TERMES DE REFERENCES

Recrutement d'une société informatique pour la transition vers Microsoft 365 et les services gérés à long terme de Caritas Africa

Secrétariat Exécutif Régional de Caritas Africa (SERCAF) - Lomé, Togo

1. Contexte et justification

Caritas Africa est la direction régionale de la confédération Caritas Internationalis qui soutient le travail des organisations Caritas nationales à travers le continent africain. Des outils numériques fiables, sécurisés et modernes sont essentiels à sa coordination administrative, à sa collaboration programmatique et à la gestion des relations avec les donateurs et les partenaires.

Caritas Africa a réalisé une évaluation de sa maturité numérique qui a identifié trois domaines d'action prioritaires : la gouvernance et le soutien centralisés des systèmes numériques, la cybersécurité et la confidentialité des données, ainsi que la modernisation de l'infrastructure et l'accès à distance. En réponse, Caritas Africa s'est engagée à mettre en œuvre deux améliorations complémentaires :

1. Maintenir et améliorer en permanence le fonctionnement de ses systèmes informatiques existants et de ses appareils destinés aux utilisateurs finaux.
2. Passer de ses environnements actuels Exchange hébergé et serveur de fichiers sur site à un environnement Microsoft 365 Business moderne, doté des capacités de sécurité, d'identité et de collaboration adaptées à une organisation à but non lucratif panafricaine.

Pour atteindre ces objectifs, Caritas Africa recrute une société informatique qualifiée dans le cadre d'un cahier des charges unique structuré en deux missions liées contractuellement : une mission de transition à durée déterminée suivie d'une mission de services gérés à plus long terme. Cette structure sépare le travail ciblé et axé sur des jalons de la migration vers Microsoft 365 du travail de routine lié à l'exploitation de l'environnement, tout en préservant la continuité de l'équipe et la responsabilité dans les deux cas.

2. Structure de la mission

Ce cahier des charges couvre deux missions :

- Phase A – Mission de transition : un programme à prix fixe et à durée déterminée d'environ six mois qui assure la migration vers Microsoft 365 Business, la configuration de base de l'identité et de la sécurité, ainsi que la période initiale de stabilisation.
- Phase B - Contrat de services gérés : un service récurrent d'une durée initiale de 24 mois, renouvelable annuellement par la suite si les performances sont satisfaisantes, qui assure la gestion opérationnelle, le support aux utilisateurs finaux, les opérations de sécurité et l'amélioration continue de l'environnement post-migration.

Les soumissionnaires sont tenus de présenter une proposition technique couvrant les deux phases et deux propositions financières distinctes (phase A à prix fixe, phase B sous forme de frais mensuels récurrents). Caritas Africa a l'intention d'attribuer les deux phases à la même entreprise afin de préserver la continuité, mais se réserve le droit de les attribuer séparément si elle estime que cela représente un meilleur rapport qualité-prix.

La phase B ne débutera qu'après l'acceptation formelle de la phase A. Caritas Africa se réserve le droit de résilier ou de suspendre le contrat à l'étape d'acceptation de toute sous-phase de la phase A sans pénalité au-delà des travaux déjà acceptés.

3. Portée de la phase A – Mission de transition

La mission de la phase A doit permettre la migration de Caritas Africa de son environnement actuel hébergé Exchange et de serveurs de fichiers sur site vers Microsoft 365 Business, avec la mise en place de bases appropriées en matière d'identité, de sécurité et de collaboration. La société planifiera et exécutera la mission en utilisant une approche par étapes et par jalons, comme indiqué ci-dessous.

3.1 Sous-phases de la phase A et calendrier indicatif

#	Sous-phase	Durée indicative	Principaux livrables / Critères d'acceptation
A1	Découverte et mobilisation	4 à 6 semaines	Inventaire des actifs, inventaire des utilisateurs, rapport sur l'état actuel, conception de l'état cible, plan de migration, plan de communication, charte de mobilisation signée
A2	Création de locataires et fondement de l'identité	3 à 4 semaines	Tenant M365 provisionné, domaines vérifiés, modèle d'identité mis en œuvre, politiques d'authentification multifactorielle (MFA) et d'accès conditionnel appliquées, bases de référence de sécurité configurées, guide d'administration produit
A3	Migration pilote	3 à 4 semaines	Groupe pilote de 4 à 6 utilisateurs migré de bout en bout (boîte aux lettres, OneDrive, Teams), critères de réussite validés, enseignements tirés, plan de migration en production mis à jour
A4	Migration en production	8 à 10 semaines	Migration de toutes les boîtes aux lettres vers Exchange Online, basculement MX terminé, migration du contenu du serveur de fichiers vers SharePoint et OneDrive, déploiement de Teams, mise hors service de l'ancien Exchange hébergé, intégration

