



NetMakers

Le bon sens dans le réseau

Contrat de Services

SERVEUR

- Contrat n°
- Avenant n°
- Compte Client n°

Personnes à contacter	
	Responsable
Nom	
Fonction	
Tél.	
e-mail	

Adresse du site	
2 A La Gaudette	
33300 LORMONT	
Tél	Fax

Horaires d'ouverture			
	Ouverture	Fermeture	Jours de fermeture
Matin			
Après-midi			

Adresse de Facturation	
Idem	
Comptable, M.	
Tél :	Ligne Directe :

Acceptation de visites en dehors des heures d'ouverture

Oui Non Si oui, merci de préciser les jours et les heures

.....

Date d'effet :

ABONNEMENTS AUX SERVICES			
(1) Téléservices :	Francs HT	(2) Support Matériel :	Francs HT
.....	Euros	Euros
TOTAL ABONNEMENTS SERVICES (1+2) :		Francs HT	
.....		Euros	

NetMakers s'engage à fournir les prestations incluses dans ce contrat de services conformément aux conditions générales dont le Client déclare avoir pris connaissance pour un montant mensuel hors taxe tel qu'il est ci-dessus défini et qui fera l'objet d'une facturation trimestrielle payable d'avance. Le Client reconnaît notamment avoir pris connaissance de l'article 14 relatif à l'attribution de juridiction et déclare expressément l'accepter.

GARANTIE COMPLÉMENTAIRE

Il est convenu ce qui suit: Annule et remplace le contrat précédent N° 899195623

Durée du Nouveau contrat 42 mois, renouvelable 24 mois

La présente garantie complémentaire sera réputée acceptée par NetMakers, 15 jours après signature par l'Ingénieur Commercial NetMakers, sauf si notification du refus en a été faite, par lettre recommandée, au Client dans ce délai.

Fait à Lormont le 17/04/09 en deux exemplaires originaux

NetMakers	
Nom/Prénom	<u>TURO Thierry</u>
Fonction	<u>ICC</u>
Signature (lu et approuvé) et cachet de l'entreprise	

Le Client	
Nom/Prénom	<u>OFFENSTEIN Chrick</u>
Fonction	<u>P.D.C.</u>
Signature (lu et approuvé) et cachet de l'entreprise	

BEL'OR SAS
 33300 LORMONT
 Rue de La Moune
 Tél. 05 57 77 84 00
 Fax 05 57 77 84 09
 Siret 34800434200047 - APE 524S

Conditions Générales de Services

NetMakers s'engage à fournir les prestations de services ("Téléservices et Support Matériel") pour les systèmes ("Environnement Réseau") désignés au recto du présent document. En particulier, le présent contrat définit les garanties accordées au Client et les pénalités encourues par NetMakers en cas de non-respect de ces garanties.

Le présent contrat contient l'intégralité des conventions passées par NetMakers et le Client. Toute modification des clauses de ce contrat devra faire l'objet d'un avenant.

1 - DÉFINITIONS, GARANTIES ET PÉNALTÉS

1.1 Disponibilité : obligation NetMakers

1.1.1. La disponibilité mesure la moyenne des temps de bon fonctionnement des systèmes sur une période donnée. Elle s'exprime par la formule :

$$D = \frac{MTBF}{MTTR + MTBF}$$

D = Disponibilité

MTBF = Moyenne des Temps de Bon Fonctionnement

(Mean Time Between Fail)

MTTR = Moyenne des Temps Techniques de Réparation

(Mean time to repair)

1.1.2. La disponibilité est fonction du délai d'intervention et du temps de travail.

1.1.3. NetMakers s'engage à obtenir une disponibilité supérieure à 99% des systèmes et des matériels grâce, respectivement aux "Téléservices" et "Support Matériel", sauf cas particulier spécifié au recto. La disponibilité s'apprécie sur deux périodes consécutives de trois mois de facturation.

1.1.4. Le manquement aux obligations de NetMakers devra être notifié par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 48 heures après le terme de chacune des deux périodes consécutives de trois mois. En cas de non-respect par NetMakers de la disponibilité sur deux périodes consécutives, NetMakers s'engage à payer une indemnité égale à 10% du montant trimestriel de l'abonnement correspondant.

1.2 Délai d'intervention : obligation NetMakers

1.2.1. Le délai d'intervention est la différence en heures ouvrées entre l'heure d'appel du Client et l'heure d'arrivée du technicien chez le Client. Les heures ouvrées de NetMakers hors jours chômés servant de base de calcul sont 8h30/12h - 13h30/17h30 du lundi au vendredi.

1.2.2. Le délai moyen d'intervention, sur une période de 3 mois de facturation, s'apprécie sur 2 appels du Client au minimum et est spécifié au recto. Tout manquement aux obligations de NetMakers devra être notifié par lettre recommandée avec accusé de réception pour faire foi.

