

ENTRE LES SOUSSIGNES :

Dénomination Sociale :		
Forme juridique [SARL, SA, SAS] :		
Numéro d'enregistrement [RCS] :		
Capital social [en euros] :		
Siège social : Rue / voie / :	CP :	Ville : Pays :
Représentant légal :		Fonction :
Téléphone :	Télécopie :	E-mail :

Ci-après dénommée : « L'Editeur »

D'une part,

ET :

Dénomination Sociale :		
Forme juridique [SARL, SA, SAS] :		
Numéro d'enregistrement [RCS] :		
Capital social [en euros] :		
Siège social : Rue / voie / :	CP :	Ville : Pays :
Représentant légal :		Fonction :
Téléphone :	Télécopie :	E-mail :

Ci-après dénommée : « Le Prestataire »

D'autre part,

Article 1 - Objet de la prestation

Le présent Contrat et ses annexes ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire, à la demande de l'Editeur, intervient à distance et/ou dans les locaux de l'Editeur pour assurer des prestations de maintenance corrective et évolutives sur le Site Internet accessible à partir du nom de domaine suivant :(ci-après « le Site »).

Article 2 - Expression des besoins de l'Editeur

Présentation de l'Editeur

- Historique de la Société :
- Taille et chiffre d'affaires :
- Activités principales :
- Produits et services :

Objectifs de l'Editeur

L'Editeur fait part au Prestataire de son objectif de se désengager totalement ou partiellement de tâches d'intervention et d'actualisation courantes sur le Site. Des prestations évolutives d'amélioration sont proposées par le Prestataire, sur option et facturation distincte.

L'Editeur souhaite disposer d'un Service à haute réactivité, facilement accessible, professionnel et conforme à l'état de l'art en matière de développement et marketing Internet. La réalisation de la prestation doit pouvoir être facilement suivie en termes de coûts et de délais, notamment par le recours à des outils de *Reporting* (tableaux de bord).

Article 3 – Spécifications techniques

L'Editeur a fait part au Prestataire des spécifications techniques du Site, listées en Annexes des présentes. Le Prestataire, parfaitement informé de ces spécifications, dispose des ressources humaines, techniques et financières pour les respecter et les faire évoluer selon les besoins futurs de l'Editeur.

Article 4 – Périmètre d'intervention du Prestataire

Les interventions techniques du Prestataire sont de nature corrective et évolutive, elles portent sur les volets suivants :

- Gestion technique des contenus du Site (intégration, présentation, suppression ...),
- Hébergement et administration du serveur d'hébergement,
- Gestion des solutions de sauvegarde du Site,
- Dépannage et maintenance du Site,
- Optimisation des performances du Site,
- Amélioration des fonctionnalités du Site,
- Amélioration de l'identité visuelle du Site.

Il est entendu que la Prestation de Webmastering ne comprend pas les opérations suivantes :

- la fourniture, la vérification et l'entretien régulier de l'environnement physique du matériel informatique (locaux, climatisation, électricité)
- la livraison ou l'échange d'accessoires de pièces du parc informatique,
- les fournitures de consommables ;
- le déplacement ou l'installation du matériel informatique,
- l'entretien des logiciels ou progiciels ou de tout élément du matériel informatique autres que mécaniques ou électroniques.

Au sens des présentes, le Prestataire propose une intervention en six (6) étapes :

1. Audit des besoins de l'Editeur
2. Choix des modalités d'intervention
3. Intervention
4. Essais
5. Validation par l'Editeur
6. Mise en ligne

La validation des interventions du Prestataire est matérialisée par la signature d'une fiche d'intervention selon le modèle annexé aux présentes.

Article 5 – Obligation de collaboration

Dans le cadre de leur obligation de collaboration et d'échange d'informations nécessaires à la bonne exécution de la prestation, les Parties acceptent de mettre en place une cellule de maintenance du Site constituée de :

Chez l'Editeur :

M. Mme :
Fonction :
Téléphone :
Email :

Chez le Prestataire :

M. Mme :
Fonction :
Téléphone :
Email :

Il est entendu que chaque personne de la cellule technique a un pouvoir de validation des interventions du Prestataire. La cellule se réunit au moins une fois par trimestre.

