

## Contrat de fourniture de services applicatifs (ASP)

**Auteur:** Me Frédéric Dechamps, avocat (Bruxelles)

**E-mail:** fd@lex4u.com

**Tel:** + 32 2 340 97 04

**Web:** www.lex4u.com

### **AVERTISSEMENT**

Le contrat proposé est réservé à un **usage exclusivement documentaire**.

Il est vivement conseillé de ne l'utiliser qu'après avoir consulté un spécialiste. Un contrat doit être adapté aux objectifs poursuivis par les parties, en tenant compte de leurs contraintes et particularités juridiques propres.

En utilisant le contrat, vous renoncez à mettre en cause la responsabilité de DroitBelge.Net, de ses éditeurs ou de l'auteur du texte, même en cas de faiblesse ou d'inexactitude, flagrante ou non, de son contenu.

Conformément aux dispositions nationales et internationales relatives à la propriété intellectuelle, cette œuvre est protégée et ne peut être diffusée sans l'accord écrit de DroitBelge.Net, de ses éditeurs et de l'auteur du texte. Toute utilisation à des fins lucratives est strictement interdite.

**Entre : \***

[coordonnées]

Ci-après dénommé « le prestataire »

**Et,**

[coordonnées]

Ci-après dénommé « le client »

**IL A PREALABLEMENT ETE EXPOSE CE QUI SUIIT :**

Le client reconnaît avoir été préalablement et complètement informé des fonctionnalités des applications mises à sa disposition. Plus particulièrement, le client reconnaît que le système mise en place répond à ses besoins tels qu'exprimés dans le SLA qui fait partie intégrante du contrat.

Les annexes font partie intégrante du présent contrat.

Le présent contrat annule tout autre contrat, projet de contrat, lettre d'intention, protocole d'accord ayant pu exister antérieurement entre parties au sujet de l'objet du présent contrat.

**IL A ENSUITE ETE CONVENU CE QUI SUIIT :**

**I. Objet du contrat**

Au terme du présent contrat, le prestataire met à disposition du client, à titre onéreux, les fonctionnalités des applications informatiques décrites en annexe du contrat (ci-après dénommé « le système »). Le prestataire reste seul titulaire des licences contractées auprès des tiers. Les applications sont hébergées chez le prestataire qui se charge par conséquent de la maintenance.

Le client peut ainsi bénéficier des fonctionnalités décrites en annexe et conformément aux spécifications techniques (ci-après dénommé le SLA).

**II Durée**

Le présent contrat est conclu pour une durée déterminée de 3 années commençant à courir à compter de la signature du contrat.

A l'issue de cette période, le contrat se renouvellera par tacite reconduction pour des périodes d'égales durée à moins que l'une partie ait notifié à l'autre partie sa volonté de ne pas la renouveler par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée au mois six mois avant l'expiration de la période en cours.

En cas de manquement contractuel rendant impossible la poursuite de la collaboration, chacune des parties peut, à tout moment et sans préavis, résilier la présente convention sans préjudice du droit de réclamer d'éventuels dommages et intérêts. Il en sera également ainsi en cas de faillite ou de liquidation de l'autre partie.

A titre d'exemple, le non-respect par le client des conditions générales de licence de l'utilisation des logiciels constitue un manquement grave.

En toute hypothèse, le contrat prendra fin en cas de révocation de la licence par l'éditeur des logiciels mis à disposition du client, pour autant que cette révocation intervienne pour un motif étranger au prestataire. Par motif étranger, il faut entendre un événement indépendant de la volonté du prestataire tel que la faillite de l'éditeur des logiciels, etc.

### **III. Droits et obligations du prestataire**

#### Obligation de moyen

Le prestataire s'engage à prendre toutes les dispositions pour assurer la mise en place en temps des moyens nécessaires à l'exécution du contrat. Le client est conscient et accepte que le prestataire est tributaire des délais de livraison et fourniture (notamment en ce qui concerne la livraison des nouvelles version des logiciels et la maintenance) et qu'il n'assume pas une obligation de résultat mais de moyen dans l'exécution de ses prestations.

