Contrat de prestation  
de service informatique

# Entre

*(nom du client),* association loi 1901, dont le numéro d'identification est ….. et dont le siège est situé …., représentée par …. en sa qualité de Président, (ci-après désigné **« le CLIENT »**)

ET

*(nom du prestataire)*, *(type de société)* au capital de …., dont le numéro d'identification est RCS ….. et dont le siège social est …., représentée par …. en sa qualité de …. (ci-après désigné **« le PRESTATAIRE »**)

# Après avoir exposé que

1. Le CLIENT dispose actuellement d'un site internet (*nom et url du site*) pour lesquels il recherche un prestataire capable de l'assister pour mettre en œuvre les opérations de maintenance corrective et évolutive, et de le conseiller pour le développement de ce site ;
2. Le PRESTATAIRE, disposant des compétences techniques et de l'expérience requise pour assurer ces services, et en particulier pour avoir assuré la conception et la réalisation initiale du site mentionné ci-dessus, a établi à l'attention du CLIENT une proposition de service répondant aux besoins exprimés par le CLIENT ;
3. Le CLIENT a retenu le PRESTATAIRE comme prestataire de service pour la maintenance corrective et évolutive du site mentionné ci-dessus.

# Il est convenu ce qui suit

## Périmètre de la mission

Le PRESTATAIRE assurera la maintenance corrective et évolutive et le support à l’administrateur fonctionnel des sites suivants pour le compte du CLIENT :

* (url du site)

Il est convenu que la maintenance corrective comprend les tâches :

* de correction d'anomalies non détectées lors de la recette initiale et lors de la période de garantie ;
* de correction d'anomalies dues à des données non prévues ou hors des limites fixées initialement ;
* de restauration de données ou de fichiers à partir des sauvegardes faites par l’infogérant du serveur hébergeant les sites.

La maintenance évolutive comprend les tâches :

* de mise en place d'une nouvelle fonctionnalité dans le site ;
* de modification d'une fonctionnalité existante au sein du site ;
* de modification de l'ergonomie ou de la disposition des écrans d’un site.
* l’application des mises à jour majeures ou de sécurité du système de publication et des modules associés.

Le support à l’administrateur fonctionnel du CLIENT comprend les tâches :

* d'assistance fonctionnelle et réponses aux questions posées sur l’exploitation de l’outil de publication du site web ;
* de conseil technologique pour la préparation des évolutions fonctionnelles ou techniques du site ;
* de réalisation de requêtes spécifiques permettant de répondre à des questions ou des besoins ponctuels ;
* les opérations annuelles de renouvellement de l’hébergement et du nom de domaine auprès du prestataire d’hébergement et du registrar.

## Modalités d’exécution

Afin d’assurer un suivi complet des demandes de maintenance ou de support fonctionnel, celles-ci devront être déposées par le CLIENT sur la plateforme de support client du PRESTATAIRE, accessible à l’adresse (*URL du système de ticket*).

Un compte d’accès pour l’administrateur fonctionnel sera fourni à l’initialisation du présent contrat.

## Modalités financières

Les opérations de maintenance objet du présent contrat est assurée dans le cadre d'un forfait de … jours pour la durée du contrat. Ce forfait sera facturé à la signature du contrat, pour un montant de … euros hors taxes par an. Les factures sont payables à réception.

En cas de dépassement du forfait, les interventions seront décomptées au temps réel passé, et donneront lieu à une facturation chaque fin de mois pour les opérations effectuées dans le mois échu, par tranche de demi-journée. La demi-journée de travail sera facturée … euros hors taxe. Le PRESTATAIRE tiendra à la disposition du CLIENT un système lui permettant de connaître à sa demande le nombre demi-journées de travail de maintenance opérées dans la période en cours.

Lorsqu'une demande d'intervention émise par le CLIENT entraîne à elle seule un dépassement du seuil de … euros hors taxes pour l'année en cours, le PRESTATAIRE adressera au CLIENT un devis préalable pour le travail demandé.

## Engagement de délais

Les engagements réciproques par les deux parties en termes de délais de traitement des interventions sont les suivants.

