

CONTRAT DE SOUTIEN-ENTRETIEN

FICHE TECHNIQUE

DESCRIPTION

Le contrat de soutien-entretien informatique est l'instrument par lequel une personne, le fournisseur, offre ses services pour entretenir du matériel informatique et des logiciels de l'autre partie, appelée le client. Généralement, un tel contrat est l'accessoire d'un contrat de vente de matériel informatique ou de logiciels (*voir par exemple le document 101.200 du présent ouvrage.*) Le contrat fixe les tâches d'entretien et de soutien informatique que le prestataire doit accomplir en échange de la contrepartie versée par le client. Il ne s'agit pas d'un contrat d'emploi : le prestataire demeure un entrepreneur indépendant du client. Ce contrat est considéré comme un contrat de service au sens du *Code civil du Québec* et est soumis aux règles s'y appliquant.

UTILISATION

Nous recommandons l'utilisation du présent document lorsque le client désire faire appel aux services du fournisseur pour assurer le soutien et l'entretien de matériel informatique ou de logiciels acquis du fournisseur par un contrat principal auquel le présent contrat est accessoire. Si le matériel ou les logiciels sur lesquels portent le contrat n'ont pas été acquis du fournisseur de service de soutien-entretien, il sera nécessaire d'apporter des modifications au contrat.

PRÉSENTATION

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Acte notarié | <input checked="" type="checkbox"/> Contrat sous seing privé |
| <input type="checkbox"/> Formule obligatoire | <input type="checkbox"/> Formule facultative |

VALIDATION

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Inscription au registre foncier | <input type="checkbox"/> Inscription au registre des droits personnels et réels mobiliers |
| <input type="checkbox"/> Dépôt | <input type="checkbox"/> Enregistrement |
| <input type="checkbox"/> Approbation publique | <input type="checkbox"/> Approbation privée |
| <input checked="" type="checkbox"/> Aucun | |

DOCUMENTATION

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> Législation | Lois du Québec : |
|--------------------------------------|-------------------------|

4 C.c.Q.
35 à 40 C.c.Q.
83 C.c.Q.
153 C.c.Q.
170 C.c.Q.

298 et 299 *C.c.Q.*
303 *C.c.Q.*
1371 à 1383 *C.c.Q.*
1385 à 1413 *C.c.Q.*
1425 à 1456 *C.c.Q.*
1470 et suiv. *C.c.Q.*
1497 à 1698 *C.c.Q.*
1732 et suiv. *C.c.Q.*
1870 et suiv. *C.c.Q.*
2085 à 2097 *C.c.Q.*
2098 à 2109 *C.c.Q.*
2125 à 2129 *C.c.Q.*
2130 *C.c.Q.*
2198 et suiv. *C.c.Q.*
2389 *C.c.Q.*
2461 et suiv. *C.c.Q.*
2638 à 2643 *C.c.Q.*
2644 et suiv. *C.c.Q.*
2826 et suiv. *C.c.Q.*
2875 *C.c.Q.*
2921 à 2941 *C.c.Q.*
3111 à 3129 *C.c.Q.*
3134 et suiv. *C.c.Q.*
8 *C.p.c.*
68 et suiv. *C.p.c.*
940 et suiv. *C.p.c.*
39 *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information,*
L.R.Q. c. C-1.1.
Loi sur les Compagnies, L.R.Q. c. C-38
1, 13, Loi sur les renseignements personnels dans le secteur privé,
L.R.Q. c. P-39.1
Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et
des personnes morales, L.R.Q. c. P-45

Lois du Canada :

65.1(1) et (5), *Loi sur la faillite et l'insolvabilité, L.R.C. (1985), c. B-3*
Loi canadienne sur les sociétés par actions, L.R. (1985) Ch. C-44
13(1), *Loi sur la Monnaie, L.R. (1985) Ch. C-52*
2, 3 et 4, *Loi sur l'intérêt, L.R.C. (1985), c. I-15*