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs fixés par le client en fonction des spécifications prévues dans le SLA. Plus particulièrement, le client reconnaît que les applications mises à sa disposition relèvent d'un domaine particulièrement complexe de la technique informatique et qu'en l'état actuel des connaissances, ils ne peuvent matériellement faire l'objet de tests ni d'expériences couvrant toutes les possibilités d'utilisation.

#### Paramétrisation du système

En collaboration avec le client, le prestataire assurera la paramétrisation du système mis à sa disposition. A cette fin, le client répondra toutes affaires cessantes aux questions que le prestataire lui adressera relativement à la paramétrisation.

Par paramétrisation, il y a lieu d'entendre l'adaptation des éléments de base aux besoins spécifiques du client sans réécriture de tout ou partie du code source, en utilisant les fonctions actuelles du ou des logiciel(s) mais en les paramétrisant en fonction des spécificités du client. Sont visés notamment : la mise en place de l'environnement (définition et ouverture de l'espace de travail pour les consultants du prestataire, mise en place de tests unitaires et d'intégration, saisie ou introduction de jeu de tests dans l'environnement de tests), la détermination de l'environnement fonctionnel et technique du projet, la détermination des normes et standard en vigueur sur le site du prestataire et des produits à utiliser pendant les phases d'analyse et de développement.

La paramétrisation ne comprend ni les modules spécifiques, ni le transfert des données existantes vers la plate-forme implémentée, ni le développement des aspects graphiques et ergonomiques liés au logiciel. Des prestations éventuelles à ce niveau seront comptabilisées au tarif habituel prévu en annexe au présent contrat.

Le prestataire mettra tout en œuvre pour réaliser la paramétrisation dans des délais raisonnables. Les délais éventuellement mentionnés dans une offre préalable sont indicatifs. Un planning de réalisation sera défini au démarrage effectif des prestations du présent contrat.

Le prestataire jouit de la faculté de sous-traiter à un ou plusieurs tiers qu'il choisit, sous sa responsabilité, tout ou partie de la paramétrisation. Le prestataire choisira les

éventuels sous-traitant en veillant à ne sélectionner que des personnes physiques ou morales ayant une compétence reconnue pour ce type de mission.

#### Remise des éléments relatifs aux applications

Le prestataire s'engage à fournir au client :

- Une plaquette décrivant l'/les application(s) mises à la disposition du client ;
- Une copie de la documentation technique que le prestataire a lui-même reçu du fabricant de l'application ;
- Une copie du manuel utilisateur.

#### Usage des données du client

Le client autorise expressément le prestataire à faire usage des données qui lui sont transmises et ce dans les limites imposées par l'exécution du présent contrat.

#### Maintenance des applications

*La maintenance des applications mises à disposition du client comporte :*

- Dans la limite des possibilités de l'éditeur du logiciel, la détection et la rectification d'imperfections au niveau du logiciel standard et la documentation correspondante, comme au niveau des ajustements standard effectués par l'éditeur du logiciel.

On entend par imperfections : toute erreur ou manquement intervenant au niveau du logiciel, ainsi que toute déviation constatée au cours de son utilisation par rapport aux caractéristiques qui lui sont attribuées dans la documentation correspondante.

- Dans la limite des possibilités de l'éditeur du logiciel, l'adaptation du logiciel en fonction de facteurs externes, à l'exemple de changements intervenant au niveau législatif.
- La mise à disposition de la documentation concernant les adaptations standard du logiciel que résultent de modifications effectuées par l'éditeur du programme au niveau de la configuration.
- L'assistance technique telle que définie à l'article \* du présent contrat.
- La mise à disposition des nouvelles versions des logiciels ainsi que la mise à disposition de la documentation correspondant si la nouvelle version emporte des modifications au niveau des fonctionnalités

*La maintenance ne comporte pas :*

- La poursuite de la maintenance de l'ancien logiciel lorsque celui-ci a été remplacé par une nouvelle version et ce passé un délai de 6 mois à dater de la mise en route de la nouvelle version
- L'adaptation du logiciel à une configuration autre que la configuration initiale.

