

PROBLEMES POSES PAR LE SUIVI DU LOGICIEL : "LA MAINTENANCE"

P. Pouillet

Juriste. Informaticien

Paribas (Bruxelles)

1 Notion : exigence d'une définition précise

- "Le fournisseur s'engage à maintenir le logiciel en bon état de service.

Le service de maintenance comprend :

- * la correction des bogues éventuels,
- * la réalisation des modifications ou des extensions demandées par l'utilisateur."

- "La maintenance comprend :

- * une intervention en cas de "bugs" dans le logiciel,
- * la consultation (par téléphone ou télex) du fournisseur par le client en ce qui concerne l'utilisation du produit.
- * la compatibilisation du logiciel avec de nouvelles versions du logiciel de base xx,
- * l'implantation à la demande du client des améliorations et adaptations souhaitées,
- * la fourniture de nouveaux releases."

- Terminologie

"Entretien : l'entretien du logiciel consiste en l'amélioration ou la mise à disposition de procédure de secours pour une faute qui a été constatée dans le logiciel (circonstances, fréquence, résultats du déroulement du programme fautif), également en la fourniture de nouveaux releases de logiciel.

Assistance : l'assistance consiste en la dispensation d'aide par un spécialiste du fournisseur dans un domaine bien déterminé. Cette aide peut consister en conseils, analyse, programmation ou reconfiguration du logiciel à la demande du client. Le domaine doit être décrit de façon précise et par écrit au moment de la demande d'assistance.

Diagnostic : un diagnostic est la recherche par un spécialiste du fournisseur des causes réelles qui ont entraîné un

fonctionnement anormal d'un ou plusieurs modules du logiciel. Ces causes peuvent être imputées à l'installation à des problèmes d'organisation ou à des fautes de programmation; elles peuvent être étrangères au logiciel livré par le fournisseur.

Intervention : une intervention est une prestation d'entretien assistance ou diagnostic. Chaque intervention doit être demandée par le client et doit être clôturée par un rapport d'intervention qui est signé par le délégué du client et par le spécialiste du fournisseur qui a exécuté l'intervention. Ce rapport reprend outre les dates de début et fin d'intervention la mention "entretien", "assistance" ou "diagnostic", les programmes concernés, une courte description de l'intervention comme les noms des signataires du document."

- * Maintenance préventive - maintenance curative,
- * Maintenance-corréction - maintenance-adaptation.

2 Maintenance-corréction

"Le fournisseur s'engage pendant une période de 6 mois à dater de la réception définitive de corriger à ses frais les erreurs de logiciel qui pourraient encore apparaître. Cette obligation est toutefois subordonnée aux conditions suivantes :

- l'erreur doit consister en une divergence par rapport aux spécifications du système;
- l'erreur devra être signalée par le client au (fournisseur) par écrit aussitôt que possible;
- elle doit pouvoir être reproduite par le client;
- le logiciel en cause ne peut avoir été modifié unilatéralement par le client depuis la date de la réception provisoire;
- le client doit avoir respecté les consignes d'exploitation."

2.1 Que faut-il entendre par "ERREUR" ou "DEFAULT" du logiciel ?

- "Un défaut du logiciel est un fonctionnement qui ne correspond pas aux spécifications du logiciel et qui n'en autorise pas un usage normal ?"
- "La maintenance-corréction comprend toutes les activités nécessaires à la correction d'erreurs ou de défauts par rapport aux spécifications fonctionnelles et techniques exigées du logiciel conformément à la classe x ou promise lors de modifications ou extensions ultérieures."
- "L'erreur est une anomalie par rapport aux spécifications des produits-programmes décrites à l'annexe 1 ..."

2.2 Conditions de l'intervention

. Signalement de l'erreur :

"Dès la constatation d'un défaut ou d'une déficience d'un ou de plusieurs programmes, le responsable de l'exécution du contrat désigné par la classe ou son suppléant en fait part le plus tôt possible au fournisseur en spécifiant le type de défaut ou de déficience constatée."

. Pas de modification du logiciel par le client ou faute de sa part.

- - "Les frais occasionnés par toute intervention du fournisseur ayant pour origine une erreur du client ou une modification qui n'aurait pas été faite malgré la demande du fournisseur dans le programme signalé comme défectueux seront supportés par le client."

- "La garantie mentionnée sous l'art. ... ne pourra être invoquée que si le client n'a pas incorporé les programmes fournis dans d'autres programmes ou systèmes, ou s'il n'a pas insérés d'autres éléments dans les programmes ou systèmes fournis par le ssi sauf l'autorisation expresse et préalable de celle-ci."

