

# BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR SERVICE INFORMATIQUE AUX ORGANISATIONS

## U.3 ANALYSE ÉCONOMIQUE, MANAGÉRIALE ET JURIDIQUE DES SERVICES INFORMATIQUES

Coef 3 – Durée 4h

\* \* \*

**Avertissement** : Ce sujet est un sujet « 0 » ayant pour seul but de proposer un exemple de ce que pourra être la certification pour l'épreuve U3 du BTS SIO. Il n'a pas vocation à être modélisant. Par ailleurs il n'a pas été réalisé selon les procédures d'élaboration des sujets d'examen. Enfin, il pourra être utilisé dans le cadre de la formation avec les étudiants. Cela explique une répartition des questions plus orientée vers le programme de première année et de début de seconde année. Nous vous remercions pour votre compréhension.

\* \* \*

Place dans le programme	<p><b><u>Économie – Management :</u></b></p> <p><b>EM1 – Analyse structurelle du secteur informatique</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>1.1. Les acteurs de l'industrie informatique</li><li>1.2. Le prix comme information économique : analyse du marché de l'informatique en nuage</li><li>1.4. Le choix d'externaliser</li><li>1.6. Le rôle de l'État, de l'Europe et des collectivités territoriales</li></ul> <p><b>EM3 – Les principes de fonctionnement d'une organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>3.1. Les finalités, métiers, objectifs, et fonctions de l'organisation</li></ul> <p><b><u>Droit :</u></b></p> <p><b>D1 – Principes fondamentaux du droit et leur application au secteur informatique</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>1.5. Le droit de la preuve : la signature</li></ul> <p><b>D3 – L'environnement juridique de la production et de la fourniture de services</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>3.2. Les différents types de contrats liés à la production et à la fourniture de services : un contrat d'informatique en nuage</li></ul> <p><b>D5 – La sécurité des systèmes d'information</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>5.1. L'obligation de sécuriser les données numériques</li></ul>
-------------------------	--

SOMETIA est une entreprise spécialisée dans les services informatiques et d'ingénierie de proximité.

Créée en 1993 par les frères Frédéric et Arthur LAMBERT, l'entreprise est basée à Nantes. D'une petite SARL de 5 salariés, l'entreprise est devenue une société par actions simplifiée de plus de 100 collaborateurs (développeurs, testeurs, chefs de projet, ingénieurs informaticiens). Le chiffre d'affaires a atteint 20 millions d'euros en 2011.

Historiquement, la société est spécialisée dans l'installation d'infrastructures matérielles et logicielles mais également dans le conseil en technologies, à destination des PME de la région nantaise. Elle aide ses clients à optimiser les performances de leurs systèmes d'information grâce à l'innovation technologique.

En 2011, SOMETIA a décidé de se lancer dans l'élaboration d'une offre de services d'informatique en nuage ou cloud computing (**document 1**). En effet, l'entreprise est de plus en plus fréquemment sollicitée par ses clients qui attendent une offre d'infrastructure informatique hébergée, savoir-faire que l'entreprise ne maîtrise pas complètement aujourd'hui dans ses aspects techniques, organisationnels, économiques ou encore juridiques.

Dans le même temps, l'État incite les SSII à développer des projets afin de participer au développement du numérique sur le territoire. SOMETIA souhaite profiter de ces financements publics pour investir dans l'infrastructure matérielle destinée à accueillir les projets d'hébergement de ses clients.

Vous êtes intégré(e) à l'équipe chargée de préparer l'orientation stratégique de l'entreprise vers l'informatique en nuage. Votre rôle consiste à participer à l'élaboration de la nouvelle offre « SOCLOUD1 » de l'entreprise. Cette offre est décrite au plan technique dans les **documents 2**. Une offre comparable d'un concurrent est présentée dans le **document 3**.

À cet effet, vous êtes amené(e) à étudier les opportunités du marché de l'informatique en nuage, à identifier les conditions de réalisation de cette évolution, à participer au choix du modèle de contrat adapté aux besoins de SOMETIA et de ses clients, enfin à préparer l'argumentaire juridique nécessaire pour répondre aux interrogations des clients en matière de protection des données confiées au prestataire de service.

