



USAGES PROFESSIONNELS

INFORMATIQUE ET TELECOMS

Préambule

La réforme du droit des contrats par l'ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016 a consacré la notion d'usages. Le Code civil comporte désormais trois articles importants:

- Article 1163 : « L'obligation a pour objet une prestation présente ou future. Celle-ci doit être possible et déterminée ou déterminable. La prestation est déterminable lorsqu'elle peut être déduite du contrat ou par référence aux usages ou aux relations antérieures des parties, sans qu'un nouvel accord des parties soit nécessaire » ;
- Article 1166 : « Lorsque la qualité de la prestation n'est pas déterminée ou déterminable en vertu du contrat, le débiteur doit offrir une prestation de qualité conforme aux attentes légitimes des parties en considération de sa nature, des usages et du montant de la contrepartie » ;
- Article 1194 : « Les contrats obligent non seulement à ce qui y est exprimé, mais encore à toutes les suites que leur donnent l'équité, l'usage ou la loi ».

Soucieuse de protéger à la fois les intérêts des prestataires membres de la fédération EBEN et leurs clients, la fédération EBEN a souhaité publier un recueil des usages des professionnels des prestations informatiques et des prestations télécom qu'elle représente.

Le recueil d'usage ne se substitue pas au contrat ou aux conditions générales de vente des membres EBEN.

Dans l'hypothèse d'un désaccord entre la lecture du contrat du professionnel de la Fédération EBEN et l'usage proposé par la Fédération, le document contractuel primera.

Les présents usages ont été déposés par la Fédération EBEN au bureau des usages professionnels du greffe du tribunal de commerce de Paris et seront dès lors opposables à l'ensemble des co-contractants des professionnels membres EBEN dès lors que leurs contrats ou conditions d'intervention y font référence.

Acceptation des conditions

Contexte. A la suite de l'expression d'un besoin du client, le membre EBEN soumet à son client avant toute réalisation de la prestation, des conditions générales d'intervention ou un contrat spécifique qui doivent être acceptés par le client.

Usage. Les conditions générales de vente ou le contrat du membre EBEN sont portés à la connaissance du client sous différentes formes : papier ou électronique. L'acceptation s'entend de toute manifestation de l'accord du client et peut prendre différentes formes : signature manuscrite, signature électronique, acceptation par clic, acceptation exprimée par courrier électronique, consentement téléphonique ou toute autre forme permettant de confirmer le consentement du client.

Commande

Contexte. La commande du client est un élément déterminant qui peut être formalisé sous différentes formes : bon de commande, proposition commerciale validée, conditions particulières, conditions spécifiques, devis. Elle est le point de départ de l'intervention du membre EBEN auprès du client.

Usage. L'acceptation de la commande ne requiert pas de formalisme particulier : le client peut commander une prestation auprès du membre EBEN notamment par mél, par consentement téléphonique, par signature manuscrite ou électronique de l'écrit formalisant la commande ou verbalement lors d'une réunion.

Usage. Dès que le client accepte l'intervention du prestataire, il est réputé avoir passé commande auprès du membre EBEN.

Usage. Sauf clause contraire au sein du contrat, la signature du contrat est réputée valoir commande sans que l'émission d'un bon de commande soit nécessaire.

Usage. Tout bon de commande ou devis indiquant que la signature du devis vaut acceptation des conditions générales de vente qui lui sont concomitamment communiquées ou faisant référence aux conditions générales du prestataire vaudra application desdites conditions telles que rédigées au moment de l'acceptation de la commande par le client.

Révision de prix

Contexte. La plupart des contrats proposés par le membre EBEN s'inscrivent dans la durée de 24 mois, 36 mois ou plus. Suivant la durée du contrat, celui-ci peut comporter une clause d'indexation de prix. Cette disposition permet au membre EBEN de réviser le prix pour tenir compte de paramètres extérieurs.

Usage. La révision des prix peut prendre plusieurs formes : renvoi à un indice public ou privé ou pourcentage. Les conditions de révision de prix s'inscrivent dans le cadre de la liberté contractuelle. Il n'y a donc pas de minimum ou de maximum, seul l'accord des parties définit les conditions de révision.

