

APPEL D'OFFRES

AO 67/2024/E

**MAINTENANCE PRÉVENTIVE ET CURATIVE DES INSTALLATIONS TÉLÉPHONIQUES
REDAL**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

(CCTP)

PIECE N°3

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

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

3ARTICLE 2 – LIEU ET CONSISTANCE DES INSTALLATIONS

3ARTICLE 3 – OBLIGATIONS DU CONTRACTANT

8ARTICLE 4 – OBLIGATIONS DE REDAL

9ARTICLE 5– MESURES COERCITIVES ET RESILIATION DU CONTRAT

9 ARTICLE 6 – PENALITE DE RETARD :

10

ARTICLE 1 – OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent Appel d'Offres a pour objet d'assurer et de garantir par son titulaire, la maintenance préventive et curative des installations téléphoniques dans les différents sites de Redal.

Les caractéristiques détaillées des équipements de ces installations sont précisées dans l'article 2 du présent AO.

Cette liste constitue une base de référence non exhaustive qui peut être appelée à évoluer selon les remplacements d'ancien matériel ou de nouvelles acquisitions.

ARTICLE 2 – LIEU ET CONSISTANCE DES INSTALLATIONS

Les installations qui seront concernées par cet Appel d'Offres sont comme suit :

LIEUX D'INSTALLATION	DESIGNATION	NOMBRE
SIEGE REDAL (CENTRE D'APPEL)	Autocommutateur Avaya équipé de :	
	- Serveur de gestion des appels	01
	- Centre d'appel de 10 operateurs	01
	- Postes Numériques	10
	- 01 Accès primaire	01
	- Ligne réseau	04
	- Taxation	01
	- Bloc Alimentation	01
AGENCE TEMARA	Autocommutateur Open scape Business X5W (Unify) équipé de :	
	- Carte mère avec 02 accès de base, (08 postes numériques et 04 postes analogiques)	01
	- Carte de 16 Postes Analogiques	01
	- Carte de 4 lignes réseau	03
	- 08 DSP Channel pour postes IP (Licences en sus)	
	- 1 Port Ethernet pour administration	
	- Bloc Alimentation	01
AGENCE MY ISMAIL	Autocommutateur Open scape Business X5W (Unify) équipé de :	
	- Carte mère avec 02 accès de base, (08 postes numériques et 04 postes analogiques)	01
	- Carte de 16 Postes Analogiques	01
	- Carte de 4 lignes réseau	01
	- 08 DSP Channel pour postes IP (Licences en sus)	
	- 1 Port Ethernet pour administration	
	- Bloc Alimentation	01
AGENCE SALA AL JADIDA	Autocommutateur Open scape Business X3W (Unify) équipé de :	
	- Carte mère avec 02 accès de base, (08 postes numériques et 04 postes analogiques)	01
	- Carte de 4 lignes réseau	01
	- 08 DSP Channel pour postes IP (Licences en sus)	
	- 1 Port Ethernet pour administration	
	- Bloc Alimentation	01
AGENCE AGDAL	Autocommutateur Open scape Business X5W (Unify) équipé de :	
	- Carte mère avec 02 accès de base, (08 postes numériques et 04 postes analogiques)	01
	- Carte de 4 lignes réseau	01
	- Carte de 16 Postes Analogiques	01