 Décisions**Cour Suprême du Canada :**

Hôpital St-Luc c. Beauchamp, (C.S. Can., 1949-12-05) SOQUIJ AZ-
50293091, [1950] R.C.S. 3

Cour d'Appel :

Québec (Procureur général) c. Desbiens Techni services inc., (C.A. 2006-08-04), SOQUIJ AZ-50389744
Société Canadienne des Postes c. Morel, (C.A. 2004-08-30), SOQUIJ AZ-50267680, J.E. 2004-1710
Pelouse Agrostis Turf inc. c. Club de golf Balmoral, (C.A. 2003-11-03), SOQUIJ AZ-50204861, J.E. 2003-2078
2911663 Canada inc. c. A.C. Line Info inc., (C.A., 2003-03-29), SOQUIJ AZ-50228770, J.E. 2004-811
Stageline Mobile Stage Inc. c. Richard, (C.A., 2002-10-08), SOQUIJ AZ-50147046, J.E. 2002-1900
Trust Prêt et Revenu c. St-Georges, (C.A. 1996-01-24), SOQUIJ AZ-96011214, J.E. 96-242
Carsley Silk Co. Ltd. c. Koechlin Baumgartner & Cie, (C.A. 1971) 23 D.L.R. (3d) 255

Cour Supérieure :

Télénet Informatique inc. c. Armand Couture & Fils inc. (Hôtel Le Montagnais), (C.S. 2006-08-09) SOQUIJ AZ-50391837
Picard équipement de boulangerie c. 2883643 Canada inc. (Aliments Lloydies), (2006-02-27), SOQUIJ AZ-50375565
Bussièrès (Véhicules récréatifs Gaseon enr.) c. Yamaha Motor Canada Ltd., (C.S. 2006-02-20) SOQUIJ AZ-50356914
DMC Soudure Inc. c. Équipements industriels Robert ltée, (C.S. 2004-02-19), SOQUIJ AZ-50222118, J.E. 2004-569, REJB 2004-5327
Services de santé Lucy inc. c. Len Telecommunications inc., (C.S. 2002-02-27), SOQUIJ AZ-50112575
Par le trou de la serrure (1993) inc. c. Charest, (C.S. 2001-02-13), SOQUIJ AZ-01021275, J.E. 2001-582
Migneault c. Morrissette, (C.S. 2000-05-11), SOQUIJ AZ-00026348
Hamilton c. Perreault, (C.S. 1944-09-12), SOQUIJ AZ-50303644

Cour du Québec :

Guérin c. Centre de services en déficience intellectuelle de la Mauricie et du Centre du Québec (CSDI—MCQ), (C.Q. 2006-03-14), SOQUIJ AZ-50372777
Tremblay c. Centre de réadaptation Gabrielle Major, (C.Q. 2006-03-14), SOQUIJ AZ-50377864
Gervais Dubé inc. c. Préfab Gosselin ltée, (C.Q. 2006-03-07) SOQUIJ AZ-50358749
Truchon c. Voyages Tournesol inc., (C.Q. 2005-03-07), SOQUIJ AZ-50308617
Poirier c. Goyette, Duchesne, Lemieux inc., (C.Q. 2003-11-18), SOQUIJ AZ-50210757, J.E. 2004-107
Gestion Infopharm inc. c. Boucher, (C.Q. 2003-11-12) IJCan 24433
Bernier c. Duval, (C.Q. 2003-10-03), SOQUIJ AZ-50197172, J.E. 2003-2101

Régimbald c. Girard, (C.Q., 2002-11-25), SOQUIJ AZ-50153908
C.E. Business Solutions inc. c. Ultrassage inc., (C.Q., 1996-04-23)
500-02-001944-953

Autres juridictions :

Faccenda Chicken Ltd. c. Fowler, (1986) 1 All.E.R.617

Doctrine

Monographies :

BAUDOIN, J. L., Jobin, P. G., *Les obligations*, 6e éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2005.
DESLAURIERS, J., *Vente, louage, contrat d'entreprise ou de service*, Montréal, Wilson & Lafleur Ltée, 2005.
GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Commentaires détaillés sur les dispositions du projet, Livre V: Des obligations*, Ministère de la Justice, Projet de loi 125, Code civil du Québec, août 1991, p.11.
PINEAU, J., BURMAN, D., GAUDET, S. *Théorie des obligations*, 4e éd., Montréal, Thémis, 2001.

