

CONTRAT DE MAINTENANCE DE LA SOLUTION DOCUMENTAIRE - REMABOX

NUMÉRO : CMR/ __0025/2022__

Le présent contrat est conclu entre :

SOCIETE D'ARCHIVAGE ET SERVICES INFORMATIQUES (SASI GABON)

Société Unipersonnel A Responsabilité Limitée (Suarl) au Capital de Cinq Millions de Francs CFA (5.000.000 F) dont le siège social est à Libreville (Rue 1320RF, Ancienne Sobraga) BP : 886, immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier de Libreville sous le numéro 2011B11079, ayant pour Numéro d'Immatriculation Fiscal 773996 R,

Représentée par **Monsieur ONDO Jones Michael**, gérant, ayant tous les pouvoirs à cet effet,

(Ci-après appelé « le prestataire »)

ET :

SOCIETE NATIONALE IMMOBILIERE (SNI) Société Anonyme au capital d'un Milliard Trois Cent Cinquante Cinq Millions de Francs CFA, dont le siège social est à Libreville, Rue Baraka – BP.515, immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier de Libreville sous le numéro 090180 R,

Représentée par **Monsieur Hermann KAMONOMONO**, agissant en sa qualité de Directeur Général, dûment habilité aux fins des présentes,

(Ci-après appelé « le client »)

PRÉAMBULE


La mise en place d'une solution informatique documentaire au sein d'une organisation oblige à garantir une disponibilité suffisante pour assurer une gestion efficace et systématique des objets documentaires. Afin de réduire, voire de s'affranchir des problèmes liées à la non disponibilité de la solution RemaBOX acquise par le client, ce dernier souhaite bénéficier d'un contrat de maintenance de la solution RemaBOX. Le contrat de maintenance RemaBOX de SASI GABON couvre les services suivants :

- Mises à jour correctives
- Mises à jour évolutive (à l'initiative du prestataire)
- Assistance par Email ;
- Assistance en ligne par connexion accès distant (autorisation du client obligatoire)

EN CONSÉQUENCE DE CE QUI PRÉCÈDE, LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

1. Objet du contrat de maintenance

- 1.1 La souscription de ce contrat implique que le client possède les compétences minimales nécessaires à l'utilisation de la Solution RemaBOX et qu'il a suivi les formations ad' hoc sur la . SASI ne peut pas compenser un défaut de formation du client s'il apparaît qu'il n'a pas les compétences requises pour utiliser la solution RemaBOX.
- 1.2 Le présent contrat se rapporte à la maintenance et au suivi de la solution RemaBOX vendu par SASI au client, et à jour de règlement. Il concerne la maintenance corrective, la fourniture de mises à jour (maintenance évolutive), l'assistance aux utilisateurs en cas de difficulté mais pas une formation aux utilisateurs.



La solution RemaBOX présente les caractéristiques suivantes :

Configuration	Poste concerné	Date d'achat	Principales fonctionnalités
<p>RemaBOX est installé sur un serveur principal avec une Licence Serveur illimitée sur ce seul serveur principal. Toute autre installation sur un autre serveur physique ou virtuel, principal ou secondaire nécessitera l'acquisition d'autres Licences serveur en fonction du nombre de serveur à installer.</p> <p>Les modules suivants ont été installés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion Electronique de Courriers - Archivage Numérique - Gestion Electronique des Archives Physiques <p>20 Licences utilisateurs d'une validité de 12 mois ont été installées et doivent être renouvelées au terme de la période. Il y a possibilité d'augmenter le nombre de licences utilisateur pour une facturation complémentaire.</p>	<p>Serveur physique dédié</p>	<p>Décembre 2019</p>	<p>Administration RemaBOX</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion des Groupes d'applications, - Gestion fine des Droits, des Profils de Droits et des Habilitations des utilisateurs - Gestion des utilisateurs et groupes d'utilisateurs - Gestion des chronogrammes, des modèles de traitement, des listes de diffusion, des listes d'autorité, des métadonnées, des modèles d'indexation - Gestion de plan de classement (classification) - Gestion des entités (organigramme) - Gestion des niveaux de sécurité des documents - Gestion de règles de conservation des documents - Historisation des actions dans RemaBOX - Gestion des sauvegardes et restauration de RemaBOX - Etc.. <p>Module COURRIER</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement des courriers au Service Courrier - Indexation aisée des courriers - Classement des courriers - Choix et envoi automatique, pour traitement, des courriers aux destinataires principaux - Gestion et suivi des traitements des courriers - Archivage numérique automatique - Recherches multicritères <p>Module ARCHIVAGE NUMERIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indexation et Enregistrement des archives numériques - Recherches multicritères <p>Module ARDOC</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion des meubles, contenants et archives - Gestion des magasins - Gestion des versements d'archives - Recherches multicritères - Gestion des communications et restitutions - Gestion du rangement des archives - Gestion des transferts vers le tiers-archiviste - Gestion des inventaires - Gestion des recherches des archives - Gestion des Editions - Etc..

