

ARTICLE 1- OBJET :

Le présent contrat a pour objet la prise en charge de l'entretien et de maintenance du logiciel OfficinaPlus. Le prestataire connaît parfaitement le logiciel à l'exception de l'environnement informatique (Système d'exploitation et Matériels).

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

- Déblocage du logiciel.
- Assistance téléphonique.
- Mise à disposition des nouvelles versions, mises à niveau et mise à jour.
- A corriger toutes anomalies de fonctionnement du logiciel maintenu.
- A informer le Client de toutes évolutions apportées aux logiciels maintenus et à lui remettre toute documentation à ce sujet.
- A effectuer la révision des logiciels (modifications, adaptation, développement, etc.) s'imposant à la suite d'un changement dans la réglementation en vigueur à condition que le système installé chez le Client la permette.

Ne sont pas comprises dans la maintenance définie ci-dessus : (Ne peuvent en aucun cas être inclus dans la maintenance)

- 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.
- La reconstitution des fichiers en cas de destruction accidentelle.
- Le développement de nouveaux programmes.
- Les ajouts ou modifications sur les programmes existants non imposés par un changement de la réglementation en vigueur.
- Le travail d'exploitation.
- Les sauvegardes des fichiers et saisies d'exploitation.
- Les logiciels autres que ceux spécifiés qui fonctionneraient en chaînage avec eux.
- Les logiciels spécifiés qui auraient été modifiés par d'autres que la société LS INNOVATION.

La responsabilité du prestataire est limitée aux obligations contractuelles définies au terme du présent contrat. Les termes « mises à niveau » désignent une nouvelle version du logiciel maintenu qui contient des fonctionnalités additionnelles. Les termes « mises à jour » désignent une nouvelle version du logiciel maintenu qui contient 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.

Le licencié peut commander des services d'assistance supplémentaire rendus par le prestataire pendant la durée des présentes conditions générales de maintenance. Et sera facturées en sus en appliquant le tarif en vigueur.

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.

ARTICLE 3 – NATURE DES PRESTATIONS

Les prestations peuvent varier et être de deux natures :

- Celles fournies au titre de la redevance forfaitaire, développées dans le cadre du présent contrat
- Celles fournies en option et rémunérées au cas par cas et selon un tarif sur devis accepté par les deux parties.

ARTICLE 4 – PRESTATIONS REMUNEREES FORFAITAIREMENT :

4.1.- 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 simple appel.

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

4.2.- 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 sont 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, 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 etc....

Si nécessaire, le prestataire pourra être amené à intervenir sur le site du client.

4.3.- 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.

Elles comprennent, le cas échéant, la mise à jour de la documentation.

Les mises à jour du logiciel définies ci-dessus seront fournies au client par le prestataire sur tout support et par tout moyen, selon une périodicité dont ce dernier reste seul juge.

ARTICLE 5 - 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, selon un tarif en vigueur.

ARTICLE 6 - PRIX

Le client devra annuellement, à l'échéance du mois de janvier régler au prestataire une redevance forfaitaire de **800.00 DH HT. (Huit cents dirhams hors taxes)**.

Ce prix est entendu hors taxes et s'entend pour une durée d'utilisation du logiciel de **12 (Douze) mois**.

Un régime particulier de redevances sera applicable en cas d'une demande particulière du client.

En outre, les interventions nécessitées pour un usage non conforme aux prestations d'utilisation du logiciel ou par une défectuosité non imputable à la société donneront lieu à une facturation distincte selon le tarif en vigueur.

Toute maintenance relative à un développement spécifique connexe à l'utilisation du logiciel fera l'objet d'un avenant.

Le coût de la maintenance des licences du produit « OFFICINAPLUS » est révisé chaque année en fonction des variations du marché.

ARTICLE 7 – DUREE ET RESILIATION

Le contrat de maintenance est prévu pour une durée de douze mois à compter de la livraison du produit. Plus aucune utilisation technique ne pourra être fournie en cas de rupture du contrat de maintenance.

ARTICLE 8 – PROCEDURE D'INTERVENTION :

8.1.- Heures et délais d'intervention :

Les interventions du prestataire s'effectuent dans une plage hebdomadaire allant du mardi au vendredi et des horaires allant de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h.

Au cas où le technicien du prestataire ne pourrait –au jour convenu- avoir accès immédiatement au matériel, du fait du client, le temps perdu par le technicien sera facturé en supplément.

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.

8.2. : 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 9 – Limitations de responsabilité :

LS INNOVATION sera dégagé de toute responsabilité en cas d'inobservation par le Client de l'une des clauses du présent contrat.

LS INNOVATION ne pourra en aucun cas être considéré comme responsable des dommages directs ou indirects, y compris la perte de données ou d'informations.

LS INNOVATION ne pourra être rendu responsable des anomalies de fonctionnement des logiciels, quelles que puissent être les conséquences ou la durée d'immobilisation du système.

Enfin, la responsabilité de LS INNOVATION ne pourra être recherchée en cas de force majeure ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté tels que grève, conflits sociaux, sinistres ou accidents.

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

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

Fait à Casablanca.

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

Le Client :

LS INNOVATION