**République de Côte d’Ivoire**

Union – Discipline - Travail

**-----------------**

|  |  |
| --- | --- |
| **Référence de l’offre** | **SLA\_MOOV CI 12\_01/22** |

|  |
| --- |
|  |
| **CONTRAT DE SUPPORT ET DE SERVICE DE L’INFRASTRUCTURE M-FILES** |

**OFFRE TECHNIQUE & FINANCIERE**

|  |
| --- |
| Logo ADVICE  **M-Files Partner** |

**SOMMAIRE**

[Article 1 : Contexte 4](#_Toc95489399)

[Article 2 : Objet 4](#_Toc95489400)

[Article 3 : Entrée en vigueur et durée 4](#_Toc95489401)

[Article 4 : Contenu des prestations 4](#_Toc95489402)

[Article 5 : Périodes de disponibilité du service d’entretien 5](#_Toc95489403)

[Article 6 : Redevances 6](#_Toc95489404)

[Article 7 : Taxes 6](#_Toc95489405)

[Article 8 : Facturation du contrat 6](#_Toc95489406)

[Article 9 : Paiement 6](#_Toc95489407)

[Article 10 : Exclusions 6](#_Toc95489408)

[Article 12 : Résiliation 8](#_Toc95489409)

[Article 13 : Réversibilité 8](#_Toc95489410)

[Article 14 : Election domicile 8](#_Toc95489411)

[Article 15 : Confidentialité 9](#_Toc95489412)

[Article 16 : Droit applicable et attribution de juridiction 10](#_Toc95489413)

[ANNEXE1 11](#_Toc95489414)

[OFFRE FINANCIERE CONTRAT SERVICE 11](#_Toc95489415)

[ANNEXE 2 12](#_Toc95489416)

[REDEVANCE LICENCES M-FILES 12](#_Toc95489417)

[ANNEXE3 13](#_Toc95489418)

[OFFRE FINANCIERE MISE EN REGIE 13](#_Toc95489419)

[ANNEXE4 14](#_Toc95489420)

[TERMES ET CONDITIONS REVERSIBILITE 14](#_Toc95489421)

**Entre les soussignés :**

* **ADVICE CONSULTING,** société à responsabilité limité au capital de deux millions (2.000.000) F CFA, dont le siège social est situé à Cocody Angré Cité Gestoci, 08 BP 3637 Abidjan 08, immatriculée au registre du commerce et du crédit immobilier sous le numéro CI-ABJ-2012-B-5778, représentée aux fins des présentes par, Monsieur **Séraphin Edi ESSO,** Gérant, ayant tous pouvoirs à l’effet des présentes,

**ADVICE CONSULTING** ci-après désignée «**Le Fournisseur »**

D’une part,

###### **Et**

* **Atlantic Telecom CI**,société anonyme avec conseil d’administration, au capital de …….milliards (…….) F CFA, dont le siège est à Abidjan, ……. 01 BP 1874 Abidjan 01, immatriculée au registre du commerce et du crédit mobilier d’Abidjan sous le numéro ............, représentée aux fins des présentes par, Monsieur**........**, Directeur Général, ayant tous pouvoirs à l’effet des présentes

Atlantic Telecom ci-après désignée **« Le Client »**,

D’autre part.

# Article 1 : Contexte

ATLANTIC TELECOM CI dispose d’un Système de gestion de facturation pour les offres FTTH, LS ainsi que les forfaits maitrisés, conçu et développé sous M-files, plateforme de gestion de contenu d’entreprise. Afin d’assurer la maintenance curative et évolutive sur les plateformes de Gestion modélisées sous M-Files d’une part, d’autre part assister le client dans l’utilisation optimale des outils développés ainsi que dans l’application des patchs et des nouvelles versions de M-files, **ADVICE CONSULTING** propose une maintenance et une assistance sur site et sur appel téléphonique.

## Article 2 : Objet

Le présent contrat définit les termes et les conditions selon lesquels ADVICE CONSULTING fournit au Client une prestation de service dont les composantes sont la maintenance du système de gestion de facturation (FTTH, LS, FM), la maintenance de la plateforme M-files et l’assistance technique des administrateurs du client dans le but de permettre une exploitation optimale, efficiente et un fonctionnement adéquat de ladite infrastructure.

## Article 3 : Entrée en vigueur et durée

Le présent contrat est établi pour une durée d'un (1) an à compter de la date de signature par le client ou à compter de la date de début de service, et prend effet à cette même date.