--	--	--	--

2. Service standard

2.1. Le prestataire s'engage à mettre à disposition du client, par voie électronique ou sur tout support numérique / optique, les fichiers de mises à jour.

2.2. Le prestataire s'engage à fournir toutes les licences serveurs et utilisateurs selon la facture établie mais uniquement après paiement

2.3. Le prestataire s'engage à assister le client pour toutes difficultés liées à :

- Non fonctionnement d'une fonctionnalité à laquelle le client a droit ;
- L'identification d'un bug dans le fonctionnement de RemaBOX ;
- La non compréhension d'une fonctionnalité par l'Administrateur ;
- L'administration de la solution RemaBOX

2.4. Le prestataire s'engage à mettre en place un service d'assistance disponible du lundi au vendredi de 9H00 à 15H00. Il s'engage ainsi à prendre en compte tout appel ou tout email émanant du Client, et respectivement adressé aux numéros et adresse suivant :

- Numéro de téléphone : 065.54.10.71
- Adresse mail : remabox@sasi-gabon.com

2.5. Le prestataire s'engage, à répondre sous 24heures à toutes demandes d'assistance et à résoudre les difficultés dans les meilleurs délais.

3. Prestations de service contre rétribution séparée

3.1. Les demandes d'évolution spécifique sont possibles mais feront l'objet d'une facturation supplémentaire

4. Maintenance corrective

4.1. En cas d'anomalie de la solution RemaBOX, constatée conjointement par le client et SASI, le prestataire effectue la correction nécessaire et la transmet au client par tout support convenable (Internet, serveur FTP, Clé USB, CD, Connexion accès distant, etc...).

Le prestataire pourra recourir à une solution de contournement.

Le prestataire prendra les mesures nécessaires, dès notification d'un incident et en fonction de sa gravité, pour identifier le problème et résoudre l'anomalie dans un délai raisonnable, et ce, en fonction des informations données par le Client. Le partie convienne que ce délai ne serait excéder 5 jours ouvrables.

5. Mise à jour de RemaBOX

5.1. Dans le cadre du présent contrat, SASI diffuse régulièrement des mises à jour de RemaBOX qui doit être installée par le client dès réception (CD, téléchargement) et sous sa responsabilité. Cette mise à jour comprend la correction des anomalies, la mise en conformité avec la réglementation si nécessaire, des évolutions fonctionnelles ou techniques (ajout de fonctionnalités, simplification...), une procédure d'installation, une documentation précisant le contenu détaillé de la mise à jour. Ce contrat constitue la preuve que le client a le droit d'utiliser les versions ultérieures de RemaBOX.

5.2. Le client s'engage à installer les mises à jour dès lors que SASI lui communique la disponibilité de celles-ci. Toutes les créations de rubriques de régularisations consécutives au fait que ces installations n'ont pas été faites feront l'objet d'un devis.

5.3. Les limites suivantes sont appliquées :

- La fourniture d'une version majeure de RemaBOX n'entre pas dans le cadre de la présente convention.
- Une version majeure correspond à une évolution fonctionnelle, architecturale ou technique entraînant la refonte de tout ou une partie du logiciel.
- Les évolutions spécifiques demandées par le client n'entrent pas dans ce cadre non plus.
- La mise à jour annuelle n'est livrée que si le client est à jour de règlement de l'assistance technique et de RemaBOX

L'installation de la mise à jour annuelle n'est possible que si les précédentes ont été mises en œuvre ; si tel n'est pas le cas, le client doit prendre contact avec SASI.

Le prestataire se réserve le droit de suspendre l'assistance lorsque le client n'a pas installé les mises à jour de RemaBOX.

Si le client déclare ne plus utiliser RemaBOX sur certains postes de travail, SASI livre ses mises à jour et facture l'assistance technique conformément à la configuration déclarée par le client.

