

Clause de la garantie et la continuité de service telle qu'elle est prescrite dans le CPS du marché de l'équipement des établissements scolaires en salles multimédia connectées à Internet de la première phase du GENIE :

Article 10 – Garantie et continuité de service

10.1. Durée de la garantie

10.1.1. Matériels informatiques :

Les matériels et équipements informatiques livrés dans le cadre du présent marché sont garantis pour une durée de trois **(3) années** à compter de la date de signature de la réception provisoire.

10.1.2. Cas des vidéo-projecteurs :

Les vidéo-projecteurs livrés dans le cadre du présent marché sont garantis pour une durée de trois **(3) années** à compter de la date de signature de la réception provisoire.

10.1.3. Câblage :

Les prestations relatives au câblage sont garanties pour une durée d'une **(1) année** à compter de la date de signature de la réception provisoire.

L'onduleur est garanti pour une durée de deux **(2) années** à compter de la date de signature de la réception provisoire.

Les hot spot (bornes) Wi-Fi livrées dans le cadre du présent marché sont garanties pour une durée de trois **(3) années** à compter de la date de signature de la réception provisoire.

10.1.4. Mobilier :

Le mobilier fourni dans le cadre des prestations de l'aménagement de la salle multimédia devra être garanti pour une **(1) année**.

Dans tous les cas, la garantie devra demeurer affectée aux différents équipements et matériels objet du présent marché durant les périodes précitées même dans le cas de leur cession ou de transfert de leurs propriétés.

10.2. Portée de la garantie

Durant la période précitée, la garantie inclut :

- La réparation à ses frais (in site et hors site) en pièces et main d'œuvre.
- Le déplacement sur site à ses frais pour la réparation ou la récupération et/ou le dépôt de l'équipement défectueux, ainsi que les frais de transport.
- La garantie contre tout vice de fabrication et/ou vice caché de chaque équipement livré.

- Délai maximal de réparation :
 - Pour les équipements critiques tels que le serveur et le commutateur/switch : 60 heures (y compris le délai de récupération et de retour sur site).
 - Pour les équipements moins critiques tels que les stations de travail, imprimantes, vidéo-projecteur et autres : 96 heures (y compris le délai de récupération et de retour sur site).
 - En cas de problèmes de type logiciel, il est d'abord vérifié si les données disponibles sur le serveur ou les stations de travail ne sont pas critiques. Le cas échéant, il pourra être procédé à la réinstallation à partir du Master d'installation. Dans le cas contraire, des tentatives de récupération des données sont menées.

Dans le cas où les délais ci-dessus ne peuvent être respectés ou l'équipement non réparé, le Titulaire devra procéder à son remplacement dans les délais précités.

- Horaire de fonctionnement : Les jours ouvrables du lundi au vendredi, de 8H30 à 12H00 et de 14H00 à 18H00.
- Pendant la période de garantie, le Titulaire est tenu de prendre en charge toutes les dépenses de toute nature afférentes à la garantie pour assurer la mise en marche des matériels objets du présent marché et ce à partir de la date de la réception provisoire. Le Maître d'ouvrage ou ses représentants sont tenus de signaler les pannes constatées.

10.3. Cas particuliers

Le Titulaire est tenu de procéder au remplacement des équipements livrés dans les cas suivants :

- Une non conformité entre la configuration retenue dans l'offre et celle livrée par le Titulaire.
- Une panne de mise en service excepté dans les cas suivants :
 - Attaques virales.
 - Problèmes d'alimentation électrique dus à un secteur défectueux ou non stable.
 - Détérioration due au non respect des normes d'installation mentionnées dans la documentation technique accompagnant les équipements livrés.

Dans le cas d'un tel changement, il est procédé à la mise à jour de la base de données avec le nouveau numéro de série et en maintenant archivé l'ancien.

