

Contrat de maintenance

Entre les soussignés,

Madame Laure Mariet

Demeurant : 89, rue Georges Denancé, 93270 Sevrans

Téléphone : 06 59 69 56 05 - adresse e-mail : contact@lauremariet.com

Inscrit au répertoire SIRENE sous le numéro SIRET : 828 269 969 00014

Ci-après dénommée « le Prestataire »

Et

La Sociétéau capital de euros

Immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de sous le numéro

Ayant son siège social

Représentée par M. en qualité de, dûment habilité aux fins des présentes,

Ci-après dénommé « le Client »

Ci-après collectivement dénommées « les Parties » et individuellement « la Partie ».

Préambule

Par contrat et devis annexé conclu entre les Parties le ..., le Client a confié au Prestataire la réalisation du Site web disponible à l'adresse ..., ci-après dénommé « le Site », réalisé avec le Logiciel de Gestion de Contenu WordPress.

Le Client souhaite lui confier la prise en charge de la maintenance technique du Site et bénéficier dans ce cadre de prestations d'assistance, selon les termes et conditions du présent contrat.

Après avoir pris connaissance des attentes et contraintes du Client, le Prestataire a déclaré disposer des compétences, moyens et ressources nécessaires pour prendre en charge la maintenance du Site, conformément au présent contrat.

En conséquence, les Parties ont convenu ce qui suit :

Article 1. Définitions

Anomalie : désigne tout dysfonctionnement total ou partiel du Site, reproductible ou non par le Client.

Anomalie Bloquante : désigne toute Anomalie entraînant des arrêts ou coupures d'une ou plusieurs fonctionnalités du Site, rendant impossible l'exploitation du Site dans son intégralité ou certaines de ses fonctionnalités.

Anomalie Non Bloquante : désigne toute Anomalie entraînant des dégradations de l'exploitabilité du Site.

Solution de contournement : désigne une action curative provisoire permettant d'utiliser toutes les fonctionnalités du Site, en dépit de l'Anomalie constatée.

Correction définitive : désigne une action curative définitive permettant de remédier à l'Anomalie constatée.

Article 2. Objet

Le présent contrat définit les termes et conditions de la fourniture de la Maintenance du Site du Client assurée par le Prestataire.

Article 3. Étendue de la Maintenance

3.1. Périmètre de la Maintenance

Au titre des prestations de Maintenance, le Prestataire, de sa propre initiative, s'engage à réaliser les actions suivantes :

- Sauvegarder le Site (fichiers et base de données) ;
- Effectuer les mises à jour de WordPress ;
- Effectuer les mises à jour du thème actif ;
- Effectuer les mises à jour des extensions actives ;
- Vérifier qu'aucune mise à jour susmentionnée ne provoque d'Anomalie ou/et de régression par rapport au Site existant.

Ces prestations sont réalisées une fois par mois, entre le 1^{er} et le 10 de chaque mois.

Par ailleurs, au titre des prestations de Maintenance, le Prestataire s'engage à intervenir, après signalement par le Client d'une Anomalie, pour en vérifier l'origine.

Sont expressément compris dans le périmètre de la Maintenance les prestations suivantes :

- les prestations (y compris la restauration d'une version antérieure des fichiers du Site et de sa base de données) liées à la correction d'une Anomalie :
 - causée par toute utilisation incorrecte du Site en front office par le Client ou un tiers ;
 - causée par toute intervention directe ou indirecte du Client ou d'un tiers en back office ou non sur les fichiers du Site, sa base de donnée ou son hébergement ;
- les prestations de formation, assistance et conseils d'utilisation de WordPress dans la limite d'une heure par mois ;

Le Prestataire s'engage à corriger l'Anomalie dans le délai prévu à l'article 4.3 du présent contrat ou à prodiguer formation, conseil et assistance dans le délai prévu à l'article 4.2 du présent contrat

3.2. Limitation de la Maintenance

Sont expressément exclues du périmètre de la Maintenance les prestations suivantes, que le Prestataire pourra refuser de réaliser, sans avoir à s'en justifier :

- les ajouts et modifications de contenu et de fonctionnalités du Site demandés par le Client ou afférentes à l'évolution de la réglementation et des configurations matérielles ;
- les prestations de formation, assistance et conseils d'utilisation de WordPress au-delà de la durée d'une heure par mois ;
- les déplacements et interventions sur un lieu précis à la demande du Client ;
- la fourniture de copie de sauvegarde du Site sur support physique (CD/DVD/Clé USB) ;
- les prestations sans lien directe avec le Site ;

Si le Prestataire choisit de réaliser l'une des prestations visées au présent article, cette prestation fera l'objet d'une facturation supplémentaire au Client au taux horaire de 60 euros HT (TVA non applicable - article 293B du CGI).

Si la prestation demandée représente un volume de travail très important à l'appréciation du seul Prestataire, elle pourra faire l'objet d'un nouveau contrat entre les Parties, définissant le périmètre et les conditions d'intervention du Prestataire.