Votre travail s'organise en quatre missions (qui sont autant de dossiers indépendants) :

Mission 1 : L'étude du projet de l'informatique en nuage

Mission 2 : La recherche de financement pour développer l'offre « SOCLOUD1 »

Mission 3 : La préparation du contrat de l'offre « SOCLOUD1 »

Mission 4 : VEILLE JURIDIQUE – L'information du client

### **Mission 1 : L'étude du projet d'informatique en nuage**

Vous êtes chargé(e) d'évaluer l'opportunité pour SOMETIA de se lancer dans l'informatique en nuage. À l'aide de vos connaissances personnelles et des **documents 4 et 5** :

- 1.1. Montrer en quoi l'entrée de SOMETIA sur le marché de l'informatique en nuage participe à la réalisation des finalités et du métier de l'entreprise.
- 1.2. Caractériser le marché de l'informatique en nuage en expliquant notamment la présence des grands constructeurs et éditeurs sur ce marché.
- 1.3. Apprécier les risques pour SOMETIA d'entrer sur le marché de l'informatique en nuage.
- 1.4. Proposer et développer trois arguments qui pourront inciter les PME de la région nantaise, clientes de SOMETIA, à opter pour l'informatique en nuage.

### **Mission 2 : La recherche de financement pour développer l'offre « SOCLOUD1 »**

SOMETIA est désormais convaincue de la pertinence de son projet. L'entreprise souhaite bénéficier du financement public proposé dans le cadre du Grand Emprunt numérique. Elle vous demande de participer à la préparation du dossier à soumettre au Fonds pour la Société Numérique (FSN).

À l'aide du **document 6**,

- 2.1 Expliquer les objectifs poursuivis par l'État avec la mise en place du Grand Emprunt numérique.
- 2.2 Identifier et expliquer les critères imposés par l'État pour pouvoir bénéficier du Grand Emprunt numérique.
- 2.3 Évaluer la capacité de SOMETIA à bénéficier de ce Grand Emprunt numérique.

### **Mission 3 : La préparation du contrat de l'offre « SOCLOUD1 »**

SOMETIA obtient l'accord du Fonds pour la Société Numérique. L'entreprise bénéficiera d'une subvention qui sera versée en juin 2012. Sans plus attendre, SOMETIA lance son projet d'informatique en nuage.

Vous êtes chargé(e) de contribuer à l'élaboration d'un contrat pour l'offre SOCLOUD1. Le contrat « Smart Business on the IBM Cloud » (**document 7**), proposé par l'entreprise IBM, servira de modèle pour le contrat que proposera SOMETIA à ses clients. Dans le cadre d'un échange électronique, ce contrat sera validé par la signature électronique des deux parties.

- 3.1 Présenter le contrat : parties en présence, objet du contrat, durée.
- 3.2 Identifier les obligations des parties.
- 3.3 Repérer la responsabilité du client et celle d'IBM puis argumenter sur l'équilibre du contrat.
- 3.4 Expliquer les rôles de la signature électronique d'un tel contrat.

### **Mission 4 : VEILLE JURIDIQUE – L'information du client**

A partir du travail de veille que vous avez conduit, vous devez :

- Identifier les obligations des prestataires en matière de sécurisation des données clients ;
- Présenter les évolutions légales et jurisprudentielles récentes de ces obligations.

## Document 1 – Extrait d'un livre blanc sur le cloud computing

[...] Le Cloud Computing peut être représenté en trois composantes principales – dont il est indifféremment l'une, les deux ou les trois combinées :

**IaaS** (*Infrastructure as a Service*) : concerne les serveurs, moyens de stockage, réseau, ... Le modèle IaaS consiste à pouvoir disposer d'une infrastructure informatique hébergée. L'accès à la ressource est complet et sans restriction, équivalent de fait à la mise à disposition d'une infrastructure physique réelle. Ainsi une entreprise pourra par exemple louer des serveurs Linux, Windows ou autres systèmes, qui tourneront en fait dans une machine virtuelle chez le fournisseur de l'IaaS.

