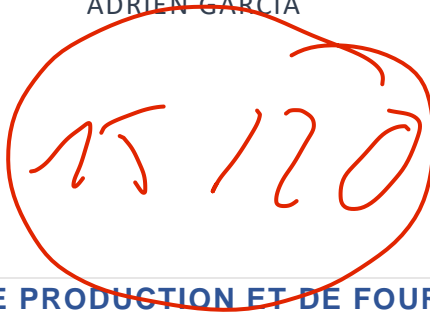


CLEMENT MACHADO

ADRIEN GARCIA

FABIEN PONCET



**LES CONTRATS DE PRODUCTION ET DE FOURNITURES DE  
SERVICES INFORMATIQUES**

I. Introduction

II. Les conditions de validité du contrat

III. La classification des contrats du code civil

IV. Formation d'un contrat informatique

V. Les différents types de contrats

VI. Les différentes clauses d'un contrat

### **Qu'est-ce qu'un contrat ?**

*Le contrat informatique est un contrat qui a pour but de louer, vendre ou délivrer une prestation de services informatique (matériel ou logiciel). Il constitue une convention par laquelle une personne ou une société exécute contre rémunération un travail faisant parti du milieu de l'informatique.*

*La production et la fourniture de services donnent lieu à différents types de contrats informatiques présentant chacun des spécificités comme les contrats de maintenance informatique ou encore les contrats de franchise informatique. L'expression « contrat informatique » ne fait pas l'objet d'une définition légale ou réglementaire, ni d'un régime juridique particulier.*

***L'article 1101 du Code civil définit le contrat comme un « accord de volontés entre deux ou plusieurs personnes destinées à créer, modifier, transmettre ou éteindre des obligations »***

---

## II. LES CONDITIONS DE VALIDITE DU CONTRAT

L'article 1101 du Code civil dispose que le contrat est « *un accord de volontés entre deux ou plusieurs personnes destinées à créer, modifier, transmettre ou éteindre des obligations.* »

Pour être créateur d'obligations, l'article 1103 du Code civil précise néanmoins que le contrat doit être « *légalement formé* ».

Cela signifie-t-il que les parties doivent satisfaire à un certain nombre de conditions posées par la loi, à défaut de quoi le contrat ne serait pas valide, ce qui est sanctionné par l'annulation du contrat.

Les conditions de validité du contrat exigées par la loi sont énoncées à l'article 1128 du Code civil qui prévoit que « *sont nécessaires à la validité d'un contrat* :

- *Le consentement des parties ;*
- *Leur capacité de contracter ;*
- *Un contenu licite et certain »*

L'article 1128 est proche dans sa rédaction de l'ancien article 1108 qui disposait que « *quatre conditions sont essentielles pour la validité d'une convention* :

- *Le consentement de la partie qui s'oblige ;*
- *Sa capacité de contracter ;*
- *Un objet certain qui forme la matière de l'engagement ;*
- *Une cause licite dans l'obligation. »*

Comme l'article 1108 qui n'avait connu aucune modification depuis 1804, l'article 1128 dresse une liste des conditions de validité du contrat.

Ces conditions sont cumulatives et non alternatives.

### **Établissement d'une liste exhaustive des conditions de validité du contrat**

La liste des conditions de validité du contrat est présentée par l'article 1128 du Code civil comme étant exhaustive, en ce sens que la validité du contrat ne serait subordonnée à la satisfaction d'aucune autre condition. L'examen des dispositions qui composent le droit commun du contrat révèle pourtant le contraire :

- L'article 1162 du Code civil prévoit que « *le contrat ne peut déroger à l'ordre public ni par ses stipulations, ni par son but, que ce dernier ait été connu ou non par toutes les parties.* »
- L'article 1169 dispose encore que « *un contrat à titre onéreux est nul lorsque, au moment de sa formation, la contrepartie convenue au profit de celui qui s'engage est illusoire ou dérisoire.* »

Ainsi, la validité du contrat n'est pas subordonnée au respect des seules conditions énoncées à l'article 1128 du Code civil.

La liste annoncée par cette disposition est donc faussement exhaustive.

## Exclusion de la cause de la liste des conditions de validité du contrat

À la différence de l'article 1108 du Code civil, l'article 1128 ne vise plus la cause comme condition de validité du contrat.

