

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 →	Les projets informatiques donnent lieu à plusieurs types de prestations et donc à différents contrats informatiques : de conception de logiciel, de maintenance, de franchise informatique... Ces contrats informatiques conclus entre professionnels sont soumis au droit commun (fiche D3.1) et présentent des spécificités.
Donner du sens →	La spécificité de la matière informatique impose une obligation de conseil au prestataire. Mais pèse également, sur le client une obligation de collaboration dans la définition de ses besoins et dans la mise en place de la solution retenue. Ce qui atténue la portée de l'obligation du prestataire.

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 toutes 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 soumis au droit commun. Mais leur variété et leur complexité (ces contrats s'échelonnent souvent dans le temps) impose une rédaction précise des clauses afin de limiter les contestations ultérieures.

Les exemples pour illustrer :

La société Kalanda avait développé le site web de son client Drilnet mais ce dernier, qui reprochait l'indisponibilité de certaines fonctions, avait néanmoins signé la recette définitive. Le tribunal de commerce de Marseille (15/10/13) a considéré que le fournisseur était dès lors dégagé de toute obligation à l'égard de son client. Le tribunal précise que « l'usage veut que lorsque l'on prononce une recette et notamment une recette définitive, les réserves sont des points mineurs à finaliser ne remettant pas en cause la bonne finalité du projet. A défaut la recette ne doit pas être prononcée ».

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