

// CONTRATS INFORMATIQUES  
GUIDE CONTRACTUEL SAAS  
JURIDIQUE



**Syntec informatique** : Chambre Professionnelle des Sociétés de Conseil et de services informatiques, des Éditeurs de Logiciels et des sociétés de Conseil en Technologies, Syntec informatique représente 1000 groupes et sociétés membres, soit près de 80% du chiffre d'affaires et des effectifs de la profession (300 000 collaborateurs, 42 Milliards d'euros de chiffre d'affaires).

Présidé depuis juin 2010 par Guy Mamou-Mani, Syntec informatique contribue au développement des Technologies de l'Information et de la Communication et de leurs usages, assure la promotion des entreprises des Logiciels & Services et la défense des intérêts collectifs professionnels. Syntec informatique, observateur et analyste privilégié du secteur des Logiciels & Services, informe l'ensemble de l'écosystème des TIC des chiffres et tendances de la profession et représente le secteur auprès de différents organismes et des pouvoirs publics.

[www.syntec-informatique.fr](http://www.syntec-informatique.fr)

# INTRODUCTION

Compte tenu du succès grandissant rencontré par le modèle SaaS, succès lié à la généralisation de l'ADSL et du web 2.0 et dans le prolongement des travaux menés, début 2010, par Syntec informatique sur le Cloud Computing, il est apparu indispensable de proposer un guide contractuel spécifique.

**Définition.** Le SaaS (Software as a Service) consiste à commercialiser un logiciel non pas en l'installant sur un serveur interne ou un poste de travail dans l'entreprise, mais en tant qu'application accessible à distance comme un service, par le biais d'Internet.

Les principales caractéristiques du Software as a Service sont les suivantes :

- L'utilisateur accède à l'application (au logiciel) par Internet.
- Le coût dépend de la consommation réelle du service (du logiciel).
- Le fournisseur de l'application (du logiciel) est responsable de sa maintenance et de sa disponibilité.

Un parallèle existe. Alors qu'il est désormais possible d'accéder à des centaines d'œuvres cinématographiques stockées sur des serveurs en se connectant à un service de VOD (video on demand) via Internet ou un réseau de téléphonie 3G, Internet a, dans le même temps, permis selon un modèle quasi équivalent de se connecter à une application logicielle localisée, elle aussi, sur un serveur.

Dans le premier cas, l'internaute visualise ou télécharge le film sur un ordinateur ou un téléviseur, film qu'il paie à l'unité ou par le biais de forfait. Dans le second cas, le client accède à un service dont l'interface apparaît sur son écran après s'être identifié. Il paiera à l'usage ou suivant un abonnement. Dans les deux cas, les applications sont mutualisées, les utilisateurs accédant à une unique architecture publique.

**Avantages.** L'offre SaaS présente de nombreux intérêts pour les utilisateurs. Ils n'ont plus à investir dans du matériel et des licences. Ainsi, les solutions SaaS ne requièrent aucune installation et il n'y a plus besoin d'une mise à niveau des infrastructures. Les modes d'accès aux solutions sont basés sur les protocoles et standards Internet permettant aux utilisateurs d'accéder directement à l'interface de l'application SaaS en utilisant un navigateur Web.

Un autre avantage pour les entreprises est la rapidité de déploiement pour les configurations standard. Les solutions SaaS étant déjà préexistantes le temps de déploiement est extrêmement faible, à l'exception toutefois d'applications personnalisées.

De plus, le modèle SaaS offre la possibilité de payer à l'usage réel puisqu'aucune redevance initiale liée à des licences n'est nécessaire. Le service peut aussi être facturé sur abonnement en fonction d'indicateur de consommation. Il faudra cependant prévoir un mode d'accès au service.

Enfin, les données de l'utilisateur ne sont pas stockées sur son ordinateur ou sur le système d'information central de l'entreprise. Elles sont hébergées par le fournisseur de services SaaS, ce qui permet entre autres, de s'affranchir de la gestion des sauvegardes de données.

**De l'ASP au SaaS.** Techniquement, le SaaS se distingue de l'ASP. La différence entre le SaaS et les précédents modèles réside dans le fait que les applications s'appuyant sur le modèle SaaS ont été nativement conçues pour le web. Précédemment, il s'agissait en général d'un front-end web conçu à partir d'applications traditionnelles. De plus, en mode SaaS, l'environnement de production est mutualisé et virtualisé. Par ailleurs, le modèle SaaS est flexible dans la mesure où il permet souvent une plus grande personnalisation des applications offertes, c'est-à-dire la mise en place de solutions sur mesure.

Les offres SaaS permettent ainsi l'accès à des applications d'entreprise variées (processus d'entreprise : RH, marketing, finance, comptabilité, informatique et à des processus métiers, communication, collaboration...). Le prestataire met à disposition une fonction opérationnelle. Nous utiliserons le terme « solution » dans le modèle contractuel qui suit.

**Un contrat complexe.** Complexe parce qu'il repose sur des obligations relevant de différents contrats : A l'instar d'une licence, le contrat SaaS autorise l'utilisateur à utiliser le service, c'est-à-dire le logiciel (EULA pour End User License Agreement). Contrat de maintenance par lequel le prestataire assure la correction et l'évolution de l'application (TMA Tierce maintenance applicative). Contrat d'assistance technique qui comprend la mise en place d'une hot line accessible aux utilisateurs (infogérance). C'est donc bien un contrat de services par excellence. Le prestataire s'engage sur des niveaux de disponibilité, de performances, de sécurité et de confidentialité qui s'apparentent aux engagements propres au contrat d'hébergement ou d'infogérance. Dans ce même esprit, la réversibilité doit être anticipée et organisée dans le contrat. La protection et le sort des données, voire leur suppression (en fin de contrat), constituent un point crucial du contrat SaaS qui passe par le respect de la loi

Informatique et Libertés.

Dans certains cas, le contrat SaaS prend des allures de contrat de développements spécifiques lorsque le client souhaite des applications personnalisées. Cette hypothèse ne sera pas envisagée dans le présent modèle. Précisons, cependant, qu'il faudra alors aborder la question de la cession des droits de propriété intellectuelle.

**Le guide contractuel SaaS.** L'objectif de ce guide est de proposer un modèle de contrat SaaS et par ce biais, de pointer les fondamentaux de ce contrat de prestation de services.

D'un point de vue pratique, les principales problématiques sont connues. Il s'agit de :

- la performance du service (temps de réponse lié à la capacité réseau et à la bande passante...),
- la disponibilité du service (temps de traitement des pannes correspondant à des niveaux de service...),
- la sécurité du service et des données (intégrité des données dépendant des procédures de sécurité, et de cryptage des données sensibles...).