Si la cause disparaît formellement de la liste des conditions de validité du contrat, elle réapparaît sous le vocable de contenu et de but du contrat, de sorte que les exigences posées par l'ordonnance du 10 février 2016 sont sensiblement les mêmes que celles édictées initialement.

Il ressort, en effet, de la combinaison des nouveaux articles 1162 et 1169 du Code civil que pour être valide le contrat doit :

- Ne pas « déroger à l'ordre public [...] par son but »
- Prévoir « au moment de sa formation la contrepartie convenue au profit de celui qui s'engage » laquelle contrepartie ne doit pas être « illusoire ou dérisoire »

La cause n'a donc pas tout à fait disparu du Code civil

Le législateur s'y réfère sous des termes différents : le but et la contrepartie.

Quant à l'exigence de licéité de la cause, elle est dorénavant formulée par le biais de la notion « d'ordre public ».

## Absence de condition de forme

Comme l'ancien article 1108, l'article 1128 du Code civil ne subordonne la validité du contrat au respect d'aucune condition de forme.

Cette absence d'exigence de condition de forme s'explique par le principe du consensualisme qui préside à la formation des contrats.

Par principe, le seul échange des consentements suffit à conclure le contrat.

Le respect de conditions de forme ne sera exigé qu'en matière de contrat solennel.

Pour mémoire, « le contrat est solennel lorsque sa validité est subordonnée à des formes déterminées par la loi ».

Ainsi, la rencontre de l'offre et de l'acceptation est insuffisante pour réaliser la formation d'un contrat solennel.

La loi impose aux contractants l'accomplissement de certaines formalités, lesquelles sont exigées *ad validitatem* (écrit avec une condition de validité, si cette condition n'est pas remplie l'acte en cause risque fort d'être entaché de nullité) et non *ad probationem* (apporter la preuve de l'existence et de la consistance d'un fait ou d'un droit.), comme tel est le cas en matière de contrats consensuels.

Entre autres le contrat peut servir pour :

- **Créer des obligations** : conclure un contrat de travail.
- **Modifier des obligations** : actualiser un contrat de prêt en modifiant un taux d'intérêt à la baisse.
- **Transmettre des obligations** : vendre une créance que l'on détient sur une personne pour se procurer des liquidités.
- **Éteindre des obligations** : reconnaître qu'une dette a été payée.

Le contrat englobe également 6 critères répertoriés dans le Code Civil :

#### **La formation**

- **Consensuel** : Qui part d'un principe de consentement comme dans le cas d'un contrat de vente au comptant et ce, quel qu'en soit le mode d'expression.
- **Solennel** : Qui part d'une précision d'une rédaction d'un écrit il requiert donc l'accomplissement d'un formalisme de solennité afin d'être valide.
- **Réel** : Qui constitue un contrat parfait non par l'échange de consentement mais par la remise d'un écrit
- **De gré à gré** : Qui constitue un contrat négocié entre les différentes parties comme dans le cas d'une vente au comptant
- **D'adhésion** : Qui constitue un contrat possédant des conditions déterminées à l'avance par une des parties comme dans le cas d'acquisition d'un titre de transport.

#### **Mode d'exécution**

- **A exécution instantanée** : Qui comporte des obligations exécutées en une prestation unique par exemple dans un contrat de vente au comptant
- **A exécution successive** : Qui comporte des obligations échelonnées dans le temps

#### **Le nombre de contractants**

- **Synallagmatique** : Qui comporte des obligations réciproques des contractants comme dans un contrat de vente au comptant
- **Unilatéral** : Qui comporte au moins une personne qui s'oblige comme dans le cas d'un don
- **Collectif** : Qui comporte une personne et un groupe de personnes représentant plusieurs personnes comme dans une convention collective

### ***Le contenu***

- **A titre onéreux** : Qui est constitué d'un échange d'avantage comme dans le cas de prêt d'une somme d'argent.
- **A titre gratuit** : Qui est Procuré sans aucune contrepartie.
- **Commutatif** : Qui constitue un accord entre les parties qui s'engagent à se procurer un avantage équivalent à ce qu'elles reçoivent comme dans le cas d'un contrat de vente au comptant
- **Aléatoire** : Qui dépend d'un évènement incertain, l'équivalent est incertain.
- **Contrat-Cadre** : Qui constitue un accord des parties sur les caractéristiques générales de leurs obligations futures comme dans un contrat liant un grand distributeur à ses fournisseurs.
- **Contrat d'application** : Qui précise les modalités d'exécutions.