**PaaS** (*Platform as a Service*) : le modèle PaaS consiste à mettre à disposition un environnement prêt à l'emploi, fonctionnel et performant, y compris en production ; l'infrastructure hébergée étant totalement transparente. Par exemple une plate-forme PaaS peut être un environnement de développement et de test.

**SaaS** (*Software as a Service*) : concerne les applications d'entreprise : CRM, outils collaboratifs, messagerie, décisionnel, ERP, ... Le modèle SaaS permet de déporter une application chez un tiers. Ce modèle convient à certaines catégories d'applications qui se doivent d'être globalement identiques pour tout le monde, la standardisation étant un des principes de l'informatique en nuage. Le terme SaaS évoque bien un service dans le sens où le fournisseur vend une fonction opérationnelle, et non des composants techniques requérant une compétence informatique pour l'utilisateur.

Différents modèles d'informatique en nuage coexistent :

- **Cloud privé/privatif** : Il peut s'agir d'un « nuage » interne à la DSI (propriétaire des infrastructures) ou d'un Cloud entièrement dédié et accessible via des réseaux sécurisés, hébergé chez un tiers, mutualisé entre les différentes entités d'une seule et même entreprise. Ouvert aux partenaires privilégiés de l'entreprise (fournisseurs, bureaux d'études, grands clients, institutions financières, prestataires-clés...) voire à un groupement professionnel, le Cloud peut être également de type « communautaire ».
- **Cloud public** : Il est externe à l'organisation, accessible via Internet, géré par un prestataire externe propriétaire des infrastructures, avec des ressources partagées entre plusieurs sociétés.
- **Cloud hybride** : Ici, il s'agit de la conjonction de deux ou plusieurs Cloud (public+privé) amenés à « coopérer », à partager entre eux applications et données

Source : syntec-numerique.fr, mai 2010

## Document 2 – L'offre « SOCLOUD1 » de SOMETIA

De nombreuses entreprises du marché de l'infogérance proposent des offres d'informatique en nuage, notamment de grandes sociétés qui sont aussi fournisseurs de matériels comme Microsoft, IBM ou encore HP.

Pour se différencier de ces grandes entreprises, SOMETIA décide de proposer à ses clients la possibilité de tester la solution d'informatique en nuage qui leur convient sur une plate-forme de démonstration appelé *Innovation Cloud Platform* (ICP) et prenant appui sur des solutions matérielles et logicielles de Microsoft, HP et Intel

SOMETIA propose ainsi une offre de service à trois niveaux :

Le premier niveau permet d'évaluer rapidement les différentes solutions disponibles sur le marché.

Le deuxième niveau est une offre de démonstration dans les domaines applicatifs suivants :

- plateforme de collaboration, personnalisable et incluant des services préconfigurés ;
- plateforme de sécurité : plusieurs scénarios permettent de démontrer les enjeux des solutions de sécurité suivant les différentes architectures en nuage, privé/public ou hybride ;
- plateforme de développement, incluant des services préconfigurés ;
- plateforme de test, dans laquelle la méthode de test de la société est implémentée ;
- plateforme pour la virtualisation, le management et l'automatisation de nuages privés, publics ou hybrides.

Le troisième niveau est une offre complète de services en intégration capable de répondre aux besoins spécifiques du client.

### **Perspectives**

SOMETIA formule pour le moment des objectifs relativement modestes : une dizaine de projets de nuage public en 2011, le double l'année suivante et le double encore, soit 40 projets, en 2013. Pour commencer, SOMETIA va d'abord s'adresser à ses 50 premiers clients.

