

CHAMBRE DES RECOURS

Arrêt du 14 octobre 2010

Présidence de M. COLOMBINI, président
Juges : MM. Creux et Krieger
Greffière : Mme de Quattro Pfeiffer

Art. 321a al. 1 CO, 364 al. 1 CO ; 452 CPC-VD

La Chambre des recours du Tribunal cantonal prend séance pour s'occuper du recours interjeté par **X. _____ Sàrl**, à Montreux, défenderesse, contre le jugement rendu le 17 février 2010 par le Président du Tribunal civil de l'arrondissement de l'Est vaudois dans la cause divisant le recourant d'avec **Y. _____ SA en liquidation**, à La Chaux-de-Fonds, demanderesse.

Délibérant à huis clos, la cour voit :

En fait :

A. Par jugement du 17 février 2010, dont la motivation a été notifiée aux parties le 3 juin 2010, le Président du Tribunal civil de l'arrondissement de l'Est vaudois a rejeté les conclusions de la demande déposée le 20 avril 2007 par Y._____ SA à l'encontre de X._____ Sàrl (I), rejeté les conclusions reconventionnelles prises par la défenderesse dans sa réponse déposée le 1^{er} novembre 2007 à l'encontre de la demanderesse (II), statué sur les frais et dépens (III et IV) et rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (V).

La Chambre des recours fait sien dans son entier l'état de fait du jugement, qui est le suivant :

« 1. Y._____ SA est une entreprise sise à La Chaux-de-Fonds et inscrite au Registre du commerce (RC) du canton de Neuchâtel depuis le 22 octobre 1987, qui a pour but le développement et la commercialisation de programmes et de moyens informatiques à vocation industrielle.

Le X._____ Sàrl est une entreprise sise à Montreux et inscrite au Registre du commerce (RC) du canton de Vaud depuis le 14 mars 2000, qui a pour but l'exploitation, à Montreux et en Suisse, d'un ou de plusieurs centres médicaux pluridisciplinaires exerçant leurs activités dans les domaines de la médecine dentaire, humaine et dans le domaine paramédical ainsi que toute activité inhérente au développement multimédia.

2. Au mois d'avril 2002, la défenderesse a commandé à la demanderesse du matériel informatique hardware et un système d'exploitation pour un prix total de CHF 42'818.55. Ce matériel a été livré le 28 juin 2002 et son installation a coûté CHF 9'114.90. Tous les montants ont été réglés par le X._____ Sàrl.

Dans le courant du mois de juillet 2002, le cabinet médico-dentaire a fait installer le logiciel "Digora" sur son réseau informatique, notamment en raison de son besoin d'archiver électroniquement les données radiographiques des patients. L'entreprise J._____ AG a procédé à cette installation et la demanderesse a organisé les lieux pour que cette installation puisse avoir lieu. Y._____ SA a alors facturé sa prestation CHF 2'475.-, montant payé par la défenderesse.

Le X._____ Sàrl ayant rencontré des difficultés de sauvegarde de ses données, il s'est adressé une nouvelle fois à la

demanderesse pour que celle-ci lui installe le programme de sauvegarde "Backup Veritas", ce qui a été fait le 14 octobre 2002. Le montant de cette prestation, soit CHF 3'837.10, a été payé par la défenderesse.

Dès le mois de juillet 2003, des disfonctionnements ponctuels ont eu lieu sur le système informatique de la défenderesse au niveau de la sauvegarde de ses données.

Le 15 janvier 2004, la défenderesse a fait appel à la demanderesse en raison d'un grave problème informatique lié à des disques durs du système informatique. Y._____ SA a envoyé un technicien sur place qui a découvert un problème de hardware et qui a contacté la société qui avait fourni les disques durs du système, soit la société H._____, qui a effectué le changement de certains disques durs. Dans la mesure où le problème informatique persistait, d'autres mesures ont été prises le 17 janvier 2004, notamment le changement de trois disques durs au total, le remplacement du système "RAID" et la réinstallation du système d'exploitation "Windows 2000". Au final, le véritable problème a été identifié et la société H._____ a remplacé la cage HDD, défectueuse, qui contenait les disques durs du système informatique.

Le 19 janvier 2004, à l'occasion de la reconfiguration du système de sauvegarde, le technicien de la demanderesse a remarqué qu'aucune sauvegarde n'avait été effectuée depuis le 12 décembre 2003. La défenderesse a réclamé la restitution des disques durs remplacés pour pouvoir y extraire les données qui s'y trouvaient. Le technicien a alors précisé qu'il fallait faire appel à des entreprises spécialisées pour pouvoir effectuer cette opération. Après avoir demandé en vain à la société H._____ si elle pouvait extraire les données des disques durs, le X._____ Sàrl a fait appel à une entreprise française, soit F._____, qui a recouvré les données de ces disques pour un montant total de EUR 7'092.28, soit CHF 11'148.70, montant qui a été réglé par la défenderesse.

Le 31 janvier 2004, la demanderesse a fait parvenir au X._____ Sàrl une facture de CHF 7'010.50 pour toutes les opérations effectuées depuis le 15 janvier 2004. Un décompte d'activités était joint à la facture. Deux rappels de paiement ont été envoyés, respectivement le 14 mai et le 2 juin 2004. Un commandement de payer a été notifié le 10 septembre 2004 mais il a été frappé d'une opposition totale par la défenderesse.

La défenderesse ayant rencontré de nouveaux problèmes liés à la sauvegarde de ses données, elle s'est adressée à l'entreprise I._____, à Montreux, pour réparer son système informatique. Cette entreprise a alors découvert que le problème lié aux sauvegardes avait comme origine l'interaction entre le logiciel "Digora" et le système de sauvegarde du serveur, problème qui a dès lors été résolu. Le montant de la facture de I._____ s'est élevé à CHF 4'400.-, montant qui a été réglé par la défenderesse.

