671/24

18000
28000
46000

MBPE- SOUTHERN IT CONSULTING CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICE 2022

Contrat d'Assistance en Informatique

Contrat d'assistance en informatique comprenant un audit initial, l'expertise technique sur les usages IT, le pilotage de la maintenance IT (équipements, matériels utilisateurs et logiciels) ainsi que le support aux utilisateurs.

Ministère du Budget
et du Portefeuille de l'Etat
VISA 27-06-2022
Le Contrôleur Financier
VEH ZOH CHARLES

CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICE

Le présent contrat de maintenance Informatique (ci-après le « Contrat ») a été conclu entre les soussignés :

Le **Ministère du Budget et du Portefeuille de l'Etat (MBPE)**, agissant aux fins des présentes par le **CABINET**, sis à l'immeuble SCIAM, 10ème ET 11ème étages, ABIDJAN-PLATEAU, Tel : (+225) 20 21 59 95, représenté par le **Directeur de Cabinet**, Monsieur **Adama SALL**, nommée l'« **Administration** » d'une part

Et

La société **SOUTHERN IT CONSULTING (SITC), SARL** au capital de **1.500.000 FCFA**, dont le siège social est à **COCODY FAYA CITE ATCI**, Tel : (+225) 07 77 77 07 67 / 07 79 05 24 01 / 07 79 79 69 65 enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Côte d'Ivoire sous le numéro **CI-ABJ-2018-B-25943**, représentée par **AMADOU SANGARE**, agissant en qualité **Directeur Associé** dûment habilité aux fins des présentes et de leurs suites ;

Désigné dans le marché sous le vocable

Nommé le « **Prestataire** » d'autre part.

Attendu que l'autorité contractante souhaite que certaines prestations soient exécutées par le titulaire à savoir :

L'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE COMPRENANT UN AUDIT INITIAL, L'EXPERTISE TECHNIQUE SUR LES USAGES IT, LE PILOTAGE DE LA MAINTENANCE IT (EQUIPEMENTS, MATERIELS UTILISATEURS ET LOGICIELS) AINSI QUE LE SUPPORT AUX UTILISATEURS.

Article 1 – Objet du contrat

L'objet du contrat est de définir les modalités des services et interventions effectués par le **Prestataire** pour le compte de **L'administration**. Ce contrat permet à celle-ci de disposer d'un service informatique et de formation externalisés, ainsi que des prestations fournies par le **Prestataire**.

Article 2- Nature du contrat

Le Prestataire s'engage envers l'Administration à fournir les services suivants afin de répondre leurs besoins :

- Un audit initial au démarrage du contrat permettant d'établir l'état des lieux ;
- La proposition et la mise en place d'une amélioration de l'infrastructure réseau ;
- La mise en place d'un suivi du parc informatique et bureautique ;
- La proposition et la mise en œuvre d'une évolution des règles d'usage de l'outil de travail IT : ordinateurs, périphériques et logiciels
- La proposition et la mise en œuvre de l'harmonisation des outils bureautiques, de leur configuration et de leur usage ;
- L'appui technique à une ressource interne du CLIENT pour la maintenance des outils et équipements et les évolutions IT.

- La proposition et la mise e œuvre de programmes de formation sur tous les sujets IT, technologies et innovation.

2. 1 Détails des services

Le Prestataire propose les 3 composantes de la maintenance informatique qui permettent de disposer d'un plan de maintenance efficace.

2.2 Maintenance informatique préventive

La maintenance préventive vise à éviter l'apparition de virus ou de problèmes informatiques, à sécuriser le système, et à améliorer son efficacité. Pour la mettre en œuvre, il est impératif de surveiller le parc informatique en contrôlant les anti-virus et pare-feu, de mettre à jour les logiciels, de nettoyer les ordinateurs et de connaitre l'espace disponible sur les serveurs et les postes de travail.

Les opérations de maintenance préventive sont effectuées à des intervalles réguliers prédéterminés.

