Convention Reconductible passée dans les formes et selon les règles du droit commun, en application du paragraphe 1 alinéa 1 de l'article 3 et paragraphe 7 de l'article 4 et l'annexe 1 du Règlement relatif aux marchés du Centre Hospitalo-Universitaire Mohammed VI-Oujda du 08 Septembre 2015.

## **ARTICLE 3 : CONSISTANCE DE LA CONVENTION :**

La convention a pour objet de fixer les conditions et modalités par lesquelles le prestataire fournira ses services de téléphonie mobile, fixe, Internet et de la transmission des données au profit du CENTRE HOSPITALO-UNIVERSITAIRE MOHAMMED VI D'OUJDA. Cette prestation sera décomposée comme suit :

- Fourniture de Téléphones mobiles GSM de haute gamme Smartphone (**Samsung Galaxy S21 Ultra ou similaire**), **catégorie 1**.
  - Fourniture de Téléphones mobiles GSM de haute gamme Smartphone (**Huawei P40 Pro ou similaire**) pour les abonnements aux services téléphoniques **catégorie 2** ;
  - Téléphones mobiles GSM de moyenne gamme Smartphone (**Xiaomi Mi 11 ou similaire**) pour les abonnements aux services téléphoniques **catégorie 3** ;
  - Téléphones mobiles GSM d'entrée de gamme (**nokia 230, ou similaire**) pour les abonnements aux services téléphoniques **catégorie 4** ;
- Les terminaux GSM devront être livrés dès l'entrée en vigueur de la convention et ce en fonction des besoins exprimés par le Centre hospitalo-universitaire et de la disponibilité de stock ;
- Abonnement GSM plafonné par catégorie avec accès à internet 4G+ ou plus dans l'avenir ;

- La gratuité totale des appels à partir du mobile vers tous les fixes (intra-flotte) du CENTRE HOSPITALO-UNIVERSITAIRE MOHAMMED VI D'OUJDA y compris la ligne fixe accès primaire **(30 canaux 150 SDA)** ;
- La gratuité totale des appels à partir des fixes (intra-flotte) vers tous les mobiles du CENTRE HOSPITALO-UNIVERSITAIRE MOHAMMED VI D'OUJDA ;
- La gratuité totale des appels à partir des fixes du Centre hospitalo-universitaire vers tous les fixes à l'échelon National ;
- SMS et MMS ;
- Remplacement gratuit des cartes SIM défectueuses et / ou perdues à hauteur de **5 cartes** par mois, au-delà de ce nombre, le remplacement se fera selon la tarification en vigueur par l'opérateur ;
- Roaming international dont les communications sont prises en charge dans le forfait initial (roaming prépayé) ;
- Profiter de remises mensuelles en fonction de la consommation ;
- Au moment de la livraison le Centre hospitalo-universitaire doit vérifier les articles livrés (terminaux, GSM et cartes SIM),
- Faire bénéficier automatiquement le maître d'ouvrage d'autres avantages et nouveaux services pour la flotte du CENTRE HOSPITALO-UNIVERSITAIRE MOHAMMED VI D'OUJDA en cas de nouvelles offres promotionnelles ou en cas de baisse des tarifs du prestataire pendant la période du contrat ou en cas d'évolution vers une autre technologie ;
- Flexibilité de gestion des tarifs, avec la possibilité de faire migrer une ligne GSM ou fixe d'une catégorie inférieure vers une catégorie supérieure, avec l'application du nouveau tarif dans le prochain mois ;
- Dans un premier temps, le nombre d'abonnements GSM est de **230 lignes**, Ce nombre pourra augmenter à titre indicatif au fur et à mesure pour faire face à de nouveaux besoins imprévisibles.
- Le service VPN doit avoir des performances garanties et reposer sur une infrastructure dédiée de type MPLS Ou similaire (**séparation du trafic VPN par rapport au trafic internet ou autre trafic**), la migration vers un débit garanti ou une classe supérieure de service doit être permise. L'opérateur doit permettre aussi la possibilité de migrer un accès VPN ADSL vers un accès VPN LL (débit symétrique et garanti). L'augmentation de débit doit être possible et l'opérateur doit permettre la migration vers des débits supérieurs qui pourrait atteindre les 34 mb/s.
- Vu la nature et la sensibilité de l'activité du CHU, La solution de type LL internet doit être une solution reposant sur la **technologie filaire** ou **fibre optique** et offrant un débit **symétrique** et **garanti**. L'opérateur doit garantir la possibilité de migration vers des débits supérieurs et qui pourrait dépasser les 34 mb/s et ce selon l'évolution des besoins du CHU.

