**CONTRAT DE SUPPORT ET DE MAINTENANCE**

**DE LA SOLUTION DE GESTION DE LA RELATION CLIENT « CRM »**

***ENTRE LES SOUSSIGNÉS :***

La Société ATLANTIQUE TELECOM CÔTE D’IVOIRE en activité sous le nom commercial MOOV AFRICA COTE D’IVOIRE, société anonyme avec conseil d’administration au capital de 20.000.000.000 FCFA dont le siège est sis à Immeuble KHARRAT, Avenue Botreau Roussel, Abidjan Plateau, 01 BP 2347 ABIDJAN 01, immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier d’Abidjan sous le numéro CI-ABJ-2005-B-1378, Compte Contribuable numéro 0521319F, représentée par son Directeur Général, Monsieur Lhoussaine OUSSALAH,

Ci-après dénommé « **Le Client** » ou « **MOOV CI**»,

D’une part,

***Et***

**La Société HLi Consulting Tunisie**, dont le Siège social est à l’immeuble sis à l’angle de la Rue El Waquidi et du Bd Charles Nicolle El Menzeh 4 - 1004 Tunis, Tunisie, Immatriculée au RCS de Tunis sous le N° B2453842004, Matricule fiscal N° 900043W/A/M/000, Représentée par Monsieur Fakher ZOUAOUI, agissant en qualité de Directeur Général, ci-après dénommée « **Le Prestataire** » ou « **HLi** »,

D’autre part,

Ci-après dénommées conjointement « **Les Parties** »

### PRÉAMBULE

Le Client, Atlantique Telecom Côte d’Ivoire, est une société anonyme filiale du groupe Maroc Telecom, qui opère dans le domaine des télécommunications en côte d’Ivoire.

Le Prestataire, HLi Consulting Tunisie, est une Société de Service et d’Ingénierie Informatique. Elle accompagne ses clients dans leurs projets de transformation digitale et de mise en place des solutions informatiques à forte valeur ajoutée métier en phase avec leurs contextes, exigences et objectifs de gestion.

Le Prestation est particulièrement partenaire de Microsoft spécialisé dans la fourniture et mise en place des solutions de Gestions de la Relation Client (CRM) reposant sur la plateforme Microsoft Dynamics CRM avec une forte valeur ajouté métier et plusieurs références en appui dans le secteur des télécommunications.

Afin de préserver la gestion de sa clientèle, le Client a confié à HLi la refonte de son logiciel de gestion de la relation client (Customer Relationship Management « CRM ») autour d’une solution de CRM reposant sur Microsoft Dynamics 365 et d’une solution de portail reposant sur la plateforme PortalConnector.

Le Prestataire a réalisé et implémenté ladite solution avec succès ainsi que sa mise en production.

Entre temps, le Client continue à utiliser l’ancienne plateforme Microsoft Dynamics CRM pour la gestion de la vente en attendant également la refonte de cette partie de son CRM.

En appui de ses équipes et afin d’assurer le bon fonctionnement de ladite solution, le Client a sollicité le Prestataire pour assurer la prestation de support et de maintenance.

Le Prestataire a répondu positivement à cette demande et déclare bénéficier d’un savoir-faire dans l’exécution des prestations similaires et disposer d’un personnel qualifié et spécialisé pour assurer cette prestation de support et de maintenance de ladite Solution.

Le Prestataire déclare que l’exercice de son activité est légal et conforme à la législation en vigueur.

C’est dans ce contexte que les Parties se sont rapprochées pour fixer tous les principes généraux devant gouverner leurs relations dans le cadre du présent Contrat.

AINSI IL EST CONVENU ET ARRÊTÉ CE QUI SUIT

**ARTICLE 1 : DÉFINITION**

Les Parties entendent par :

**Solution** désigne la solution de CRM reposant sur Microsoft Dynamics 365 et de la solution de portail reposant sur la plateforme PortalConnector implémentées par le Prestataire pour le compte du Client.

**Contrat** désigne le présent contrat de support et de maintenance de la Solution.

**Anomalie** désigne tout disfonctionnement lié à la Solution ayant exclusivement un aspect technique ou d’infrastructure, lequel ne pourrait surgir qu’à partir de la Solution.

