

Royaume du Maroc
Ministère de la Santé et
de la protection sociale

Centre Hospitalier Universitaire
Mohammed VI
Marrakech



المملكة المغربية
وزارة الصحة و الحماية
الاجتماعية

المركز الإستشفائي الجامعي
مفهد السادس
مراكش

Appel à la concurrence pour conventionnement N°01/2024

-

L'ACHAT DE PACK DES SMS POUR L'ENVOI DES NOTIFICATIONS PROVENANT DU SYSTÈME D'INFORMATION DU CENTRE HOSPITALO-UNIVERSITAIRE MOHAMMED VI DE MARRAKECH.

Passé en application de l'article 7 et de l'annexe n° 1 du décret n°2.22.431 du 15 chaabane 1444 (8 mars 2023) relatif aux marchés publics

Chapitre 1 : clauses administratives et financières

Préambule

- Vu la loi n°70-13 relative aux centres hospitaliers promulguée par le Dahir n°1.16.62 du 17 chaabane 1437 (24 mai 2016), telle qu'elle a été modifiée et complétée ;
- Vu la loi n° 69-00 relative au contrôle financier de l'Etat sur les entreprises publiques et autres organismes promulguée par le dahir n° 1.03.195 du 16 ramadan 1424 (11 novembre 2003) notamment ses articles 7 et 19 ;
- Vu le Dahir du 9 ramadan 1331 (12 août 1913) formant code des obligations et des contrats ;
- Vu l'arrêté n° 2-2469 DE/SPC du 25 mai 2005 portant organisation financière et comptable des centres Hospitaliers ;
- Vu décret n°2.22.431 du 15 chaabane 1444 (8 mars 2023) relatif aux marchés publics notamment son article 7 ;
- Vu l'annexe n° 1 au du décret n°2,22,431 du 15 chaabane 1444 (8 mars 2023) relatif aux marchés publics, relative aux prestations pouvant faire l'objet de contrats ou de conventions de droit commun,
- Vu le PV de la commission d'appel à la concurrence ;
- Attendu que le Centre Hospitalo-universitaire Mohammed VI représenté par son Directeur P.I, Dr. Abdelmjid TAKOUI, et désigné dans ce qui suit par «**Le Centre**» ;

D'une part,

et

La Société :.....,
Représentée par Mr :....., en sa qualité de :.....,
Titulaire du compte bancaire n° Ouvert à la Banque
Affiliée à la CNSS sous le n°.....,
Identification fiscale n°.....,
Patente n°
Désignée dans ce qui suit par «**Le prestataire**» ;

D'autre part,

Il a été décidé et convenu ce qui suit :

Article 1 : Objet de la convention

La présente convention a pour objet : **l'achat de pack des SMS pour l'envoi des notifications provenant du système d'information du Centre Hospitalo-universitaire Mohammed VI de Marrakech.**

Le prestataire s'engage à assurer les prestations désignées aux bordereaux des prix détail estimatif conformément aux normes et à la réglementation en vigueur.

Article 2- Pièces constitutives de la convention :

Les pièces constitutives de la Convention sont énumérées ci-après :

- a. la présente convention ;
 - b. le bordereau des Prix Détail-Estimatif ;
- l'acte d'engagement ;

Article 3 - Validité de la convention:

La présente convention ne sera valable, définitive et exécutoire qu'après sa signature par l'autorité compétente.

Article 4- Durée de la convention :

La présente convention est conclue pour **une période de deux années** à compter du lendemain de la date de notification de l'ordre de service prescrivant le commencement de la prestation. Elle est reconduite tacitement de deux années en deux années dans la limite d'une durée totale de (six) 6 années consécutives.

Sa durée courte à compter de la date de commencement de l'exécution des prestations prévue par ordre de service.

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 (3) trois mois avant l'achèvement en cours.