Article 6 – Obligations des Parties

Obligations du Prestataire

En tant que professionnel de l'Internet, le Prestataire est tenu à une obligation de conseil, de mise en garde et de recommandations à l'égard de l'Editeur.

Le Prestataire respecte les niveaux de qualité de service attendus par l'Editeur et exprimés en Annexe (*Service Level Agreement – SLA*).

Les interventions du Prestataire sont réalisées au moyen i) d'une liaison permettant d'intervenir à distance sur le Site de l'Editeur, ou ii) dans les locaux de l'Editeur, par les équipes du Prestataire lorsque le Serveur d'hébergement y est localisé.

Lorsque le télédiagnostic, la télémaintenance ou la télédistribution n'est pas opportune, le Prestataire intervient dans les locaux de l'Editeur pour assurer ses prestations de maintenance corrective ou évolutive (réparation, installation et actualisation de fichiers, désinfection virale, amélioration des performances, mises à niveau ...).

Le Prestataire prend en charge chaque intervention avec ses préposés et le matériel et les logiciels nécessaires à la maintenance du Site.

Le Prestataire procède aux interventions sur le Site par appel téléphonique ou par email. Cette assistance à distance par téléphone ou email comprend :

- les réponses aux questions de l'Editeur sur une modification sur le Site ;
- l'intégration de nouvelles fonctionnalités au Site ;
- l'interprétation et la résolution des messages d'erreur sur le Site ;
- l'obtention d'informations sur la sécurité de l'Internet ;

Il est convenu que l'optimisation, la personnalisation et l'amélioration graphique du Site ne sont pas comprises dans l'assistance à distance mais nécessitent un déplacement et une réunion avec l'Editeur, à l'exception des interventions mineures.

Le Prestataire met en œuvre tous les moyens nécessaires pour répondre de façon adéquate à la demande de l'Editeur. Le Prestataire est soumis à une obligation de moyen et non de résultat.

Le Prestataire informe régulièrement l'Editeur de l'état de l'art en matière de développement de site Internet et lui propose toute idée ou opportunité d'amélioration.

Obligations de l'Editeur

L'Editeur communique au Prestataire toutes les données nécessaires aux interventions sur le Site (contenus graphiques, textes, imprimés à scanner) dans un bref délai. Tout retard dans la communication de ces données entraînerait un retard dans l'exécution de la prestation imputable exclusivement à l'Editeur.

L'Editeur se rend disponible et réactif pour assurer le respect des délais d'intervention sur le Site.

En cas de besoin, l'Editeur permet un accès à ses locaux et équipements facile et raisonnable dans la durée afin de permettre au Prestataire d'exécuter au mieux sa mission d'intervention.

Article 7 – Garantie d'éviction

Les logiciels utilisés par le Prestataire pour remplir ses obligations sont utilisés sous sa seule et entière responsabilité. Le Prestataire s'engage à payer ses licences d'utilisation et ne fournit à l'Editeur que des données, scripts et applications sur lesquels il dispose des droits de propriété intellectuelle.

Le Prestataire garantit l'Editeur contre tout recours, réclamation, revendication, action ou condamnation qui serait prononcée à son encontre sur le recours du titulaire d'un droit de propriété intellectuelle ou industrielle sur les éléments installés sur le Site (données informatiques, logiciels, données graphiques, numériques, textuelles ou sonores) et non communiqués par l'Editeur. Le Prestataire reconnaît que la garantie accordée n'est pas limitée dans le temps.

Article 8 – Obligation de moyens

Le Prestataire devra mettre en œuvre les techniques le plus adaptées aux besoins exprimés par l'Editeur et fournir des prestations d'une qualité répondant aux normes de qualité et aux usages du développement Internet.

Il est entendu que l'obligation de moyen du Prestataire est conditionnée au respect par l'Editeur de l'ensemble de ses obligations et notamment de la communication de toutes les données nécessaires (fichiers, textes ...) dans les délais convenus.

