

Contrat SaaS pour ePégase

Table des matières

Contrat SaaS pour ePégase.....	1
ARTICLE 1. DÉFINITIONS.....	4
ARTICLE 2. OBJET.....	5
ARTICLE 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS.....	6
ARTICLE 4. EFFET, DURÉE ET RECONDUCTIONS.....	7
ARTICLE 5. DESCRIPTION DES SERVICES.....	8
5.1.SOLUTIONS APPLICATIVES.....	8
5.2.RÉSEAU.....	8
5.3.ACCÈS AUX SOLUTIONS.....	8
ARTICLE 6. QUALITÉ DES APPLICATIFS.....	10
ARTICLE 7. LICENCE.....	11
ARTICLE 8. MAINTENANCE.....	12
ARTICLE 9. ASSISTANCE TECHNIQUE.....	13
ARTICLE 10. FORMATION.....	14
ARTICLE 11. TRAITEMENT DES DONNÉES.....	15
11.1.DONNÉES PERSONNELLES.....	15
11.2.EXPLOITATION DES DONNÉES.....	15
11.3.SÉCURITÉ DES DONNÉES.....	15
ARTICLE 12. AUDIT TECHNIQUE.....	16
ARTICLE 13. CONDITIONS FINANCIÈRES.....	17
13.1. REDEVANCES.....	17
13.2. MODALITÉS DE PAIEMENT.....	17
13.3. DÉFAUT DE PAIEMENT.....	17
ARTICLE 14. PROPRIÉTÉ.....	18
ARTICLE 15. GARANTIE D'ÉVICTION.....	19
ARTICLE 16. RESPONSABILITÉ – FORCE MAJEURE.....	20
ARTICLE 17. RÉSILIATION.....	21
ARTICLE 18. RÉVERSIBILITÉ.....	22
ARTICLE 19. NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL.....	23
ARTICLE 20. CONFIDENTIALITÉ.....	24
ARTICLE 21. SERVEUR LOCAL.....	25
ARTICLE 22. DIVERS.....	26
ANNEXE A- Description des Solutions et prérequis matériel et réseau.....	27
ANNEXE B- Conditions financières.....	28
ANNEXE C- CHARTE QUALITÉ.....	29
ANNEXE D- Proposition technique et commerciale.....	31

ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

La Société HORUS SOLUTIONS,

EUURL au capital de 1.000.000 Fcfa, dont le siège social est situé à Bamako au Mali, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bamako sous le n° MABKO-2015 B 3688, représentée par Mr Bara NGOM, son représentant légal actuellement en fonctions, domicilié en cette qualité audit siège,

Ci-après désignée "le Prestataire",

D'UNE PART,

ET:

La Société [...],

[Forme de la société ...] au capital de [...], dont le siège social est situé [...], immatriculée au registre du commerce et des sociétés de [...] sous le n° [...], représentée par [...] [fonction...], son représentant légal actuellement en fonctions, domicilié en cette qualité audit siège,

Ci-après désignée "le Client",

D'AUTRE PART,

Individuellement dénommée « Partie » et ensemble dénommées « Parties »,

IL A ÉTÉ PRÉALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIT:

Le Client souhaite recourir au SaaS auprès d'un Prestataire de services spécialisé pour l'exploitation de application ePégase, ERP on line.

Les objectifs du Client vis-à-vis de l'exploitation de cette application sont la gestion de son entreprise

- ...

C'est donc en connaissance des objectifs poursuivis par le Client que le Prestataire a proposé ses services en mode SaaS et émis une proposition commerciale suivant le devis N° [...] en date du [...]

Le Prestataire est un fournisseur de Software as a Service, c'est-à-dire d'applications d'entreprise louées en ligne (dit fournisseur SaaS). A ce titre, il est le fournisseur des Services applicatifs désignés ci-après au contrat.

Le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation des Services applicatifs à ses besoins et de prendre toutes les précautions

utiles pour son utilisation.

Toutefois, en tant que professionnel de l'informatique et dans le cadre de son obligation de conseil, le Prestataire apportera au Client toute préconisation nécessaire à l'optimisation de ses choix et à la couverture la plus appropriée de ses besoins.

