LA PREUVE ÉLECTRONIQUE, LE CONTRAT ÉLECTRONIQUE ET LES CONTRATS DE PRESTATIONS NUMÉRIQUES

Introduction

- Le développement du numérique :
 - > impacte le droit de la preuve et le droit des contrats,
 - o en particulier le contrat de vente aux consommateurs.
 - > a donné le jour aux contrats de prestation de services numériques.

I. Caractéristiques de la preuve électronique A. Les conditions de validité de l'écrit électronique

- Avantages de la dématérialisation des échanges entre professionnels :
 - > le gain de place,
 - > un meilleur suivi,
 - une meilleure traçabilité des documents.
- Mais, nécessité d'une adaptation du droit de la preuve
 - > intégrer <u>la preuve électronique</u> comme mode de preuve.

A. Les conditions de validité de l'écrit électronique

- « l'écrit électronique a la même force probante que l'écrit sur support papier, sous réserve que :
 - > puisse être dûment identifiée la personne dont il émane ;
 - > et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité ».

A. Les conditions de validité de l'écrit électronique

- Le professionnel devra prouver* que l'e-mail respecte les conditions d'identification et d'intégrité,
 - i.e. que l'émetteur est clairement identifié par une signature électronique certifiée et que le document n'a pas pu être falsifié.
- À défaut, l'e-mail vaudra comme un « commencement de preuve » par écrit
 - et le juge sera libre d'en apprécier la valeur probante.

B. La signature électronique

- Les professionnels ont intérêt à recourir à un certificat électronique qualifié par un prestataire*
 - o par exemple, ChamberSign France.
- Ils bénéficient ainsi d'une signature électronique présumée fiable
 - > qui permet d'éviter une procédure d'expertise en cas de litige.

C. L'archivage à valeur probante

- *L'archivage électronique doit garantir :
 - l'intégrité des documents,
 - > leur disponibilité
 - > et leur « re-lisibilité ».
- D'où le recours à un prestataire spécialisé
 - > Pour assurer de la conformité à la loi de son archivage électronique.
- Des certifications officielles**
 - accompagnent l'entreprise dans sa nécessaire transformation numérique.

II. Les clauses d'un contrat de vente électronique avec les consommateurs

- Le numérique entraîne la conclusion de contrats de vente entre :
 - > cybermarchands (ou cybervendeurs)
 - > et cyberconsommateurs (ou cyberacheteurs).
- Le contrat de vente par voie électronique est un contrat spécifique
 - > de par l'échange de consentement réalisé à distance.

II. Les clauses d'un contrat de vente électronique avec les consommateurs

- L'achat sur Internet comporte des risques, tels ceux relatifs à la sécurité des données.
 - Le droit de la consommation a été complété par de nouvelles obligations à la charge du cybervendeur
 - o pour renforcer la protection du client.
- Des clauses figurent obligatoirement dans ces contrats en matière de :
 - > collecte et de traitement des données à caractère personnel,
 - > d'information du cyberconsommateur,
 - de procédure de conclusion du contrat,
 - d'archivage,
 - de délai de rétractation.

A. La protection préalable du contrat

- Les données à caractère personnel des consommateurs présentent une valeur marchande considérable
 - les entreprises multiplient les outils de collecte et d'analyse pour se les approprier.
- Le droit interne et le droit communautaire (RGPD) précisent que :
 - > la protection des données à caractère personnel est
 - o un droit pour les personnes
 - une obligation pour les entreprises, soumises à de nombreuses règles*.

A. La protection préalable du contrat

- Les cybermarchands doivent notamment :
 - informer le cyberacheteur de l'utilisation par le professionnel de traceurs (bandeaux cookies);
 - <u>obtenir</u> de l'internaute son consentement express (opt-in) à l'inscription à la newsletter, indiquer la finalité de cette newsletter et permettre le désabonnement;
 - respecter les règles relatives à la collecte des données personnelles (données nécessaires, consultation et modification possibles, suppression du compte possible...).

B. L'information du cyberacheteur

- Tout contrat de vente électronique exige l'adhésion du cyberconsommateur aux CGV du professionnel.
 - > En pratique, il est rare que le cyberacheteur ait lu les CGV.
 - o Toutefois, la jurisprudence admet que le clic valide les CGV et marque l'acceptation de l'acheteur.