1.2.3. **Pénalité simple** : en cas de non-respect par NetMakers des délais d'intervention moyens et dont la valeur s'apprécie par la formule donnée par l'alinéa 1.2.2 des conditions générales de service, NetMakers s'engage à payer au Client une indemnité égale à 50% du montant de l'abonnement Services de la période de 3 mois de facturation considérée.

1.2.4. **Pénalité double** : si, au cours de 2 périodes consécutives de 3 mois de facturation, NetMakers ne respectait pas le délai moyen contractuel d'intervention sur chaque période, NetMakers s'engage à payer au Client une indemnité égale à 100% du montant de l'abonnement Services des 2 périodes.

Le manquement aux obligations de NetMakers devra être notifié par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 48 heures après le terme de chacune des 2 périodes.

1.2.5. **Séparation amiable** : en cas de pénalité double telle que définie à l'alinéa 1.2.4 et si les systèmes présentent des anomalies graves de fonctionnement, anomalies que l'on appréciera par comparaison avec les performances moyennes obtenues sur des systèmes identiques maintenus par NetMakers, le client pourra demander à NetMakers la résolution du présent contrat.

2 - PRESTATIONS

2.1 Téléservices :

2.1.1. Administration : NetMakers assure l'administration de l'ensemble des systèmes spécifiés au recto du présent document.

2.1.2. L'administration concerne toutes les opérations nécessaires au bon fonctionnement des systèmes compte tenu des recommandations imposées par les constructeurs de matériel et éditeurs de logiciels.

2.1.3. A la demande du Client ou selon les nécessités techniques, NetMakers s'engage à effectuer à distance les opérations d'administration nécessaires à la bonne exploitation des systèmes.

2.1.4. Télé-intervention : sur appel motivé du Client signalant une panne bloquante, ne permettant pas l'exploitation des systèmes, NetMakers s'engage à intervenir à distance sur le système du Client.

2.1.5. L'assistance téléphonique ("Hot-Line") inclut l'identification à distance des dysfonctionnements et la résolution à distance des problèmes. Elle se limite à l'accès aux applications et ressources désignées au recto du présent document sauf accord écrit particulier.

2.1.6. Intervention sur site : dans le cas où les moyens mis en œuvre au point 2.1.4. s'avèrent insuffisants pour remédier au dysfonctionnement, NetMakers détachera un technicien dans les délais spécifiés au recto de ce document. Cette prestation fera l'objet d'une facturation spécifique après accord des deux parties.

2.1.7. Supervision : NetMakers assure, si le Client le permet et si les moyens nécessaires à cette prestation ont été mis en place, une surveillance à distance ("Supervision") du réseau du Client.

2.1.8. Cette prestation donnera lieu à l'établissement d'un reporting dont la fréquence et le contenu seront définis avec le Client.

2.2 - Support Matériel :

2.2.1. Intervention sur site : Après identification de la panne, NetMakers détachera un technicien dans les délais spécifiés au recto de ce document.

2.2.2. Matériel de prêt : NetMakers se réserve le droit de mettre en place un matériel de prêt compatible avec les données et logiciels du Client. Cette opération ne pourra être réalisée que si le Client est en mesure de fournir à NetMakers une sauvegarde complète des applications et des données.

2.2.3. Dans le cas où les matériels et pièces détachées ne font plus l'objet d'une garantie constructeur, les pièces détachées seront remplacées dans la mesure où le constructeur en assure toujours la disponibilité. Les éléments remplacés feront alors l'objet d'une facturation spécifique après accord écrit des deux parties.

3 - CONDITIONS PARTICULIÈRES

3.1. NetMakers se réserve le droit de réaliser une étude ou un audit de faisabilité préliminaire du système du Client, pour obtenir les informations et les données nécessaires sur les principales configurations du Client, et pour dresser un inventaire ("l'annexe") de l'équipement du Client. Cette étude ou cet audit de faisabilité pourra donner lieu à l'établissement d'une liste d'actions recommandées que NetMakers communiquera par courrier au Client.

3.2. Cette prestation (étude ou audit de faisabilité) pourra faire l'objet d'une facturation spécifique après accord écrit des deux parties.

3.3. NetMakers se réserve le droit de réduire, ou de suspendre son niveau d'engagement sans remettre en cause les termes (et en particulier le prix) du contrat de services si les actions essentielles mentionnées dans les actions recommandées ne sont pas réalisées par le Client.

4 - CAS DE NON-APPLICATION

Ne sont pas couvertes par le présent contrat les interventions et réparations dues aux détériorations résultant de :

4.1. Non-respect des normes d'entretien par le Client, utilisation non conforme aux spécifications du manuel d'utilisation.