Il est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes annuelles, sauf dénonciation par l’une ou l’autre des parties avec un préavis écrit de trois (3) mois avant l’échéance.

## Article 4 : Contenu des prestations

Dans le cadre du contrat de support de base, le Fournisseur s’engage à fournir un Service de maintenance logicielle de l’environnement de Facturation /M-Files du client. Ce service d’entretien consistera en un service de maintenance préventive, curative et évolutive afin d’assurer le bon fonctionnement dudit environnement, dans le périmètre de fonctionnalités acquis.

Le service de maintenance préventive se résume à l’ensemble des prestations suivantes :

* Assistance à la conception d’une politique de gestion de l’infrastructure M-Files qui consiste d’une part à vérifier et éventuellement améliorer les procédures d’administration courante, et d’autre part à vérifier et améliorer les procédures d’optimisation ;
* Revue, optimisation et maintenance périodique de la plateforme de facturation
* Prise en charge et correction de bugs sur les plateformes facturation
* Formation d’exploitation pour deux (2) Administrateurs chaque année ;
* Formation de quatre (4) utilisateurs formateurs chaque année
* Transfert de compétences et conseil.
* L’assistance à l’application de correctifs M-files
* Les mises à jour évolutives

Le service de maintenance curative consiste à corriger des anomalies identifiées sur les modules, à réparer les pannes liées à la configuration de l’environnement M-Files ainsi que des bugs identifiés. .

Le service de maintenance évolutive est relatif à des modifications conceptuelles et techniques mineures que le client souhaite apporter à son environnement M-Files, y compris l’application de nouvelles versions de M-files.

Il est à rappeler que ce contrat est distinct du contrat obligatoire annuel de support de licences M-files (Annexe2) indiqué dans l’offre initiale et qui d’une part donne au client le droit d’utilisation de M-files, et d’autre part lui permet de bénéficier de correctifs et de nouvelles versions édités par M-Files.

Les systèmes tiers notamment MS Windows et MS SQL server ne font pas partie du périmètre de maintenance et devront être pris en charge séparément, par le client. Toutefois, ADVICE CONSULTING apportera au client, dans la limite de son expertise, tout l’accompagnement nécessaire, sans obligation de résultat.

## Article 5 : Périodes de disponibilité du service d’entretien

La période de disponibilité de ce service d’assistance est fixée aux jours ouvrables et aux plages horaires définis comme suit du Lundi au samedi de

**8 H 30** à **12 H 00** et de **14 H** à **18 H 00**.

Par ailleurs, en accord avec le Fournisseur, le Client peut choisir une période plus longue moyennant le paiement d'une redevance additionnelle.

En dehors des services planifiés (applications de correctifs, application de nouvelles versions de M-files, etc) le fournisseur intervient à la demande du client et suite à l’ouverture d’un ticket, par mail ou au téléphone.

Les services sont déclenchés suite au signalement par le client, par mail ou téléphone aux contacts [hotline@adviceconsulting.net](mailto:hotline@adviceconsulting.net) et [edi.esso@adviceconsulting.net](mailto:edi.esso@adviceconsulting.net) ou +225 27 22 54 50 53 et 0748335012.

Le temps de réponse est de 02 H à compter du signalement ; le temps de réponse dépendra de la complexité de l’anomalie à corriger. Dans tous les cas ADVICE CONSULTING garantie une prise en charge immédiate.

## Article 6 : Redevances

Le Client s'engage à payer les redevances du service d’assistance dans les trente (30) jours suivants, dès réception de la facture, aux couts indiqués en annexes 01.

## Article 7 : Taxes

Tous droits et taxes applicables aux redevances, au présent contrat, sont appliqués en sus conformément aux lois et règlements en vigueur.

## Article 8 : Facturation du contrat

La redevance forfaitaire annuelle d'entretien, comme indiquée en annexe 1, est facturée semestriellement comme suit :

* 50% à la signature du contrat ;
* 50% à la fin du premier semestre de la tenue du service d’entretien.

Ces redevances sont calculées au prorata-temporis par le Fournisseur à partir de la date d'effet du contrat.

## Article 9 : Paiement

Les redevances dues par le Client au Fournisseur sont payables net et sans acompte, à la réception de la facture.

Les redevances annuelles restent acquises en totalité au Fournisseur, pendant la période contractuelle.