Articles :

BEAUCHAMP, F., «Le contrat d'entreprise ou de service» dans Lamontagne, D.-C. *Droit spécialisé des contrats Volume 2 : les contrats relatifs à l'entreprise*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 1999.
CIMON, P., «Le contrat d'entreprise ou de service» dans *La réforme du Code Civil*, Sainte-Foy, Les Presses de l'Université Laval, 1993.
ROY, S., «La médiation commerciale» dans *Développements récents en droit commercial*, Cowansville, Éditions Yvon Blais Inc., 1993, p.205.

○○○○○

TABLE DES MATIÈRES

		PAGE
	PRÉAMBULE	10
0.00	INTERPRÉTATION.....	11
0.01	Terminologie	11
	0.01.01 Charge	12
	0.01.02 Contrat.....	12
	0.01.03 Contrat Principal	12
	0.01.04 Force Majeure.....	12
	0.01.05 Information Confidentielle	13
	0.01.06 Logiciel	14
	0.01.07 Personne.....	15
	0.01.08 Représentants Légaux	15
	0.01.09 Services de Base.....	15
	0.01.10 Services Facultatifs	16
	0.01.11 Site Autorisé.....	16
	0.01.12 Solution.....	16
0.02	Préséance	16
0.03	Juridiction	17
	0.03.01 Assujettissement.....	17
	0.03.02 Non-conformité	18
	a) Divisibilité	18
	b) Disposition alternative.....	18
0.04	Généralités	18
	0.04.01 Cumul.....	18
	0.04.02 Dates et délais.....	19
	a) De rigueur	19
	b) Calcul	19
	c) Reports	19
	0.04.03 Références financières	20
	a) Devises.....	20
	b) Taxes.....	20
	0.04.04 Renvois	20
	0.04.05 Genre et nombre	20
	0.04.06 Titres	21
	0.04.07 Présomptions	21
1.00	OBJET	21
1.01	Services	22

1.02	Conditions.....	22
1.02.01	Relevant du FOURNISSEUR	22
1.02.02	Relevant du CLIENT	22
2.00	CONTREPARTIE	24
2.01	Première année	24
2.01.01	Services de Base.....	24
2.01.02	Services Facultatifs.....	24
2.02	Années subséquentes	24
2.02.01	Facturation.....	24
2.02.02	Tarif en vigueur.....	25
2.02.03	Non remboursable	25
2.02.04	Renonciation expresse	25
3.00	MODALITÉS DE PAIEMENT	25
3.01	Première année	25
3.02	Années subséquentes	25
3.03	Arrérages	25
4.00	SÛRETÉS.....	26
4.01	En faveur du FOURNISSEUR.....	26
4.02	En faveur du CLIENT	27
5.00	ATTESTATIONS RÉCIPROQUES	27
5.01	Statut.....	28
5.02	Capacité	28
5.03	Effet obligatoire	30
5.04	Divulgateion.....	30
6.00	OBLIGATIONS RÉCIPROQUES.....	31
6.01	Information Confidentielle	31
6.02	Assurance	32
6.02.01	Couverture.....	32
6.02.02	Assureur et montant.....	32
6.02.03	Co-assuré.....	32
6.02.04	Pas de limite	33
6.03	Indemnisation.....	33
6.03.01	«Perte»	33
6.03.02	Portée	33
6.03.03	Procédure.....	33
6.03.04	Franchise.....	34
7.00	OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR	34
7.01	Ressources	34