6. Assistance aux utilisateurs

Les demandes des utilisateurs sont transmises à SASI via la messagerie Internet, par courrier ou par téléphone. Ces demandes doivent concerner l'usage du logiciel (pannes, déblocage du logiciel, modifications de paramétrage...), dans leur version de l'année en cours ou celle de l'année précédente. Il est conseillé, afin d'obtenir la meilleure qualité de service, d'anticiper et de ne pas présenter les demandes au dernier moment, lorsque cela est possible.

Ce service est ouvert du lundi au vendredi, de 9h00 à 15h00, sauf jours fériés et de fermeture exceptionnelle. Les appels sont enregistrés et SASI rappelle le client le plus rapidement possible en fonction du degré d'urgence, en moyenne dans les 2 heures et au maximum dans un délai de 2 jours ouvrés selon la nature du problème. SASI n'est pas responsable des retards dont la cause serait indépendante de sa volonté ou qui seraient issus de cas de force majeure (incendie, inondation, panne électrique de secteur, grève...).

SASI se réserve le droit d'orienter le client vers une documentation si la réponse à sa question se trouve dans ce document.

Télmaintenance : Ce contrat comprend les prestations de télémaintenance qui peuvent compléter l'explication téléphonique ou permettre d'accéder aux données, le logiciel ad' hoc a été acquis par SASI et aucun frais de licence ne sera demandé au client.

Sauf avis contraire des services de SASI, il est recommandé au client de cesser toute saisie sur les fichiers. En effet, tout travail effectué pendant la durée du traitement peut être perdu lors de la restauration des fichiers réparés

Sont exclus de ce contrat et pourront faire l'objet d'un devis :

- La maintenance des matériels et des logiciels non fournis par SASI : WINDOWS, système d'exploitation, ordinateur, imprimante, bureautique, accès internet, navigateur, écran tactile....
- L'assistance et la réinstallation de postes connectés en réseau local ou distant suite à un dysfonctionnement constaté dans les logiciels SASI à cause dudit réseau ;
- L'assistance si le logiciel vendu par SASI n'est pas utilisé dans les quinze jours suivant la formation ou n'est pas payé par le client en totalité ;

- Toute autre prestation que les dépannages consécutifs à des problèmes de logiciels, par exemple une création de paramétrage ou une prestation de formation sur une partie d'un logiciel ou une explication sur la législation (une téléformation payante par internet pourra être proposée) ;
- Toute modification de paramétrage du progiciel ne respectant pas la législation en vigueur ou l'usage connu (un devis sera établi sur cahier des charges du client) ;
- La maintenance et les dépenses suite aux conséquences de dysfonctionnements issus d'une mauvaise utilisation du logiciel et du matériel (manque de formation...) ;
- La réinstallation du logiciel vendu par SASI sur un nouveau poste informatique (serveur, poste Client...). SASI assurera le support technique en cas de problème mais proposera un devis si l'intervention doit être pilotée dans son intégralité.
- La maintenance et les dépenses liées à l'effacement volontaire ou accidentel de données, à l'action destructrice de virus, aux conséquences d'une intervention technique d'un tiers non agréé par SASI ou de dysfonctionnements électriques ou matériels dans les locaux du client.
- Des prestations destinées à utiliser le logiciel RemaBOX dans un but autre de celui pour lequel il a été conçu.
- Le déplacement et l'intervention chez le client sauf exception (seul SASI est habilité à juger de l'opportunité d'un déplacement).
- Ces appels ne sont pas limités mais SASI se réserve le droit de contacter le client si son nombre d'appels est 2 fois supérieur à la moyenne des appels des clients du prestataire, sur une période de 6 mois consécutifs.
- Une solution à l'amiable sera recherchée par les 2 parties notamment une formation ou une intervention payante. A défaut d'une solution, le prestataire se réserve le droit de résilier le contrat moyennant un préavis de 1mois, dans ce cas le client ne peut prétendre au remboursement de cette prestation. Cette clause ne s'applique pas si le client prouve que certains appels sont consécutifs à un dysfonctionnement des logiciels vendus par SASI et qu'il serait en dessous du plafond sans ces appels.

7. Responsabilités

7.1. SASI ne peut être tenue pour responsable de l'utilisation faite de RemaBOX. Le client est responsable de ses données et du respect des obligations légales.