## Article 10 : Exclusions

Le service d’entretien fourni par le Fournisseur au titre du présent contrat ne comprend pas :

* les serveurs physiques et les postes de travail sur lesquels est installé le logiciel M-Files ;
* les systèmes d’exploitation de ces serveurs et des postes de travail;
* Le SGBD utilisé,
* le réseau, ces différents composants et autres services (Pare-feu, routeur, commutateur, tout autre équipement y afférent, DHCP, DNS…);
* l’infrastructure matérielle et système de sauvegarde.
* La modélisation ou l’implémentation de nouvelles applications M-files
* La modélisation de nouveaux workflows
* L’extension des licences clients ou serveur
* La mise en œuvre de modules additionnels
* Tout service qui sort du périmètre en exploitation
* La présence permanente en régie d’un ingénieur Advice, pour diverses assistances utilisateurs (accompagnement à la prise en main, formation, diverses configurations).

En cas de besoin d’une ressource en regie le client devra souscrire en plus au service de mise en régie (Annexe 03). Dans ce cas un agent Advice est mis de façon permanente sur le site du client, à un site de son choix sur Abidjan, pour accompagnement dans l’utilisation et l’exploitation de la plaforme. Les déplacements du site de régie vers un autre site d’exploitation restant à la charge du client.

Dans ces cas d’exclusion, en dehors du cas de régie, les services de ADVICE CONSULTING sont facturés au coût jour/homme de 300.000 FCFA HT, les licences ou autres accessoires entrant dans ces services étant à la charge du client, au coût en vigueur sur le marché..

* Article 11 : Généralités

Le Fournisseur ne peut ordonner l'intervention d’un tiers dans la réalisation des prestations prévues au présent contrat sauf accord préalable et écrit du client.

L’une des parties ne peut modifier les dispositions du présent contrat sans l’accord écrit de l’autre partie.

Toute modification au présent contrat fera l’objet d’un contrat entre les parties ou d’un avenant dûment daté et signé entre les parties.

Si l'une quelconque des dispositions du présent contrat est tenue pour nulle ou sans objet, en application d’un texte législatif ou réglementaire, elle sera réputée non écrite sans pour autant entraîner la nullité du contrat ni altérer la validité des autres dispositions.

Le terme "contrat" utilisé ici inclut, outre le présent contrat, les annexes s'y rapportant.

Les parties reconnaissent que le présent contrat constitue l’intégralité de l’accord conclu entre elles et se substitue à toute offre, dispositions ou accords antérieurs, écrits ou verbaux.

### Article 12 : Résiliation

Le présent contrat pourra être résilié à tout moment à l’initiative de l’une ou l’autre des parties pour inexécution totale ou partielle des termes du contrat.

En cas de non-respect, dûment constaté, des obligations par l’une des parties, l’autre partie peut prendre l’initiative de résilier le contrat par notification écrite tout en s’acquittant de ses devoirs conformément aux dispositions du contrat.

Le présent contrat pourra être résilié en cas de mise en œuvre d’une procédure collective contre l’une des parties et en cas de cessation d’activité, la résiliation sera acquise de plein droit à l’autre partie et ce moyennant notification préalable par lettre contre décharge.

### Article 13 : Réversibilité

En cas de cessation du Contrat, quelle qu’en soit la cause, le Prestataire s’engage à permettre la réversibilité technique de la Solution afin que le Client puisse assurer la continuité de son exploitation et reprendre sans difficulté la Solution. A ce titre, le Prestataire, sous réserve d’avoir pleinement été rempli de ses droits, mettra à la disposition du Client, notamment :

* l’ensemble des dossiers techniques, des Données et la Documentation, comprenant notamment le modèle des traitements relatifs à la Solution ;
* les paramètres techniques de configuration des Progiciels permettant le parfait fonctionnement de la Solution ;
* plus généralement, tous les éléments transmis au Prestataire par le Client lors du Contrat.
* Les codes sources des applications développées

Le calendrier de la réversibilité sera établi entre les Parties lors de la cessation du Contrat. Le Prestataire s’engage à tout mettre en œuvre pour limiter la durée de cette opération et éviter toute rupture de disponibilité de la Solution lors de la réversibilité.

Le Prestataire s’engage à assister et conseiller le Client pendant cette opération de réversibilité de la Solution.

En annexe les termes et conditions de la réversibilité.