Dans le but de rechercher une solution transactionnelle au refus du X. _____ Sàrl de s'acquitter du montant de CHF 7'010.50, Y. _____ SA s'est adressé à Me Kramer, ce qui lui a occasionné des frais par CHF 753.20.

3. Une requête du 1^{er} mai 2006 a été adressée au Juge de paix du district de Vevey par Y. _____ SA qui a conclu, avec dépens, à ce que le Juge déclare que l'intimée X. _____ Sàrl est la débitrice de Y. _____ SA et qu'elle lui doit prompt et immédiat paiement de la somme de CHF 7'010.50, avec intérêt au taux de 5% l'an dès le 1^{er} mars 2004 (I).

Lors de l'audience préliminaire du 19 octobre 2006, le X. _____ Sàrl a conclu à la libération des conclusions prises à son encontre et reconventionnellement, avec suite de frais et dépens, au paiement par la demanderesse Y. _____ SA de CHF 4'400.- plus intérêt au taux de 5% l'an dès le 17 novembre 2004, plus CHF 11'269.30 plus intérêt au taux de 5% l'an dès le 17 novembre 2004, contre-valeur en francs suisses de EUR 7'092.28 au cours du jour du 6 octobre 2006. Y. _____ SA a conclu au rejet des conclusions reconventionnelles. Celles-ci ont eu pour effet de provoquer le déclinaire d'office.

Par jugement incident du 25 octobre 2006, le Juge de paix du district de Vevey a prononcé le déclinaire de la cause en faveur du Président du Tribunal d'arrondissement de l'Est vaudois (I), transmis la cause en l'état au Président du Tribunal d'arrondissement de l'Est vaudois à Vevey (II), arrêté les frais de justice de la demanderesse à CHF 150.- et ceux de la défenderesse à CHF 250.- (III), dit que la défenderesse versera la somme de CHF 650.- à la demanderesse à titre de dépens (IV) et a rayé la cause du rôle (V).

4. Par demande adressée au Président du Tribunal d'arrondissement de l'Est vaudois le 20 avril 2007, Y. _____ SA a conclu, avec suite de dépens, à ce qu'il soit prononcé que le X. _____ Sàrl doive immédiat paiement à la demanderesse Y. _____ SA de la somme de CHF 7'010.50, avec intérêts au taux de 5% l'an dès le 1^{er} mars 2004 (I) et à ce qu'il soit prononcé que X. _____ Sàrl doit immédiat paiement à la demanderesse Y. _____ SA de la somme de CHF 753.20, avec intérêts au taux de 5% l'an dès le 1^{er} juillet 2006 (II).

Le 1^{er} novembre 2007, le X. _____ Sàrl a adressé une réponse au Président du Tribunal d'arrondissement de l'Est vaudois, concluant avec suite de frais et dépens, à ce que les conclusions de Y. _____ SA soient rejetées (I) et, à titre reconventionnel, à ce que Y. _____ SA soit la débitrice et doive immédiat paiement au X. _____ Sàrl de la somme de CHF 4'400.- (quatre mille quatre cents francs) avec intérêts à 5% l'an dès le 26 mars 2004 et de la somme de CHF 11'148.70 (onze mille cent quarante-huit francs et septante centimes) avec intérêts à 5% l'an dès le 19 mars 2004 (II).

Par déterminations du 5 mars 2008, la demanderesse a conclu au rejet des conclusions reconventionnelles de la défenderesse (I).

Le 7 avril 2008, le X. _____ Sàrl a adressé des déterminations finales.

5. Par ordonnance sur preuves du 22 avril 2008, le Président de céans a notamment ordonné la mise en œuvre d'une expertise portant sur les allégués n° 18, 19, 27, 44, 81, 84, 87 à 89, 93, 95 à 97 et 108 à 110 (III) et a imparti aux conseils des parties un délai au 9 mai 2008 pour faire des propositions, si possible communes, d'experts (IV).

Par ordonnance sur preuves complémentaire du 3 septembre 2008, le Président de céans a désigné en qualité d'expert, l'un à défaut de l'autre, Pierre Gruninger, [...], et [...].

6. Le 13 janvier 2009, Pierre Gruninger a déposé son rapport d'expertise en répondant de la manière suivante aux différents allégués:

Allégué 18 : En l'espèce, il suffisait d'exclure le fichier problématique de la sauvegarde générale du système, le logiciel Digora effectuant une sauvegarde en permanence dans un autre répertoire.

19 : Ce répertoire de Digora était quant à lui sauvegardé par le système, garantissant ainsi qu'aucune donnée ne soit perdue.

Expertise : Un fichier en cours d'utilisation ne peut-être, en règle générale, directement sauvegardé par la majorité des logiciels de sauvegarde disponibles sur le marché. Il est donc nécessaire, particulièrement dans le cas d'un fichier "ouvert" (solid.db) en permanence par le moteur de base de données, que ce gestionnaire de base de données puisse "dupliquer" le contenu de ce fichier (les données) dans un autre fichier placé dans un répertoire spécifique. Ce fichier dupliqué étant fermé lors du processus de sauvegarde, il peut alors être copié sur la bande magnétique du système de sauvegarde. Il est par contre nécessaire de configurer le moteur de base de données afin que cette duplication soit automatiquement et fréquemment réalisée, et ce afin que le fichier dupliqué contienne les données actualisées.