Support informatique – Maintenance préventive
Un passage mensuel sur le site de l'immeuble SCIAM au Plateau est prévu pour effectuer les vérifications sur site des postes de travail et de leurs installations et configurations.

2.3 Maintenance informatique corrective

La maintenance corrective a pour mission de remettre en état un logiciel ou un équipement afin que celui-ci soit capable de remplir sa fonction initiale. Les opérations de maintenance corrective sont donc ponctuelles. Selon le problème rencontré, la maintenance corrective peut être palliative ou curative : dans le premier cas, le **Prestataire** de maintenance effectue un dépannage provisoire de l'équipement afin de perturber le moins possible l'activité de l'entreprise. Cette solution est fragile, et débouche ensuite sur la maintenance curative, qui consiste à réparer l'avarie et à remettre le système informatique dans son état initial.

- Support informatique ;
- Maintenance corrective ;
- Assistance téléphonique : du Lundi au Vendredi de 10h à 18h ;
- Hotline pour résoudre de petits problèmes matériels, système (Windows 8/10) applicatif Office, applicatifs spécifiques du cabinet) ou réseau ;
- Assistance réalisée par des techniciens support ;
- Intervention sur site d'un technicien suite à une panne matérielle pour résoudre tout problème bloquant un poste de travail ;pour résoudre tous problèmes de configuration matérielle ou logicielle ;
- Pour l'installation ou la configuration d'un nouveau poste, logiciel ou périphérique ;
- Prise de Main à Distance de votre Ordinateur ;
- Assistance réalisée par des techniciens support dédiés ;
- Prise de contrôle de votre ordinateur, par Internet pour effectuer diverses manipulations en vue d'une assistance en ligne permettant au client de visualiser les manipulations

<u>Méthodes de fonctionnement</u>

- Appel de la hotline pour signaler un problème par une personne de son choix en qualité d'agent technique chargé d'effectuer une première analyse des problèmes rencontrés par le personnel, de prendre le cas échéant toute mesure de sa compétence technique pour leur résolution, et si ce problème est de la compétence du prestataire, de demander qu'il lui soit fait appel. Cet agent technique devra être agréé par

les deux parties du présent contrat qui s'assurera qu'il possède les connaissances suffisantes pour assurer un support technique de premier niveau.

- En cas de problèmes nécessitant une intervention sur site, programmation d'une intervention :
  - ✓ En urgence (H + 3 ouvrables),
  - ✓ Programmée si l'aléa de fonctionnement n'est pas trop gênant ou si une solution provisoire et satisfaisante a été trouvée.

Remarque : Dans le cas d'un changement de pièces sur votre matériel, le prix du matériel n'est pas inclus dans le présent contrat de maintenance.

2.4 Maintenance informatique évolutive

La maintenance évolutive est résolument tournée vers l'avenir : elle vise à faire évoluer le système informatique avec les avancées technologiques et logicielles, afin d'améliorer ses performances ou proposer de nouvelles fonctionnalités aux utilisateurs.

On parlera donc de maintenance évolutive quand on met en place de nouveaux équipements, ou lorsque l'on met à jour des logiciels qui amélioreront les performances du système. Parfois, il est nécessaire de procéder à une remise à niveau complète du système informatique pour le faire évoluer.

- Conseils et assistance de maintenance sur la configuration des postes de travail ;
- Performance PC : Diagnostic détaillé de votre système et conseils personnalisés pour des performances optimisées en fonction de votre infrastructure et de vos activités.
- Internet : Comparatif des offres internet actuellement proposées par les fournisseurs d'accès, étude des services internet et téléphonie proposés en fonction du débit (ADSL ou Fibre) de votre ligne, choix des options de services et recherche du rapport services/prix répondant le mieux à vos attentes.
- Réseau : Détermination de la solution réseau la mieux adaptée à votre situation. Prise en compte des contraintes matérielles (disposition de vos locaux, type de construction, tâches réseau demandées, nombre et localisation de vos ordinateurs, téléphones. Avantages et inconvénients des différents types de réseaux disponibles : réseau filaire, wifi, courants porteurs..., choix de l'infrastructure, choix des éléments nécessaires à la création de votre réseau : routeur, hub, switch, pare feu, câblage.
- Sécurité informatique : analyse de votre infrastructure, recherche des failles de sécurité et propositions de solutions de sécurisation de votre système, pour une protection efficace de vos fichiers de travail contre les principales menaces informatiques actuelles

