

5 Pratique contractuelle. La clause de recette dans les contrats informatiques



Yves BISMUTH,
avocat à la cour

CONTEXTE

Clause éminemment importante dans tout projet informatique, la clause de recette dans les contrats informatiques a pour objet d'organiser la réception d'un livrable du prestataire qu'il s'agisse d'un matériel, d'une solution logicielle ou d'un document d'étude.

Son but est donc de permettre au client de s'assurer, au regard d'un référentiel préétabli (cahier des charges, rapport d'analyse, étude de spécifications fonctionnelles) de la conformité des prestations réalisées et s'intègre d'ailleurs dans le cadre du devoir, ou plutôt dans ce cas, de l'obligation de collaboration du client.

Sa rédaction implique, en premier lieu, une bonne connaissance du projet dans lequel elle s'intègre aux fins d'en identifier précisément son objet et son but.

Il conviendra de noter que si le cadre de la recette peut être défini dans le contrat, plus généralement l'ensemble du processus organisationnel la régissant pourra être visé dans des annexes établies dès la signature du contrat (ce qui est recommandé), ou à défaut dans des documents rédigés en début de projet. Il s'agira dans ce cas le plus souvent de formaliser un plan « assurance qualité ». À cet égard, il faudra être particulièrement attentif à la rédaction de ce plan qui ne doit d'aucune manière se substituer au contrat ou être en contradiction avec ce dernier.

L'attention du rédacteur du contrat devra dès lors être attirée sur les éléments qui suivent aux fins de sécuriser juridiquement le processus et fixer des principes fondateurs dans la convention. Il n'est en effet pas rare que suite à la signature du contrat après de longues négociations, l'euphorie du démarrage du projet fasse oublier la formalisation de documents opérationnels pourtant essentiels à la conduite du projet, comme des matrices de responsabilité de type RACI (R : Responsable ; A : Accountable ; C : Consulted ; I : Informed), et des mécanismes applicables aux différentes itérations relatives aux recettes (définitions des environnements, principe d'itération et procédure d'escalade).

RECOMMANDATIONS

Différentes recettes. – Suivant la complexité du projet, plusieurs recettes pourront être formalisées dans le contrat visant différentes étapes du projet : recette du rapport d'analyse fondant les paramètres et développements spécifiques à développer ; recette de livrables logiciels (en ce cas, il conviendra de déterminer si cette dernière se base uniquement sur une version en code objet ou également en code source et si elle doit englober également la recette des livrables associés – documentation, cahier d'exploitation...).

Périmètre de la recette. – Cette première distinction étant faite, on devra aussi déterminer exactement le périmètre de la recette (et les différents enchaînements de plusieurs recettes) : s'agit-il d'une recette unitaire par module avant une recette d'intégration ou s'agit-il d'une recette d'une solution totale en mode « big bang ».

De même, il conviendra aussi de s'interroger sur la valeur des recettes intermédiaires au regard d'une recette d'intégration finale (possibilité de remise en cause des précédentes recettes).

Prérequis nécessaires à la mise en œuvre des phases de recettes. On sera particulièrement attentif sur les prérequis nécessaires à la mise en œuvre des phases de recettes, les tests à réaliser se basant le plus souvent sur des protocoles de tests ou jeux d'essais élaborés, soit seulement par le client et soumis au prestataire pour avis, soit en collaboration.

La fourniture de ces éléments est essentielle car les jeux d'essais constitueront également un référentiel dans le cadre d'une procédure de recette.

Les praticiens reconnaîtront d'ailleurs ici les sempiternels débats qui s'instaurent dans le cadre de contentieux techniques à savoir qui devait fournir quoi et recetter quel élément dans le cadre d'une phase de recette : l'anomalie constatée lors d'une recette est-elle la conséquence d'une donnée erronée fournie par le client ou d'un défaut de paramétrage du logiciel et quelle tâche incombait à qui ?

Les lacunes du contrat seront généralement palliées par une expertise se référant le plus souvent à un rappel des règles de l'art, parfois trop vagues, alors qu'il eut été préférable, grâce à une définition exacte des engagements, de mieux mettre en lumière la volonté initiale des parties.

Recettes « provisoires » / recettes « définitives ». – Ces principes étant rappelés, interrogeons-nous sur l'existence de recettes dites « provisoires » puis de recettes « définitives ».