Source : Les auteurs

Inspiré d'un article de presse, indexel.net

### **Document 3 : Présentation d'une offre concurrente dans la presse spécialisée**

Dans le cloud computing aussi, l'heure est aux alliances. Après l'association autour de l'offre Flexible 4 Business entre Orange Business Services, Cisco, EMC et VMware, c'est au tour de Sogeti de se lancer dans l'arène. Le spécialiste des services informatiques et d'ingénierie de proximité, filiale du Groupe Capgemini, a choisi de baser sa plate-forme Innovation Cloud Center (IC2) sur la solution de cloud privée Infrastructure to Application, développée par Microsoft, HP et Intel.

IC2 combine ainsi les toutes dernières innovations technologiques de ses partenaires : l'environnement HP BladeSystem Matrix, la dernière génération de processeurs Intel Xeon, la solution d'administration de systèmes Microsoft System Center, l'hyperviseur Windows Server 2008 R2 Hyper-V, et la solution d'automatisation HP Cloud Service Automation. L'offre IC2 repose sur une [...] plate-forme de cloud privé directement accessible aux clients depuis leur propre système d'information.

L'innovation de l'offre IC2 réside dans la possibilité pour les clients de pouvoir tester leurs scénarios sur ce portail « self-service », avant d'entrer en production et d'opter pour la solution qui leur convient le mieux. Ce modèle à la demande favorise ainsi une élasticité optimale en fonction des besoins précis des entreprises. Néanmoins, jusqu'où ces offres "prêtes à l'emploi" peuvent-elles s'adapter au cas par cas ?

Autre sujet de questionnement, si IC2 ne semble pas entrer directement en concurrence avec l'offre Flexible 4 Business lancée par Orange Business Services, opérateur avant d'être intégrateur, elle risque néanmoins de s'adresser aux mêmes entreprises. Et quid de la concurrence directe avec Microsoft lorsque Sogeti sortira sa propre offre de cloud dans quelques mois ? Bien que les partenaires affirment ne pas marcher sur les plates bandes des uns ou des autres – Sogeti favorisera les solutions Microsoft dans ses projets de cloud public – les mois à venir seront déterminants pour cette nouvelle solution sur le marché en pleine effervescence du cloud computing.

Source : indexel.net,

Extrait d'un article de presse édité par Violaine Cherrier, 11/10/2010

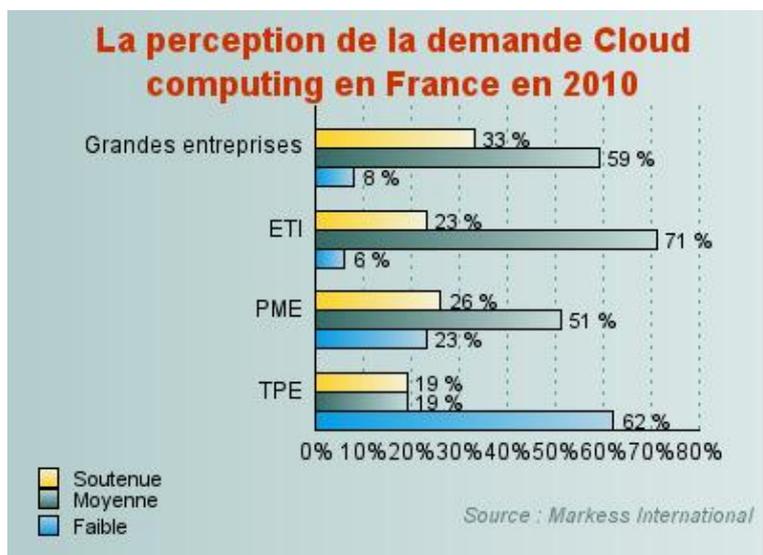
## Document 4 : Le cloud computing dans tous ses états

La 6ème édition des États Généraux d'EuroCloud France a livré les dernières tendances du marché du Cloud Computing. Le JDN Solutions, partenaire de l'événement, revient sur ses temps forts.

