

# Les contrats de production et de fourniture de services informatiques

CLÉMENT BAILLY / THOMAS LEBRET / YANN LOYER / PRISCA  
PEDRO

## Table des matières

I°) Définition des termes .....	2
1°) Contrat .....	2
2°) Contrat de prestation informatique .....	2
3°) Contrat de production et de fourniture de services informatiques .....	2
II°) Les différents types de contrats informatiques .....	2
1°) Généralités .....	2
2°) Les obligations des parties .....	3
2-1°) Le prestataire .....	3
2-2°) Le client .....	3
3°) Les différents types de contrats de fourniture et de prestation de services informatiques .....	3
3-1°) Contrat de maintenance informatique .....	3
3-2°) Contrat de développement de logiciel informatique spécialisé .....	4
3-3°) Contrat d'intégration de logiciel informatique .....	4
3-4°) Contrat d'externalisation (outsourcing) .....	4
3-5°) Contrat ASP (Application Service Provider) .....	5
3-6°) Contrat SaaS (Software as a Service) .....	5
III°) Formation du contrat .....	5
1°) Condition de formation .....	5
1-1°) Mentions obligatoires .....	5
1-2°) Clauses spécifiques .....	6
3°) L'objet, la cause et la capacité .....	7
4°) Vice de consentement .....	7
IV°) Condition d'exécution du contrat .....	8
V°) Rupture du contrat .....	8
1°) La nullité du contrat .....	8
2°) Recours possible pour la victime .....	8
VI°) Responsabilité contractuelle et contrat informatique .....	9
VI°) Illustrations jurisprudentielles des principaux manquements .....	10
Absence de rupture brutale des relations commerciales dans le cadre d'un contrat d'intégration ..	10
Un prestataire de services d'infogérance condamné à indemniser la perte des données subie par son client .....	11

Pour une organisation ou un individu, la veille juridique consiste donc à se renseigner de manière constante sur les nouvelles dispositions juridique ou texte de droit, de manière à pouvoir collecter et exploiter des informations et à pouvoir réagir à moyen et long terme à des

évolutions ou des menaces de son environnement, que celles-ci soient technologiques, concurrentielles, sociales, etc.

Au regard de l'essor technologique depuis l'invention du microprocesseur en 1971, l'informatique s'est généralisée au point de devenir une industrie à part entière dans le monde entier. Face à cela, le droit contractuel (droit des contrats) est en permanence en train de s'adapter pour répondre aux besoins des entreprises informatiques ainsi qu'à leurs dérives organisationnelles.

Nous allons donc définir les termes généraux de cette veille ainsi que les différents types de contrats et de fournitures de services informatiques. Ensuite, nous détaillerons la formation de ces contrats et dans quels cas ils peuvent être rompus. Enfin nous illustrerons nos propos en montrant quelques cas jurisprudentiels.

## I°) Définition des termes

### 1°) Contrat

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

Source : l'Article 1101 du Code Civil (Modifié par Ordonnance n°2016-131 du 10 février 2016 - art. 2)

### 2°) Contrat de prestation informatique

Un contrat de prestation informatique est un contrat ayant pour objectif de vendre, louer et/ou délivrer une prestation de services informatique, que ce soit matérielle ou logicielle.

Source : <https://www.captaincontrat.com/articles-droit-commercial/contrat-prestation-informatique-tout-savoir#ancree1>

### 3°) Contrat de production et de fourniture de services informatiques

Ce type de contrat permet l'exécution, la réalisation d'un travail du domaine informatique par une personne ou une société de manière indépendante et sans agir en son nom, moyennant une rémunération.

## II°) Les différents types de contrats informatiques

### 1°) Généralités

Le contrat de prestation informatique se distingue des autres types de contrats informatiques dans la mesure où il touche à une prestation de services en tant que telle ou bien conseil et assiste le client sur le système informatique. Il se réalise entre une entreprise dite prestataire et une autre dite cliente (bénéficiant du service de l'entreprise prestataire -> B to B).