Ce sont essentiellement ces points qui feront l'objet de négociations de la part des clients. Le contrat devra fixer le cadre de ces engagements de qualité : les SLA ou Charte qualité annexés au contrat apporteront les précisions techniques indispensables.

L'offre SaaS peut aller d'une simple solution d'hébergement à une solution intégrée incluant de nombreux services associés allant de la configuration spécifique, à l'audit en passant par l'assistance à la migration. Ces prestations feront alors l'objet d'une clause « Prestations associées ».

L'étude de ce guide sera très utile aux fournisseurs d'offres SaaS ainsi qu'aux utilisateurs. Elle a l'avantage de clarifier la situation en permettant d'avoir une vue d'ensemble des décisions à prendre et des points à résoudre. Chacun y gagnera en temps et en efficacité.

Le contrat proposé en modèle est accompagné de commentaires et d'explications qui doivent aider le lecteur à apprécier l'adéquation d'une clause à son propre cas. Ce modèle peut donc être facilement adapté à chaque situation particulière. Un point de vue opérationnel a été adopté afin de permettre une plus large compréhension du guide. Pour autant, nous devons attirer votre attention sur les dangers que présente, pour les non juristes, l'utilisation de contrats types. Certaines clauses adaptées à un cas général, peuvent être inappropriées dans telle ou telle situation particulière. Nous ne saurions, en conséquence, que trop vous recommander une grande prudence dans le maniement de ce guide. Il se peut aussi que des évolutions législatives futures interviennent et obligent à modifier la rédaction de certaines clauses concernant les données personnelles, par exemple.

Ce guide a été rédigé par **Olivia Flipo**  
Avocat  
Staub & Associés  
89, Boulevard Haussmann – 75008 PARIS

# SOMMAIRE

ARTICLE 1.	DEFINITIONS .....	7
ARTICLE 2.	OBJET .....	7
ARTICLE 3.	DOCUMENTS CONTRACTUELS .....	8
ARTICLE 4.	EFFET, DUREE ET RECONDUCTIONS.....	8
ARTICLE 5.	DESCRIPTION DES SERVICES APPLICATIFS .....	8
5.1.	SOLUTIONS APPLICATIVES .....	9
5.2.	RÉSEAU.....	9
5.3.	ACCÈS AUX SOLUTIONS.....	10
ARTICLE 6.	QUALITÉ DES APPLICATIFS .....	11
ARTICLE 7.	LICENCE.....	11
ARTICLE 8.	MAINTENANCE.....	12
ARTICLE 9.	ASSISTANCE TECHNIQUE .....	13
ARTICLE 10.	FORMATION.....	13
ARTICLE 11.	TRAITEMENT DES DONNÉES.....	13
11.1.	DONNÉES PERSONNELLES .....	13
11.2.	EXPLOITATION DES DONNÉES .....	14
11.3.	SÉCURITÉ DES DONNÉES .....	14
ARTICLE 12.	AUDIT TECHNIQUE.....	14
ARTICLE 13.	CONDITIONS FINANCIÈRES .....	15
13.1.	REDEVANCES .....	15
13.1.	MODALITÉS DE PAIEMENT .....	15
13.1.	DÉFAUT DE PAIEMENT .....	16
ARTICLE 14.	PROPRIÉTÉ .....	16
ARTICLE 15.	GARANTIE D'EVICION .....	16
ARTICLE 16.	RESPONSABILITÉ – FORCE MAJEURE .....	16
ARTICLE 17.	ASSURANCES.....	17
ARTICLE 18.	RÉSILIATION.....	17
ARTICLE 19.	RÉVERSIBILITÉ .....	17
ARTICLE 20.	NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL .....	18
ARTICLE 21.	CONFIDENTIALITE .....	18
ARTICLE 22.	DIVERS .....	19
ANNEXE - CHARTE QUALITÉ.....		20

## ENTRE LES SOUSSIGNES :

[Identification des parties]

### La Société [...],

[Forme de la société ...] au capital de [...] €, dont le siège social est situé [...], immatriculée au registre du commerce et des sociétés de [...] sous le n° [...], représentée par [...] [fonction...], son représentant légal actuellement en fonctions, domicilié en cette qualité audit siège,

Ci-après désignée "le Prestataire",

D'UNE PART,

## ET:

### La Société [...],

[Forme de la société ...] au capital de [...] €, dont le siège social est situé [...], immatriculée au registre du commerce et des sociétés de [...] sous le n° [...], représentée par [...] [fonction...], son représentant légal actuellement en fonctions, domicilié en cette qualité audit siège,

Ci-après désignée "le Client",

D'AUTRE PART,

Individuellement dénommée « **Partie** » et ensemble dénommées « **Parties** »,

## IL A ETE PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIT:

Le préambule est indispensable et essentiel. Il doit permettre de bien définir les objectifs du Client et ne pas comporter d'engagements sur lesquels le Prestataire n'a pas de contrôle.

A ce titre, il doit :

- Préciser l'origine du projet.
- Rappeler les objectifs du client, les raisons du choix des parties entre elles et les engagements du prestataire en l'absence desquels le client n'aurait pas contractualisé avec lui.
- Formaliser l'obligation de conseil du prestataire et de coopération du Client (le cas échéant, ce point pouvant aussi être développé dans le corps du contrat).

Le Client souhaite recourir au SaaS auprès d'un Prestataire de services spécialisé pour l'exploitation des applications suivantes [solutions fournies en mode SaaS ou renvoi en annexe ...].

Les objectifs du Client vis-à-vis de l'exploitation de ses applications sont [objectifs poursuivis].

Le Client a fourni un cahier des charges [ou a lancé une consultation] concernant le recours au SaaS pour les applications listées ci-dessus [décrivant ses besoins].

C'est donc en connaissance des objectifs poursuivis par le Client que le Prestataire a proposé ses services en mode SaaS et émis une proposition commerciale [date et référence. Eventuellement en annexe]

Le Prestataire est un fournisseur de Software as a Service, c'est-à-dire d'applications d'entreprise louées en ligne (dit fournisseur SaaS). A ce titre, il est le fournisseur des Services applicatifs désignés ci-après au contrat.

La proposition du Prestataire en date du [...] a tout particulièrement retenu l'attention du Client en raison :

- de ses déclarations tenant à [...],
- de l'engagement de [...],
- de la prise en compte par le Prestataire de [...].

Le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation des Services applicatifs à ses besoins et de prendre toutes les précautions utiles pour son utilisation.

Eventuellement,

Toutefois, en tant que professionnel de l'informatique et dans le cadre de son obligation de conseil, le Prestataire apportera au Client toute préconisation nécessaire à l'optimisation de ses choix et à la couverture la plus appropriée de ses besoins.

