

CONTRAT DE MAINTENANCE ET D'ASSISTANCE « LOGICIEL »

Passé entre :

PHARMACIE PHARMACIE xxxxxxxx

TANGER

Ci-dessous dénommé le **CLIENT**

d'une part

Et

SOFTWIN sarl , sise Résidence la lagune , 19 Rue Ibnou Khatima
Quartier des Hôpitaux Casablanca.

Ci dessous dénommé **SOFTWIN**

D'autre part

ARTICLE I : Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de garantir au **CLIENT** un service d'assistance technique de la part de **SOFTWIN** et de son **partenaire régional** (en l'occurrence la société **xxxxxx**) relative à l'exploitation du logiciel cité en référence à l'article II.

Outre l'assistance technique, la souscription au présent contrat confère l'avantage accordé au **CLIENT** de **bénéficier gratuitement** de toutes **versions ultérieures du logiciel** (Mises à jours).

ARTICLE II : Logiciel de référence

Le présent contrat concerne exclusivement le logiciel **GESTOFI** : logiciel de gestion de pharmacie.

ARTICLE III : Consistance de l'assistance technique

L'assistance technique couvre l'ensemble des prestations qui peuvent être fournies par **SOFTWIN** à la demande du **CLIENT** soit durant l'exploitation normale du logiciel soit à la suite d'incidents de diverses natures.

Il peut s'agir :

- de complément de formation sur des points précis soulevés par le **CLIENT**.
- d'installation de nouvelles versions sur les mêmes postes.
- éventuellement, d'étendre l'exploitation du logiciel à d'autres postes.
- de diagnostiquer une situation en vue de déterminer les responsabilités en cas d'incident.
- de réparer dans la mesure du possible, les dégâts occasionnés suite à un incident matériel ou logiciel.

Les incidents et dégâts occasionnés par intrusion de **virus** ou de manipulations douteuses du logiciel ou du système d'exploitation ne peuvent contraindre **SOFTWIN** à restaurer des situations initiales. Elle fera néanmoins son possible pour remédier à de telles situations.

ARTICLE IV : Les modalités d'intervention

Les interventions se feront suite à un appel téléphonique ou un fax adressé à **SOFTWIN** ou à **SAMAPARA** qui donneront la suite qui convient :

- ❖ Soit par *intervention par téléphone* de la part de **SOFTWIN** ou **XXXXXXXX** pour remédier au problème posé.
- ❖ Soit en adressant à **SOFTWIN** ou **XXXXXXXX** selon les cas des *supports informatiques* apportant la (ou les) solution(s) demandée(s).
- ❖ Soit en faisant *déplacer un technicien de XXXXXXXX* dans les plus courts délais en fonction de l'urgence de la situation (Voir Article V suivant).

ARTICLE V: Territoire concerné par les interventions

Les garanties contenues dans ce contrat sont valables pour toutes les régions du Royaume, exception faite des interventions nécessitant le **déplacement d'un technicien** qui ne sont réservées qu'aux seules régions suivantes :

- ❖ Région de **Tanger** : Délai d'intervention 24 Heures
- ❖ Région de **Tétouan** : Délai d'intervention 48 Heures
- ❖ Région de **LARACHE** : Délai d'intervention 48 Heures

ARTICLE VI: Responsabilités du CLIENT

Le **CLIENT** s'engage :

- ❖ à maintenir ses équipements matériels en bon état de fonctionnement tant au niveau hardware que software de base (Système d'exploitation et configurations réseau) ;
- ❖ à observer scrupuleusement les procédures de sauvegardes propres à chaque logiciel et le cas échéant de procéder à des **sauvegardes** sur supports externes (Disques réseau, Disques USB , Bandes magnétiques, Disquettes Zip , ...)
- ❖ à doter ses ordinateurs **d'onduleurs** garantissant une stabilité de l'alimentation électrique.
- ❖ à décrire, autant que faire se peut, de la manière la plus concise les situations et problèmes qu'il souhaite faire résoudre par **SOFTWIN**.
- ❖ A accepter d'effectuer les manipulations qui seraient demandées par téléphone par **SOFTWIN** (ou son partenaire régional) suite à une demande d'intervention et nécessaires pour permettre le diagnostic d'une situation.
- ❖ En cas de déplacement d'un technicien, à lui faciliter au maximum la tâche en lui fournissant toute l'information détenue par l'ensemble des intervenants sur le logiciel.

ARTICLE VII : Coût du contrat et date d'effet

Les prestations garanties par le présent contrat seront facturées au **CLIENT** au prix forfaitaire annuel de : **xxxxx DH Hors TVA** soit **xxxxxxx DH TTC**

Article VIII : Date d'effet et durée du contrat

La date d'effet du présent contrat ne peut être antérieure à la date de signature du contrat par le **CLIENT** ni supérieure à celle de **SOFTWIN**.

Date d'effet : **01/02/2007**
Durée du contrat : 1 année (12 mois)

ARTICLE IX : Renouvellement de contrat

SOFTWIN adressera au client, au moins un mois avant expiration du contrat en cours, la copie d'un nouveau contrat qui pourra englober de nouvelles garanties.

Le **CLIENT** fera connaître son choix et son intention avant expiration du contrat en cours.

La non reconduction entraînera l'annulation des garanties qui couraient sous le contrat arrivé à terme.

En cas de suspension du contrat son renouvellement par le **CLIENT** ne pourra se réaliser qu'en accord avec **SOFTWIN** qui se réserve le droit de facturer les périodes non couvertes (en contrepartie des mises à jours sur le logiciel nouvelles versions)

Fait en deux exemplaires, à Casablanca le : 01/02/2007

CLIENT

SOFTWIN
