**LES CONTRATS INFORMATIQUES**

# 

1. **Pourquoi un contrat ?**
2. **Les différents contrats**

**Le contrat de maintenance**

Cette prestation revient à **maintenir le système informatique** dans un état de fonctionnement satisfaisant les exigences contractuelles du client. Le prestataire peut soit s’engager à uniquement réparer les erreurs de fonctionnement, soit à les prévenir par des contrôles périodiques. Il existe aussi la maintenance évolutive qui permet de mettre à jours les différents logiciels.

Lorsqu’il s’agit de progiciels, le plus souvent, l’éditeur assure ces prestations (alors qu’il n’est pas obligé). Cela s’explique par une volonté commerciale mais aussi une volonté de confidentialité des « codes sources » qui doivent être entrés dans le système pour apporter les modifications nécessaires. En vertu de la loi, vous pouvez cependant dans certains cas contraindre l’éditeur à vous fournir les codes sources pour effectuer vous- même les modifications.

**Le contrat de développement de logiciel spécifique**

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 spécifiques. Vous détenez donc des **droits sur un futur logiciel**. L’éditeur informatique peut vous concéder un droit d’usage dans le cadre d’une licence ou vous transmettre les droits de propriété industrielle par cession de droits.  Il est important de spécifier cette cession des droits dans le contrat de développement.

**Le contrat d’intégration de logiciels**

Si vous avez acquis des droits sur plusieurs logiciels, ces derniers doivent pouvoir fonctionner ensemble dans l’ « environnement informatique » de l’entreprise.

Ici, un tel contrat est conclu avec un intégrateur chargé de mettre en place un programme ou une procédure ou un protocole permettant d’organiser en un seul bloc cohérent des programmes différents.

Attention, si l’intégrateur n’est pas à l’origine du choix des composants informatiques, vous ne pourrez sans doute pas mener une action contre lui pour défaut de qualité.

**Le contrat d’outsourcing**

Appelé aussi **contrat d’externalisation**, il vous permet de confier la totalité d’une fonction ou d’un service à un prestataire externe (*la durée s’étend souvent sur plusieurs années*). Ce service est complet car il est accompagné d’un engagement pour des services particulièrement élaborés. Le prestataire fournit ses services compte tenu du niveau que vous avez fixé (services, performances, responsabilités).

En utilisant ce contrat, vous vous exonérez des contraintes de gestion et de maintenance informatique, et vous pourrez ainsi vous concentrer pleinement sur la gestion de votre entreprise.

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

Egalement intitulé contrat FAH (Fournisseur d’application hébergée), il diffère du contrat d’outsourcing du fait que vous ne posséderez que d’un droit d’accès et d’utilisation de logiciels hébergés par un prestataire, lui-même disposant d’un droit d’usage concédé par un éditeur. Vous disposerez d’un accès à distance à un système informatique (*ce qui permet à l’éditeur/mainteneur/archiveur de réduire ses moyens de transferts ou d’éviter les licences*). Cette technique s’est considérablement développée par le biais des applications informatiques permettant de disposer d’un outil pratique à distance ou par la popularité du « cloud ».

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

# 

1. **Les obligations induites par les contrats informatiques**

# Avant le contrat : Le contenu de l'obligation d'information

Le fournisseur de services informatiques, en tant que professionnel, est tenu d'informer son client pour que celui-ci soit satisfait de la prestation qu'il attend. Le professionnel doit aider son client à définir clairement ses besoins afin de lui proposer la solution la plus adaptée dans sa situation. Cette obligation d’information peut revêtir différents aspect :

## L’obligation de renseignement

Cette obligation a été dégagée depuis longtemps dans les matières techniques, elle met à la charge du contractant qui détient des informations qui seraient utile à l’autre partie de les lui communiquer. Les prestataires informatiques sont donc tenus de fournir au client les renseignements nécessaires au bon fonctionnement des services qu’ils proposent.

La [jurisprudence](http://fr.jurispedia.org/index.php/Jurisprudence_(fr)) a [qualifiée](http://fr.jurispedia.org/index.php/Qualification_(fr)) d’essentielle cette obligation d’information, les manquements qui affectent l’[exécution du contrat](http://fr.jurispedia.org/index.php?title=Exécution_du_contrat_(fr)&action=edit&redlink=1) sont sanctionnés au titre de la [responsabilité contractuelle](http://fr.jurispedia.org/index.php/Responsabilité_contractuelle_(fr)).

Les renseignements peuvent consister pour le fournisseur, au minimum, à informer le client sur les aspects importants de l’opération envisagée, à préciser les spécificités techniques, les performances du matériel ou du logiciel. La [jurisprudence](http://fr.jurispedia.org/index.php/Jurisprudence_(fr)) a précisé que ces renseignements doivent être compréhensibles pour le client.

## L'obligation de mise en garde

Le fournisseur de services informatiques devra avertir le client de tous les dangers inhérents à la mise en place d'une solution informatique. La jurisprudence considère que le fournisseur doit attirer l'attention de son client sur les difficultés que peuvent engendrer les opérations d'informatisation. En effet, celles-ci peuvent parfois poser de graves de problèmes de désorganisation, il est donc normal que le client soit mis en garde.

