**Contrat pour la maintenance de matériel et l'entretien de logiciels**

(incl. prestations d'assistance)

Entre :

[…]

**en tant que bénéficiaire des prestations** (= acheteur)

et

[…]

**en tant que fournisseur des prestations** (= fournisseur)

concernant :

[…*Insérer le titre*…]

**Table des matières :**

[1. Objet du contrat 2](#_Toc472368434)

[2. Éléments composant le contrat 2](#_Toc472368435)

[3. Annexes 3](#_Toc472368436)

[4. Instructions 3](#_Toc472368437)

[5. Participation de la partie bénéficiaire 3](#_Toc472368438)

[6. Délais 3](#_Toc472368439)

[7. Rémunération 4](#_Toc472368440)

[8. Adresse de facturation 4](#_Toc472368441)

[9. Interlocuteurs 5](#_Toc472368442)

[10. Lieu d'exécution 5](#_Toc472368443)

[11. Modalités de réception 5](#_Toc472368444)

[12. Durée du contrat 6](#_Toc472368445)

[13. Délais de réponse, de réaction et de dépannage 6](#_Toc472368446)

[14. Prestations de support 7](#_Toc472368447)

[15. Accords particuliers 7](#_Toc472368448)

[16. Dispositions finales 7](#_Toc472368449)

1. Objet du contrat

Le fournisseur des prestations s'engage à réaliser la maintenance des hardwares suivants et/ou l'entretien des logiciels suivants contre rémunération et avec l'envergure suivante :

[*…Ajouter ici une description détaillée des hardwares et des logiciels à maintenir ainsi que l'envergure de la maintenance ou, alternativement, ajouter un résumé court avec renvoi à la description complète et cohérente dans l'offre/la demande d'offres avec citations des références pertinentes ou avec description détaillée dans une annexe séparée. Pour les grandes entreprises, il est souvent indispensable déterminer l'envergure exacte des prestations dans le Service Level Agreement (SLA) avec des indices / pénalités conventionnelles / systèmes de bonus et de malus clairement définis.*

*Les assurances, par ex. au moins 1 Major Release due par an, doivent être énumérées ici, dans la mesure où elles n'apparaissent pas dans une annexe « Spécifications des prestations contractuelles et SLA »*

*Les autres limitations nécessaires des prestations non rémunérées doivent également être ajoutées ici…*

*Fac (extension fonctionnelle de logiciels)*

Extensions fonctionnelles [nommément,*…Liste des enrichissements fonctionnels ou renvoi à la régulation dans l'offre / le cahier des charges / l'annexe « Spécifications des prestations contractuelles et SLA », par ex. en raison de modifications légales, de pratiques commerciales modifiées, d'adaptations de systèmes périphériques utilisés, de logiciels tiers ou autres…*]doivent être convenus en précision du chiffre 28.1des CG de la CSI 2015[gratuitement et au sens d'une modification des prestations selon le chiffre 11 des CG de la CSI 2015 en tant qu'ajout au présent contrat / compris dans le présent contrat et ne devant pas être rémunéré séparément]].

Les prestations contractuelles dues, y compris l'établissement d'éventuels indices / Service Levels peuvent être précisés dans une annexe « Spécifications des prestations contractuelles et SLA » à signer par les deux parties.

2. Éléments composant le contrat

Les éléments composant le contrat sont, dans l'ordre suivant :

a) Le présent contrat ainsi que ses annexes référencées

b) Les Conditions Générales de la CSI pour les prestations TIC, édition janvier 2015 (ci-après appelées « CG de la CSI 2015 »)

c) L'offre du fournisseur des prestations de [...]

d) [La demande d'offre/le cahier des charges] du bénéficiaire des prestations de [...]

[x) *…Compléter ici les éventuels autres éléments pertinents pour le contrat adapter l'ordre si nécessaire…*]

Les partenaires contractuels confirment être en possession des éléments composants le contrat. Les conditions générales du fournisseur des prestations sont exclues.