C'est généralement au fournisseur de la solution logiciel intégrant les applications et la base de données, de configurer ou, en tous les cas, de donner les indications nécessaires pour cette opération. Il est toutefois surprenant qu'un message d'erreur dans la sauvegarde concernant le fichier "solid.db" apparaisse une année après la mise en production du système de sauvegarde. De fait, si l'erreur concernait bien la tentative de sauvegarde d'un fichier ouvert, ce message d'erreur aurait dû apparaître, et ce continuellement, dès la première sauvegarde. Il est donc probable que le message mentionné à l'allégué 16.- concernait un autre problème pour ce fichier. Par exemple : une corruption, erreur de lecture/écriture ou maintien d'un verrou sur ce fichier.

27 : Des messages d'erreur suite aux sauvegardes sont toutefois probablement réapparus dans le courant du mois de décembre 2003.

Expertise : Il ne m'est pas possible de confirmer ou d'infirmer cette allégation. Les seules "copies d'écran" du journal d'événements du logiciel "Backup Exec" dont je dispose, illustres le "status" de sauvegarde réalisées du 19 janvier 2004 au 10 mars 2004. (pièce 104)

44 : En cas de problème lors de la sauvegarde des fichiers, le logiciel Veritas fait apparaître un message d'erreur à l'écran.
Expertise : Correct.

81 : Les données qui auraient dû être sauvegardées par le système entre le 12 décembre 2003 et le 15 janvier 2004 étaient donc perdues.
Expertise : Idem réponse allégué 27. Il ne m'est pas possible de consulter, aujourd'hui, le contenu des supports de sauvegarde, Il est à préciser que les données n'étaient pas perdues mais éventuellement non sauvegardées.

84 : Ces tentatives se sont à de très rares exceptions toutes soldées par un échec.

Expertise : La pièce 104 démontre que les "jobs" nommés "Back TOT+SYSTEM Ecrase" sur le "device" "BNCHMARCK 1" (nom surprenant pour un "device" de sauvegarde, le terme "benchmark" représentant un test de performance) ont généré un status d'erreur. Par contre les "jobs" nommés "Bck DATA+APEX+DIGORA" sur le "device" "DATA+DIGORA+APEX:1" ont généré un status de succès du processus.

87 : Cette entreprise a constaté que l'infrastructure était inopérante, et la sauvegarde inexistante, ...

Expertise : Ce rapport, selon moi, ne démontre pas que l'infrastructure (quelle infrastructure?) était inopérante et que les sauvegardes étaient inexistantes.

Infrastructure inopérante : Ce rapport indique au contraire que le système de sauvegarde constitué d'un logiciel "Backup Exec" anciennement de la société "Veritas", ainsi que d'éléments matériel de la société "H. _____" fonctionnaient, hormis pour la sauvegarde d'un seul, mais il est vrai important, fichier de la base de données "Digora". Il précise que ce fichier qui ne pouvait être sauvegardé était corrompu (sur les disques du serveur), mais que tous les autres dossiers et fichiers ont été sauvegardés avec succès, preuve du bon fonctionnement du système de sauvegarde en lui-même. Ce fichier corrompu était vraisemblablement le fichier "dupliqué" de la base de données récupérée sur une sauvegarde. Il se peut qu'un fichier "se corrompe" sur une bande magnétique de sauvegarde (usure de la bande par exemple). C'est pourquoi il est usuellement recommandé d'utiliser plusieurs supports de sauvegarde, en général par un tournus de 5 bandes (une par jour) ainsi qu'une bande par semaine ou mois (selon importance des données), à stocker à l'extérieur de l'entreprise.

Concernant les sauvegardes inexistantes : Le rapport indique "...je me suis interdit d'utiliser les disques en cause ainsi que les cassettes de sécurité". Il n'y a donc pas eu, lors de cette intervention en tous les cas, une tentative de lecture du contenu des disques ainsi que des bandes magnétiques.

88 : ... et après avoir pris connaissance de la documentation du logiciel Digora, a déterminé que le problème avait son origine dans l'interaction entre le logiciel Digora et le système de sauvegarde du serveur.

Expertise : Quel était le problème d'interaction entre le logiciel et le système de sauvegarde ?

Cet alinéa du rapport indique que le problème a été résolu, sans toutefois préciser quelles actions ont été entreprises afin de le corriger, et ce sans qu'aucun changement de logiciel ou de matériel ait été nécessaire. Selon la facture (pièce 106) c'est essentiellement un travail de création de nouveaux "jobs" de sauvegarde dans le logiciel et de diverses configurations qui ont été effectués, ainsi que la restauration et la remise en production des données fournies sur un DVD, je présume par la société F. _____, sur le serveur.

89 : Les coûts liés à l'intervention de cette entreprise spécialisée se sont montés à Fr. 4'400.-.

Expertise : Selon pièce 106. Exact.

93 : Le coût de cette opération a été pour la défenderesse de 7'920.28€ au total, soit 6'554.08€ et 538.20€.

Expertise : Selon pièce 107. Exact

95 : Les coûts liés aux interventions des entreprises I. _____ et F. _____ étaient nécessaires pour remédier aux pannes du système informatique de la défenderesse.

96 : ... elles-mêmes causées par la configuration défectueuse dudit système par la demanderesse.

97 : Ces coûts constituent dès lors des dommages imputables aux défauts du système mis en place par la demanderesse, ...

Expertise : Selon les pièces en ma possession et avis personnel : L'offre établie par la société "Y. _____ SA" (pièce 101) indique, concernant le serveur ainsi que le système de sauvegarde, une garantie de 3 ans sur site assurée par le fabricant, soit la société "H. _____".