## L'obligation de conseil

1. **Après le contrat : quelles obligations ?**

Les contrats informatiques renferment des garanties spécifiques telles que :   
- la garantie de conformité ;   
- la garantie de performance ;   
- la garantie d’exécution ;   
- la garantie de vérification d’aptitude ;   
- la garantie de service régulier ;   
- la garantie des matériels et des logiciels.

**4) Les mentions obligatoires ou recommandées ?**

Le contrat de prestation de service informatique répond au droit commun des contrats et ne comporte pas de mentions obligatoires. Il doit cependant prévoir :

* les parties au contrat
* l’objet du contrat
* les prix des prestations de services
* les modalités d’exécution des prestations
* la durée du contrat
* les obligations des parties
* les modalités de rupture
* les modalités de résiliation et de sanction
* les cas de force majeure
* la clause liée au litige (ex : clause d’arbitrage)

1. **5) Les clauses du contrat**

**La clause recette :**

Cette clause a beaucoup d’importance dans le**contrat de développement de logiciel spécifique**. La recette est l’action de recevoir et de vérifier un produit. Il y a donc nécessairement deux étapes pour les logiciels spécifiques :

Après une période de tests, vous pouvez prononcer la **recette provisoire** si le logiciel remplit les exigences de votre cahier des charges.

La **recette définitive** a lieu après une vérification du service rendu. La vérification permet de constater le bon fonctionnement du logiciel. Le prononcé de la recette définitive marque le point de départ des garanties et éteint la possibilité pour le client d’invoquer une non-conformité ou des vices de fonctionnement.

**SLA (Service Level Agreement) :**

Cet engagement contractuel est nécessaire dans les contrats ASP, SAAS et d’outsourcing. Cette clause vous permet de mesurer **le niveau de la prestation** et d’apprécier le respect du Plan d’Assurance Qualité, garantissant sa qualité et ses performances.

**La clause d’exploitation**

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 de réversibilité**

Intervenant aussi dans un contrat d’outsourcing, elle vous permet de reprendre les éléments qui font **l’objet de la prestation**, en cas de disparition du prestataire, d’inexécution du contrat ou à l’arrivée à terme de ce-dernier.

**La clause d’indexation ou pourcentage**

Lorsqu’il s’agit d’un contrat à exécution successive, s’ajoute au montant les conditions de son évolution au cours du contrat. En matière informatique, vous devez faire attention particulièrement aux conditions de révision (redevances de logiciels et progiciels ; loyers des matériels informatiques ; redevances des contrats de prestation de services récurrentes).

On peut envisager un pourcentage qui fixe l’augmentation du prix sur une période où il est possible de prévoir une indexation du prix en fonction d’un indice de référence. En matière informatique l’indice de référence est l’indice Syntec qui mesure l’évolution du coût de la main d’œuvre, essentiellement de nature intellectuelle, pour des prestations fournies.

Il est interdit de fixer une **clause d’indexation** fondée sur le niveau général des prix ou des salaires, ou sur le prix de biens, produits ou services n’ayant pas de relation directe avec l’objet du contrat. La clause d’indexation ne peut également prévoir la prise en compte d’une période de variation de l’indice supérieure à la durée s’écoulant entre de périodes de révision. Pour finir, le respect des dispositions d’ordre public est essentiel. Tout clause stipulant un indice illicite sera réputée non écrite au regard des tribunaux, ce qui peut avoir des conséquences importantes sur votre économie au stade de la restitution.

**6) Les obligations des parties**

**Les obligations du prestataire informatique**

Le prestataire de services est tenu d’une obligation contractuelle de conseil. Il doit mettre en garde et informer son client ainsi que s’informer auprès de lui, notamment lorsque ce dernier n’est pas un professionnel de l’informatique.

Le prestataire de services doit exécuter le travail promis ainsi que toutes les autres prestations convenues dans le contrat. Suivant les cas, le prestataire informatique peut être tenu à une obligation de résultat. Lorsque le contrat porte sur de la prestation informatique ou sur le développement d’outil, le prestataire a une obligation de délivrance. Un procès-verbal de recette permet de matérialiser le respect de cette obligation.

Quand le prestataire conseille son client dans le choix de son matériel informatique, il est aussi tenu de surveiller le bon déroulement de l’installation technique de ce matériel.

Une obligation de confidentialité peut également être exigée par le client. Le prestataire s’engage ainsi à garder le secret et sécuriser l’information.

Enfin, lorsque le prestataire est engagé pour concevoir un progiciel, il doit s’assurer que ce dernier, au moment de sa cession, réponde aux besoins du client et également aux obligations légales prévues ou prévisibles pour sa durée de vie.

**Les obligations du client**

Le client s’engage à payer le prix convenu au prestataire informatique en contrepartie de ses services. Il doit également permettre au prestataire de réaliser ses prestations de manière convenable et lui fournir les informations et/ou accès nécessaires.

Enfin, lorsque le prestataire est tenu à une obligation de délivrance d’un logiciel, de matériel ou d’une prestation informatique, le client a une obligation de réception (devoir de recette). Ce devoir consiste à accuser réception de l’élément et à donner son approbation (ou pas) au prestataire informatique après avoir vérifié que l’élément livré est conforme à ce qui a été convenu.

Il existe plusieurs possibilités, le client peut :

* Prononcer la recette sans réserves,
* Prononcer la recette avec réserves, c’est-à-dire en demandant au prestataire de corriger des anomalies ;
* Refuser de prononcer la recette, notamment en présence d’anomalies importantes.