Intervenants multiples

Contexte. Il arrive souvent que pour un même projet, le client fasse appel à des prestataires différents.

Usage. Il est d'usage dans ce cas que le client définisse les règles de gouvernance du projet permettant à chacun de prendre la mesure de sa propre intervention par rapport à l'intervention des autres. A défaut, il revient au client de définir et de démontrer la responsabilité des prestataires les uns par rapport aux autres.

Livraison

Contexte. La livraison de produits ou de matériels est un moment particulièrement important dans la relation contractuelle. Il peut arriver que le produit soit détérioré à son arrivée par le transporteur ou un événement extérieur ou ne corresponde pas à la commande même si cette situation reste exceptionnelle.

Usage. Les modalités de livraison sont fixées d'un commun accord entre le membre EBEN et son client. Tout changement de modalité de livraison pour convenance du client peut entraîner un délai ou un coût supplémentaire qu'il devra supporter.

Usage. Le client doit s'assurer de la conformité des éléments qui lui sont livrés dès réception. En cas de difficulté, il doit notifier son refus ou ses réserves au transporteur s'il y a lieu et en informer immédiatement le membre EBEN.

Usage. Dans l'hypothèse où le client aurait fourni des informations incomplètes ou erronées ou ne serait pas présent le jour de la livraison alors qu'il s'y était engagé et que cela nécessiterait une nouvelle livraison du matériel, il en supportera le coût. Le client se verra appliquer les tarifs et délais en vigueur au jour de la nouvelle livraison.

Recette

Contexte. Toute réalisation de prestation par le membre EBEN doit nécessairement faire l'objet d'une recette par le client. La recette vaut reconnaissance de la conformité de la prestation réalisée par le membre EBEN aux besoins exprimés par le client.

Usage. La recette est le plus souvent formalisée dans un PV de recette mais elle peut prendre différentes formes : compte-rendu, méls, ...

Usage. La recette est tacitement acquise dans les cas suivants :

- le client règle le montant de la prestation sans exprimer de réserves ;
- le client utilise la prestation, le service ou le matériel fourni sans exprimer de réserves ;
- le client ne prononce aucune recette dans un délai de 7 jours suivant la notification du membre EBEN à son égard pour défaut de recette.

Délais

Contexte. Pour la bonne réalisation de la prestation, des délais sont intégrés dans le contrat en accord entre les parties.

Usage. Les délais ont un caractère impératif ou facultatif selon les termes du contrat. A défaut de précisions, les délais devront être considérés comme indicatifs.

Usage. La responsabilité du membre EBEN ne pourra être recherchée pour non-respect des délais si le client ne communique pas l'ensemble des documents ou informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation et n'assume pas l'ensemble de ses obligations contractuelles dans les délais impartis.

Usage. La responsabilité du membre EBEN ne pourra être recherchée pour non-respect des délais si l'environnement du client venait à évoluer au cours du contrat entraînant des retards dans la réalisation des prestations.

Niveaux d'engagements

Contexte. Dans le cadre de leurs offres de services, les membres EBEN peuvent proposer plusieurs niveaux d'engagement. Ces niveaux d'engagement, comme leurs noms, sont propres à chaque prestataires (niveau 1 / 2 / 3 ou Or, Argent, Bronze ou Bronze, Silver, Gold ou tout autre appellation).

Usage. Le membre EBEN présente à son client les différents niveaux auquel celui-ci peut souscrire. Il appartient au client de faire le choix du niveau d'engagement approprié à ses besoins.

Usage. Lorsque plusieurs niveaux d'engagement ont été proposés au client et que la commande finale ne fait pas référence expresse à un niveau d'engagement, il sera fait application du niveau d'engagement le plus engageant, ceci afin de préserver en toutes circonstance les intérêts du client.

Usage. Le respect du niveau d'engagement demandé au prestataire découle directement des moyens que le client met à notre disposition pour ce faire : accès aux sites ou aux matériels et toutes autorisations préalables nécessaires et le respect de ses propres obligations contractuelles.