Aucun contrat de service mandatant la société "Y. _____ SA" n'a été établi avec la société "X. _____ Sàrl" concernant la gestion et/ou la supervision des sauvegardes de données. Pas plus d'ailleurs que pour toute autre forme de service et/ou support. La société "Y. _____ SA" agissait sur appel de la société "X. _____ Sàrl" et selon une tarification horaire des travaux effectivement effectués.

Le propriétaire des données enregistrées sur un système informatique est seul et unique responsable, hormis contrat spécifique, de la protection et de la confidentialité de ses données. A lui de contrôler régulièrement (chaque jour ouvrable dans le cadre de données en production permanente sur un serveur) que le système de sauvegarde fonctionne correctement et de prendre, cas échéant, les mesures nécessaires afin de palier à une défection des sauvegardes. (Dans le cadre de données sensibles un test annuel de restauration des données sur un serveur test pourrait être recommandé afin de vérifier la bonne intégrité des données.) C'est effectivement à la société informatique mandatée par un client et désignée comme principale intervenante, d'insister sur la nécessité et l'importance de mettre en place un système efficace et une procédure stricte de sauvegarde des données.

Concernant la panne du 15 janvier 2004 : L'intervention a été placée dans le cadre de la garantie sur site de 3 ans donnée par la société "H._____". C'est donc sous la responsabilité du technicien "H._____" que les disques contenant les précieuses données ont été manipulés.

La nécessité d'ouvrir des disques durs en chambre claire s'impose (et c'est extrêmement rare à ma connaissance), en règle générale, lors d'une panne physique "crash disk" d'un disque. Cela n'était toutefois manifestement pas le cas, puisque selon le technicien "H._____", et ce après plusieurs essais, c'était la cage conteneur des disques durs qui était défectueuse. Un système "RAID 5" est d'ailleurs censé permettre la panne d'un des, au minimum, trois disques sans perte de données. Il est peu probable de constater deux "crash disk" simultanés. Les factures de la société F._____ (pièce 107) ne précisent d'ailleurs pas d'ouverture de disques en chambre claire, mais de "récupération de données sur système Raid 5".

La panne de la "cage disque" semble indiquer que les disques durs n'étaient pas défectueux, ou, en tous les cas, pas les trois simultanément. Une remise en place des disques, dans leur emplacement d'origine, après le changement de la cage conteneur défectueuse aurait dû, normalement, permettre une remise en production immédiate du serveur et ce sans aucune perte de données.

En conclusion, je ne considère pas que les coûts cités aux allégués 89 et 93 sont directement imputables au système en lui-même, mais plutôt à une dissolution des tâches et responsabilité entre les différents partenaires.

108 : La panne du 12 janvier 2004 a permis de mettre en lumière un problème qui était déjà apparu depuis le 11 décembre 2003 au moins (date de la dernière sauvegarde complète).

Expertise : Je ne peux répondre à cet allégué, ne percevant pas précisément quel est le problème mis en lumière.

109 : En cas de problème, le logiciel Veritas fait nécessairement apparaître un message d'erreur à l'écran.

Expertise : Correct dans le cas d'un problème référencé et contenu dans les codes erreurs du logiciel. Il se peut toutefois que ce soit le logiciel en lui-même, ou le système d'exploitation ("MS Windows 2000 Server" dans ce cas) qui cause problème(s). Par exemple: il est possible que le système d'exploitation "fige" le logiciel de sauvegarde et/ou les services y attenants. Toutefois, l'opérateur devrait être à même de se rendre compte d'un problème, puisque le journal des événements du logiciel de sauvegarde ne contiendrait alors pas l'enregistrement d'une sauvegarde (job) effectuée avec succès.

110 : Un tel message d'erreur est forcément apparu au cours des sauvegardes qui ont suivi celle du 11 décembre 2003.

Expertise : Idem réponse allégué 27. Je ne peux me prononcer de manière affirmative sur un élément invérifiable.

7. Le 30 juin 2009, la défenderesse a requis l'audition anticipée des témoins S._____, O._____ et W._____ en présence de l'expert

Pierre Gruninger, pour permettre à celui-ci d'effectuer un complément d'expertise en répondant aux questions suivantes:

- n'est-il pas exact qu'il appartenait aux représentants de la demanderesse, en leur qualité de spécialistes en la matière, de procéder à un essai de lecture - respectivement de conseiller à la défenderesse de faire procéder à un essai de lecture - des disques durs en cause, avant que ceux-ci ne soient envoyés à F._____ ?

- la demanderesse n'a-t-elle pas manqué à son devoir de diligence en conseillant à la défenderesse d'envoyer les disques en cause à F._____, ou à tout le moins - si elle soutient ne pas avoir donné ce conseil - en n'invitant pas la défenderesse à tester les disques en question avant de les expédier auprès d'F._____ ?

- est-il exact que cette violation de l'obligation de diligence de la demanderesse a entraîné le dommage invoqué en procédure, soit celui représenté par les deux factures d'F._____ pour un montant total, converti en francs suisses, de Fr. 11'148.70 ?

Le 11 août 2009, Y._____ SA a requis l'assignation et l'audition anticipée du témoin M._____. Le 21 août 2009, celui-ci a répondu qu'il ne serait pas disponible le jour de l'audience anticipée de témoins. La demanderesse a alors requis qu'il soit entendu par voie de commission rogatoire.