## 2°) Les obligations des parties

### 2-1°) Le prestataire

- **Devoir de conseil** : Guide le choix du et lui proposer toutes les options qui lui seront le plus bénéfique afin de l'orienter en fonction de son ou ses besoins.
- **Devoir de renseignement** : Prend un maximum d'informations de la part du client afin de cerner et comprendre ses besoins. Doit également expliquer l'ensemble des caractéristiques de sa prestation et présenter les avantages et risques de ces dernières.
- **Devoir de mise en garde** : Mise en garde du client dès lors que le prestataire prend connaissance d'un risque ou de contraintes quant à la solution proposée au client.
- Obligation de délivrance

### 2-2°) Le client

- S'engage à payer le prix convenu
- Permettre au prestataire de réaliser sa ou ses prestations de manière non handicapante pour ce dernier
- Fournir ses besoins de manière claire et explicite ainsi que lui donner les informations et/ ou accès nécessaires
- Obligation de réception (devoir de recette) : Le client doit accuser réception du l'élément demandé au prestataire informatique après avoir vérifié la conformité de la prestation (logiciel, service etc...). Dans ce cas, le client peut :
  - Prononcer la recette sans réserve : La prestation est conforme aux demandes du client
  - Prononcer la recette avec réserve : La prestation comporte des petites anomalies que le prestataire doit corriger
  - Refuser de prononcer la recette : Le client refuse à cause d'anomalies importantes

## 3°) Les différents types de contrats de fourniture et de prestation de services informatiques

### 3-1°) Contrat de maintenance informatique

**Définition** : Action d'un contrôle de vérification, de réglage, d'amélioration, de révision, de dépannage, de réparation des équipements matériels comme immatériels d'un client de la part d'un prestataire externe à l'entreprise, cette action permet de diminuer les coûts de maintenance d'un parc informatique. Le prestataire intervient dans un périmètre d'actions défini par le contrat de maintenance.

**Objet du contrat** : Le prestataire peut s'engager soit à seulement réparer les erreurs de fonctionnement (maintenance corrective), soit, en tant que prestation supplémentaire, à prévenir

celles-ci par des vérifications périodiques (maintenance préventive). Il peut aussi contracter une maintenance évolutive permettant aux logiciels ou matériels d'être réactualisés.

**Clauses spécifiques :**

Ce dernier peut être lié à un contrat dit principal (exemple : vente d'un serveur et du contrat de maintenance). On dit alors que les deux contrats sont liés.

Dans ce cas, la résiliation du contrat principal entraînera la résiliation du contrat de maintenance.

### 3-2°) Contrat de développement de logiciel informatique spécialisé

**Définition :** Création de logiciel, programme ou ensemble de programmes ou de l'adaptation existante d'un logiciel pour les besoins d'un client.

**Objet du contrat :** Paramétrage jusqu'au développement complet s'appuyant sur un langage de programmation prédéfini. Sur une analyse fonctionnelle jusqu'au développement d'une application utilisant une base de données ou un logiciel déjà en exploitation chez le client.

**Clauses spécifiques :**

- Préambule : précise si le client a pris connaissance des fonctionnalités du logiciel qui est à l'initiative de la rédaction du cahier des charges (tout litige tournera autour de ce point généralement)
- Définition du vocabulaire employé

### 3-3°) Contrat d'intégration de logiciel informatique

**Définition :** Contrat dans lequel le prestataire informatique (intégrateur) fournit un ensemble de prestations (installation, paramétrage, développements spécifiques, assistance, formation) destinées à permettre l'implémentation d'un logiciel au sein du système informatique du client.

Source : <https://www.dictionnaire-juridique.com/definition/contrat-informatique.php>

**Objet du contrat :** Peut s'engager soit à seulement réparer les erreurs de fonctionnement (maintenance corrective), soit, en tant que prestation supplémentaire, à prévenir celles-ci par des vérifications périodiques (maintenance préventive). Il peut aussi contracter une maintenance évolutive permettant aux logiciels ou matériels d'être réactualisés.

### 3-4°) Contrat d'externalisation (outsourcing)

**Définition :** Un contrat d'externalisation, d'outsourcing, de sous-traitance ou d'infogérance en informatique est un type de contrat qui permet de confier à un prestataire la gestion d'une partie jusqu'à la totalité de son système d'information (SI). Le prestataire en question est une entreprise de services du numérique (ESN, anciennement SS2I).

