**Les étapes de rédaction d’un contrat de prestation de service informatique**

Tous les contrats de prestation de service sont uniques puisqu’ils sont les reflets des relations commerciales entre un prestataire et une personne (ou une entreprise) qui a des **besoins singuliers**. Il est fortement recommandé de suivre ces étapes pour le rédiger.

1. **Étape n°1 : Donner les éléments essentiels du contrat**

Comme dans tous les contrats qui unissent des partenaires commerciaux, certaines mentions sont obligatoires :

* **Les parties au contrat**. Il faut les identifier par leur nom, leur forme sociale, leur représentant légal, l’adresse de leur siège social et leur numéro d’immatriculation ;
* **L’objet du contrat**. Plus les missions du prestataire sont précises, plus vous évitez les incompréhensions ;
* **La durée du contrat**. Elle peut être déterminée ou indéterminée. Ce choix aura une importance dans les modalités de rupture de votre contrat, qui devra être mise par écrit ;
* **La rémunération du prestataire** et ses modalités de paiement. Si le travail est au forfait, la rémunération dépendra de l’achèvement de l’objectif demandé. SI le travail a lieu en régie, le prestataire est rémunéré en fonction des moyens matériels et humains qu’il a mis en place ;
* **Les délais d’exécution** des prestations et les sanctions en cas de non-respect du calendrier ;
* **Les motifs de résiliation**. Souvent, une clause insérée est celle de la résiliation de plein droit, qui permet de mettre fin au contrat si une partie n’exécute pas son obligation ;
* **La gestion des éventuels litiges**.

1. **Étape n°2 : Rédiger un cahier des charges**

La rédaction d’un cahier des charges est un conseil précieux. Il permet en effet d’encadrer le projet. Il définit **les besoins et les contraintes du client** à partir du contexte.

Pour créer le cahier des charges, il convient de réfléchir aux problématiques suivantes :

* Le contexte du projet ;
* L’historique des éventuels projets similaires ;
* Les besoins fonctionnels ;
* Les contraintes techniques et financières ;
* Les objectifs.

Le prestataire utilise ensuite le cahier des charges du client pour chercher et donner une réponse. Celle-ci prend la forme d’**un cahier des spécifications fonctionnelles**. Il traduit les exigences et les besoins du client de manière technique.

Le cahier des charges et le cahier des spécifications fonctionnelles doivent être joints au contrat.

1. **Étape n°3 : Insérer les clauses utiles au contrat de prestation de service informatique**

En fonction des situations, certaines clauses peuvent se révéler indispensables au contrat.

* **La clause de confidentialité**

Par définition, le prestataire informatique doit avoir accès au système numérique du client et donc aux **données confidentielles** qui y sont stockées. Ces informations peuvent être d’une importance capitale pour la société selon son domaine d’activité et sa taille.

Le prestataire doit donc s’engager à garder en sécurité les informations dont il dispose et à ne pas les diffuser.

* **La clause d’indexation**

Cette clause peut se révéler particulièrement utile dans le cadre d’un contrat de prestation de service informatique **à exécution successive**. Elle prévoit **l’indexation du prix de la prestation à un indice de référence**.

L’indice **Syntec** est un indice fréquemment utilisé. Créé en 1961, il mesure l’évolution du coût de la main-d’œuvre, notamment dans le domaine informatique.

Si le choix d’un autre indice peut être fait il faut veiller à ce qu’il soit **en relation directe avec l’objet du contrat**.

Tout indice illicite aura pour conséquence de rendre la clause d’indexation **réputée non écrite.**

* **La clause SLA**

En français, elle se traduit par la clause d’engagement de niveau de service. Il s’agit d’un document technique qui définit les objectifs précis et le niveau de service que le prestataire doit fournir au client.

Cette clause est **indispensable dans les contrats ASP, SAAS et d’outsourcing.**

* **La clause de veille technologique**

La veille technologique ou technique consiste à **s’informer systématiquement des techniques et du matériel les plus récents et les plus performants** permettant de réaliser une tâche précise.

Un client peut donc exiger de la part du prestataire de se tenir informé et de communiquer les solutions les plus récentes à ses problèmes.

* **La clause de transfert de propriété**

Lorsque l’objet du contrat de prestation de service informatique porte sur le développement d’un outil informatique, par exemple un logiciel, se pose la question de la propriété de celui-ci. Il faudra préciser au moment de la rédaction du contrat si **l’objet informatique créé appartient au client ou au prestataire.**

1. **Étape n°4 : Remplir les formalités juridiques**

Une fois le document écrit par les deux parties, il est négocié puis définitivement rédigé.

Il doit ensuite être signé et paraphé par le client et le prestataire.

La date doit également figurer sur votre contrat.

Un exemplaire du document est alors remis à chaque partie.

**Quelques contrats de prestation de service informatique particuliers**

**Le contrat d’outsourcing**

Il s’agit en réalité d’un **contrat d’externalisation informatique**. Dans ces contrats, il est confié la charge de l’ensemble d’un service à un prestataire.

Il s’agit d’une prestation de service complète qui s’accompagne d’un engagement particulièrement élaboré. Ce contrat lie souvent les parties de façon forte et **durable**.

**Le contrat ASP**

Le contrat Application Service Provider est également nommé **contrat FAH (Fournisseur d’application hébergée)**.

Il n’offre au client qu’un **droit d’accès et d’utilisation** des logiciels hébergés par le prestataire, qui dispose lui-même d’un droit d’usage concédé par un éditeur.

Ce contrat est donc bien différent d’un contrat de vente de logiciels informatiques. Le client n’a qu’un **accès à distance** au système informatique notamment grâce à des applications informatiques.