A l'audience anticipée de témoins et complément d'expertise du 29 septembre 2009, quatre témoins ont été entendus ainsi que l'expert Pierre Gruninger :

- C._____, informaticien, a déclaré que la défenderesse avait fait appel à la demanderesse à la suite d'un grave problème informatique, qu'elle ne l'avait pas fait avant, que les disques durs changés par H._____ étaient sous garantie et que le problème informatique du X._____ Sàrl a été résolu par le changement du système "RAID", la réinstallation de Windows 2000 et le remplacement de la cage HDD qui contenait les disques durs. Il a également confirmé que la demanderesse a effectué toutes les démarches liées aux tests de fonctionnement et de reconfiguration pour la remise en route du système informatique, en particulier la prise en charge des tâches liées à la remise en route des programmes software, à la demande de la défenderesse. Le témoin a affirmé qu'après le 11 décembre 2003, le système de sauvegarde n'avait pas pris en charge les données, que la demanderesse avait demandé à H._____ de conserver les disques durs pour pouvoir exploiter ensuite les données qui s'y trouvaient mais qu'il n'avait aucun souvenir d'une éventuelle proposition qui aurait été faite à la défenderesse de confier les disques à une entreprise tierce. C._____ a finalement ajouté qu'il savait que la défenderesse n'avait aucune connaissance informatique particulière, que celle-ci avait vu les techniciens de H._____ mais que les contacts avec ces techniciens avaient été gérés par la demanderesse et qu'il se souvenait d'avoir recommandé à la défenderesse de faire récupérer les données des disques durs mais de ne pas avoir mentionné d'entreprise en particulier, en particulier F._____ qu'il ne connaissait pas.

- S._____, dentiste et associé-gérant de la défenderesse, a confirmé les propos de la défenderesse, dans le sens où le système de

sauvegarde des données du logiciel "Digora" ne fonctionnait pas ou alors de manière aléatoire, environ un mois après l'installation de ce logiciel. Il a également précisé que les différentes opérations de dépannage à la suite du grave problème informatique de la défenderesse ont duré environ deux semaines et que des données n'avaient pas été sauvegardées pendant environ un mois. Enfin, le témoin a ajouté qu'il avait des connaissances informatiques d'un niveau standard, que c'était le cas des autres associés du cabinet médico-dentaire, que la demanderesse le savait, que la défenderesse n'a pas eu de contact direct avec les employés de H._____, que ces contacts ont été gérés par la demanderesse, que C._____ avait précisé que Y._____ SA ne pouvait pas extraire les données des disques durs mais qu'une entreprise bâloise pouvait le faire, qu'il avait aussi déclaré qu'il y avait d'autres entreprises capables de le faire en France et que la défenderesse avait effectué des recherches sur Internet pour trouver l'entreprise F._____.

- O._____, assistante-dentaire et employée de la défenderesse, a déclaré qu'à la suite du grave problème informatique de la défenderesse, il n'était plus possible de retrouver certaines données. En outre, elle a confirmé que les membres du cabinet médico-dentaire n'avaient pas de connaissances particulières en matière informatique.

- W._____, hygiéniste dentaire, qui a déclaré que des données sur les disques durs changés avaient disparu sur une période d'environ deux à trois mois et que la demanderesse n'était pas à même de les récupérer. En outre, elle a affirmé que les membres du cabinet médico-dentaire n'avaient pas de compétences informatiques particulières, que la demanderesse le savait, que la défenderesse a eu des contacts avec Y._____ SA puis avec d'autres personnes car la demanderesse n'était pas à même d'effectuer l'ensemble des opérations de dépannage et que la demanderesse avait dit qu'il fallait s'adresser à une entreprise spécialisée pour récupérer les données stockées dans les disques durs remplacés.

- Pierre Gruninger, expert, qui a répondu aux trois questions de la partie défenderesse du 30 juin 2009 de la manière suivante :

1. "On peut s'étonner que les représentants de H._____ aient restitué les disques sans au moins la tentative de réinsérer des disques considérés comme non défectueux. Si une occasion a été donnée à Y._____ SA de tester les disques, elle aurait alors dû essayer de procéder à un test de production des disques avant de conseiller de les envoyer à une entreprise spécialisée".

2. "Tout intervenant, y compris Y._____ SA aurait pu effectuer ce test. Si on avait demandé à Y._____ SA de réintroduire les disques dans le nouveau système, elle aurait vraisemblablement eu les compétences techniques pour le faire ou au moins essayer".

3. "Les deux factures présentées ne permettent pas de déterminer quel travail exact a été effectué et si le montant de Fr. 11'000.- est justifié. Si les disques n'étaient pas défectueux, je confirme que l'envoi de ceux-ci dans une société spécialisée était inutile".

Le 2 novembre 2009, la commission rogatoire tendant à l'audition du témoin M._____ a été retournée au Tribunal d'arrondissement de l'Est vaudois, après avoir été exécutée.

Question 1 "Le témoin peut-il confirmer que la société J. _____ AG fournit ce type de solutions recherchées par la défenderesse X. _____ Sàrl en particulier en matière de stockage de données et qu'elle fournit notamment le logiciel Digora à cet effet ?" M. _____ a répondu que le logiciel software avait été vendu directement à la défenderesse et que la demanderesse n'était pas partie à cette relation contractuelle. Il a également précisé que les faits remontaient à cinq ou six ans.

Question 2 "Le témoin peut-il confirmer que l'installation de cette solution a été demandée ?" M. _____ a dit ne pas pouvoir confirmer cette déclaration.

Question 3 "Le témoin peut-il confirmer que compte tenu de la spécificité de ce logiciel, une information relative au fonctionnement de Digora a été donnée à certains collaborateurs du X. _____ Sàrl par J. _____ AG, plus particulièrement par M. V. _____ ?" Le témoin a répondu qu'une formation avait été donnée.