## CECI EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT:

### ARTICLE 1. DEFINITIONS

Il est nécessaire de définir avec précision l'objet du contrat. La clause « Définitions » y contribue. Il convient d'harmoniser le sens donné aux termes principaux pour l'ensemble des documents contractuels ce qui impose de veiller à l'utilisation conforme tout au long du document.

Les termes débutant par une majuscule au sein du Contrat, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

<b>Solutions</b>	désigne les fonctions opérationnelles listées en annexe du contrat et mises à disposition du Client dans le cadre des Services Applicatifs objets du contrat ;
<b>Données</b>	désignent les informations, publications et, de manière générale, les données de la base de données Client dont l'utilisation est l'objet du présent contrat, pouvant être consultées uniquement par les Utilisateurs ;
<b>Identifiants</b>	désignent tant l'identifiant propre de l'utilisateur ("login") que le mot de passe de connexion ("password"), communiqués après inscription au service ;
<b>Internet</b>	désigne l'ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde ;
<b>Intranet</b>	désigne le réseau informatique propre à une entreprise ou une organisation, utilisant les protocoles TCP/IP et, plus généralement, les technologies de l'Internet et pouvant être relié au réseau Internet ;
<b>Logiciel</b>	désigne tout logiciel fourni par le Prestataire au Client et en particulier les Solutions associées.

La définition du Logiciel recouvre celle des Solutions. Quoiqu'il en soit si les deux termes sont utilisés dans le contrat, il est préférable de les définir tout deux. Il s'agit de tous les logiciels concernés par la commande de Services applicatifs.

**Service applicatif** désigne le service proposé en mode SaaS par le Prestataire, permettant l'utilisation des Solutions par le Client ;

**Utilisateur** désigne la personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, etc.) et bénéficiant d'un accès aux Services applicatifs sur son ordinateur en vertu de la licence d'utilisation contractée par le Client.

D'autres termes techniques devront être définis comme pour tout contrat informatique : Anomalies, Documentation, Maintenance...

### ARTICLE 2. OBJET

Le contrat a pour objet de définir les termes et conditions applicables aux Services commandés par le Client.

Le Prestataire consent au Client, qui accepte :

- un droit d'accès aux serveurs du Prestataire dans les conditions définies ci-après ;
- un droit d'utilisation finale des Solutions ;
- un ensemble de services ci-après définis, notamment d'hébergement des données, de maintenance des Services applicatifs, d'assistance technique.

## ARTICLE 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Cet article permet :

- de lister les documents qui régissent la relation contractuelle ;
- de les définir : documents à annexer, documents à exclure, documents à faire évoluer ;
- de prévoir la hiérarchie des documents.

Les annexes ci-dessous listées sont proposées à titre indicatif.

Le contrat ainsi que les documents intitulés « Annexes » constituent l'intégralité des engagements existant entre les Parties, ci-après ensemble le Contrat. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du Contrat.

Le Contrat est formé des documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- le présent document ;
- les annexes au présent document.

En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque de ces documents, le document de rang supérieur prévaudra.

Les annexes au présent document qui font partie intégrante du Contrat sont les suivantes :

- annexe [...] : Description des Solutions et prérequis matériel et réseau.
- annexe [...] : Fournisseur d'accès au réseau **lorsqu'il est choisi par le client**.
- annexe [...] : Conditions financières.
- annexe [...] : Charte qualité ou Convention de niveaux de services ou SLA.
- annexe [...] : Plan de réversibilité détaillé.

**Eventuellement,**

- annexe [...] : Proposition technique et commerciale.
- annexe [...] : Licence ou EULA. **Il est possible soit d'annexer la licence soit de prévoir une clause « Licence ».**

Il est formellement convenu entre les Parties que toute tolérance ou renonciation d'une des Parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au Contrat, quelles que puissent en être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du Contrat, ni être susceptible de créer un droit quelconque.

## ARTICLE 4. EFFET, DUREE ET RECONDUCTIONS

Le Contrat prendra effet à compter de [...].

Sa durée est fixée à [...] [mois, ans...] à compter de son entrée en vigueur.

Le Prestataire notifiera par tout moyen écrit, [...] mois au moins avant son terme, l'échéance du Contrat et les modalités du renouvellement proposées au Client.

A défaut de réponse du Client dans un délai de [...] jours à compter de la notification, le Contrat se renouvellera dans des conditions identiques, sauf si les parties conviennent d'un nouveau périmètre fonctionnel pour les Services applicatifs afin de couvrir les besoins du Client.

## ARTICLE 5. DESCRIPTION DES SERVICES APPLICATIFS

Il est impératif de bien définir le périmètre exact du service objet du Contrat. Cela va déterminer l'étendue de la responsabilité du prestataire. C'est donc bien le prestataire qui a intérêt à ce que la rédaction du contrat soit la plus précise possible. Le contrat comprendra outre la définition des termes essentiels (article « Définitions »), un descriptif précis des solutions offertes. Pour ce faire, l'article qui suit sera complété par une Annexe « Solutions applicatives ».



## 5.1. SOLUTIONS APPLICATIVES

Les solutions recouvrent des applications d'entreprises standards : CRM, outils collaboratifs, solutions métiers, messagerie, ERP... Ces solutions sont globalement identiques pour tous les clients. Le Prestataire définit périodiquement le niveau de version des solutions mises à disposition sur le service SaaS. Des développements spécifiques sont concevables mais ne sont pas traités dans ce document.

Le Prestataire met à disposition du Client les Solutions accessibles sur son serveur par le biais du réseau Internet.

Dans les conditions de l'article « Licence », le Prestataire consent au Client le droit d'utiliser de façon non exclusive, les Solutions désignées en annexe [...].

Attention !

Ce paragraphe est insuffisant pour sécuriser la concession des droits d'utilisation. Il convient de se référer à l'article « licence » ou à l'annexe Licence selon la formule contractuelle choisie.

Une garantie est donnée par le Prestataire à partir de la date d'accès aux Services applicatifs contre tout vice de programmation et pour une durée de [à définir]. Cette garantie n'est plus valable si une tierce personne intervient dans les programmes.

En pratique, on observe que la durée moyenne avoisine les 2 à 3 mois, avec des durées inférieures et supérieures selon la politique de chaque entreprise.

Au-delà de cette période de [durée ci-dessus], toute intervention demandée par le Client sera facturée sur la base du tarif en vigueur dans le cadre des prestations de maintenance prévues à l'article [...] du Contrat.

Le Prestataire assure l'hébergement des Données, la maintenance et la sécurité des Solutions.

Le Prestataire réalise la sauvegarde des Données dans les conditions définies en Annexe [...] Charte Qualité [il faudra prévoir leur récurrence et la durée de conservation].

Les prestations sont assurées conformément à la Charte Qualité figurant en Annexe [il peut aussi s'agir de SLA].