Pièces de remplacement et licences matérielles & logicielles

Pour les interventions nécessitant le remplacement de pièces, la prise en charge du coût d'achat est de la responsabilité de L'AUTORITE CONTRATNTE et n'est pas compris dans le présent contrat.

La fourniture de toutes licences ou accessoires au matériel informatique à L'AUTORITE CONTRATNTE n'est pas couverte par le présent contrat.

Article 3 – Durée

La période d'exécution considérée en 2022 court du 01er janvier 2022 au 31 décembre 2022.

Article 4 – Prorogation et résiliation des prestations

Le contrat de maintenance n'est pas tacitement renouvelable. Cependant l'Administration informera par écrit le Prestataire au plus tard un (1) mois avant l'échéance du présent contrat si elle décide que les prestations ne sont pas reconduites par un nouveau contrat.

D'autre part, si l'une des parties décide de mettre fin aux prestations prévues au présent contrat avant l'expiration de celui-ci, elle devra informer par écrit l'autre partie avec un préavis d'au moins un (1) mois.

Article 5 – Obligations de l'Administration

L'Administration s'engage à faciliter la tâche du Prestataire par la mise en œuvre d'une collabcration active et régulière.

5.1 L'Autorité Contractante s'engage à fournir au **CONSULTANT** l'ensemble des données et informations dont celui-ci pourrait avoir besoin pour la bonne exécution des services de maintenance.

D'une façon générale, L'AUTORITE CONTRATNTE s'engage à faciliter la tâche au Consultant par la mise en œuvre d'une collaboration active et régulière.

5.2 Propriété intellectuelle

Le CONSULTANT en sa qualité de prestataire de service de nature [illegible] est titulaire des droits y afférents conformément au Code de la Propriété Intellectuelle, pour les études, méthodes, rapports, analyses, formes de spécifications et leurs documentations associées utilisés à l'occasion de la réalisation de la prestation. Le Consultant confère à l'Autorité Contractante la propriété matérielle des supports, papiers, disquettes, objet des livrables de la prestation. Au fur et à mesure de l'exécution de la prestation, le droit d'utilisation des programmes, études et de leurs éléments ainsi que des outils développés au titre du Contrat, et qui constituent le résultat de la prestation, sont cédés à l'Autorité Contractante à titre permanent pour son exploitation personnelle. Il est entendu que les programmes généraux appartenant au Consultant ou ceux dont il a obtenu le droit de commercialisation et qui auront été adaptés aux besoins propres de l'Autorité Contractante ou mis à sa disposition en l'état resteront la propriété exclusive du Consultant.

5.3 Matériels et documents

Tous les documents et matériels confiés au Consultant ou tous les travaux effectués par lui dans le cadre de ce contrat resteront la propriété de l'Autorité Contractante. Le Consultant devra les restituer ainsi que toute copie en sa possession, à la première demande ou dès la cessation du présent contrat.

5.4 Garantie

Le Consultant garantit à l'Autorité Contractante que les prestations de maintenance qui seront effectuées pour son compte dans le cadre du présent contrat seront accomplies suivant les règles de l'art et selon les technologies de l'informatique en usage au moment de chaque intervention.

Les services de maintenance sont fournis par le Consultant avec tout le soin raisonnablement possible en l'état de la technique. Le Consultant ne garantit pas que les services de maintenance se feront sans interruptions de service. Il prendra, toutefois, les dispositions pour minimiser l'impact des éventuelles interruptions.