Les anomalies sont de trois types :

* Anomalie bloquante : toute anomalie reproductible et systématique sans possibilité de contournement,
* Anomalie majeure : anomalie non bloquante et qui peut être contournée mais dans des conditions dégradées rendant son exploitation difficile,
* Anomalie mineure : anomalie qui n’est ni bloquante ni majeure qui perturbe l’utilisation de la Solution.

**Évolution** désigne un produit issu de support et de la maintenance évolutive de la Solution.

**Logiciel** désigne le logiciel PortalConnector délivré dans le cadre de la Solution.

**ARTICLE 2 : OBJET**

Le Client confie au Prestataire, qui accepte, l’exécution d’un ensemble de prestations de services de support et de maintenance de la Solution à partir de sa mise en production et ce telles que déterminées à l’Article 3 ci-après.

**ARTICLE 3 : DÉTERMINATION DES PRESTATIONS DE SERVICE DU PRESTATAIRE**

Dans le cadre du présent Contrat, le Prestataire s’engage à fournir au Client des prestations de service de support et de maintenance de la Solution pendant les Jours et Horaires Ouvrables, qui comprend :

* 1. **La maintenance Corrective** :

Le Prestataire mettra à la disposition du Client le support de Niveaux 2 et 3, qui permet de garantir la disponibilité et le bon fonctionnement de la Solution.

* Niveau 2: Support qui assure le bon fonctionnement de la Solution qui correspond à la résolution des anomalies qui ne peuvent pas être résolues par l’équipe du Client,
* Niveau 3: Support qui permet la résolution des incidents liées à des dysfonctionnements applicatifs de la Solution qui ne peuvent pas être résolus par l’équipe du Client

Le Niveau 1 de support sera prise en charge par l’équipe du Client. Il consiste particulièrement à faire la qualification des demandes, les aspects liés aux procédures et la résolution des demandes et anomalies simples

Dans le cadre du support et de maintenance de la Solution, le Client s’engage à signaler tout Anomalie au Prestataire en lui adressant par tout moyen laissant trace écrite dument reçue, une demande d’intervention suivant un modèle de fiche d’anomalie à remplir, prévu à cet effet et spécifiant le type de l’Anomalie.

Le Prestataire s’engage à rétablir les Anomalies pouvant survenir en cours d’exécution du présent Contrat qui lui seront signalé par le Client.

Dès réception de la demande d’intervention, le Prestataire s’engage à intervenir suivant les modalités suivantes :

* Pour une Anomalie bloquante, le Prestataire s’engage à la rétablir dans un délai de Huit (8) heures à compter de la date de réception de la demande d’intervention susmentionnée,
* Pour une Anomalie majeure, le Prestataire s’engage à la rétablir dans un délai de Deux (2) Jours à compter de la date de réception de la demande d’intervention susmentionnée,
* Pour une Anomalie mineure, le Prestataire s’engage à la rétablir dans un délai de Dix (10) jours à compter de la date de réception de la demande d’intervention susmentionnée.
  1. **La maintenance évolutive** :

La maintenance évolutive couvrira uniquement la Solution et portera sur les actions suivantes :

* Améliorer des fonctions existantes dans la Solution,
* Développer des nouvelles fonctionnalités de la Solution pour faire face à des nouvelles exigences,
* Monté de version de la Solution avec une mise à jour majeure,

La maintenance évolutive fera l’objet d’une demande de la part du Client au Prestataire. Cette demande contiendra de manière explicite les besoins et attentes du Client.

À la réception de chaque demande de la part du Client, le Prestataire s’engage à effectuer des évolutions à travers des demandes ponctuelles portant sur des ajouts ou des modifications de la Solution.

Chaque prestation de réalisation d’une évolution de la Solution, fera l’objet d’une demande d’intervention de la part du Client au Prestataire par mail ou fax dument reçu. Cette demande contiendra de manière claire et explicite les besoins et attentes du Client.