Article 4. Modalités de la Maintenance

Dans le cadre de la Maintenance, le Client a accès au numéro de téléphone et à l'adresse e-mail du Prestataire.

Les heures d'accès du Client au Prestataire sont les heures ouvrées, de 9h à 19h, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés et chômés.

Le cas échéant, le Prestataire informe le Client de tout fait qui peut nécessiter une intervention complémentaire de sa part non comprise dans le périmètre de Maintenance du présent contrat.

4.1 Sauvegarde et Mise à jour

Le Prestataire s'engage à effectuer les sauvegardes nécessaires de l'ensemble des documents, fichiers et dossiers avant toute intervention de sa part (mise à jour ou correction d'une anomalie). Les sauvegardes sont réalisées par le Prestataire sur son matériel de travail ainsi que sur support externe.

Les mises à jour effectuées par le Prestataire le sont uniquement sur les éléments n'ayant pas fait l'objet de développements spécifiques, qu'une mise à jour pourrait remettre en question. Si la mise à jour d'un élément venait à compromettre le bon fonctionnement ou la stabilité du Site, le Prestataire se réserve le droit de ne pas procéder à cette mise à jour.

Chaque mois, le Prestataire adresse au Client un rapport d'activité par e-mail détaillant ses actions et leurs conséquences.

Formule suivi + support

4.2. Formation, assistance et conseil

Le Client a accès au numéro de téléphone et à l'adresse e-mail du Prestataire pour lui poser toutes les questions urgentes et/ou importantes relatives à l'utilisation et au fonctionnement du Site, auxquelles ce dernier s'engage à répondre, dans la limite d'une heure maximum par mois.

Le Prestataire s'engage à apporter des réponses aux questions du Client dans un délai maximum d'une journée d'heure à heure, soit par réponse écrite par e-mail, soit au cours d'un entretien téléphonique entre les Parties.

Les délais se décomptent à compter de la réception de l'appel téléphonique ou de l'e-mail du Client.

Le Prestataire s'engage à informer le Client dès que possible si ce délai de réponse d'une journée ne pouvait pas être tenu.

Le Prestataire s'engage également à informer le Client lorsque la durée d'une heure par mois de prestation de formation, assistance et conseil est atteinte.

4.3. Anomalie

Le Client a accès au numéro de téléphone et à l'adresse e-mail du Prestataire pour signaler toute Anomalie affectant le bon fonctionnement du Site.

À l'occasion du signalement d'une Anomalie, le Client doit fournir au Prestataire tous les éléments à sa disposition pour la définir, en s'efforçant de donner le maximum d'informations utiles.

Le Prestataire analyse l'origine de l'Anomalie signalée par le Client, en détermine l'importance si besoin et propose une Solution de contournement ou une Correction définitive, en tenant compte de l'importance pour le Client de sa continuité d'exploitation, soit par des instructions données au Client par téléphone ou e-mail, soit par télémaintenance, selon la procédure qu'il juge la plus appropriée.

Le Prestataire s'engage à corriger l'Anomalie signalée, au minimum en proposant une Solution de contournement, dans les délais suivants :

- pour une Anomalie Bloquante, dans un délai de huit heures ;
- pour une Anomalie Non Bloquante, dans un délai d'une journée, d'heure à d'heure.

Les délais se décomptent à compter de la réception de l'appel téléphonique ou de l'e-mail du Client signalant l'Anomalie.

Le Prestataire s'engage à informer le Client dès que possible si ce délai de correction ne pouvait pas être tenu.

Article 5. Obligations respectives des Parties

5.1. Obligations du Client

Seul le Client est habilité à contacter le Prestataire, même en cas d'urgence.

Le Client s'engage à assurer au Prestataire le libre accès aux interfaces d'administration et à lui communiquer les documents et informations nécessaires à l'accomplissement de ses prestations.

Sont notamment visées les interfaces d'administration suivantes :

- Console d'Administration WordPress
- Console d'Administration de l'hébergement du Site
- Console d'Administration de la Base de Données

Sont notamment visées les informations suivantes :

- Identifiants et mots de passe WordPress
- Identifiants et mots de passe hébergeur
- Identifiants et mots de passe base de données
- Noms d'hôte, de la base de données et numéro de port FTP

Le Client s'engage à informer immédiatement le Prestataire en cas de changement quel qu'il soit pouvant impacter la nature ou les conditions d'exécution de la prestation de Maintenance assurée par le Prestataire.

De manière générale, le Client s'engage à coopérer de bonne foi avec le Prestataire pour faciliter l'exécution de ses prestations.

Le Client s'engage à payer le prix des prestations délivrés par le Prestataire.

Le Client s'engage à respecter les lois et règlements applicables, y compris, de façon non limitative, les lois et règlements concernant la propriété intellectuelle, la protection des données nominatives, le droit de la presse et la protection des mineurs.

