

## CONTRAT DE MAINTENANCE INTERcom

Pour un crédit de .....points.

### ENTRE LES SOUSSIGNES

#### SERVICES soft Eurl

Dont le Siège social est :

1<sup>er</sup> Groupe, Bt B Place du 1<sup>er</sup> Mai Alger

Ci après dénommer « LE PRESTATAIRE »

D'UNE PART,

**ET :**

**La Société** .....

.....

.....

Ci après dénommée « LE CLIENT »

D'AUTRE PART,

### IL A ETE ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIV

#### PREAMBULE :

SERVICESsoft est le concepteur du logiciel « INTERcom » et le présent contrat de maintenance s'inscrit dans la continuité du contrat de licence d'utilisation qui a été signé par la société .....

Le logiciel «INTERcom» est soumis aux termes et conditions de SERVICESsoft. Les présentes conditions générales de maintenance prévaudront sur les licences d'utilisation d'INTERcom qui seront fournies ultérieurement à la société.

Le présent contrat constitue la preuve du droit de la société ..... d'utiliser les futures nouvelles versions du logiciel maintenu durant sa période de validité.

Les présentes conditions générales de maintenance modifient le contrat de licence de logiciel qui s'applique entre le licencié et SERVICESsoft.

En cas de contradiction entre certaines stipulations du contrat et les présentes conditions générales de maintenance, les stipulations de ces dernières prévaudront en ce qui concerne le logiciel maintenu.

Toutes les autres stipulations du contrat en vigueur et autres conditions particulières continueront à s'appliquer au logiciel maintenu.

## **ARTICLE 1 - OBJET :**

Le présent contrat a pour objet la prise en charge de l'entretien et de maintenance du logiciel INTERcom.

Par suivi et maintenance, les parties entendent que le prestataire réalisera les prestations suivantes :

- Intervention sur site ou à notre niveau ;
- Formations supplémentaires ;
- Assistance téléphonique ;
- Assistance par e-mail (envoi de dossier) ;
- Mise à disposition des mises à jour ;

Ne sont pas comprises dans la maintenance définie ci dessus, les dépenses diverses et matérielles nécessaires pour la réparation des dommages subis par le client, si ces dommages résultent notamment d'une mauvaise utilisation, d'une utilisation abusive du logiciel ou d'une négligence du client, d'une installation électrique défectueuse, de la foudre, du non respect des instructions d'installation ou d'exploitation, d'une intervention sur le logiciel effectuée par un tiers non agréé, expressément par le prestataire ainsi que tout dommage résultant de l'emploi de fourniture et matériel non agréé, de la force majeure ou du fait du tiers.

Les prestations d'entretien et de maintenance assumées par le prestataire seront exécutées dans les meilleures conditions.

La responsabilité du prestataire est limitée aux obligations contractuelles définies au terme du présent contrat.

Le terme « mises à jour » désigne une nouvelle version du logiciel maintenu qui contient des fonctionnalités additionnelles, les corrections de bogues ou des améliorations mineures.

Le prestataire s'engage à assurer la bonne utilisation du logiciel maintenu par le licencié notamment par la mise à disposition, dans un délai compatible avec les besoins opérationnels du licencié des correctifs liés aux mises à jour ou aux mises à jour.

Le prestataire n'est pas tenu de fournir au licencié des services d'assistance technique, autres que ceux stipulés précédemment, pour l'utilisation par le licencié du logiciel maintenu en application des présentes conditions générales de maintenance.

## **ARTICLE 2 - OBLIGATIONS DU CLIENT**

*Note : il est impératif de rappeler que le bénéficiaire doit assurer au prestataire toutes facilités pour l'exécution de sa prestation en particulier en ce qui concerne l'accès aux locaux et la mise à disposition d'un certain nombre de moyens, voire rapporter son concours au prestataire dans l'exécution de sa prestation.*

Le client doit assurer au prestataire toute facilité pour l'exécution de sa prestation.

Le client devra laisser libre accès au logiciel maintenu, étant précisé que l'intervention sur le logiciel par le prestataire ne pourra être effectuée qu'à l'adresse de l'installation.

Il est expressément convenu entre les parties que dans le cas où le client serait dans l'obligation de changer de lieu d'installation de ses logiciels dans un périmètre dépassant celui des interventions prévues au contrat, il devrait en avertir le prestataire au préalable pour mise au point d'un nouvel avenant au contrat.

De manière générale, le client devra apporter tout son concours au prestataire dans l'exécution de sa prestation et s'engage à collaborer afin de permettre au mieux la réalisation des prestations dues.

Le client s'oblige à fournir au prestataire les coordonnées d'un interlocuteur technique désigné, contactable téléphoniquement par fax et par e mail détaillé en annexe du présent contrat.

