



31/07/2017

Contrat de maintenance et des services d'assistance

Société Méditerranéenne de Transport
International et de logistique « SMTI »
CLIENT

Entre les soussignées :

La Société **Virtual Development « VIRTUALDEV »**, SARL au capital social de 1000 dinars, dont le siège social est rue Ennkhilet Arian - TUNISIE, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de greffe du tribunal de première instance d'Ariana en date du 25/12/2013 sous le n° D0323312013 représentée par Madame Makni Hanen dument habilitée aux fins des présentes

Désignée ci-après « VirtualDev » ou indifféremment « le Prestataire »

D'une part,

ET :

La Société **Méditerranéenne de Transport International et de logistique « SMTI »**, SA au capital social de 5 000000.000 dinars, dont le siège social est Zone Portuaire Rades - TUNISIE, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de greffe du tribunal de première instance de Ben Arous sous le numéro B191161998, représentée par Monsieur Bassem Trimeche dument habilitée aux fins des présentes

Désignée ci-après « le Client »

D'autre part,

Ci-après désignés collectivement « les Parties » et individuellement « la Partie ».

IL A PREALABLEMENT ETE EXPOSE CE QUI SUIT :

Les Parties ont conclu un contrat définissant les termes et conditions applicables à la concession de licence d'utilisation du progiciel.

VirtualDev a pour activité l'édition de solutions de progiciel de gestion intégré et automatisation des processus métiers des entreprises.

Le Client est une entreprise et dont l'utilisation du progiciel « ERPSMTI » faisant l'objet du présent contrat est utile pour l'exercice de ses activités.

Dans le cadre du contrat de licence, le client a souhaité bénéficier de prestations de maintenance spécifiques et dédiées. En conséquence, les Parties ont décidé de conclure un contrat de maintenance portant sur le progiciel ERPSMTI ! objet du contrat de licence.

IL EST CONVENU CE QUI SUIVIT :

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Dans le cadre de ce contrat de maintenance, les Parties conviennent des définitions suivantes :

« **Anomalie** » désigne tout défaut/écart du progiciel, par rapport aux spécifications fonctionnelles, rendant ledit progiciel non conforme à ses spécifications fonctionnelles et à sa documentation.

« **Correctif** » désigne tout ajout et/ou modification apportés au progiciel par le Prestataire afin de remédier définitivement à une anomalie notifiée par le Client, dans le cadre de la maintenance.

« **Correction définitive** » action curative appliquée au progiciel pour remédier définitivement à une anomalie. La correction définitive est apportée sur le progiciel soit par un correctif, soit par une mise à jour, soit par une nouvelle version.

« **Documentation** » désigne l'ensemble des documents décrivant les modalités d'installation, de fonctionnement et d'utilisation du progiciel, remis au Client.

« **Jours ouvrés** » désigne les jours de la semaine, à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés, chômés définis par la réglementation française en vigueur.

« **Mise à jour** » désigne une évolution du progiciel intégrant des corrections d'anomalies et/ou des améliorations des fonctionnalités existantes.

« **Progiciel** » désigne le progiciel **ERPSMTI (SDEPENSE.NSF)**, objet du contrat de maintenance.

« **Solution de contournement** » désigne tout procédé installer dans le cadre de la maintenance, permettant de pallier une anomalie dans l'attente de l'installation d'une correction définitive.

Les termes, ci-dessus définis, s'entendent indifféremment au singulier et au pluriel selon le contexte de leur emploi. Les intitulés des articles sont sans effet sur leur interprétation.

ARTICLE 2 - OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions selon lesquelles le Prestataire assurera au bénéfice du Client, qui accepte, un service de maintenance portant sur le Progiciel.

ARTICLE 3 - DUREE

Le contrat est conclu pour toute une durée d'une (1) année sous réserve de l'application éventuelle de l'article « Résiliation ».

Le contrat commence à courir à compter :

- De la date d'émission d'une facture concernant les services de maintenance

- Du renouvellement des services de maintenance conformément au présent contrat.

Sauf dénonciation formulée par l'une ou l'autre des Parties, dans le respect d'un préavis de deux (2) mois, le Contrat sera prorogé d'année en année par tacite reconduction.

ARTICLE 4 - ETENDUE DES PRESTATIONS

Le Prestataire s'engage à assurer la maintenance du Progiciel qui comprend le support, la maintenance corrective.

Le Prestataire s'engage à assurer deux visites par mois pour assister les utilisateurs.

Le Client s'engage à fournir à VirtualDev l'ensemble des données et informations dont VirtualDev pourrait avoir besoin pour la bonne exécution des services de maintenance.

Les horaires du service d'assistance téléphonique sont les suivantes : de 9h00 à 17h00 du lundi au vendredi.