CECI EXPOSE, IL A ÉTÉ CONVENU CE QUI SUIT:

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule au sein du Contrat, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

Solutions désigne les fonctions opérationnelles listées en annexe du contrat et mises à disposition du Client dans le cadre des Services Applicatifs objets du contrat ;

Données désignent les informations, publications et, de manière générale, les données de la base de données Client dont l'utilisation est l'objet du présent contrat, pouvant être consultées uniquement par les Utilisateurs ;

Identifiants désignent tant l'identifiant propre de l'utilisateur ("login") que le mot de passe de connexion ("password"), communiqués après inscription au service ;

Internet désigne l'ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde ;

Intranet désigne le réseau informatique propre à une entreprise ou une organisation, utilisant les protocoles TCP/IP et, plus généralement, les technologies de l'Internet et pouvant être relié au réseau Internet ;

Logiciel désigne tout logiciel fourni par le Prestataire au Client et en particulier les Solutions associées.

Service applicatif désigne le service proposé en mode SaaS par le Prestataire, permettant l'utilisation des Solutions par le Client ;

Utilisateur désigne la personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, etc.) et bénéficiant d'un accès aux Services applicatifs sur son ordinateur en vertu de la licence d'utilisation contractée par le Client.

ARTICLE 2. OBJET

Le contrat a pour objet de définir les termes et conditions applicables aux Services commandés par le Client. Le Prestataire consent au Client, qui accepte :

- un droit d'accès aux serveurs du Prestataire dans les conditions définies ci-après;
- un droit d'utilisation finale des Solutions;
- un ensemble de services ci-après définis, notamment d'hébergement des données, de maintenance des Services applicatifs, d'assistance technique.

ARTICLE 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat ainsi que les documents intitulés « Annexes » constituent l'intégralité des engagements existant entre les Parties, ci-après ensemble le Contrat. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du Contrat.

Le Contrat est formé des documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- le présent document ;
- les annexes au présent document.

En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque de ces documents, le document de rang supérieur prévaudra.

Les annexes au présent document qui font partie intégrante du Contrat sont les suivantes :

- annexe A : Description des Solutions et prérequis matériel et réseau.
- annexe B : Conditions financières.
- annexe C : Charte qualité ou Convention de niveaux de services ou SLA.
- annexe D : Proposition technique et commerciale.

Il est formellement convenu entre les Parties que toute tolérance ou renonciation d'une des Parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au Contrat, quelles que puissent en être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du Contrat, ni être susceptible de créer un droit quelconque.

ARTICLE 4. EFFET, DURÉE ET RECONDUCTIONS

Le Contrat prendra effet à compter de la date de signature du présent contrat.

Sa durée est fixée à 3 ans, renouvelable par tacite reconduction, à compter de son entrée en vigueur.

ARTICLE 5. DESCRIPTION DES SERVICES

5.1. SOLUTIONS APPLICATIVES

Le Prestataire met à disposition du Client les Solutions accessibles sur son serveur par le biais du réseau Internet.

Dans les conditions de l'article « Licence », le Prestataire consent au Client le droit d'utiliser de façon non exclusive, les Solutions désignées en annexe A.

Une garantie est donnée par le Prestataire à partir de la date d'accès aux Services applicatifs contre tout vice de programmation et pour une durée égale à la durée du présent contrat. Cette garantie n'est plus valable si une tierce personne intervient dans les programmes.

Au-delà de cette période, toute intervention demandée par le Client sera facturée sur la base du tarif en vigueur dans le cadre des prestations de maintenance prévues à l'article D du Contrat.

Le Prestataire assure l'hébergement des Données, la maintenance et la sécurité des Solutions.

Le Prestataire réalise la sauvegarde des Données dans les conditions définies en Annexe C Chartre Qualité

Les prestations sont assurées conformément à la Chartre Qualité figurant en Annexe

5.2. RÉSEAU

Le Client choisit librement l'opérateur FAI, fournisseur d'accès au réseau.

Certains choix de sécurisation du réseau de télécommunications peuvent rendre nécessaire une contractualisation directe entre le Client et l'opérateur conseillé par le Prestataire.

Le Prestataire ne pouvant être tenu pour responsable des interruptions de ligne du réseau, il attire particulièrement l'attention du Client sur l'importance du choix du produit de l'opérateur et notamment de l'option de secours qu'il peut offrir par la mise en place d'une ligne parallèle en cas d'interruption du réseau.

Le Prestataire procédera avec le Client à la mise en application du plan de secours des communications défini par le Client.