#### Assistance technique concernant l'utilisation des applications

Le prestataire met à disposition du client deux niveaux d'assistance :

- en ligne, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, directement à partir du pc du client ;

- un service d'accueil téléphonique (hot line) opérationnel de \* heure à \* heure, du lundi au vendredi. Ce service est strictement réservé à l'assistance technique.

En aucun cas l'assistance technique ne résoudra les problèmes suivants :

- Les configurations de système, le matériel et le réseau du client ;
- Le support sur site ;
- Les travaux tels que la définition des layouts, des listes, des rapports annuels, les questions comptables, la définition des paramètres d'importation et les liaisons avec d'autres logiciels.

Si le client a, sans motif valable, eu recours à l'assistance technique, le prestataire se réserve le droit de facturer l'assistance technique ainsi octroyée conformément aux conditions reprises en annexe du présent contrat.

#### Assistance à la mise en route de nouvelles applications

Le cas échéant, le prestataire peut fournir au client, à titre onéreux et dans les conditions décrites en annexe du présent contrat, une assistance exprimée en nombre de journée/homme au regard des nouvelles applications souhaitées par le client. Cette assistance a pour but d'offrir au client un démarrage correct des logiciels d'application, dans des conditions normales d'exploitation, tenant compte notamment de la présence d'une personne désignée par le client ayant reçu au préalable une formation adéquate

A cet égard, le client s'engage à mettre à la disposition du prestataire tous les éléments nécessaires (documentation, code sources, etc.) à la bonne réalisation du démarrage des travaux et désigner une personne responsable investie du pouvoir de décision à l'égard des solutions proposées et de leur calendrier de mise en oeuvre.

En cas de non-respect de ces obligations, les conditions d'assistances décrites en annexe pourront être révisées.

### **IV. Droits et obligations du client**

#### Collaboration et information

En vue d'assurer une collaboration étroite entre les parties, le client désigne en son sein un responsable chargé d'assurer la communication avec les services du prestataire. Le client s'engage en outre à signaler sans délai toute anomalie concernant l'exploitation du système.

#### Paiement des prestations du prestataire

Les prestations prévues dans le présent contrat son payables selon les modalités décrites en annexe.

Toutes les factures sont payables au grand comptant, sans escompte, dès réception, au siège du prestataire.

En cas de retard de paiement de plus d'un mois, le prestataire peut suspendre l'exécution du contrat. En ce cas, le client sera tenu de plein droit et sans mise en demeure au paiement de l'intérêt légal depuis la date de la facture, outre une indemnité forfaitaire de 15% du montant dû, avec un minimum de 75 €.

En cas de retard de deux mois, le prestataire peut résilier le contrat par lettre recommandée. Nonobstant la résiliation, toutes les factures émises restent dues.

L'absence de contestation d'une facture dans un délai de 8 jours présume de son acceptation. Toute contestation doit être adressée par lettre recommandée. En cas de litige survenant entre parties, quelle que soit la source du litige et nonobstant son existence, les factures non contestées au moment de la survenance du litige doivent être payées. Il ne peut y avoir de compensation entre d'éventuels dommages et intérêts réclamés par le client et les factures non contestées.

#### Non-sollicitation du personnel du prestataire

Le client s'engage à ne pas engager ou faire engager, ni chercher à engager ou faire engager un salarié du prestataire pendant la durée du présent contrat et un an après sa fin.

Dans le cas de non-respect de cet engagement, le client s'oblige à dédommager le prestataire en lui versant une indemnité équivalent à la rémunération annuelle brute du salarié sollicité sur la base des douze mois précédents son départ.