B. L'information du cyberacheteur

- Le professionnel qui propose un contrat de vente électronique doit :
 - communiquer au consommateur, de manière lisible et compréhensible, certaines informations
 - o telles que les informations relatives aux coordonnées du professionnel ;
 - rappeler au consommateur, avant qu'il ne passe sa commande, de manière lisible et compréhensible,
 - les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services qui font l'objet de la commande, à leur prix...;

B. L'information du cyberacheteur

- Le professionnel qui propose un contrat de vente électronique doit :
 - > veiller à ce que le consommateur, lors de sa commande, reconnaisse explicitement son obligation de paiement ;
 - indiquer clairement et lisiblement, au plus tard au début du processus de commande, les moyens de paiement qu'il accepte et les éventuelles restrictions de livraison;
 - indiquer les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation lorsqu'il existe.

C. La conclusion du contrat

- Le contrat n'est valablement conclu que si le destinataire de l'offre a eu la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total, et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation définitive.
 - > Procédure, dite « du double-clic », destinée à :
 - o protéger le cyberacheteur des erreurs de manipulation (fréquentes lors des achats en ligne)
 - o s'assurer qu'il s'engage en parfaite connaissance de cause, notamment concernant les frais de port.
- Une fois la commande validée par le cyberacheteur, le cybervendeur doit en accuser réception,
 - > sans délai et par voie électronique
 - o page apparaissant à l'écran, e-mail, et souvent les deux.

C. La conclusion du contrat

- Le contrat électronique doit être archivé par le professionnel
 - > lorsqu'il porte sur une somme égale ou supérieure à 120 €.
 - > Le délai de conservation est de 10 ans.
- Si le contrat est archivé,
 - ➢ le cyberacheteur doit pouvoir connaître les modalités d'archivage du contrat et les conditions d'accès à ce contrat.

D. Le droit de rétractation du cyberacheteur

- En raison de la dématérialisation du produit,
 - le produit acheté peut ne pas correspondre aux attentes du client,
- Il est indispensable d'associer aux achats en ligne la possibilité d'une rétractation.
 - droit prévu qui permet à l'acheteur de :
 - revenir sur sa décision d'achat (sans avoir à se justifier)
 - o et de renvoyer la marchandise afin d'en obtenir le remboursement (sans pénalités).

D. Le droit de rétractation du cyberacheteur

- Le consommateur peut exercer son droit de rétractation, en informant le professionnel,
 - au plus tard dans les 14 jours à compter de la date de réception de la commande.
- Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens,
 - > sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge
 - > ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge

III. Caractéristiques d'un contrat de prestation de services numériques entre professionnels

- les entreprises ont de plus en plus recours aux services de prestataires informatiques pour les besoins de leur activité.
- Ces contrats de prestation de services numériques se multiplient
 - hébergement de données,
 - développement de logiciels ou de sites Internet,
 - maintenance matérielle ou logicielle...).
- Contrats soumis au droit commun des contrats,
 - mais leur nature impose la rédaction de clauses spécifiques.

III. Caractéristiques d'un contrat de prestation de services numériques entre professionnels

- Ainsi, les clauses relatives à l'obligation de secret et de confidentialité
 - imposent aux parties, prestataires et clients, de ne pas divulguer d'informations et de documents auxquels elles ont accès au cours de l'exécution du contrat de prestation.
- Dans un contrat d'hébergement de données, figurent des clauses relatives au contenu des données et aux droits d'auteur.
 - Ces clauses protègent le prestataire en excluant sa responsabilité en cas de contenu illégal, par exemple.

III. Caractéristiques d'un contrat de prestation de services numériques entre professionnels

- La clause dite « de réversibilité » est très spécifique.
- Elle a pour but de permettre :
 - > une reprise facilitée de la gestion de la fonction externalisée (par un autre prestataire ou par le client lui-même).
 - Le client peut récupérer les données cruciales pour le fonctionnement de l'entreprise et ainsi d'éviter la perte ou la fuite de données qui compromettraient la continuité de l'activité économique.