### 1. La part des dépenses cloud représenterait 20% du budget informatique 2020

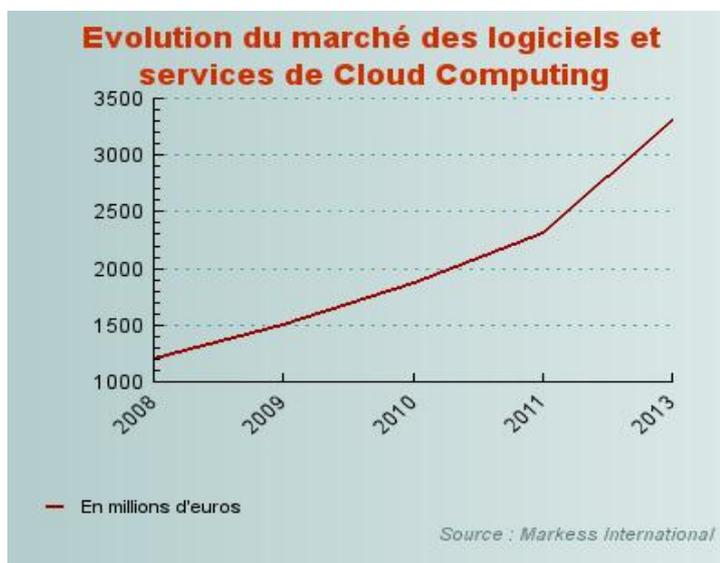
A l'occasion des États Généraux de l'EuroCloud, le cabinet d'études Markess International a livré les derniers résultats de son baromètre annuel des prestataires Cloud Computing. Plusieurs indicateurs-clés ont ainsi pu être dégagés.

Début 2011, les prestataires demeurent très confiants vis-à-vis de la demande des entreprises pour le Cloud Computing (IaaS, PaaS ou SaaS). En particulier, plus de 90% d'entre eux estiment que les grandes entreprises et les ETI (Entreprises de Taille Intermédiaire) témoignent d'une demande modérée à élevée en solutions de Cloud Computing.



Le SaaS, fer de lance du Cloud Computing, continue à pénétrer l'ensemble du tissu économique, tous les indicateurs étant positifs en comparaison avec 2010. Selon les prestataires interrogés, l'existence d'une réelle demande des grandes entreprises et des ETI est encore une fois confirmée, plus de 90% des prestataires la qualifiant de moyenne à soutenue en 2011 contre 85% en 2010.

En 2011, 83% des prestataires interrogés s'accordent pour avancer que le modèle traditionnel de vente de licences logicielles devrait progressivement basculer en France vers le modèle SaaS. L'autre enseignement de ce baromètre de Markess International concerne les perspectives de marché pour les 6 premiers mois de 2011.



Elles semblent favorables et dans la continuité des attentes des prestataires interrogés en 2010 à la même période. Ainsi, 92% des prestataires espèrent une hausse de leur nombre de clients, 68% une hausse de la valeur moyenne du contrat par client et 92% une hausse de leur carnet de commandes. Concernant la valeur du marché français des logiciels et services liés au Cloud, il devrait atteindre 3,3 milliards d'euros en 2013 contre près d'1,9 milliard en 2010.

Par ailleurs, selon le cabinet Pierre Audoin Consultants, la part des dépenses Cloud dans les dépenses informatiques globales devrait passer de 4% en 2010 à 20% à horizon 2020.

## **2. Une nouvelle génération d'acteurs du Cloud issus des métiers émerge**

Interview de Pierre-José Billotte (président d'Eurocloud France) par JDN Solutions.

### **Le Cloud Computing est-il davantage aujourd'hui une question de business plutôt que de technologique ?**

« Le Cloud Computing n'a jamais rien soulevé de nouveau en matière de technologie et se contente d'utiliser les technologies Web déjà existantes. De notre point de vue, il apporte plutôt une révolution dans la manière d'organiser la technologie et de la mettre à disposition des utilisateurs.

Les DSI en ont aujourd'hui assez des plats de spaghettis qu'elles trouvent dans leurs systèmes d'informations avec un méli mélo de solutions logicielles, serveurs qui ne communiquent pas entre eux et qui amènent même certains DSI au suicide. Il n'est pas rare d'ailleurs que des clients achètent des technologies sans les déployer.

