

CONTRAT DE SUPPORT TECHNIQUE 24h/24 7j/7

Entre :

La société ASPSERVEUR
Société à responsabilité limitée au capital de 15.000 euros
ayant son siège social à MARSEILLE (13001)
35 Boulevard Longchamp
RCS Marseille B 451 777 254
Prise en la personne de son représentant légal,
dûment habilité aux fins des présentes
Ci-après dénommée « le Prestataire »

Et :

La société
Société capital de euros
ayant son siège social à
.....
RCS
Prise en la personne de son représentant légal,
dûment habilité aux fins des présentes
Ci-après dénommée « le Client »

Préalablement ou concomitamment à la signature du présent contrat, le Client a souscrit auprès du Prestataire un contrat portant sur la fourniture d'un Serveur Dédié (ci-après le « Contrat principal »).

La déclaration d'Anomalie devra être effectuée soit par téléphone, soit par SMS, au numéro de téléphone du Service d'astreinte, indiqué dans le Bon de commande.

1. DEFINITIONS

Dans le présent contrat, les termes commençant par une majuscule auront la définition suivante :

Anomalie désigne une défaillance affectant le Serveur Dédié, reproductible en présence du Prestataire, se traduisant par l'inaccessibilité de ce Serveur Dédié.

Bon de commande désigne le document annexé au présent contrat, comportant les conditions particulières de support commandées par le Client.

Serveur Dédié désigne l'ensemble des moyens informatiques mis à la disposition du Client en exécution du Contrat principal.

• Support avec surveillance automatique

Si le Client a expressément souscrit, dans le Bon de commande, à l'option de surveillance automatique, les Anomalies du Serveur Dédié seront signalées automatiquement au Client et au Prestataire, qui interviendra sans que le Client soit tenu de lui signaler l'Anomalie.

Le Client devra néanmoins signaler l'Anomalie par téléphone ou SMS dans les conditions prévues ci-dessus dans le cas où l'Anomalie n'aurait pas été signalée automatiquement.

2. OBJET DU CONTRAT

Aux termes du présent contrat et sous réserve du paiement intégral de la redevance visée au Bon de commande, le Client bénéficie des prestations de support technique du Serveur Dédié, telles que décrites à l'article 3 du présent contrat.

Les prestations définies ci-après fixent la limite du service de support du Prestataire au titre du présent contrat. Toute prestation associée, notamment toute prestation de formation ou encore d'assistance à l'installation ou à la mise en exploitation d'applications ou de mises à jour, devra faire l'objet d'un contrat distinct.

3.2. Anomalies prises en compte dans le cadre du contrat

Seules les Anomalies limitativement énumérées ci-après entrent dans le champ d'application du présent contrat et pourront donc faire l'objet d'une déclaration d'Anomalie dans les conditions décrites ci-dessus :

- Premier cas : Le Serveur Dédié est totalement indisponible et ne peut plus être administré à distance (l'utilisateur n'obtient pas de réponse en « Terminal Server ») et ce depuis plusieurs machines connectées à Internet par l'intermédiaire de fournisseurs d'accès différents.
- Deuxième cas : Le réseau du Prestataire ne répond plus ; le Client constate que plusieurs serveurs du Prestataire ne répondent plus et ce depuis plusieurs machines connectées à Internet par l'intermédiaire de fournisseurs d'accès différents.
- Troisième cas : Le Serveur Dédié est en panne physique complète et ne redémarre pas malgré un redémarrage électrique à distance (APC).
- Quatrième cas : Le Serveur Dédié peut encore être administré à distance mais les services Web sont totalement corrompus, le Serveur ne répond plus sur le port 80 et ce depuis plusieurs machines connectées à Internet par l'intermédiaire de fournisseurs d'accès différents.

3. PRESTATIONS DE SUPPORT

3.1. Modalités de prise en compte des Anomalies

• Support sans surveillance automatique

Si le Client n'a pas souscrit à l'option « surveillance automatique », les Anomalies rencontrées par le Client devront, pour être prises en compte au titre du présent contrat, faire l'objet d'une déclaration d'Anomalie auprès du Service d'astreinte du Prestataire.

