


### Épisode N°1 : Comment négocier...

## La clause relative au changement des services dans un contrat SaaS ?

 Dans les contrats SaaS (« software-as-service »), la clause relative au changement des services fait souvent l'objet de longues discussions... les clients voulant obtenir une garantie que les changements n'impacteront pas négativement les services qu'ils reçoivent alors que le prestataire veut conserver toute latitude sur sa politique éditoriale.



#### Identifier les exigences réglementaires



Certaines réglementations sectorielles, notamment dans le secteur bancaire (ex.: PSEE), peuvent limiter ou obliger le prestataire à mettre en oeuvre le changement des services.

#### Identifier les fonctionnalités "clé" pour le client



Certaines fonctionnalités d'un logiciel en mode SaaS sont "clé" pour le client. Il est possible d'identifier ces fonctionnalités afin de limiter le prestataire dans sa faculté de changer celles-ci.

#### Identifier des garde-fou pour limiter le changement inopiné des services



Par exemple, notification du changement à l'avance, droit de maintenir temporairement la version actuelle du logiciel en mode SaaS, faculté de résiliation du client en cas de changement inopiné.

#### Tenir compte de la nature des services fournis



Un service SaaS "standard" est plus susceptible d'être modifié par le prestataire qu'un service très personnalisé. Il faut donc gérer les attentes et le risque.

Notre équipe est N°1 en IT & Internet et protection des données - Chambers Global & Legal 500 2020 : elle vous accompagne en matière contractuelle, réglementaire et contentieuse, dans vos projets innovants, complexes et souvent internationaux, la transformation digitale, la communication électronique, les données personnelles et la cybersécurité. Nous contacter : [paritc@bakermckenzie.com](mailto:paritc@bakermckenzie.com)

[www.bakermckenzie.com](http://www.bakermckenzie.com)

©2020 Baker & McKenzie. All rights reserved. Baker & McKenzie International is a global law firm with member law firms around the world. In accordance with the common terminology used in professional service organizations, reference to a "partner" means a person who is a partner or equivalent in such a law firm. Similarly, reference to an "office" means an office of any such law firm. This may qualify as "Attorney Advertising" requiring notice in some jurisdictions. Prior results do not guarantee a similar outcome.