## 5.2. RESEAU

Deux situations peuvent être organisées :

- le réseau est choisi par le Prestataire. Dans ce cas, le prestataire constitue l'interface entre le client et l'opérateur de télécommunication choisi.
- le réseau est choisi par le Client. Dans ce cas, le Prestataire ne fournit aucune garantie. Le Client devra respecter les prérequis techniques du Prestataire. Cela constituera l'une de ses obligations.

Très souvent, le prestataire conseille un opérateur sans pour autant prendre en charge cette relation contractuelle.

Une option de secours devra être prévue surtout dans le cas où le Client exige un haut niveau de disponibilité.

Modèle de clause dans l'hypothèse où le Prestataire choisit l'opérateur :

Le Prestataire choisit l'opérateur, fournisseur d'accès au réseau [Annexer l'offre]. Le Client ne peut adopter un autre opérateur de télécommunication pour les Services applicatifs qu'il commande au Prestataire.

Le Prestataire propose au Client les différents produits de l'opérateur, notamment en termes d'options de sécurisation, qui lui semblent les plus adaptés à ses besoins et à la configuration demandée, conformément à son devoir de conseil et d'information, et eu égard aux besoins et aux indications données par le Client.

Le choix final du produit appartient au Client à partir des conseils et préconisations du Prestataire.

Certains choix de sécurisation du réseau de télécommunications peuvent rendre nécessaire une contractualisation directe entre le Client et l'opérateur conseillé par le Prestataire.

Eventuellement, Plan de secours :

Le Prestataire ne pouvant être tenu pour responsable des interruptions de ligne du réseau, il attire particulièrement l'attention du Client sur l'importance du choix du produit de l'opérateur et notamment de l'option de secours qu'il peut offrir par la mise en place d'une ligne parallèle en cas d'interruption du réseau.

Le Prestataire procèdera avec le Client à la mise en application du plan de secours des communications défini par le Client.

**Eventuellement,**

Des tests de secours devront être réalisés [définir à quel moment ces tests interviennent. Par exemple : soit avant la « mise en production réelle », soit au plus tard 1 mois après le démarrage], sans que ces tests ne gênent en aucune façon l'activité du Client.

**Eventuellement,**

Cette opération de test sera répétée une fois par an, selon un planning défini par le Prestataire et validé par le Client afin de minimiser l'impact sur son activité.

## 5.3. ACCES AUX SOLUTIONS

Le Client utilisera seul ce droit d'accès. Il pourra se connecter à tout moment – à l'exception des périodes de maintenance –, à savoir :

- 24 heures sur 24,
- 7 jours sur 7,
- y compris les dimanche et jours fériés,

**Eventuellement,**

- avec assistance des équipes techniques du Prestataire.

La procédure d'accès définie par le Prestataire et annexée aux présentes, dans le cadre de la Charte Qualité, doit être rigoureusement respectée par le Client.

L'accès s'effectue :

- à partir des ordinateurs Clients.
- à partir de tout ordinateur Client nomade
- au moyen des Identifiants fournis au Client.

L'identification du Client lors de son accès aux Services applicatifs se fait au moyen :

- d'un Identifiant attribué à chaque Utilisateur par le Prestataire,
- et d'un mot de passe communiqué au Client par le Prestataire.

Le Client utilisera les Identifiants qui lui auront été communiqués lors de chaque connexion aux Services applicatifs.

Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès des Solutions objets du Contrat aux Utilisateurs du Client, à protéger l'intégrité et la disponibilité des Solutions, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du Client telles que transmises par les Utilisateurs.

**Confidentialité des identifiants :**

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent être changés que sur demande du Client ou à l'initiative du Prestataire sous réserve d'en informer préalablement le Client. Le Client s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les Identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

Le Client est entièrement responsable de l'utilisation des Identifiants et il est responsable de la garde des codes d'accès qui lui sont remis. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par le Prestataire n'a accès aux Services applicatifs et aux Solutions. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Solutions. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Client en informera le Prestataire sans délai et le confirmera par courrier recommandé.

En cas de perte ou de vol d'un des identifiants, le Client utilisera la procédure mise en place par le Prestataire lui permettant de récupérer ses identifiants par télécopie, procédure décrite en Annexe [Charte de qualité].

## ARTICLE 6. QUALITE DES APPLICATIFS

La possibilité de mettre en œuvre des niveaux de qualité de service (SLA) est un des atouts concurrentiels qui permet de sélectionner l'offre SaaS.

La qualité et la disponibilité du service sont souvent des questions majeures du contrat SaaS, l'impact des pannes pouvant avoir de graves conséquences pour le client. En dépit du fait que le client a de fortes attentes, le prestataire ne saurait être responsable de toutes les défaillances et notamment celles du réseau Internet. Il faut donc être très vigilant lors de la rédaction de cette clause, la plupart des interruptions étant fréquemment liées à des problèmes réseaux, voire à des virus ou malveillance.

La mise en place d'un service redondant permettant de contourner les pannes d'origine matérielle ou réseaux est conseillée.

Cet article renverra à une Annexe « Qualité des services » ou « SLA ».

Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, le Prestataire ne sera tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Services applicatifs. En outre, le Prestataire exécute ses prestations conformément à la Charte qualité [ou au SLA]. Le Prestataire n'est pas en mesure de garantir la continuité des Services applicatifs, exécutés à distance via Internet, ce que le Client reconnaît.

En outre, il appartient au Client de respecter les seuils de volumétrie indiqués [au devis ou en annexe, ou dans le cahier des charges...] et d'avertir le Prestataire en cas d'augmentation de ses besoins en terme de capacité de traitement.

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser les applications concernées aux heures déterminées aux présentes.

Le Prestataire garantit la mise en œuvre des Services applicatifs conformes au [SLA ou charte qualité...] figurant en annexe.

Les Services applicatifs peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des serveurs [ou plate-forme] du Prestataire. En cas d'interruption des Services applicatifs pour maintenance, le Prestataire s'engage à respecter la procédure des opérations décrite ci-après [Article Maintenance] afin que le Client puisse être informé au mieux de l'interruption, et qu'il prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

### Eventuellement,

Le Prestataire sera responsable de toutes conséquences d'une interruption ou d'une suspension des Services applicatifs pour maintenance si la présente procédure n'a pas été respectée par le Prestataire et en particulier s'il n'a pas averti le Client suffisamment à l'avance afin de lui permettre d'anticiper la suspension de maintenance et d'adapter, le cas échéant, son exploitation.

### Eventuellement,

Le Prestataire a notamment mis en place un système redondant décrit en Annexe [charte qualité ou SLA] permettant un service sans interruption.