* Délai de mise à disposition par le PRESTATAIRE d’une solution de contournement pour une anomalie bloquante : 2 jours ouvrés
* Délai de résolution par le PRESTATAIRE d’une anomalie bloquante : 5 jours ouvrés
* Délai de recette par le CLIENT de la résolution d’une anomalie bloquante : 2 jours ouvrés
* Délai de résolution par le PRESTATAIRE d’une anomalie majeure : 15 jours ouvrés
* Délai de recette par le CLIENT de la résolution d’une anomalie majeure : 5 jours ouvrés
* Délai de résolution par le PRESTATAIRE d’une anomalie mineure : 30 jours ouvrés
* Délai de recette par le CLIENT de la résolution d’une anomalie mineure : 15 jours ouvrés

## Responsabilité

Le PRESTATAIRE certifie qu'elle est titulaire d'une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle.

Compte tenu de la complexité des systèmes informatiques mis en jeu et du nombre de prestataires indépendants impliqués dans la disponibilité du serveur hébergeant l'application (parmi lesquels : hébergeur, tiers développeurs, opérateur télécoms, fournisseurs d'électricité) le PRESTATAIRE ne pourra pas être tenue pour responsable des interruptions de service pouvant être constatées sur l'application du CLIENT qui ne seraient pas causées par les opérations effectuées par le PRESTATAIRE.

Dans le cas où une interruption de service, touchant l'application objet du présent contrat, et causée par une erreur ou une omission du PRESTATAIRE, durerait plus de … jours consécutifs révolus, une pénalité de … euros serait payée, par le PRESTATAIRE au CLIENT, pour chaque période de … jours consécutifs d'interruption de service. Le règlement de cette indemnisation par le PRESTATAIRE ne dispense pas le CLIENT du règlement du forfait de maintenance pendant la période de validité du présent contrat.

## Confidentialité

Le PRESTATAIRE s'engage à la plus stricte confidentialité concernant les informations liées au CLIENT, de quelque nature qu'elles soient, qu'elle sera amenée à recevoir ou traiter par quelque moyen que ce soit dans le cadre de la réalisation du présent contrat. Le PRESTATAIRE s'engage notamment à ne transmettre ces informations à aucune tierce personne externe, et à limiter l'accès des collaborateurs du PRESTATAIRE à ces informations aux seules opérations nécessaires à la réalisation des prestations demandées par le CLIENT.

## Propriété logicielle

La réalisation des missions visées à l'article 1 ne confère au PRESTATAIRE ni la propriété des logiciels et autres systèmes informatiques qui seraient la propriété du CLIENT, ni le droit d'utiliser – à tout autre fin que la réalisation des missions visées à l'article 1 – les logiciels et systèmes pour lesquels le CLIENT serait titulaire d'une licence d'utilisation.

## Révision des prix

Le prix du contrat sera réévalué chaque année au 1er janvier sur la base de l'indice SYNTEC (Chambres syndicale des SSII et éditeurs de logiciels), publié notamment sur le site http://www.syntec-numerique.fr, selon la formule :

P1 = P0 x (S1 / S0)

où :

* P1 = prix révisé
* P0 = prix d'origine
* S0 = indice Syntec publié à la date de signature du contrat, soit ….
* S1 = dernier indice Syntec publié à la date de la révision

## Durée du contrat et résiliation

Le présent contrat est conclu pour une durée initiale de un (1) an, expirant le ….. Il est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes fixées à un (1) an. Chaque partie pourra à tout moment mettre fin au présent contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre partie, sous réserve du respect d'un préavis de deux (2) mois.

Le contrat entre le CLIENT et le PRESTATAIRE ne peut être cédé à un tiers par l’une des deux parties sans l’accord préalable et écrit de l’autre partie.

En outre, toute intervention effectuée sur le code source de l'application ou la configuration de l'application et du serveur, par le CLIENT ou l’un de ses sous-traitants, sans l'accord préalable du PRESTATAIRE entraînera la résiliation immédiate et sans préavis du présent contrat. L'avis de résiliation sera notifié par lettre recommandée avec accusé de réception.

Fait à …, le …, en deux (2) exemplaires originaux

|  |  |
| --- | --- |
| (pour le PRESTATAIRE) N. (fonction) *cachet et signature :* | (pour le CLIENT) N. (fonction) *cachet et signature :* |