Article 5 – Modification de la convention :

Il est convenu que les stipulations de la présente convention prennent effet à compter du lendemain de la date de notification de l'ordre de service prescrivant le commencement de la prestation

Ses stipulations ne pourront être modifiées ou reconduites que par un avenant formalisé par écrit, signé par les deux parties et visé, le cas échéant, par le Contrôleur d'État du Centre.

Article 6 :- Contenu et caractère des prix :

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.

En cas de baisse éventuelle des prix de SMS, le prestataire communiquera au CHU lesdits tarifs et les appliquera automatiquement pour l'établissement de ses factures.

Les augmentations éventuelles des tarifs doivent faire l'objet d'un avis préalable adressé au CHU et ne doivent pas être opérationnel qu'après avis favorable du CHU.

Les prix de la convention sont libellés en dirhams (DH) et Toutes Taxes Comprises (TTC).

Article 7 : Modalités de paiement :

Le paiement des sommes dues à la Société au titre de la présente Convention sera effectué sur présentation d'une facture. En d'autres termes, les packs de SMS fournis au CHU et faisant l'objet de la facturation doivent être visibles et prêts à être utilisés.

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.

Article 8 : Pénalités de retard :

Lorsque le prestataire 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 au prestataire.

Le montant des pénalités est plafonné à huit pour cent (8%) du montant de la convention tel que modifié par d'éventuels avenants.

Lorsque le plafond des pénalités susvisé est atteint, le Directeur du Centre est en droit de résilier la présente convention après mise en demeure préalable.

ARTICLE 9 : ASSURANCES

L'assurance des risques inhérents à l'objet de la présente convention doit être souscrite et gérée par une entreprise d'assurance agréée par le Ministère des Finances pour pratiquer l'assurance dudit risque.

Le titulaire du présent marché doit, avant de commencer lesdits travaux, justifier de la souscription d'une assurance garantissant les risques inhérents à son activité par la production des attestations d'assurance ou d'une note de couverture contractée auprès d'une ou plusieurs entreprises d'assurances.

Article 10 - Résiliation de la convention :

La présente 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 6 (six) mois à compter de l'envoi de la lettre, le cachet de la Poste faisant foi.

La résiliation n'intervient qu'à la suite de non-respect avéré de l'une des parties aux engagements réciproques découlant de cette convention.

Article 11 - Confidentialité :

Chaque partie est tenue au respect de la confidentialité tant par elle-même que par son personnel, de toute information dont elle aurait connaissance ou qu'elle obtiendrait dans le cadre de la prestation.

Le prestataire est tenu au respect de la loi 09-08 de la protection des données à caractère personnel. Cette obligation demeure valable après l'expiration de la présente convention pour une durée indéterminée.

Article 12- Litiges :

La présente convention est établie dans un esprit de confiance et de coopération mutuelle.

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

Si une telle tentative devait échouer, tout litige relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention sera porté devant le tribunal compétent en matière administrative de la ville de Marrakech.

Article 13- Date d'effet de la convention :

La date d'effet de la présente convention commence à courir à compter du lendemain de la notification de l'ordre de service prescrivant le commencement de son exécution.

Article 14- Communication :

Les notifications et communications entre les parties qui se rapportent à l'exécution de la présente convention sont valablement faites aux adresses indiquées ci-dessous.

Elles sont soit adressées par lettre recommandée avec accusé de réception, soit remises directement contre récépissé ou émargement donné par le destinataire.

Les notifications et communications peuvent être faites également par télécopie confirmée.

L'accusé de réception, le reçu ou l'émargement donné par le destinataire fait foi de la notification. La date de l'accusé de réception ou du récépissé est retenue comme date de notification de la décision ou de remise de la communication.

Article 15- Confidentialité et protection des données à caractère personnels :

15.1 - Les termes du présent marché sont strictement confidentiels. Chacune des parties s'interdit d'en divulguer le contenu à un tiers sans autorisation préalable de l'autre Partie. De même, les informations confidentielles qui seront fournies par chacune des parties dans le cadre de la préparation et de l'exécution du présent appel d'offre sont également strictement confidentielles.