5.3. ACCÈS AUX SOLUTIONS

Le Client utilisera seul ce droit d'accès. Il pourra se connecter à tout moment – à l'exception des périodes de maintenance, à savoir :

- 24 heures sur 24,

- 7 jours sur 7,
- y compris les dimanche et jours fériés,
- avec assistance des équipes techniques du Prestataire.

La procédure d'accès définie par le Prestataire et annexée aux présentes, dans le cadre de la Charte Qualité, doit être rigoureusement respectée par le Client.

L'accès s'effectue :

- à partir des ordinateurs Clients.
- à partir de tout ordinateur Client nomade
- au moyen des Identifiants fournis au Client.

L'identification du Client lors de son accès aux Services applicatifs se fait au moyen :

- d'un Identifiant attribué à chaque Utilisateur par le Prestataire,
- et d'un mot de passe communiqué au Client par le Prestataire.

Le Client utilisera les Identifiants qui lui auront été communiqués lors de chaque connexion aux Services applicatifs.

Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès des Solutions objets du Contrat aux Utilisateurs du Client, à protéger l'intégrité et la disponibilité des Solutions, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du Client telles que transmises par les Utilisateurs.

Confidentialité des identifiants :

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent être changés que sur demande du Client ou à l'initiative du Prestataire sous réserve d'en informer préalablement le Client. Le Client s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les Identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

Le Client est entièrement responsable de l'utilisation des Identifiants et il est responsable de la garde des codes d'accès qui lui sont remis. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par le Prestataire n'a accès aux Services applicatifs et aux Solutions. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Solutions. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Client en informera le Prestataire sans délai et le confirmera par courrier recommandé.

En cas de perte ou de vol d'un des identifiants, le Client demandera au Prestataire de lui en générer de nouveaux. Ils lui seront envoyés par mail.

ARTICLE 6. QUALITÉ DES APPLICATIFS

Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, le Prestataire ne sera tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Services applicatifs. En outre, le Prestataire exécute ses prestations conformément à la Charte qualité. Le Prestataire n'est pas en mesure de garantir la continuité des Services applicatifs, exécutés à distance via Internet, ce que le Client reconnaît.

En outre, il appartient au Client de respecter les seuils de volumétrie préconisés et d'avertir le Prestataire en cas d'augmentation de ses besoins en terme de capacité de traitement.

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser les applications concernées aux heures déterminées aux présentes.

Le Prestataire garantit la mise en œuvre des Services applicatifs conformes au figurant en annexe.

Les Services applicatifs peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des serveurs [ou plate-forme] du Prestataire. En cas d'interruption des Services applicatifs pour maintenance, le Prestataire s'engage à respecter la procédure des opérations décrite ci-après [Article Maintenance] afin que le Client puisse être informé au mieux de l'interruption, et qu'il prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

ARTICLE 7. LICENCE

Le Prestataire concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation des Solutions, pendant toute la durée du Contrat et pour le monde entier.

Le Client ne peut utiliser les Services applicatifs et les Solutions que conformément à ses besoins et à leur documentation. En particulier, la licence relative aux Solutions n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre au Client l'utilisation des Services, à l'exclusion de toute autre finalité.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre les Services applicatifs conformément à leur destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de communications électroniques. Le Client ne pourra en aucun cas mettre les Solutions à disposition d'un tiers, et s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.

ARTICLE 8. MAINTENANCE

Le Prestataire prend en charge la maintenance corrective et/ou évolutive des Solutions.

Une prestation de support par téléphone permettant de traiter les anomalies est disponible du lundi au vendredi inclus, de 9h00 à 17h00. Les signalements d'anomalie doivent être confirmés par email au Prestataire sans délai. Le Prestataire procède au diagnostic de l'anomalie et met ensuite en œuvre sa correction.

Le Prestataire n'est pas responsable de la maintenance dans les cas suivants :

- refus du Client de collaborer avec le Prestataire dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- utilisation des Services applicatifs de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation ;
- modification non autorisée des Solutions par le Client ou par un tiers ;
- manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat ;
- implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les Services applicatifs ;
- utilisation de consommables incompatibles ;
- défaillance des réseaux de communication électronique ;
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation des Services applicatifs.

Le Prestataire s'engage à transmettre les documentations mises à jour des nouvelles versions des Solutions.

Les corrections et évolutions des Services applicatifs sont expressément soumises au Contrat.