Dans un délai de soixante-douze (72) heures ouvrables à compter de la réception de la demande d’intervention, le Prestataire s’engage à communiquer au Client, après étude de faisabilité de la demande une évaluation de la charge de travail à entreprendre, sachant que tout dépassement de la charge réalisée sera facturé en sus après validation par le Client.,

Recevant ladite évaluation, le Client s'engage à signifier au Prestataire, par tout moyen laissant trace écrite et dument reçu, son refus ou son acceptation.

* 1. **La maintenance préventive**

La maintenance préventive portera uniquement sur la Solution. Le Prestataire s’engage à effectuer, le dernier jour ou l’avant dernier jour de chaque semestre les actions suivantes liées à la Solution :

* La vérification des logs de la base de données,
* Le contrôle global de l’état de la base de données,
* La vérification des journaux applicatifs,
* Le contrôle des temps de réponses et de performances,
* Les échanges avec l’équipe du Client sur les éventuels problèmes et éventuelles recommandations,

Le Prestataire fournira au Client un rapport d’intervention pour chaque prestation de service réalisée objet du présent Contrat.

**3.4 La maintenance du Logiciel**

La maintenance du Logiciel portera sur le renouvellement annuel de la maintenance éditeur du logiciel PortalConnector.

**3.4 Lieu, Horaires et mode de l’exécution des prestations de services**

Le Prestataire exécute les prestations de services objet du présent Contrat à partir de ses locaux, à travers des moyens de communication et de connexion à distance. A cet effet, le Client s’engage à mettre à la disposition du Prestataire une connexion à distance à la Solution afin que ce dernier puisse réaliser ses Prestations de Support et de Maintenance.

Le Prestataire peut également, sur demande du Client, être amené à exécuter des prestations sur site dans les locaux du Client. S’il y a lieu de se déplacer, les frais de débours sont à la charge du Client tel que défini à l’article 8.3.

Les prestations objet du présent Contrat sont exécutées durant les jours et horaires de travail du Client sauf les jours fériés du Prestataire.

**ARTICLE 4 : OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE**

Dans le cadre du présent Contrat, le Prestataire s’engage à :

* Respecter les obligations mises à sa charge en vertu du présent Contrat,
* Fournir au Client, les prestations objet du présent Contrat tel qu’elles sont décrites à l’Article 3 du présent accord,
* Apporter au Client tous les renseignements et conseils techniques utiles relatifs aux prestations qu’elles lui ont été fournies,
* Affecter aux opérations ci-dessus décrites un personnel spécialement qualifié, compétent qui effectuera des prestations de qualité,
* Adresser au Client un rapport de chaque intervention à signer par ses soins.
* Utiliser les accès distants mis à disposition par le client que dans le cadre strict de ses interventions. Il sera responsable de l’usage des comptes d’accès qui lui seront mis à disposition et devra répondre d’un quelconque préjudice qui pourrait en résulter.

**ARTICLE 5 : OBLIGATIONS DU CLIENT**

Dans le cadre du présent Contrat, le Client s’engage à :

* Payer au Prestataire les rémunérations qui lui sont dues au titre des prestations fournies et ce conformément aux dispositions de l’Article 8 du présent Contrat,
* Accuser réception de chaque prestation de service exécutée par le Prestataire,
* Établir une connexion à distance à la Solution et s’assurer qu’elle soit disponible pour le Prestataire en cas de besoin,
* Fournir au Prestataire tout renseignement nécessaire relatif aux Anomalies et à autoriser le Prestataire à interroger le personnel habitué à utiliser la Solution,
* Préciser clairement ses besoins dans la fourniture des prestations demandées au Prestataire,
* Se tenir à disposition du Prestataire afin de lui apporter toute sa collaboration et de lui fournir toute information utile à l’exécution de ses obligations,
* À ne pas conclure avec une personne morale ou une personne physique et durant toute la durée du présent Contrat, un contrat de maintenance informatique ayant pour objet les prestations décrites à l’Article 3 du présent Contrat.