Rappelons au préalable que les parties au contrat auront pu choisir un vocable distinct s'inspirant des cahiers des clauses administratives générales et notamment le CCAG TIC (le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication) en faisant état d'une VABF (« vérification d'aptitude au bon fonctionnement » (VABF) et d'une VSR (« vérification de service régulier »).

Cependant, et si ces deux derniers termes ont une portée clairement définie dans le cadre des CCAG et donc des marchés publics, il conviendra en revanche de bien définir celle que leur

auront accordée les parties dans le cadre d'un contrat de droit privé.

On définira :

- la recette « provisoire » comme étant l'aptitude de la solution à fonctionner conformément à ses spécifications, notamment dans le cadre d'une simulation de situations réelles sur un environnement de tests sur la base de jeux d'essais ;

- la recette « définitive » comme étant la réception de la solution, dans le cadre de son exploitation sur un environnement de production, suivant des niveaux de services définis et mesurables.

Il restera, encore là, à définir dans le contrat si une telle recette « définitive » vise uniquement un site pilote avant déploiement sur d'autres sites ou si cette dernière régit l'ensemble de la solution déployée.

En tout état de cause, l'imagination devra guider le raisonnement du rédacteur du contrat qui sera attentif aux solutions techniques afin d'organiser et de formaliser le mécanisme des différentes recettes en adéquation avec la réalité opérationnelle du projet.

Procès-verbal de recette. – Le périmètre et le découpage étant définis, se posera alors la question du prononcé de la conformité

des livrables formalisé par la signature d'un procès-verbal de recette. À cet effet, prônons d'une part d'éviter tout mécanisme de recette implicite mais aussi de s'assurer que les délais de recette envisagés pourront être respectés par les parties.

On identifiera notamment les possibilités ou non de prononcer des recettes avec réserves (avec quel plan de corrections associé) de même que l'on déterminera certains seuils ou certaines anomalies au-delà desquels et par principe aucune recette ne pourra être prononcée.

Soulignons encore l'importance d'identifier les différents principes d'itération possible des recettes et/ou leurs modalités d'ajournement ou de rejet, afin de pouvoir en tirer les conséquences quant à une résiliation éventuelle du contrat suite à l'impossibilité pour le prestataire de fournir un livrable conforme au référentiel contractuel.

Rappelons enfin une jurisprudence d'importance qui souligne que la réception d'un système sans réserve ne saurait priver le client « de toute possibilité de critiquer la prestation fournie par sa co-contractante dès lors qu'à défaut de clause en ce sens, le délai d'expression ne peut être assimilé à un délai d'action et son expiration à l'acquisition de la prescription » (CA Lyon, 23 févr. 2006, *Data System c/ Philibert*).

EXEMPLE DE CLAUSE

Avertissement : compte tenu des remarques ci-dessus, elle n'est fournie qu'à titre d'exemple et non de modèle

1. PRINCIPE

Toute version de la solution informatique devant être mise en œuvre par LE FOURNISSEUR dans le cadre du présent contrat fera l'objet d'une procédure de recette telle que définie ci-dessous. Les recettes doivent permettre au CLIENT de contrôler la réalisation des prestations confiées au FOURNISSEUR par rapport au référentiel contractuel.

Les recettes sont basées sur les principes suivants :

- aucune recette ou validation ne pourra être prononcée tacitement. Toute recette fera l'objet de la signature d'un procès-verbal par LE CLIENT ;

- LE FOURNISSEUR ne pourra modifier l'ordre de recette des Prestations sans l'accord du CLIENT, ni imposer au CLIENT un rythme de recette plus soutenu que celui initialement convenu sans son accord exprès et écrit ;

- la recette ne sera définitive qu'en fin de phase. Les éventuelles recettes intermédiaires pourront donc être remises en cause jusqu'à la recette définitive.

2. PROCÉDURE DE RECETTE

2.1 Recette provisoire

2.1.1 : Jeux d'essais

La recette sur jeux d'essais de la version de la Solution informatique a pour finalité de permettre au CLIENT de s'assurer de la complétude de la couverture et de la conformité de la version de la Solution informatique par rapport au référentiel contractuel.

La version de la solution informatique sera livrée au CLIENT par LE FOURNISSEUR après des tests d'intégration jugés suffisants par LE FOURNISSEUR pour présenter en recette une version réputée fonctionner correctement, en conformité avec les dates jalons définies en annexe X des présentes.