. "Version en cours"

Q : Le client peut-il refuser une nouvelle version et obliger le fournisseur à la remise en état de la version première ?

. Reproductibilité de l'erreur.

2.3 Nature de l'intervention - Preuve

. Types différents de prestation ("ON SITE"/Release ...)

. Qualification - obligation de moyens ou obligation de résultat.

- "Le fournisseur s'engage à mettre tout en oeuvre pour remédier à une quelconque défaillance du logiciel."

- "Il mettra tout le soin possible à l'exécution des Travaux faisant l'objet de la présente convention ... Il confiera l'exécution des travaux à des analystes et programmeurs expérimentés faisant partie de son personnel."

2.4 Modalités de l'intervention

. Délai d'intervention

"Le fournisseur assure dans le cadre de la maintenance-corréction un service de dépannage, en semaine de 8h à 19h00, le samedi de 8h à 15h00.

Dans tous les cas, le fournisseur interviendra, dans les 8 heures ouvrables, compte tenu des exigences fonctionnelles de l'entreprise du

client, en particulier la nécessité pour elle d'assurer un parfait suivi des soins médicaux."

. Durée d'intervention ---- indisponibilité partielle ou totale du logiciel.

. Concept d'indisponibilité

"Le pourcentage d'indisponibilité mensuelle, c'est le résultat de la division du Temps total d'indisponibilité sur un mois par le Temps Total d'utilisation théorique (à raison de huit heures par jour) pendant le même période ne pourra excéder

La même défaillance ne pourra se présenter après première correction, à plus de deux reprises."

. indemnités de retard

"Le fournisseur s'il ne peut remédier à l'erreur ou à la déficience constatée dans les deux mois de l'appel, pourra se voir exiger une indemnité forfaitaire d'1/15 de la redevance mensuelle par jour de retard sauf à ce dernier à démontrer le caractère minime des conséquences de l'erreur ou de la déficience constatée."

2.5 Utilité d'un "logbook"

"Il sera tenu chez l'utilisateur un journal préalablement coté et paraphé, dans lequel seront notées

- par l'utilisateur :

* la date, l'heure et la description sommaire des défaillances constatées ainsi que la date et l'heure à laquelle il en a informé le fournisseur;

- par le fournisseur :

* la nature de la défaillance et les réparations effectuées ainsi que la date, l'heure et la durée de son intervention jusqu'au rétablissement du bon fonctionnement du logiciel. Le pourcentage d'indisponibilité dont question à l'article x sera constaté sur base des annotations du journal."

3 Maintenance adaptation

3.1 De quoi s'agit-il ?

- "Par "maintenance", les parties entendent les futures adaptations du logiciel d'application à de nouvelles normes extérieures telles que nouvelle législation, nouveau système d'exploitation ... en ce non compris la correction des erreurs de programme. Cette maintenance peut

être assurée par le fournisseur dans le cadre d'avenants au présent contrat."

- "La maintenance adaptation comprend toutes les modifications, adaptations et ajustements nécessaires pour que les logiciels satisfassent à tout moment de la vie du contrat aux exigences de la réglementation applicable aux activités de l'utilisateur."

Le fournisseur s'engage à réaliser ces modifications, adaptation et ajustements dans les 2 mois de la notification faite par le client du changement de réglementation et des conséquences que ce changement entraîne."

- . Maintenance de continuité (Garanties)

"Le fournisseur s'engage à maintenir le logiciel en bon état de fonctionnement aussi longtemps que celui-ci sera utilisé par l'utilisateur."

Le fournisseur s'engage pareillement à continuer à fournir à l'utilisateur, si celui-ci le demande, les services de formation de personnel et d'assistance complémentaire à l'utilisation au Tarif le plus favorable en vigueur."

- . Maintenance de nouveauté (à la demande de l'utilisateur).

"Bien que nous examinerons toujours favorablement toute requête d'accéder à une demande de modification, d'addition ou de correction aux travaux ou livraisons convenues, nous ne serons aucunement tenus à accéder à une telle demande."

Un tel accord ne peut être donné qu'expressément et par écrit."

"Des modifications aux spécifications du logiciel seront acceptées par le fournisseur sans révision des prix pour autant qu'elles ne changent pas la conception originale (?) ...".