Niveau de service – Indicateur Service legal agreement - Key point indicator

Contexte. Dans le cadre de leurs prestations ou interventions, les membres EBEN peuvent s'engager sur des niveaux de services. Ces niveaux de services peuvent être désignés par la formule « niveau de service », « SLA » ou encore « KPI ».

Usage. Les niveaux de services sont opposables au prestataire si celui-ci les a communiqués au client avant la signature du contrat. A défaut, les niveaux de services qui pourraient être indiqués dans la documentation commerciale standard du prestataire ou sur son site internet ne sont fournis qu'à titre indicatif.

Usage. Les niveaux de services sont par nature évolutifs car ils doivent tenir compte de l'évolution des technologies, des usages et des services assurés par le membre EBEN. En cas d'évolution de ces niveaux de services, le membre EBEN notifie à son client les nouveaux niveaux de services ou indicateurs qui sont automatiquement applicables dans un délai de 15 jours après leur notification.

Durée des devis

Contexte. Dans le domaine de l'informatique et des télécoms, les technologies, les matériels et les prix établis et fournis par le prestataire sont par nature fluctuants et directement liés aux fournisseurs du prestataire en raison d'une innovation constante et rapide.

Usage. Le client reconnaît le caractère évolutif et rapide lié au secteur des nouvelles technologies qui peut conduire le membre EBEN à fournir des devis et un catalogue changeant très rapidement et ne peut assurer des produits ou des prix similaires au client lors d'un renouvellement de prestation.

Suspension de service

Contexte. En cas d'impayé du client, le prestataire peut être amené à suspendre son service ou y mettre un terme dans les conditions contractuelles définies. Cependant une telle décision peut avoir des conséquences importantes sur le client (interruption de télécom, suspension d'hébergement, arrêt de maintenance..).

Usage. Avant de procéder à une suspension ou un arrêt de service, le membre EBEN prévient son client de la suspension, de l'interruption de service ou de la mise en service restreint en lui rappelant au besoin les conséquences

de cette suspension ou interruption. Dans ce cas, le membre EBEN ne pourra pas voir sa responsabilité engagée au titre des conséquences de cette interruption ou arrêt de service.

Interventions sur « tickets »

Contexte. Certaines prestations sont organisées autour de la notion de « tickets ». Ces tickets correspondent à un droit, pour le client, de demander une intervention.

Usage. Le nombre de tickets commandés par le client relève de sa seule et unique responsabilité. Le membre EBEN conseille son client sur un nombre de tickets qui lui paraît approprié mais le client reste seul responsable de la commande finale. Il appartient au membre EBEN de bien qualifier les prestations ou les exclusions qui sont les siennes, de même il fixe un délai maximum dans lequel le ticket peut être utilisé. A défaut de délai contractuel fixé, il est d'usage que le ticket soit « consommé » par le client dans un délai maximum de 12 mois suivant l'acte de commande.

Service managé

Contexte. Dans de nombreuses entreprises, il n'existe pas de direction informatique, de service informatique ni même de personne qualifiée en informatique. Le client peut donc faire appel aux services d'un membre EBEN pour assurer une prestation de service informatique externalisé. On emploie souvent le terme des prestations de « service managé » mais si ce terme n'est pas consacré et que chaque membre EBEN peut lui donner le nom qu'il souhaite.

Usage. Même si le membre EBEN fait office de service informatique externalisé et de ce fait conseille le client au mieux des intérêts de celui-ci, la décision finale de faire ou non quelque chose, de prendre ou non une option relève de la seule responsabilité du client.

Usage. Si le membre EBEN est chargé d'une prestation de service managé et qu'il doit intervenir en urgence ou s'il n'est pas en mesure de prévenir son client et que des mesures d'urgence doivent être prises, le membre EBEN peut intervenir pour protéger les intérêts de son client et en fait état aussitôt que possible.