7.2. SASI n'est pas responsable des infrastructures du client et des mesures de sécurité de son système d'information

7.3. Le client est responsable de ses données. Pour les données externes à RemaBOX, la responsabilité de SASI se limite à la capacité de réception et ne comprend pas celle des données elles-mêmes.

7.4. Dans le cas où la responsabilité de SASI serait engagée au titre du présent contrat, il est expressément convenu que le total des indemnités qui seraient mises à sa charge, quels que soient le montant et la nature du préjudice subi, toutes causes confondues, ne pourrait être supérieur au montant annuel de cette convention. Dans tous les cas, SASI n'est pas responsable de dommages indirects tels que perte de notoriété, revenus, d'activités.

7.5. SASI peut faire appel à des sous-traitants pour les prestations d'assistance mais reste l'unique responsable de l'exécution de ce contrat.

8. Obligations du client

8.1. Le client utilisera les logiciels contractuels et le matériel informatique conformément aux spécifications de leurs auteurs et constructeurs. Il s'engage à suivre toutes recommandations formulées par SASI dans le cadre de l'exécution de ses prestations, et à communiquer à SASI tous les éléments facilitant l'accomplissement de sa prestation.

8.2. Il prendra seul toutes mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la sauvegarde de ses fichiers de données. Il lui appartient de s'assurer que les sauvegardes sont régulièrement et systématiquement faites, au minimum quotidiennement avec deux jeux de supports utilisés en alternance. SASI n'est pas responsable de la perte de données en cas d'absence de sauvegardes du client.

- 8.3. Le client déclare se conformer à toutes obligations légales ou réglementaires. Il lui appartient à ce titre de rechercher et de faire valider les informations relatives à ces obligations.
- 8.4. Le client s'interdit de procéder lui-même à toutes interventions ou réparations des logiciels contractuels, ou de confier ces opérations à toutes autres personnes que celles de SASI, sauf accord explicite du prestataire, sous peine de résiliation à ses torts du présent contrat.
- 8.5. Le client informera SASI du mode d'utilisation du matériel informatique lié d'une façon quelconque au fonctionnement du logiciel contractuel. Le client informera SASI des difficultés de fonctionnement ou troubles qui pourraient affecter le logiciel contractuel.
- 8.6. Le client prendra toutes dispositions pour que les utilisateurs maîtrisent et utilisent aisément RemaBOX et ne soient pas excessivement dépendants des services de SASI.
- 8.7. Il incombe au client d'effectuer les déclarations et démarches administratives afférentes relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

9. Obligations de SASI

- 9.1. SASI s'engage à communiquer toutes les informations en sa possession qui peuvent être utiles au client.
- 9.2. SASI s'engage à mettre tous les moyens possibles pour prendre en compte au plus vite le problème du client (personnel qualifié, outils logiciels...).
- 9.3. SASI est soumis à une obligation de moyens et doit répondre à la demande du client dans les plus brefs délais.
- 9.4. En aucun cas la confidentialité des informations contenues dans les fichiers du client ne pourra faire obstacle à la communication d'informations ou de support d'informations nécessaires ou utiles à l'accomplissement de la mission de SASI. Le prestataire s'engage à garder confidentielles les informations dont un de ses collaborateurs pourrait avoir connaissance dans le cadre du présent contrat.
- 9.5. SASI s'engage à signaler au Client toute modification apportée au logiciel dans le cadre de son entretien et remettre les documents relatifs à cette intervention.
- 9.6. SASI s'engage à se conformer au règlement intérieur et aux consignes de sécurité applicable chez le client ;

10. Confidentialité

- 10.1. Le prestataire s'engage à observer la plus grande discrétion sur toute information dont il aura connaissance, tant durant la période d'exécution du présent contrat qu'après son expiration pour quelque cause que ce soit.
- 10.2. Le prestataire s'interdit d'utiliser les informations et documents de la SNI qui lui serait communiqués ou dont il aura connaissance pour tout autre fin que l'exécution de ses obligations au titre du présent contrat. Il s'interdit également de divulguer lesdites informations et documents à toute personne autre que celles qui ont besoin d'en avoir connaissance aux fins d'exécution des présentes.
Tout manquement du prestataire à son obligation de confidentialité, entrainera la résiliation du présent contrat sans préjudice de dommages et intérêts
Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas aux informations et documents qu'il est d'usage courant de communiquer à la clientèle, ni à ceux qui sont déjà connus du public.