"Si en cours d'exécution du contrat, il s'avère que la solution proposée doit être modifiée, soit sur base de renseignements complémentaires procurés par le client conformément à l'article ... soit afin de pouvoir tenir compte des techniques les plus récentes en la matière, soit pour n'importe quelle autre raison, chacune des parties s'oblige à informer immédiatement le co-contractant des répercussions que ces circonstances auront sur la modification de l'objet du contrat, les descriptions techniques, les délais d'exécution et le prix. Ces modifications feront l'objet d'un avenant au présent contrat, signé par les deux parties."

3.2 Nouvelles versions du logiciel (Releases)

"Dans le cas où le fournisseur développe de nouvelles versions du logiciel ou d'un programme composant ce logiciel afin d'assurer la maintenance-correction et la maintenance-adaptation, au sens des classes ... le client sera tenu de remplacer la version précédente par la nouvelle version. Chaque nouvelle version du logiciel ou du programme

doit satisfaire aux mêmes spécifications que la version précédente."

Le client dispose d'une période équivalente à la période de réception fixée par la clause après la date de l'installation de la nouvelle version pour signaler au fournisseur toute déficience par rapport aux spécifications originales. A défaut d'une telle notification ou après correction des déficiences, la nouvelle version sera considérée comme définitivement admise.

Dès qu'une nouvelle version est définitivement admise, les obligations de maintenance de fournisseur ne porteront plus que sur cette nouvelle version."

"Aussi longtemps que la nouvelle version n'est pas admise, le client pourra demander de réintégrer la version précédente, s'il prouve que les défauts de la nouvelle version sont de nature à dégrader le fonctionnement de son système informatique." "Toute nouvelle version fera l'objet de la documentation prévue à la clause ...".

. Question : Le fournisseur peut-il imposer d'initiative une nouvelle version du logiciel ?

. Coût des releases.

4 Obligations du client.

4.1 l'obligation de payer les redevances

. Principe de gratuité

"L'identification et la correction des erreurs en vertu de la garantie spécifiée aux points ... sera effectuée gratuitement." "Notre obligation d'identifier et de corriger gratuitement les erreurs ne dispense pas notre client de payer les sommes convenues aux dates convenues."

"Nous sommes autorisés à facturer à notre client à nos taux en vigueur toute intervention ayant pour objet l'identification ou la correction d'erreurs non convertis par notre garantie."

. Forfait ou Tarif horaire?

Définition de "prestations supplémentaires" facturables en dehors du forfait prévu :

". les prestations qui résulteraient de modifications dans les spécifications du système autres que celles décrites à l'Annexe ...

. les prestations de programmation d'applications ou de parties d'applications non prévues dans les spécifications.

. les modifications de programmes sauf le cas où ces modifications

seraient destinées à mettre les programmes en conformité avec les spécifications du système.

. les interventions dans les programmes au delà de la période de garantie mentionnée au présent contrat.

. les prestations d'assistance non prévues à l'article, ou excédant le nombre de jours/homme convenu.

. D'une façon générale, les pertes de Temps ou Travaux supplémentaires du personnel du fournisseur résultant du fait que le client n'aurait pas satisfait à l'une des obligations qui lui sont dévolues dans le cadre du présent contrat."

"Ces prestations supplémentaires que le personnel du fournisseur serait amené à réaliser par suite de l'une des circonstances énumérées ci-avant seront rémunérés aux taux unitaires suivants :

- prestations d'analystes : ... F/heure

- prestations de programmeur : ... F/heure"

"Les prestations supplémentaires dont question ci-dessus ne pourront être engagées par le fournisseur sans un accord préalable et écrit du client et sans que les parties se soient mises d'accord sur les modalités de leur exécution et de leur rémunération."

. Modification des redevances

"Le fournisseur se réserve le droit d'ajuster les redevances pour la totalité ou pour une partie, en cas de modification de ses tarifs due à un changement de la situation économique."

"Si le prix annuel de la maintenance s'élève à plus de x% du prix du listing source, le client pourra acquérir ce dernier au prix global de ... F. Cette option d'achat est valable pendant une période de 5 ans à dater de la réception définitive."

4.2 Devoir de collaboration

. Accès aux locaux - mise à disposition d'équipements, documents ou de supports d'information.

"Le client veillera à ce que ses locaux, dans lesquels nous exercerons nos activités, où les contrôles, les tests et/ou les livraisons auxquelles s'appliquent nos obligations ou nos garanties seront effectuées, existent, répondent et continueront à répondre aux normes que nous aurons spécifiées ...

