Définitions

Table des matières

[Définition du contrat : 2](#_Toc21173979)

[Définition des contrats de production et de services informatiques : 2](#_Toc21173980)

[Définition audit : 2](#_Toc21173981)

[Définition de développement de logiciel 2](#_Toc21173982)

[Définition de la maintenance informatique 3](#_Toc21173983)

[Définition de l’hébergement 4](#_Toc21173984)

[Définition de l’externalisation 5](#_Toc21173985)

[Définition de l’intégration 6](#_Toc21173986)

[Sources : 7](#_Toc21173987)

# Définition du contrat :

Article 1101

Modifié par Ordonnance n°2016-131 du 10 février 2016 - art. 2

Le contrat est un accord de volontés entre deux ou plusieurs personnes destinées à créer, modifier, transmettre ou éteindre des obligations.

# Définition des contrats de production et de services informatiques :

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, sans agir en son nom et de façon indépendante.

# Définition audit :

Un audit informatique est une mission effectuée par un spécialiste en informatique chez son client en vue 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 (matériels, sécurité, accessibilité, compétences des ressources humaines).

Ce type de mission doit toujours faire l'objet d'un contrat écrit.

Pour assurer une bonne protection du client et du prestataire chargé de l'audit, le contrat doit préciser :

* La raison sociale et l'adresse de chacune des parties,
* Le contenu de la mission,
* Les délais à respecter,
* Le prix à acquitter par le client.

Le rapport d’audit du prestataire comportera un descriptif détaillé du SI du client et fournira des préconisations pour remédier aux dysfonctionnements constatés.

Il s’agit donc d’un contrat entre un client et un prestataire, un contrat B to B (business to business)

# Définition de développement de logiciel

Le développement de logiciel consiste à étudier, concevoir, construire, transformer, mettre au point, [maintenir](https://fr.wikipedia.org/wiki/Maintenance) et améliorer des [logiciels](https://fr.wikipedia.org/wiki/Logiciel).

Ce travail est effectué par les employés d'[éditeurs de logiciels](https://fr.wikipedia.org/wiki/%C3%89diteurs_de_logiciel), de [sociétés de services et d'ingénierie informatique](https://fr.wikipedia.org/wiki/Soci%C3%A9t%C3%A9s_de_services_et_d%27ing%C3%A9nierie_informatique) (SSII), des travailleurs indépendants (freelance) et des membres de la [communauté du logiciel libre](https://fr.wikipedia.org/wiki/Communaut%C3%A9_du_logiciel_libre).

Un logiciel est créé petit à petit par une équipe d'ingénieurs conformément à un [cahier des charges](https://fr.wikipedia.org/wiki/Cahier_des_charges) établi par un client demandeur ou une équipe interne.

Le logiciel est accompagné d'une procédure d'installation, d'une procédure de vérification de bonne installation, de documentation (parfois créé automatiquement à partir de commentaires placés à cet effet dans le code source) et d'une équipe d'assistance au déploiement et à la maintenance, désignée sous le nom de support.

Outre les travaux d'analyse, de conception, de construction et de tests, une procédure de recette - simulacre d'acquisition, permettra de déterminer si le logiciel peut être considéré comme utilisable.

Ce contrat présente des clauses essentielles :

* Recueil des besoins du client sous la forme d'un cahier de charges,
* Délais (fixer les délais d'exécution ainsi que les éventuelles pénalités de retard),
* Livraison et installation (lieu et modalités d'installation),
* Nature des développements (sous licences libres ou propriétaires),
* Propriété Intellectuelle (licence ou cession des droits sur le logiciel spécifique),
* Remise des codes source : remise au client en cas de cession ou remise à un séquestre en cas de licence afin d'être en mesure d'y accéder dans des cas précis (ex : ouverture d'une procédure collective à l'encontre du prestataire),
* Garantie de bon fonctionnement : durée et conditions d'intervention,
* Contrefaçon (garantie donnée par le prestataire en cas de revendication d'un tiers relativement aux développements réalisés),
* Clause de responsabilité,
* La loi applicable et la juridiction compétente en cas de conflit.