**Objet du contrat :** Le prestataire s'engage à prendre en charge et conserver les archives du client dans ses locaux via le respect de certaines normes.

**Clauses spécifiques :**

- Nature et support des archives
- Condition de communication et d'accès aux archives

- Responsabilités et garanti d'assurance

### 3-5°) Contrat ASP (Application Service Provider)

**Définition :** Proposition, dans le cadre d'un abonnement, l'utilisation à distance de logiciels et de services informatiques associés d'un unique prestataire au client.

**Objet du contrat :** Le prestataire s'engage à rendre maintenir un taux de disponibilité à ses clients de ses logiciels hébergés chez lui

**Clauses spécifiques :**

- Performance du service
- Disponibilité du service
- Sécurité du service de données
- Traitement des données
- Clause de propriété et de transfert de propriété

### 3-6°) Contrat SaaS (Software as a Service)

**Définition :** Quasiment identique au contrat ASP à la différence que le prestataire de service fourni des applications s'adaptant aux besoins du clients : elles sont personnalisables.

**Objet du contrat :** Le prestataire s'engage à fournir un logiciel conçu spécialement pour le client en prenant en compte sa maintenance

**Clauses spécifiques :** Idem que contrat ASP + Possibilité d'évolution du service car logiciel spécialisé pour le client.

## III°) Formation du contrat

### 1°) Condition de formation

#### 1-1°) Mentions obligatoires

Le contrat se doit d'être valide, c'est à dire qu'il doit respecter les conditions de validité. Cela passe par plusieurs points, tout d'abord les conditions générales de fond, en d'autres termes il faut le consentement des deux parties, libre et éclairés donc non frappé par le vice du consentement. Ensuite, il doit respecter les conditions de forme donc contenir les parties suivantes :

L'objet du contrat (C'est la prestation promise par le débiteur à ce à quoi il s'est engagé. Cette prestation doit exister, être déterminée ou déterminable et être licite.)

- Les prix des prestations de services
- Les modalités d'exécution des prestations
- La durée du contrat
- Les obligations des parties (de moyen et/ou de résultat)
- Les modalités de rupture

- Les modalités de résiliation et de sanction
- Les cas de force majeure
- La clause liée au litige
- Le contrat doit être rédigé par écrit.

1-2°) *Clauses spécifiques*

- Clause de confidentialité (secret de l'information, non divulgation et sécurisation de cette dernière)
- Clause d'assistance
- Clause de veille technologique (le prestataire reste au courant des solutions informatiques les plus adaptées aux besoins du client et lui en fait part)

### 3°) L'objet, la cause et la capacité

#### **Définition :**

**L'objet** : Chose due en exécution du contrat ainsi qu'en la prestation due par les parties lors de la conclusion du contrat et doit être déterminé précisément ou déterminable à partir d'éléments contenus dans le contrat. L'objet du contrat doit être indiqué clairement.

Il faut être le plus précis possible dans la description des travaux que le prestataire informatique s'engage à réaliser. Le cahier des charges (établi par le client) et le cahier des spécifications fonctionnelles (établi par le prestataire) doivent être annexés au contrat.

**La cause** : Motifs qui ont déterminé les parties à s'engager. Elle détermine pourquoi les parties ont contracté.

L'objet et la cause de chaque contrat sont cités précédemment pour chaque contrat. Ils doivent être licites et moraux.

**La capacité** : Les parties qui donnent leur consentement doivent être dotées de la capacité de contracter.

### 4°) Vice de consentement

**Consentement** : Le consentement des parties qui s'engagent est nécessaire à la validité des contrats. Il doit exister lorsque les deux parties concluent le contrat et doit être **libre et éclairé**.

**La violence, l'erreur et le dol** sont trois des éléments prédominants du vice de consentement.

**Erreur** : L'une des parties s'est trompée sur l'un des éléments essentiels du contrat. Cette partie peut ainsi revenir sur son engagement selon où se porte l'erreur.

**Dol** : Quand l'erreur provoquée par des manœuvres frauduleuses de la part de l'autre partie, c'est-à-dire dans l'intention de vouloir tromper.