11. Prix et révision des prix et conditions de règlement

- 11.1. Les prix sont calculés annuellement et éventuellement révisables 2 mois avant la fin du contrat. Toute modification du prix s'applique au prochain contrat.
- 11.2. Le prix du contrat est **3.371.200 F HT** (Trois Millions Trois Cent Soixante et Onze mille Deux cents francs Hors Taxes) et sera ajustable en fonction de l'évolution des modules, des tarifs et des licences ajoutés.
La première année, le montant est calculé au prorata du nombre de mois couverts par la présente convention.
- 11.3. Le contrat est actif pour la première année à partir de la date de réception du règlement.

11.4. Le règlement de l'Assistance Technique est appelé en début d'année pour la période du 1er janvier au 31 décembre. Il est payable au maximum **30 jours calendaires** après réception de la facture, la présente convention est suspendue par le non-paiement de l'Assistance Technique au-delà de cette échéance.

12. Durée, renouvellement, résiliation, cession

12.1- Le présent contrat est conclu pour une durée d'Un (01) an. Il entre en vigueur rétroactivement à la date du 1^{er} janvier 2021. A l'issue de la période initiale, le contrat sera renouvelé par tacite reconduction. Toutefois, l'une des parties pourra mettre fin au présent contrat, à la charge pour elle de respecter un préavis de Deux (02) mois avant son terme.

12.2- Dans le cas où la prestation d'hébergement logiciel est prévue, la durée du contrat est de trois ans renouvelable par tacite reconduction.

12.3- En cas de manquement à l'une de ses obligations par l'une des parties, l'autre peut demander la résiliation du contrat après une mise en demeure sous quinzaine demeurée infructueuse.

Le prestataire pourra résilier le présent contrat en cas de non-paiement par la SNI de sa rémunération, **15 jours calendaires** après une mise en demeure avec accusée de réception ou par acte extrajudiciaire restée infructueuse.

La SNI se réserve également le droit de mettre un terme au contrat, s'il est constaté l'impossibilité du prestataire à assurer l'exécution des prestations.

Hors les cas sus évoqués, la partie qui entend résilier le présent contrat devra notifier sa décision à son cocontractant en respectant un préavis de trois (03) mois. Les parties ne pourront prétendre à aucune indemnité ou dommages-intérêt d'aucune sorte.

12.4- L'objet de ce contrat et de ses annexes étant un service assuré sur un logiciel utilisé dans le cadre professionnel, la vente de cette prestation exclue la vente aux particuliers.

12.5- Toute somme payée par le client n'est pas remboursable après un délai de 2 semaines, même si un ou plusieurs logiciels ne sont plus utilisés. Il appartient au client de vérifier sa facture et de signaler à SASI l'arrêt d'utilisation du logiciel ou d'un module avant le paiement. Si le client signale à SASI qu'un logiciel ou un module n'est pas utilisé après une période de 2 mois à compter de la date de règlement de l'assistance technique, SASI ne remboursera pas le montant de l'assistance technique correspondant.

12.6- En cas d'inexécution par l'une des parties d'une seule de ses obligations contractuelles, la résiliation de ce contrat sera encourue dans un délai d'un mois après une mise en demeure restée sans effet. Cette résiliation se fera aux torts de la partie ayant la charge de l'obligation contractuelle non exécutée, sauf cas de force majeure.

12.7 – Le présent contrat et ses annexes sont conclus intuitu personae entre SASI et le client. Ils ne sauraient donc faire l'objet de part ou d'autre, à titre principal ou accessoire, d'aucune cession ou transmission à titre gratuit ou onéreux.

13. Litiges

Les parties soumettent le présent contrat et ses annexes au droit gabonais.



En cas de différend entre les Parties, portant sur la validité, l'interprétation ou l'exécution du présent Contrat, ou plus généralement en cas de litige entre les Parties né à l'occasion du présent Contrat, les Parties s'engagent à rechercher préalablement et de bonne foi une solution amiable.

A défaut de règlement amiable, tout litige sera soumis au Tribunal de Commerce de Libreville.

Chaque Partie pourra demander, en cas d'urgence, aux tribunaux de droit commun toute mesure conservatoire qu'elle jugera utile, sans que cette demande entraîne une renonciation de la recherche d'une solution amiable.

Signature des parties

Le contrat de maintenance signé à Libreville a été fait en deux (02) exemplaires originaux et chaque partie reconnaît avoir signé et reçu son exemplaire.

Signature du client

08 MARS 2022

Date




Signature du prestataire

08 MARS 2022

Date