Question 4 "Sachant qu'un an après cette installation, soit en août 2003, un message d'erreur dans la sauvegarde d'un fichier "solide.db", appartenant à la base de données Digora a été signalé à Y. _____ SA, le témoin est-il en mesure de confirmer que J. _____ AG, par l'intermédiaire de M. V. _____, a indiqué à Y. _____ SA que, pour régler le problème, il suffisait d'exclure le fichier problématique de la sauvegarde générale du système, le logiciel Digora effectuant une sauvegarde en permanence dans un autre répertoire ?" Le témoin n'a pas pu répondre à cette question.

Question 5 "Le témoin sait-il si la réponse de M. V. _____ a été transmise par Y. _____ SA au X. _____ Sàrl ?" M. _____ n'a pas pu répondre à cette question.

8. Les parties, assistées de leurs conseils, ont été entendues à l'audience de jugement du 3 février 2010. A cette occasion, le témoin [...], informaticien, a été entendu. En substance, il a déclaré ne pas se rappeler des faits qui datent du début de l'année 2004.

A dite audience, le conseil de la demanderesse a plaidé qu'un contrat d'entreprise liait les parties, que la demanderesse avait rempli ses obligations et qu'elle devait donc être payée. En outre, dans la mesure où le X. _____ Sàrl a fait appel à un tiers pour mettre un terme à ses problèmes informatiques, il n'a été procédé à aucun avis de défaut, ce qui impliquerait le rejet des conclusions reconventionnelles.

Me Schupp a également précisé que le 15 janvier 2004, un nouveau contrat d'entreprise a été conclu entre les parties, la défenderesse ayant fait appel à la demanderesse pour qu'elle effectue un dépannage du système afin de résoudre un grave problème informatique ; Y. _____ SA a ensuite fait appel à la société H. _____ pour qu'elle vienne changer du matériel informatique qu'elle avait fourni et qui était encore sous garantie.

Le conseil de la demanderesse a encore précisé qu'il ne s'agissait pas d'un contrat de maintenance et que, dès lors que l'expert avait pu constater que le système de sauvegarde fonctionnait après l'intervention de Y. _____ SA, la défenderesse devait payer la facture liée à cette intervention. Au surplus, quand bien même il serait considéré que le système informatique de la défenderesse ne fonctionnait pas après l'intervention de Y. _____ SA, le X. _____ Sàrl aurait alors dû faire un avis de défaut et mettre la demanderesse en demeure au lieu de faire appel à un tiers et d'annoncer le cas trop tard, soit environ dix mois plus tard.

S'agissant de la perte de données au préjudice de la défenderesse, Y. _____ SA a confirmé qu'elle n'avait pas pu conseiller de faire appel à l'entreprise F. _____ dans la mesure où elle ne connaissait pas le problème lié aux disques durs défectueux, le contrat d'entreprise ne concernant pas ce point. En outre, le conseil de la demanderesse a relevé que la perte de données ne concernait que le logiciel "Digora", dont l'installation avait été faite par l'entreprise J. _____ AG, et que cela ne pouvait donc pas concerner Y. _____ SA. Au surplus, le montant réclamé par la défenderesse à ce titre, soit CHF 11'148.70, n'avait pas été prouvé.

Le conseil de la défenderesse a pour sa part déclaré qu'il n'était pas aisé de déterminer si le contrat conclu entre les parties était un contrat de mandat ou un contrat d'entreprise, probablement un contrat de mandat dans la mesure où Y. _____ SA avait supervisé le travail effectué par H. _____, mais qu'en réalité cette question n'était pas déterminante dans la mesure où le résultat du litige n'était en rien modifié par la qualification juridique des rapports contractuels des parties. En effet, s'agissant d'un contrat de mandat, la partie demanderesse devrait prouver l'étendue de ses prestations, en particulier le temps consacré à l'objet du contrat ainsi que le travail accompli, les heures facturées devant correspondre à l'usage, et avoir été utiles. S'agissant d'un contrat d'entreprise, les prestations à prouver restaient similaires, l'entrepreneur devant établir un travail conforme aux règles de l'art qui ne s'est pas révélé inutile. Me Bénédicte a dès lors relevé que la partie adverse n'avait pas établi ces éléments puisqu'ils n'avaient pas fait l'objet d'une expertise. Dans la mesure où il s'agit d'un domaine technique, le Président de céans serait ainsi dans l'impossibilité de vérifier si le montant de la facture de Y. _____ SA est justifié ou non. En d'autres termes, la défenderesse a prétendu qu'il n'était pas possible de déterminer si le technicien de Y. _____ SA avait effectivement travaillé pendant les heures mentionnées sur la facture, qu'il n'était pas non plus établi que ces heures étaient utiles ou nécessaires et qu'il appartenait à la demanderesse de le prouver.

En outre, le conseil du X. _____ Sàrl a fait valoir que la demanderesse n'avait pas effectué le travail qu'elle devait dans la mesure où elle a fait changer des disques durs qui n'étaient pas endommagés, puisque c'était en réalité la cage HDD qui l'était. Dès lors, Y. _____ SA aurait dû remettre les disques durs en place lorsque la nouvelle cage HDD a été installée. Si la demanderesse avait respecté ses obligations découlant du contrat de mandat ou d'entreprise, à savoir son obligation de

diligence, d'information et de fidélité, la défenderesse aurait su qu'elle pouvait simplement remettre les disques durs en place et ne pas faire appel à l'entreprise F._____. Me Bénédicte a alors argué que la demanderesse n'avait pas respecté ses devoirs de diligence et d'information, qu'un avis de défaut n'était ainsi pas utile et que Y._____ SA devait répondre du dommage causé au X._____ Sàrl. Au surplus, le conseil de la partie défenderesse a observé que la responsabilité de la partie demanderesse avait été engagée par son auxiliaire qui a conseillé de faire appel à l'entreprise F._____. Il a également déclaré que la conclusion II de la demanderesse devait être rejetée puisqu'il n'y avait aucune raison pour que le X._____ Sàrl prenne en charge les factures de Me Kramer.