Ce nombre pourra augmenter à titre indicatif au fur et à mesure pour faire face à de nouveaux besoins imprévisibles.

- Offrir Un service après-vente VIP à la disposition du CENTRE HOSPITALO-UNIVERSITAIRE MOHAMMED VI D'OUJDA pour le remplacement/réparation des articles livrés défectueux (terminaux GSM et cartes SIM) dans une promptitude acceptable ;

Le titulaire devra fournir les licences nécessaires pour faire fonctionner tous les abonnements à livrer en fonction des quantités demandées par le Centre hospitalo-universitaire conformément aux quantités prévues dans le BPDE.

#### **ARTICLE 4: DOCUMENTS CONTRACTUELS:**

La relation contractuelle des Parties est régie conformément aux documents contractuels suivants :

- La Convention ;
- Le Bordereau des Prix - Détail Estimatif (BPDE) ;

En cas de discordance ou de contradiction entre les documents constitutifs du marché, ceux-ci prévalent dans l'ordre où ils sont énumérés ci-dessus.

#### **ARTICLE 5 : REFERENCE AUX TEXTES GENEREAUX ET SPECIAUX APPLICABLES A LA CONVENTION :**

Les parties contractantes de la convention sont soumises aux dispositions des textes suivants :

- La Loi n° 69.00 du 16 Ramadan 1424 (11 Novembre 2003) relative au contrôle Financier de l'Etat sur les entreprises publiques et autres organismes, tel qu'elle a été modifiée et complétée ;
- Dahir n°1-16-62 du 17 chaabane 1437 (24 mai 2016) portant promulgation de la loi 70-13 relative aux Centres Hospitalo-Universitaire-universitaires.
- Le Règlement relatif aux marchés du Centre hospitalo-universitaire Mohammed VI-Oujda du 08 Septembre 2015.
- Le Dahir du 9 ramadan 1331 (12 août 1913) formant code des obligations et des contrats
- Le Dahir n°1-00-91 du 15 février 2000 portant promulgation de la loi n°17-97 sur la protection de la propriété intellectuelle.
- Tous les textes législatifs et réglementaires concernant l'emploi, les salaires de la main d'œuvre particulièrement le décret royal n° 2.73.685 du 12 Kaada 1393 (08 Décembre 1973) portant revalorisation du salaire minimum dans l'industrie, le commerce, les professions libérales et l'agriculture tel qu'il a été modifié et complété.
- Tous les textes réglementaires ayant trait aux marchés des Etablissements publics rendus applicables à la date de signature de la convention.

Le titulaire devra se procurer ces documents s'il ne les possède pas et ne pourra en aucun cas exciper de l'ignorance de ceux-ci et se dérober aux obligations qui y sont contenues.

#### **ARTICLE 6 - VALIDITE DE LA CONVENTION**

La convention Reconductible ne sera valable, définitive et exécutoire qu'après sa signature conjointe par les deux parties et son visa par le Contrôleur d'Etat, si le visa est requis.

#### **ARTICLE 7 : MODIFICATION DE LA CONVENTION :**

Les stipulations de la convention ne pourront être modifiées que par un avenant formalisé par écrit, signé par les deux parties et visé par le contrôleur d'état si le visa est requis.