Article 9 – Assistance technique

Concernant l'assistance technique et les prestations de maintenance corrective et évolutive, le Prestataire intervient selon les modalités suivantes :

Le délai d'intervention est de jours ouvrés suivant la demande d'intervention de l'Editeur. Dans ce cadre, le Prestataire met à la disposition de l'Editeur :

- une assistance téléphonique joignable :
- aux heures d'ouvertures du lundi au vendredi de 10h à 19h au numéro suivant :
.....
- 24h/24 et 7 jours sur 7 en dehors des heures visées ci-dessus au numéro suivant :
.....

L'Editeur s'engage à ne contacter ce numéro qu'en cas d'urgence liée à un dysfonctionnement total mettant en péril l'activité en ligne de l'Editeur.

- une assistance par email joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à l'adresse :
.....

Article 10 – Conditions financières

Dans le cadre de la prestation de Webmastering, les Parties ont négocié les conditions financières suivantes :

Option 1

Les Parties ont convenu de négocier une facturation forfaitaire, incluant le temps passé, les réunions, déplacements, prises de vue, frais de production et de façon générale tous les éléments nécessaires à la réalisation de la prestation. Le forfait global et définitif négocié par les Parties a été fixé à euros TTC dont euros de TVA facturée à 19,60 % pour heures d'intervention sur le Site.

L'heure de début d'intervention est calculée à partir i) de l'arrivée sur Site en cas de déplacement du Prestataire, ii) du début de l'assistance téléphonique en cas d'assistance à distance, iii) du début des interventions du Prestataire sur le Site (recours à un *Timesheet*).

L'heure de fin d'intervention est calculée à partir i) de la signature de la fiche d'intervention technique en cas de déplacement du Prestataire, ii) de la fin de l'assistance téléphonique en cas d'assistance à distance, iii) de la fin des interventions du Prestataire sur le Site (recours à un *Timesheet*).

L'Editeur peut demander au Prestataire, à tout moment, le crédit d'heures lui restant. Il peut également demander un historique des interventions du Prestataire (transmission des *Timesheets*).

Il est convenu que le forfait de l'Editeur est reportable d'une année sur l'autre en cas de non consommation de l'intégralité des heures de maintenance corrective et évolutive du Site.

Le paiement du forfait est exigible en deux appels de fonds, de montant égal dont le versement intervient selon les modalités suivantes :

- 1^{ère} échéance à la signature des présentes ;
- 2^{ème} échéance mois suivant la signature des présentes ;

Option 2

Signatures :

Le Prestataire consent à l'Editeur les conditions financières suivantes :

- Facturation en heures /homme : euros HT (chiffres et lettres)

Opérations techniques en heures / homme	
●	Interventions graphiques
●	Désinfection virale
●	Installation de fonctionnalités :
●	Mise à jour de sécurité
●	Enregistrement de noms de domaine
●	Référencement :
●	Création de modules :
●	Formation sur Site :
●	Conseil :
●	Sauvegarde :
●	Intervention mineure d'actualisation :
●	Programmation :
-	Animation en flash :
-	Moteur de recherche interne:
-	Formulaire Newsletter :
-	Envoi d'email par formulaire :
-	Autre formulaire :
-	Sondage d'opinion :
-	Blog:
-	Chat :
-	Forum :
-	Espace Membre / Panel d'administration :
-	Base de données :
-	Téléchargements de documents :
-	Flux RSS :
-	Menu déroulant :
-	Recommander le Site :
-	Création de documents Pdf /Word :
-	Création d'une vidéo de présentation :
-	Modules de réseaux sociaux :
-	Solution de paiement en ligne :

Le paiement est exigible à 30 jours à réception de facture, sous réserve de l'acceptation du devis en heures / homme présenté à l'Editeur avant toute intervention.

Article 11 – Références & Publicité

L'Editeur autorise le Prestataire à faire mention du présent contrat de prestation de service à titre de référence sur sa documentation publicitaire, à la condition que cette référence soit discrète et respectueuse de l'image de l'Editeur.

Article 12 – Confidentialité

Signatures :

Le Prestataire et ses préposés s'engagent à considérer comme confidentielles et entrant dans le champ d'application du secret professionnel auquel ils seront tenus, les informations de toute nature, écrites ou orales, relatives à l'exécution des présentes.

