



## **SERVICES INFORMATIQUES**

### **Exemples de mises en causes et de réclamations**

#### **- Le défaut de performance**

(Exemple de mise en cause : La moyenne de débit que vous fournissez à un de vos clients n'est pas conforme à vos engagements contractuels. Le client vous réclame l'indemnisation du préjudice.)

#### **- La transmission accidentelle de virus**

(Exemple de mise en cause : En envoyant une première version de son projet, vous transmettez accidentellement un virus qui endommage les systèmes de votre client. Celui-ci se retourne contre vous pour que vous preniez en charge les frais de réparation des systèmes.)

#### **- La perte et la destruction de données**

(Exemple de mise en cause : L'installation d'un nouveau logiciel provoque une perte de données. Il faut faire appel à un prestataire extérieur pour reconstituer les données perdues à partir d'archives papier. L'entreprise victime souhaite obtenir l'indemnisation des frais engendrés.)

#### **- La violation des droits de propriété intellectuelle (droits d'auteur, logos, marques, images)**

(Exemple de mise en cause : Suite au développement d'un site Web pour un client, vous êtes mis en cause pour l'utilisation d'une image faisant l'objet de droits d'auteur que vous n'aviez pas acquis. Le propriétaire des droits réclame des dommages et intérêts.)

#### **- Les fautes professionnelles, erreurs ou omissions**

(Exemple de mise en cause : L'opérateur de télécommunication oublie de configurer une partie des ordinateurs d'un de ses clients en vue d'une connexion sans fil (WI-FI). Certains préposés du client ne peuvent donc pas se connecter à Internet et sont donc dans l'incapacité de transmettre leurs bons de commande. Le client demande réparation de son préjudice.)

#### **- Les retards accidentels dans la prestation**

(Exemple de mise en cause : Dans le cadre d'un contrat au forfait, vous ne parvenez pas à livrer en temps et en heure votre projet. Votre client ne peut lancer son site d'e-commerce à la date prévue. Il réclame l'indemnisation du manque à gagner.)

#### **- Les dommages aux biens confiés**

(Exemple de mise en cause : A la suite de travaux de maintenance sur une unité centrale, vous endommagez le disque dur de votre client. La perte de données et l'installation d'un nouveau disque dur engendrent des frais supplémentaires.)