#	Sous-phase	Durée indicative	Principaux livrables / Critères d'acceptation
			de l'EDM (Archive Hub) confirmée ou chemin de migration convenu
A5	Hypercare et stabilisation	4 semaines	Couverture d'assistance renforcée, réunions quotidiennes, journal des défauts clôturé, transfert des connaissances vers le centre de services de la phase B, acceptation formelle de la phase A, autorisation de démarrage de la phase B

3.2 Découverte et mobilisation (A1)

- Inventaire de tous les appareils des utilisateurs finaux, périphériques et équipements partagés, y compris les systèmes d'exploitation, l'âge, le statut des licences et l'état.
- Inventaire de tous les comptes utilisateurs et boîtes aux lettres (actives, partagées, ressources), des listes de distribution et des appartenances à des groupes dans le tenant Exchange hébergé actuel.
- Inventaire des volumes de serveurs de fichiers, des dossiers partagés, du volume total de données, des types de fichiers et des modèles d'accès ; identification des données orphelines ou sensibles.
- Confirmation de l'éligibilité au programme Microsoft pour les organisations à but non lucratif et du parcours de licence (TechSoup ou direct), ainsi que du plan d'acquisition.
- Conception de l'état cible couvrant le modèle d'identité, le routage du courrier, le modèle de collaboration sur les fichiers (OneDrive, SharePoint, Teams) et les normes de sécurité.
- Plan de migration comprenant le séquençage de la bascule, l'approche de retour en arrière, le calendrier de communication et le registre des risques.

3.3 Création du tenant et infrastructure d'identité (A2)

- Provisionnement du tenant Microsoft 365, vérification des domaines, configuration des enregistrements DNS (à l'exclusion de la bascule MX finale, qui fait partie de A4).
- Mise en œuvre du modèle d'identité : exclusivement dans le cloud ou hybride, comme convenu dans A1, avec des conventions de nommage et des structures de groupes appropriées.
- Authentification multifactorielle pour tous les utilisateurs actifs ; politiques d'accès conditionnel alignées sur l'appétit pour le risque de Caritas Africa.
- Règles de sécurité de base alignées sur les recommandations du score de sécurité Microsoft : anti-hameçonnage, pièces jointes sécurisées, liens sécurisés, journalisation des audits, paramètres de conservation par défaut.
- Cadre initial de politique de labels de sensibilité et de prévention des pertes de données, avec un ensemble de politiques de démarrage et un plan de déploiement remis à la phase B.
- Guide d'administration et documentation sur la configuration des locataires.

3.4 Migration pilote (A3)

- Sélection d'un groupe pilote de quatre à six utilisateurs représentant différents rôles et appareils.
- Migration de bout en bout des utilisateurs pilotes, y compris la boîte aux lettres, le contenu OneDrive, le calendrier, les contacts et l'intégration à Teams.
- Critères de réussite du projet pilote validés par Caritas Africa : flux de messagerie, intégrité du calendrier, recherche, accès mobile et accès hors ligne.
- Analyse des enseignements tirés et mise à jour du plan de migration en production sur la base des conclusions du projet pilote.

3.5 Migration en production (A4)

- Migration par vagues des utilisateurs restants vers Exchange Online, avec communication et assistance pour chaque vague.
- Basculement MX et mise hors service de l'environnement Exchange hébergé existant après une période de coexistence définie.
- Migration du contenu des serveurs de fichiers vers OneDrive (compte personnel) et SharePoint (sites d'équipe et de projet) conformément à la conception de l'état cible, avec conversion et validation des autorisations.
- Déploiement de Teams : structures de canaux standard, gouvernance pour la création d'équipes, politiques d'accès des invités et hygiène des réunions.
- Confirmation de l'intégration d'Archive Hub (ou d'un système de gestion des documents d'entreprise équivalent) dans le nouvel environnement ou, si convenu dans A1, d'un plan de migration distinct pour le contenu de gestion des documents d'entreprise vers SharePoint.
- Plan de mise hors service et exécution pour l'infrastructure de messagerie et de fichiers héritée, y compris les certificats de destruction sécurisée des données.

