Synthèse contrats liés à la gestion de patrimoine informatique

# Qu’est l’infogérance, que fait un infogérant ?

L’infogérance est la gestion externe des services informatiques par un prestataire de services informatiques. Une partie ou l’entièreté du système d’information peut être déléguée à l’infogérant.

L’infogérant effectue pour son client l’installation de matériel informatique, la maintenance du SI (sécurisation, correctifs, amélioration du parc), l’hébergement de sites, le support technique, le stockage des données, l’audit informatique (sécurisation du système d’information).

# Quelles parties du SI peut faire l'objet de l'intervention d'un infogérant ?

Le client peut charger son infogérant de la gestion du parc informatique, la gestion de ses logiciels (infogérance applicative), la gestion des logiciels du client (infogérance applicative), la vente de licences de logiciels (infogérance de fourniture d’applications), voire la gestion de la totalité de son SI (infogérance d’externalisation globale).

# Qu’est-ce la clause de réversibilité dans un contrat ?

La clause de réversibilité stipule la mise en œuvre de la fin de la prestation, quand le contrat entre client et prestataire touche à sa fin et n’est pas renouvelé. Les conditions sont telles que le client puisse reprendre son activité avec un autre prestataire sans difficultés.

Par exemple, le prestataire peut être un hébergeur web, qui hébergeait sur ses serveurs le site web du client. Si le client ne renouvelle pas le contrat, le prestataire permettra au client de récupérer ses données, dans cet exemple, les fichiers constituant son site web et les données recueillies par le site, sous format lisible, afin que le client restore son site chez un autre hébergeur et reprenne son activité sans encombre.

# Dans quels cas le prestataire se dégage-t-il de sa responsabilité ?

Il peut survenir des situations que ni le client, ni le prestataire, ne peut ni provoquer, ni prédire, ni contrôler. Par exemple, des cataclysmes naturels comme une innondation, un incendie accidentel, des intempéries. Il peut aussi s’agir de phénomènes sociaux, comme des mesures sanitaires (nouvelles normes sanitaires, restrictions...) ou la criminalité (vols, incendies volontaires, attentats,...) ou encore des manifestations (grèves, rassemblements,...). Certains phénomènes politiques comptent, comme des temps de guerre. Ces cas sont dits de force majeure.

La force majeure est imprévisible, irrésistible et incontrôlable. Ni le client ni le prestataire ne peuvent être tenus responsables des pertes.