#### Non-divulgaration des éléments relatifs aux applications utilisées

Le client s'interdit expressément de communiquer tout élément en sa possession concernant les applications mises à sa disposition et prendra toutes les précautions nécessaires afin d'éviter la divulgation illicite. Le client s'engage également à ce que ses collaborateurs, sous-traitants, salariés respectent ces obligations.

Le client s'interdit enfin d'utiliser les spécifications des applications concédées pour créer ou permettre la création d'une application ayant la même destination.

Le prestataire s'autorise à vérifier à tout moment le respect de ces obligations.

En cas d'action émanant d'un tiers relativement au non respect de ces obligations (notamment des éditeurs des logiciels), le client assistera le prestataire dans sa défense, prendra en charge ses éventuels frais de justice dans le cadre de la procédure intentée par ledit tiers (à l'exclusion des frais d'avocats) ainsi que les éventuelles indemnités auxquelles serait condamné le prestataire en raison du non respect de ses obligations. Le prestataire devra avoir la maîtrise de la procédure et de la négociation.

## **V. Responsabilité**

### Généralités

Le prestataire ne sera tenu que de son dol ou sa faute lourde. Il n'est pas responsable du dol ou de la faute lourde de ses préposés, commettants et en règle générale de ses agents d'exécution.

Seuls les dommages directs pourront, le cas échéant, faire l'objet d'une réparation, à l'exclusion des dommages indirects tels que la perte de clientèle ou la perte d'exploitation.

Le client est conscient et accepte le fait que le prestataire soit entièrement dépendant des prestations effectuées par les tiers (maintenance, nouvelles version du logiciel, éventuels bugs, etc.), et plus particulièrement par les éditeurs des logiciels mis à disposition du client. En conséquence, le client décharge le prestataire de toute responsabilité quant à une exécution incorrecte des prestations des tiers concernés.

En toute hypothèse, la responsabilité du prestataire sera limitée au montant payé par le client en exécution du présent contrat..

### Réseaux

Le client est conscient, et accepte que les réseaux puissent avoir des capacités de transmission inégales et des politiques d'utilisation propres. Nul ne peut garantir le bon fonctionnement d'Internet dans son ensemble et des réseaux entrants et sortants. Le client est parfaitement informé du fait que toutes les données (image, sons, vidéo, fichiers, logiciels, etc.) diffusés sur Internet peuvent être interceptées et copiables par les utilisateurs.

Le client renonce dès lors à rechercher la responsabilité du prestataire de ce chef.

### Hébergement

En ce qui concerne l'hébergement des applications, le client accepte de supporter, dans les limites raisonnables de la diligence du centre serveur du prestataire, des risques d'imperfection et d'indisponibilité du centre serveur sans que cela ne constitue une tolérance.

La fourniture des terminaux ne faisant pas partie du présent contrat, le prestataire ne pourra être tenu pour responsable de difficultés imputables à l'inadéquation du terminal au fonctionnement défectueux de celui-ci ou à sa mauvaise exécution.

Le prestataire n'assume aucune obligation relative à la sécurité du réseau contre les intrusions internes et/ou externes.

### Intégrité des données

Les parties conviennent expressément que le client supportera l'entière responsabilité de l'intégrité des données de son système informatique liées à l'installation et/ou l'utilisation du ou des logiciel(s) qui font l'objet de la présente. A cette fin, le client effectuera toutes les copies et les back-up de l'ensemble des données de gestion de son entreprise.

L'attention du client a été spécialement attirée sur la nécessité de procéder régulièrement à des copies de sauvegarde des données de son système pendant son utilisation.

En aucun cas la responsabilité du prestataire ne pourra être engagée du fait de l'altération, la destruction ou la perte de données du système liées à l'utilisation au sens large des applications qui font l'objet de la présente.