S'il a été convenu que le client nous fournira les équipements, les documents, les supports d'informations et/ou les données sur supports d'information, ceux-ci seront conformes aux spécifications que nous aurons communiquées au client."

"Le client mettra à la disposition du personnel du fournisseur affecté à la réalisation de ces travaux, un bureau ainsi que les moyens logistiques lui permettant de travailler (notamment la possibilité de téléphoner en France et de réaliser des photocopies, pour les besoins du contrat).

. Désignation de membres du personnel du client comme interlocuteur du fournisseur.

"Le client désignera au moins un membre de son personnel comme interlocuteur du fournisseur pour ce qui concerne l'exécution du présent contrat. Hors le cas de force majeure, le client s'engage à maintenir cette personne dans cette mission.

Dans l'éventualité où cette personne ferait défection au cours de l'exécution de ce contrat, le client le remplacera par un autre membre de son personnel présentant des qualifications similaires dans les domaines couverts par l'objet du présent contrat; les prestations que le fournisseur aura, à la demande du client, à consacrer à la formation de cette personne seront considérées comme des prestations supplémentaires."

5 Durée de la maintenance - mode de résiliation

"Le fournisseur garantit la maintenance du logiciel pendant une période de 5 ans minimum."

"Le présent contrat (de maintenance) est conclu pour une première durée initiale de deux ans. Au terme de cette période initiale, il peut être résilié unilatéralement et sans indemnité par chacune des deux parties contractantes moyennant préavis à signifier à l'autre partie par lettre recommandée. Trois mois au moins avant la fin de la période initiale.

Si, au terme de la période initiale, le contrat n'a pas été résilié par les parties, il est automatiquement reconduit pour une durée indéterminée. Dans ce cas, il est unilatéralement résiliable à tout moment et sans indemnité par chacune des parties contractantes moyennant préavis de six mois signifié à l'autre partie par lettre recommandée."

6 Clauses particulières

6.1 Cession de maintenance - Sous-traitance

6.2 Modification des conditions de maintenance

"La présente convention ne peut être modifiée et il ne peut être dérogé ou renoncé à une quelconque de ses dispositions que moyennant un écrit signé des deux parties."

"Si la SSI estime pouvoir donner suite à une telle demande, les

parties signeront un avenant au contrat qui contiendra les modifications convenues et leur répercussion sur les autres clauses du contrat (délais d'exécution, prix, spécifications techniques, etc ...)"

6.3 Impossibilité d'assurer la maintenance

"Au cas où le fournisseur n'assurerait plus la maintenance du logiciel, il permettra au client d'utiliser le listing source de l'ensemble des programmes."

CONCLUSIONS

A. Problématique des rapports entre "garantie" et "Maintenance".

B. Clauses de maintenance ou contrat de maintenance ?

"La SSI pourra, aux conditions à convenir entre les parties dans un contrat séparé, fournir l'assistance technique à déterminer par le client afin de tenir les programmes ex systèmes "à jour" ou de les adapter aux besoins nouveaux ou souhaits du clients."

"Les parties sont convenues qu'un éventuel contrat d'assistance technique après réception (ainsi, nommé contrat "de maintenance") sera tant en droit qu'en fait totalement séparé du présent contrat."

Table des Matières

1	<u>Notion : exigence d'une définition précise</u>	0
2	<u>Maintenance-corrrection</u>	1
	2.1 <u>Que faut-il entendre par "FRREUR" ou "DEFAULT" du logiciel ?</u>	1
	2.2 <u>Conditions de l'intervention</u>	2
	2.3 <u>Nature de l'intervention - Preuve</u>	2
	2.4 <u>Modalités de l'intervention</u>	2
	2.5 <u>Utilité d'un "logbook"</u>	3
3	<u>Maintenance adaptation</u>	3
	3.1 <u>De quoi s'agit-il ?</u>	3
	3.2 <u>Nouvelles versions du logiciel (Releases)</u>	4
4	<u>Obligations du client.</u>	5
	4.1 <u>l'obligation de payer les redevances</u>	5
	4.2 <u>Devoir de collaboration</u>	6
5	<u>Durée de la maintenance - mode de résiliation</u>	7
6	<u>Clauses particulières</u>	7
	6.1 <u>Cession de maintenance - Sous-traitance</u>	7
	6.2 <u>Modification des conditions de maintenance</u>	7
	6.3 <u>Impossibilité d'assurer la maintenance</u>	8