7.02	Diligence.....	34
7.03	Soutien téléphonique.....	34
7.04	Garantie.....	35
8.00	OBLIGATIONS DU CLIENT	35
9.00	DISPOSITIONS PARTICULIÈRES	35
9.01	Cession.....	35
9.01.01	Interdiction.....	35
9.01.02	Sanction	35
9.01.03	Exception	36
9.02	Force Majeure.....	36
9.02.01	Absence de défaut	36
9.02.02	Devoir	37
9.02.03	Droit de mitiger	37
9.03	Relations entre les PARTIES	37
9.03.01	Entrepreneurs indépendants.....	37
9.03.02	Contrôle	37
9.03.03	Aucune autorité	38
9.04	Exécution complète.....	38
9.05	Recours	38
9.05.01	Choix.....	38
9.05.02	Aucune restriction	38
9.06	Prescription.....	39
10.00	DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	39
10.01	Avis	40
10.02	Résolution des différends.....	40
10.02.01	Négociations de bonne foi.....	40
10.02.02	Médiation.....	40
10.02.03	Arbitrage.....	41
	a) Juridiction.....	41
	b) Décision.....	41
	c) Frais.....	42
	i) Avis.....	42
	ii) Réponse.....	42
	iii) Nomination d'un troisième arbitre	42
	iv) Audition	43
	v) Dispositions supplétives	43
	vi) Pouvoirs des arbitres	43
10.03	Élection	44
10.04	Exemplaires	45
10.05	Modification	45

10.06	Non-renonciation	45
10.07	Transmission électronique.....	46
11.00	FIN DU CONTRAT.....	46
11.01	De gré à gré	47
11.02	Sans préavis.....	47
11.03	Avec préavis.....	48
11.04	Survie.....	48
12.00	ENTRÉE EN VIGUEUR	48
13.00	DURÉE	49
13.01	Durée initiale	50
13.02	Renouvellement.....	50
14.00	PORTÉE.....	51

LISTE DES ANNEXES

	PAGE
ANNEXE 0.01.09 – SERVICES DE BASE.....	52
ANNEXE 0.01.10 A - SERVICES FACULTATIFS.....	53
ANNEXE 0.01.10 B - SERVICE DE RÉCUPÉRATION.....	54
ANNEXE 0.01.10 C- MODALITÉS DU SERVICE D'ENTRETIEN DE L'ÉQUIPEMENT.....	55

©©©©©

CONTRAT DE SOUTIEN-ENTRETIEN intervenu en la ville de, district judiciaire de, province de Québec, Canada.

Ce contrat constitue un acte sous seing privé au sens de l'article 2826 C.c.Q. en ce qu'il constate, sans autre formalité, un acte juridique assorti de la signature des parties.

ENTRE: (**dénomination sociale**), personne morale dûment constituée selon la *Loi sur les (insérer le nom de la loi)*, ayant son siège social au, (*insérer l'adresse civique et le nom de la rue*), en la ville de (*insérer le nom de la ville*) district judiciaire de (*insérer le nom du district judiciaire*), province de Québec, (*code postal*), représentée par (*nom du représentant*), son (*titre du représentant*), dûment autorisé à agir à cette fin;

CI-APRÈS DÉNOMMÉE LE «FOURNISSEUR»;

ET: (**dénomination sociale**), personne morale dûment constituée selon la *Loi sur les (insérer le nom de la loi)*, ayant son siège social au, (*insérer l'adresse civique et le nom de la rue*), en la ville de (*insérer le nom de la ville*) district judiciaire de (*insérer le nom du district judiciaire*), province de Québec, (*code postal*), représentée par (*nom du représentant*), son (*titre du représentant*), dûment autorisé à agir à cette fin;

CI-APRÈS DÉNOMMÉE LE «CLIENT»;

CI-APRÈS COLLECTIVEMENT DÉNOMMÉES LES «PARTIES».