### ***La considération du contractant***

- **Intuitu personae** : Qui constitue une relation entre deux personnes. Les qualités du co-contractant entrent plus ou moins dans le champ contractuel.

### ***La préexistence d'une réglementation***

- **Nommé** : Il s'agit d'un contrat réglementé comme dans le cas d'un bail commercial.
- **Innomé** : Il s'agit d'un contrat non réglementé comme dans le cas d'une franchise.

Un contrat de prestation de services informatiques est la convention par laquelle une personne ou une société s'oblige contre une rémunération à exécuter pour une autre personne ou société, un travail relevant du milieu de l'informatique.

Il comporte plusieurs clauses importantes :

- L'identification des parties du contrat
- Les obligations des parties
- Les modalités d'exécution des prestations
- L'objet du contrat et le détail de la prestation attendue
- La rémunération
- La durée du contrat
- Les modalités de rupture
- Les modalités de résiliation et de sanction
- Les cas de force majeure
- La clause liée au litige

#### **Les parties au contrat**

Le contrat de prestation informatique doit tout d'abord rappeler l'identité des parties au contrat : le client et le prestataire informatique.

Ses informations sont : le nom de l'entreprise, la forme juridique, le montant du capital social, le numéro d'inscription au RCS, l'adresse du siège social et l'identification du représentant légal de l'entreprise.

#### **L'objet du contrat de prestation de services**

Le contrat de prestation informatique doit préciser quel est son objet. Les besoins du client doivent être indiqués.

Il existe plusieurs types de contrat de prestation informatique :

- Les contrats de maintenance informatique
- Les contrats de développement de logiciel

Il faut être le plus précis possible dans la description des travaux que le prestataire informatique s'engage à réaliser. Le cahier des charges (établi par le client) et le cahier des spécifications fonctionnelles (établi par le prestataire) doivent être annexées au contrat.

### **La rémunération du prestataire informatique**

Le contrat de prestation informatique doit préciser le montant ou les modalités de calcul de la rémunération versée au prestataire informatique en contrepartie des travaux effectués, ainsi que les modalités de paiement. Doivent être convenus :

- Le prix de la prestation : prix fixe, tarif horaire...
- Les modalités de règlement : le système d'acompte éventuel, un système de règlement par étape...
- L'échéance du ou des règlements : préciser les échéances de règlement que le client doit respecter (paiement comptant, à réception de la facture, à 30 jours...)
- Les modalités liées aux retards de paiement.

### **Les modalités d'exécution des prestations informatiques**

Il s'agit de prévoir comment les prestations informatiques doivent être exécutées :

- Les étapes de la prestation,
- Le calendrier de réalisation des travaux
- Les intervenants
- Les informations, les accès et le matériel nécessaire
- La date limite de délivrance
- La procédure de recette (recette provisoire et recette définitive pour les produits complexes)

### **Les obligations des parties au contrat**

Le contrat de prestation informatique doit reprendre les obligations que le prestataire et le client s'engagent à respecter chacun de leur côté.

### **Le transfert de propriété de l'outil développé**

Quand le contrat porte sur le développement d'un outil informatique (un site internet, une application...), le contrat doit prévoir le transfert de propriété des outils développés, entre le prestataire et le client.

### **La procédure de recette**

Lorsque le contrat de prestation informatique prévoit une obligation de délivrance, à la charge du prestataire, une procédure de recette (réception et approbation de l'élément par le client) doit être prévue. Celle-ci doit être détaillée dans le contrat de prestation informatique.

Pour des raisons de preuve, la recette doit être formalisée dans un procès-verbal écrit et signé par les deux parties au contrat.