- Négligence ou faute du personnel du Client,

- Variation, défaillance du courant électrique ou pannes des liaisons télécoms,

- Catastrophes naturelles dont la foudre ou de tout accident dont la cause est extérieure au matériel ou au logiciel,

- Défaillance de la climatisation ou du contrôle hygrométrique,

- Déplacement ou transport du matériel,

- Interventions sur le système d'une personne non autorisée par NetMakers,

- Dysfonctionnements de logiciels autres que ceux spécifiés et qui fonctionneraient en chaînage avec eux.

Toute intervention nécessitée par l'une des détériorations mentionnées ci-dessus fera l'objet d'une facturation spécifique.

4.2. Par ailleurs, les prestations ci-dessous ne sont pas couvertes par le présent contrat :

- L'installation de nouvelles applications,

- L'adjonction ou la connexion de nouveaux matériels,

- Le travail d'exploitation,

4.3. N'est pas couvert par le présent contrat le non-respect des lois et réglementations en vigueur, en particulier celles relatives aux licences d'exploitation des logiciels. Toutes les conséquences d'une inobservation quelconque, notamment amendes pénales, étant intégralement à la charge du Client.

4.4. Les prestations de service n'ont lieu que pendant les heures ouvrées, hors jours chômés de NetMakers. Au cas où les interventions auraient lieu en dehors des plages horaires telles que définies à l'alinéa 1.2.1, elles seraient facturées au Client au taux horaire des heures supplémentaires en vigueur dans la société NetMakers sauf conditions contractuelles dérogatoires et particulières.

4.5. Lors de chaque intervention sur site, le technicien établit un rapport détaillé précisant :

- L'heure d'appel du Client,

- L'heure d'arrivée du technicien si intervention sur site,

- Le temps de travail,

- Le motif de l'appel et la solution apportée au Client,

- L'appréciation de la satisfaction du Client.

Le Client prend connaissance du contenu du rapport à l'issue de chaque intervention sur site.

4.6. Les prestations englobent la réinstallation et le paramétrage des

Conditions Générales de Services

(suite)

applicatifs décrits en annexe, ainsi que des données selon les éléments fournis par le Client. Cette réinstallation ne pourra être réalisée que si le Client est en mesure de fournir au technicien NetMakers une sauvegarde complète des applications et des données. Dans le cas contraire, NetMakers ne saurait être tenu de procéder à la remise en exploitation sans que ceci remette en cause les termes (et en particulier le prix) du contrat de services.

6 - OBLIGATIONS DU CLIENT

- 6.1. Le Client doit s'assurer avant toute intervention de NetMakers qu'une sauvegarde complète des applications et des données a été réalisée. En aucun cas, NetMakers ne peut-être tenu pour responsable de la perte des données du Client.
- 6.2. Pour tout changement de la configuration d'exploitation (modification, déplacement), le Client devra obtenir l'accord écrit au préalable de NetMakers. A défaut, le Client en supportera toutes les conséquences.
- 6.3. Le Client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation des systèmes telles que définies dans les manuels d'utilisation.
- 6.4. Le Client s'engage à laisser au personnel de NetMakers le libre accès aux systèmes couverts par le présent contrat.
- 6.5. Le Client s'engage à mettre à la disposition des techniciens NetMakers les moyens nécessaires leur permettant l'exécution des prestations, et notamment l'accès à un poste téléphonique, la fourniture de courant électrique, etc ...
- 6.6. Le Client s'engage à assurer la présence d'au moins un de ses collaborateurs ou préposés pendant l'exécution de chaque intervention aux côtés des intervenants NetMakers.
- 6.7. Le Client devra laisser pénétrer dans ses locaux toute personne mandatée par NetMakers dans le cadre du présent contrat.
- 6.8. Le Client informera NetMakers de toute anomalie dans le fonctionnement des systèmes et coopérera dans le cadre de leur remise en route.
- 6.9. Le Client s'engage à ce que toutes les interventions concernant l'environnement réseau soient confiées exclusivement à NetMakers.

7 - CONFIDENTIALITÉ

Tant pendant la durée du contrat qu'après son expiration ou sa résiliation pour quelque cause que ce soit, chaque partie considérera et traitera comme confidentiels tous les documents, programmes et informations qui lui auront été communiqués dans le cadre de l'exécution des prestations de services. Ces documents ou informations ne pourront être communiqués à des tiers par la partie qui les aura reçus ou utilisés, hors des stipulations du présent contrat, sans accord écrit préalable de l'autre partie.

8 - DURÉE

- 8.1. La durée du présent contrat est fixée à cinq ans, à compter de la date de signature ou de la date d'effet si cette dernière est postérieure.
- 8.2. Le contrat se renouvellera par tacite reconduction par période de deux ans à défaut d'avoir été dénoncé.
- 8.3. Le contrat peut-être dénoncé à l'échéance moyennant un préavis de trois mois. La dénonciation devra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception durant le quatrième mois précédant l'échéance.