3. Annexes

Les annexes au présent contrat sont :

[Aucune. /…*Énumérer ici toutes les annexes effectivement utilisées, par ex…*

Annexe 1 Spécification des prestations contractuelles et SLA

Annexe 2 Rémunération

Annexe 3 Modalités de réception

Annexe X …]

4. Instructions

t

*[Fac 3 (description)*

*…Décrire et énumérer les instructions ou formations nécessaires pour le personnel propre ou étranger ou pour d'autres utilisateurs concernés par les prestations contractuelles, si possible individuellement. Convenir si les documents de formation sont à fournir et dans quelles langues ceux-ci doivent être établis, etc...*]

5. Participation de la partie bénéficiaire

En complétion du chiffre 9.3 des CG de la CSI 2015, les mesures de collaboration supplémentaires du fournisseur des prestations sont convenues :

*[Fac 1 (aucune)*

Aucune mesure de collaboration supplémentaire n'est due.

*[Fac 2 (description)*

*…Ajouter ici l'ensemble des mesures de collaboration nécessaires, souvent à nommer par le fournisseur…*]

6. Délais

Les délais suivants sont déterminés de façon contraignante et leur non-respect représente un retard au sens du chiffre 15.1 des CG de la CSI 2015 :

[…*Énumérer ici l'ensemble des délais à respecter obligatoirement, par ex.…*

* Délai 1 …*Description*… par ...
* Délai X …*Description*… par ...

Les autres délais sont :

*[Fac 1 (énumération)*

Délai 1 …*Description*… par ...

Délai X …*Description*… par ...

*[Fac 2 (aucune)*

Pas d'autres délais.]

7. Rémunération

Les partenaires contractuels conviennent d'une rémunération conformément au chiffre 10 des CG de la CSI 2015, pour les prestations contractuelles du fournisseur de prestations

*[Fac 1 (prix fixe total ou répété)*

* à un **prix fixe de ... CHF** [pour la durée convenue du contrat / par an / par mois]

*Fac 2 (selon efforts, avec plafond)*

* selon efforts, à un **taux horaire de ... CHF …** […*le cas échéant, définir ici des taux horaires différents pour les différents employés ou travaux ici*…] avec un **plafond de ... CHF** [applicable à la totalité du contrat/annuel]

*Fac 3 (compris dans la redevance de licence)*

* comprise dans la redevance de licence selon le contrat de licence logiciel séparé concernant ... du ....

*Fac 4 (règle en annexe)*

* selon règle dans l'annexe ... « Rémunération »

*Fac sup. à 1 et 2 (description détaillée par position individuelle)*

Ce montant est composé comme suit :

a) …*Description pos. 1*… ... CHF

b) …*Description pos. 2*… ... CHF

c) …*Description pos. 3*… ... CHF

x) …*Description pos. X*… ... CHF

**Prix fixe** **...** **CHF]**

Tous les frais et les livraisons (TVA incluse) sont inclus dans la rémunération convenue conformément au chiffre 10.3 des CG de la CSI 2015.

*[Fac (comptes continus)*

En complétion du chiffre 10.4 des CG de la CSI 2015, des comptes seront réalisés [chaque mois / chaque trimestre] sur les efforts réalisés.

Les prestations contractuelles dues peuvent être précisées dans une annexe « Rémunération » à signer par les deux parties.

8. Adresse de facturation

Les factures liées au présent contrat sont à diriger à :

[…*Ajouter ici l'adresse de facturation du bénéficiaire des prestations…*]

9. Interlocuteurs

Interlocuteur principal et représentant du fournisseur des prestations :

[…*Ajouter ici le nom et les données de contact. Si nécessaire, définir différentes personnes de contact pour les différents domaines de la réalisation du contrat…]*

Interlocuteur principal et représentant du bénéficiaire des prestations :

[…*Ajouter ici le nom et les données de contact. Si nécessaire, définir différentes personnes de contact pour les différents domaines de la réalisation du contrat…]*

10. Lieu d'exécution

Les partenaires contractuels conviennent, en application du chiffre 22.1 des CG de la CSI 2015, que les prestations contractuelles du fournisseur des prestations seront installées ou, s'il n'y a pas de prestations à installer, à livrer et à apporter sur le lieu suivant :