LES PRINCIPAUX CONTRATS INFORMATIQUES

Introduction

- 1971 : invention du microprocesseur.
- Depuis,
 - l'informatique s'est généralisée pour devenir une véritable industrie;
 - > véritable course à l'accroissement des capacités informatiques, tant matérielles que logicielles.

Introduction

- Le droit contractuel n'est pas resté en marge de ces évolutions,
 - la grande variété des contrats informatiques qui existent actuellement en témoigne.
- Objet de cette présentation :
 - exposer les bases des principaux contrats informatiques du marché.

Les contrats informatiques : définitions

- Le **contrat informatique** est un contrat qui à pour but de :
 - > louer,
 - > vendre,
 - > et/ou délivrer une prestation de services informatique (matériel ou logiciel).
- Un contrat de prestation de services informatiques est :
 - ➢ la convention par laquelle une personne s'oblige contre une rémunération à exécuter pour une autre personne, un travail relevant du milieu de l'informatique, sans agir en son nom et de façon indépendante.

Les contrats informatiques : définitions

- Un contrat de prestation de services informatiques est :
 - > appelé contrat d'entreprise.
 - considéré comme une « vente de service »,
 - o renvoyant le prestataire au rang de vendeur de produits.
- Le <u>contrat de production et de fournitures de services informatiques</u>:
 - > Catégorie qui touche différents types de contrats
 - o tels les contrats de maintenance informatique
 - o u encore les contrats de franchise informatique...

Contrat de prestation de services informatique et Contrat de sous-traitance informatique : Quelle différence ?

- Contrat de prestation de services = « louage d'ouvrage ».
 - Quand on ne sait pas réaliser une tâche en interne on parle de prestation de service.
- La sous-traitance :
 - On fait réaliser en externe une tâche que l'on sait faire mais que l'on a décidé de sous-traiter.
- En informatique on désigne un contrat de sous-traitance informatique par le terme d'infogérance ou de facilities management.

La licence de logiciel

- Un éditeur concède à un client un <u>droit d'usage</u> sur un logiciel dont il détient les droits de propriété intellectuelle.
- La licence peut porter sur 2 types de logiciels :
 - un progiciel (un logiciel standard),
 - un logiciel spécifique, élaboré pour répondre aux besoins précis du client dans le cadre d'un contrat de développement de logiciel.
- Elle se distingue de la cession :
 - Ici, l'éditeur conserve les droits de propriété intellectuelle,
- La licence est le plus souvent non exclusive,
 - o car moins coûteuse.

La licence de logiciel

- Le droit d'usage accordé est délimité dans le contrat,
 - dans des termes clairs et précis,
 - le client ne doit pas se retrouver « contrefacteur » en cas d'utilisation non autorisée.
- Indispensable que dans le contrat l'éditeur affirme clairement détenir les droits de propriété intellectuelle sur le logiciel,
 - > et qu'il garantisse le client à cette occasion.

Le contrat de maintenance

- Accompagne souvent une licence de logiciel.
 - Prestation que l'éditeur préfère se réserver.
 - Mais, la maintenance peut être assurée par un tiers (<u>tierce maintenance</u> <u>applicative</u>).
- Consiste à maintenir un système informatique dans un état de fonctionnement conforme aux exigences contractuelles du client,
 - > stipulées dans le contrat de fourniture du matériel ou du logiciel.

Le contrat de maintenance

- Le prestataire peut s'engager soit à :
 - > seulement réparer les erreurs de fonctionnement (maintenance corrective),
 - prévenir celles-ci par des vérifications périodiques (maintenance préventive),
 - > réactualiser les logiciels ou matériels (maintenance évolutive).

Le contrat de maintenance

- En matière de logiciel, alors que rien ne l'y oblige, l'éditeur assure le plus souvent ces prestations.
 - Les éventuelles corrections et réparations nécessitent d'avoir accès au code source, afin d'y apporter les modifications nécessaires.
- Ce droit de modification est expressément reconnu au client par le CPI,
 - > afin de lui assurer une utilisation normale du logiciel,
 - o et l'éditeur ne peut lui refuser ce droit.
- Les éditeurs sont réticents à communiquer les codes source de leurs logiciels,
 - > et préfèrent assurer par eux-mêmes la maintenance de leurs produits.