9. Le 17 février 2010, le Président de céans a notifié la décision aux parties sous forme de dispositif. Par courrier daté du 19 février 2010, le X._____ Sàrl a demandé la motivation de dite décision ».

En droit, le premier juge a considéré que le contrat liant les parties s'apparentait davantage à un contrat d'entreprise qu'à un contrat de mandat, mais que cette question pouvait rester ouverte dans la mesure où elle n'était pas essentielle à la résolution du litige. Il a constaté qu'il n'était pas possible de justifier les montants réclamés par la demanderesse, pas plus que d'établir si celle-ci était responsable du dommage subi par la défenderesse et a donc rejeté les conclusions en paiement des deux parties.

B. X._____ Sàrl a recouru contre ce jugement le 14 juin 2010 en concluant, avec suite de frais et dépens, principalement à sa réforme en ce sens que Y._____ SA en liquidation est sa débitrice et lui doit immédiat paiement de la somme de 11'148 fr. 70, avec intérêt à 5% l'an dès le 19 mars 2004, ainsi que des dépens de première instance fixés à dire de justice, d'un montant en tout cas pas inférieur à 10'000 fr., subsidiairement à son annulation et au renvoi de la cause à l'autorité inférieure pour nouvelle décision dans le sens des considérants.

Dans son mémoire du 30 août 2010, X._____ Sàrl a développé ses moyens, retiré sa conclusion subsidiaire en nullité et reporté le point de départ des intérêts au 17 novembre 2004.

Y._____ SA a également recouru contre ce jugement le 11 juin 2010, avant de retirer son recours par lettre du 30 août 2010.

En droit :

1. Les art. 444, 445 et 451 ch. 3 CPC-VD (Code de procédure civile du 14 décembre 1966, RSV 270.11) ouvrent la voie des recours en nullité et en réforme contre les jugements principaux rendus par un président de tribunal d'arrondissement.

En l'espèce, la recourante a retiré sa conclusion en nullité. Son recours, uniquement en réforme et interjeté en temps utile, est recevable.

2. a) Saisie d'un recours en réforme contre un jugement principal rendu par un président de tribunal d'arrondissement, la Chambre des recours revoit librement la cause en fait et en droit (art. 452 al. 2 CPC-VD). Les parties ne peuvent toutefois articuler des faits nouveaux, sous réserve de ceux qui résultent du dossier et qui auraient dû être retenus ou de ceux pouvant résulter d'une instruction complémentaire selon l'art. 456a CPC-VD (art. 452 al. 1ter CPC-VD).

Ainsi, le Tribunal cantonal revoit la cause en fait et en droit sur la base du dossier, sans réadministration des preuves déjà administrées en première instance. Il développe donc son raisonnement juridique après avoir vérifié la conformité de l'état de fait du jugement aux preuves figurant au dossier et l'avoir, le cas échéant, corrigé ou complété au moyen de celles-ci (JT 2003 III 3).

b) En l'espèce, l'état de fait du jugement est conforme aux pièces du dossier et aux autres preuves administrées. Il n'y a pas lieu de le

compléter ni de procéder à une instruction complémentaire, la cour de céans étant à même de statuer en réforme.

3. La recourante soutient que l'intimée a violé son devoir contractuel de diligence par le fait de son auxiliaire et qu'elle répond du dommage, soit du montant de 11'148 fr. 70 dont elle s'est acquittée envers la société F. _____ pour la récupération des données se trouvant sur les disques durs retirés.

a) Le jugement attaqué retient, sans trancher définitivement cette question, que les relations contractuelles entre les parties relèvent du contrat d'entreprise. Dans ce cadre, conformément à l'art. 364 al. 1 CO (Code des obligations du 30 mars 1911, RS 220), la responsabilité de l'entrepreneur est soumise, d'une manière générale, aux mêmes règles que celle du travailleur dans les rapports de travail. Il s'agit d'un renvoi aux art. 321a et 321e CO. L'entrepreneur a donc la même obligation de diligence que le travailleur : il exécute avec soin le travail qui lui est confié et sauvegarde fidèlement les intérêts légitimes du maître (art. 321a al. 1 CO). Le système légal est conçu en fonction d'une activité directe, concrète du travailleur, de l'entrepreneur ou de ses auxiliaires (CREC I 23 mai 2007/243 c. 5a). Le niveau de diligence de l'entrepreneur est toutefois supérieur à celui du travailleur : au contraire de ce dernier, l'entrepreneur n'exécute en effet pas l'ouvrage sur les instructions précises du maître, mais de manière plus autonome ; de plus, il apparaît souvent, par rapport au maître, comme la partie la plus expérimentée et la mieux informée sur le plan technique. Sa responsabilité est par conséquent accrue (Chaix, Commentaire romand, Code des obligations I, Bâle 2003, n. 2 ad art. 364 et les références citées).

b) Le premier juge relève cependant que l'instruction n'a pas permis d'établir que le technicien de l'intimée avait donné un conseil qui pourrait engager la responsabilité contractuelle de cette dernière et qu'il ne s'agissait là que d'une hypothèse. Il ressort en outre des témoignages de C. _____ et de S. _____ que ledit technicien a parlé d'une simple

éventualité, mais qu'il n'a pas déclaré qu'il fallait faire appel à la société F._____ pour extraire les données des disques durs. Le jugement ajoute que ce collaborateur n'a dès lors pas agi en qualité d'auxiliaire de la société intimée à cette occasion (cf. jugement p. 22). Appréciant librement les témoignages recueillis lors de l'audience anticipée du 29 septembre 2009 (cf. jugement pp. 11-13), conformément à l'art. 5 al. 3 CPC-VD, le premier juge n'a ainsi pas retenu que le technicien de l'intimée aurait donné le conseil à la recourante d'envoyer les disques durs auprès d'une société tierce, en particulier la société F._____.