La désignation collective des simplifie la rédaction en éliminant le besoin de répéter à chaque fois la désignation individuelle de chacun d'entre eux.

PRÉAMBULE

Le préambule d'un contrat sert essentiellement à consigner, au tout début d'une entente, deux aspects importants de la relation contractuelle, qui peuvent faciliter sa compréhension et son interprétation. Il s'agit, d'une part, de l'intention des parties au contrat et, d'autre part, des circonstances dans lesquelles ce dernier voit le jour. Ce contenu permet ainsi de mieux situer, tant objectivement que subjectivement, les éléments qui ont contribué à sa formation. Cette toile de fond peut s'avérer d'une grande utilité lorsqu'une clause, ou un

...FOURNISSEUR	CLIENT

ensemble d'entre elles, manque de précision ou de clarté. Le Code civil du Québec, aux articles 1425 et 1426 traitant des principes d'interprétation d'un contrat, nous confirme d'ailleurs l'utilité de faire apparaître de tels éléments d'information dans cette partie introductive du contrat dénommée «Préambule».

LES PARTIES DÉCLARENT CE QUI SUIT :

- A) Le FOURNISSEUR développe et commercialise un logiciel de gestion de (identifier le type de logiciel) identifié sous la marque «.....» (insérer le nom de la marque);
- B) Le CLIENT est (identifier le client) ayant acquis un droit d'utilisation du logiciel (insérer le nom de la marque);
- C) Le FOURNISSEUR offre, sur une base annuelle, un ensemble de services après-vente à sa clientèle (insérer le nom de la marque) répartis en DEUX (2) blocs, à savoir : un bloc de services de base et un bloc de services facultatifs;
- D) Le CLIENT désire se prévaloir d'une partie ou de la totalité de ces services;
- E) Il est dans l'intérêt des PARTIES de consigner les modalités de leur entente dans un contrat sous seing privé.

À CES FINS, LES PARTIES CONVIENNENT CE QUI SUIT :

0.00

INTERPRÉTATION

La partie du contrat, qui s'intitule «Interprétation», contient toutes les clauses nécessaires ou utiles à sa bonne interprétation. Elle comprend, d'une part, sous la rubrique «Terminologie», un ensemble de définitions qui permet de simplifier sa rédaction et sa lecture et, d'autre part, regroupées sous différentes rubriques (préséance, juridiction et généralités), une variété de dispositions interprétatives nécessaires ou utiles à sa bonne compréhension ou à son exécution.

0.01 Terminologie

Pour en apprendre davantage sur les définitions dans un contrat, veuillez consulter notre chronique en droit des affaires «Le Rédacteur» (2003) numéro 26 «L'emploi de définitions dans un contrat» à l'adresse Internet <http://www.edilex.com>.

...FOURNISSEUR	CLIENT

Les mots et expressions qui suivent, lorsqu'ils apparaissent, précédés d'une lettre majuscule, dans le Contrat ou dans toute documentation subordonnée à celui-ci, s'interprètent, à moins d'une dérogation implicite ou explicite dans le texte, comme suit :

0.01.01 Charge

désigne une cause légitime de préférence, un démembrement du droit de propriété, une modalité de la propriété, une restriction à l'exercice du droit de disposer et une sûreté conventionnelle ou légale;

Il convient ici de définir avec précision de façon générique ou spécifique la portée que l'on veut donner à ce terme. Selon l'article 2941 C.c.Q., pour avoir des effets à l'égard des tiers, une hypothèque doit nécessairement être inscrite au registre foncier s'il s'agit d'un bien immeuble ou au registre des droits personnels et réels mobiliers s'il s'agit d'un bien meuble.

Ce terme apparaît dans le contrat aux clauses 9.01.01 et 9.01.02.