* [Siège du bénéficiaire des prestations …*ajouter l'adresse…*]

[*Fac (Autres lieux d'exécution)*

* Pour les prestations contractuelles suivantes, un lieu d'exécution particulier et différent est défini : *…dans la mesure où des lieux d'exécution supplémentaires différents par objet de livraison / résultat de travail doivent être définis et différenciés, par ex. par lieu d'installation, lieu de réunions communes, lieu d'instructions / de formations, différents lieux de livraison de résultats de travaux pour différents locaux commerciaux, etc….*]

11. Modalités de réception

Les partenaires conviennent, en application du chiffre 25.2 des CG de la CSI, des modalités de réception suivantes :

*[Fac 1 (aucune)*

Aucune réception spéciale des prestations de maintenance n'est prévue. Elles sont considérées comme acceptée dans la mesure où le bénéficiaire des prestations n'émet pas d'objection sous 60 jours, conformément au chiffre 16 CG de la CSI 2015

*[Fac 2 (description)*

…*En fonction du hardware et des logiciels concernés et avant tout en cas d'applications ou d'appareils critiques, il peut être nécessaire de prévoir une procédure de réception spéciale, par exemple dans un environnement de test pour les nouvelles sorties, mises à jour, mises à niveau, etc. ou pour l'échange nécessaire de hardware critique, afin d'éviter toute défaillance, perte de données ou autres. Dans ce cas, il faut au minimum déterminer et ajouter ici :*

*date de la réception, planning de l'examen global, procédure de réception, critères de réception, par ex. les fonctions, la disponibilité, la performance, la qualification des vices, ainsi que les obligations de coopération du bénéficiaire des prestations*

*[Fac 3 (annexe)*

Les modalités de réception sont déterminées dans l'annexe séparée ... « Modalités de réception ».]

12. Durée du contrat

Le contrat entre en vigueur [à la signature / au …].

[*Fac 1 (pour les contrats d'une certaine durée)*

Il prend fin après une durée déterminée / après la complétion de tous les devoirs de garantie,

*Fac 2 (pour les contrats résiliables conclus pour une durée indéterminée)*

Le chiffre 31 des CG de la CSI s'applique pour la résiliation du contrat.

*Fac 3 (pour les contrats résiliables conclus pour une durée indéterminée avec durée minimale)*

Il est conclu pour une durée minimale de [2] ans. Si aucune résiliation n'a lieu à l'expiration de la durée minimale, le contrat est poursuivi pour une durée indéterminée. Du reste, les dispositions du chiffre 31 des CG de la CSI 2015 s'appliquent.

*Fac sup. à 1, 2 et 3 (autres modalités de fin du contrat)*

En application du chiffre 31.4 des CG de la CSI, les modalités suivantes supplémentaires et les prestations de soutien pour le terme du contrat sont convenues :

[…*énumérer ici toutes les modalités et prestations supplémentaires : cf. également les modèles du chiffre 31.4 des CG de la CSI dans la check-list II*…]]

13. Délais de réponse, de réaction et de dépannage

Les dispositions du chiffre 29 des CG de la CSI 2015 s'appliquent.

*Fac 1 (délai de dépannage simple)*

En complétion du chiffre 29.3, un délai de dépannage pour les dérangements importants de [… heures / … jours] est convenu. Il sera remédié aux autres dérangements aussi vite que possible (« Best Effort »)

*Fac 2 (délai de dépannage avec classification)*

En complétion du chiffre 29.3, les dérangements sont classés comme suit :

Classe de dérangements A : dérangements graves qui diminuent ou rendent impossible l'utilisation [de la totalité du système / du logiciel / du hardware / de la prestation] ou de parties de celui-ci/celle-ci (dérangements non négligeables incapacitants) ;

Classe de dérangements B : Dérangements qui complexifient l'utilisation [de la totalité du système / du logiciel / du hardware / de la prestation] ou de parties de celui-ci/celle-ci et qui ne peuvent être contournés que par un effort supplémentaire de la part de l'utilisateur (dérangements non négligeables gênants) ;