15.2 - Les Parties s'engagent à prendre les mesures nécessaires afin que les données à caractère personnel, communiquées par les personnes bénéficiaires des programmes et actions mis en place au titre du présent appel d'offre, soient traitées conformément à la loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel

Afin de garantir le secret, la sécurité et la confidentialité des données, le prestataire s'engage à :

- Prendre toutes précautions utiles, afin de préserver la sécurité des données, notamment empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées et empêcher tout accès qui ne serait pas préalablement autorisé par Le CHU Mohammed VI de Marrakech ;
- Ne traiter les données que dans le cadre des instructions et de l'autorisation reçues de la part du CHU Mohammed VI de Marrakech ;
- Ne traiter les informations qu'entièrement et exclusivement en son sein et dans le cadre du présent marché ;
- S'assurer de la licéité des traitements réalisés dans le cadre de la mission confiée ;
- Ne pas recourir aux services d'un sous-traitant, sauf à ce que ce dernier soit préalablement et expressément habilité par le CHU Mohammed VI de Marrakech et agisse sous sa responsabilité et le contrôle du prestataire, dans le cadre d'un contrat soumis à la validation préalable du CHU Mohammed VI de Marrakech et permettant d'assurer le respect des obligations souscrites par le prestataire ;
- Respecter son obligation de secret, de sécurité et de confidentialité, à l'occasion de toute opération de maintenance et de télémaintenance, réalisée au sein des locaux du prestataire ou de toute société intervenant dans le cadre du traitement ;
- Prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielle et logique, pour assurer la conservation et l'intégrité des données traitées ;
- Prendre toutes mesures permettant d'empêcher toute utilisation détournée, malveillante ou frauduleuse des données traitées ;

- Procéder, en fin de présent marché, à la destruction des données, fichiers informatisés ou manuels, figurant sur tout support.

Par ailleurs, le prestataire s'interdit :

- De divulguer, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie des informations contenues dans des fichiers informatisés ou manuels, ou figurant sur tout support transmis par le CHU Mohammed VI de Marrakech ou concernant les informations recueillies au cours de l'exécution du présent marché ;
- D'utiliser les supports ou documents qui lui ont été confiés, par quelque moyen ou finalité que ce soit, pour son compte ou pour le compte de tiers, à des fins professionnelles, personnelles ou privées autres que celles définies au présent marché, tout ou partie des informations contenues sur lesdits supports ou recueillies par elle au cours de l'exécution du présent marché ;
- De prendre copie ou stocker, quelles qu'en soient la forme et la finalité, tout ou partie des informations contenues sur les supports ou documents qui lui ont été confiés ou recueillies par elle au cours de l'exécution du présent marché.

Le prestataire s'engage :

- A première demande du CHU Mohammed VI de Marrakech à apporter la preuve qu'il dispose des moyens organisationnels, techniques et financiers permettant de garantir le respect et l'effectivité de l'obligation de secret, de confidentialité et de sécurité résultant du présent appel d'offre ;
- A coopérer avec le CHU Mohammed VI de Marrakech dans toutes circonstances mettant en jeu l'obligation de secret, de confidentialité et de sécurité ;
- A permettre la réalisation par le CHU Mohammed VI de Marrakech ou toute personne mandatée par cette dernière et sous réserve que les vérificateurs ne soient pas des concurrents directs du prestataire, de toute vérification lui paraissant utile de l'exécution des obligations par le prestataire. Le prestataire s'engage à coopérer de bonne foi et sans réserve avec les vérificateurs dès lors qu'il sera avisé de la réalisation d'un audit ;
- A mettre en œuvre à ses frais et sans délai toutes mesures correctives soulignées dans le rapport de vérification.