Le technicien de VirtualDev choisit le mode d'intervention le plus approprié pour initier son diagnostic et apporter une solution :

- Soit par téléphone ou via la messagerie électronique ;
- Soit en établissant une connexion à distance sur la station de travail du Client réservée à cet effet.
- Soit en se déplaçant sur site.

Au titre du support, le Prestataire est tenu :

- De répondre aux questions du Client, de diffuser les informations relatives au fonctionnement, à l'utilisation.
- D'enregistrer et d'assurer le suivi des Anomalies notifiées par le Client.

Dans le cadre de la maintenance corrective, toute Anomalie sera signalée par le Client dans un délai de quinze (15) jours à compter de la connaissance de l'Anomalie par le Client et devra dans les délais :

- Faire l'objet d'une analyse sur la nature et l'origine des Anomalies.
- Procéder à leur résolution par une Correction définitive.
- Proposer une Solution de contournement, dans l'attente d'une Correction définitive.

Dans l'hypothèse où la Correction définitive d'une Anomalie nécessiterait la mise en place d'un développement spécifique, les Parties se rencontreront pour déterminer, entre elles, les modalités de prise en charge.

Les services de maintenance ne comprennent pas, sans que cela soit exhaustif, le module exploitation du progiciel, la réparation de fichiers ou de données, le développement de nouveaux modules, la mise en place d'outils d'imports de données, la maintenance des développements spécifiques effectué par l'équipe interne, l'assistance sur les dysfonctionnements non reproductibles.

VirtualDev n'assurera également pas les services de maintenance dans les cas suivants :

- La mauvaise utilisation du Progiciel.

- La poursuite de l'exploitation du Progiciel sans l'accord de VirtualDev consécutivement à un incident.
- La modification de Progiciel par le Client ou un tiers sans l'accord de VirtualDev.
- Le changement de tout ou partie du matériel ou des logiciels périphériques les rendant par suite non compatibles avec le Progiciel, sauf accord préalable de VirtualDev.

ARTICLE 5 - PRIX

En contrepartie des services de maintenance fournis par VirtualDev, le Client s'engage à régler à VirtualDev, le montant de **12 000 dinars**.

Les redevances sont annuelles et sont payables annuellement.

Dans le cas où le Client n'aurait pas réglé le montant de la redevance annuelle, VirtualDev se réserve le droit de suspendre immédiatement l'exécution des services, et ce jusqu'au complet paiement du prix.

VirtualDev se réserve la possibilité de réviser annuellement, à chaque renouvellement, le montant des dites redevances en appliquant le nouveau tarif en vigueur.

En cas de modification des services proposés, la redevance pourra être révisée. Dans ce cas et sauf instruction contraire du Client envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard un (1) mois après la notification de la modification, les nouvelles conditions s'appliqueront de plein droit.

ARTICLE 6 - RESILIATION

VirtualDev pourra résilier le présent contrat à toute époque de son exécution, de plein droit, et sans avoir à justifier sa décision, moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours et ce, par lettre recommandée avec accusé de réception. VirtualDev s'engage à rembourser au Client un montant calculé au prorata du prix payé en fonction de la période non exécutée du contrat.

Le Client pourra résilier le présent contrat à toute époque de son exécution, de plein droit, et sans avoir à justifier sa décision, moyennant le respect d'un préavis de sept (7) jours et ce, par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, aucun remboursement n'est dû Par VirtualDev. Le Client s'engage à payer immédiatement l'ensemble des sommes et frais restant à sa charge au titre du présent contrat.

En cas de manquement par l'une des Parties, à l'une quelconque de ses obligations au titre du présent contrat, l'autre Partie lui adressera une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception d'avoir à remédier sans délai au manquement constaté. Dans le cas où cette mise en demeure serait demeurée sans effet trente (30) jours après sa réception par la Partie défaillante, le présent contrat pourra être résilié de plein droit sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient lui être réclamés. La résiliation pour manquement du présent contrat ne donne pas lieu au remboursement des sommes encaissées par VirtualDev.

Contrat de maintenance et des services d'assistance

SMTI

Le présent contrat pourra être également résilié de plein droit, sans délai à l'initiative de VirtualDev dans l'un des cas suivants :

- Cessation de paiement, redressement ou liquidation judiciaire du Licencié.
- Litige judiciaire entre les Parties.

FAIT EN DEUX EXEMPLAIRES ORIGINAUX

A,

LE :

POUR VIRTUALDEV « Lu et approuvé » Nom : <i>Thabti Berram</i> Titre : Date : <i>21/11/2017</i> Signature : <i>[Signature]</i> 	POUR LE CLIENT « Lu et approuvé » Nom : <i>Omar Berram</i> Titre : Date : <i>18/11/17</i> Signature : <i>[Signature]</i> 
---	--