### Force majeure

Tout événement en dehors du contrôle de l'une ou l'autre partie et contre lequel elle n'a pu raisonnablement se prémunir constitue un cas de force majeure et suspend à ce titre les obligations découlant du présent contrat.

Toutefois, au cas où cette suspension se poursuivrait au delà d'un délai de trois mois, chacune des parties se réserve la possibilité de résilier le présent contrat sans indemnité après un délai d'un mois suite à l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant sa décision.

Les parties admettent entre elles, sans que cette liste ne soit limitative, que ressortent soit de la force majeure, soit du cas fortuit, soit du fait d'un tiers, les dommages trouvant leurs origines ou leurs causes dans :

- Une grève (Belgacom, personnel du prestataire, etc.)
- Un arrêt de fourniture d'énergie (telle que l'électricité)
- Une défaillance des réseaux ;
- Une guerre civile ou étrangère ;
- Une perte de connectivité Internet dues aux opérateurs publics et privés dont dépend le prestataire ;
- Une perte de la licence des applications mises à disposition pour autant que la perte ne soit pas imputable à une faute du prestataire.

## **VI. Rémunération du prestataire**

\*

## **VII. Propriété du système : matériels et logiciels**

### Propriété du matériel informatique

Le prestataire reste propriétaire du centre serveur et de tout le matériel informatique dédié au système mis à disposition du client.

Le client reste propriétaire du matériel informatique, le cas échéant mis à disposition du prestataire dans ses locaux. Le client supporte par conséquent seul la charge des risques du matériel informatique situé dans les locaux du prestataire. Il appartient en outre au client de prendre les assurances nécessaires en vue d'assurer un éventuel sinistre.

### Propriété des applications mises à disposition du client

Le prestataire reste seul titulaire de la licence acquise auprès des tiers et est le seul habilité à entamer une action de quelque nature que ce soit. A ce titre, le client ne bénéficie d'aucune prérogative si ce n'est l'utilisation des fonctionnalités dans le strict respect des conditions décrites dans le SLA

En aucun cas, le présent contrat ne peut être analysé comme l'octroi d'une sous-licence au client.

Le client s'engage en outre à n'apporter aucune modification aux applications mises à sa disposition. Tout manquement à cette obligation mettrait fin immédiatement au contrat.

### Propriété des méthodes

Les parties restent respectivement propriétaires des outils et méthodes utilisées ou réalisées aux fins de l'exécution du présent contrat.

### Propriété intellectuelle

Les logiciels restent toujours la propriété intellectuelle de l'éditeur et/ou de tiers, étant entendu qu'en ce dernier cas le prestataire confirme qu'il détient les droits suffisants pour conclure la présente convention. En aucun cas la présente ne peut être interprétée comme une cession des droits intellectuels.

Le prestataire conserve également la propriété de tous les développements standards ou spécifiques relatifs au(x) logiciel(s), et peut librement réutiliser les idées, concepts, méthodes, know-how, ou techniques se rapportant à la programmation ou aux traitements de données découverts ou mis au point à l'occasion de l'exécution de quelque

prestation que ce soit, quand bien même la prestation a été commandée et payée par le client.

#### Propriété des données du client

Le client reste seul propriétaire des données transmises au prestataire tant avant que durant l'exécution du présent contrat.

### **VIII. Garanties**

Le prestataire garantit que les éléments, services et fonctionnalités mis à la disposition du client, s'ils sont utilisés conformément aux indications données, sont substantiellement conformes aux indications reprises en annexe, et que les logiciels et tous les éléments créés par lui et mis à la disposition du client respectent les droits des tiers, et de façon générale ne sont pas illicites.

Le client est seul responsable et garantit le prestataire du contenu informationnel qu'il transmet au prestataire ou hébergé chez ce dernier. Il s'engage à se conformer à toutes les règles ou règlements qui pourraient empêcher, limiter ou réglementer la diffusion d'une information au sens large du terme soit notamment à titre exemplatif : la protection de la vie privée et des droits intellectuels, etc.

