**CONTRAT DE MAINTENANCE ET D'HÉBERGEMENT DU LOGICIEL**

**EXEMPLE**

**HÉBERGÉ EN TANT QUE SERVICE (Software as a Service)**

**CONTRAT DE MAINTENANCE N° XXX**

*Note :*

* *Ce contrat est donné à titre d’exemple, il est volontairement incomplet et anonymisé (données en violet), et ne peut en aucun cas être réutilisé « en l’état » pour la contractualisation avec le fournisseur de SIG*
* *Le contrat doit faire l’objet d’une relecture par les services juridiques de l’institution avant signature*
* *Les éléments clés du contrat sont indiqués en ROUGE dans le document*

**Février 2019**

Entre

# RAISON SOCIALE DU FOURNISSEUR

**Ci-après dénommé le Fournisseur.**

D’une part,

# Et

# RAISON SOCIALE DU CLIENT

**Ci-après dénommée le « Client ».**

D’autre part,

Il a été convenu ce qui suit :

**ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT**

Le présent contrat a pour objet:

D’une part la maintenance logicielle et l’assistance des utilisateurs du logiciel, des modules additionnels et des solutions de finance digitale déployés au profit du Client,

D’autre part, le déploiement et l’hébergement du logiciel et de ses modules web et mobile dans un environnement “Software as a Service” sur le Serveur Cloud du Fournisseur

**ARTICLE 2 : ETENDUE DU CONTRAT**

Le contrat couvre les aspects suivants :

* **L’assistance utilisateur**

L’assistance utilisateur couvre le support pendant l’exploitation du logiciel. Ce support peut se faire par téléphone, Email, Skype, TeamViewer, ou par présence physique sur site ou le cas échéant, par un accès à la base de données Cloud du Client pour une correction à distance, conformément aux conditions de service définies à l’article 8

* La **Maintenance logicielle**

La maintenance logicielle couvre la maintenance corrective, visant à résoudre les éventuelles erreurs logicielles (ou bugs) selon leur degré de gravité conformément aux conditions de services définies à l’article 8, et la maintenance évolutive consistant à fournir les mises à niveau et nouvelles fonctionnalités du logiciel

**ARTICLE 3 : CONTENU DU CONTRAT**

Le contrat stipule que le Fournisseur doit procéder à la maintenance logicielle du Client suivant les interventions ci-après :

* les interventions techniques couvrant l’assistance pendant l’exploitation du logiciel et des mises à jour ou des mises à niveau par rapport aux nouvelles versions ;
* l’assistance utilisateurs et la maintenance logicielle sont assurées conjointement par le fournisseur et *son revendeur local dans le pays du client*;
* les interventions sur site sont faites sur demande du Client ;
* les nouvelles versions sont installées par le Fournisseur sur le système du client dès leurs éditions, sans surcoût de licence. Une “documentation de nouvelle version” listant les corrections et nouvelles fonctionnalités est fournie avant la mise à jour. La nouvelle version est fournie au Client sur un environnement de test (avec ses données) afin de s’assurer que tout fonctionne bien avant la mise à jour ;
* l’assistance du Client pendant l’exploitation du logiciel et la maintenance logicielle peuvent se faire à distance et par présence physique sur site sur demande du Client ;
* les travaux d’assistance ou de maintenance seront réalisés à partir de la Direction Générale du Client sise à Ouagadougou ;
* dans le cas où des assistances ou maintenances doivent se faire en agence, hors de la direction du client, les frais administratifs du/des technicien(s) y relatifs (déplacement, hébergement et per diem) sont à la charge du Client.

**ARTICLE 4 : OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client s’engage à :

* communiquer par écrit toutes les difficultés et anomalies constatées pendant l’exploitation des systèmes installés ;
* autoriser le Fournisseur à accéder à sa base de données Cloud à distance pour les travaux de corrections, d’assistance et de maintenance ;

**ARTICLE 5 : OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR**

Pour le volet “Software as a Service”, le Fournisseur s’engage à :

* déployer le serveur Cloud devant héberger la base de données du Client ;
* déployer et garantir la sécurité du serveur Cloud par certification SSL ;
* garantir la disponibilité du logiciel et des applications mobiles de 99%, (soit un taux d’indisponibilité maximum de 7,2h par mois)
* Effectuer une sauvegarde quotidienne de la base de données hébergée sur le serveur Cloud du Fournisseur.
* Assurer la mise à jour du (ou des) systèmes d’exploitation, du stack applicatif (middleware, runtime), des moteurs de base de données, du SIG et des applications tierces nécessaires à son bon fonctionnement
* Dimensionner le(s) serveur(s) et garantir la capacité (processeur, mémoire, disques durs, réseau, GPU) pour une utilisation optimale du service
* Mettre à disposition du Client un environnement de test (sandbox), réplique de l’environnement de production
* Garantir la restauration et l’intégrité des données (en cas de défaillance du serveur, attaque informatique ou erreur logicielle)