### **ARTICLE 3 – PRESTATIONS:**

#### **3.1.- Assistance à l'utilisateur :**

Cette assistance consiste à fournir, par téléphone, à l'utilisateur, les explications dont il a besoin, pour utiliser les fonctionnalités du logiciel.

Ce service est accessible au client sur appel de sa part dans les conditions décrites « procédures d'intervention ».

Le client devra mettre en œuvre les recommandations du service d'assistance ainsi formulées.

Le nombre d'heures gérées par le prestataire est plafonné à cinq heures par mois d'utilisation du logiciel par le client. En cas de dépassement de ce plafond d'heures, la prestation d'assistance à l'utilisateur fera l'objet d'une facturation au cas par cas sur la base d'un tarif négocié avec le client en fonction de la nature du problème constaté.

#### **3.2.- Maintenance corrective :**

Dans le cadre de cette intervention, le prestataire assurera une maintenance corrective, c'est à dire une correction des instructions propres au logiciel qui est à l'origine de l'anomalie de fonctionnement. Il pourra recourir à une solution de contournement.

Seule sera prise en compte l'anomalie de fonctionnement reproductible dument reportée et documentée par le client dans le cahier de maintenance. Sur appel téléphonique du client et des conditions décrites à l'article « procédure d'intervention », le prestataire fournira au client les informations nécessaires pour tenter de résoudre l'anomalie de fonctionnement par tous les moyens qui sont à sa disposition tels que télémaintenance, téléphone, télécopie etc...

Si nécessaire, le prestataire pourra être amené à intervenir sur le site du client dans les conditions prévues à l'article « procédure d'intervention ».

#### **3.3.- Mises à jour :**

Le prestataire pourra également fournir des mises à jour du logiciel.

Outre la définition précédemment indiquée, il faut entendre par mises à jour les compilations des corrections d'anomalies éventuelles, voire des améliorations apportées au logiciel concernant sa simplicité d'utilisation ou sa rapidité d'exécution.

#### **3.4.- maintenance préventive :**

Le prestataire peut fournir à titre onéreux des journées d'analyse sur site afin d'étudier les problématiques d'une éventuelle montée en charge du logiciel et proposer différents plans (plans de migration pour optimiser le produit par exemple).

Le prestataire peut également fournir à titre onéreux des séances de formation complémentaires sur site ou à notre niveau.

#### **ARTICLE 4 - PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES**

Toutes autres prestations non expressément prévues dans le contrat de maintenance initial feront l'objet d'un devis proposé à l'acceptation du client.

#### **ARTICLE 5 - PRIX**

Le client devra dès la signature du présent contrat régler au prestataire une redevance définie dans le bon de commande fourni en annexe

Ce prix est définie selon le type contrat :

- Contrat de maintenance de 25 points de crédit ;
- Contrat maintenance de 50 points crédit ;
- Contrat maintenance de 100 points crédit ;
- Contrat maintenance de 200 points crédit ;

Ces points de crédit seront consommés selon le type de service effectué par le prestataire comme suite :

- Maintenance sur site : 4 points ;
- Maintenance a notre niveau : 2 points ;
- Deux (2) heurs de formation sur site : 5 points ;
- Deux (2) heurs de formation a notre niveau : 3 points ;
- Maintenance par Internet (Intervention sur la base de données par e-mail ou par e-sauvegarde) : 1point ;
- Assistance téléphonique ou par e-mail 5 heurs/mois : prix forfaitaire

Le montant de la redevance est révisable selon l'évolution économique.

La redevance mentionnée en annexe tient compte d'une maintenance assurée les jours ouvrables du samedi au Mercredi pendant les horaires suivants : 9h30 – 12h00 / 13h15 – 16h00.

En dehors de cet horaire et/en dehors de cette localisation, les frais supplémentaires sont facturés au client au tarif en vigueur.

SERVICESsoft mettra à la disposition du licencié les mises à jour disponibles qui seront disponibles pendant cette période.

Le licencié ne pourra utiliser les mises à jour que pour remplacer la version précédente du logiciel maintenu concerné.

Le licencié devra utiliser un nombre de copies du logiciel maintenu au plus égal à celui prévu dans le contrat et pour lequel il aura payé les redevances correspondantes en vertu du contrat et des présentes conditions générales de maintenance.

Sauf stipulations contraires expressément indiquées dans les conditions particulières éventuelles alors jointes en annexe du présent contrat, l'utilisateur du serveur sur lequel les correctifs seront installés pourra faire une copie additionnelle des dites mises à jour.

## **ARTICLE 6 – DUREE ET RESILIATION**

Le contrat de maintenance est prévu pour une durée de douze mois à compter de la date de signature du contrat ou bien à l'épuisement des points de crédits.

Dans le cas où le licencié ne souhaiterait plus bénéficier du contrat de maintenance, il devra en avvertir SERVICESsoft, trois mois avant la date d'expiration de la période en cours par courrier remis en mains propres ou en recommandé.