## ARTICLE 7. LICENCE

Si le prestataire n'est pas l'éditeur de la solution, il ne devra pas conférer aux clients plus de droits qu'il n'en a lui-même, et notamment concernant les évolutions de version.

Cet article peut être complété et/ou renvoyer à l'annexe « Licence ».

Le Prestataire concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation des Solutions, pendant toute la durée du Contrat et pour le monde entier.

Le Client ne peut utiliser les Services applicatifs et les Solutions que conformément à ses besoins et à leur

documentation. En particulier, la licence relative aux Solutions n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre au Client l'utilisation des Services, à l'exclusion de toute autre finalité.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre les Services applicatifs conformément à leur destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de communications électroniques. Le Client ne pourra en aucun cas mettre les Solutions à disposition d'un tiers, et s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.

## ARTICLE 8. MAINTENANCE

La maintenance des Solutions devra être prévue. Il convient de distinguer la maintenance corrective de la maintenance évolutive. Chaque Prestataire offrant l'un et/ou l'autre.

Le Prestataire prend en charge la maintenance [corrective et/ou évolutive] des Solutions.

### Concernant la maintenance corrective.

Les procédures peuvent varier selon les pratiques de chaque prestataire. Il est recommandé de définir les niveaux de sévérité des anomalies et de préciser qu'il incombe au prestataire de les qualifier.

Une prestation de support par téléphone permettant de traiter les anomalies est disponible du [lundi au vendredi inclu ou autre], de [9..h à ..h]. Les signalements d'anomalie doivent être confirmés par email au Prestataire sans délai. Le Prestataire procède au diagnostic de l'anomalie et met ensuite en œuvre sa correction.

Eventuellement,

Ces développements peuvent figurer au choix dans l'annexe Charte qualité ou SLA.

(a) En cas d'anomalie bloquante, la prise en compte du signalement intervient sous [...] heures ouvrées. Le Prestataire s'efforce de corriger l'anomalie bloquante dans les meilleurs délais, et propose une solution de contournement.

(b) En cas d'anomalie semi bloquante, la prise en compte du signalement est effectuée dans les [...] heures ouvrables. Le Prestataire s'efforce de corriger l'anomalie, et propose une solution de contournement pouvant permettre l'utilisation des fonctionnalités en cause dans les [...] jours ouvrés.

(c) En cas d'anomalie mineure, la prise en compte du signalement est effectuée dans les meilleurs délais, et propose la correction de l'anomalie mineure dans une nouvelle version du Service qui sera livrée dans le cadre de la maintenance évolutive.

Eventuellement,

Le Prestataire n'est pas responsable de la maintenance dans les cas suivants :

- refus du Client de collaborer avec le Prestataire dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- utilisation des Services applicatifs de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation ;
- modification non autorisée des Solutions par le Client ou par un tiers ;
- manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat ;
- implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les Services applicatifs ;
- utilisation de consommables incompatibles ;
- défaillance des réseaux de communication électronique ;
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation des Services applicatifs.

Eventuellement,

Toutefois, le Prestataire peut prendre en charge si possible la résolution des dysfonctionnements provoqués par les cas ci-dessus listés, au tarif du Prestataire en vigueur à la date d'intervention.

### Concernant la maintenance évolutive.

Il est recommandé d'imposer les mises à jour d'antivirus. Il est également concevable d'imposer, à l'instar de certains contrats, les corrections mineures ou patches des systèmes d'exploitation. Il est préférable de prévoir les fréquences et créneaux horaires auxquels ces mises à jour interviendront puisqu'elles vont occasionner une indisponibilité du service, sauf si la plate-forme est complètement redondée. Il peut aussi s'avérer utile d'anticiper d'éventuelles interventions d'urgence en cas d'attaque virale ou d'autres événements.

Si le Client en a passé commande, il bénéficie des mises à jour et évolutions fonctionnelles des Services applicatifs.

Le Prestataire s'engage à transmettre les documentations mises à jour des nouvelles versions des Solutions.

Les corrections et évolutions des Services applicatifs sont expressément soumises au Contrat.

Eventuellement,

Les interventions relatives à ce service peuvent rendre le service momentanément indisponible. Elles sont effectuées [fréquence à préciser] après un délai de prévenance de [délai à préciser] et uniquement hors jours et heures ouvrés. Le Prestataire garantit que les mises à niveau et nouvelles versions des Logiciels n'entraîneront aucune régression des Services applicatifs en termes de performances et de fonctionnalités.

Eventuellement,

Le Prestataire procédera aux mises à jour d'antivirus tous les [fréquences à préciser], uniquement hors jours et heures ouvrés.

## ARTICLE 9. ASSISTANCE TECHNIQUE

Le contrat peut prévoir une assistance correspondant à un accompagnement des Utilisateurs relativement à l'usage des Solutions.

Le service d'assistance technique s'applique à toutes Solutions fournies par le Prestataire et consiste à assister les Utilisateurs par téléphone ou par télémaintenance.

Il sera répondu au Client, du [lundi au vendredi ou autre] de [..] h à [..] h par téléphone, dans un délai maximum de [..] heures, sur appel au numéro [..].

Eventuellement,

Dans le cadre de la souscription au service d'astreinte heures non ouvrées, le Client bénéficiera également d'un service d'assistance :

- le samedi de [..]h à 1[.]h,
- le dimanche de [..]h à 1[.]h,

suivant les mêmes modalités que précisées ci-dessus.

## ARTICLE 10. FORMATION

Le contrat peut prévoir une prestation de formation destinée aux Utilisateurs.

Sur demande du Client, le Prestataire peut fournir des conditions à définir d'un commun accord des prestations de formation.

Eventuellement,

Le Prestataire soumettra une proposition de prestation de formation si ses relevés d'intervention dans le cadre de l'assistance technique et de la maintenance corrective des Services applicatifs font apparaître des problèmes récurrents d'utilisation par le Client distincts d'anomalies.

## ARTICLE 11. TRAITEMENT DES DONNEES

Lors de la mise en place de solutions SaaS, les données relatives à l'entreprise cliente sont stockées sur les serveurs du prestataire fournissant la solution. Il peut s'agir de données à caractère personnel voire de données sensibles comme les données de santé. Cette délocalisation des données suppose de respecter leur confidentialité et de veiller à leur sécurité. Le contrat doit encadrer les risques et rappeler à chacun ses obligations. Ce sera l'objet de cet article complété par l'article « Confidentialité ».

Concernant l'hébergement des données de santé, un agrément ministériel est requis.

Pour s'acquitter de ses obligations auprès de la CNIL, le client doit connaître la localisation des serveurs.

### 11.1. DONNEES PERSONNELLES

Si les Données transmises aux fins d'utilisation des Services applicatifs comportent des données à caractère personnel, le Client garantit au Prestataire qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique & Libertés », et qu'il a informé les personnes physiques concernées de

l'usage qui est fait des dites données personnelles. A ce titre, le Client garantit le prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et hébergées via le Service applicatif.