3.6 Hypercare et stabilisation (A5)

- Couverture d'assistance renforcée avec des réunions quotidiennes de triage des incidents pendant les deux premières semaines suivant la bascule finale.
- Formation des utilisateurs finaux dispensée sous forme de sessions en direct et de courts guides vidéo couvrant Outlook sur le Web, OneDrive, SharePoint et Teams.
- Transfert de connaissances de l'équipe de mise en œuvre de la phase A vers l'équipe d'exploitation de la phase B, avec documentation partagée, guide d'exploitation du tenant et journal des problèmes connus.
- Acceptation formelle de la phase A signée par Caritas Africa et autorisation de démarrer la phase B.

3.7 Étapes d'acceptation et livrables

Chaque sous-phase de la phase A se termine par une étape d'acceptation formelle. Caritas Africa n'est pas tenue d'autoriser le lancement de la sous-phase suivante, ni de payer les frais liés aux jalons, tant que les critères d'acceptation ne sont pas remplis. Caritas Africa peut, à n'importe quelle étape d'acceptation, décider de ne pas poursuivre les sous-phases suivantes pour quelque raison que ce soit, auquel cas le paiement ne sera dû que pour les travaux acceptés.

4. Portée de la phase B – Contrat de services gérés

La phase B assure le fonctionnement en régime de croisière de l'environnement informatique de Caritas Africa à compter du jour de l'acceptation de la phase A. La phase B s'appuie sur la documentation, les processus et les configurations livrés au cours de la phase A et doit être exécutée conformément aux niveaux de service et aux indicateurs de performance clés définis à la section 5.

4.1 Centre de services et assistance aux utilisateurs finaux

- Point de contact unique pour tous les incidents et demandes informatiques, accessible par e-mail, téléphone et portail web.
- Structure d'assistance à plusieurs niveaux avec des procédures d'escalade et des catégories de tickets documentées.
- Triage, classification et résolution des incidents et des demandes de service conformément aux SLA convenus.
- Présence technique sur site dans les locaux de la SERCAF à Lomé au moins deux fois par semaine (généralement les lundis et mercredis) et les jours supplémentaires nécessaires pour la gestion des incidents.
- Assistance pour les outils de traduction (DeepL, EditGPT ou équivalents) utilisés par Caritas Africa, en particulier pour la gestion des formats et des glossaires.
- Assistance aux utilisateurs de la plateforme Archive Hub EDM, y compris l'administration des comptes et les activités courantes de gestion des documents.

4.2 Gestion des terminaux et des appareils

- Tenue d'un registre précis des actifs couvrant tous les appareils des utilisateurs finaux de Caritas Africa et les périphériques partagés.
- Configuration standard des appareils, création d'images et provisionnement pour les nouveaux collaborateurs.
- Gestion des correctifs pour les systèmes d'exploitation et les applications standard, avec des rapports de conformité mensuels.
- Déploiement et surveillance de la protection des terminaux (anti-malware, EDR) sur tous les appareils gérés.
- Mise hors service des appareils, effacement sécurisé des données et élimination conformément à la politique de Caritas Africa.
- Maintenance et entretien réguliers du matériel informatique, y compris les périphériques et l'équipement des salles de réunion.

4.3 Administration et sécurité de la plateforme Microsoft 365

- Administration quotidienne des identités, des groupes, des boîtes aux lettres, des sites SharePoint, des comptes OneDrive et de Teams.
- Gestion du cycle de vie des utilisateurs (nouveaux arrivants, transferts, départs) dans les délais convenus.

- Ajustement continu des règles de sécurité de base, de l'accès conditionnel, de l'authentification multifactorielle (MFA) et des politiques de prévention des pertes de données (DLP) à mesure que les risques et l'utilisation évoluent.
- Suivi du score de sécurité et du score de conformité Microsoft, avec des plans d'amélioration trimestriels.
- Simulation de phishing et campagnes de sensibilisation à la sécurité au moins deux fois par an.
- Gestion des politiques de sauvegarde, de conservation et de restauration, avec des tests de restauration périodiques.