	<ul style="list-style-type: none"> - 08 DSP Channel pour postes IP (Licences en sus) - 1 Port Ethernet pour administration - Bloc Alimentation 	01
AGENCE KARIA	Autocommutateur Siemens HICOM 150E OFFICE COM équipé de : <ul style="list-style-type: none"> - Carte mère CBCP (08 postes numériques 04 et postes analogiques) - Carte de 8 Postes Analogiques - Carte de 4 Postes Analogiques - Carte de 4 lignes réseau - Bloc Alimentation 	01 01 01 01 01
DEX TEMARA (ATELIER RIAD)	Autocommutateur Open scape Business X5W (Unify) équipé de : <ul style="list-style-type: none"> - Carte mère avec 02 accès de base, (08 postes numériques et 04 postes analogiques) - Carte de 16 postes Analogiques - Carte de 8 Postes Analogiques - Carte de 8 postes numériques - Carte de 8 lignes réseau - 08 DSP Channel pour postes IP (Licences en sus) - 1 Port Ethernet pour administration - Bloc Alimentation 	01 01 01 01 01 01 01
AGENCE YOUSOUFIA	Autocommutateur Siemens HICOM 150E OFFICE COM équipé de : <ul style="list-style-type: none"> - Carte mère CBCP (08 postes numériques 04 et postes analogiques) - Carte de 4 Postes Analogiques - Carte de 4 lignes réseau (TLA 4) - Carte de Taxation - Bloc Alimentation 	01 01 01 01 01
RESERVOIR HAY ESSALAM	Autocommutateur Open scape Business X5W (Unify) équipé de : <ul style="list-style-type: none"> - Carte mère avec 02 accès de base, (08 postes numériques et 04 postes analogiques) - Carte de 16 Postes Analogiques - Carte de 08 lignes réseau - 08 DSP Channel pour postes IP (Licences en sus) - 1 Port Ethernet pour administration - Bloc Alimentation 	01 01 01 01
POSTE SOURCE AGDAL	Autocommutateur Open scape Business X5W (Unify) équipé de : <ul style="list-style-type: none"> - Carte mère avec 02 accès de base, (08 postes numériques et 04 postes analogiques) - Carte de 16 postes Analogiques - Carte de 08 postes numériques - Carte de 4 lignes réseau - Carte Accès Primaire - 08 DSP Channel pour postes IP (Licences en sus) - 1 Port Ethernet pour administration - Bloc Alimentation 	01 02 02 01 01 01
COMITE DE SUIVI	Autocommutateur Siemens HICOM 150E OFFICE COM équipé de : <ul style="list-style-type: none"> - Carte mère CBCP (08 postes numériques 04 et postes analogiques) - Carte de 4 Postes Analogiques (SLMA 4) - Carte de 08 postes numériques (SLU 8) - Carte de 4 lignes réseau (TLA 4) - Carte de 02 d'accès de bases (STLS 2) - Bloc d'alimentation 	01 01 01 01 01 01

	- Bloc de batteries	
POSTE SOURCE RIAD	Autocommutateur Siemens HICOM 150E OFFICE COM équipé de : - Carte mère CBCP (08 postes numériques 04 et postes analogiques) - Carte de 4 lignes réseau (TLA 4) - Bloc d'alimentation	01 01 01
AGENCE HAY ESSALAM	Autocommutateur Siemens Hipath 3550 équipé de : - Carte mère (08 postes numériques, 04 postes analogiques, 02 ports d'accès de base et 01 port de taxation) - Carte de 4 Postes Analogiques - Carte de 08 postes numériques - Carte de 4 lignes réseau - Bloc Alimentation	01 01 01 01 01
AGENCE TAKADOUM	Autocommutateur Siemens Hipath 3550 équipé de : - Carte mère CBCP (08 postes numériques, 04 postes analogiques, 02 ports d'accès de base et 01 port de taxation) - Carte de 4 lignes réseau - Bloc d'alimentation	01 01 01
AGENCE EL MASSIRA	Autocommutateur Siemens Hipath 3550 équipé de : - Carte mère CBCP (08 postes numériques, 04 postes analogiques, 02 ports d'accès de base et 01 port de taxation) - Carte de 4 lignes réseau - Bloc d'alimentation	01 01 01
AGENCE RIAD	Autocommutateur Open scape Business X5W (Unify) équipé de : - Carte mère avec 02 accès de base, (08 postes numériques et 04 postes analogiques) - Carte de 16 postes Analogiques - Carte de 08 postes numériques - Carte de 4 lignes réseau - Carte Accès Primaire - 08 DSP Channel pour postes IP (Licences en sus) - 1 Port Ethernet pour administration - Bloc d'alimentation - Bloc de batteries	01 01 01 01 01 01 01 01
AGENCE OCEAN	Autocommutateur Open scape Business X3W (Unify) équipé de : - Carte mère avec 02 accès de base, (08 postes numériques et 04 postes analogiques) - Carte de 16 postes Analogiques - Carte de 4 lignes réseau - 08 DSP Channel pour postes IP (Licences en sus) - 1 Port Ethernet pour administration - Bloc d'alimentation	01 01 01 01 01
AGENCE EL AMAL	Autocommutateur Open scape Business X3W (Unify) équipé de : - Carte mère avec 02 accès de base, (08 postes numériques et 04 postes analogiques) - Carte de 16 postes Analogiques - Carte de 4 lignes réseau - 08 DSP Channel pour postes IP (Licences en sus) - 1 Port Ethernet pour administration - Bloc d'alimentation	01 01 01 01
AGENCE EL FATH	Autocommutateur Karel MS48 ISDN équipé de : - Carte mère (02 Accès de base, 11 postes analogiques et 01 poste numérique) - Poste opérateur	01 01

