

CONTRAT DE MAINTENANCE DE LOGICIELS

Entre les soussignés :

La société **TOUKO Technologies**,
SARL au capital de 6 000,00 Euros,
dont le siège social est situé 147 rue Manin - 75019 Paris,
immatriculée au Registre du commerce et des sociétés sous le numéro 48332175800011 RCS Paris,
représentée par Christophe Valentin, Gérant,

Ci-après dénommée le Prestataire,

d'une part.

Et,

La société : *Nom Société*

dont le siège social est situé :
immatriculée au Registre du commerce et des sociétés sous le numéro : *N° SIRET*
représentée par : *Nom / Fonction*

Ci-après dénommée le Client,

d'autre part.

Il a tout d'abord été exposé ce qui suit :

TOUKO Technologies est spécialisée dans le développement et la maintenance de logiciels développés à l'aide du SGBDR 4D.

Nom et description des fonctionnalités du Logiciel en question

Cette activité ne pouvant être perturbée à cause d'un logiciel défectueux, TOUKO Technologies a proposé au client de lui assurer la maintenance complète de son logiciel.

Les parties ont arrêté les présentes conventions.



CONVENTIONS

Article 1 – Définitions

SGBDR

Système de Gestion de Base de Données Relationnelles

Anomalie bloquante

Toute anomalie qui rend impossible l'exploitation d'un logiciel, dans son intégralité.

Anomalie semi-bloquante

Toute anomalie qui dégrade de manière significative l'exploitation d'un logiciel.

Anomalie non bloquante

Toute anomalie n'empêchant pas l'exploitation d'une ou plusieurs fonctionnalités et ne dégradant pas une ou plusieurs fonctionnalités de manière significative, mais obligeant à recourir à une procédure inhabituelle.

Logiciel

Sont synonymes de logiciel les termes suivants : application, applicatif, outil.

Réponse

Retour fait au client suite au signalement par celui-ci d'une anomalie.

Demande d'éventuelles précisions, tentative d'établissement d'un diagnostic, mise en place d'un plan d'action et planification.

Délai de réponse

Le délai d'intervention correspond au temps exprimé en heures ouvrées qui s'écoule entre le jour et l'heure ou une anomalie est signalée et le jour et l'heure où une réponse est faite par le prestataire.

Délai d'intervention

Le délai d'intervention correspond au temps exprimé en heures ouvrées qui s'écoule entre le jour et l'heure ou une anomalie est signalée et le jour et l'heure où le prestataire commence le traitement de l'anomalie.

Heures ouvrées

Les horaires contractuels sont de 09 h00 – 12 h00 / 14 h 00 – 18 h 00 du lundi au vendredi inclus, à l'exclusion des jours fériés légaux et des congés annuels.



Article 1 – Objet du contrat

Le contrat porte sur le maintien en bon état de fonctionnement de l'applicatif suivant : **Le logiciel.**

Il est mis en place afin de permettre des interventions rapides et souples.

Au vu de l'objet du contrat il a été estimé qu'un temps ½ journée par mois serait nécessaire à sa bonne réalisation.

Le contrat porte donc sur un crédit temps de 6 journées par an.

La répartition de ce crédit temps sur l'année se fera selon les besoins.

Il sera également possible d'apporter des modifications touchant à l'ergonomie ou aux fonctionnalités de(s) logiciel(s).

Les actions ne portant pas sur des anomalies, bloquantes ou non, et dont la durée unitaire excéderait une demi journée n'entreront pas automatiquement dans le cadre du présent contrat.

Ils feront plutôt l'objet d'une proposition séparée moyennant l'entente des deux parties.

Ce sera en particulier le cas pour

Il s'agit de préserver l'objectif premier du contrat qui est bien de maintenir

et non pas de modifier.

Article 2 – Durée de validité du contrat

Le présent contrat est conclu pour prendre effet le **Date de début** et arrivera à terme le **Date de fin** ou lorsque le crédit temps de **XXX** journées sera consommé.

Article 3 – Extension du contrat

A la demande expresse du client, et avec l'accord du prestataire, des interventions seront possibles sur le matériel permettant de faire fonctionner l'application (ordinateur, imprimante ...) dans la mesure où celui-ci est directement lié au fait que l'application est opérationnelle ou non.

Article 4 – Obligations du client

De manière à pouvoir maintenir chacun des applicatifs en bon état de fonctionnement le client est tenu de signaler toute anomalie repérée le plus rapidement possible.

Le client s'engage par ailleurs à mettre tout en œuvre pour communiquer de façon précise la nature de l'anomalie constatée (localisation exacte, images écran, messages d'erreurs...).

Article 5 – Collaborateurs du client ayant autorité

Le client devra fournir par courrier une liste des personnes habilitées à contacter le prestataire et à faire jouer le présent contrat.