#### **ARTICLE 8 : DUREE DE LA CONVENTION :**

La convention est conclue pour une période **d'une année** à compter de la date de la signature conjointe des deux parties et son visa par le Contrôleur d'Etat, si le visa est requis. Elle est reconduite tacitement pour une période **d'année en année** sans que la durée totale n'excède **quatre (04) années**. La non reconduction de cette convention est prise à l'initiative de l'une des deux parties moyennant un préavis. La partie diligente doit notifier un préavis par lettre recommandée ou par télécopie avec accusé de réception de **(03) trois mois** avant l'achèvement en cours.

Elle pourra être résiliée de plein droit par simple lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'une ou l'autre des parties sous réserve du respect d'un préavis de **(03) trois mois** à compter de l'envoi de la lettre, le cachet de la Poste faisant foi.

#### **ARTICLE 9 : PRIX DE LA CONVENTION**

Les prix de la convention ont un caractère contractuel.

#### **ARTICLE 10 : CARACTERE DES PRIX**

La convention est passée à prix fermes.

**Les prix sont fermes et non révisables, Toutefois, si le taux de la taxe sur la valeur ajoutée(TVA) est modifié postérieurement à la date de remise des offres, le maître d'ouvrage répercute cette modification sur le prix de règlement.**

Les prix de la convention sont libellés en dirhams (DH) marocain **TOUTES TAXES COMPRISES.**

#### **ARTICLE 11 : ASSURANCES - RESPONSABILITE**

Le titulaire doit adresser au maître d'ouvrage, avant tout commencement des prestations et à la date de la signature conjointe, les attestations d'assurance automobile, responsabilité civile et accident de travail qu'il doit souscrire auprès des établissements agréés à cet effet et qui doivent couvrir tous les risques inhérents à la réalisation de la convention.

#### **ARTICLE 12 : PROPRIETE INDUSTRIELLE, COMMERCIALE OU INTELLECTUELLE**

Le titulaire garantit formellement le maître d'ouvrage contre toutes les revendications des tiers concernant les brevets d'invention relatifs aux procédés et moyens utilisés, marques de fabrication, de commerce et de service.

Il appartient au titulaire le cas échéant, d'obtenir les cessions, licence d'exploitation ou autorisation nécessaires et de supporter la charge des frais et redevances y afférentes.

#### **ARTICLE 13- MODALITES DE PAIEMENT :**

Le paiement des sommes dues à la Société au titre de la Convention sera effectué sur présentation d'une facture détaillée des personnes bénéficiaires et des prestations exécutées au titre de ladite convention. Après vérification et liquidation de la facture sur la base des pièces justificatives, le Centre procède au paiement des sommes dues au titulaire. Le montant à payer est calculé par application des prix en vigueur aux quantités effectivement réceptionnées, en tenant compte le cas échéant de l'application des pénalités de retard et de la répercussion de la variation du taux de la TVA.

Le paiement se fait par ordre de virement après visa du trésorier payeur du Centre hospitalo-universitaire MOHAMED VI OUJDA.

#### **ARTICLE 14- PENALITES DE RETARD :**

Lorsque l'opérateur est dans l'incapacité d'assurer les services objet de cette convention, conformément aux normes en vigueur dans le secteur, ou à défaut d'avoir respecté les termes de son offre technique, une pénalité journalière est appliquée à son encontre. Cette pénalité est égale à une fraction de millième (1/1000) du montant de la convention. Les pénalités sont encourues du simple fait de la constatation du retard par le Directeur du Centre qui déduit d'office le montant de ces pénalités de toutes les sommes dont il est redevable à l'opérateur. Le montant des pénalités est plafonné à dix pour cent (10%) du montant du conventionnel que modifié par d'éventuels avenants. Lorsque le plafond des pénalités susvisé est atteint, le Directeur du Centre est en droit de résilier la convention après mise en demeure préalable.

