



Le contrat de maintenance informatique

publié le **12/05/2009**, vu **18715 fois**, Auteur : [Murielle Cahen](#)

Le contrat de maintenance informatique a pour objet l'entretien du matériel informatique du client par le mainteneur. Le terme de maintenance est ainsi défini : « action de maintenir en état de fonctionner un appareillage complexe » tel qu'un parc informatique.

Le contrat de maintenance informatique a pour objet l'entretien du matériel informatique du client par le mainteneur. Le terme de maintenance est ainsi défini : « action de maintenir en état de fonctionner un appareillage complexe » tel qu'un parc informatique.

L'informatique a une place prépondérante dans la vie économique actuelle, et notamment celle des entreprises. En effet, l'informatique est aujourd'hui partout, il est un outil indispensable à une activité économique. De nombreuses sociétés, pour ne pas dire toutes, sont aujourd'hui informatisées. C'est pourquoi la maintenance informatique revêt une importance capitale. Il est effectivement primordial de disposer d'un outil informatique performant, en état de fonctionnement, étant entendu qu'une panne informatique peut avoir de lourdes conséquences, telles qu'une perte de temps préjudiciable, une perte de données importantes, tout cela engendrant bien sur de conséquentes pertes d'argent.

Afin d'éviter ce type d'écueils, les entreprises peuvent se doter d'un service informatique interne, encore que cela soit relativement couteux, ou faire appel à une société extérieure, prestataire de services de maintenance. Outre le recours à un service de maintenance, encore faut il encadrer les relations contractuelles afin d'optimiser l'entretien du parc informatique. Le contrat liant une entreprise à une société de maintenance informatique est donc un contrat de maintenance informatique.

Selon la définition donnée par M. Vivant (Lamy Droit de l'informatique et des réseaux, éditions Lamy, 2004, p. 590), le contrat de maintenance est « le contrat par lequel une entreprise se charge de vérifier, entretenir ou réparer un appareil technique, ou une installation complexe, tel un ensemble ou système informatique ». Le contrat de maintenance informatique n'a pas pour objet les interventions concernant les logiciels, ceux ci ne faisant l'objet que d'améliorations, et non d'entretien, comme le souligne très justement Philippe Andrieu dans son article (Philippe Andrieu, Le contrat de maintenance).

La maintenance objet du contrat est dite soit « liée » soit « autonome ». Elle est dite liée lorsqu'elle découle d'un contrat dit « principal », contrat de vente de matériel, ou encore de location. Elle est dite autonome lorsqu'elle est indépendante de tout autre contrat et porte sur du matériel acquis par l'entreprise cliente auprès d'un autre fournisseur que la société de maintenance. Le plus souvent, les contrats de maintenance appartiennent à la catégorie de la maintenance « autonome », les entreprises clients recherchant généralement un entretien global portant sur la totalité de leur matériel. Confier la maintenance de l'ensemble de l'équipement informatique présente en effet l'avantage de permettre au mainteneur d'avoir une vision globale des installations de son client, et lui permet également d'intervenir sur des problèmes de réseaux, relativement fréquents en pratique. La qualification de maintenance liée ou autonome n'est pas

sans conséquences juridiques. En effet, le principe de l'indivisibilité des obligations est prévu par les articles 1217 et suivants du Code civil. Selon ces principes, une fois l'interdépendance des contrats souscrits caractérisée, la résolution du contrat principal doit entraîner la résolution du contrat accessoire de maintenance, comme faisant partie d'un tout indissociable. C'est ainsi que dans l'arrêt Cass. Civ. 1ère, 18 septembre 2002, Monsieur X. c/ Mutuelle d'assurance des Armées (MAA), la Cour a décidé que la résolution du contrat principal de mise en place du matériel entraînait la résolution de plein droit du contrat de maintenance, indissociable du premier ainsi que la restitution des sommes versées au titre de ces deux contrats. L'arrêt Cass. Com. 13 février 2007 a confirmé cette jurisprudence, en décidant de l'interdépendance d'un ensemble de contrats de formation et de maintenance.