Ces manœuvres sont à entendre au sens large : mensonges, falsification, etc... Le silence est aussi considéré comme un dol de réticence. Cependant, il n'y a pas dol si l'une des parties fournit à son partenaire des renseignements erronés par négligence ou ignorance.

Et enfin on parle de violence lorsque le consentement a été donné sous la contrainte. La violence peut être physique (forcer à signer) ou morale (chantage, menaces, etc...). Elle peut être exercée sur la partie que l'on veut forcer, ou sur un membre de sa famille ou un proche. On parle aussi de violence dans le cas d'une exploitation de la précarité de son partenaire pour le pousser à signer (violence dite « économique »).

En cas de non-respect soit des conditions de validités ou soit en cas de vice de consentement, le contrat sera frappé de nullité.



## IV°) Condition d'exécution du contrat

Il s'agit de prévoir comment les prestations informatiques doivent être exécutées :

- Etapes de la prestation
- Calendrier de réalisation des travaux
- Intervenants
- Informations, les accès et le matériel nécessaire
- Date limite de délivrance
- Procédure de recette (recette provisoire et recette définitive pour les produits complexes)

## V°) Rupture du contrat

### 1°) La nullité du contrat

Le contrat est dit nul de droit quand on entre dans un ou plusieurs de ces cas de figures :

- Cause non explicite (Article 1112-1 du Code Civil)
- Cause ou objet illicite ou immoral
- Incapacité d'une des parties à co-contracter (aucune décision de justice leur interdisant d'accomplir des actes juridiques en tout ou partie ne doit exister à leur encontre)
- Obligation du prestataire et/ou du client non respectée
- Violence ou dol

### 2°) Recours possible pour la victime

L'article 1217 du Code Civil (20/04/2018) précise que :

« La partie envers laquelle l'engagement n'a pas été exécuté, ou l'a été imparfaitement, peut :

- refuser d'exécuter ou suspendre l'exécution de sa propre obligation ;
- poursuivre l'exécution forcée en nature de l'obligation ;
- obtenir une réduction du prix ;
- provoquer la résolution du contrat ;
- demander réparation des conséquences de l'inexécution.

Les sanctions qui ne sont pas incompatibles peuvent être cumulées ; des dommages et intérêts peuvent toujours s'y ajouter. »

Les litiges dans les contrats informatiques nécessitent généralement le recours à une expertise judiciaire en raison de leur dimension technique.

La victime peut être l'une des deux parties. Dans ce cas :

- Action en RCC
- A l'amiable -> on exécute les clauses du contrat précisant les pénalités en fonction des différents manquements
  - Dommages et intérêts si clause pénale
  - Résiliation du contrat si clause résolutoire

## VI°) Responsabilité contractuelle et contrat informatique

Conformément aux grands principes de la responsabilité contractuelle qui trouvent ici une application, la responsabilité du cocontractant ne pourra être engagée que si trois conditions sont réunies : un fait générateur, un dommage et un lien de causalité.

Cela peut résulter du fait personnel du cocontractant c'est à dire l'inexécution par celui-ci d'un des aspects de son obligation de délivrance notamment de la livraison d'un logiciel non conforme à ce qui a été contractuellement prévu ou bien encore d'une livraison tardive en présence de délais impératifs, ou alors du fait d'autrui ou du fait d'une chose c'est à dire que le débiteur qui se fait remplacer ou aider par un tiers pour l'exécution de ses obligations contractuelles répond aux mêmes obligations que celui qui s'est substitué.

Le préjudice subi, pour donner lieu à réparation, doit être direct, certain et prévisible. Quant à la nature du dommage réparable elle peut être soit patrimoniale, soit morale.

Il appartient ensuite au demandeur d'établir un lien de causalité entre le dommage qu'il a subi et l'inexécution du contrat.

Cette action en responsabilité contractuelle aura alors pour effet d'obtenir réparation qui peut être de 2 formes :

- En nature c'est à dire une reconstruction de la situation antérieure au dommage.
- Par équivalent c'est à dire de manière pécuniaire par le biais de versement de dommages et intérêts.