#### **ARTICLE 15- DROITS D'ENREGISTREMENT :**

L'opérateur s'acquittera des droits d'enregistrement auxquels donnera lieu la convention, tels que ces droits résultent des lois et règlements en vigueur.

#### **ARTICLE 16 : CONFIDENTIALITE**

Chaque Partie s'engage expressément à respecter et à faire respecter par leurs employés, préposés et ses sous-traitants et Prestataires le principe strict de secret des affaires concernant l'autre Partie et à ne pas divulguer à des tiers à titre onéreux ou gratuit ou sous quelque forme que ce soit, les informations concernant ladite Partie, sauf autorisation écrite et préalable désignant le ou les bénéficiaires de l'information ainsi que son contenu.

Chacune des Parties s'engage à se conformer strictement à cette obligation substantielle pendant toute la durée de l'exécution de la Convention et deux années suivant sa date d'expiration.

Le caractère confidentiel ne s'applique pas aux informations connues de la Partie réceptrice préalablement à leur communication (à charge pour la Partie invoquant cette connaissance préalable d'en apporter la preuve), obtenues de tiers par des moyens légitimes et sans obligation de secret, à celles développées indépendamment ou encore à celles rendues publiques par la Partie qui les a communiquées.

Toutefois, chacune des Parties s'engage à respecter le secret des affaires de l'autre Partie même dans le cas où des informations couvertes par ce principe de secret deviendraient publiques.

Chacune des Parties s'engage à ne pas divulguer à des tiers les concepts, idées, savoir-faire et techniques relatifs au traitement de l'information révélés par l'une des Parties à l'autre à l'occasion de l'exécution de la Convention.

La Convention ainsi que l'ensemble des documents échangés par les Parties sont considérés comme confidentiels. En conséquence, les Parties s'engagent à ne pas révéler la teneur de ces documents, sauf si la divulgation était exigée par la loi, les règlements, une décision judiciaire ou si cette divulgation était nécessaire pour permettre la mise en œuvre ou prouver l'existence de droits en vertu de cette Convention.

#### **ARTICLE 17: RESILIATION**

La convention pourra être résiliée de plein droit par simple lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'une ou l'autre des parties sous réserve du respect **d'un préavis de 3 (trois) mois** à compter de l'envoi de la lettre, le cachet de la Poste faisant foi.

#### **ARTICLE 18: DROIT APPLICABLE**

La Convention sera soumise tant pour son interprétation que pour son exécution au droit marocain.

#### **ARTICLE 19 - REGLEMENT DES LITIGES:**

La convention est établie dans un esprit de confiance et de coopération mutuelles ;

Les parties conviennent de régler à l'amiable tout différend pouvant être soulevé à l'occasion de l'interprétation ou l'exécution de la convention.

Si une telle tentative devait échouer, tout litige relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution de la convention sera porté devant les tribunaux compétents de la région.

# **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES**

## **ARTICLE 20 : AFFECTATION DE LA FLOTTE :**

Le Centre hospitalo-universitaire MOHAMMED VI Oujda communiquera, à la demande, au prestataire les besoins en terme d'abonnements objet de la convention, conformément aux quantités spécifiées dans le BPDE.

Ceci dit, uniquement les quantités livrées et activées dans la flotte du **CENTRE HOSPITALO-UNIVERSITAIRE MOHAMMED VI D'OUIDA** seront facturées par le prestataire et ce conformément au BPDE.

## **ARTICLE 21 : DELAI DE MISE EN SERVICE DES ABONNEMENTS :**

Le délai maximal de livraison de tous les équipements (notamment les terminaux GSM,) est à compter de la date de la signature conjointe par les deux parties et son visa par le Contrôleur d'Etat, si le visa est requis.