## **La durée du contrat de prestation informatique et les modalités de rupture**

Si besoin, le contrat de prestation informatique peut comporter une durée, c'est notamment le cas pour les contrats de maintenance informatique. Lorsqu'une durée est prévue, le contrat doit également prévoir ses modalités de rupture. En principe :

- Si ce dernier est à durée déterminée, il prend fin à son terme ou par commun accord. Une clause de tacite reconduction est souvent insérée, c'est-à-dire que le contrat est reconduit pour la même durée sauf si une des deux parties le dénonce avant son terme.
- Si ce dernier est à durée indéterminée, chaque partie a la possibilité de demander la rupture du contrat unilatéralement. Il convient alors d'en fixer les conditions.

## **Les clauses de responsabilité et de sanction**

Cette clause vise à prévoir les conditions dans lesquelles le prestataire informatique pourra être condamné à réparer les préjudices subis par le client en cas de mauvaise exécution ou d'inexécution des prestations convenues.

Le contenu de cette clause doit être précis. Il faut notamment prévoir :

- Le montant maximum des dommages et intérêts susceptibles d'être versés,
- Les préjudices exclus du champ d'application de la clause,
- La durée pendant laquelle la responsabilité peut être invoquée.

Également, il est nécessaire de prévoir quelles sont les sanctions applicables aux parties qui ne respectent pas leurs obligations.

## **Les modalités de résiliation et de sanction**

La clause de résiliation est celle qui indique qu'une partie peut demander la résiliation du contrat de prestation informatique lorsque l'autre partie ne respecte pas ses obligations contractuelles.

Les modalités de la résiliation (comment résilier et dans quels délais) doivent être précisées dans le contrat.

## **Le traitement des litiges entre les parties**

Le contrat de prestation informatique se termine généralement avec une clause qui prévoit la procédure à suivre en cas de litige, et notamment quel est le tribunal compétent.

Il est par ailleurs possible de prévoir un arbitrage ou une conciliation avant d'entamer une procédure judiciaire.

## **La prestation de service, contrat de mise à disposition**

La prestation de service met en relation un distributeur et son client. Le contrat de prestation de service consiste à confier la totalité d'une fonction ou d'un service à un prestataire externe spécialisé, pour une durée pluriannuelle. Les niveaux de services proposés sont particulièrement élaborés et en conformité avec un cahier des charges spécifiant les responsabilités. Les prestations peuvent être très variées (assistance maintenance, hébergement...).

### **Le contrat de concession et de distribution de progiciel**

Dans ce type de contrat, vous commandez à un prestataire un logiciel conforme à des critères contenus dans un cahier des charges, pour satisfaire vos besoins.

Le contrat de concession accorde par l'intermédiaire d'une licence, le droit à l'utilisateur d'utiliser un progiciel et de détenir ainsi le droit d'usage d'un programme compatible avec son système d'exploitation, pendant une durée renouvelable par tacite reconduction.

### **Le contrat d'outsourcing (externalisation)**

Le contrat d'outsourcing, aussi appelé contrat d'externalisation, consiste à confier la totalité d'une fonction ou d'un service à un prestataire externe spécialisé pour une durée pluriannuelle. C'est un service complet, le prestataire fournit alors la prestation en conformité avec les niveaux de services, de performance et de responsabilités spécifiés dans le cahier des charges. Grâce à ce contrat, le client peut par exemple s'exonérer des contraintes que la gestion et la maintenance d'un système informatique impliquent. Les prestations peuvent être très variées (assistance, maintenance, hébergement, fonction métier, etc.).

Toutefois, une opération d'outsourcing peut comporter des risques auxquels les entreprises ne sont pas suffisamment sensibilisées : création d'une dépendance du client vis-à-vis du prestataire, baisse de l'innovation dans les activités en outsourcing, risque de défaillance (aussi bien technologique, technique ou qu'économique). Comme tout prestataire de services, le prestataire d'outsourcing est tenu à une obligation de conseil à l'égard de son client qui dépasse la simple obligation de fournir des informations objectives sur la solution proposée, la qualité du client influant par ailleurs sur l'intensité de cette obligation (cf. contrat d'études et de conseil).

