

CGU

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)

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.

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

« Logiciel 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.

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.

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.

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... »*

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 ».

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 ».

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.

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 évènements.

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.

ARTICLE 10. FORMATION

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

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.

11.3. 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 de cette même loi. Ces obligations s'imposent alors au prestataire.

Rappel 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. (...) ».

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

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 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 complété 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.

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.

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.

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.

ARTICLE 18. RESILIATION

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

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.

ARTICLE 21. CONFIDENTIALITE

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

ARTICLE 22. DIVERS

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.

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.

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 »

SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

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

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..... »