Le Prestataire et ses préposés s'engagent à ne pas divulguer lesdites informations confidentielles à quiconque, et en tout état de cause à respecter la présente clause de confidentialité, aussi longtemps que lesdites informations n'auront pas été portées à la connaissance de tiers par l'Editeur.

Le Prestataire s'engage en particulier à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la présente prestation prévue au contrat, l'accord préalable de l'Editeur étant nécessaire ;
- ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent contrat ;
- ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours de l'exécution du contrat ;
- prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielles, pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et informations traités pendant la durée du présent contrat ;
- en fin de contrat, à procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies.

Article 13 – Responsabilité

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée que pour des faits établis qui lui seraient directement imputables, pour faute lourde ou manquement grave à ses obligations de conseil ou d'assistance.

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée en cas de force majeure. Sont notamment considérés par les parties, aux termes des présentes, comme des cas de force majeure, les défaillances du réseau de fourniture d'électricité ou de télécommunication, grèves, tempêtes, guerres, tremblements de terre, pertes de connectivité Internet dues aux opérateurs des réseaux Internet, attaques de pirates informatiques, incendies, inondations et dégâts des eaux, virus informatiques, arrêts ou incidents de machines, explosions et plus généralement tout événement ou circonstance hors de contrôle raisonnable de la partie concernée ou non occasionné par une faute ou une négligence de cette partie, ayant pour effet d'empêcher ou de retarder l'exécution par cette partie des obligations stipulées au présent contrat.

Sauf faute lourde, la responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée du fait :

- de la contamination par virus des données de l'Editeur dont la protection incombe à ce dernier ;
- des conséquences du détournement éventuel des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour l'Editeur qui se trouvent sous sa seule garde.

Le Prestataire est responsable :

- de la mauvaise programmation du Site ou du mauvais paramétrage des applications le composant et entrant dans le champ de la prestation ;
- des défauts de fonctionnement, lenteurs excessives du Site ;
- des conséquences de toutes défaillances dans le fonctionnement du Site, dues notamment à son hébergement lorsque cette prestation est prise en charge par le Prestataire ;
- des intrusions malveillantes de tiers sur le Site de l'Editeur et/ou dans sa messagerie électronique malgré les mesures techniques raisonnables mises en place par le Prestataire ;
- des préjudices immatériels directs et/ou indirects, consécutifs à un dommage sur le Site, tels que préjudice commercial, perte de commandes, manque à gagner, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de clients.

Le Prestataire a l'obligation de réaliser les sauvegardes informatiques du Site.

LE PRESTATAIRE EST EN CHARGE D'EFFECTUER RÉGULIÈREMENT DES COPIES DE SAUVEGARDE DES DONNÉES DU SITE AFIN DE SE PRÉMUNIR CONTRE TOUTE ÉVENTUALITÉ DE PANNE, D'ALTÉRATION OU DE PERTES DE DONNÉES. LE PRESTATAIRE EST RESPONSABLE DE LA RESTAURATION OU DE LA RÉINSTALLATION DU SITE DANS SA DERNIERE VERSION ACCESSIBLE EN LIGNE.

Article 14– Durée

Le présent contrat est conclu entre les parties pour une durée de 12 mois, à compter de la signature des présentes et sera renouvelable par tacite reconduction pour une période égale, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties moyennant un préavis de 1 mois, notifié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Le terme du contrat n'a pas pour effet de libérer l'Editeur de son obligation de paiement de l'intégralité du forfait annuel de maintenance corrective et évolutive du Site.

Article 15– Résiliation

En cas de manquement par l'une des parties aux présentes, auquel il n'aurait pas été remédié dans un délai de quinze jours à compter de la réception d'une lettre recommandée assortie d'un

avis de réception notifiant le manquement et adressée par l'autre partie, cette dernière pourra résilier la prestation.

Article 16 – Litiges

En cas de difficultés ou de différend entre les parties à l'occasion de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation des présentes, les parties conviennent de rechercher une solution amiable.