### **Le contrat ASP (Application Service Provider)**

Au lieu d'acquérir du matériel informatique (ordinateurs, stockage de données, équipements réseau, etc.), d'obtenir une licence d'utilisation d'un logiciel prestigieux et de requérir des experts pour mettre en œuvre et maintenir l'ensemble du système informatique, l'entreprise s'adresse désormais à un seul interlocuteur, le prestataire ASP, qui lui concède simplement un droit d'utilisation de ce même logiciel, paramétré par le prestataire ASP suivant les exigences de l'entreprise, et accessible par une simple liaison Internet. A charge pour l'ASP de disposer des infrastructures nécessaires.

La mise à disposition d'un logiciel ne saurait résumer la mission de l'ASP. En effet, le prestataire ASP héberge et gère effectivement le logiciel et ses différentes versions, réalise les opérations de maintenance classique, applique les mises à jour éditeurs, et plus généralement effectue toutes les tâches habituellement réalisées par les services informatiques d'une entreprise. Le prestataire ASP fournit l'application, toute l'infrastructure informatique et les services de support nécessaires.

### **Le contrat SAAS (Software AS A Service)**

Ce contrat se rapproche du contrat ASP du fait de sa prestation d'externalisation de votre système informatique. Le SaaS (Software as A Service) consiste à commercialiser un logiciel non pas en l'installant sur un serveur interne ou un poste de travail dans l'entreprise, mais en tant qu'application accessible à distance comme un service, par le biais d'Internet.

Il existe différentes problématiques liées au SaaS, que le contrat se doit de régler, notamment sur les points suivants qui devront être négociés par les clients :

- La disponibilité du service (au regard des périodes de maintenance du logiciel liée aux traitements des pannes)
- La performance du service (temps de réponse du logiciel)
- Les modalités d'abonnement (prix, fréquence du relevé des paiements etc.)
- -La sécurité du service et celle des données

### **Le contrat de franchise**

Le contrat de franchise est le contrat par lequel un « franchiseur » transfère à un tiers indépendant, le franchisé, son savoir-faire. A charge à ce dernier d'en faire un usage conforme. Le franchiseur met aussi à disposition les signes de ralliement à son réseau (notamment la marque ou l'enseigne). Il encadre le développement des franchisés et s'engage, en contrepartie de ces droits d'utilisation, à une assistance technique et commerciale pendant toute la durée du contrat.

De manière générale, le contrat de franchise engage les parties concernées (franchiseur et franchisé) pour une durée allant de 3 à 9 années. Mais il existe également des contrats d'une durée plus grande et avec un nombre de reconduction limité.

Pour garantir la validité légale d'un contrat de franchise, le document doit être écrit (rédigé noir sur blanc) ou traduit (par un traducteur assermenté) dans la langue officielle du pays dans lequel le franchisé est établi, et qu'il soit conforme aux réglementations en vigueur du droit national, droit communautaire et Code de déontologie européen de la franchise.

## **Les contrats d'études et de conseils**

### **Le contrat d'audit**

L'audit a pour objectif de s'assurer que les activités informatiques d'une entreprise sont conformes aux règles de sécurité et aux usages professionnels. Un audit informatique est une mission effectuée par un prestataire informatique chez son client dans le but d'évaluer l'adéquation des systèmes informatiques du client par rapport à ses besoins et de proposer des solutions pour améliorer les performances de ces systèmes.

Les nouvelles exigences réglementaires ont généralisé la pratique des audits. Une lettre de mission signée par les deux parties, le client et l'auditeur, va permettre de préciser les questions posées par le demandeur.

### **Le contrat d'étude préalable**

L'objectif de l'étude préalable est de déterminer les besoins, les objectifs du projet sur les questions de coûts, de qualités, de délais. Le futur utilisateur peut souhaiter obtenir un maximum d'informations sur les matériels qu'il envisage d'acquérir, l'état du marché et la faisabilité du projet. Pour ce faire, il conclut avec un prestataire spécialisé un contrat d'étude préalable à l'informatisation.

Le présent modèle de contrat d'étude propose justement un cadre juridique adapté à l'analyse des besoins, des contraintes et de l'opportunité d'un projet.

Le prestataire a une obligation de conseil à l'égard de son client. Les délais et les prix fixés par les deux parties doivent être respectés, car les tribunaux n'admettent pas les dépassements de budgets prévisionnels. Les risques encourus par le prestataire sont l'exécution de non-conformité de plainte pour dol ou erreur.