Mise à disposition du personnel

Contexte. Dans le cadre de la réalisation d'une prestation, le membre EBEN peut détacher un de ses salariés au sein de l'entreprise du client afin de répondre à ses besoins en fonction des projets réalisés.

Usage. Le salarié du membre EBEN reste rattaché à son employeur peu importe la durée durant laquelle cet employé intervient chez le client.

Usage. Le client doit veiller à ne pas créer volontairement ou non un lien de subordination avec l'employé mis à disposition par le membre EBEN. Un suivi de la prestation est réalisé entre le membre EBEN et son client à périodes régulières.

Service back to back

Contexte. Le membre EBEN pour la réalisation d'une prestation peut être dans l'obligation de conclure un contrat avec un prestataire tiers (sous-traitance).

Usage. Le membre EBEN ne peut assumer vis-à-vis du client final, plus d'obligations que celles auxquelles s'est engagé son sous-traitant (principe du back to back).

Conseil et mise en garde

Contexte. Le prestataire, en sa qualité de professionnel de l'informatique ou télécom, a une obligation de mise en garde et d'information à l'égard de son client dans le cadre de la réalisation d'une prestation.

Usage. Le niveau de pertinence des conseils et des mises en garde du membre EBEN dépend directement de la qualité et des détails des informations communiquées par le client. Il est de la responsabilité du client d'exprimer ses besoins de manière très précise au membre EBEN ainsi que ses exigences et attentes.

Usage. Il relève de la responsabilité du client de mettre en œuvre les recommandations et de suivre les mises en garde émises par le membre EBEN, à défaut la responsabilité du membre EBEN ne pourra être engagée.

Fraude informatique et télécoms

Contexte. Le système d'information et les fonctionnalités du client sont accessibles à distance et les risques d'utilisations frauduleuses des équipements installés sont possibles.

Usage. Le client est informé des risques sur les pratiques frauduleuses sur les équipements installés par le membre EBEN. A moins qu'un contrat spécifique ait été conclu entre le membre EBEN et le client, la sécurisation des matériels informatique et télécom relève de la responsabilité du client : le paramétrage de ses systèmes, configuration et mise à jour de de ses mots de passe ou encore la sécurisation de ses bornes WIFI, ...

Usage. Le prestataire pourra, sans engagement de sa part, se borne à informer le client des dernières tendances en matière de sécurisation.

Mise à jour et patch

Contexte. Les éditeurs informatiques, d'application mobile ou les acteurs de l'internet adressent régulièrement à leurs utilisateurs des mises à jour permettant le plus souvent de corriger des bugs, des dysfonctionnements ou renforcer la sécurité.

Usage. Si la prestation inclut toute ou partie des mises à jour, le membre EBEN est tenu d'y satisfaire dans les limites du contrat. Dans tous les autres cas, il appartient au client et à lui seul de s'assurer du déploiement des mises à jour et patches.

Parc de licence informatique

Contexte. Dans le cadre de ses prestations, le membre EBEN peut être amené à conseiller le client sur l'acquisition d'un produit ou service SaaS sous licence. La licence correspond aux conditions contractuelles, droits et obligations du client pour l'usage du logiciel, du progiciel ou de l'application.

Usage. Lorsque la prestation du membre EBEN comporte l'installation et l'exploitation d'un logiciel d'un progiciel ou de toute autre application informatique, le membre EBEN fournit la licence à son client. Il en est de même pour les licences dites « libres ». Mais il appartient au client et à lui seul d'une part de conserver ses licences pour en justifier en cas de contrôle de l'éditeur et d'en respecter les termes.

Propriété logicielle ou application

Contexte. Dans le cadre de sa prestation, le membre EBEN peut être amené à développer un logiciel ou des développements spécifiques ou des applications informatiques. Ces développements génèrent de la propriété

intellectuelle, le logiciel faisant partie de la liste des œuvres protégées au sens du code de la propriété intellectuelle.

Usage. Le contrat entre le membre EBEN et son client définissent les règles de cession de droit s'il y a lieu et le prix correspondant. A défaut de précision, le membre EBEN reste titulaire des droits de propriété intellectuelle et accorde au client un droit d'usage à des fins exclusivement professionnelles. Ce droit d'usage prend fin avec le contrat qui lie le membre EBEN à son client.

