



INFORMATIQUE

Un guide contractuel pour le modèle SaaS

Alors que le SaaS (Software as a Service) rencontre un succès grandissant, en limitant l'investissement et le temps de déploiement liés aux logiciels, Syntec Informatique vient de publier un guide contractuel et juridique autour du modèle. L'objectif de ce guide, qui se présente comme un « clausier » didactique d'une vingtaine de pages, est de proposer une trame de contrat tout en disséquant les points sensibles liés à la complexité du modèle. Généralement établi par les acheteurs d'IT et la DSI, avec l'appui du service juridique, le cadre contractuel du SaaS repose en effet sur les obligations de différents contrats : l'utilisation autorisant l'entreprise cliente à exploiter le service applicatif, la maintenance par lequel le prestataire assure la correction et l'évolution de l'application, l'assistance

technique qui comprend la mise en place d'une hot line.

Une « charte qualité », en annexe, doit également fixer le cadre des engagements de qualité de service (ou SLA pour Service Level Agreements) négociés, en apportant les précisions techniques indispensables. Enfin, les éventuelles prestations complémentaires allant de la configuration spécifique à l'audit, en passant par l'assistance à la migration, feront l'objet d'une clause particulière.

Face à cette complexité, le guide sera autant utile aux fournisseurs d'offres SaaS qu'aux utilisateurs, explique Olivia Filipo, avocat chez [Staub](#) & Associés et auteur du document : « Il a l'avantage de clarifier la situation en permettant d'avoir une vue d'ensemble des décisions à prendre et des points à résoudre. » ■