ARTICLE 9. ASSISTANCE TECHNIQUE

Il sera répondu au Client, du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 par téléphone, dans un délai maximum de 24h00 heures.

Toutes les requêtes devront être envoyées par mail au Prestataire ou à un de ses représentants/partenaires.

ARTICLE 10. FORMATION

Le contrat peut prévoir une prestation de formation destinée aux Utilisateurs.

Le Prestataire soumettra une proposition de prestation de formation si ses relevés d'intervention dans le cadre de l'assistance technique et de la maintenance corrective des Services applicatifs font apparaître des problèmes récurrents d'utilisation par le Client distincts d'anomalies.

ARTICLE 11. TRAITEMENT DES DONNÉES

11.1. DONNÉES PERSONNELLES

Si les Données transmises aux fins d'utilisation des Services applicatifs comportent des données à caractère personnel, le Client garantit au Prestataire qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique & Libertés », et qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait desdites données personnelles. A ce titre, le Client garantit le prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et hébergées via le Service applicatif.

11.2. EXPLOITATION DES DONNÉES

Le Client assure la responsabilité éditoriale éventuelle de l'utilisation des Services applicatifs.

Le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des Données et contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation des Services applicatifs. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les Données et contenus. En conséquence le Prestataire dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des Données et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client.

Le Client garantit le Prestataire à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via les Services applicatifs. Le Client demeure le seul propriétaire des Données constituant le contenu des Solutions.

11.3. SÉCURITÉ DES DONNÉES

Chacune des Parties s'engagent à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données.

Sous réserve de l'Article « Responsabilité », le Prestataire s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des Données contenues dans les Solutions. Le Prestataire mettra en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisations fraudueuses des Données et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des Données.

ARTICLE 12. AUDIT TECHNIQUE

1 Article 34 : « Le responsable du traitement est tenu de prendre toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès. (...) ».

Le Client, après en avoir avisé le Prestataire par écrit avec un préavis minimum de deux semaines, pourra faire procéder, à ses frais, à un audit des conditions d'exploitation des Solutions et, plus généralement, du respect par le Prestataire des référentiels techniques et de sécurité. A ce titre, le Client désignera un auditeur indépendant non concurrent du Prestataire sur le marché du SaaS qui devra être validé par le Prestataire, et qui devra signer un engagement de confidentialité.

L'audit doit être mené dans les strictes limites décrites ci-dessus et ne pourra porter sur les données financières, comptables et commerciales du Prestataire.

Le Prestataire s'engage à collaborer de bonne foi avec l'expert et à lui faciliter son audit en lui procurant toutes les informations nécessaires et en répondant à l'ensemble de ses demandes afférentes à cet audit.

L'audit sera mené durant les heures de travail du Prestataire.

Un exemplaire du rapport d'audit rédigé par l'auditeur sera remis à chaque partie et sera examiné conjointement par les Parties qui s'engagent à se rencontrer à cet effet.

ARTICLE 13. CONDITIONS FINANCIÈRES

Le prix du service SaaS dépend du forfait et des négociations entre le Prestataire et le Client.

13.1. REDEVANCES

Les conditions financières sont exposées en Annexe.

Les redevances des Services sont indiquées en Fcfa et s'entendent hors taxe et hors frais. L'adresse de facturation est l'adresse du siège social du Client.

Il est expressément convenu que le montant des sommes facturées par le Prestataire sera révisé chaque année en fonction de l'indice du Coût Horaire du travail.

Sont exclues de la redevance et donnent lieu à facturation séparée les prestations suivantes :

- les prestations de formation,
- les prestations d'assistance technique,
- les développements spécifiques
- et plus généralement toutes prestations n'entrant pas dans l'offre SaaS.

13.2. MODALITÉS DE PAIEMENT

Nonobstant la durée d'engagement, les Services sont facturés mensuellement ou trimestriellement en fonction du choix du client.

13.3. DÉFAUT DE PAIEMENT

Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement par le Client d'une facture à son échéance entraîne de plein droit :

- l'application d'un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal, sans mise en demeure préalable et à compter du premier jour de retard ;
- les frais bancaires et de gestion supplémentaires (suivi du recouvrement, courriers et frais téléphoniques de relance, représentation des rejets de prélèvement bancaire) ;
- Éventuellement, la suspension immédiate des Services ;
- Éventuellement, la résiliation de plein droit du Contrat sous 15 jours après l'envoi par le Prestataire d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception demeurée infructueuse.