9 - FACTURATION ET RÈGLEMENT

- 9.1. Le point de départ de la facturation est la date de signature ou de prise d'effet du contrat si cette dernière est postérieure.
- 9.2. Le prix ne concerne que l'environnement réseau figurant au recto du présent document ; en cas de modification ou d'adjonction de matériels ou logiciels, le prix serait modifié en conséquence d'un commun accord entre les deux parties. A défaut, NetMakers ne saurait être tenu d'assurer ses services pour lesdits matériels et logiciels.
- 9.3. Le montant des prestations est facturé d'avance chaque trimestre et est payable net sans escompte à réception par prélèvement automatique.
- 9.4. En cas de retard dans les paiements, le Client sera redevable de plein droit du paiement d'intérêts de retard, décomptés au taux de base

bancaire majoré de cinq points.

9.5. En cas de non paiement à l'échéance par le Client ou de rejet d'un prélèvement, NetMakers pourra invoquer l'exception d'inexécution et suspendre ses prestations huit jours après une mise en demeure restée infructueuse.

9.6. Le Client renonce à toute indemnité, diminution de prix ou résiliation, au cas ou les matériels ou logiciels, demeureraient inutilisés, totalement ou partiellement, pour quelque cause que ce soit, fût-ce à la suite d'un cas fortuit, ou de force majeure.

10 - RÉSILIATION DU CONTRAT

10.1. NetMakers pourra résilier le présent contrat de plein droit dans chacun des cas ci-dessous :

10.1.1. Quand le Client fait l'objet d'une procédure de liquidation amiable, ainsi que de toute procédure le plaçant sous le contrôle d'un administrateur provisoire.

10.1.2. En cas de défaut ou de retard de paiement pour des raisons qui sont imputables au Client, et, plus généralement, en cas d'inexécution de l'une de ses obligations, et ce, après une mise en demeure, délivrée par lettre recommandée, restée sans effet huit jours.

10.1.3. En cas de redressement judiciaire, si l'administrateur n'exige pas la poursuite du présent contrat dans les conditions prévues par la loi ou encore en cas de liquidation judiciaire.

10.1.4. En cas de transfert du matériel ou logiciel sur un site différent où NetMakers ne pourrait assurer ses prestations techniques.

10.2. Indemnité de résiliation : le présent contrat, tant par sa durée, que par les matériels ou logiciels entretenus, a été à l'origine de l'engagement par NetMakers de personnel hautement qualifié afin de faire face à ses obligations contractuelles.

En conséquence, en cas de résiliation anticipée du contrat (exception faite du cas de séparation amiable) par le Client quelle qu'en soit la cause ou de résiliation par NetMakers en application du paragraphe 10.1, le Client s'engage à payer une indemnité de résiliation égale à quatre-vingt quinze pour cent du montant global des redevances restant à courir jusqu'au terme du contrat (période initiale ou période renouvelée).

11 - RÉVISION DE PRIX

NetMakers se réserve la possibilité d'apporter à son tarif des modifications compatibles avec la réglementation en vigueur. Le Client doit en être averti par simple lettre au moins un mois avant une échéance de facturation.

12 - RESPONSABILITÉ

La responsabilité de NetMakers se limite à la fourniture des services. NetMakers ne saurait être tenu responsable du préjudice direct ou indirect, notamment financier ou commercial subi par le Client du fait des interventions au titre de ce contrat.

13 - PORTÉE DU CONTRAT

Sont nulles toutes adjonctions, ratures, modifications ou suppressions portées sur le présent contrat qui ne seraient pas revêtues de l'approbation des parties. Les conditions du présent contrat l'emportent sur celles pouvant figurer sur toutes correspondances ou tous documents antérieurs.

14 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

TOUTES LES CONTESTATIONS RELATIVES AU PRÉSENT CONTRAT SERONT SOUMISES AU TRIBUNAL DE PARIS.



NetMakers

Le bon sens dans le réseau

Netmakers AA System
S.A. au Capital de 40 000 Euros
R.C.S. Bordeaux B 303 657 902
Siège social : Avenue J.-F. Kennedy - BP 188
Tél. : 05 57 92 48 48 - Fax : 05 57 82 48 49
33 708 MERIGNAC
www.netmakers.fr

Agence d'Angoulême
Zone d'Emploi de "Ma Campagne"
Les Chaumes de Crage
16000 ANGOULÊME
Tél. : 05 45 61 42 17
Fax : 05 45 65 32 31

Agence de Bergerac
9, rue Saint Georges
24100 BERGERAC
Tél. : 05 53 74 53 47
Fax : 05 53 58 61 56

Agence de Périgueux
50, rue du Président Wilson
24000 PÉRIGUEUX
Tél. : 05 53 53 99 29
Fax : 05 53 46 38 48