A partir du moment où le titulaire résilie le contrat de maintenance, ce dernier demeure libre d'utiliser « INTERcom » dans la dernière version installée au moment de la résiliation.

Il n'est plus autorisé à procéder aux mises à jour ou aux mises à niveau de « INTERcom ».

## **ARTICLE 7 - PROPRIETE ET SOUS TRAITANCE**

Le prestataire conservera la propriété de tous les développements informatiques ou autres dont il sera l'auteur à l'exclusion évidemment des fichiers dont il aura assuré le traitement pour le compte du client

Il pourra seul prétendre au savoir faire développer lors de ses prestations.

Le prestataire se réserve le droit de sous – traiter tout ou partie des prestations, objet du présent contrat, à tout tiers ayant reçu son agrément.

## **ARTICLE 8 - SECRET ET CONFIDENTIALITE**

Chacune des parties s'engage à conserver confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie, de quelque nature qu'ils soient : statistiques d'appels, codes confidentiels, informations économiques, techniques, commerciales, publicitaires, etc, auxquels elle aurait pu avoir accès au cours de l'exécution du contrat.

Les deux parties prendront, vis-à-vis de leur personnel, préposés et de leurs prestataires de services auxquels elles pourraient faire appel toutes les mesures nécessaires pour assurer sous leur responsabilité, le secret, la confidentialité de toutes les informations et documents visés à l'alinéa ci-dessus.

Les parties se portent fort du respect de cette clause par leur personnel, préposés et prestataires de services auxquels elles font appel.

De même, le présent contrat, ses annexes et les conditions particulières qui y figurent sont réputés confidentiels et à ce titre, ne peuvent faire l'objet, ni d'une publication, ni d'une communication à des tiers, sauf autorisation expresse des deux parties.

## **ARTICLE 9 – PROCEDURE D'INTERVENTION :**

### **9.1.- heures et délais d'intervention :**

Les interventions du prestataire s'effectuent dans une plage hebdomadaire allant du samedi au Mercredi et des horaires allant de 9h30 à 12h00 et de 13h15 à 16h00.

Il n'y a pas d'intervention les jours fériés.

Au cas où l'ingénieur du prestataire ne pourrait –au jour convenu- avoir accès immédiatement au matériel, du fait du client, le temps perdu par l'ingénieur sera comme étant une Intervention.

En dehors de ces limites, il peut être convenu que le prestataire puisse également intervenir mais sur des bases de facturation au cas par cas.

La prise en compte d'une demande d'intervention intervient dans un délai maximum de 48 heures.

## **9.2. : Modalités de l'intervention**

Le client détermine un interlocuteur pour les prestations de maintenance.

Celui ci formule sa demande d'intervention en précisant clairement la nature du besoin et en décrivant celui ci de façon formelle.

En tout état de cause, le client informera le prestataire par téléphone, télécopie ou messagerie électronique et confirmera éventuellement par courrier l'anomalie de fonctionnement du logiciel ou du matériel, la description de l'anomalie devant permettre au prestataire de caractériser l'incident.

## **ARTICLE 10 – STIPULATIONS DIVERSES :**

Le licencié déclare et garantit que le nombre de copies du logiciel maintenu déclarées correspond au nombre de licences qu'il a valablement acquises aux termes des conditions générales de maintenance, soit ..... copies.

Les conditions générales de maintenance seront interprétées et régies conformément au droit algérien.

Tous les litiges, difficultés, réclamations relatifs à l'interprétation et à l'exécution des conditions générales de maintenance seront soumis aux Tribunaux compétents.

Aucune modification, suppression ou addition au présent contrat ne pourra être apportée sans l'accord écrit des deux parties.

Le fait pour le prestataire de ne pas se prévaloir de l'inobservation par le client de l'une quelconque des obligations que ce dernier a en charge pourra être interprétée comme comportant pour l'avenir renonciation à s'en prévaloir.

Les conditions générales de maintenance, les conditions particulières, le contrat et tous avenants qui seraient signés par les parties représentent l'intégralité de l'accord entre les parties en ce qui concerne leur objet.

L'offre de concéder la licence de maintenance au licencié est expressément limitée aux termes des conditions générales de maintenance et des conditions particulières et toutes propositions relatives à l'ajout de stipulations additionnelles ou différentes y compris sans que ceux ci ne soient limitatives, les stipulations de tout bon de commande sont réputées rejetées par les parties sauf accord expresse des deux parties.

Si une ou plusieurs stipulations du contrat sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une Loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétence, les autres stipulations du contrat garderont toute leur force et leur portée.

Les parties conviennent alors de remplacer la clause déclarée nulle et non valide par une clause qui se rapprochera le plus quant à son contenu de la clause initialement arrêtée.

Fait à Alger

En deux exemplaires originaux pour chacune des parties sur six pages et une annexe.