ARTICLE 14. PROPRIÉTÉ

Le Client est et demeure propriétaire de l'ensemble des Données qu'il utilise via les Services applicatifs dans le cadre du Contrat.

Le Prestataire est et demeure titulaire des droits de propriété relatifs à tout élément des Services applicatifs et des Solutions mis à disposition du Client, ainsi plus généralement que de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du Contrat.

Le Client s'interdit de reproduire tout élément des Logiciels, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

ARTICLE 15. GARANTIE D'ÉVICTION

Concernant les performances et la disponibilité des Services, il convient de se reporter à l'Article « Qualité des services ou SLA » ainsi qu'à l'annexe correspondante.

Le Prestataire déclare et garantit :

- que les Solutions qu'il a développé sont originales,
- qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui permettent de conclure le Contrat.

Le prestataire déclare et garantit que les Solutions ne sont pas susceptibles de porter atteinte aux droits des tiers.

ARTICLE 16. RESPONSABILITÉ – FORCE MAJEURE

Comme dans la plupart des contrats de services, l'obligation pesant sur le prestataire sera une obligation de moyens, la preuve du manquement incombant au client. La clause prévoit également des limitations de responsabilité.

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie.

Pour les dommages indirects :

En outre, et en cas de faute prouvée par le Client, le Prestataire ne sera tenue que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'exécution des Services. En conséquence, le Prestataire ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des prestations.

Pour le plafond des dommages directs :

Dans tous les cas, le montant de la responsabilité du Prestataire est strictement limité au remboursement de l'échéance pendant laquelle le problème est survenu.

Le Prestataire ne saurait, en outre, être tenu responsable de la destruction accidentelle des Données par le Client ou un tiers ayant accédé aux Services applicatifs au moyen des Identifiants remis au Client.

Force majeure :

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou une baisse de service de l'opérateur de télécommunications, du fournisseur d'électricité ou en cas de force majeure.

La Partie constatant l'avènement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation. La suspension des obligations ou le retard ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

ARTICLE 17. RÉSILIATION

Les parties doivent impérativement aménager les conséquences de la résiliation dans une clause de réversibilité.

En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre Partie 15 jours après l'envoi d'une lettre de mise en demeure adressée en recommandé avec avis de réception restée sans effet. La mise en demeure indiquera la ou les défaillances constatées.

Dans l'hypothèse d'une résiliation, le Client cessera d'utiliser tous codes d'accès aux Solutions et aux Services applicatifs.

Les prestations de réversibilité seront mises en œuvre conformément à l'article 18.

ARTICLE 18. RÉVERSIBILITÉ

La réversibilité intervient lorsque la relation contractuelle cesse qu'elle que soit la cause de ce terme. La réversibilité a pour objectif de permettre au client de récupérer l'ensemble des données et informations contenues dans les solutions et ce dans les meilleures conditions.

En mode SaaS, la réversibilité est simplifiée. Le SaaS permet, en effet, de limiter l'exposition des clients à une technologie. Pour autant rapatrier en interne une application hébergée peut s'avérer problématique, s'il faut convertir le format des données. Cela suppose de vérifier l'intégrité des données et de déterminer un mode d'exécution en parallèle jusqu'à la fin de la conversion.

Le contrat peut organiser la mise en œuvre de la réversibilité ainsi que sa préparation et prévoir les modalités de calcul de son coût. Il se peut encore que les opérations de réversibilité soient difficiles à anticiper au stade de la conclusion du contrat et que les parties prévoient de renvoyer l'élaboration du plan de réversibilité, dans un délai donné, lors de l'exécution du contrat.

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à restituer au Client, à la première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de 15 jours à la date de réception de cette demande, l'ensemble des Données lui appartenant sous un format standard lisible sans difficulté dans un environnement équivalent.

Le Client collaborera activement avec le Prestataire afin de faciliter la récupération des Données.

Le Prestataire fera en sorte que le Client puisse poursuivre l'exploitation des Données, sans rupture, directement ou avec l'assistance d'un autre prestataire.

Durant la phase de réversibilité, les niveaux d'engagement de seront revus.

Sur demande et moyennant facturation supplémentaire, le Prestataire pourra assurer la prestation de rechargement des Données du Client sur le système que ce dernier aura sélectionné, à charge pour le Client de s'assurer de la parfaite compatibilité de l'ensemble.

Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif du Prestataire en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.

ARTICLE 19. NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Chacune des Parties renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié de l'autre partie, sans accord exprès et préalable de cette dernière. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant les 3 mois qui suivront sa cessation.

Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant immédiatement et sur simple demande, une somme forfaitaire égale à 3 fois la rémunération brute mensuelle du salarié au moment de son départ.

ARTICLE 20. CONFIDENTIALITÉ

Cet article complète l'article « Traitement des données ».

Chacune des Parties s'oblige à (i) tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie, et notamment à (ii) ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ; et (iii) n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat.

Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui (i) seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la Partie les recevant, (ii) seraient développées à titre indépendant par la Partie les recevant, (iii) seraient connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue, (iv) seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou (v) devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la Partie les divulguant et, en toute hypothèse, pendant une période de 3 ans après le terme du Contrat.

Chacune des Parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre Partie, dès la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

ARTICLE 21. SERVEUR LOCAL

Le client peut opter pour avoir un serveur local dans lequel l'application ePégase est installée. L'avantage de cette solution c'est une disponibilité de la ressource 100 % puisqu'elle est accessible via intranet et non internet.

Dans cette solution le client est responsable du serveur, de son installation, de sa maintenance, de son entretien et de son alimentation.

Le Prestataire peut l'aider dans toutes ces actions. En outre il peut mettre à la disposition du client une adresse DynDns publique afin qu'il puisse accéder à ePégase quelque soit sa position géographique.

Le client s'interdit de bloquer de quelques manières que se soit l'accès à internet du serveur dans lequel est logé ePégase, afin que le Prestataire puisse intervenir à tous moments pour effectuer des maintenances ou des mises à jour.

ePégase est un produit WEB. En conséquence de quoi, il doit avoir accès à internet pour effectuer diverses opérations : utilisation des mails, envoie des SMS, gestion des certifications de documents, gestion des API de Google, gestion des sauvegardes vers les serveur du Prestataire...

ARTICLE 22. DIVERS

Divisibilité des clauses :

La nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité de l'une ou quelconque des stipulations du Contrat n'emporte pas nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité des autres stipulations, qui conserveront tous leurs effets. Cependant, les Parties pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

Droit applicable :

Les données du client constituant le contenu des Solutions peuvent se trouver sur des serveurs localisés dans des pays tiers. Le contrat doit donc bien préciser le pays de localisation des serveurs et donc d'hébergement des données :

En cas de rédaction du Contrat en plusieurs langues ou de traduction, seule la version française fera foi.

Élection de domicile :

Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les Parties font respectivement élection de domicile en leurs sièges sociaux indiqués en tête des présentes. Toute modification du siège social ou de l'adresse de l'une des Parties ne sera opposable à l'autre Partie que huit jours calendaires après lui avoir été dûment notifiée.

Différends – clause attributive de compétence territoriale :

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du Contrat, les Parties conviennent de se réunir dans les 15 jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiée par l'une des deux Parties.

SI AU TERME D'UN NOUVEAU DÉLAI DE QUINZE JOURS, LES PARTIES N'ARRIVAIENT PAS A SE METTRE D'ACCORD SUR UN COMPROMIS OU UNE SOLUTION, LE LITIGE SERAIT ALORS SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPÉTENTS DU LIEU DU SIÈGE DU PRESTATAIRE.

Faits à Dakar,

En autant d'exemplaires originaux que de parties Le [...]

LE PRESTATAIRE
Représenté
Signature

CLIENT
par Représenté par
Signature

ANNEXE A- Description des Solutions et prérequis matériel et réseau.

Le Client devrait s'équiper d'ordinateurs de bureau dont voici les caractéristiques :

3 Cores

12 Go RAM

500 Go de disque dur

moniteur 19' (1600 * 900)

connexion Internet 1mo/s

Dans le cas ou le Client s'équipe de son propre serveur, voici les caractéristiques :

SERVEUR HP PROLIANT ML 310 G8

MONOPROCESSEUR 3,1 2GO(1X2GO) UDIMM4U

1 TERA TYPE DE MEMOIRE 1R X8 PC 3L -10600E -9

8 ou 12 Go RAM vive suivant le nombre d'utilisateurs

DD 8GO HP SATA GRAND FORMAT(LFF) 3,5 " 3TO 6GBPS ,7200 TR/ MIN SC

ROUTEUR CISCO X2000

Environnement

- UBUNTU 15 10

- Java 1.6

- Glassfish V2

- mysql 5.6

La virtualisation est strictement interdite.