### Article 14 : Election domicile

Pour l’exécution des présentes et de leurs suites, les parties font élection de domicile :

* Pour **ADVICE CONSULTING** en son siège à Abidjan Cocody Angré cité Gestoci, 08 BP 3637 Abidjan 08

Cote d’Ivoire

* Pour **ATLANTIC TELECOM CI** en son siège à Abidjan …. BP…..

Abidjan 01

Cote d’Ivoire

### Article 15 : Confidentialité

Chacune des parties s’engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les informations désignées comme confidentielles par l’autre partie, et auxquelles elle aurait eu accès à l’occasion de l’exécution du présent contrat.

Chacune des parties s’engage à faire respecter cette obligation par ses employés et sous-traitants éventuels.

Les parties prendront, à l’égard de leur personnel, toutes mesures pour assurer sous leur responsabilité, le secret et la confidentialité des documents et informations échangés de l’environnement GED/M-Files, en intra comme en extra.

### Article 16 : Droit applicable et attribution de juridiction

#### Le présent contrat est régi pour sa validité, son interprétation et son exécution par le droit ivoirien.

#### Les parties conviennent expressément que tout litige pouvant naître des présentes qui n’aura pas été réglé à l’amiable, sera soumis à la compétence du Tribunal de Première Instance d’Abidjan.

Lu et Approuvé Lu et Approuvé

**ADVICE CONSULTING**

**ATLANTIC TELECOM**

#### Séraphin Edi ESSO Nom et Qualité du Signataire

Gérant Cachet de l’Entreprise

|  |
| --- |
| ANNEXE1 |
| OFFRE FINANCIERE CONTRAT SERVICE |

REDEVANCE ANNUELLE  **FTTH, LS, FM** : **7 500.000** FCFA (**Sept millions cinq cent mille francs Francs CFA Hors taxe)**

PERIODICITE DE FACTURATION : **50% en début de contrat, 50% en début du 2ème semestre.**

REGLEMENT : **Facture payable à réception**

Lu et Approuvé Lu et Approuvé

**ADVICE CONSULTING**

**ATLANTIC TELECOM**

#### Séraphin Edi ESSO Nom et Qualité du Signataire

Gérant Cachet de l’Entreprise

|  |
| --- |
| ANNEXE 2 |
| REDEVANCE LICENCES M-FILES |

Cette redevance due à M-files est le droit d’utilisation annuel indiqué dans les offres et lié au nombre de licence :

* 157 550 HT x 100 licences nominative
* 35000 HT x 30 licences lectures seules

**Soit 16 805 000 FCFA HT**

**Pour la période allant de 23 mars 2022 au 22 mars 2023**

NB : les coûts de licences M-files sont fonction des tranches de licences et peuvent connaître une évolution, indépendamment de ADVICE CONSULTING. Les tranches de coûts en vigueur seront régulièrement communiquées au client.

REGLEMENT : **Facture payable à réception**

Lu et Approuvé Lu et Approuvé

**ADVICE CONSULTING**

**ATLANTIC TELECOM**

#### Séraphin Edi ESSO Nom et Qualité du Signataire

Gérant Cachet de l’Entreprise

|  |
| --- |
| ANNEXE3 |
| OFFRE FINANCIERE MISE EN REGIE |

REDEVANCE MENSUELLE : **1 800.000 HT** FCFA (un millions huit cent mille francs CFA Hors taxe), facturée trimestriellement

REGLEMENT : **Facture payable à réception, en début du trimestre**

Lu et Approuvé Lu et Approuvé

**ADVICE CONSULTING**

**ATLANTIC TELECOM**

#### Séraphin Edi ESSO Nom et Qualité du Signataire

Gérant Cachet de l’Entreprise

|  |
| --- |
| ANNEXE4 |
| TERMES ET CONDITIONS REVERSIBILITE |

DETAIL DES ACTIONS A MENER AVANT LA RUPTURE DU CONTRAT

1. Extraire et mettre à disposition du client, l’ensemble des composants constitutifs de l’application : Données, Fichiers et scripts (code sources)
2. Fournir une documentation sur l’organisation, la structure des données et fichiers extraits
3. Fournir tous les identifiants et mots de passe nécessaire à l’accès aux données et fichiers

PS : La base de données de l'application est la propriété du client, de même que les fichiers.

La mise en œuvre de la réversibilité se fera selon un agenda défini d’accord partie et l’intervention sera facturé en J/H au coût en vigueur du marché.