Il existe bien évidemment des clauses régissant la responsabilité qui peuvent être inscrites dans le contrat, les clauses exonératoires et les clauses limitatives de responsabilité qui comme leurs noms l'indiquent limitent la responsabilité contractuelle, elles sont cependant souvent remises en cause par la jurisprudence et les clauses pénales qui permettent de fixer forfaitairement, dès la conclusion du contrat, le montant des dommages-intérêts dus en cas de retard ou d'inexécution.

## VI°) Illustrations jurisprudentielles des principaux manquements

### Absence de rupture brutale des relations commerciales dans le cadre d'un contrat d'intégration

Arrêté du 22/11/2019, Cour d'Appel de Paris :

La société Etablissement Nicolas vend du vin, liquide et spiritueux via ses magasins dont son site en ligne.

La société SQLI est une entreprise de conseils, d'audit informatique et de développement logiciels, prestataire de la société Etablissement Nicolas.

La société Etablissement Nicolas a souhaité refondre sa stratégie marketing par la modernisation de son système d'information et l'utilisation des technologies internet dans un projet d'exportation à l'international de ses produits et a décidé de faire appel aux services de la société SQLI en Octobre 2011, société qui a remis aux Etablissements Nicolas le 17/12/2013 et 21/03/2014 deux lettres d'intention par rapport à des travaux d'intégrations de progiciels entamés fin 2013.

Le 30/04/2014, la société SQLI a supprimé les accès à sa plateforme d'échange pour son la société Etablissement Nicolas à sa propre initiative et a fourni quatre factures éligibles le même jour pour un montant de 122 398€90.

Aucun contrat définitif n'a été signé entre les 2 parties.

La société Etablissements Nicolas, s'estimant victime d'une rupture brutale des relations commerciales établies nouées avec la société SQLI, a fait assigner celle-ci devant le tribunal de commerce de Paris par acte du 6/10/2015, en réparation de son préjudice.

Le 6/11/2017, le Tribunal de Commerce de Paris a condamné la société Etablissement Nicolas aux dépens et à recouvrer une somme de 82€44 et la société SQLI à payer à la société Etablissement Nicolas la somme de 6000€.

La société Etablissement Nicolas a demandé à la cour de juger recevable son appel, chose qui a été faite car elle « a omis de statuer sur sa demande au titre de la tentative d'obtention de conditions abusives par la société SQLI »

« Statuant à nouveau,

A titre principal,

– Constater la rupture brutale de la relation commerciale établie entre les sociétés Etablissements Nicolas et SQLI aux torts exclusifs de la société SQLI et sa tentative d'obtention de conditions commerciales manifestement abusives ;

– Condamner la société SQLI à lui payer des dommages et intérêts à hauteur de :

– 1.321.036,35 € TTC correspondant à son préjudice d'image, financier et commercial à parfaire ;

– 329.426,09 € TTC correspondant au préjudice lié aux factures payées ;

A titre subsidiaire,

– Juger que la société SQLI a engagé sa responsabilité contractuelle en manquant à son obligation de délivrance et en procédant à la résiliation brutale et abusive du contrat les liant,

– Condamner la société SQLI à lui payer des dommages et intérêts à hauteur de 1.321.036,35 € TTC correspondant à son préjudice moral et matériel à parfaire,

– Condamner la société SQLI à lui rembourser la somme de 329.426,09 € TTC correspondant au

montant total des factures payées » <https://www.legalis.net/jurisprudences/cour-dappel-de-paris-pole-5-ch-11-arret-du-22-novembre-2019/>

## Un prestataire de services d'infogérance condamné à indemniser la perte des données subie par son client

A la suite d'un incident technique ayant entraîné la perte de nombreux fichiers, un client avait résilié pour faute le contrat d'infogérance qui le liait à son prestataire et assigné ce dernier en réparation de son préjudice. Par un jugement du **23 avril 2019**, le **Tribunal de commerce de Nanterre** a retenu l'existence d'une faute du prestataire, en charge de la gestion du système d'information, dans l'exécution du contrat avant de condamner celui-ci à verser au client **des dommages et intérêts** en réparation de son préjudice évalué *"en considération de la reconstitution des fichiers nécessaires [au client] pour la poursuite de son activité"*.