Le prestataire est tenu d'activer toute la palette des services pour les articles livrés (Installation de LL internet, installation de l'accès primaire, installation des lignes fixes et ADSL y compris la ligne ADSL par fibre optique ...etc.) dans la limite du délai fixé à l'alinéa précédents.

## **ARTICLE 22 : RENOUELEMENT DE LA FLOTTE**

Le renouvellement des terminaux téléphoniques de la flotte du CHU se fera chaque deux ans et à échéance et ce selon le programme de fidélité de l'opérateur en concertation avec le Centre hospitalo- universitaire.

Ce renouvellement doit tenir compte de l'amélioration et des évolutions de la technologie au fil des années, de telle sorte que les nouveaux terminaux téléphoniques doivent avoir appartenir à une gamme similaire ou meilleure de ce qui a été fourni la première année. Les nouveaux terminaux doivent être validés en commun accord avec les personnes habilitées du **CENTRE HOSPITALO-UNIVERSITAIRE MOHAMMED VI D'OUIDA**.

## **ARTICLE 23 : PERTE DE LA CARTE SIM :**

En cas de perte de la carte SIM le **CENTRE HOSPITALO-UNIVERSITAIRE MOHAMMED VI D'OUIDA** doit informer l'opérateur qui doit suspendre le service correspondant.

En contactant l'attaché commercial durant les horaires de travail ou le centre d'appels entreprises, au-delà des horaires de travail. A la demande du **CENTRE HOSPITALO-UNIVERSITAIRE MOHAMMED VI D'OUIDA**, le prestataire lui remet gratuitement une nouvelle carte SIM. Le Remplacement gratuit des cartes SIM défectueuses et / ou perdues à hauteur de **5 cartes** par mois, au-delà de nombre le remplacement se fera selon la tarification en vigueur par l'opérateur

## **ARTICLE 24 : CHANGEMENT DU NUMERO D'APPEL :**

Le **CENTRE HOSPITALO-UNIVERSITAIRE MOHAMMED VI D'OUIDA** peut demander le changement d'un ou de plusieurs numéros d'appel conformément aux règles de l'opérateur.

L'opérateur peut modifier le Numéro d'appel pour des raisons techniques ou réglementaires sous réserve d'informer le **CENTRE HOSPITALO-UNIVERSITAIRE MOHAMMED VI D'OUIDA**.

## **ARTICLE 25 : COORDINATION**

**25.1.** Les services, objets de la convention, n'étant pas figés dans le temps, un interlocuteur de chaque partie sera désigné pour suivre l'exécution de la Convention.

**25.2.** Ces interlocuteurs centraliseront tous les échanges d'information dans les deux sens au niveau de leur entité. En cas de changement d'interlocuteur, chaque entité informera par écrit du nom du nouvel interlocuteur.

## **ARTICLE 26 : OBLIGATION DE L'OPERATEUR DE TELECOMMUNICATION :**

### **➤ COUVERTURE DU RESEAU MOBILE**

- **Couverture 4G+** au niveau de toutes les villes et centre urbain de la région de l'orientale (Oujda, Berkane, el Aoiun, Ahfir, Taourirt, Jerrada, bouarfa, figuig, nador, driouch, saidia, cap de l'eau, zaio...etc).
- Le prestataire est tenu de Fournir et d'installer des amplificateurs de signaux GSM dans les locaux des hôpitaux du **CENTRE HOSPITALO-UNIVERSITAIRE OUJDA** où la qualité des signaux GSM est jugée insuffisante. Les équipements ainsi que leur installation sont à la charge du prestataire.
- Les abonnements objet du présent contrat doivent couvrir à 100% les différents sites et formations hospitalières relevant du **CENTRE HOSPITALO-UNIVERSITAIRE MOHAMMED VI D'OUJDA**.
- Pour la couverture internationale en cas de Roaming, le prestataire est tenu d'assurer au minimum unecouverture des zones (Europe, Afrique, Amérique nord et sud et moyen orient).