Paramétrage – Mise en service

Contexte. La mise en service d'un matériel ou d'une solution informatique ou télécom de même que le paramétrage sont des étapes capitales. Mais le paramétrage ou la mise en service dépendent souvent d'éléments qui sont propres au client (fonctionnement de l'entreprise, règles métiers spécifiques, ...). Il est donc important que le client s'assure de communiquer au membre EBEN les informations nécessaires à assurer une mise en service ou un paramétrage.

Usage. Le contrat entre le membre EBEN et le client définit précisément les conditions de paramétrage et de mise en service. Le membre EBEN exprime dans le cadre de sa prestation l'ensemble des besoins qui sont les siens mais il appartient au client d'alerter le membre EBEN sur les spécificités que ce dernier doit prendre en compte pour la réalisation de la prestation.

Sauvegarde des données

Contexte. La sauvegarde des données est une question stratégique. Le fait que la plupart des entreprises utilisent aujourd'hui les technologies numériques renforce le risque de perte de données et donc l'obligation de réaliser des sauvegardes régulières. De même, certaines interventions sur le système d'information du client peuvent générer des perturbations sur l'accès à ces mêmes données.

Usage. Le prestataire est responsable conformément aux conditions définies contractuellement de la mise en place d'un système de sauvegarde mais il ne pourra être tenu responsable pour les mises à jour non effectuées entraînant une défaillance du système en l'absence de contrat spécifique.

Usage. Lorsque le client confie au membre EBEN la gestion de ses sauvegardes, ce dernier est responsable dans les conditions définies contractuellement. Dans tous les autres cas, il appartient au client de s'assurer de l'opportunité de mettre en œuvre des mesures de sauvegarde, la fréquence de cette dernière et leurs conditions matérielles. De même, lors d'une intervention sur le système d'information du client, il importe que le client prenne les mesures de sauvegarde nécessaires en ayant conscience que toute intervention sur un système d'information peut perturber, pendant le temps d'intervention, l'accès aux données.

Maintenance

Contexte. La prestation de maintenance n'est pas inhérente à la réalisation d'une prestation par le membre EBEN et doit être commandée par le client et faire l'objet d'une contractualisation entre les parties.

Usage. Le membre EBEN s'il en a la capacité peut proposer une prestation de maintenance en complément de la prestation initialement fournie. Le client a la faculté d'accepter ou non. Dans l'hypothèse où le client commande une prestation de maintenance, le contenu de cette prestation est défini entre les parties.

Usage. En l'absence d'un contrat de maintenance, le membre EBEN ne pourra être tenu pour responsable en cas de dysfonctionnement pour défaut de correction ou d'entretien du matériel (absence de mise à jour, panne matérielle ...).

Résiliation anticipée

Contexte. La résiliation anticipée d'un contrat n'a pas lieu d'être et n'est pas, par principe, prévue au contrat. Toute résolution anticipée du contrat par le client non consécutive à un manquement contractuel du membre EBEN dûment démontré est constitutif d'une faute du client.

Usage. Le client qui souhaite résilier de manière anticipée le contrat se voit appliquer des pénalités qui peuvent être définies contractuellement entre les parties. Le cas échéant, le client devra régler au membre EBEN l'intégralité du montant des prestations qui restent à facturer en plus d'une somme correspondant à 5% du montant total du contrat.

Usage. Le versement de ces indemnités au membre EBEN est justifié par le fait que ce dernier est pénalisé du fait des engagements pris vis-à-vis de prestataires tiers ; de l'acquisition de matériel dimensionné pour le client ; de la mobilisation de personnel pour répondre aux besoins du client ; des formations souscrites pour le personnel du membre EBEN en vue des prestations à fournir au client.

Données à caractère personnel

Contexte. Dans toutes les hypothèses où existe un traitement de données à caractère personnel, la réglementation « Informatique et Libertés » a vocation à s'appliquer. Le client agit comme le responsable du traitement des données à caractère personnel et le membre EBEN agit en qualité de sous-traitant.

