

Épisode N°3 : Comment négocier... Un "Service Level Agreement" ?

 Dans les contrats informatiques, les clauses relatives à la fixation et au respect des niveaux de service font souvent l'objet de longues discussions... chaque partie souhaite imposer ses propres critères et mesures de la performance – et leur sanction si manquement.



Déterminer des indicateurs de performance



→ Définir précisément et au cas par cas les **indicateurs** de performance en fonction du service fourni -- tels que la disponibilité, la continuité, la volumétrie...

→ S'assurer que les services **critiques** pour les besoins de l'activité du client sont bien couverts par les indicateurs (à renforcer si besoin).

→ Soumettre le respect de ces niveaux de service à une **obligation de résultat**.

Définir les niveaux de services associés à chaque indicateur



→ **Chaque indicateur doit:**

- **être mesurable, de façon objective.** Ex.: si l'indicateur de performance est la disponibilité du service, indiquer en % le temps durant lequel le service doit être disponible et la période considérée.
- **être suivi régulièrement.** Ex.: par du *reporting*.
- **pouvoir être adapté en fonction du déroulement de la relation.** Ex.: prévoir une obligation de revue et d'amélioration périodique des niveaux de service si ceux-ci sont régulièrement dépassés.

Définir les modalités de gestion d'un incident en fonction de sa gravité



→ **Intervention:** les délais et les modalités d'intervention du prestataire doivent être définies. Le prestataire souhaitera s'engager uniquement sur des délais d'intervention.

→ **Contournement:** en cas de difficultés à résoudre l'incident dans un délai raisonnable, le prestataire doit pouvoir s'engager à trouver une solution permettant d'utiliser le produit, sans dégradation substantielle.

→ **Résolution:** un engagement sur les délais de résolution sera souhaité par le client.

Assujettir les niveaux de services à des incitations ou sanctions financières



→ **Crédits de services vs pénalités:** le prestataire souhaitera qualifier les sanctions financières de pénalités qui seront libératoires tandis que le client préférera la qualification de crédits de services en excluant l'application de l'art. 1231-5 cciv (clause pénale).

→ **Convenir des modalités de règlement financier:** le client préférera un paiement sur facture tandis que le prestataire préférera négocier une compensation/déduction des crédits de la facture du client.

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

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.