Pour le volet “Maintenance Logicielle”, le fournisseur s’engage à

* fournir le personnel nécessaire sur site pour les travaux d’assistance et de maintenance du logiciel ;
* effectuer à minima une visite annuelle de revue et mise à jour du logiciel
* n’effectuer aucune correction dans la base de données Cloud sans autorisation préalable du Client ;
* informer le Client de toutes corrections effectuées à distance dans la base de données ;
* régler les différentes difficultés ou anomalies observées par le Client selon les délais définis dans les conditions de services à l’article 8 ;
* ne divulguer aucune information exclusive ou confidentielle concernant les services, le présent contrat, les affaires ou les activités du Client sans avoir obtenu au préalable l’autorisation écrite de celui-ci.

Pour le volet “support utilisateur”, le fournisseur s’engage à

* Mettre à disposition du client un accès à un outil de suivi des demandes (tickets)
* Mettre à disposition du client une assistance accessible par téléphone au XXXou courriel *XXX*
* Répondre aux demandes de support selon les conditions de service définies à l’article 8

**ARTICLE 6 : REDEVANCE ANNUELLE**

Le coût annuel de la redevance est défini comme suit :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SERVICE** | **BASE DE CALCUL** | **MONTANT ANNUEL** |
| **Offre de logiciel en tant que service (SaaS) incluant la maintenance logicielle, le support utilisateur et l’accès au service.** | **MONTANT FIXE** | **XXX** |

**ARTICLE 7 : CALENDRIER DE PAIEMENT**

Le fournisseur s’engage à offrir un service après-vente adéquat par une assistance permanente au Client pendant une période d’accompagnement et de garantie de **douze (12) mois** à compter de la date de mise en production du logiciel.

**Le montant de la première redevance annuelle sera dû 12 mois après la date de mise en production, conformément au contrat de prestation technique. Les redevances suivantes sont dues annuellement à date anniversaire du premier paiement**

**ARTICLE 8 : CONDITIONS DE SERVICE**

 **But du service**

L’objectif des conditions de service, ou ‘’Service Level Agreement’’ (SLA) est la formalisation d’un arrangement entre le Fournisseur et le Client pour présenter les Services et les responsabilités qui incombent à chaque partie dans le cadre des ‘’différends’' (Gestion des incidents/Problèmes et des Modifications/Améliorations des prestations).

Ceux-ci couvrent :

* La disponibilité du service
* Le mode de résolution et réactivité
* Le suivi et reporting des performances
* Les responsabilités des bénéficiaires
* **Heures officielles d’assistance**

Les Services de Support offerts seront les suivants :

1. **Assistance aux Utilisateurs**

* Toute demande d’assistance sera honorée durant les heures normales de service de 07:30 à 20:00, *sur le fuseau horaire du client,* du Lundi au Vendredi.

Durant ces heures normales de service, l’équipe support du fournisseur sera pourvue en hommes en nombre suffisant pour répondre aux questions et autres requêtes et gérer les incidents qui seront envoyés par E-mail ou en ligne au « Helpdesk » qui sera mis en place.

* Les demandes d’assistance en dehors des heures normales de service, soit de 20h00 à 7h30 du lundi au vendredi, et du vendredi 20h00 au lundi 7h30 seront honorées sur la base de ‘’sollicitations’’

Sur ces créneaux horaires, le personnel autorisé du Client pourra contacter directement les membres de l’équipe de support du Fournisseur qui sont de garde, par téléphone, skype ou courriel.