### **➤ Faisabilité technique des lignes de type fixe, LL internet, Internet via Fibre optique et VPN**

Vu les projets de télémedecine et autres projets relatifs au système d'information hospitalier, l'opérateur retenu doit être en mesure d'offrir les services suivants au niveau de tous les centres de santé urbain de la région et ce dans les villes des (Oujda, Berkane, el aoiun, Ahfir, Taourirt, Jerrada, Ain bni mathar, bouarfa, figuig, nador, driouch, saidia, cap de l'eau, zaio...etc). :

- Fixe et accès RNIS (accès primaire et accès de abse)
- VPN LL ou VPN ADSL
- Accès internet haut débit de type LL internet (débit garantie et symétrique) avec des débits quipourrait atteindre les 34 mb/s
- Accès internet via fibre avec de débit minimum de 100 mb/s au niveau de tous les centres desanté des villes de la région.

## **ARTICLE 27 : LE SERVICE APRES-VENTE :**

Le centre hospitalo-universitaire contacte un centre dédié aux clients entreprises de l'opérateur pour signaler tout dérangement au niveau des lignes fixes, ADSL, Internet, VPN et mobile (hors problème des terminaux GSM). Le prestataire mettra tous les moyens en œuvre pour la relève des dérangements éventuels et ce selon les conditions du service après-vente ci-dessous :

**FIXE** : les conditions du service après-vente sont indiquées au niveau du contrat individuel des lignes fixées/ conditions générales d'abonnement de la téléphonie fixe segment entreprise. **Le rétablissement de ligne doit se faire un délai maximum de 8 h après signalisation du dérangement.**

**ADSL** : les conditions du service après-vente sont indiquées au niveau du contrat individuel des lignes ADSL/ fibre optique conditions générales d'abonnement segment professionnel & entreprise. **Le rétablissement de ligne doit se faire un délai maximum de 8 h après signalisation du dérangement.**

**LL Internet** : les conditions du service après-vente sont indiquées au niveau du contrat individuel des lignes VPN/Conditions générales d'abonnement au service LL Internet. **Le rétablissement de ligne doit se faire un délai maximum de 8 h après signalisation du dérangement.**

**VPN** : les conditions du service après-vente sont indiquées au niveau du contrat individuel des lignes VPN/ Contrat d'abonnement au service IP connexion. **Le rétablissement de ligne doit se faire un délai maximum de 8 h après signalisation du dérangement.**

**MOBILE** : les conditions du service après-vente sont indiquées au niveau du contrat individuel des lignes mobile/ conditions générales d'abonnement de la téléphonie mobile segment entreprise.

**MOBILE TERMINAUX** : un service après-vente VIP doit être mis à la disposition du centre hospitalo-universitaire, le Centre Hospitalier appelle un numéro suite auquel un agent se déplace au centre Hospitalier pour la prise en charge de la réparation du terminal en question et ce selon les conditions de garantie détaillées au niveau de l'article 3.

#### **ARTICLE 28 : MAINTENANCE**

**L'opérateur est invité à effectuer l'ensemble des maintenances conformément à l'article 27 :**

Les postes GSM sont garantis pour une durée de 12 mois contre tout défaut ou vice de fabrication (la batterie de garantie pour une durée de trois mois) dès la livraison au Centre hospitalo-universitaire. La garantie ne couvre pas un usage non conforme aux spécifications du constructeur (se référer au catalogue constructeur qui est fourni avec chaque poste GSM).

L'opérateur doit fournir au CHU Med VI d'Oujda 05 postes de type catégorie 4 (Nokia 230 ou similaire) qui seront utilisés comme stock SAV par le CHU.

La maintenance des lignes de fibre optique doit se faire selon les règles d'art.

