

THEME D3 L'environnement juridique de la production et de la fourniture de services

Fiche

D3.2 Les différents contrats liés à la production et la fourniture de services

Mots clés : contrats informatiques, spécificités, contrat d'étude et de conseil, de production, de maintenance, de concession, de distribution.

Fiche synthèse

| | |
|----------------------------|--|
| Idée clé → | La production et la fourniture de services donnent lieu à différents contrats informatiques parmi lesquels : le contrat de conception de logiciel, le contrat de maintenance, le contrat de franchise informatique... Ces contrats informatiques conclus entre professionnels présentent des spécificités. |
| Donner du sens → | Le régime juridique de chaque contrat dépend de son contenu. Le prestataire qui s'engage à assurer la maintenance informatique de son client est tenu de réparer en cas de défaillance puisqu'une obligation de résultat pèse sur lui. |

Les contenus des contrats informatiques étant très techniques, cette fiche propose une classification qui permettra de mieux les identifier. (L'étude en classe se limitera à certains contrats)

1. Relations fournisseurs/clients

La phase précontractuelle est très importante en matière de contrats informatiques. Elle comporte 3 étapes : l'étude préalable, la rédaction d'un cahier des charges et le choix du prestataire

✓ **Contrats d'étude et de conseil**

Les parties : le prestataire (spécialiste de la mise en place de SI) et le client.

- Contrat d'étude préalable.
Il précède l'informatisation, il permet d'identifier les besoins du client et d'apprécier la faisabilité du projet en termes de coûts, délais, contraintes... Le prestataire, à qui s'impose une obligation de conseil, rédigera le cahier des charges et accompagnera le client en vue de la réalisation de l'appel d'offres. Il aidera le client à analyser les différentes offres reçues.
- Contrat d'assistance à la maîtrise d'ouvrage.
Il accompagne l'informatisation et s'impose dans le cas de projets complexes pour lesquels il faut constituer un comité technique et un comité de pilotage. Il définit les conditions et les modalités de l'assistance fournie par le prestataire afin de mener le projet du client à son terme : rédaction du cahier des charges, sélection des fournisseurs potentiels, élaboration des appels d'offres, négociations, étude des différentes offres reçues.
- Contrat d'audit informatique :
Par ce contrat, le client (audité) confie à l'auditeur la mission de contrôler son SI : matériels, sécurité, accessibilité, compétences des ressources humaines... Son rapport d'audit comportera un descriptif détaillé du SI du client, fournira des préconisations pour remédier aux dysfonctionnements constatés.

✓ **Contrat de production ou de réalisation**

- Contrat de développement de logiciel :
Il concerne le logiciel spécifiquement créé pour les besoins d'un client professionnel et suppose donc :
 - L'écriture d'un cahier des charges : identification des besoins du client, délais requis, contraintes....
 - La construction de l'architecture du logiciel, l'écriture des codes source et objet,
 - L'établissement d'une documentation pour permettre l'exploitation du produit par le client,
 - Une phase de tests pour vérifier les fonctionnalités du logiciel (phase de recette informatique provisoire) et une phase de tests en conditions réelles. Si ces derniers sont concluants le client accepte la « recette informatique définitive ».

Tout au long de ces étapes le prestataire doit fournir conseil et assistance et le client doit collaborer. En outre, ce contrat doit régler la question des droits d'auteur. À défaut de le faire, l'auteur (le prestataire) conserve les droits attachés au logiciel. Dans le cas d'un transfert des droits au client, le prestataire doit remettre les codes source et objet afin de lui permettre des modifications ultérieures.
- Contrats de conception et maintenance de pages web
Le prestataire s'engage à fournir à son client un site web et *a priori* son hébergement. Le client doit collaborer et définir ses besoins dans un cahier des charges qu'il élabore avec l'aide du prestataire. 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.

- **Contrat d'hébergement**

Contrat par lequel le prestataire devient hébergeur et met des ressources (de stockage et de traitement) à la disposition de son client. Le prestataire s'engage également à la confidentialité des données confiées par son client. Ce contrat peut être accessoire au précédent. Exemple : Le prestataire engage sa responsabilité lorsque le site du client n'est toujours pas en ligne en raison des imprécisions du cahier des charges qu'il a élaboré (*affaire Uzik/Moralotop CA Paris 16 mars 2012*).

- ✓ **Contrat de maintenance**

Il existe plusieurs exemples de contrat de maintenance : maintenance de progiciel, de logiciel, maintenance du système. La plupart du temps le contrat de maintenance est un contrat accessoire au contrat principal dont il dépend (si le second est résilié, le contrat de maintenance devient caduc). Un exemple : le contrat de maintenance du système. On distinguera :

-La maintenance préventive : le prestataire, sur qui pèse une obligation de moyen, vise à prévenir les défaillances du système par remise à jour des logiciels, purge du système etc....

-La maintenance corrective : le prestataire sur qui pèse une obligation de résultat, cherche à corriger des dysfonctionnements signalés par le client dans son journal des incidents,

-La maintenance évolutive : permet d'adapter le matériel du client en fonction des innovations technologiques.

2. La relation distributeur/client

Il s'agit de contrats de mise à disposition

- ✓ **Contrat de concession et de distribution de progiciel**

Par ce contrat, le prestataire accorde une licence d'utilisation du progiciel à son client qui détient ainsi un droit d'utilisation d'un programme. Le progiciel délivré doit être compatible avec le système d'exploitation du client. Le prestataire s'engage à maintenir le progiciel en fonctionnement durant toute la durée du contrat renouvelable par tacite reconduction. (Le progiciel étant incorporel on ne peut pas parler de contrat de location).

- ✓ **Contrat de franchise**

Par ce contrat, une entreprise du secteur informatique (SSII, SS2L) s'engage à travailler, à proposer ses services informatiques aux clients, professionnels ou particuliers, sous l'enseigne d'un franchiseur comme Informatique Minute, Airria... 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 (voir les affaires suivantes: Informatique Minute/LCJ ; Computerland).

- ✓ **Contrat de location**

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

- ✓ **Contrat de paiement à l'acte pour les applications hébergées**

Il s'agit ici des applications liées au cloud computing, technologie 100% web, et qui constitue un nouveau modèle économique axé sur le paiement à l'acte. Le client s'offre la possibilité par ce contrat de ne payer qu'en fonction de l'usage réel du service auquel il souscrit auprès d'un prestataire. Aucune redevance n'est due. L'abonnement est toutefois une possibilité proposée aux clients.

En résumé :

Les contrats informatiques entre professionnels sont variés et complexes. Cette complexité conduit les partenaires à ne s'engager qu'après une phase précontractuelle sérieuse.

Les exemples pour illustrer :

L'exclusivité prévue dans un contrat de franchise informatique s'entend également pour une commercialisation des matériels informatiques via internet. Le franchisé ne peut donc pas commercialiser librement les produits du franchiseur.

Le client qui conteste la qualité d'un matériel informatique livré doit néanmoins payer les redevances du contrat de maintenance de ce matériel !

Exemples de contrats type http://www.legalis.net/ata/html/contrats_types.html