Source : <http://www.cyberdroit.fr/2019/05/un-prestataire-de-services-dinfogerance-condamne-a-indemniser-la-perte-de-donnees-subie-par-son-client/>

## Une SARL manquant à ses obligations en tant que professionnel

SAS Oopet, nouvel intervenant sur le marché des animaux de compagnie, a confié par devis le 22 octobre 2014, à SARL Dual, prestataire informatique, sous los d'applications mobiles de gestion de santé des animaux (Oopet fit), de rencontres (Oopet love) pour un montant de 44 800 € HT et le 3 novembre 2014 de site web pour un montant de 34 200 € HT.

A cause de la non efficacité de SARL Dual, SAS Oopet ne souhaite travailler que sur les 2 applications et sur la maquette du site. SAS Oopet décide d'appeler une autre entreprise pour confier le développement des 2 applications mobiles et cette dernière réclame les codes sources qui ne sont pas livrés par SARL Dual pour cause de non-paiement.

SAS Oopet réclame le remboursement des sommes réglées, ce que SARL Dual refuse à causes de nombreux bugs impliquant de refaire les 2 applications.

L'affaire est traitée au tribunal de commerce de Paris le 7 Octobre 2020 entre SAS Oopet et SARL Dual.

A titre principal

Dire et juger que DUAL MEDIA a manqué à son **devoir de conseil, d'information et de mise. en garde** ;

Dire et juger que DUAL MEDIA a manqué à son **obligation de délivrance conforme** ;

Dire et juger que DUAL MEDIA a **facturé des prestations qu'elle n'a pas exécutées** ;

Dire et juger que DUAL MEDIA n'a **pas respecté le calendrier de livraison contractuel** ;

Dire et juger que DUAL MEDIA a manqué à son **obligation d'exécuter le contrat de bonne foi** ;

En conséquence,

Condamner DUAL MEDIA à verser à OOPET la somme de 54.731 euros au titre du remboursement de ses factures ;

Condamner DUAL MEDIA à verser à OOPET la somme de 80.240,39 euros à titre de dommages-intérêts correspondant aux prestations complémentaires rendues indispensables du fait de l'incurie de DUAL MEDIA ;

Condamner DUAL MEDIA à verser à OOPET la somme de 500.000 euros en réparation de son préjudice consistant en la perte de chance de lever des fonds et de se rapprocher d'un industriel du secteur ;

Condamner la société DUAL MEDIA COMMUNICATION à verser à la société OOPET la somme de 20.000 euros en application de l'article 700 du Code de procédure civile ;

**Source :** <https://www.legalis.net/jurisprudences/tribunal-de-commerce-de-paris-8eme-ch-jugement-du-7-octobre-2020/>

## Un vendeur de vin, liqueurs et spiritueux porte plainte une société d'informatisation et perd

La société Etablissement Nicolas a souhaité refondre sa stratégie commerciale en se basant sur les technologies d'internet. Elle a fait appelle à la société SQLI afin de moderniser son système d'information. Cette dernière a émis 4 factures le même jour dont une pour cause de retard de paiement. La société Etablissement Nicolas a demandé à la société SQLI de reprendre l'exécution du projet s'étant arrêté pour cause de non paiement. La société SQLI a mise en demeure la société Etablissement Nicolas pour cause de non paiement. Cette dernière s'étant victime de rupture brutale de relations commerciales porte plainte au tribunal de commerce de Paris. Le 6 Novembre 2017, le tribunal de commerce de paris a débouté la société Etablissement Nicolas de sa demande, déboute la société SQLI de sa demande de paiement de facture, condamne la société Etablissement Nicolas aux dépens.

Le 27 août 2019, la société Etablissement Nicolas demande à la cour de juger recevable et bien fondée sa précédente demande ce qui a conduit à :

- Condamner la société SQLI à des dommages et intérêts correspondant au montant des factures impayées
- Condamner la société SQLI à des dommages et intérêts correspondant au montant du préjudice moral et matériel à parfaire pour cause de rupture brutale des relations commerciales.
- Déboute la société SQLI de l'intégralité de ses demandes

**Source :** <https://www.legalis.net/jurisprudences/cour-dappel-de-paris-pole-5-ch-11-arret-du-22-novembre-2019/>