Cette appréciation ne prête pas le flanc à la critique. Elle se fonde en effet sur les déclarations du principal intéressé, selon lesquelles il s'était borné à recommander à la recourante de faire récupérer les données des disques durs mais n'avait pas mentionné d'entreprise en particulier, et en tout cas pas la société F._____, qu'il ne connaissait pas. Cette manière de voir se trouve du reste corroborée par les allégations de la recourante elle-même. Celle-ci ne prétend pas en procédure avoir agi sur le conseil de l'intimée, mais allègue seulement s'être « résolue à mandater l'entreprise F._____ pour recouvrer les données perdues », sans allusion à de quelconques conseils de la part de l'intimée (cf. all. 92). Au reste, il apparaît que cette entreprise française n'a pas été la dernière à intervenir, puisque sa facture (cf. pièce n° 107) est en réalité antérieure à celle d'I._____ (cf. pièce n° 106, dont la date est erronée, mais qui mentionne des opérations intervenues à fin mars 2004), laquelle a établi un rapport en date du 26 mars 2004 (cf. pièce n° 105 ; voir aussi le commentaire de l'expert ad all. 87-88, jugement pp. 7-8, qui l'approuve).

c) Au demeurant, comme le relève l'expert, l'offre établie par l'intimée (cf. pièce n° 101) indique, concernant le serveur ainsi que le système de sauvegarde, « une garantie de 3 ans sur site assurée par le fabricant, soit la société "H._____" » (cf. jugement pp. 8-9 ad. all. 95-97). Au sujet de la panne du 15 janvier 2004, l'expert fait observer que l'intervention a été placée dans le cadre de la garantie précitée et que c'est donc sous la responsabilité du technicien de la société H._____ que les disques contenant les données ont été manipulés. Il n'est pas établi

qu'un contrat de maintenance ait été conclu entre les parties. Enfin, dans la mesure où le contrôle du fonctionnement du système de sauvegarde incombe au propriétaire des données enregistrées et qu'apparemment, un tel contrôle n'avait pas été effectué par la recourante depuis le 12 décembre 2003 (cf. jugement p. 3), la responsabilité de l'intimée ne saurait être engagée en ce qui concerne le coût de l'intervention de l'entreprise F._____, mandatée par la recourante.

d) Dans la mesure où la recourante fait grief à l'intimée de lui avoir donné le conseil d'envoyer les disques durs auprès d'une entreprise tierce, sans tenter au préalable de récupérer les données en réinstallant les disques précités dans leur cage, il y a lieu de lui objecter ceci : l'expertise relève que ce sont les représentants d'H._____, intervenus dans le cadre de la garantie, qui auraient dû demander à l'intimée de réintroduire les disques dans le nouveau système. Or, il n'est pas établi qu'ils l'aient fait. On ne pouvait dès lors exiger de l'intimée qu'elle donne le conseil de tenter au préalable la réinstallation des disques dans leur cage, d'autant qu'aucun contrat de maintenance n'avait été passé entre les parties.

4. Au vu de ce qui précède, le recours doit être rejeté en application de l'art. 465 al. 1 CPC-VD et le jugement attaqué confirmé.

Les frais de deuxième instance de la recourante sont arrêtés à 411 fr. (cf. art. 232 al. 1 TFJC [tarif du 4 décembre 1984 des frais judiciaires en matière civile, RSV 270.11.5]).

Par ces motifs,
la Chambre des recours du Tribunal cantonal,
statuant à huis clos,
en application de l'art. 465 al. 1 CPC-VD,
p r o n o n c e :

- I.** Le recours est rejeté.
- II.** Le jugement est confirmé.
- III.** Les frais de deuxième instance de la recourante X. _____ Sàrl sont arrêtés à 411 fr. (quatre cent onze francs).
- IV.** L'arrêt motivé est exécutoire.

Le président :

La greffière :

Du 14 octobre 2010

Le dispositif de l'arrêt qui précède est communiqué par écrit aux intéressés.

La greffière :

Du 17 mars 2011

L'arrêt qui précède, dont la rédaction a été approuvée à huis clos, est notifié en expédition complète, par l'envoi de photocopies, à :

- Me Jérôme Bénédic (pour X. _____ Sàrl),
- Me Pierre-Dominique Schupp (pour Y. _____ SA en liquidation).

La Chambre des recours considère que la valeur litigieuse est de 11'148 francs.

Le présent arrêt peut faire l'objet d'un recours en matière civile devant le Tribunal fédéral au sens des art. 72 ss LTF (loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal fédéral - RS 173.110), cas échéant d'un recours constitutionnel subsidiaire au sens des art. 113 ss LTF. Dans les affaires pécuniaires, le recours en matière civile n'est recevable que si la valeur litigieuse s'élève au moins à 15'000 fr. en matière de droit du travail et de droit du bail à loyer, à 30'000 fr. dans les autres cas, à moins que la contestation ne soulève une question juridique de principe (art. 74 LTF). Ces recours doivent être déposés devant le Tribunal fédéral dans les trente jours qui suivent la présente notification (art. 100 al. 1 LTF).

Cet arrêt est communiqué, par l'envoi de photocopies, à :

- Monsieur le Président du Tribunal civil de l'arrondissement de l'Est vaudois.

La greffière :