**2- Niveau de gravité des incidents**

|  |  |
| --- | --- |
| **Niveau de gravité** | **Description** |
| **1 (critique)** | Une erreur qui a un impact critique sur le développement, le déploiement ou l'utilisation opérationnelle du logiciel, entraînant une incapacité de continuer à déployer ou utiliser le logiciel tel que requis ou prévu.  Une erreur de Gravité 1 n'a pas de solution de contournement, ne peut raisonnablement pas être corrigée en ajoutant à ou en modifiant la documentation. |
| **2(Grave)** | Une erreur qui provoque une restriction sévère sur le développement, le déploiement ou l'utilisation opérationnelle de la plateforme, entraînant une capacité restreinte de continuer à déployer ou utiliser le logiciel.  Une erreur de Gravité 2 n'a pas de solution de contournement, ne peut raisonnablement pas être corrigée en ajoutant à ou en modifiant la documentation. |
| **3 (Moyen)** | Une erreur qui entraîne des limitations qui ne sont pas critiques ou graves pour le développement, le déploiement ou l'utilisation opérationnelle du logiciel.  Une erreur de Gravité 3 a généralement une solution raisonnable. |
| **4(faible)** | Une erreur qui provoque un léger désagrément pour le développement, le déploiement ou l'utilisation opérationnelle du logiciel. Une erreur de Gravité 4 a une solution raisonnable. |

**3- Temps de réponse et engagement sur les prestations**

Le Fournisseur s’engage à fournir une réponse, un accusé de réception et à finaliser la résolution des incidents et problèmes soumis au ‘’Helpdesk’’ en ligne dans les délais définis dans le tableau ci-dessous. Le processus de gestion des incidents/problèmes (de haut niveau) critiques est défini comme suit :

1. L’Equipe de Support du Fournisseur sera chargée de la revue de l’ensemble des incidents soumis (par ailleurs désignés sous la référence de ‘’Ticket de problème‘’) postés au ‘’ Helpdesk’’ soit par e-mail, téléphone, Skype, etc.

2. Le service informatique du Client est responsable du support de ‘premier niveau 1’.

3. L’équipe support du Fournisseur sera responsable du monitoring et de l’escalade de tous les ‘’Tickets de problème‘’ reçus, jusqu’à la résolution du problème.

4. Tous les ’Tickets de problème‘’ solutionnés devront comporter une confirmation du soumissionnaire de l’incident confirmant que le problème a été résolu et que le ‘’Ticket de problème‘’ peut être classé.

Pour le traitement des incidents signalés, les temps de réponse suivants seront respectés suivant le niveau de gravité :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Niveau** **de gravité** | **Durée maximum d’accusé de réception** | **Durée maximum de résolution du problème** |
| **1** | Accusé de réception en une (1) heure | Résolution de l’incident en (1) jour ouvrable |
| **2** | Accusé de réception dans les quatre (4) heures | Résolution de l’incident dans les (2) jours ouvrables |
| **3** | Accusé de réception un (1) jour ouvrable | Résolution de l’incident dans quatre (4) jours ouvrables |
| **4** | Accusé de réception dans les deux (2) jours ouvrables | Résolution de l’incident dans cinq (5) jours ouvrables |

**ARTICLE 8 : DROIT APPLICABLE ET LANGUE DU CONTRAT**

Le contrat est soumis au droit en vigueur **dans le pays du client (préciser)** et la langue du contrat est **la langue du client (préciser)**.

**ARTICLE 9 : DUREE**

Le présent contrat couvre une période d’un an renouvelable par tacite reconduction.

Il peut être modifié d’un commun accord sous la forme d’un avenant faisant partie intégrante du présent contrat.

**ARTICLE 10 : RESILIATION**

Le présent contrat peut être résilié à tout moment par l’une des Parties à condition que la Partie qui entend le résilier le notifie à l’autre Partie sous forme d’un préavis de trois (03) mois avant la date effective de résiliation.

Le présent contrat peut être résilié dans les cas suivants :

* Non-respect des obligations par l’une des Parties ;
* Refus de paiement des frais de maintenance par le Client ;
* Mauvaise foi prouvée de l’une des Parties.

**ARTICLE 11 : ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

En cas de litige, si aucun règlement à l’amiable ne peut intervenir, il en sera référé **à la juridiction compétente du Siège du Client.**

**ARTICLE 12 : ELECTION DE DOMICILE**

Pour l’exécution des clauses du présent contrat, les parties élisent domicile et peuvent recevoir toute notification aux adresses suivantes :

# Adresse du fournisseur

# Adresse du client

**ARTICLE 13 : ENTREE EN VIGUEUR**

Le présent contrat prend effet à compter de la date de signature par les deux parties.

Le contrat est fait en deux copies originales.

Le présent contrat entre en vigueur à la date de sa signature.

Le présent contrat est établi en trois exemplaires.

XXX, le

Pour *le fournisseur* Pour *le client*

Le Président-Directeur Général, Le Directeur Général,

**NOM Prénom** **NOM Prénom**