En cas de désaccord persistant, tout litige ou différend qui pourrait naître entre les parties à l'occasion de son interprétation ou de son exécution, relèvera de la compétence exclusive du tribunal de commerce de qui fera application de la loi française

Fait en deux exemplaires originaux

A

Le

Pour l'Editeur
Signature :

Pour le Prestataire
Signature :

ANNEXE A

SPECIFICATIONS TECHNIQUES DU SITE

Nom de domaine

- Prestataire d'enregistrement :
- Identifiants d'accès à la gestion des DNS :

Hébergement du Site

- Plateforme d'hébergement (Windows / Linux ...)
- Espace disque disponible
- Messagerie électronique
- Filtre antivirus/antispam : Oui / Non
- Identifiants d'accès aux comptes FTP :
- CGI's pré-installés :
- CGI propre en Perl, PHP et exécutables compilés :

- Server Side Include.
- Pages d'erreur personnalisables : Oui / Non
- Listes de diffusion avec modérateur : Oui / Non
- Extensions FrontPage :
- Bases de données : Oui / Non
- Langages de bases de données : MySQL / PostgreSQL ...
- Statistiques d'accès : Oui / Non
- Panneau de contrôle pour gérer le domaine.
- Types MIME installés

Design / Graphisme

- Format des fichiers sources :
- Format à privilégier :
- Animation Flash : Oui / Non

Programmation des pages et applications :

- Langage de programmation :
- Format des pages :
- langage des scripts d'application (formulaire ...)

ANNEXE B

FICHE D'INTERVENTION TECHNIQUE (double exemplaire)

Lieu d'intervention :

Siège social :

Représentée par :

Fonction :

Téléphone : Télécopie :

E-mail :

Référence du Contrat :

Heure de début :

Heure de fin : ...

Total Intervention (en heures / homme) : ...

Compte rendu technique / Observations / Réserves :

Signatures :

Fait en deux exemplaires originaux

A

Le

Pour l'Editeur

Cachet / Signature :

Pour le Prestataire

Cachet / Signature :

ANNEXE C

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Le Prestataire s'engage sur une qualité de Service répondant aux grilles ci-dessous.

Tableau 1.

Gravité du problème technique / de la panne	Description	Temps de réponse maximum du Prestataire (prise de connaissance et première analyse)	Temps de résolution maximum (le problème est solutionné)
Faible	Impact faible sur l'activité et les Services de l'Editeur, n'affecte pas le chiffre d'affaires ni la gestion courante	 heures	 heures
Moyenne	Impact moyen sur l'activité et les Services de l'Editeur, n'affecte pas le chiffre d'affaires ni la gestion courante mais présente des risque d'aggravation	 heures	 heures
Haute	Impact fort susceptible d'être suivi de perte directe ou indirecte de chiffre d'affaires. Nécessite une intervention rapide.	 heures	 heures
Critique	Impact total sur l'activité de l'Editeur, inaccessibilité du système. Nécessite une intervention urgente.	 heures	 heures

Tableau 2.

Signatures :

Gravité du problème technique / de la panne	Taux de résolution des problèmes	Temps de résolution des problèmes	Taux de résolution à distance (télémaintenance, télédistribution)	Taux de résolution sur Site
Faible	%	 heures	%	%
Moyenne				
Haute				
Critique				

Tableau 3.

Gravité du problème technique / de la panne	N° d'appel du Support et emails de contact	Jours et heures d'ouverture et de clôture du Support	Taux moyen de décrochage téléphonique	Taux maximum d'abandon des appels téléphoniques
Faible		Du au De Heures à ... heures et de ... heures à heures	 minutes	%
Moyenne				
Haute				
Critique		24h/24 et 7 jours sur 7 au numéro suivant :		

Tableau 4.

Gravité du problème technique / de la panne	Montant des pénalités contractuelles – Non respect des temps de décrochage téléphonique	Montant des pénalités contractuelles – Abandon des appels	Montant des pénalités contractuelles – Non respect des taux de résolution de problèmes à distance	Montant des pénalités contractuelles – Non respect des taux de résolution de problèmes sur Site
Faible	euros de ... à min.	 euros pour chaque abandon	 euros de ... à %	 euros de ... à %
Moyenne				
Haute				
Critique				