**Eventuellement,**

Dans le cas où les Données sont stockées sur des serveurs localisés dans des pays hors du territoire de l'Union Européenne, une autorisation spécifique de transfert des données doit être obtenue auprès de la CNIL. Le Prestataire s'engage à informer le Client de la localisation des Données et plus généralement, à communiquer toutes les informations utiles et nécessaires pour réaliser les déclarations. Le Client, en tant que responsable du traitement s'engage à conclure le standard contractuel établi par une décision de la Commission européenne du 5 février 2010 et à obtenir l'autorisation adéquate auprès de la CNIL.

## 11.2. EXPLOITATION DES DONNEES

Le Client assure la responsabilité éditoriale éventuelle de l'utilisation des Services applicatifs.

Le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des Données et contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation des Services applicatifs. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les Données et contenus. En conséquence le Prestataire dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des Données et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client.

Le Client garantit le Prestataire à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via les Services applicatifs. Le Client demeure le seul propriétaire des Données constituant le contenu des Solutions.

## 11.3. SECURITE DES DONNEES

S'agissant de données à caractère personnel, le client considéré comme responsable du traitement au regard de la loi informatique et Libertés doit insérer dans le contrat les obligations répertoriées à l'article 34<sup>1</sup> de cette même loi. Ces obligations s'imposent alors au prestataire.

**Dans le cas où les Données transmises sont particulièrement sensibles, le recours à la cryptographie devra être envisagé.**

Chacune des Parties s'engagent à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données.

Sous réserve de l'Article « Responsabilité », le Prestataire s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des Données contenues dans les Solutions. Le Prestataire mettra en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisations fraudueuses des Données et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des Données.

## ARTICLE 12. AUDIT TECHNIQUE

Compte tenu du caractère très confidentiel de telles ou telles données circulant en mode SaaS, certains clients demandent de pouvoir effectuer un audit technique du système offert. Une clause d'audit technique sera alors proposée. Ce faisant le prestataire offre au client la possibilité de vérifier qu'il se conforme bien aux référentiels techniques et sécurité qui aura été défini. Dans ce cas, l'article « confidentialité » sera également renforcé.

La clause d'audit autorise le client à initier un audit préalable voire des audits au cours du contrat. La clause doit prévoir :

- les modalités de déclenchement de ces procédures (notification avec respect d'un préavis),
- leurs périodicités (tout au plus annuelle),
- les personnes autorisées à conduire les audits (service interne, auditeur externe). En cas de recours à un tiers

<sup>1</sup> Article 34 : « Le responsable du traitement est tenu de prendre toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès. (...) ».

auditeur, celui-ci devra être une tierce partie indépendante, sans lien de concurrence direct ou indirect avec le prestataire. Il faudra donc prévoir une procédure d'agrément du tiers par le prestataire complétée par un accord de confidentialité.

Si l'audit est confié à un tiers indépendant, son intervention s'effectue aux frais du client.

L'audit ne doit en aucun cas perturber la bonne délivrance des services.

Le cadre de l'audit doit être défini, c'est-à-dire concerner les aspects techniques. Ce ne doit pas être l'occasion de discuter de la structure des coûts.

En cas de désaccord sur les recommandations émises par l'auditeur, une procédure d'escalade pourra être prévue.

Le Client, après en avoir avisé le Prestataire par écrit avec un préavis minimum de [... jours ou semaines], pourra faire procéder, à ses frais, à un audit des conditions d'exploitation des Solutions et, plus généralement, du respect par le Prestataire des référentiels techniques et de sécurité [Charte qualité ou SLA annexées]. A ce titre, le Client désignera un auditeur indépendant non concurrent du Prestataire sur le marché du SaaS qui devra être validé par le Prestataire, et qui devra signer un engagement de confidentialité.

L'audit doit être mené dans les strictes limites décrites ci-dessus et ne pourra porter sur les données financières, comptables et commerciales du Prestataire.

Le Prestataire s'engage à collaborer de bonne foi avec l'expert et à lui faciliter son audit en lui procurant toutes les informations nécessaires et en répondant à l'ensemble de ses demandes afférentes à cet audit.

L'audit sera mené durant les heures de travail du Prestataire.

Un exemplaire du rapport d'audit rédigé par l'auditeur sera remis à chaque partie et sera examiné conjointement par les Parties qui s'engagent à se rencontrer à cet effet.

## ARTICLE 13. CONDITIONS FINANCIERES

Le prix du service SaaS dépend du volume (utilisateurs, dossiers, connexions...). Un volume minimum d'utilisation du service peut être prévu.

### 13.1. REDEVANCES

Les conditions financières sont exposées en Annexe.

Les redevances des Services sont indiquées en euros et s'entendent hors taxe et hors frais.

L'adresse de facturation est l'adresse du siège social du Client.

Il est expressément convenu que le montant des sommes facturées par le Prestataire sera révisé chaque année en fonction de l'indice du Coût Horaire du travail tous salariés des entreprises de la Fédération Syntec.

Eventuellement,

Sont exclues de la redevance et donnent lieu à facturation séparée les prestations suivantes :

- les prestations de formation,
- les prestations d'assistance technique,
- et plus généralement toutes prestations n'entrant pas dans l'offre SaaS.

### 13.1. MODALITES DE PAIEMENT

Nonobstant la durée d'engagement, les Services sont facturés [définir la récurrence des factures].

Eventuellement,

Les factures sont payables terme à échoir, sous 30 jours date de réception, par chèque ou par virement.



## 13.1. DEFAUT DE PAIEMENT

Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement par le Client d'une facture à son échéance entraîne de plein droit :

- l'application d'un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal, sans mise en demeure préalable et à compter du premier jour de retard ;
- les frais bancaires et de gestion supplémentaires (suivi du recouvrement, courriers et frais téléphoniques de relance, représentation des rejets de prélèvement bancaire) ;
- [Eventuellement](#), la suspension immédiate des Services ;
- [Eventuellement](#), la résiliation de plein droit du Contrat sous [...] jours après l'envoi par le Prestataire d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception demeurée infructueuse.

## ARTICLE 14. PROPRIETE

Le Client est et demeure propriétaire de l'ensemble des Données qu'il utilise via les Services applicatifs dans le cadre du Contrat.

Le Prestataire est et demeure titulaire des droits de propriété relatifs à tout élément des Services applicatifs et des Solutions mis à disposition du Client, ainsi plus généralement que de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du Contrat.

[Eventuellement](#),

Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété sur les Solutions. La mise à disposition temporaire des Solutions dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client, au sens du Code français de la propriété intellectuelle.