La licence de logiciel libre

- Contrairement à ce qu'on pourrait penser :
 - > le logiciel libre n'est pas forcément un logiciel gratuit.
- Les caractéristiques du logiciel libre résident dans la libre circulation du code source,
 - ➤ le droit d'utiliser, de copier, de distribuer, de modifier et de redistribuer les modifications.
 - Distributions qui peuvent être réalisées à titre gratuit ou onéreux.

Licence publique générale GNU

- La licence publique générale GNU, ou GNU General Public License (son seul nom officiel en anglais, communément abrégé GNU GPL, voire simplement « GPL »),
 - ➤ licence qui fixe les conditions légales de distribution d'un logiciel libre du projet GNU*.

Licence publique générale GNU

- Objectif = garantir à l'utilisateur les 4 droits suivants (appelés « *libertés* ») sur un programme informatique :
 - Liberté 0 : La liberté d'exécuter le logiciel, pour n'importe quel usage ;
 - Liberté 1 : La liberté d'étudier le fonctionnement d'un programme et de l'adapter à ses besoins, (ce qui passe par l'accès aux codes sources) ;
 - Cela exclut donc toutes limitations d'utilisation d'un programme par rapport à l'architecture (notamment le processeur et le système d'exploitation ou à l'utilisation qui va en être faite.
 - Liberté 2 : La liberté de redistribuer des copies ;

Licence publique générale GNU

- Liberté 3 : L'obligation de faire bénéficier la communauté des versions modifiées.
- Cette quatrième liberté passe par un choix :
 - la deuxième autorisant de modifier un programme,
 - On n'est pas tenu de publier une version modifiée tant qu'elle est pour un usage personnel;
 - mais, en cas de distribution d'une version modifiée,
 - o la quatrième liberté amène l'obligation à ce que les modifications soient retournées à la communauté sous la même licence.

Licence publique générale BSD

- La licence BSD (Berkeley Software Distribution License) est une licence libre utilisée pour la distribution de logiciels.
 - > Elle permet de réutiliser tout ou une partie du logiciel sans restriction,
 - o qu'il soit intégré dans un logiciel libre ou propriétaire.
- Le texte de la licence (en anglais) est dans le domaine public et peut être modifié sans restrictions.

Licence publique générale BSD

- L'une des moins restrictives dans le monde informatique
- Elle s'approche de la notion de « domaine public ».
- Avec des différences importantes :
 - la notion de domaine public varie selon les législations.
 - En général, l'auteur doit être mort depuis un certain nombre d'années pour que son œuvre entre officiellement dans le domaine public.
 - La licence BSD définit un cadre d'utilisation clair ;

Licence publique générale BSD

- Autres différences avec la notion de service public :
 - ➤ la licence BSD impose certaines contraintes lors de la redistribution,
 - elle permet de protéger les auteurs quant à l'emploi de leur nom dans des produits dérivés;
 - > elle décharge les auteurs des éventuels problèmes connus ou inconnus liés à l'utilisation du code.

La licence de logiciel libre

- Pour respecter l'économie de ce système :
 - Le droit d'utiliser, de copier, de distribuer, de modifier et de redistribuer les modifications sont encadrés,
- Pour la licence GNU GPL, il faut :
 - préciser l'origine des modifications,
 - > soumettre la version modifiée à la même licence (caractère contaminant).
- Dans le cadre des licences BSD.
 - l'origine doit aussi être précisée,
 - mais chaque utilisateur est libre de redistribuer sa version modifiée du logiciel comme il le souhaite
 - o en mode propriétaire par exemple.

- Contrat où le client commande à un prestataire un logiciel conforme à des spécifications contenues dans un **cahier des charges**, afin de répondre à ses besoins particuliers.
 - Au lieu d'acquérir des droits sur un logiciel fini, le client commande un logiciel futur.
- L'éditeur peut :
 - lui concéder sur le logiciel créé un droit d'usage dans le cadre d'une licence,
 - > ou lui transférer les droits de propriété intellectuelle aux termes d'une cession de droits.
- En raison de la grande spécificité de la prestation fournie,
 - les obligations de conseil et de collaboration sont renforcées.