0.01.02 Contrat

désigne le présent contrat incluant le préambule et ses annexes, toute documentation reliée ou subordonnée à celui-ci, ainsi que toutes les modifications qui peuvent lui être apportées à l'occasion par les PARTIES, conformément à la section 10.05,

Cette définition signale aux lecteurs que les annexes aux présentes, dûment paraphées, sont parties intégrantes du contrat qui doit être considéré comme un tout. L'article 1435 C.c.Q. peut être pertinent en ce qu'il traite des clauses externes au contrat.

0.01.03 Contrat Principal

désigne la proposition de vente de la Solution (insérer le nom de la marque) telle qu'acceptée par le CLIENT et contenant les modalités de vente de l'ensemble informatique vendu à ce dernier ainsi que la licence d'utilisation du Logiciel;

Cette expression apparaît dans le contrat aux clauses 0.01.12, 7.04 et 11.02 d).

0.01.04 Force Majeure

désigne tout événement imprévisible et irrésistible échappant au contrôle d'une PARTIE contre lequel celle-ci ne peut pas se protéger ou se prémunir; cela comprend notamment et sans limiter la portée de ce qui précède : tout sinistre provoqué par la nature, épidémie, incendie, accident, guerre (qu'elle soit déclarée ou non), insurrection, émeute, acte de

...FOURNISSEUR	CLIENT

terrorisme, grèves illégales, arrêt ou ralentissement de travail spontané, lock-out, changement dans les conditions de marché, panne de lignes de télécommunications ou d'électricité, interventions par les forces armées militaires ou civiles, ou obéissance à un acte de gouvernement ou à une ordonnance d'un tribunal ou d'une autorité publique;

Eu égard au caractère plutôt générique de la définition législative, il est parfois dans l'intérêt des parties à un contrat d'en élaborer une plus spécifique pour s'assurer que certains événements, qui pourraient ne pas passer le test de l'imprévisibilité et de l'irrésistibilité fixé par l'article 1470 C.c.Q., soient bel et bien constitutifs d'un cas de force majeure avec l'effet d'exonération recherché. Il ne faut pas oublier que la qualification d'un fait comme force majeure est laissée à la discrétion des tribunaux. L'importance d'une définition spécifique réside dans le fait que les tribunaux, lorsqu'ils sont appelés à statuer sur un cas de force majeure vont, à défaut d'une clause explicite énonçant clairement un cas de force majeure précis, s'en tenir à ce que le Code civil du Québec prévoit à cet égard. Le jugement résultant d'une telle démarche peut donc exclure du champ de la force majeure un cas limite qu'une partie considère comme un empêchement important contre lequel elle veut se protéger.

Cette expression apparaît dans le contrat aux clauses 0.04.02c) et 9.02.

0.01.05 Information Confidentielle

signifie toute information commerciale, technique, scientifique, financière, juridique, personnelle ou autre, divulguée par une PARTIE émettrice, se rapportant à ses activités commerciales, ses stratégies et opportunités d'affaires, sa Propriété Intellectuelle, ainsi que ses fournisseurs, clients, finances ou employés qui, au moment de la divulgation, est identifiée comme étant confidentielle, divulguée dans un contexte de confidentialité ou comprise par la PARTIE réceptrice, faisant preuve d'un jugement d'affaires raisonnable, comme étant confidentielle; mais ne comprend pas :

- a) une information connue par la PARTIE réceptrice, avant la date de sa divulgation;
- b) une information connue du public ou disponible au public avant la date de sa divulgation;
- c) une information qui devient connue du public ou disponible au public après la date de divulgation et qui ne provient pas d'une violation de l'engagement de confidentialité de la part de la PARTIE réceptrice;
- d) une information reçue en tout temps par une Personne qui n'est pas soumise à un engagement de confidentialité, se rapportant à cette information, en faveur de l'une ou l'autre des PARTIES;

...FOURNISSEUR	CLIENT