4.4 Réseau, hébergement et infrastructure

- Surveillance de la connectivité réseau dans les locaux de la SERCAF et sur les sites pris en charge, avec détection proactive des incidents.
- Administration technique des services d'hébergement de sites web et du site web public de Caritas Africa, y compris l'application des correctifs de sécurité, la gestion des certificats, la surveillance de la disponibilité et l'assistance à la publication de contenu.
- Administration technique des comptes et des plateformes de communication numérique (Facebook, TikTok et autres canaux de réseaux sociaux institutionnels), limitée à la gestion des accès, à l'intégration et à l'assistance au niveau des plateformes ; la stratégie de contenu reste du ressort du personnel de communication de Caritas Africa.
- Gestion des licences Zoom pour des cas d'utilisation externes spécifiques (tels que les réunions nécessitant une interprétation), en coordination avec Microsoft Teams en tant qu'outil de collaboration principal.

4.5 Rapports, gouvernance et amélioration continue

- Rapport de service mensuel couvrant les tickets, les performances des SLA, les indicateurs clés de performance (KPI), la posture de sécurité et les risques, remis au plus tard le cinquième jour ouvrable du mois suivant.
- Bilan trimestriel avec la direction de Caritas Africa portant sur les performances du service, la feuille de route et les initiatives d'amélioration continue.
- Révision annuelle de la feuille de route technologique alignée sur le plan stratégique et l'ambition numérique de Caritas Africa.
- Tenue à jour du registre des actifs, de la documentation de configuration et des manuels d'exploitation.
- Gestion active des risques et contrôle des changements, avec des registres formels et l'approbation de Caritas Africa pour les changements significatifs.

5. Niveaux de service et indicateurs clés de performance

Les niveaux de service et indicateurs clés de performance suivants s'appliquent à la phase B et à la période d'hypercare de la phase A (A5). Ils constituent un minimum contractuel ; les soumissionnaires peuvent proposer des objectifs plus stricts dans leur proposition technique.

5.1 Gravité des incidents et objectifs de réponse

Niveau	Description	Délai de réponse	Objectif de résolution	Couverture
P1 - Critique	Service indisponible ou affectant tous les utilisateurs ; risque majeur de perte de données	30 minutes	4 heures	24 h/24, 7 j/7, y compris les week-ends
P2 - Élevé	Dégradation significative du service ; affectant un service ou un utilisateur critique (cadre dirigeant)	1 heure ouvrée	8 heures ouvrées	Heures ouvrables + astreinte
P3 - Moyen	Impact sur un seul utilisateur avec solution de contournement disponible	4 heures ouvrées	2 jours ouvrables	Jours ouvrables
P4 - Faible	Demande générale, question, modification ou amélioration	1 jour ouvré	5 jours ouvrables	Heures d'ouverture

5.2 Indicateurs clés de performance

Service	KPI	Objectif
Services M365 de base (Exchange Online, SharePoint Online, OneDrive, Teams)	Disponibilité mensuelle	>= 99,5 %
Service d'assistance	Première réponse dans les délais du SLA	>= 95 %
Service d'assistance	Résolution dans les délais du SLA (pondération P1-P3)	>= 90 %

Service	KPI	Objectif
Service d'assistance	Satisfaction des utilisateurs (enquête post-ticket)	>= 4,0 / 5,0
Gestion des terminaux	Appareils disposant des derniers correctifs de sécurité	>= 95 % dans les 14 jours suivant la publication
Gestion des terminaux	Appareils dotés d'une protection des terminaux active	100 %
Identité et accès	Couverture MFA pour les utilisateurs actifs	100
Sauvegarde et restauration	Vérification de la sauvegarde réussie	100 % hebdomadaire
Rapports	Rapport de service mensuel fourni	Au plus tard le 5e jour ouvrable du mois suivant

5.3 Heures d'ouverture et couverture

Les heures d'ouverture sont de 8 h 00 à 18 h 00, heure locale chez SERCAF, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés de Caritas Africa. Les incidents de niveau P1 sont couverts 24 h/24, 7 j/7. La société doit fournir un contact de garde pour la remontée des incidents de niveau P1 en dehors des heures d'ouverture.

5.4 Crédits de service et mesures correctives

Le non-respect des objectifs du SLA au cours d'un mois donné donnera lieu à un crédit de service calculé en pourcentage des frais mensuels récurrents, selon un barème dégressif à préciser dans le contrat. Des violations persistantes du SLA pendant trois mois consécutifs constitueront un motif de résiliation pour faute grave.

6. Gouvernance et rôles

Une prestation efficace nécessite une gouvernance claire au cours des deux phases. La société s'alignera sur la structure ci-dessous et proposera toute amélioration dans sa proposition technique.