Le Client s'interdit de reproduire tout élément des Logiciels, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

[Eventuellement](#),

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat, que ce soit dans le cadre d'une cession temporaire, d'une sous-licence et de tout autre contrat prévoyant le transfert desdits droits et obligations.

## ARTICLE 15. GARANTIE D'EVICITION

Concernant les performances et la disponibilité des Services, il convient de se reporter à l'Article « Qualité des services ou SLA » ainsi qu'à l'annexe correspondante.

Le Prestataire déclare et garantit :

- que les Solutions qu'il a développé sont originales au sens du Code français de la propriété intellectuelle,
- qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui permettent de conclure le Contrat.

Le prestataire déclare et garantit que les Solutions ne sont pas susceptibles de porter atteinte aux droits des tiers.

## ARTICLE 16. RESPONSABILITE – FORCE MAJEURE

Comme dans la plupart des contrats de services, l'obligation pesant sur le prestataire sera une obligation de moyens, la preuve du manquement incombant au client. La clause prévoit également des limitations de responsabilité.

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie.

[Pour les dommages indirects :](#)

En outre, et en cas de faute prouvée par le Client, le Prestataire ne sera tenue que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'exécution des Services. En conséquence, le Prestataire ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou



imprévisibles du Client ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des prestations.

#### Pour le plafond des dommages directs :

Dans tous les cas, le montant de la responsabilité du Prestataire est strictement limité au remboursement du montant des sommes effectivement payées par le Client à la date de survenance du fait générateur de responsabilité, par poste utilisateur, par jour d'interruption sur la moyenne de consommation des [...] derniers [mois, année].

Le Prestataire ne saurait, en outre, être tenu responsable de la destruction accidentelle des Données par le Client ou un tiers ayant accédé aux Services applicatifs au moyen des Identifiants remis au Client.

#### Force majeure :

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou une baisse de service de l'opérateur de télécommunications, du fournisseur d'électricité ou en cas de force majeure.

#### Ou bien encore :

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations dans le cadre du Contrat, si un tel manquement résulte : d'une décision gouvernementale, en ce compris tout retrait ou suspension d'autorisations quelles qu'elles soient, d'une grève totale ou partielle, interne ou externe à l'entreprise, d'un incendie, d'une catastrophe naturelle, d'un état de guerre d'une interruption totale ou partielle ou d'un blocage des réseaux de télécommunications ou électrique, d'acte de piratage informatique ou plus généralement tout autre événement de force majeure présentant les caractéristiques définies par la jurisprudence.

La Partie constatant l'évènement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation. La suspension des obligations ou le retard ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

## ARTICLE 17. ASSURANCES

Le Prestataire a souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité. Il s'engage à donner tout justificatif au Client, si celui-ci lui en fait la demande expresse.

## ARTICLE 18. RESILIATION

Les parties doivent impérativement aménager les conséquences de la résiliation dans une clause de réversibilité.

En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre Partie [...] jours après l'envoi d'une lettre de mise en demeure adressée en recommandé avec avis de réception restée sans effet. La mise en demeure indiquera la ou les défaillances constatées.

Dans l'hypothèse d'une résiliation, le Client cessera d'utiliser tous codes d'accès aux Solutions et aux Services applicatifs.

Les prestations de réversibilité seront mises en œuvre conformément à l'article [...].

## ARTICLE 19. REVERSIBILITE

La réversibilité intervient lorsque la relation contractuelle cesse qu'elle que soit la cause de ce terme. La réversibilité a pour objectif de permettre au client de récupérer l'ensemble des données et informations contenues dans les solutions et ce dans les meilleures conditions.

En mode SaaS, la réversibilité est simplifiée. Le SaaS permet, en effet, de limiter l'exposition des clients à une technologie. Pour autant rapatrier en interne une application hébergée peut s'avérer problématique, s'il faut convertir le format des données. Cela suppose de vérifier l'intégrité des données et de déterminer un mode d'exécution en parallèle jusqu'à la fin de la conversion.

Le contrat peut organiser la mise en œuvre de la réversibilité ainsi que sa préparation et prévoir les modalités de

calcul de son coût. Il se peut encore que les opérations de réversibilité soient difficiles à anticiper au stade de la conclusion du contrat et que les parties prévoient de renvoyer l'élaboration du plan de réversibilité, dans un délai donné, lors de l'exécution du contrat.

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à restituer [ou éventuellement détruire, au choix du client], [gratuitement ou au tarif en vigueur au moment de la notification de réversibilité], à la première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de [...] jours à la date de réception de cette demande, l'ensemble des Données lui appartenant sous un format standard lisible sans difficulté dans un environnement équivalent [éventuellement le format précis des Données pourra être précisé].

Le Client collaborera activement avec le Prestataire afin de faciliter la récupération des Données.

Le Prestataire fera en sorte que le Client puisse poursuivre l'exploitation des Données, sans rupture, directement ou avec l'assistance d'un autre prestataire.

Durant la phase de réversibilité, les niveaux d'engagement de [La charte qualité ou les SLA] seront revus.

**Eventuellement,**

Sur demande et moyennant facturation supplémentaire, le Prestataire pourra assurer la prestation de rechargement des Données du Client sur le système que ce dernier aura sélectionné, à charge pour le Client de s'assurer de la parfaite compatibilité de l'ensemble.

**Eventuellement,**

A la demande du Client, le Prestataire pourra effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires au Client et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité.

Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif du Prestataire en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.

## ARTICLE 20. NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Chacune des Parties renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié de l'autre partie, sans accord exprès et préalable de cette dernière. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant les [...] mois qui suivront sa cessation.

Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant immédiatement et sur simple demande, une somme forfaitaire égale à [...] fois la rémunération brute mensuelle du salarié au moment de son départ.

## ARTICLE 21. CONFIDENTIALITE

Cet article complète l'article « Traitement des données ».

Chacune des Parties s'oblige à (i) tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie, et notamment à (ii) ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ; et (iii) n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat.

Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui (i) seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la Partie les recevant, (ii) seraient développées à titre indépendant par la Partie les recevant, (iii) seraient connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue, (iv) seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou (v) devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la Partie les divulguant et, en toute hypothèse, pendant une période de [...] ans après le terme du Contrat.

Chacune des Parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre Partie, dès la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

## ARTICLE 22. DIVERS

### Divisibilité des clauses :

La nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité de l'une ou quelconque des stipulations du Contrat n'emporte pas nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité des autres stipulations, qui conserveront tous leurs effets. Cependant, les Parties pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

### Droit applicable :

Les données du client constituant le contenu des Solutions peuvent se trouver sur des serveurs localisés dans des pays tiers. Le contrat doit donc bien préciser le pays de localisation des serveurs et donc d'hébergement des données :

- Pour éviter qu'en cas de litige ce ne soit la loi du pays où se trouvent les serveurs qui s'applique, même si la localisation du serveur ne suffit pas, à elle seule, à déterminer la loi applicable.