5.2. Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- réaliser les prestations qui lui incombent au titre du présent contrat conformément aux règles de l'art et à mettre en œuvre les contrôles de qualité convenus avec le Client ;
- collaborer de bonne foi avec le Client ;
- préserver la confidentialité de tous les documents et informations qu'il pourrait détenir du fait de l'exécution du présent contrat et même si le présent contrat arrive à son terme ou se trouve résilié ;
- informer et conseiller le Client sur les mesures qui paraissent nécessaires afin de garantir la sécurité du Site.

Article 6. Prix

En contrepartie des prestations de Maintenance, le Client s'engage à verser au Prestataire la somme de 100 € HT (TVA non applicable - article 293B du CGI) tous les mois, au plus tard le 5 de chaque mois, par tout moyen de paiement à sa convenance.

Dès règlement, le Prestataire adresse au Client la note d'honoraires correspondante.

Il est expressément convenu entre les Parties que, dans l'hypothèse où le Prestataire serait, à un moment donné au cours de la vie du présent contrat, assujéti désormais au règlement de la TVA, ce dernier la réclamerait alors au Client à compter du mois de son assujettissement.

En cas de retard de paiement, la somme due par le Client porte de plein droit, à partir de la date d'échéance et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, intérêts de retard calculés journallement au taux de trois fois le taux de l'intérêt légal. En outre, le Client sera redevable d'une somme forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

En cas de non-paiement partiel ou total d'une somme due à son échéance, le Prestataire a la possibilité de suspendre l'exécution, jusqu'à complet règlement des sommes dues, de toute prestation prévue au présent contrat, nonobstant le droit de demander indemnisation du préjudice subi et éventuellement résiliation du présent Contrat aux torts du Client.

Au delà de la durée initiale de six mois et en cas de renouvellement du présent contrat, le prix pourra être révisé à la demande du Prestataire adressée au Client au moins quinze jours avant la date d'échéance, sans pouvoir toutefois excéder 5 % d'augmentation par rapport au prix actuellement en vigueur.

Article 7. Responsabilités

Chacune des Parties sera responsable, conformément au droit commun, de ses manquements vis-à-vis de l'autre Partie dans le cadre de l'exécution du Contrat.

La responsabilité de l'une ou l'autre des Parties ne pourra être mise en cause en cas de force majeure, l'ayant empêchée d'exécuter ses obligations résultant du présent contrat.

Le Prestataire n'est en aucun cas responsable des dommages consécutifs à une inexécution par le Client de l'une de ses obligations ou d'une mauvaise utilisation du logiciel WordPress, de sa Console d'Administration de la Base de Données ou de sa Console d'Administration de l'hébergement du Site.

Le Client est seul responsable des contenus figurant sur le Site et de leur exploitation, notamment en cas de violation de ses obligations rappelées au dernier alinéa de l'article 5.1. du présent contrat.

Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité.

Article 8. Entrée en vigueur - Durée

Le présent contrat entrera en vigueur à compter du 1^{er} Il est conclu pour une durée initiale de six mois à compter de sa date d'entrée en vigueur.

Il est ensuite renouvelable pour une durée équivalente par tacite reconduction, à moins que l'une ou l'autre des Parties n'adresse à l'autre Partie un avis de non-renouvellement, au moins 15 jours avant la date d'échéance par e-mail ou lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 9. Résiliation

En cas de manquement par l'une ou l'autre des Parties à l'une de ses obligations essentielles, l'autre Partie pourra, quinze jours après une mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, ou immédiatement en cas de manquement non réparable, résilier de plein droit le Contrat par simple envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception nonobstant le droit de demander indemnisation du préjudice subi.

Article 10. Propriété intellectuelle

Le Client est seul propriétaire du Site dans l'ensemble de ses composants, et notamment de la charte graphique, de l'arborescence et des bases de données composant le Site, ainsi que du contenu éditorial du Site.

Il déclare disposer des droits de propriété intellectuelle suffisants sur les logiciels, développements et éléments dont il demande la maintenance au Prestataire dans le cadre du présent contrat.

Aucun droit, de quelle que nature que ce soit (y compris les droits de propriété intellectuelle), afférents à tout élément du Site n'est transféré ou licencié par le Client au Prestataire au titre du présent contrat, à l'exception de la concession par le Client au Prestataire des seuls droits d'utilisation desdits éléments aux seuls fins de réalisation de la Maintenance selon les termes et conditions du présent contrat.

Dans le cas où le Prestataire apporte des modifications au Site du fait des prestations de Maintenance, la propriété intégrale de ces modifications en revient au Client.

Article 11. Loi applicable et attribution de juridiction

Le présent Contrat est régi par la loi française.

Le Tribunal de commerce de Bobigny sera seul compétent pour connaître de toute difficulté relative à l'interprétation ou l'exécution du présent contrat, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel, même pour les procédures d'urgence ou conservatoires, en référé ou par requête.

Fait à Sevrans, le

en 2 exemplaires originaux

Le Prestataire

< Signature : nom et prénom en toutes lettres, qualité >

Le Client

< Signature : nom et prénom en toutes lettres, qualité >