6.1 Rôles au sein de Caritas Africa

- Promoteur du projet : le secrétaire exécutif régional ou son délégué désigné. Il est responsable de la portée et du budget du projet et approuve les étapes de validation.
- Chef de projet : un interlocuteur unique chargé de la coordination, de la communication et de la facilitation des décisions du côté de Caritas Africa.
- Comité de pilotage : se réunit tous les mois pendant la phase A et tous les trimestres pendant la phase B.

6.2 Rôles de l'entreprise

- Responsable de mission : cadre supérieur de l'entreprise, responsable de la mise en œuvre globale et des relations commerciales pendant les deux phases.
- Chef de projet de la phase A : dirige la mise en œuvre quotidienne de la phase A ; certification PMP, Prince2 ou équivalente requise.
- Responsable de la prestation de services (phase B) : dirige les services opérationnels après acceptation ; responsable des SLA, des KPI et de l'amélioration continue.
- Responsables techniques : identité et sécurité, messagerie et collaboration, terminaux et infrastructure.
- Ingénieur sur site : assure une présence régulière sur site chez SERCAF, comme défini à la section 4.1.

6.3 Résumé RACI

Activité	Promoteur CA	Chef de projet CA	Chef de projet/directeur de la gestion des services de l'entreprise	Utilisateurs finaux
Approuver la portée, le budget et les jalons	A	R	C	I
Exécution quotidienne du projet	I	C	R/A	I
Décisions relatives à la gestion des risques et des changements	A	R	C	I
Communication avec les utilisateurs et adoption	I	R	C	A
Exécution de la migration	I	C	R/A	C
Service d'assistance et incidents en régime permanent	I	I	R/A	C
Bilan mensuel des services	C	A	R	I
Bilan trimestriel des activités	A	R	C	I

R = Responsable, A = Tenu de rendre compte, C = Consulté, I = Informé.

7. Services non inclus

Les éléments suivants ne sont pas inclus dans le prix forfaitaire de la phase A ni dans les frais mensuels de la phase B, et feront l'objet d'un devis séparé et d'une approbation préalable :

- L'achat ou le remplacement de matériel informatique, de périphériques, de matériel réseau ou de licences au-delà de ce qui est fourni par Caritas Africa.

- Les grands projets de transformation informatique sans rapport avec la transition vers Microsoft 365 ou avec les initiatives d'amélioration continue convenues.
- Le développement d'applications sur mesure.
- Interventions spéciales nécessitant des ressources ne relevant pas du profil de l'équipe convenu.
- Les déplacements dans les pays membres de Caritas Africa en dehors des locaux de la SERCAF.

Tout service de ce type fera l'objet d'une demande de modification écrite approuvée par Caritas Africa avant le début des travaux.

8. Profil requis de l'entreprise

Les soumissionnaires doivent justifier des qualifications minimales suivantes :

- Entité juridique enregistrée en règle, disposant d'une présence permanente au Togo ou d'un partenaire contractuel capable de garantir un service sur site à Lomé.
- Statut de partenaire Microsoft Solutions ou références de partenariat équivalentes. Les spécialisations en rapport avec le travail moderne ou la sécurité sont privilégiées.
- Expérience avérée dans la mise en œuvre d'au moins deux déploiements de tenants Microsoft 365 et migrations vers Exchange Online d'une ampleur comparable au cours des 24 derniers mois, avec des références vérifiables.
- Expérience dans la fourniture de services informatiques gérés à des organisations à but non lucratif, multinationales ou internationales.
- Des membres de l'équipe qualifiés, titulaires de certifications Microsoft, ITIL et de sécurité à jour, dont au moins un spécialiste de l'identité et de la sécurité et un spécialiste de la messagerie et de la collaboration.
- Capacité avérée en matière de cybersécurité, y compris la réponse aux incidents, la gestion des vulnérabilités et la protection des données, conformément aux obligations de Caritas Africa en matière de confidentialité des données.
- Capacité à traiter et à protéger les données personnelles et celles des bénéficiaires conformément aux lois applicables en matière de protection des données.
- Outils de centre de services établis pour la gestion des tickets, la gestion des actifs et le reporting.

