

## CONTRAT EYES AND HANDS

**Entre les soussignés :**

La SARL ASPSERVEUR  
RCS MARSEILLE 451 777 254  
ZAC ATHELIA III  
13600 LA CIOTAT  
Représentée par Monsieur Stéphane MUTEL,  
gérant en exercice  
*d'une part, ci-après dénommé « le Prestataire»,*

&amp;

Nom :  
Siret N°  
Adresse :

Représentée par Monsieur :  
Fonction :  
d'autre part ci-après dénommé  
« le Client »,

Préalablement à la conclusion du présent Contrat, le Client a pu vérifier l'adéquation à ses besoins des Services fournis par le Prestataire dans le cadre de ce Contrat, et a pu recueillir auprès du Prestataire toutes les informations, précisions et conseils qui lui étaient nécessaires pour s'engager en toute connaissance de cause.

### ■ 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 d'Eyes and hands, telles que décrites sur le 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.

### ■ PRESTATIONS D'EYES AND HANDS

Le service Eyes and hands consiste en une assistance lorsque le client est dans l'impossibilité de se déplacer au Datacenter pour quelques raisons que ce soit.

Ci-dessous les opérations faisant partie de la prestation Eyes and hands :

- 1) Eteindre / allumer l'équipement Client
- 2) Relancer un équipement à chaud
- 3) Observer, décrire le statut des témoins lumineux
- 4) Observer, décrire les informations affichées sur les machines/consolés
- 5) Fournir un numéro de série pour l'équipement du client
- 6) Réceptionner l'équipement du client

### ■ DELAIS

Les prestations d'Eyes and Hands objet du présent contrat sont soumises à un délai de réalisation de 4 heures en jours ouvrés.

Les heures ouvrables sont de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 du lundi au vendredi.

Le service Eyes and hands est consenti pour un temps de 4 heures / mois non reportable sur le mois suivant.

## ■ EXCLUSIONS

---

Les prestations d'Eyes and hands 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 l'inaccessibilité au service informatique du Client pour quelques raisons que ce soit (défaut, panne de l'équipement ...);
- de non collaboration du Client ;
- de non règlement partiel ou total de la facture relative au Bon de commande.
- de la fiabilité de l'équipement

En pareils cas, la responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être recherchée.

## ■ 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 d'Eyes and hands 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 et disposer des compétences techniques requises pour s'assurer que les demandes déclarées correspondent à la prestation exprimée dans le Bon de commande.
- Décrire les opérations d'Eyes and hands demandées en ouvrant un ticket à l'adresse <http://tickets.aspserveur.com> ;

## ■ DUREE

---

Le présent Contrat prend effet, selon le cas, à compter de sa signature par les deux parties ou à compter de sa conclusion en ligne par le Client dans les conditions prévues par les articles 1369-4 et suivants du Code civil.

Il est conclu pour une durée indéterminée.

## ■ 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 de la prestation d'Eyes and hands.

## ■ 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.

## ■ MODALITES FINANCIERES

---

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

## ■ DISPOSITIONS GENERALES

---

### **Cession du contrat**

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

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

### **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.

### **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.

### **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 à La Ciotat**

Le Cliquez ici pour entrer une date.

Le Prestataire

Le Client