- Pour permettre aux clients d'effectuer les déclarations requises auprès de la CNIL.

Le Contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation.

### Eventuellement,

En cas de rédaction du Contrat en plusieurs langues ou de traduction, seule la version française fera foi.

### Election de domicile :

Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les Parties font respectivement élection de domicile en leurs sièges sociaux indiqués en tête des présentes. Toute modification du siège social ou de l'adresse de l'une des Parties ne sera opposable à l'autre Partie que huit jours calendaires après lui avoir été dûment notifiée.

### Différends – clause attributive de compétence territoriale :

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du Contrat, les Parties conviennent de se réunir dans les [...] jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiée par l'une des deux Parties.

**SI AU TERME D'UN NOUVEAU DELAI DE QUINZE JOURS, LES PARTIES N'ARRIVAIENT PAS A SE METTRE D'ACCORD SUR UN COMPROMIS OU UNE SOLUTION, LE LITIGE SERAIT ALORS SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPETENTS [DU LIEU DU SIEGE DU PRESTATAIRE...].**

Faits à [...]

En autant d'exemplaires originaux que de parties

Le

LE PRESTATAIRE

Représenté par

Signature

CLIENT

Représenté par

Signature

## ANNEXE - CHARTE QUALITE

La charte qualité (ou encore SLA) fait partie intégrante du contrat. Elle établit notamment :

- des seuils quant à la disponibilité des services,
- des seuils quant à la vitesse de transfert des données,
- les délais d'interruption,
- les fréquences de sauvegarde,
- les délais de correction des anomalies,
- la sécurité (système redondant),
- les procédures de contrôles.

En cas de non respect des seuils, des pénalités ou indemnités peuvent être prévues.

Le Prestataire s'engage à respecter la Charte Qualité et notamment les points suivants qui sont le gage de la qualité de sa prestation, à savoir :

### DISPONIBILITÉ

La disponibilité s'entend de l'accessibilité au serveur ainsi qu'à la totalité des applications fournies. Elle peut être ininterrompue ou chiffrée. Dans ce cas, un niveau de disponibilité chiffrée est prévu et garanti. Des pénalités peuvent renforcer cet engagement. Au minimum, le prestataire assurera que :

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser les Solutions concernées aux heures déterminées au Contrat.

**Eventuellement,**

Le Prestataire a notamment mis en place un système redondant permettant un service sans interruption.

**Pénalités :**

En cas de non respect au cours d'un mois des engagements de disponibilité, les pénalités suivantes seront appliquées :

- le montant total HT des pénalités dues pour un mois est plafonné à [...] % du prix mensuel HT dû pour ce mois.

**Reporting :**

Le Prestataire fournit un rapport [périodicité à définir] de disponibilité permettant de vérifier les paramètres définis à la présente Charte [ou aux SLA].

### SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

Cet engagement vient compléter les articles « Qualité » et « Confidentialité ».

Le Prestataire s'emploie à sécuriser l'accès et l'utilisation des Solutions, en tenant compte des protocoles, conformément aux usages en la matière.

**Eventuellement,**

Le Prestataire a mis en place des contrôles efficaces de protection contre l'accès physique et électronique non autorisé aux systèmes d'exploitation et aux applications du Prestataire, ainsi qu'aux renseignements confidentiels des Clients afin de procurer une assurance raisonnable que l'accès aux systèmes et aux Données des Clients est limité aux personnes autorisées et que les renseignements confidentiels des Clients sont protégés contre toute utilisation non conforme à leur usage.

**Eventuellement,**

Le Prestataire a mis en place une double sauvegarde des Données avec relecture de contrôle effectuée par ses services, à raison d'une sauvegarde [périodicité à définir] et sur toute demande particulière liée à un évènement

(clôture, etc.). Les supports sont conservés dans deux lieux distincts pendant [...] jours consécutifs.

Les Données sauvegardées sont les suivantes : [décrire le type de données].

Le délai de restauration des sauvegardes est de [...] jours.

## INTÉGRITÉ

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que les applications mises à dispositions des Clients traitent les Données qui lui sont confiées sans risques d'omission, altération, déformation ou toutes autres formes d'anomalie susceptibles de nuire à l'intégrité des résultats issus de ces applications et que les traitements sont en conformité avec la réglementation légale qui leur sont applicables, et que les Données et traitements sont accessibles pour les contrôles et audits extérieurs qui pourraient être diligentés.

L'intégrité du traitement s'étend à toute composante du système et à toutes les phases du traitement (entrée de données, transmission, traitement, stockage et sortie des données). Ces contrôles consistent en des contrôles de cohérence des traitements, la détection et la gestion des anomalies ainsi que l'information des Utilisateurs relativement à tout risque de non-conformité associée.

## PERFORMANCE

La performance correspond au temps de réponse des applications. Les temps de réponses peuvent être primordiaux pour les entreprises dans la mesure où ils peuvent avoir un impact économique significatif pour des applications critiques. Il est donc nécessaire de définir des métriques de performances, les niveaux de performances minimum attendus ainsi que d'anticiper et de corriger d'éventuelles défaillances. Il n'est pas inutile de mettre à disposition des futurs utilisateurs un profil de performances de l'application par heure, par jour, par semaine, par mois.

Autres éléments à examiner : les capacités réseau et bande passante garanties, les consignes de test de l'application et les dispositifs d'assistance. Dans le cas où le prestataire ne fournit pas la connexion (c'est-à-dire hors cloud privé), il conviendra d'exclure les réseaux du calcul.

Lorsque le prestataire fournit la connexion, il est recommandé qu'il dispose de plusieurs connexions réseau avec l'application SaaS, pour garantir l'absence de ralentissement ainsi que des temps de réponse minimum réduits.

Le Prestataire assure un temps de réponse [...] secondes entre son serveur et tout Utilisateur situé en France. Le temps de réponse s'entend de la [par exemple : moyenne mensuelle des temps de réponse moyens journaliers pour l'ouverture de la page d'accueil d'une application].

**Rédaction du Guide contractuel**

**Olivia Flipo**, Avocat, Staub & Associés

Un remerciement particulier à **Céline Ferreira** (Integra) et **Jérôme Brun** (Atos Origin) pour leur relecture attentive.

**Contact** : Délégué Juridique : **Mathieu Coulaud**



**SYNTEC INFORMATIQUE**  
3, rue Léon Bonnat - 75016 Paris  
Tel : 01 44 30 49 70 - Fax : 01 42 88 26 84  
[www.syntec-informatique.fr](http://www.syntec-informatique.fr)