	<ul style="list-style-type: none"> - Carte d'extension 2-6 (02 Lignes réseau et 06 Postes analogiques) - Carte de Taxation - Bloc d'alimentation - Bloc de batteries 	01 01 01
AGENCE HARHOURA	Autocommutateur Karel MS48 ISDN équipé de : <ul style="list-style-type: none"> - Carte mère (02 Accès de base, 11 postes analogiques et 01 poste numérique) - Poste opérateur - Carte de Taxation - Bloc d'alimentation - Bloc de batteries 	01 01 01 01
AGENCE HAY ENNAHDA	Autocommutateur Open scape Business X3W (Unify) équipé de : <ul style="list-style-type: none"> - Carte mère avec 02 accès de base, (08 postes numériques et 04 postes analogiques) - Carte de 16 postes Analogiques - Carte de 4 lignes réseau - 08 DSP Channel pour postes IP (Licences en sus) - 1 Port Ethernet pour administration - Bloc d'alimentation 	01 01 01 01
RESERVOIR TAKADOUM	Autocommutateur Karel MS48 ISDN équipé de : <ul style="list-style-type: none"> - Carte mère (02 Accès de base, 11 postes analogiques et 01 poste numérique) - Poste opérateur - Carte d'extension 2-6 (02 Lignes réseau et 06 Postes analogiques) - Carte de Taxation - Bloc d'alimentation - Bloc de batteries 	01 01 01 01 01 01
AGENCE BAB SEBTA	Autocommutateur Open scape Business X5W (Unify) équipé de : <ul style="list-style-type: none"> - Carte mère avec 02 accès de base, (08 postes numériques et 04 postes analogiques) - Carte de 16 Postes Analogiques - Carte de 08 lignes réseau - 08 DSP Channel pour postes IP (Licences en sus) - 1 Port Ethernet pour administration - Bloc Alimentation 	01 01 01 01 01
AGENCE RAHMA	Autocommutateur Karel MS48 ISDN équipé de : <ul style="list-style-type: none"> - Carte mère (02 Accès de base, 11 postes analogiques et 01 poste numérique) - Poste opérateur - Carte d'extension 2-6 (02 Lignes réseau et 06 Postes analogiques) - Carte de Taxation - Bloc d'alimentation - Bloc de batteries 	01 01 01 01 01
AGENCE TABRIQUET	Autocommutateur Karel MS48 ISDN équipé de : <ul style="list-style-type: none"> - Carte mère (02 Accès de base, 11 postes analogiques et 01 poste numérique) - Poste opérateur - Carte d'extension 2-6 (02 Lignes réseau et 06 Postes analogiques) - Carte de Taxation - Bloc d'alimentation 	01 01 01 01 01