**ARTICLE 6 : EXCLUSION**

Dans les cas énumérés ci-après tous les frais occasionnés par la remise en état de la Solution seront facturés en sus des rémunérations fixées à l’Article 8 du présent accord, à la date de la demande d’intervention du Client, suivant le tarif du Prestataire en vigueur tel que mentionné dans l’Article 8 le jour de l’intervention :

* La détérioration de la Solution due à des crashs, des actes de sabotage, suppression des données, restauration erronée, modification des configurations empêchant le bon fonctionnement de la Solution,
* Tout évènement de force majeure.
* Toute demande de prestation de services faite par le Client au Prestataire et qui ne rentre pas dans le cadre des prestations contractuelles définies à l’Article 3 du présent Contrat fera l’objet d’une facturation indépendante individuelle établie suivant le tarif du Prestataire en vigueur le jour de la demande de prestation. Il appartient au Prestataire d’en définir les modalités d’exécution.

**ARTICLE 7 : DURÉE**

Le présent Contrat est conclu et accepté par les Parties pour la durée d’une année à compter de sa signature. Il est renouvelable par tacite reconduction à sa date d’anniversaire pour une période équivalente, sauf dénonciation par l’une ou l’autre des Parties moyennant un préavis de Trois (3) mois notifié par lettre recommandée avec accusé de réception.

**ARTICLE 8 : RÉMUNÉRATION**

**8.1 Montant des prestations**

**8.1.1** En contrepartie des prestations de service de maintenance corrective objet du présent accord le Client accepte de verser au Prestataire en avance le montant annuel de Vingt-Six Mille Huit Cent Cinquante-Sept Euro et Cinquante Centimes (26 857,50 €) Net de toutes taxes et retenues.

**8.1.2.** Pour la prestation de la Maintenance évolutive de la Solution, le coût est calculé au cas par cas selon la charge de travail arrêtée pour chaque évolution demandée et au taux journalier de 500 Euro net de toutes taxes et retenues.

**8.1.3.** Pour les prestations de service de la maintenance préventive de la Solution, le coût annuel est de Cinq Mille Euro (5 000,00 €) net de toutes taxes et retenues, correspondant à deux interventions semestrielles de 5 Jour\*Homme chacune.

**8.1.4.** Pour la maintenance du Logiciel, le coût annuel est de Quatre Mille Quatre Cent Quatre-vingt-dix-huit Mille USD et Cinquante centimes (4 498,50 USD) net de toutes taxes et retenues.

**8.1.5.** Les Parties conviennent que la rémunération annuelle des prestations de la maintenance corrective, évolutive et préventive, ainsi que le taux journalier mentionné à l’article 8.1.2., subiront une augmentation de 5% à chaque date d’anniversaire du Contrat.

**8.2 Modalités de paiement**

Le coût de la Maintenance Corrective, le coût de la maintenance préventive et le coût de la maintenance du Logiciel sont facturés d'avance chaque année.

Pour les prestations de service de réalisation des évolutions, le Prestataire s’engage à adresser une facture détaillée au Client pour chaque prestation.

Les rémunérations sont payables au plus tard dans un délai de Trente (30) jours à compter de la date de réception des dites factures.

**8.3 Frais de Débours**

En cas de prestation de service sur site du Client, les Frais De Débours seront à la charge du Client, à savoir les frais de déplacement international, d’hôtel et des Perdiems à base de 60 Euros / Jour passé sur site.

**ARTICLE 9 – TRAVAUX COMPLÉMENTAIRES**

En plus des prestations déterminées dans l’Article 2, le Client peut demander au Prestataire l'exécution des prestations complémentaires qui donneront lieu à une facturation séparée et en sus.

Le prix de ces nouveaux travaux complémentaires sera calculé sur la base de l’estimation de charge effectué par le Prestataire et le TJM défini à l’Article 8 du présent Contrat.

La commande d’un travail complémentaire fera l’objet d’un Bon de Commande fournis par le Client au Prestataire et contenant la charge des prestations qualifiées par le Prestataire ainsi que le prix correspondant.

La facturation d’un travail Complémentaire sera élaborée sur la base du Bon de Commande fourni par le Client contenant la charge des prestations qualifiées par le Prestataire ainsi que le prix correspondant.