### **Le contrat d'assistance à la maîtrise d'ouvrage**

Il s'agit d'un contrat par lequel une assistance est fournie par le prestataire afin de mener à bien le projet de son client. Cette assistance concerne un projet d'informatisation souvent difficile à mettre en place du fait de sa complexité d'où la nécessité pour le client de rédiger un cahier des charges précis de ses besoins, de procéder à la sélection des fournisseurs et après un appel d'offre retenir la meilleure des offres.

## **Les contrats de production**

### **Le contrat d'hébergement**

Ce contrat a pour objet de stocker sur un serveur informatique connecté à Internet des données informatiques et de mettre à la disposition du client des moyens techniques lui permettant de publier ses données sur Internet (signaux, écrits, images, sons, messages...).

Dans ce type de contrat, l'engagement de l'hébergeur sur la capacité de stockage donnée et son évolution potentielle est essentiel. Les contrats d'hébergement devront contenir plusieurs clauses, telles que des clauses de sécurité ou encore des clauses de confidentialité. Ces contrats d'hébergement, signés entre les parties devront protéger à la fois le prestataire mais aussi le client. Les différentes clauses des contrats d'hébergement toucheront aussi à la protection des internautes visitant les sites hébergés.

### **Le contrat de développement de logiciel**

Le contrat de conception et maintenance d'un site web est un contrat par lequel un prestataire, spécialiste de la création et du développement de sites, crée un site internet selon les conditions définies par son client dans un cahier des charges. Le cahier des charges relate mes besoins du client en termes d'attentes spécifiques, de délais, de contraintes, de coûts, de développements, de documentations, de phase de mise en œuvre, de conseil et d'assistance.

## **Le contrat de conception et maintenance Page Web**

Après une étude de ses besoins, le client fait appel à un prestataire, spécialiste de la création et du développement de sites, crée un site internet selon les conditions définies par son client.

Le prestataire réalise les prestations suivantes : réalisation du site, élaboration d'une documentation, enregistrement du nom de domaine, mise en place de la base de données. Les droits d'auteur du site créé sont acquis au prestataire sauf dispositions expresses du contrat.

## **Le contrat de maintenance**

Le contrat de maintenance informatique vous permet d'assurer l'entretien d'un parc informatique pour un client pour le maintenir dans un état de fonctionnement suffisant pour le client. Généralement, le client utilise l'outil informatique pour ses activités, et externalise la maintenance pour des questions de coûts.

La maintenance correspond à toute action de dépannage, réparation, révision, réglage, amélioration, contrôle et vérification des équipements matériels comme immatériels.

Il existe trois types de maintenance :

- Corrective (réparer un problème survenu)
- Préventive (Contrôle en entretien périodique à intervalles réguliers)
- Infogérance ou outsourcing (Prise en charge de différentes ressources de l'entreprise en confiant la gestion et l'exploitation du système informatique à un prestataire)

## **Les contrats de mise à disposition**

### **Contrat de licence**

Le contrat de licence de marque permet à un entrepreneur d'exploiter une marque qui n'est pas la sienne. Concrètement, il s'agit de mettre à disposition une marque. Pour le propriétaire de la marque, titulaire du droit de propriété industrielle, ce contrat présente un avantage financier, il a l'intérêt de faire connaître son produit, et il en protège l'utilisation.

Pour envisager un contrat de licence de marque, il convient de prendre quelques précautions quant aux clauses du contrat et de s'assurer que les parties soient bien protégées de l'éviction des tiers. Les modalités d'utilisation et d'exploitations comme la délimitation d'une zone géographique, la durée, la rétribution sont déterminées par les clauses du contrat.

### **Contrat de franchise**

Par ce contrat, une entreprise du secteur informatique (SSI, SS2L) s'engage à travailler, à proposer ses services informatiques aux clients, professionnels ou particuliers, sous l'enseigne d'un franchiseur. Le franchiseur doit fournir dans un document d'information précontractuelle (DIP) des indications relatives à la franchise de sorte à permettre au franchisé de s'engager en toute connaissance de cause.

## **Contrat de location**

Le contrat de location est le contrat par lequel une société informatique loue du matériel à son client professionnel. Une option d'autant plus intéressante que l'obsolescence frappe aujourd'hui rapidement les matériels informatiques : ordinateurs, serveurs, routeurs.... Il peut s'agir de location courte, longue durée ou de location évolutive.