- Points importants :
 - > l'expression des besoins précis du client,
 - > les conditions de réalisation du logiciel par le prestataire,
 - o en termes de délais et de contrôle de qualité.
 - > la clause de recette*,
 - o nécessairement en 2 étapes pour les logiciels spécifiques :
 - recette provisoire et recette définitive.

- Après une première phase de tests,
 - > si le logiciel est apte au bon fonctionnement selon les spécifications contractuelles,
 - > le client peut prononcer <u>la recette provisoire.</u>

- La recette définitive quant à elle s'opère après une vérification du service régulier,
 - > et permet de constater que le logiciel fonctionne correctement.
- Son prononcé (constaté dans un procès-verbal signé)
 - > ouvre le point de départ des garanties
 - > met fin à la possibilité pour le client d'invoquer par la suite la nonconformité ou les vices apparents.

Le contrat d'intégration de logiciels

- 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 faut en général adapter les logiciels en opérant des modifications mineures.
- Si des modifications importantes sont nécessaires :
 - un contrat d'intégration est alors conclu.

Le contrat d'intégration de logiciels

- Dans ce cas, l'intégrateur doit,
 - écrire et mettre en place un programme qui permet :
 - o de gérer ensemble des programmes différents
 - o et de former un tout cohérent.
- Si l'intégrateur n'est pas à l'origine du choix des composants logiciels qu'il doit intégrer,
 - il n'est pas responsable de la qualité de ceux-ci.

- Ou <u>contrat d'externalisation</u> consiste à confier la totalité d'une fonction ou d'un service à un prestataire externe spécialisé, pour une durée pluriannuelle.
 - 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.
 - o une forte obligation de conseil est à sa charge*.

- Le client peut 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, etc...

- Dans ce contrat le SLA (Service Level Agreement), ou l'engagement de niveaux de services, revêt une importance particulière.
 - Permet au client de mesurer le niveau de service et d'apprécier le respect du Plan d'Assurance Qualité,
 - o qui garantit la qualité et les performances de ces services.

- Par ailleurs, il est important de prévoir une clause d'exploitation des données du client, garantissant :
 - > leur intégrité,
 - > leur sécurité,
 - > et leur confidentialité.
- Et, une <u>clause de réversibilité</u> dans le contrat permet au client de reprendre les éléments confiés au prestataire, en cas :
 - > de disparition de celui-ci,
 - d'inexécution du contrat
 - ou tout simplement d'arrivée du terme de celui-ci.

Le contrat ASP

- « Application Service Provider »,
 - > « FAH » (« Fournisseur d'Application Hébergée »), traduit en français
 - > est une modalité particulière du contrat d'outsourcing.
- D'origine US, ce contrat a pu voir le jour grâce au développement d'Internet
 - > qui a donné la possibilité d'utiliser des applications informatiques à distance.

Le contrat ASP

- Véritable particularité du contrat ASP :
 - dans un contrat d'outsourcing « classique »,
 - o le client détient directement un droit d'usage sur les logiciels, et transfère les moyens matériels et/ou humains à un prestataire,
 - > dans le contrat ASP,
 - o le client ne dispose que d'un droit d'accès et d'utilisation de logiciels hébergés par un prestataire, qui lui-même s'est fait concéder le droit d'usage par un éditeur.

Le contrat ASP

- Le client dispose d'un accès à distance à un système informatique extérieur, ce qui lui permet d'éviter :
 - > d'acquérir par lui-même une infrastructure informatique,
 - des licences d'utilisation de logiciels,
 - > et de faire appel à différents prestataires pour faire fonctionner l'ensemble.
- Le client s'adresse à un interlocuteur unique,
 - > et de ce fait les prestations réalisées en mode ASP peuvent être très étendues (éditeur, intégrateur, mainteneur, archiveur, etc.),
 - le prestataire pouvant recourir à des sous-traitants.