**ARTICLE 10 – REVERSIBILITE**

A la demande du Client, le Prestataire s’oblige à transférer au Client ou à un tiers désigné par lui l’ensemble du patrimoine documentaire, code source, créés à l’occasion de la réalisation de la Solution ou l’exécution des Prestations objet du présent Contrat.

La prestation de réversibilité fera l’objet d’une estimation de charge et une offre au préalable qui donneront lieu à une facturation séparée et en sus.

**ARTICLE 11 : CONFIDENTIALITÉ**

Les Parties au présent Contrat, s’engagent mutuellement à ne pas dévoiler à des tiers les secrets professionnels et d’exploitation ainsi que les informations qui auraient été portées à leur connaissance au cours de l’exécution du présent Contrat.

**ARTICLE 12 : CLAUSE DE NON-SOLLICITATION DU PERSONNEL**

Le Client s’engage à ne pas embaucher, pour quelque raison que ce soit, le personnel travaillant pour le compte du Prestataire et ce pendant toute la durée de la mission ainsi que, pendant Deux (2) ans après la date de cessation des relations contractuelles.

**ARTICLE 13 : FORCE MAJEURE**

Aucune des deux Parties ne peut être considérée en défaut d‘exécution de ses obligations en vertu du présent Contrat si l’exécution de ses obligations, en tout ou en partie, est retardée ou empêchée des suites d’un cas de force majeure. La force majeure est entendue de tout fait que l'homme ne peut prévenir, tel que les phénomènes naturels (inondations, sécheresses, orages, incendies, sauterelles) et l'invasion ennemie.

**ARTICLE 14 : RÉSILIATION**

En cas de manquement par l’une des Parties de ses obligations contractuelles essentielles, la résiliation du Contrat serait encourue de plein droit Huit (08) jours après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet. Aucune des Parties ne pourra prétendre au paiement de dommages et intérêts et le Client, ne pourra prétendre à la restitution des redevances par lui acquittées au profit du Prestataire.

Lorsque Le Client accuse un retard dépassant le délai maximum de 60 jours d’une facture émise par Le Prestataire et cela huit (8) jours après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet ; la résiliation du Contrat serait encourue au tort du Client.

**ARTICLE 15 : MODIFICATION**

Le présent Contrat ne pourra être modifié que par voie d’avenant écrit signé par chacune des Parties.

**ARTICLE 16 : TOLÉRANCES**

Les Parties conviennent réciproquement que le fait, pour l'une des Parties, de tolérer une situation, n'a pas pour effet d'accorder à l'autre partie des droits acquis. De plus, une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

**ARTICLE 17 : ÉLECTION DE DOMICILE**

Pour l’exécution du présent Contrat et de ses suites, les Parties élisent leur domicile en leur demeure respective.

**ARTICLE 18 : ENTRÉE EN VIGUEUR**

L’entrée en vigueur du Contrat aura lieu dès sa signature par Les Parties contractantes.

**ARTICLE 19 : MODIFICATION**

Aucune modification ne pourra être apportée au présent Contrat à moins d'être faite par accord écrit préalable signé par les représentants dûment habilités des deux Parties sous forme d'avenant.

**ARTICLE 20 : DROIT APPLICABLE**

Le Contrat et l’ensemble des documents contractuels sont soumis, tant pour leur interprétation que pour leur exécution, au Droit Ivoirien.

**ARTICLE 21 : LITIGES**

Toutes difficultés soulevées par l’exécution ou l’interprétation du présent Contrat feront l’objet d’un règlement amiable entre les Parties n’auraient pu régler à l’amiable dans un délai d’un (1) mois, sera soumis au tribunal de commerce de Abidjan par la partie la plus diligente.

**ARTICLE 22 : ELECTION DE DOMICILE**

Pour tous actes relatifs à l'exécution du présent Contrat, Les Parties font élection de leur domicile dans leurs sièges sociaux indiqués dans le présent Contrat.

*Signatures précédées par la* ***mention manuscrite « lu et approuvé »***

|  |  |
| --- | --- |
| **Pour le Client** | **Pour le Prestataire** |
| Mr. …………………… ;  <Titre …….>  À Abidjan | Mr. Fakher ZOUAOUI  Directeur Général  À Tunis |
| Le | Le |