Cette recette s'effectuera sur la base :

- de scénarii de recette métier et techniques définis par LE CLIENT, et soumis pour avis au FOURNISSEUR. Pour la bonne marche du projet, LE CLIENT effectuera cette description en fin de la phase de cadrage et pourra la compléter par la suite ;

- de fiches de tests détaillant les modalités opératoires à respecter pour dérouler les scénarii de tests. Ces fiches de tests seront réalisées par LE FOURNISSEUR pour les parties lui incombant en réalisation, et par LE CLIENT pour les autres. Ces descriptions s'effectueront durant la phase de spécifications

détaillées. Les fiches de tests seront soumises pour avis au FOURNISSEUR et seront validées par LE CLIENT ;

- de données de tests, définies par LE CLIENT, les plus proches possibles des données réelles attendues. Ces données seront définies par LE CLIENT lors de la phase de spécifications détaillées, et seront mises en œuvre pour le périmètre de recette lui incombant, par LE FOURNISSEUR lors de la phase de construction.

Les scénarii de recette couvriront :

- les aspects fonctionnels ;

- la vérification que l'ensemble des documents dus au titre de la phase sont livrés par LE FOURNISSEUR et validés par LE CLIENT ;

- le contrôle du respect de la qualité du code des développements et des interfaces de la solution informatique et le respect des normes de développement relatives aux outils employés ;

- s'il y a lieu la conformité aux normes des scripts d'exploitation.

Les tests sur jeux d'essais se dérouleront pendant... XX jours ouverts à compter de l'entrée en recette sur jeux d'essais de la solution informatique.

En cas de non-complétude de la solution informatique livrée, le point de départ du délai de recette sur jeux d'essais sera reporté à la date de la livraison de la solution informatique achevée et ce pour un délai permettant au CLIENT d'exercer ses recettes sur jeux d'essais, sans que ce délai puisse excéder... XX jours ouverts.

À l'issue de la période prévue de recette, si des tests n'ont pu être exécutés en raison de faits ou Anomalies imputables au CLIENT ou à tout tiers, les anomalies imputables au FOURNISSEUR qui pourraient être détectées à l'issue de ladite période seront corrigées par cette dernière, dans les conditions définies au présent contrat, mais sans que ces faits ou anomalies ne puissent lui être opposés pour tout retard ou différé de paiement.

À l'issue de la recette de la solution informatique, LE FOURNISSEUR présentera en comité de pilotage le point des anomalies clôturées et/ou en cours, ainsi que les plans d'actions et délais associés proposés pour leur résolution.

Au vu de ces éléments, LE CLIENT pourra ou non prononcer la recette de la solution informatique.

La recette de la solution informatique sera prononcée par la signature d'un procès-verbal de recette avec ou sans réserves

et d'un plan d'actions associé en cas de réserves ; les réserves seront levées par l'accomplissement du plan d'actions associé.

En cas de non-respect par LE FOURNISSEUR du plan d'actions, sauf si le report du plan d'actions a fait l'objet d'un accord préalable écrit du CLIENT, le report de toute échéance du projet et les conséquences en découlant seront imputés au FOURNISSEUR.

Le non-prononcé de la recette de la Solution informatique pourra également intervenir dans les cas suivants :

- un taux anormalement élevé d'anomalies résiduelles, qualifiées de majeures ou de gênantes, à l'issue de la période de recette et imputables au fournisseur ;
- l'existence d'anomalies majeures, persistantes à l'issue de la période de recette, imputables au fournisseur, et ayant empêché le déroulement des phases de recette suivantes, faute de mise en œuvre par le fournisseur de solutions de contournement dans des délais compatibles avec la finalisation de sa recette par le client.

Dans ces hypothèses, le report de toute échéance contractuelle et les conséquences en découlant seront imputés au FOURNISSEUR.

2.1.2 Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement

La Vérification d'aptitude au bon fonctionnement (VABF) de la Solution informatique a pour objet de contrôler :

- son bon fonctionnement en pré exploitation ;
- l'atteinte des performances définies lors de la phase de cadrage ;
- son exploitabilité et sa maintenabilité dans des conditions normales.

Cette VABF s'effectuera au moyen de la simulation par LE CLIENT des conditions réelles d'exploitation de la solution informatique, notamment par l'utilisation de données réelles, dans les conditions définies au plan de déploiement.

Les mesures de performances s'effectueront sur une configuration dont le dimensionnement est équivalent à la configuration de production.

Le démarrage de la VABF interviendra :

- après prononcé avec ou sans réserve de la recette sur jeux d'essais dans les conditions définies ci-dessus de la solution informatique.

La VABF de la solution informatique sera d'une durée maximum de... X mois.