Article 6 – Modes d'intervention

Le prestataire s'engage à mettre tout en œuvre pour remettre aussitôt que possible l'application en bon état de fonctionnement.

Dans ce cadre, il s'engage si besoin est à intervenir sur le site du client, nommé dans la partie supérieure de ce document.

Les travaux pourront également être réalisés chez le prestataire et être livrés puis installés chez le client. De son côté le client s'engage à tout mettre en œuvre pour faciliter le travail du prestataire, en particulier en lui communiquant toutes les informations et les données nécessaires.

Le client accepte, par exemple, de transférer les éventuels fichiers demandés au moyen des procédures et outils qui auront dû être mis à sa disposition par le prestataire.

Article 7 – Restrictions

Le prestataire ne pourra être tenu pour responsable d'un mauvais fonctionnement de l'application lié aux matériels nécessaires au bon fonctionnement de celle-ci.

Le prestataire ne pourra être tenu pour responsable d'un mauvais fonctionnement de l'application lié à une inadaptation de l'application du fait du client (renseignements erronés ou insuffisants) ou modification par le client de l'environnement annoncé au cahier des charges de création de l'application.

Article 8 – Délai de réponse et d'intervention

Le prestataire s'engage à respecter des délais de réponse et d'intervention en fonction de la teneur de la demande.

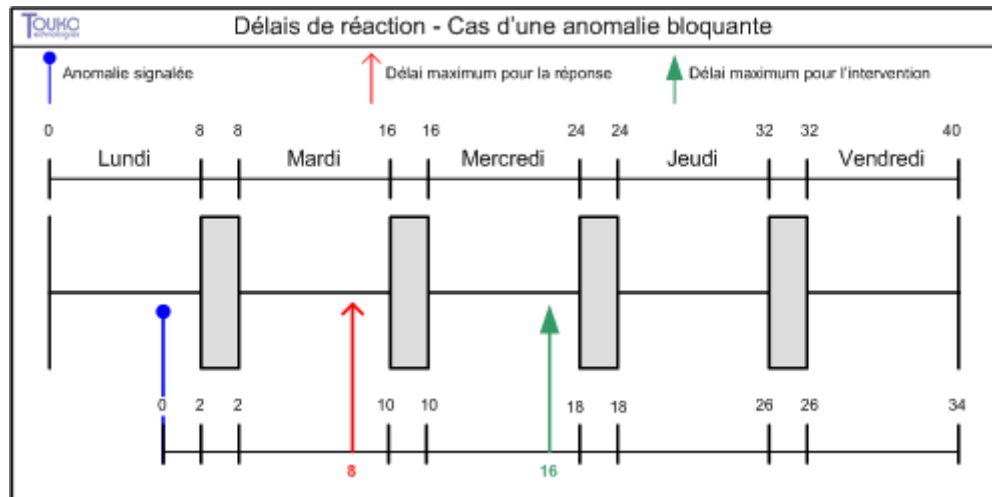
Il s'agit tout d'abord de distinguer si il s'agit d'une anomalie ou d'une demande de modification.

Dans le premier cas il sera nécessaire d'établir si l'anomalie signalée est bloquante, semi_bloquante ou bien non bloquante.



Cas d'une anomalie :

- si l'anomalie est qualifiée de bloquante
 - Réponse sous 8 heures ouvrées maximum
 - Intervention sous 16 heures ouvrées maximum à compter de la réponse



- si l'anomalie est qualifiée de semi bloquante
 - Réponse sous 8 heures ouvrées maximum
 - Intervention sous 24 heures ouvrées maximum à compter de la réponse
- si l'anomalie n'est pas bloquante
 - Réponse sous 8 heures ouvrées maximum
 - Accord sur un délai d'intervention avec le client
 - Intervention dans les 4 jours ouvrés maximum compter de la réponse

Cas d'une demande de modification :

- Accord sur un délai d'intervention avec le client
- Intervention dans les 8 jours ouvrés maximum

Article 9 – Modes de signalement d'un dysfonctionnement

Toute demande d'intervention devra être notifiée dans un premier temps de préférence par mail ou par fax plutôt que par téléphone.

Toute demande devra impérativement être également saisie dans l'outil de bug tracking mis à disposition du client par le prestataire.

Cette application permet d'assurer la traçabilité des incidents.

Les moyens de se connecter à cet outils doivent avoir été communiqués au client au début du projet.

Les coordonnées pour contacter le prestataire sont jointes en annexe A.



Article 10 – Mise à disposition des modifications après intervention

Le prestataire pourra être amené, pour des raisons évidentes de gains de temps, à demander au client de bien vouloir installer l'application modifiée.

Le prestataire garanti dans ce cas une assistance téléphonique et la mise à disposition des éventuels outils nécessaires au transfert et à l'installation de ladite application modifiée.