10.4. Continuité de service et support technique

Pour assurer la continuité de service et aider à l'identification et au traitement des anomalies ou pannes, le Titulaire devra, durant la période précitée :

- a) Mettre en place et maintenir opérationnelle une hotline durant toute la durée du marché afin de résoudre les problèmes d'utilisation courants :

- Cette hotline sera opérationnelle les jours ouvrables du lundi au vendredi, de 8H30 à 18H30.
 - La hotline sera dotée d'accès téléphoniques (au minimum 10 lignes groupées non nécessairement spécifiques au présent marché), via un numéro vert au Maroc, destinée à assister dans le traitement des anomalies et des pannes.
 - Elle devra réceptionner les appels en arabe (dialectal) et en français.
 - Dans le cas où il est constaté que l'anomalie ne relève pas de la responsabilité de Titulaire, une notification automatique (de préférence électronique) est adressée au Maître d'ouvrage ou son représentant aux adresses qu'il précisera comportant les informations pertinentes au sujet du lieu de l'anomalie tels que l'équipement et l'établissement scolaire concerné, Le détail de ces informations sera communiqué par le Maître d'ouvrage ou son représentant.
- b) Le Titulaire développera et mettra en place une application en ligne (accès par Internet) pour permettre le signalement des anomalies et le suivi de leur traitement.
- i. Le système devra générer automatiquement la date de signalement de l'anomalie. Cette application devra être accessible en ligne par le Maître d'ouvrage et ses représentants.
 - ii. Le Maître d'ouvrage ou son représentant valide cette application (et les modifications qui lui sont apportées) une fois réalisée et s'assure notamment que les dates de signalement sont bien correctes.
 - iii. Le Titulaire s'engage à ce que aucune modification dans l'application ne soit apportée, notamment sur les dates de signalement, sauf accord préalable écrit du Maître d'ouvrage ou son représentant.

En ce qui concerne les dispositions 10.2 et 10.4, les horaires peuvent être changées, en concertation avec le Titulaire, notamment dans le cas d'un changement des horaires dans le secteur de l'éducation.

Le Maître d'ouvrage ou son représentant peut décider d'un changement d'horaires sur l'ensemble du territoire national ou sur certaines provinces ou régions du Royaume.

10.5. Suivi des anomalies et problèmes qui surviennent

Le Titulaire mettra en place une base de données, accessible par Internet, comportant notamment les statistiques suivantes :

- Les pannes survenues classées par type et sévérité et permettant de préciser l'identité de l'équipement concerné (numéro de série, ...) ainsi que sa localisation (code de l'établissement scolaire).
- Le nombre de réclamations techniques reçues (classées par type).
- Les délais de prise en charge des requêtes de résolution des problèmes à la hotline.
- Les pannes survenues pour chaque équipement.

- Cette base de données est mise à jour de façon régulière et au moins chaque deux semaines.

Par ailleurs, il sera procédé à la fin de chaque année à partir de la date de la 1^{ère} installation, pour chaque Titulaire, à une analyse des établissements scolaires équipés choisis par échantillonnage. Cette analyse permettra de vérifier si les interventions ont été effectuées dans les délais et les règles de l'art et de constater les éventuelles anomalies non signalées par les établissements scolaires. L'échantillon retenu ne peut dépasser 2% des établissements scolaires équipés par le Titulaire. Cette analyse est effectuée en présence sur les lieux des représentants du Titulaire concerné qui prend en charge ses représentants.

10.6. Cas du câblage

Le Titulaire s'engage dans le cadre de la garantie à intervenir sur appel ou notification du Maître d'ouvrage ou ses représentants pour dépanner les équipements actifs défectueux dans un délai maximum de 72 heures après la réception de la réclamation.

Le Titulaire s'engage en cas d'immobilisation dépassant le délai susvisé à mettre à la disposition du Maître d'ouvrage provisoirement un matériel de remplacement qui possède, au minimum, les mêmes performances et équivalent au niveau de toutes les fonctionnalités de l'équipement défectueux.

Quand la réparation nécessitera le retour en atelier des équipements actifs, le matériel défectueux devra être récupéré pour réparation et retourné au lieu de son exploitation par les services du Titulaire et à leurs charges.

10.7. Composants non inclus dans la garantie

Pour chaque type d'équipements, la garantie ne portera pas sur les composants suivants :

- Pour les serveurs et stations de travail : clavier et souris.