LE CLIENT procédera à la VABF avec le scénario de recette qu'elle aura réalisé afin de tester les performances de la Solution informatique et son bon fonctionnement en simulation de conditions réelles d'exploitation, conformément au référentiel contractuel.

LE CLIENT communiquera pour information au FOURNISSEUR les éléments nécessaires à l'organisation de ses propres équipes.

LE CLIENT entretiendra un référentiel des Anomalies identifiées lors de la VABF.

LE CLIENT transmettra au FOURNISSEUR, un détail de chaque anomalie, incluant un descriptif précis des manipulations effectuées, de la situation des données avant anomalie, et de la situation de ces mêmes données après anomalies, ainsi que tout autre élément jugé utile par le CLIENT.

À l'issue de la VABF, LE FOURNISSEUR présentera en comité de pilotage le point des anomalies clôturées ou en cours, ainsi que les plans d'actions et délais associés proposés pour leur résolution.

Au vu de ces éléments, LE CLIENT pourra ou non prononcer la VABF.

La VABF sera prononcée par la signature d'un procès-verbal de recette avec ou sans réserves et d'un plan d'actions associé ; les réserves seront levées par l'accomplissement du

plan d'actions associé. En cas de non-respect par LE FOURNISSEUR des plans d'actions, sauf en cas de report de ce plan d'actions validé par LE CLIENT préalablement et par écrit, le report de toute échéance du Projet et les conséquences en découlant seront imputés au FOURNISSEUR.

Le non-prononcé de la VABF pourra également intervenir dans les cas suivants :

- une non-conformité aux performances définies dans le référentiel contractuel ;
- l'existence d'anomalies bloquantes ayant empêché le déroulement des phases de VABF suivantes à défaut de mise en œuvre par LE FOURNISSEUR de solutions de contournement dans des délais compatibles avec la finalisation de la VABF par LE CLIENT. Dans cette hypothèse le report d'échéance contractuel du projet et les conséquences en découlant seront imputés au FOURNISSEUR.

2.1.3 Prononcé de la recette provisoire

La recette provisoire pour mise en production de la version de la solution informatique ne sera définitivement acquise qu'après signature par LE CLIENT des procès-verbaux de :

- recette sur jeux d'essais ;
- vérification d'aptitude au bon fonctionnement.

2.2 : Recette définitive

LE CLIENT s'engage à procéder au démarrage en exploitation réelle de la solution informatique dans un délai maximum de... XXX jours ouvrés à compter de la recette provisoire de cette solution informatique dans les conditions définies ci-dessus.

La durée de la Vérification de service régulier (VSR) est de... XX mois.

La VSR a pour objet de vérifier le fonctionnement de la solution informatique en conditions réelles d'exploitation, sa capacité à supporter la montée en charge et sa capacité à maintenir le niveau de performances défini dans le référentiel contractuel.

LE FOURNISSEUR s'engage à intervenir dans les plus brefs délais sur appel et notification par télécopie ou par email au CLIENT pour, après réalisation par LE FOURNISSEUR du diagnostic et identification de l'origine de l'anomalie, résoudre, y compris par une solution de contournement, toute anomalie ou dysfonctionnement affectant le bon fonctionnement de la Solution informatique, dans la mesure où cet incident relève des prestations du FOURNISSEUR.

Une recette peut être prononcée sans réserve, avec réserve(s), ajournée ou refusée :

- la recette est prononcée sans réserve lorsque la solution informatique ne présente aucune anomalie de quelque sorte que ce soit ;
- la recette est prononcée avec réserve(s) lorsque la Solution informatique présente des anomalies mineures, mais aucune anomalie bloquante ou majeure ;
- la recette est ajournée lorsque la survenance d'une anomalie bloquante ou majeure est constatée. L'ajournement de la recette doit être motivé par le CLIENT, qui identifie dûment sur le procès-verbal d'ajournement ses réserves ;
- la recette peut être refusée lorsque, à la suite de deux ajournements successifs d'une recette, les réserves précédemment formulées par le CLIENT n'ont pas été levées par le FOURNISSEUR. Dans un tel cas, le CLIENT a le choix, à sa discrétion, de (i) prononcer une nouvelle fois l'ajournement de la recette ; (ii) garder la solution informatique et de se faire rendre une partie du prix du contrat en mettant fin au contrat conformément à l'article « Résiliation » et de réclamer tous dommages-intérêts.

Mots-Clés : Contrat informatique - Clause de recette