Il s’agit donc d’un contrat entre un client et un prestataire, un contrat B to B (business to business)

# Définition de la maintenance informatique

Le contrat de maintenance informatique consiste à confier à un service informatique interne ou à un prestataire de services la préparation, l'entretien ainsi que la réparation du matériel, de l'infrastructure et des applications du système d'information d'une entreprise. L'entreprise fait généralement appel à une société tierce. Elle peut lui confier la totalité ou une partie des opérations de maintenance. Le fournisseur peut réaliser ses opérations de maintenance sur site, à distance ou en télémaintenance.

Il y cependant 3 spécificités, le prestataire peut :

* S’engager à uniquement réparer les erreurs de fonctionnement
* Prévenir les erreurs par des contrôles périodiques
* Assurer une maintenance évolutive

Il y a des mentions à inclure, qui sont obligatoires pour le contrat, concernent l’identification des parties :

* Les noms du prestataire et du client, noms de société
* La forme juridique
* Le montant du capital social
* Numéro d’immatriculation (RCS)
* Adresse du siège social
* Nom et poste du représentant légal

On peut aussi y rajouter une clause de confidentialité pour protéger les données du client.

Il s’agit donc d’un contrat entre un client et un prestataire, un contrat B to B (business to business)

# Définition de l’hébergement

L'hébergement désigne, dans le monde de l'informatique et d'Internet, le fait de mettre à disposition des créateurs de sites Web des espaces de stockage sur des [serveurs](https://www.journaldunet.fr/web-tech/dictionnaire-du-webmastering/1203337-serveur-informatique-definition-traduction/) sécurisés, afin que les sites Web en question puissent être accessibles sur la Toile. Dit autrement, il s'agit d'un service permettant de placer, sur un serveur relié au réseau Internet, les différents fichiers et contenus qui constituent un site Web.

Il existe aujourd'hui sur le marché de nombreux prestataires qui proposent l'hébergement d'un site Web sous plusieurs formes. On recense ainsi des hébergements partagés ou mutualisés, dédiés, virtuels dédiés via un hyperviseur, etc. Parmi les acteurs incontournables de ce secteur, on peut citer 1&1, [OVH](https://www.journaldunet.com/solutions/cloud-computing/1193432-ovh-de-l-hebergeur-francais-au-cloud-mondial/) ou encore PlanetHoster. Chacun propose des prestations et des solutions d'hébergement, qui diffèrent selon le niveau de sécurité garanti, les tarifs appliqués, l'espace de stockage attribué à un site Web, etc.

L’hébergeur doit s’engager à mettre en ligne sous un délai déterminé les informations transmises par l’utilisateur.

Il est important dans ce contrat de prévoir une clause de réversibilité dans laquelle sera prévu un transfert rapide vers un autre hébergeur en cas de cessation du contrat, indépendamment d’éventuelles contestations qui seront tranchées par la suite. L’objectif poursuivi est d’assurer une certaine continuité. Les conditions d’éventuelles opérations de maintenance doivent y être également spécifiées.

Il est tout aussi important pour l’utilisateur de connaître les moyens de sécurité mis en place par l’hébergeur et la responsabilité y afférente.

L’hébergeur doit également s’engager sur la confidentialité des informations qu’il possède ou auxquelles il peut avoir accès. A ce titre, il est recommandé de mettre en place une clause de porte-fort au regard de ses salariés.

L’hébergeur engage sa responsabilité dès qu’il maintient en ligne un contenu illicite après notification de la partie plaignante, motivée en fait et en droit, et après contact infructueux auprès de l’éditeur du site.

L’article 6 de la loi prévoit que la responsabilité des hébergeurs ne peut être engagée s’ils n’avaient pas effectivement connaissance du caractère illicite de l’information hébergée, ou si, dès le moment où ils en ont eu connaissance, ils ont agi promptement pour suspendre l’hébergement.

Dans ce cadre, il peut être utile de prévoir dans ce contrat une procédure spécifique d’alerte de la part de l’hébergeur, dès qu’une demande de retrait du site lui est notifiée par un tiers, afin d’éviter tout retrait sans possibilité de réaction du client.

Par ailleurs, selon la loi précitée, il appartient à tout éditeur de site de mentionner les coordonnées de son hébergeur sur son site.