Le prestataire reconnaît :

- Qu'en cas de non-respect des obligations souscrites dans le cadre du présent marché, sa responsabilité pourra être engagée pénalement ;
- Qu'il pourra être tenu responsable envers le CHU Mohammed VI de Marrakech des dommages qui seraient causés par suite d'un manquement aux obligations résultant du présent marché, ainsi qu'au versement de réparations du préjudice subi ;
- Que le CHU Mohammed VI de Marrakech pourra prononcer la résiliation immédiate du contrat de prestation de services, sans indemnité en faveur du prestataire, en cas de non-respect du secret, de la confidentialité et de la sécurité des données-

Article 16- Conformité réglementaire :

Le prestataire doit veiller que le système d'information respecte toute la réglementation marocaine en vigueur notamment loi n° 05-20 relative à la cybersécurité et loi 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personne.

INTRODUCTION :

Le Centre Hospitalo-universitaire Mohammed VI possède un système informatique de demande de rendez-vous qui permet à ses usagers de demander des prestations offertes par le Centre. Pour y arriver le système informatique de demande de rendez-vous en ligne a besoin d'une plateforme d'envoi de notification SMS aux usagers du dit système leur prévenant de l'état de leurs demandes de rendez-vous.

Aussi, dans le cadre du renforcement de la sécurité des accès au Système d'Information, comme le préconise la loi 05-20 relative à la cybersécurité, il est nécessaire d'adopter une authentification à double facteur afin de bloquer les accès non autorisés. Pour ce faire, un SMS sera envoyé de manière périodique pour valider les accès.

Et pour d'autres besoins plus spécifiques, le CHU aura besoin d'envoyer des SMS de notification à partir d'une liste de numéro téléphonique.

PRESTATIONS DEMANDÉES :

La présente convention a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le CHU de Marrakech pourra envoyer des messages courts à travers une connexion à la plateforme proposée par le prestataire.

Notre besoin est résumé comme suit :

- Fournir une plateforme ergonomique pour envoyer les SMS en mode push, ou campagnes de diffusion en toute autonomie
- Fournir une API d'envoi des SMS avec possibilité de récupération des logs d'envoi des SMS
- Fournir la documentation technique d'intégration de la plateforme du prestataire dans notre système d'information.
- Accompagner le CHU à l'intégration, test et mise en service de la plateforme.
- Proposition des modalités d'intervention du prestataire en cas de rupture ou d'arrêt de service.

Le projet devra suivre les phases suivantes :

Phase 1 : Formation des administrateurs

Durant cette phase, le prestataire prend contact avec les personnes concernées de la DSI (Division des Systèmes d'Information) afin de les former sur l'utilisation de la plateforme et ses fonctionnalités.

Phase 2 : Intégration de la plateforme proposée dans le système d'information :

Durant cette phase, le prestataire est tenu de prendre contact avec l'équipe d'implémentation afin de les accompagner à la connexion de la plateforme au système d'information.

Le prestataire devra tenir en considération les éléments suivants :

Le prestataire détaillera, dans son offre, toute la documentation technique (fonctionnalités et intégration) de la solution proposée durant tout son cycle de vie (depuis l'intégration jusqu'au support et maintenance si nécessaire)

La plateforme proposée par le prestataire devrait répondre aux fonctionnalités suivantes :

- Support de tous les opérateurs de téléphonie mobile présents au Maroc;
- Support des lettres de l'alphabet latin et arabe et les caractères spéciaux tel qu'ils sont définis par la norme GSM;
- Support des SMS longs;
- Nombre de caractères 160 caractères latins y compris les caractères spéciaux de la norme GSM;
- Personnalisation du nom de l'expéditeur;
- Suivi du cycle de vie d'un SMS;
- Support des statistiques en temps réel ainsi que son export en différents format depuis la plateforme;
- Support de l'envoi des SMS via une API pour l'envoi des push SMS } Disponibilité de la plateforme 24/24 et 7/7;
- Cumuler le solde restant d'une année à l'autre.

Signature du maître d'ouvrage



Signature of Dr. Takou Abdelmjid, Director P.I. The stamp is circular and contains the text: "ROYAUME DU MAROC", "Centre Hospitalier Mohammed VI", "Marrakech", and "MINISTRE DE LA SANTE".