Classe de dérangements B : Dérangements qui complexifient l'utilisation [de la totalité du système / du logiciel / du hardware / de la prestation] ou de parties de celui-ci/celle-ci et mais qui peuvent être contournés par un effort minime de la part de l'utilisateur (dérangements négligeables) ;

Le délai de dépannage pour les différentes classes de dérangements est ;

* Classe de dérangements A : [… heures / … jours]
* Classe de dérangements B : [… heures / … jours]
* Classe de dérangements C : [… heures/ … jours/ Best Effort / prochaine sortie logicielle]

*Fac. sup. à 1-2 (service de piquet hors horaires de disponibilité)*

En application du chiffre 29.3, une obligation de service de piquet du fournisseur de prestations est convenue pendant [7 jours sur 7, 24 heures sur 24 et toute l'année / les samedis et les dimanches ainsi que les jours fériés légaux et locaux sur le lieu de réalisation de … heures à … heures]. La rémunération est réglementée [ci-dessus au chiffre 7 / dans l'annexe ... « Rémunération »].]

14. Prestations de support

En application du chiffre 30.1 des CG de la CSI 2015, les prestations de support suivantes sont convenues :

[*Fac 1 (Description du support comprenant jusqu'à 3 niveaux)*

* Support de 1er niveau : ...Description des prestations et des bénéficiaires...
* Support de 2e niveau : ...Description des prestations et des bénéficiaires...
* Support de 3e niveau : ...Description des prestations et des bénéficiaires...

*Fac 2 (renvoi)*

* Les dispositions sont indiquées dans [l'annexe… « Spécifications des prestations contractuelles et SLA » /dans l'offre du fournisseur (page …) / dans le cahier des charges du bénéficiaire des prestations (page …).

*Fac 3 (Pas de prestations de support supplémentaires)*

* Aucune prestation de support supplémentaire n'a été accordée.]

15. Accords particuliers

En complétion ou par dérogation aux CG de la CSI 2015 s'applique également :

*[Fac 1 (aucune)*

Aucune complétion ou déviation nécessaire.

*[Fac 2 (description)*

…*Énumérer l'ensemble des dispositions complétant ou déviant des CG de la CSI 2015 à cet endroit. Ces clauses doivent être spécialement vérifiées et il conviendra de s'assurer qu'elles sont en accord avec le reste des clauses contractuelles. Au cas par cas, des clauses pertinentes pourront également être copiées de la check-list II et ajoutées ici, dans la mesure où elles sont adaptées de manière nécessaire...*]

16. Dispositions finales

Forme écrite

Toutes les modifications et complétions de ce contrat, de ses annexes et de ses composants doivent prendre la forme écrite pour être valables, en se référant expressément à ce contrat et avec la signature légalement valide des deux partenaires contractuels.

Principe de transparence

Les partenaires commerciaux sont conscients, en rapport avec le chiffre 13 des CG de la CSI 2015, que les administrations publiques de nombreux endroits de Suisse sont soumises légalement au principe de transparence, ce qui peut causer une restriction des devoirs de confidentialité existants.

Nullité partielle

Si des dispositions de ce contrat, d'une de ses annexes ou de ses composants était nulle ou non valide, les autres dispositions resteront valables. Dans ce cas, les dispositions nulles ou non valides seront remplacées par des dispositions valides les plus proches possible dans leur impact économique, dans la mesure de ce qui est légalement possible.

Tribunal compétent

Les deux partenaires contractuels se sont engagés à tenter de bonne foi de trouver un accord à l'amiable en cas de différences d'option.

Si, malgré les efforts des partenaires contractuels de résoudre le problème à l'amiable, il est impossible de parvenir à un accord, le juge ordinaire [du siège social du bénéficiaire des prestations] est défini en tant que seul juge compétent pour décider dans tout conflit issu ou lié à cette relation contractuelle.

Le présent contrat et les annexes qui en font partie sont délivrés en deux exemplaires.

**Signatures**

Lieu, date : Lieu, date :

Le bénéficiaire des prestations : Le fournisseur des prestations :