Usage. Le client reste responsable pendant toute la durée du contrat du respect des règles de protection des données. Le membre EBEN ne traite les données à caractère personnel du client que sur instructions documentées de la part de ce dernier et ne peut donc être tenu pour responsable en cas de défaillance ou de non-respect de la législation dans le cadre du traitement des données.

Propriété des données clients

Contexte. Les données du client demeure sa propriété pendant toute la durée et à l'issue du contrat avec le membre EBEN. Toutefois, ces données doivent être communiquées au membre EBEN à sa demande pour la bonne exécution de sa prestation.

Usage. Dans le cadre d'une relation contractuelle, le membre EBEN est réputé disposer d'un droit d'usage sur les données du client pendant la durée du contrat. Ce droit disparaît automatiquement à l'expiration du contrat sauf dispositions contractuelles différentes.

Sous-traitance

Contexte. Dans le cadre de la réalisation de la prestation pour le compte du client, le membre EBEN peut avoir besoin de recourir à d'autres prestataires en qualité de sous-traitant.

Usage. A défaut de clause contraire dans le contrat, le membre EBEN dispose du droit de sous-traiter toute partie de la prestation au prestataire de son choix.

Convention de preuve

Contexte. Dans le cadre d'un usage numérique, les méls, données de connexion, tickets, logs, journaux de connexion informatiques, données de trafic sont devenues la règle dans une relation contractuelle.

Usage. Dans le cadre de leurs relations, les parties acceptent que de tels éléments numériques constituent des éléments de preuve et soient opposables dans le cadre de la démonstration de l'exécution ou de l'inexécution de la prestation.

Anomalies

Contexte. Dans le cadre d'une prestation de service informatique, des dysfonctionnements peuvent survenir appelés anomalies sur le livrable délivré par le membre EBEN au client. Ces anomalies seront traitées par le membre EBEN de la manière définie au contrat.

Les anomalies sont généralement définies comme suit :

- anomalie bloquante : anomalie qui, unitairement ou cumulée, a des répercussions sur le fonctionnement en bloquant l'utilisation ou l'exploitation des fonctionnalités du client ;
- anomalie majeure : anomalie qui altère l'utilisation d'une fonctionnalité, ou ralentit le processus de traitement de l'information, sans l'empêcher et/ou sans l'altérer, ou qui génère un blocage dans le traitement de l'information sans perte et sans altération de données de la solution ;
- anomalie mineure : anomalie qui n'est ni bloquante, ni majeure et ne bloquant pas l'accès aux fonctionnalités essentielles du client.

Usage. La qualification de l'anomalie est réalisée conjointement entre les parties mais dans l'hypothèse d'un désaccord entre les parties sur la qualification de l'anomalie, celle du prestataire sera retenue en sa qualité de professionnel.

Réversibilité

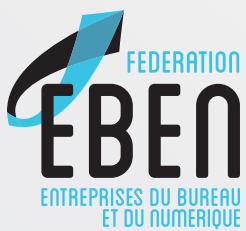
Contexte. Est une question permanente et récurrente à la fin d'une prestation, singulièrement en informatique et télécom le passage d'un prestataire A à un prestataire B ce que l'on désigne par réversibilité.

Usage. La réversibilité n'est pas un droit mais une prestation de service. A ce titre soit les conditions de réversibilité sont prévues dans le contrat auquel cas elles s'appliquent soit elles ne sont pas prévues au contrat auquel cas son exécution doit faire l'objet d'un contrat particulier.

PCA/PRA

Contexte. Le plan de continuité d'activité et le plan de reprise d'activité sont des questions récurrentes dans le domaine informatique et télécom.

Usage. Le plan de continuité d'activité et le plan de reprise d'activité ne sont pas dus au client par le membre EBEN et doivent faire l'objet d'une contractualisation entre les parties.



Nous contacter

Fédération EBEN
69 rue Ampère, 75017 PARIS
Tel : 01 42 96 38 99
contact@federation-eben.com