	- Bloc de batteries	
AGENCE BOUZNKA	Autocommutateur Open scape Business X3W (Unify) équipé de : - Carte mère avec 02 accès de base, (08 postes numériques et 04 postes analogiques) - Carte de 4 lignes réseau - Bloc Alimentation	01 01 01
AGENCE LAAYAYDA	Autocommutateur Open scape Business X3W (Unify) équipé de : - Carte mère avec 02 accès de base, (08 postes numériques et 04 postes analogiques) - Carte de 4 lignes réseau - 08 DSP Channel pour postes IP (Licences en sus) - 1 Port Ethernet pour administration - Bloc Alimentation	01 01 01
AGENCE BOUKNADEL	Autocommutateur Open scape Business X3W (Unify) équipé de : - Carte mère avec 02 accès de base, (08 postes numériques et 04 postes analogiques) - Carte de 4 lignes réseau - 08 DSP Channel pour postes IP (Licences en sus) - 1 Port Ethernet pour administration - Bloc Alimentation	01 01 01

ARTICLE 3 – OBLIGATIONS DU CONTRACTANT

3.1 Maintenance Préventive :

Le Prestataire garantit le bon fonctionnement de l'installation pendant toute la durée du contrat d'entretien dont il assume la charge.

La maintenance préventive consiste à assurer deux (02) visites annuelles systématiques et programmées à l'avance de tous les sites mentionnés dans l'article 2 avec l'accord préalable de Redal. Elle comprend les essais, mesures et vérifications ci-dessous, afin d'anticiper d'éventuelles pannes liées au matériel et de conserver les performances des installations :

- Vérification de l'état du local technique et des conditions d'environnement (température, poussières, proximité d'équipements sources d'ondes électromagnétiques ...)
- Mise en œuvre des sauvegardes de la base de données et logiciels de programmation des tous les systèmes téléphoniques à chaque intervention sur les Autocommutateurs et équipements annexes associés ainsi que sur les postes opérateurs
- Nettoyage et dépoussiérage des équipements
- Contrôle et maintenance des alimentations secourues (batteries, chargeurs et onduleur)
- Surveillance des canalisations et organes de raccordement au-delà du point de raccordement de l'installation avec les lignes de Maroc Télécom et celle du dispositif d'alimentation au-delà du coupe-circuit sur lequel sont branchés les conducteurs d'alimentation.
- Contrôle des performances des équipements et Contrôle logiciel : taille des fichiers, nettoyage des données, etc. ...
- Contrôles des alarmes du système
- Réalisation des réglages nécessaires
- Essai de fonctionnement pour chaque équipement, le prestataire précisera les essais et les vérifications qu'il estime nécessaire de réaliser lors de ces visites de maintenance préventive afin d'assurer leur bon fonctionnement.

Pendant et à l'issu de chaque visite, le prestataire s'engage de plus :

- A déclencher toutes les actions appropriées afin de remédier à un défaut constaté
- A rédiger une liste programmée des essais et/ou vérifications associées ainsi qu'un compte rendu indiquant ses éventuelles préconisations en vue d'améliorer le fonctionnement ou la sécurité des équipements et logiciels. Ces documents seront impérativement signés par les 2 parties et un exemplaire sera remis à Redal.

3.2 Maintenance curative :

La maintenance curative comprend une assistance technique par téléphone ainsi que des interventions sur site pour la réparation de l'installation ou le remplacement de toutes pièces défectueuses ou usées par d'autres de même utilité (la liste du matériel est détaillée au niveau du bordereau de prix).

Pour lui permettre l'exécution des clauses du présent article, Redal lui signalera immédiatement tout dérangement qu'il viendrait de constater dans le fonctionnement de l'installation.

A cet effet, le Prestataire s'engage à assurer une assistance téléphonique, 24/24H et 7/7J, aux agents de la maintenance téléphoniques de Redal. Il mettra ainsi à la disposition de Redal une liste des coordonnées des personnes disponibles en permanence à contacter en cas de besoin (Noms, Tel, Fax, Email) et avertira Redal pour tout changement éventuel.

En cas de panne signalée par Redal, **le délai maximal d'intervention est fixé à 2 heures** à compter de la réception d'un appel téléphonique ou d'un écrit d'intervention.