Il y a une Clause de confidentialité qui oblige l’hébergeur (prestataire) de garder secrète les données personnelles de ses clients et de crypter certaines données tel que les mots de passe ct… Il s’agit donc d’un contrat entre un client et un prestataire, un contrat B to B (business to business).

# Définition de l’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 accompagné d’un engagement en termes de niveaux de services particulièrement élaborés. 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, et se concentrer sur son « cœur de métier ». 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) du prestataire, etc. Les points-clés de cette opération doivent être maîtrisés pour aboutir à un contrat équilibré.

Il y a différentes clauses dans ce contrat :

* La clause de réversibilité (permet au client de reprendre, soit en interne, soit pour les transférer à un autre prestataire, les éléments confiés au prestataire)
* Les clauses exonératoires (permettent au prestataire de limiter sa responsabilité)
* Les clauses pénales (permettent au client de sanctionner les retards, le non-respect du contrat…)

Il s’agit donc d’un contrat entre un client et un prestataire, un contrat B to B (business to business)

Définition de l’intégration  
Une fois que le client a acquis des droits sur des logiciels, il faut que ceux-ci soient aptes à fonctionner ensemble dans l’environnement informatique déjà existant au sein de l’entreprise. Il convient généralement d'adapter les logiciels en opérant des modifications mineures. Parfois, des modifications importantes sont nécessaires : un contrat d’intégration est alors conclu. L’intégrateur doit, dans ce cas, écrire et mettre en place un programme qui permet de gérer ensemble des programmes différents et de former un tout cohérent. Lorsqu’il n’est pas à l’origine du choix des composants logiciels qu’il doit intégrer, l’intégrateur n’est pas responsable de la qualité de ceux-ci.

Les sujets suivants doivent plus particulièrement être traités dans le contrat :

* Objet (logiciel(s) concerné(s) par l'intégration, reprise des données, interfaçage avec les autres outils, éventuels développements spécifiques, etc.),
* Délais (planning de réalisation des travaux, nature des obligations du prestataire à ce titre [moyen ou résultat], pénalités de retard, etc.),
* Prix et modalités de paiement (forfait ou régie, définition du périmètre d'intervention avec les différents coûts associés, coût des évolutions futures, évènement déclenchant le paiement [ex : réception des travaux], etc.),
* Recette (organisation de la validation des travaux du prestataire),
* Propriété intellectuelle (droits sur les logiciels spécifiques et cas de contrefaçon),
* Garantie de bonne fin par un autre prestataire en cas de difficulté du premier,
* Garantie de bon fonctionnement,
* Stabilité et compétence des équipes,
* Formation et documentation,
* Réversibilité,
* Clause de responsabilité,
* Résiliation,
* Loi applicable et juridiction compétente en cas de litige.

# Sources :

<http://www.ouest-si.fr/contrat-de-maintenance-informatique/>

<https://fr.wikipedia.org/wiki/D%C3%A9veloppement_de_logiciel>

<https://erp.ooreka.fr/ebibliotheque/voir/246103/contrat-d-audit-informatique>

<http://www.mascre-heguy.com/htm/fr/conseils/conseil_contrat_outsourcing.htm>

<http://www.mascre-heguy.com/htm/fr/conseils/conseil_contrats_informatiques.htm>

<https://www.jurisexpert.net/le_contrat_d_h_bergement/>

<https://www.journaldunet.fr/web-tech/dictionnaire-du-webmastering/1203329-hebergement-definition-traduction-et-acteurs/>

<http://www.flebon.fr/assets/img/VeilleJuridique.pdf>

<https://boucharlat.ovh/wp-content/uploads/2018/12/Veille-juridique.pptx>

<https://www.yoonozelo.com/thematiques-juridiques/informatique/7969-informatique-quelles-sont-les-clauses-essentielles-d-un-contrat-de-developpement-logiciel.html>

<https://www.murielle-cahen.com/publications/p_contrat.asp>

<https://www.captaincontrat.com/articles-droit-commercial/contrat-maintenance-informatique#ancre2>

<https://www.yoonozelo.com/thematiques-juridiques/informatique/7999-informatique-quelles-sont-les-clauses-essentielles-d-un-contrat-d-integration.html>