La maintenance peut donc être « liée » ou « autonome », mais elle peut en outre faire l'objet d'une autre distinction : elle peut être préventive ou corrective. Selon Philippe Le Tourneau, « on peut au sein de la maintenance corrective dissocier la maintenance corrective (stricto sensu), de la maintenance curative; celle-là ayant une portée moins vaste que celle-ci ». Tandis que la maintenance corrective stricto sensu vise à réparer une panne ou une avarie quelconque, la maintenance curative vise à « soigner le mal » dans sa globalité, c'est à dire réparer la panne mais rechercher ses causes et conséquences et les éliminer.

Ainsi, la maintenance corrective vise à réparer, alors que la maintenance préventive vise à vérifier l'équipement à intervalles réguliers afin de prévenir tout problème.

Il est entendu que les parties doivent s'entendre sur le type de maintenance voulue. Les parties doivent par exemple préciser dans le contrat que la maintenance englobe à la fois des contrôles préventifs à une certaine périodicité et toutes les réparations nécessaires apparaissant au gré des pannes et avaries matérielles.

Les parties ont différentes obligations, qu'il convient d'étudier plus précisément, celles du mainteneur ou prestataire (I) puis celles du client (II).

I/ Obligations du mainteneur.

Le principe de liberté contractuelle permet aux parties de prévoir diverses obligations à la charge des parties. Toutefois, la loi et la jurisprudence en imposent certaines dans le cadre de contrats spécifiques, comme c'est le cas s'agissant du contrat de maintenance informatique. De plus, certaines obligations revêtent une importance plus grande que d'autres, c'est pourquoi dans le cadre de cette étude nous examinerons tout d'abord l'obligation d'information (1) puis l'exécution de la prestation (2) et enfin l'obligation de confidentialité, sensible dans le domaine de l'informatique (3).

1/ Obligation d'information

Ce devoir d'information du prestataire informatique peut être défini comme étant « l'obligation faite au fournisseur de s'informer des besoins de son client, de l'informer de tout renseignement qui pourrait lui être utile concernant le matériel ou la prestation à livrer (type, caractéristiques, conditions d'utilisation ou d'octroi, adéquation de l'environnement, contenu des contrats envisagés, coûts, garanties), de lui proposer une solution adéquate à ses problèmes qui s'inscrit de manière rationnelle dans son entreprise et de le mettre en garde contre toutes les éventuelles limitations de la solution proposée ». La jurisprudence a tiré de ce devoir général d'information une triple obligation de mise en garde, de conseil et renseignement. En vertu de l'obligation de renseignement pesant sur le prestataire informatique, ce dernier doit identifier les

besoins du client et le renseigner objectivement sur les prestations nécessaires. L'obligation de conseil lui impose d'orienter les choix du client, de lui indiquer les meilleures solutions, adaptées à ses besoins spécifiques. L'obligation de mise en garde lui impose enfin de prévenir le client de tout risque, contrainte ou aspect négatif quel qu'il soit de ses décisions passées ou présentes quant à son parc informatique. La contrepartie cette obligation lourde, sanctionnée par la mise en jeu de la responsabilité contractuelle du prestataire, réside dans l'obligation de collaboration pesant sur le client, obligation décrite ci après.

2/ Exécution de la prestation : obligation de moyens ou obligation de résultat ?

On considère généralement que le mainteneur est tenu, au sujet de l'exécution de la prestation de maintenance, d'une obligation de moyens et non de résultat : il s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'exécution de sa prestation de maintenance. En cas de litige, il appartiendra au client de démontrer que le mainteneur n'a pas respecté cette obligation, preuve délicate et couteuse à apporter puisque nécessitant souvent l'intervention d'experts. Toutefois, l'on peut relever que le CIGREF (Club informatique des grandes entreprises françaises), lors de son assemblée générale d'octobre 2007, a demandé aux SSII (et aux SSLL) de souscrire des engagements de résultat en lieu et place de leur obligation de moyens. En outre Philippe Letourneau souligne que « les contrats tendent de plus en plus à adopter l'obligation de résultat, du fait d'une part de la concurrence entre prestataire de services, d'autre part du refus par les utilisateurs de l'incertitude ». Outre l'indispensable qualification de l'obligation par le contrat, la jurisprudence a relevé certains points spécifiques tels que la recherche des « causes de la défaillance, en dressant un « bilan technique », pour y porter remède » et la « fourniture le cas échéant les pièces détachées et poursuivre l'exécution de sa tâche jusqu'à parfait achèvement » (CA Paris, 25 février 1993) ; ou encore son obligation de réparer « tout dommage résultant d'une réparation défectueuse ou d'une maintenance insuffisante » (CA Bordeaux, 8 février 1999).