**Le contrat SAAS**

Le contrat Software As A Service externalise lui aussi l’ensemble de la gestion du système informatique. Bien que la prestation soit réalisée à distance, elle est **personnalisée et adaptée** aux besoins de votre société.

Dans ce type de contrats, le prestataire est considéré d’office comme **propriétaire de ses développements de logiciel**. Toutefois, toute personnalisation ou adaptation au client entraîne une **copropriété partagée entre le prestataire et le client sur le logiciel**.

**Le contrat de maintenance informatique**

Dans un tel contrat, le prestataire s’engage à **entretenir le bon fonctionnement des systèmes, des équipements et des machines informatiques du client**.

Il peut être question de **mesures a priori** comme la révision des systèmes, leur nettoyage ou leur contrôle régulier pour anticiper tout dysfonctionnement ou **a posteriori**comme des réparations ou le remplacement de certaines pièces.

**Le contrat de développement d’un logiciel**

Un contrat de développement d’un logiciel informatique engage le prestataire à fournir **un logiciel** conforme aux attentes du client.

Le prestataire peut alors céder au client un droit d’usage sur le logiciel ou les droits de propriété intellectuelle complets. Dans un contrat de développement d’un logiciel, il est très fortement d’insérer **une clause dite recette**. Elle correspond à la possibilité de **vérifier et d’approuver**ou non le produit reçu.

Plusieurs issues sont possibles :

* Prononcer la recette sans réserve ;
* Prononcer la recette avec des réserves. Dans ce cas, le client signale les anomalies au prestataire et lui demande de les corriger ;
* Refuser de prononcer la recette car selon le client il y a trop d’anomalies.

Avant de prononcer la recette sans réserve, le client doit donc procéder à une **vérification en deux étapes** :

* Il faut d’abord s’assurer que le logiciel développé répond aux exigences du cahier des charges ;
* Puis, une vérification finale, dite recette définitive, permet de prononcer le bon fonctionnement du logiciel.

La recette doit être formalisée par un **procès-verbal écrit et signée par le client et le prestataire**.

Cette vérification constitue le point de départ des délais de garantie. Elle exclut aussi l’invocation future d’un vice de fonctionnement du logiciel.

**Quelles sont les obligations d’un contrat de service informatique ?**

Le contrat de prestation de service informatique engage les deux parties l’une envers l’autre.

**Les obligations du client**

Le client s’engage à payer au prestataire le prix convenu dans les délais précisés par le contrat.

Il a également l’obligation de lui **permettre d’exécuter correctement sa prestation sous peine d’être condamné pour mauvaise foi.**

En effet, l’article 1104 du Code civil dispose que : « *Les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi. Cette disposition est d'ordre public.* »

Par ailleurs, si le contrat a un **montant égal ou supérieur à 5 000 euros hors taxes**, une obligation de vigilance naît.

Elle consiste en **l’obligation de vérification de la déclaration et du paiement des cotisations sociales par le prestataire.**

Cette vérification doit s’effectuer **dès la signature du contrat puis tous les 6 mois jusqu’à la fin du contrat.**

Certains documents sont nécessaires et notamment l’attestation de déclaration de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale, aussi appelée **attestation de vigilance émise par l’Ursaff**.

Il convient de vérifier que ces documents fournis par le prestataire sont authentiques.

Si le prestataire a manqué ou manque à ses obligations sociales, **il faut l’enjoindre de régulariser immédiatement sa situation par lettre recommandée avec accusé de réception**.

**Les obligations du prestataire**

En l’échange de la rémunération, le prestataire est tenu de respecter certaines obligations.

Outre le respect des mentions et des clauses contenues dans le contrat, le prestataire doit :

* **Renseigner son client**. Puisqu’il est l’expert, le prestataire a l’obligation de donner toutes les informations nécessaires à la bonne compréhension des enjeux de la situation par le client ;
* **Conseiller son client**. Une fois renseigné, le client doit être aidé par le prestataire dans les choix à faire au vu de la situation. Le prestataire doit apporter des conseils et un regard critique. En effet, le client est souvent novice et a besoin de l’expertise du prestataire comme guide pour trouver la meilleure option ;
* **Mettre en garde son client** si un risque intervient. Si de nouvelles contraintes voire certains dangers apparaissent, le prestataire doit mettre en garde le client.

**Des réponses à vos questions fréquentes**

**Risques en cas de manquement à l’obligation de vigilance ?**

Les responsabilités civile et pénale peuvent en effet être engagées et les sanctions peuvent être très lourdes. Le manquement à cette obligation est assimilé par les juges à du travail dissimulé puni de **trois ans d’emprisonnement et de 45 000€ d’amende (225 000€ s’il s’agit de votre société) et** à des peines supplémentaires : l’exclusion des marchés publics pendant une durée de 5 ans, la diffusion de votre jugement dans la presse, etc.

**Le prestataire, êtes-vous tenu à une obligation de moyens ou de résultat ?**

Cette problématique dépend du contrat conclu avec le client en effet il convient de spécifier si l’obligation d’exécuter la mission est de moyens ou de résultat.

**Quelle est la différence avec un contrat de sous-traitance informatique ?**

La différence réside dans la capacité de l’entreprise à réaliser la tâche qu’il exige du professionnel de l’informatique. **Dans la sous-traitance**, l’entreprise externalise mais sait réaliser la tâche : elle décide de sous-traiter. **Dans le contrat de prestation de service informatique**, l’entreprise confie la gestion de ses systèmes informatiques car elle ne sait pas l’effectuer en interne.

Source : Sophie Herlaut