Une fiche d'intervention détaillant la nature des travaux réalisés ou à réaliser sera remplie par le prestataire et approuvée par Redal.

Pour toute réparation nécessaire au système téléphonique dont le délai dépasse les 24 heures, le prestataire s'engage à mettre en place le jour de sa première intervention un système téléphonique provisoire répondant au fonctionnement minimal du site concerné de Redal.

La maintenance curative sera payée selon les interventions réalisées par le prestataire, au minimum sur la base du prix n°2.

Dans l'éventualité, ou le prestataire est amené à changer un matériel ne figurant pas sur le bordereau, son prix n°2 est réputé couvrant et incluant toute prestation de maintenance curative, le cas échéant, le prestataire sera rémunéré par la somme des prix n°2 et le prix du matériel remplacé figurant sur le bordereau.

Le prestataire présente une facture pour chaque intervention suivant les prix du présent contrat et conformément aux prix fournis dans la liste des prestations de la maintenance curative détaillées sur le bordereau de prix.

ARTICLE 4 – OBLIGATIONS DE REDAL

Afin de permettre un bon entretien de l'installation, Redal s'engage à utiliser la présente installation dans des conditions normales et à:

- Signaler immédiatement tout dérangement qu'il viendrait à constater dans le fonctionnement de l'installation.
- Faciliter la tâche du Prestataire, en permettant l'accès à l'installation et en maintenant au niveau de la section maintenance téléphonique Redal un carnet d'entretien fourni par le Prestataire détaillant toutes les interventions sur l'installation, conformément à la réglementation en vigueur.
- Signer les feuilles de chantier qui lui seront présentées par les agents du Prestataire suite à toute intervention sur l'installation après la réception des travaux.

ARTICLE 5– MESURES COERCITIVES ET RESILIATION DU CONTRAT

Lorsque le Prestataire ne se conforme pas aux dispositions du contrat, Redal le met en demeure d'y satisfaire dans un délai déterminé.

Ce délai, sauf les cas d'urgence, n'est pas de moins de **15 (quinze)** jours à dater de la notification de la mise en demeure.

Passé ce délai, si le Prestataire n'a pas exécuté les dispositions prescrites, Redal peut, à titre provisoire, prendre toutes les mesures qu'il juge utiles pour que la poursuite de tout ou partie du contrat soit assurée aux frais du Prestataire.

Toutefois, si celui-ci justifie des moyens nécessaires pour reprendre le contrat et le mener à bonne fin, Redal peut le lui confier à nouveau et faire cesser les mesures prises par elle à titre provisoire.

A l'exception de cette dernière hypothèse, Redal dispose alors de la faculté soit de décider le maintien à titre définitif des mesures, soit de conclure un nouveau contrat avec tout autre société de son choix aux risques et périls du contractant, soit de prononcer la résiliation pure et simple du contrat sans que le Prestataire puisse prétendre au versement d'une indemnité.

Jusqu'à la résiliation éventuelle du contrat, les excédents de dépenses résultant des mesures prises pour assurer la poursuite du contrat sont prélevés sur les sommes qui peuvent être dues au Prestataire sans préjudice des droits à exercer contre lui en cas d'insuffisance.

En outre, le Prestataire peut être exclu pour un temps, déterminé ou définitivement, de tous les contrats passés par Redal. Cette exclusion pourra être prononcée si des infractions réitérées aux conditions de travail sont relevées à la charge du Prestataire.

ARTICLE 6 – PENALITE DE RETARD :

En cas de panne, si le prestataire n'est pas intervenu dans les délais mentionnés à l'article 4, une pénalité de 500 DH HT par jour de retard lui sera appliquée, cette pénalité sera retirée des paiements du prestataire dans le cadre du présent contrat.

Pour toute réparation nécessitant un délai de plus de 24 heures, une pénalité de 2000 DH HT par jour de retard sera appliqué, pour la non installation du système provisoire dans le délai prévu à l'article 3.2.

Lu et approuvé par le prestataire

Cachet et signature du soumissionnaire