Toute autre Anomalie est exclue du champ d'application du présent contrat et ne pourra par conséquent être signalée qu'au service technique classique du Prestataire, accessible exclusivement pendant les heures ouvrées par téléphone au 0826

10 37 49 ou par e-mail à l'adresse « support@aspserveur.com ».

Toute déclaration d'Anomalie effectuée auprès du Service d'astreinte en dehors des quatre cas énumérés ci-dessus donnera lieu à une pénalité forfaitaire de 100 euros H.T., TVA en sus, qui sera facturée par le Prestataire.

3.3. Délais d'intervention

Le Prestataire s'engage à confirmer dans un délai de 4 heures la prise en compte de toute Anomalie signalée, sous réserve que celle-ci soit déclarée conformément aux modalités prévues au paragraphe 3.1 et qu'elle corresponde bien à l'un des cas mentionnés au paragraphe 3.2.

Le Prestataire s'efforcera de remédier à l'Anomalie et de faire en sorte que le Serveur Dédié soit de nouveau disponible, dans les meilleurs délais, dans le cadre d'une obligation de moyens.

6. EXCLUSIONS

Les prestations de support technique objet du présent contrat ne sont pas dues par le Prestataire en cas :

- de manquement, quel qu'il soit, du Client à ses obligations au titre du présent contrat ;
- de modification de la configuration du Serveur Dédié, notamment en cas d'installation sur le Serveur Dédié, d'un logiciel, quel qu'il soit, si cette modification est susceptible d'avoir une incidence sur le bon fonctionnement du Serveur Dédié et a été effectuée par le Client ou par un tiers sans l'accord exprès et préalable du Prestataire ;
- de déclaration d'Anomalie hors des cas visés au paragraphe 3.2 ou effectuée selon des modalités différentes de celles prévues au paragraphe 3.1.

En pareils cas, la responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être recherchée. Le Prestataire pourra proposer au Client d'intervenir pour résoudre le problème rencontré, dans le cadre d'un contrat distinct, sur la base d'un devis accepté par le Client.

7. COLLABORATION DU CLIENT

Le Client s'engage à collaborer avec le Prestataire ou tout tiers qu'il se substituera de manière à faciliter l'exécution des prestations de support et plus particulièrement à :

- Désigner un interlocuteur privilégié auprès du Prestataire, seul habilité à effectuer les déclarations d'Anomalie et responsable de la mise en œuvre des éventuelles instructions du Prestataire. Compte tenu de l'importance de la stabilité de cet interlocuteur, tout changement devra être justifié et signifié préalablement et par écrit au Prestataire. Cet interlocuteur devra avoir été préalablement informé des termes et conditions du présent contrat de support et disposer des compétences techniques requises pour s'assurer que les Anomalies déclarées correspondent aux cas visés au paragraphe 3.2 ;
- Tenir un registre détaillé de toutes les Anomalies décrivant notamment leur nature exacte et les conditions précises de leur survenance ;
- Déclarer les Anomalies en conformité avec les dispositions du paragraphe 3.1 ;

- Fournir, à l'appui des demandes de support, toute information de nature à faciliter la recherche des causes de cette Anomalie ;
- Effectuer des sauvegardes quotidiennes de l'ensemble des données et programmes installés sur le Serveur Dédié.

8. DUREE

Le présent contrat prend effet à compter de sa signature par les deux parties.

Il constitue, avec le Contrat principal, une convention indivisible, et prendra donc fin en même temps que celui-ci.

9. GARANTIE

Le Prestataire garantit au Client que les prestations objet du présent contrat seront effectuées selon les règles de l'art et l'état de la technique lors de chaque intervention.

Le Prestataire ne garantit cependant pas que l'intervention permettra de régler la difficulté rencontrée ou qu'après l'intervention la difficulté rencontrée ne réapparaîtra pas ou qu'aucune difficulté ne sera générée du fait des prestations de maintenance.