9. Exigences relatives à la soumission

Les soumissionnaires doivent soumettre un dossier de proposition complet contenant les éléments suivants :

9.1 Proposition technique

- Résumé (2 pages maximum).
- Compréhension de la mission et approche proposée pour les phases A et B.
- Méthodologie détaillée de migration pour la phase A, comprenant la stratégie pilote, le plan de basculement, le plan de retour en arrière, la gestion des risques et le contrôle des changements.
- Modèle de service détaillé pour la phase B, comprenant les processus du centre de services, le cycle de vie des tickets, la gestion des SLA et la fréquence des rapports.

- Organigramme proposé de l'équipe, avec les noms des personnes désignées pour les rôles clés de la section 6.2 et leurs CV complets en annexe.
- Au moins trois missions de référence d'une portée comparable menées à bien au cours des 24 derniers mois, avec le nom du client, les coordonnées, la période et une brève description.
- Pile d'outils proposée pour la gestion des tickets, la surveillance, la gestion des actifs et le reporting.
- Déclaration relative à la protection des données et à la confidentialité, y compris les sous-traitants éventuels.

9.2 Proposition financière

- Phase A : prix fixe, ventilé par sous-phase (A1 à A5), avec un calendrier de paiement basé sur des jalons aligné sur les étapes d'acceptation.
- Phase B : redevance mensuelle récurrente, avec un périmètre tout compris tel que défini à la section 4.
- Barème horaire ou journalier pour les services non inclus (section 7).
- Période de validité de la proposition financière d'au moins 90 jours.

9.3 Annexes obligatoires

- Certificat d'enregistrement légal.
- Certificat de conformité fiscale.
- Référence bancaire.
- Documents attestant du statut de partenaire Microsoft, le cas échéant.
- CV de tous les membres proposés de l'équipe.

10. Critères d'évaluation

Les propositions seront évaluées selon les critères et les pondérations ci-dessous. Les soumissionnaires doivent obtenir une note minimale de 70 sur 100 lors de l'évaluation technique pour que leur dossier soit pris en compte pour l'évaluation financière.

Critère	Pondération	Remarques
Proposition technique (total)	**70**	
Méthodologie et approche de migration	25	Y compris la gestion des risques, la restauration, le contrôle des changements
Équipe proposée et qualifications	20 %	CV, certifications (Microsoft, ITIL, sécurité)
Expérience en migration vers Microsoft 365	15 %	Références vérifiables pour des déploiements de locataires similaires et des migrations d'Exchange vers Exchange Online

Critère	Pondération	Remarques
Expérience dans le domaine des ONG / dans plusieurs pays	10	Expérience de collaboration avec des organisations à but non lucratif ou panafricaines
Proposition financière	**30**	**Prix fixe pour la phase A + frais mensuels récurrents pour la phase B évalués séparément**
Total	**100 %**	

11. Instructions de soumission et date limite

Les candidatures doivent être soumises par voie électronique tous les jours ouvrables entre 8 h 30 et 17 h 30 aux adresses suivantes :

- Courriel : recrutement@caritas-africa.org et secaf@caritas-africa.org, avec copie à operationssupport@caritas-africa.org.
- Secrétariat Exécutif Régional de Caritas Africa, situé au 735, boulevard des Armées, Lomé Tokoin Séminaire (Togo) ; Tél. : +228 22 21 29 37.

La date limite de soumission est fixée au 15 mai 2026, à 17 h 00 (heure locale de Lomé). Les offres tardives ou incomplètes seront rejetées. Pour plus d'informations, veuillez contacter le (00228) 90 90 5956.

12. Dispositions finales

- Caritas Africa se réserve le droit de ne pas donner suite à cet appel à propositions ou de n'attribuer qu'une partie du périmètre de la mission, sans obligation ni indemnisation envers les soumissionnaires.
- La société sélectionnée sera engagée par le biais d'un contrat formel intégrant le présent cahier des charges, les propositions techniques et financières acceptées, les accords de niveau de service (SLA) convenus et les clauses contractuelles standard de Caritas Africa.
- Tous les livrables, la documentation et les données produits dans le cadre de cette mission resteront la propriété de Caritas Africa. La société remettra l'ensemble de ces documents à tout moment sur demande et à la clôture de la mission.
- À l'expiration ou à la résiliation de l'une ou l'autre de ces missions, la société fournira une assistance raisonnable à Caritas Africa ou à un prestataire qui lui succédera pour une période maximale de 60 jours, sans frais supplémentaires.
- Tout litige sera d'abord résolu par une négociation de bonne foi entre les parties ; à défaut, par le mécanisme de résolution des litiges prévu dans le contrat.