Article 11 – Lieux d'intervention

Le prestataire est seul juge de la nécessité d'intervenir sur site ou de son établissement.

Le présent contrat est conclu pour des interventions qui en cas de déplacement ne concernent que l'adresse précisée en en-tête de ce contrat ou toute autre adresse située en Ile de France.

Le client est tenu de signaler tout changement de localisation géographique de l'outil concerné.

Pour tout déplacement au-delà de Ile de France, le prestataire pourra facturer son temps de déplacement sur une base horaire de 75 euros.

Si des déplacements sur d'autres sites occasionnaient des frais tels que frais de déplacements ou frais d'hébergement / restauration ceux ci seraient pris en charge par le client.

Article 12 – Suivi des interventions

A l'issue de chaque intervention un rapport d'intervention sera établi par le prestataire qui devra être approuvé et signé par le client.

Ce rapport fera état des tâches réalisées et du temps qui y a été consacré ainsi que des résultats obtenus.

Un double du rapport sera remis au client.

Ces rapports permettront de conserver une traçabilité des actions réalisées d'une part et de contrôler que le crédit temps notifié dans le présent contrat n'est pas dépassé d'autre part.

Un rapport d'intervention type est jointe en Annexe B.

Article 13 – Assurance

La responsabilité du prestataire sera engagée en cas d'inexécution de la mission, objet du présent contrat. Le prestataire déclare être assuré pour sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable pour tous les dommages matériels et immatériels consécutifs à l'exécution de la prestation par son personnel ou ses collaborateurs.

Le prestataire s'engage à maintenir ces garanties pendant toute la durée du présent contrat.



ARTICLE 14 – Confidentialité

Le prestataire s'engage pendant toute la durée du présent contrat et sans limitation après son expiration à la confidentialité la plus totale, concernant toutes informations communiquées comme confidentielles ou auxquelles il aurait pu avoir accès dans le cadre de l'exécution du présent contrat, à moins que lesdites informations ne soient tombées dans le domaine public. Le prestataire s'engage également à faire respecter cette obligation de confidentialité par tous les membres de son personnel concerné, ce dont il se porte fort à l'égard du client.

ARTICLE 15 - Résiliation anticipée

Le présent contrat pourra être résilié par anticipation par l'une ou l'autre des parties, en cas de violation de l'un quelconque des engagements en résultant. La résiliation anticipée interviendra automatiquement huit jours après une mise en demeure restée sans effet, signifiée à la partie défaillante par lettre recommandée avec demande d'avis de réception indiquant l'intention de faire application de la présente clause résolutoire exprès.

Le présent contrat pourra également être résilié par anticipation, en cas de liquidation ou de redressement judiciaire de l'une des parties, dans le respect des conditions légales et réglementaires en vigueur et sous réserve des dispositions d'ordre public éventuellement applicables.

ARTICLE 16 - Compétence juridictionnelle

Tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu seront soumis au Tribunal de Commerce de PARIS.

ARTICLE 17 - Droit Applicable

De convention exprès entre les parties, le présent contrat est soumis au droit français.

ARTICLE 18 - Nullité partielle

La nullité de l'une des stipulations du présent contrat n'est pas susceptible d'entraîner dans l'esprit des parties l'annulation du contrat lui-même, à moins qu'il ne s'agisse d'une clause essentielle et déterminante de leur consentement et que son annulation soit susceptible de remettre en cause l'équilibre général de la convention.

En cas d'annulation d'une des stipulations contractuelles, les parties s'efforceront, en tout état de cause, de renégocier une clause économiquement équivalente.

ARTICLE 19 - Election de domicile

Pour les besoins des présentes, les parties font élection de domicile en leurs sièges sociaux respectifs. Toute modification devra être signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'autre partie.



ARTICLE 20 – Avenant

Toute modification aux présentes conventions donnera lieu à la rédaction d'un avenant.

ARTICLE 21 – Conditions financières

Le prix du présent contrat s'élève à xxxx Euros H.T.

Signatures précédées de la mention "Bon pour accord".

Le Prestataire
TOUKO Technologies

Le Client

Nom :
Date :

Nom :
Date :

Signature

Signature



ANNEXE A – Contacts

TOUKO Technologies
147 Rue Manin
75019 Paris
Tel : 09 71 38 09 31
Fax : 01 60 48 38 71

Site : <http://www.touko.fr>

Mail : info@touko.fr

Cette adresse redirige les mails vers les comptes d'Elodie Savary et de Christophe Valentin qui seront donc tous deux en copie de ce mail.

Mails personnels en cas de besoin :

Elodie Savary : elodie.savary@touko.fr

Christophe Valentin : Christophe.valentin@touko.fr

Fax où envoyer les documents : 01 60 48 38 71

Téléphone : 08 71 38 09 31

Portable : 06 22 74 29 87 (C. Valentin)