---

## **VI. LES DIFFERENTES CLAUSES D'UN CONTRAT**

---

### **La clause recette**

Clause éminemment importante dans tout projet informatique, la clause de recette dans les contrats informatiques a pour objet d'organiser la réception d'un livrable du prestataire qu'il s'agisse d'un matériel, d'une solution logicielle ou d'un document d'étude. Son but est donc de permettre au client de s'assurer, au regard d'un référentiel préétabli (cahier des charges, rapport d'analyse, étude de spécifications fonctionnelles) de la conformité des prestations réalisées et s'intègre d'ailleurs dans le cadre du devoir, ou plutôt dans ce cas, de l'obligation de collaboration du client.

### **SLA (Service Level Agreement)**

Un accord de niveau de service (SLA) est un engagement entre un prestataire de services et un client. Des aspects particuliers du service - qualité, disponibilité, responsabilités - sont convenus entre le prestataire de services et l'utilisateur. L'élément le plus courant d'un SLA est que les services doivent être fournis au client comme convenu dans le contrat. Par exemple, les fournisseurs de services Internet et les opérateurs de télécommunications incluent généralement des accords de niveau de service dans les termes de leurs contrats avec les clients afin de définir le(s) niveau(x) de service vendu(s) en langage clair. Dans ce cas, l'accord de niveau de service aura généralement une définition technique en termes de temps moyen entre pannes (MTBF), de temps moyen de réparation ou de temps moyen de récupération (MTTR) ; il identifiera quelle partie est responsable de la notification des pannes ou du paiement des frais ; la responsabilité des différents débits de données ; le débit ; la gigue ; ou d'autres détails mesurables similaires.

### **La clause d'exploitation**

Les contrats de prestations de services informatiques, notamment dans le cadre d'une externalisation, doivent faire l'objet d'une attention toute particulière. Ainsi, la clause de réversibilité est particulièrement importante. D'expérience, cette clause resurgit le plus souvent lorsqu'il y a un litige alors qu'il faudrait avant tout la penser, et donc la négocier en amont, lors de la formation du contrat. Elle est le plus souvent prévue dans le cadre d'un contrat d'outsourcing et vous permet d'exploiter vos données tout en garantissant leur intégrité, leur confidentialité et leur sécurité.

## **La clause confidentialité**

La clause de confidentialité est importante dans un contrat qui a trait à votre système informatique. Un technicien de maintenance aura accès à vos données et à celles de vos clients. C'est pourquoi il faut qu'il soit lié par une telle clause, afin que vous ne soyez pas en faute en cas de complication. Les obligations de moyen et/ou de résultat sont également des éléments importants lorsque l'on établit un contrat de maintenance informatique. Cette clause engage le prestataire, soit sur les moyens qu'il va employer pour entretenir votre système informatique (argent, temps...), soit sur les résultats (a priori, un parc informatique en état de marche). Ça peut être les deux. A noter qu'un contrat de maintenance classique n'inclut pas la maintenance évolutive : le perfectionnement de vos logiciels.

## **La clause de réversibilité**

La réversibilité est, dans les contrats informatiques la faculté pour le client (utilisateur du logiciel ou du système objet du contrat) de récupérer ses données lors de la cessation du contrat, ou plus généralement la faculté de reprendre, au terme du contrat, l'exploitation des données ou d'un logiciel ou même d'un système d'information complet, dans le cadre d'une migration chez un autre éditeur de progiciel, un autre infogérant, une autre infrastructure informatique (data center).

## **La clause d'indexation**

La clause d'indexation peut être insérée dans les contrats de location, à l'instar du contrat de bail commercial. En vertu de cette clause, les parties conviennent qu'une variable du contrat, à savoir le loyer, pourra être révisée selon un indice expressément mentionné dans les dispositions de la clause d'indexation.

La clause d'indexation est également appelée clause d'échelle mobile. Elle est consacrée par l'article L145-39 du Code de Commerce qui dispose que la clause d'indexation emporte une révision automatique du montant du loyer au cours du bail selon une périodicité convenue entre les parties.

## **Rémunération du prestataire informatique**

La rémunération dépend du type de contrat de prestation informatique et du mode de travail.