#### **ARTICLE 29 : DEFINITION DES PRIX**

**Prix N°1 : Abonnement aux services téléphoniques catégorie 1 :**

- L'abonnement de cette catégorie bénéficiera d'un forfait plafonné équivalent à 35 heures, appels gratuits et illimités vers les mobiles et fixe du CHU ainsi que l'internet 4 G + avec un volume de 10 Go au minimum.

**Prix N°2 : Abonnement aux services téléphoniques catégorie 2 :**

- Les abonnements de cette catégorie bénéficieront d'un forfait plafonné équivalent à 30 heures, appels gratuits et illimités vers les mobiles et fixe du CHU ainsi que l'internet 4 G + avec un volume de 8 Go au minimum.

**Prix N° 3 : Abonnement aux services téléphoniques catégorie 3 :**

- Les abonnements de cette catégorie bénéficieront d'un forfait plafonné équivalent à 30 heures, appels gratuits et illimités vers les mobiles et fixe du CHU ainsi que l'internet 4 G + avec un volume de 5 Go au minimum.

**Prix N° 4 : Abonnement aux services téléphoniques catégorie 4 :**

- Les abonnements de cette catégorie bénéficieront d'un forfait plafonné équivalent à 20 heures d'appels gratuits et illimités vers les mobiles et fixe du CHU ainsi que l'internet 4 G + avec un volume de 5 Go au minimum, avec la possibilité de reporter le solde restant sur le mois suivant.

**Prix N°5 : Ligne fixe, Accès primaire (30 canaux ,150 SDA)**

- Illimité et gratuité des appels vers tous les mobiles du centre hospitalo-universitaire et vers Fixes Nationaux + 300 Heures vers autres destinations selon catalogue tarifaire du prestataire.

**Prix N°6 : Fixes**

- Illimité et gratuité des appels vers tous les mobiles du centre hospitalo-universitaire et vers Fixes Nationaux + 10 Heures vers autres destinations selon catalogue tarifaire du prestataire.

**Prix N°7 : Fourniture et installation d'une ligne ADSL par fibre optique y compris routeur de fibre optique avec adresse statique, 100 mb/s. (centre hospitalo universitaire / salle d'informatique)**

**Prix N°8 : Fourniture et installation d'une ligne ADSL par fibre optique y compris routeur de fibre optique avec adresse statique, 100 mb/s. (hôpital psychiatrie)**

**Prix N°9 Fourniture et installation d'une ligne ADSL par fibre optique y compris routeur de fibre optique avec adresse statique, 100 mb/s. (hôpital oncologie)**

**Prix N°10 : VPN**

- 20 Mo.

**Prix N°11 : Carte SIM pour des messages de la gestion technique centralisée**

- 500 SMS.

**Prix N°12 : Nom de Domaine : CHUOUJDA.ma**

- Nom de domaine nationale/gestion par l'opérateur.

**Prix N°13 : SMS connect**

- Recharge 10000 SMS

**Prix N°14 : Hébergement**

- Web silver.

**Prix N°14 : ligne louée internet**

- 4mb/s Symétrique

**Prix N°16 : Frais de réengagement et mise en service**

- Forfait

**Convention Reconductible N°...../2021**

**Convention Reconductible passée dans les formes et selon les règles du droit commun, en application du paragraphe 1 alinéa 1 de l'article 3 et paragraphe 7 de l'article 4 et l'annexe 1 du Règlement relatif aux marchés du Centre Hospitalier Mohammed VI-Oujda du 08 Septembre 2015.**

**Ayant pour objet : « La fourniture des services de téléphone mobile, fixe, internet et de la transmission des données au profit du Centre Hospitalo-Universitaire- Mohammed VI d'Oujda ».**

**Le directeur du Centre Hospitalo-Universitaire  
Mohammed VI-Oujda**

**Signature et cachet de la Société  
(Avec la mention « lu et accepté)**

**Le .....**

**Le .....**

**Le contrôleur d'Etat auprès du Centre Hospitalo-Universitaire  
Mohammed VI d'Oujda**