ANNEXE B- Conditions financières.

La facturation est mensuelle au prix de [...] Fcfa HT.

La durée est de 3 ans minium, renouvelable par tacite reconduction.

Le paiement se fera par virement sur le compte de SMS dont voici le RIB complet :

Nom de la banque : S.G.B.S.

Alamdies, route de Ngor X Rte Méridien Président

Dakar

Nom du compte : Security Managment Servicies (SMS)

Villa N0 70 Citee Biagui, Yoff Virage - Dakar

RIB : 25011 01113 005409409612 28

IBAN : SN 25011 01113 005409409612 28

SWIFT : SGSNSNDA

ANNEXE C- CHARTE QUALITÉ

La charte qualité (ou encore SLA) fait partie intégrante du contrat. Elle établit notamment :

- des seuils quant à la disponibilité des services,
- des seuils quant à la vitesse de transfert des données,
- les délais d'interruption,
- les fréquences de sauvegarde,
- les délais de correction des anomalies,
- la sécurité (système redondant),
- les procédures de contrôles.

En cas de non respect des seuils, des pénalités ou indemnités peuvent être prévues.

Le Prestataire s'engage à respecter la Charte Qualité et notamment les points suivants qui sont le gage de la qualité de sa prestation, à savoir :

DISPONIBILITÉ

La disponibilité s'entend de l'accessibilité au serveur ainsi qu'à la totalité des applications fournies. Elle peut être ininterrompue ou chiffrée. Dans ce cas, un niveau de disponibilité chiffrée est prévu et garanti. Des pénalités peuvent renforcer cet engagement. Au minimum, le prestataire assurera que :

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser les Solutions concernées aux heures déterminées au Contrat.

Pénalités :

En cas de non respect au cours d'un mois des engagements de disponibilité, les pénalités suivantes seront appliquées :

- le montant total HT des pénalités dues pour un mois est plafonné à 10 % du prix mensuel HT dû pour ce mois.

Reporting :

Le Prestataire fournit un rapport à la demande du client sur l'état de son serveur et de l'utilisation de l'espace de stockage et l'utilisation de la bande passante .

SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ :

Cet engagement vient compléter les articles « Qualité » et « Confidentialité ».

Le Prestataire s'emploie à sécuriser l'accès et l'utilisation des Solutions, en tenant compte des protocoles, conformément aux usages en la matière.

INTÉGRITÉ :

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que les applications mises à dispositions des Clients traitent les Données qui lui sont confiées sans risques d'omission, altération, déformation ou toutes autres formes d'anomalie susceptibles de nuire à l'intégrité des résultats issus de ces applications et que les traitements sont en conformité avec la réglementation légale qui leur sont applicables, et que les Données et traitements sont accessibles pour les contrôles et audits extérieurs qui pourraient être diligentés.

L'intégrité du traitement s'étend à toute composante du système et à toutes les phases du traitement (entrée de données, transmission, traitement, stockage et sortie des données). Ces contrôles consistent en des contrôles de cohérence des traitements, la détection et la gestion des anomalies ainsi que l'information des Utilisateurs relativement à tout risque de non-conformité associée.

PERFORMANCE :

La performance correspond au temps de réponse des applications. Les temps de réponses peuvent être primordiaux pour les entreprises dans la mesure où ils peuvent avoir un impact économique significatif pour des applications critiques. Il est donc nécessaire de définir des métriques de performances, les niveaux de performances minimum attendus ainsi que d'anticiper et de corriger d'éventuelles défaillances. Il n'est pas inutile de mettre à disposition des futurs utilisateurs un profil de performances de l'application par heure, par jour, par semaine, par mois.

Autres éléments à examiner : les capacités réseau et bande passante garanties, les consignes de test de l'application et les dispositifs d'assistance. Dans le cas où le prestataire ne fournit pas la connexion (c'est-à-dire hors cloud privé), il conviendra d'exclure les réseaux du calcul.

Le débit minimum à avoir est de 1mo/secondes. La connexion à Internet est assurée par le FAI choisi par le Client.

ANNEXE D- Proposition technique et commerciale.