Dans un travail au forfait, la rémunération est fonction de la réalisation de l'objectif attendu. Cela implique que l'objectif aura été défini dans un cahier des charges et que la manière d'en constater l'aboutissement l'aura été aussi (recettes).

Dans un travail en régie, la rémunération est proportionnelle aux moyens humains (et matériels s'il y a lieu) mis à la disposition du client, là aussi selon les modalités du contrat.

A noter que beaucoup de contrats sont un mélange des 2 pratiques car il est rare qu'au démarrage d'un projet, même de maintenance, l'on sache effectivement et exactement ce qu'il y a à faire, que ce soit au niveau de ce qui est à accomplir ou des moyens à mettre en œuvre.

Dans beaucoup de travaux, l'informatique nécessite un travail préalable pour estimer justement ce qu'il y a à faire, et il est normal que ceci soit en partie facturé au client car c'est un gros effort et c'est une partie à part entière de la prestation.



Sources :

[https://en.wikipedia.org/wiki/Service-level\\_agreement](https://en.wikipedia.org/wiki/Service-level_agreement)

[http://www.bismuthassocies.com/\\_media/fr:cabinet:vie:conferences:article\\_commerce\\_electronique.pdf](http://www.bismuthassocies.com/_media/fr:cabinet:vie:conferences:article_commerce_electronique.pdf)

<https://coproprietes.senova.fr/conseils-techniques/tout-comprendre-contrats-exploitation-copropriete/#:~:text=La%20clause%20pour%20un%20rapport,compl%C3%A9ment%20d%27un%20poste%20P3.>

<https://www.dictionnaire-juridique.com/definition/reversibilite.php>

[https://www.captaincontrat.com/articles-droit-commercial/contrat-de-prestation-informatique#:~:text=7\)%20R%C3%A9mun%C3%A9ration%20du%20prestataire%20informatique&text=Dans%20un%20travail%20en%20r%C3%A9g%C3%A9,selon%20les%20modalit%C3%A9s%20du%20contrat.](https://www.captaincontrat.com/articles-droit-commercial/contrat-de-prestation-informatique#:~:text=7)%20R%C3%A9mun%C3%A9ration%20du%20prestataire%20informatique&text=Dans%20un%20travail%20en%20r%C3%A9g%C3%A9,selon%20les%20modalit%C3%A9s%20du%20contrat.)

<https://www.lecoindesentrepreneurs.fr/contrat-de-prestation-informatique-redaction-contenu/#:~:text=Un%20contrat%20de%20prestation%20informatique%20comporte%20plusieurs%20clauses%20importantes%2C%20avec,partie%2C%20les%20clauses%20de%20responsabilit%C3%A9>  
.

<https://www.captaincontrat.com/articles-droit-commercial/contrat-maintenance-informatique>

[http://www.mascre-heguy.com/htm/fr/conseils/conseil\\_contrat\\_outsourcing.htm](http://www.mascre-heguy.com/htm/fr/conseils/conseil_contrat_outsourcing.htm)

[http://www.mascre-heguy.com/htm/fr/conseils/avocat\\_conseil\\_contrat\\_asp.htm](http://www.mascre-heguy.com/htm/fr/conseils/avocat_conseil_contrat_asp.htm)

<https://www.observatoiredelafranchise.fr/fiches-pratiques/integrer-franchise-contrat-franchise.htm>

<https://www.net-iris.fr/contrat-expert/modele/266-contrat-etude-prealable-a-informatisation.php>

<https://www.captaincontrat.com/articles-gestion-entreprise/le-contrat-de-licence-de-marque-quelle-utilite-me-berberian>

[https://www.jurisexpert.net/le\\_contrat\\_d\\_h\\_bergement/](https://www.jurisexpert.net/le_contrat_d_h_bergement/)

<https://aurelienbamde.com/2017/02/01/la-reforme-de-la-liste-des-conditions-de-validite-du-contrat/#:~:text=Les%20conditions%20de%20validit%C3%A9%20du,Un%20contenu%20licite%20et%20certain%C2%BB>

Parties formation, exécution du contrat et recours en cas d'inexécution des obligations contractuelles à peaufiner, sinon bon travail, messieurs