

Contrat de maintenance de logiciel ou de site Web

Groupe : QUINSAC Léo, SOLER Ayoub, DUMONT Adrien, Desbieys Maxime, HARY Yann

Description :

La maintenance d'un logiciel ou d'un site Internet est une prestation consistant à maintenir en bon état de fonctionnement un logiciel acheté par le client en suivant de près les recommandations du créateur du logiciel.

Ce type d'intervention doit souvent être effectué par un professionnel qualifié. En outre, les engagements respectifs des parties doivent toujours figurer dans un contrat.

Le contrat de maintenance de logiciel est un contrat est un contrat de prestation de services. Ce contrat de maintenance de logiciel peut comprendre différentes prestations.

On distingue ainsi :

- la maintenance préventive (formation des utilisateurs et est destinée à permettre une utilisation optimale du logiciel),
- la maintenance corrective (correction des erreurs et «bogues» affectant le logiciel)
- la maintenance adaptative ou évolutive (fourniture de versions actualisées). Il convient donc de délimiter dans le contrat le champ d'intervention du prestataire.
- La maintenance réglementaire

En matière de maintenance de logiciel, il existe des obligations spécifiques à la charge des parties. Ainsi, le client a notamment l'obligation :

- de posséder un droit d'utilisation sur les logiciels objets de la maintenance,
- d'utiliser le logiciel conformément aux conditions prévues dans la licence,
- d'assurer au prestataire toutes les facilités nécessaires à la réalisation de la maintenance,
- de maintenir ou faire maintenir les logiciels nécessaires au fonctionnement du logiciel objet du contrat
- d'informer le prestataire en cas de changement de configuration de son parc informatique.

Quant au prestataire, il n'est pas tenu d'une obligation générale de résultat, mais d'une obligation de moyen, c'est-à-dire de mettre en œuvre tous les moyens utiles à la réalisation de sa prestation de maintenance. Il peut cependant être soumis à certaines obligations de résultat, telle l'obligation d'intervenir dans des délais précis.

Il existe en outre différents modes d'intervention du prestataire, les formes les plus usitées sont celles réalisées par téléphone (« hot line ») ou email. Toutefois, la maintenance peut s'effectuer par télémaintenance ou par l'envoi de versions corrigées du logiciel ou de mises à jour. Les parties devront donc convenir du mode d'intervention.

Enfin, le contrat de maintenance est généralement conçu pour une durée d'un an avec reconduction expresse ou tacite selon le choix des parties. Dès lors, le prix de la maintenance sera fixé de manière forfaitaire. Mais les parties peuvent prévoir un système de facturation en fonction du temps passé et du type d'intervention au regard d'une grille tarifaire établie à l'avance. Il est également possible d'opter pour une solution mixte.

Notice :

Ce contrat doit toujours mentionner :

- les références complètes du logiciel ou du site Internet,
- le contenu de la mission du prestataire de maintenance et notamment son obligation de bien se conformer aux consignes du créateur du logiciel,
- l'obligation pour le client d'autoriser le prestataire à accéder au local où se trouve le logiciel et à lui fournir les moyens matériels et humains nécessaires pour son intervention,
- le prix devant être payé par le client.

Entre les soussignés :

[Raison sociale du cabinet du prestataire de maintenance, forme juridique, montant de son capital social, adresse de son siège social, numéro d'immatriculation au RCS et ville où se trouve le greffe qui tient le RCS où il est immatriculé],

Représenté par *[prénom et nom du représentant du prestataire, nature de sa fonction et date à laquelle il a été habilité à signer pour le compte de la société qu'il représente, prénom, nom et fonction de la personne qui l'a habilité]*,

Ci-après désigné « le Prestataire »

D'une part,

Et :

[Raison sociale du client, forme juridique, montant de son capital social, adresse de son siège social, numéro d'immatriculation au RCS et ville où se trouve le greffe qui tient le RCS où il est immatriculé]

Représenté par *[prénom et nom du représentant du client, nature de sa fonction et date à laquelle il a été habilité à signer pour le compte de la société qu'il représente, prénom, nom et fonction de la personne qui l'a habilité]*

Ci-après désigné « le Client »

D'autre part,

Il a été arrêté et convenu ce qui suit :

Article un - Nature de la prestation

Si la prestation est un logiciel :

Le Client demande au Prestataire d'assurer la maintenance du logiciel dont les caractéristiques sont les suivantes :

- Raison sociale du fabricant du logiciel.
- Raison sociale du vendeur du logiciel.
- Référence du logiciel.
- Date d'achat du logiciel par le client.
- Principales fonctionnalités du logiciel.

Si la prestation est un site web:

Le Client demande au Prestataire d'assurer la maintenance du site Web qui lui appartient et dont l'adresse est la suivante *[adresse du site Web]*

En conséquence, le Prestataire s'engage à :

- faire en sorte que le logiciel ou le site visé ci-dessus soit constamment en bon état de fonctionnement en se conformant aux directives de maintenance données par le fabricant dont il déclare avoir reçu un exemplaire,
- remédier à toute anomalie de fonctionnement de ce logiciel ou de ce site,
- apporter son assistance au client en cas d'incident résultant d'un dysfonctionnement du logiciel ou du site,
- signaler au Client toute modification apportée au logiciel dans le cadre de son entretien et remettre les documents relatifs à cette intervention,
- effectuer une révision du logiciel qui serait obligatoire en raison d'un changement des dispositions légales ou réglementaires. Si cette révision est impossible en raison des caractéristiques du système informatique du Client, le Prestataire s'engage à le lui signaler.

Article deux - Prestations non incluses

Le Client ne pourra pas exiger du Prestataire les tâches suivantes :

- reconstitution de tout fichier détruit accidentellement
- sauvegarde d'un fichier quelconque
- entretien d'un logiciel autre que celui qui est visé par le présent contrat

Article trois - Prix et modalités de paiement

Le Client s'engage à payer au Prestataire un prix mensuel forfaitaire de 2000 € hors taxes payable le 2 de chaque mois.

Article quatre - Obligations du Prestataire

Le Prestataire reconnaît que le Client lui a donné une information complète sur ses besoins et sur les impératifs à respecter.

Il s'engage à se conformer au règlement intérieur et aux consignes de sécurité applicables chez le Client.

Enfin, il s'engage à observer la confidentialité la plus totale en ce qui concerne le contenu de la mission et toutes les informations ainsi que tous les documents que le Client lui aura communiqués.

Sa responsabilité pourra être engagée s'il est établi qu'il a manqué à son obligation contractuelle. En revanche, elle ne pourra pas être engagée en cas de retard résultant d'une cause indépendante de sa volonté ou si le Client omet de lui transmettre une information nécessaire pour la mission.

Article cinq - Obligations du Client

Afin de permettre au Prestataire de réaliser la mission dans de bonnes conditions, le Client s'engage à lui remettre tous les documents nécessaires dans les meilleurs délais. En outre, il est tenu de laisser les collaborateurs du Prestataire accéder au local où se trouve le logiciel ou au fichier contenant le site. Enfin, il devra fournir au Prestataire les moyens matériels et l'assistance dont celui-ci pourrait avoir besoin notamment en mettant à sa disposition une ou plusieurs personnes qualifiées pour la réalisation des prestations de maintenance.

Article six - Droit applicable et juridiction compétente

Le présent contrat est assujetti au droit français. Tout litige qui résulterait de son exécution sera soumis aux tribunaux dont dépend le siège social du Prestataire.

Fait le 05/11/2020 en deux exemplaires à Mérignac,

Le Prestataire

[nom du signataire]

[signature]

Le Client

[nom du signataire]

[signature]