Le contrat SAAS

- Le contrat « Software As A Service » = mode particulier de contrat ASP, plus abouti.
 - né pour pallier la trop grande standardisation de l'offre ASP.
- L'offre SAAS, tout comme celle d'ASP, consiste principalement à :
 - > externaliser le système informatique du client, auquel celui-ci accède à distance.
- Différence:
 - > en mode SAAS, le client bénéficie d'une personnalisation des applications, auxquelles il accède <u>exclusivement par Internet.</u>

Le contrat SAAS

- Les applications sont fournies de façon mutualisée au profit d'autres entreprises,
 - > mais chacune d'entre elles peut en bénéficier sous une forme personnalisée, parfaitement adaptée à ses besoins et aux programmes qu'elle utilise déjà,
 - d'où des problèmes spécifiques notamment en matière de propriété intellectuelle.
- Le prestataire conserve la propriété de ses propres développements.
 - MAIS, les adaptations réalisées pour les besoins du client par le prestataire SAAS à partir d'éléments existants du client font l'objet d'une copropriété entre le prestataire SAAS et le client,
 - o en l'absence de clause contraire.

En conclusion:

- En raison de leur objet, les contrats informatiques sont complexes et appellent une vigilance particulière lors de leur rédaction.
- Il est nécessaire de :
 - > bien définir les obligations du prestataire ou fournisseur informatique,
 - et de prévoir les modalités de son intervention en cas de difficultés.
- Toutefois, les obligations de celui-ci ne peuvent être systématiquement de résultat,
 - les technologies de l'informatique n'étant pas toujours fiables à 100%.
- En cette matière, comme en toute autre,
 - > c'est l'équilibre qui permet de nouer les relations contractuelles les plus harmonieuses possibles.

- Désigne l'ensemble des litiges relatifs à l'application du droit de l'informatique.
- Ces litiges opposent le plus souvent 2 parties liées par un « contrat informatique » :
 - un prestataire informatique (éditeur de logiciel, société de service informatique (« SSII ») ou entreprise de services numériques (« ESN »), fournisseur d'accès ou d'hébergement, etc.) et son client, personne morale ou physique.
- Mais ils peuvent aussi concerner des parties qui n'ont pas de lien juridique antérieur, par exemple,
 - > deux éditeurs de logiciels (l'un poursuit l'autre pour contrefaçon),
 - > deux particuliers (l'un poursuit l'autre pour une diffamation commise sur un site internet).

- Contentieux donc très diversifié tant en ce qui concerne,
 - la qualité des parties,
 - > que l'objet des litiges.
- Le point commun de tous ces litiges est qu'ils comportent un élément informatique (logiciel, matériel, réseau)
 - > qui leur confère une dimension technique,
 - o souvent déterminante dans l'issue du litige.

- En dehors de quelques dispositions particulières :
 - > en matière de saisie-contrefaçon de logiciels par exemple,
- Le contentieux informatique ne fait pas l'objet de règles de procédure spécifiques :
 - > il est soumis aux règles générales de procédure civile.
- En raison de leur dimension technique,
 - les litiges informatiques nécessitent fréquemment le recours à une expertise judiciaire.

- Lorsqu'une entreprise fait appel à un prestataire IT pour s'informatiser, il n'est pas rare que des difficultés surviennent.
- Les problèmes peuvent se manifester :
 - > très tôt par exemple au cours de négociations rompues abusivement par l'une des parties,
 - > ou plus tardivement, en cours d'exécution du contrat, lorsqu'il apparaît que la solution logicielle proposée n'est pas compatible avec les autres applications du clients.
- Ils peuvent trouver leur origine dans des manquements du client et/ou du prestataire IT.

- Le prestataire pointera généralement
 - > le non-paiement du prix
 - ou le manque de réactivité dans la vérification et l'acceptation des livrables.
- Le client reprochera au prestataire :
 - par exemple un manque d'information relativement aux limites du système proposé ou aux risques – notamment financiers – encourus,
 - l'exécution tardive de ses obligations,
 - une mauvaise exécution du contrat (avec une solution IT qui ne correspond pas aux attentes, par exemple)
 - > voire encore la perte de données lors de l'installation d'un nouveau logiciel.

- En général, les parties tenteront d'abord de trouver un terrain d'entente, de manière à résoudre le litige à l'amiable.
- Dans certains cas, ces discussions se révéleront malheureusement infructueuses
 - > et une phase contentieuse s'ouvrira devant les juridictions compétentes.