3/ Obligation de confidentialité

Selon la jurisprudence (CA Versailles, 7 novembre 1991), le mainteneur est tenu à une obligation de confidentialité, tout particulièrement lorsqu'il est amené à intervenir sur site, dans des services dans lesquels le système informatique traite des données confidentielles et sensibles de l'entreprise cliente (recherche et développement, données industrielles, financières ou commerciales stratégiques, fichiers nominatifs concernant le personnel ou des tiers, etc.). S'agissant des données à caractère personnel, il peut être utile de prévoir dans le contrat de maintenance, une clause par laquelle le prestataire s'engage à respecter les prescriptions de la loi du 6 janvier 1978.

Outre ces obligations sensibles, le contrat devra décrire l'équipement à entretenir, les délais dans lesquels le prestataire est tenu d'intervenir, le contexte entourant l'entretien de l'équipement emmené par le prestataire etc.

III/ Les obligations du client.

1/ Obligation de collaboration

Cette obligation est le corollaire direct de l'obligation d'information pesant sur le prestataire. La balance entre obligation d'information du prestataire et obligation de collaboration du client permet aux tribunaux de procéder à une répartition de la responsabilité entre les parties, étant entendu que le prestataire ne peut remplir son obligation d'information sans la collaboration active de son

client. L'objectif est d'éviter que la responsabilité contractuelle du prestataire ne soit engagée dès lors que toute communication est rendue impossible du fait du comportement du client.

Le premier pan de l'obligation de collaboration du client réside dans l'obligation qui lui est faite de préciser clairement ses besoins et attentes, le plus souvent au sein d'un cahier des charges qui servira de support au prestataire dans l'exécution de sa prestation d'une part et dans la mise en œuvre de son obligation d'information.

En outre, le client doit se tenir à disposition du prestataire afin de lui fournir tous documents utiles à l'exécution de sa prestation, tels que données constructeur, factures d'achat ou encore mode d'utilisation du matériel. Il doit en outre lui permettre d'accéder librement aux équipements, ou le laisser emporter le matériel lorsque l'entretien ou la réparation sur place est manifestement impossible.

Comme le souligne très justement Philippe Andrieu, « conformément au droit commun, toute faute du bénéficiaire de la maintenance diminuera d'autant la responsabilité du mainteneur, même tenu par une obligation de résultat. Ainsi, a été regardé comme partiellement responsable du dommage, un client dont le personnel avait une formation initiale insuffisante et était de ce fait incapable d'établir des sauvegardes et avait par la même laissé la situation se dégrader (CA Paris, 7 juin 1994). De même est partiellement responsable le client qui, n'ayant pas raccordé son ordinateur à une prise de téléphone, avait paralysé la télémaintenance (CA Poitiers, 12 sept. 1995) ».

2/ Obligation de payer le prix.

Dans le cadre d'une prestation de maintenance, le prix est appelé « redevance », et conformément au droit commun, tout bénéficiaire d'une telle prestation doit payer cette redevance, ce qui est tout à fait logique. La jurisprudence a en outre précisé que lorsque cette redevance est fixée sous forme de forfait, « le client ne doit rien de plus, même si le mainteneur a effectué des travaux supplémentaires utiles (voire indispensables), dès lors qu'il n'est pas en mesure de produire un bon de commande » (CA Versailles, 16 juin 2000).

3/ Recevoir la prestation.

Exactement comme en matière de vente, le client doit « vérifier » l'exécution de ses obligations par le prestataire. Il doit donc accuser réception de la prestation de service. A l'instar du droit commun de la vente, le client peut donc purement et simplement recevoir la prestation, soit émettre des réserves, soit refuser de la recevoir.

En conclusion, le contrat de maintenance informatique est un contrat complexe, qui se doit d'être précis afin d'éviter un maximum de litiges. Les parties doivent donc être parfaitement au fait de leurs obligations respectives et les respecter, afin que la prestation se déroule le mieux possible. Une grande attention est donc à porter à la rédaction de ces contrats, désormais très courants mais encore trop flous.