5.5 Données personnelles

Si les Parties réalisent des traitements de données à caractère personnel, elles s'engagent à respecter les dispositions de la Loi n° 2013-450 du 19 juin 2013 sur la protection des données à caractère personnel et à faire leur affaire personnelle de toutes les formalités qui pourraient leur incomber auprès de l'ARTCI.

Article 6 – Obligations du Prestataire

L'Administration s'engage à faciliter la tâche du Prestataire par la mise en œuvre d'une collaboration active et régulière.

6.1 Soutien de service

Pendant toute la durée du contrat, le Ministère pourra bénéficier des services du Prestataire pour la résolution de tous les dysfonctionnements IT, la mise à disposition d'une ressource pour la résolution des incidents IT ainsi que l'appui technique à la ressource interne IT du site de L'AUTORITE CONTRATNTE.

6.2 Secret professionnel

Le Prestataire s'engage à considérer comme confidentiels tous les renseignements recueillis au cours de la mission ainsi que tous les documents rédigés à cette occasion. Ces documents sont et resteront la propriété de L'AUTORITE CONTRATNTE.

6.3 Rapport d'étude

Eventuellement les minutes des maintenances qui seront réalisées au titre du présent contrat seront adressées au Ministère au fur et à mesure de l'avancement des travaux.

Article 7 – Honoraires du Prestataire

Le montant des honoraires du prestataire pour l'**année 2022** est de :

- En chiffres : [redacted]
- En lettres : [redacted]

Les paiements seront effectués sur la base du calendrier ci-après :

Sur l'année 2022

- 25% du montant T.T.C annuel en Janvier 2022 représentant le 1er trimestre de l'année 2022 soit [redacted];
- 25% du montant T.T.C annuel en Avril 2022 représentant le 2ème trimestre de l'année 2022 soit [redacted];
- 25% du montant T.T.C annuel en Juillet 2022 représentant le 3ème trimestre de l'année 2022 [redacted]
- 25% du montant T.T.C annuel en Octobre 2022 représentant le 4ème trimestre de l'année 2022 soit [redacted]

Ces honoraires couvriront toutes les dépenses se rattachant aux interventions du Prestataire : Salaire et charges sociales, frais généraux, ainsi que toutes les indemnités et toutes les provisions qu'il pourra être amené à constituer à son profit. Les prix sont fermes et définitifs.

Article 8 – Modalités de règlement

Les sommes dues au Prestataire seront imputées sur le budget Renforcer les capacités opérationnelles du Cabinet **78011202257 6[redacted]21** de la Régie du Cabinet.

Le règlement se fera par remises de chèque libellé à l'ordre de SOUTHERN IT CONSULTING ou par virements bancaires au compte **N° CI032 01023 009386810001 01** ouvert auprès de BANK OF AFRICA (BOA) au nom du Prestataire SOUTHERN IT CONSULTING.

Article 9 – Timbre-enregistrement

Les frais occasionnés par l'acquittement et l'enregistrement de six (6) exemplaires du présent contrat sont à la charge du Prestataire.

Le présent contrat est enregistré pour l'année 2022 et le montant correspondant du présent marché (base de calcul des frais) est de [redacted]

Article 10 - Litiges

En cas de litiges, les tribunaux compétents sont ceux de la République de Côte d'Ivoire.

Le présent contrat est établi en cinq (05) exemplaires.

République de Côte d'Ivoire 1000 francs TIMBRE FISCAL A024268157

Fait à Abidjan, le 06/05/2022

L'Administration	Le Prestataire
République de Côte d'Ivoire – Le Directeur de Cabinet – Ministère du Budget et du Portefeuille de l'État	SOUTHERN-IT CONSULTING BP 569 CIDEX 03 Tél. 07 77 77 07 87 / 07 79 79 69 67

Adama SALL

Poste Comptable

Hors Délai

Reçu la somme de six huit mille francs

Quittance n° 0172 140

Enregistré le 12 MAI 2022

Registre Vol. 01 Folio 49 Bord 623

DIRECTION GÉNÉRALE DES IMPOTS

Le Receveur

Le Chef de Bureau du Domaine de l'Enregistrement et du Timbre