10. RESPONSABILITE

Les obligations souscrites par le Prestataire au titre du présent contrat sont des obligations de moyens. Il est expressément convenu que la responsabilité du Prestataire ne pourra être recherchée qu'en cas de faute lourde ou dolosive. La seule réparation à laquelle pourra prétendre le Client en cas d'inexécution par le Prestataire d'une obligation contractuelle consiste dans la fourniture effective de la prestation concernée. Il est notamment convenu, sans que cette liste soit limitative, que ne sauraient ouvrir droit à dommages-intérêts au bénéfice du Client le préjudice subi par celui-ci consistant en une perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de commandes ou de données, et plus généralement le préjudice résultant d'une mauvaise exécution ou d'un retard dans l'exécution par le Prestataire de ses obligations. Dans tous les cas, si la responsabilité du Prestataire devait néanmoins être retenue, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être mis à sa charge ne saurait excéder, tous préjudices confondus, le montant des sommes effectivement perçues par le Prestataire, au titre de l'exécution du présent contrat, pendant l'année au cours de laquelle sa responsabilité aura été invoquée.

11. MODALITES FINANCIERES

11.1. En contrepartie des prestations fournies par le Prestataire aux termes du présent contrat, le Client s'engage à régler la redevance mensuelle dans les conditions décrites dans le Bon de commande.

11.2. Le montant de la redevance pourra être augmenté à la date anniversaire du contrat par application de la formule ci-après :

$$R = R_0 \times \frac{S}{S_0}$$

dans laquelle :

R = redevance après révision

R₀ = redevance initiale

S = le plus récent indice SYNTEC à la date de révision

S₀ = indice SYNTEC connu à la date de prise d'effet du

contrat

Toute autre déclaration, écrite ou orale, est sans effet.

11.3. Si une Anomalie déclarée s'avérait causée par une faute du Client, notamment par une modification non autorisée du Serveur Dédié, le Prestataire aurait la faculté de facturer au Client le temps passé par ses collaborateurs au tarif en vigueur à la date de leur intervention.

12.3. Permanence des clauses

Le fait que l'une des parties n'ait pas exigé l'application d'une disposition quelconque du présent contrat, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette partie découlant de ladite disposition.

12. DISPOSITIONS GENERALES

12.1. Cession du contrat

Le Client s'interdit de céder le présent contrat, sauf accord exprès, écrit et préalable du Prestataire.

12.4. Non-validité partielle

Si l'une des clauses du présent contrat est considérée comme nulle ou sans objet par le tribunal compétent, elle sera considérée comme non-écrite et le reste des clauses demeurera en vigueur.

12.2. Intégralité du contrat

Le présent contrat et le Bon de commande qui y est annexé expriment l'intégralité de l'accord conclu entre les parties au regard de l'objet du contrat. Tous les autres documents qu'ont pu échanger les parties sont dépourvus de valeur contractuelle et ne produisent pas d'effet entre les parties. Seul un avenant dûment signé par les deux parties pourra engendrer pour les parties des obligations autres que celles mentionnées dans les présentes.

12.5. Tribunal et loi applicable

Le présent contrat est régi par la loi française. Tout litige relatif à l'interprétation ou l'exécution du présent contrat sera porté devant les Tribunaux de Marseille, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou sur requête.

Fait en deux exemplaires originaux

Pour le Prestataire :

Pour le Client :

Date : 17/11/2006

Date :

Lieu : Marseille

Lieu :

Nom : MUTEL

Nom :

Qualité : Gérant

Qualité :

Signature

Signature

ANNEXE : BON DE COMMANDE

Formule de support choisi par le Client :

Montant de la redevance mensuelle :

Modalités de paiement :

Serveur Dédié :

Numéro de téléphone du service d'astreinte :

Numéro de SMS du service d'astreinte :

Pour le Prestataire :

Signature

Pour le Client :

Signature