### **IX. Assurances**

Le prestataire certifie qu'il est titulaire d'une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle ainsi que les dégâts aux matériels se trouvant dans ses locaux professionnels. Le client fait la même déclaration pour ce qui le concerne.

### **X. Confidentialité**

Les parties s'engagent à maintenir confidentielle et à ne pas divulguer à des tiers toutes les informations et/ ou documents dont elles pourraient avoir connaissance dans le cadre de l'exécution de la prestation de services. D'une manière générale, toutes les informations et/ou documents, fichiers, base de données, etc. échangés entre les parties sont présumés être confidentiels.

Les obligations de confidentialité prévues par le présent contrat persistent aussi longtemps que les informations en question gardent leur caractère confidentiel, y compris au-delà de la date de fin du présent contrat.

A l'échéance du contrat, les parties se remettront réciproquement toutes les copies et tous les documents échangés et considérés comme confidentiels par les parties.

### **XI. Réversibilité**

Comme il a été exposé ci-avant, le prestataire reste seul titulaire des licences contractées auprès des tiers.

Le client pourra reprendre à sa charge l'exploitation du système :

- S'il souhaite l'exploiter lui-même ;
- Si le contrat arrive à son échéance conformément à l'article \* ;
- S'il y a résiliation du contrat conformément au présent contrat.

- Si la licence concédée au prestataire venait à être révoquée, pour quelque motif que ce soit

Dans le cas d'une échéance à terme du contrat, le client fera parvenir la demande de réversibilité au siège social du prestataire une lettre recommandée avec accusé de réception au moins six mois avant l'échéance. Dans les autres cas, la demande de réversibilité sera automatique et prendra effet dès la notification de la résiliation selon les termes de l'article \* du contrat.

Dans tous les cas, le prestataire établira un plan de transition et effectuera un devis pour les prestations et frais supplémentaires entraînés par le transfert.

A titre indicatif, le plan de transition pourra prévoir :

- Le lieu de transfert ;
- Le transfert éventuel des programmes et fichiers ainsi que la gestion des droits de propriété intellectuelle et de la maintenance ;
- La vente éventuelle des éléments dont le prestataire est propriétaire ;
- Le transfert ou non des développements réalisés par le prestataire pour le compte du client ;
- Les procédures d'archivage et de sécurité...

Le cas échéant, il appartiendra au client d'effectuer les démarches nécessaires auprès de l'éditeur des logiciels aux fins d'obtenir la licence sur les applications qu'il souhaite utiliser. Le prestataire ne fournit aucune garantie de ce chef.

## **XII. Evolution**

Le prestataire se réserve la possibilité de modifier à sa convenance le système mis à la disposition du client conformément aux conditions du présent contrat, sous réserve cependant que ces modifications ne dégradent pas les performances du système et offre des conditions techniques au moins égales à celles existantes avant les modifications.

Pour différentes raisons (amélioration du délai de réponse, exploitation d'applications supplémentaires, évolution du nombre d'utilisateurs, etc), le client peut être amené à demander au prestataire des évolutions et/ou modifications profondes du système mis à sa disposition.

Dans cette hypothèse, les parties conviennent d'ores et déjà de se rencontrer et d'élaborer ensemble un calendrier ainsi que de définir les conditions d'exécution des améliorations et/ou modifications techniques.

Les parties conviennent en outre que les demandes du client pourront donner lieu à révision des conditions financières tel que précisés à l'article \* du contrat.

## **XIII. Loi applicable et juridiction compétente**

Le présent contrat est régi par le droit belge. En cas de litige, seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles sont compétents.

Ainsi fait à Bruxelles, le \* en autant d'exemplaires originaux que de parties ayant un intérêt distinct, chaque partie reconnaissant avoir reçu le sien.

Pour le prestataire,

Pour le client,

Annexe :

1. Service Level Agreement (en abrégé SLA)
2. Conditions générales de vente des éditeurs des