Avec le Cloud, elles accèdent à une qualité de service, un modèle économique prévisible qui ne demande pas de maintenance. Ce qui change fondamentalement par rapport à l'informatique des années 50 c'est qu'avec le Cloud, l'informatique n'est plus dictée par les offres mais est orientée autour et par une logique client et utilisateurs. »

### **Avec la montée en puissance du rôle des intégrateurs dans le Cloud, ne pensez-vous pas que les éditeurs risquent à terme l'isolement ?**

« Il n'y a clairement pas de recouvrement entre les intégrateurs et les éditeurs et tous les acteurs ont aujourd'hui leur place dans la grande chaîne de valeur du Cloud. Ce qui est certain, c'est que l'on n'est pas au bout de nos surprises et qu'il ne serait pas étonnant de voir arriver dans l'arène du Cloud des acteurs extérieurs au monde informatique.

En tout état de cause, il faut bien se rendre compte que les clés de ce marché ne se trouvent pas sous le lampadaire et qu'un nombre grandissant et encore insoupçonnés d'acteurs vont arriver et faire bouger les contours du marché du Cloud Computing. »

Source : Journal du Net Solutions, 15/03/2011  
Article rédigé par Dominique FILIPPONE

## **Document 5 : Avantages et inconvénients du cloud computing**

Selon une étude réalisée par PAC (Pierre Audoin Consultants) auprès de 200 décideurs informatiques français pour le compte VMware et EMC, les principaux avantages et inconvénients associés au cloud computing sont les suivants :

Pour les avantages (par ordre décroissant) : la disponibilité des ressources à la demande (42%), la flexibilité (34%), la facilité d'accès en self service (29%), le paiement à la consommation (21%), l'optimisation de l'infrastructure (19%), la performance (14%), la rapidité de mise en œuvre (12%) et la sécurité (11%).

Côté inconvénients, les managers interrogés ont cités (par ordre décroissant) : la sécurité (50%), la dépendance au réseau (35%), la perte de contrôle (23%), la technologie non mature (10%), les limitations techniques et matérielles pour l'utilisateur (6%), la complexité de l'administration du système (6%), les compétences nécessaires (6%).

Les acteurs associés au cloud computing sont (par ordre décroissant) : Microsoft, VMware, IBM, Citrix, google, SAP, Amazon et Oracle.

Source : [bestpractices-si.fr](http://bestpractices-si.fr), 17/05/2010

## **Document 6 : Les investissements d'avenir, le Grand Emprunt**

### **Qui gère le grand emprunt ?**

Le Grand emprunt est un dispositif de financement de l'industrie française d'un montant de 35 milliards d'euros disponibles sous forme de subventions ou de prises de participation de l'État dans les entreprises. Annoncé en 2010, le Grand emprunt se met progressivement en place sous la responsabilité du Commissariat Général à l'Investissement (CGI), dirigé par René Ricol. Les 35 milliards d'euros ont pour objectif de financer 5 grandes priorités : l'enseignement supérieur et la formation, la recherche, les filières industrielles et les PME, le développement durable et le numérique. Le CGI ne pouvant gérer en direct les 35 milliards d'euros, il a été décidé d'en confier la gestion opérationnelle à 10 opérateurs de l'État comme l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), l'Agence Nationale pour la Recherche (ANR), Oséo ou la Caisse des Dépôts et consignations (CDC). Cette dernière est le principal acteur pour le financement de l'économie numérique du Grand emprunt à travers le Fonds pour la société numérique (FSN). Les ministères sont également impliqués dans le Grand emprunt et notamment la Direction générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services (DGCIS), et participent à l'instruction des projets.

### **Quels projets pour quelles priorités ?**

Le Grand emprunt est ouvert à toutes les entreprises pour financer :

- soit des projets de Recherche et Développement Industrielle (R&D&I) sous forme de subventions ou d'avances remboursables
- soit des projets innovants à forte valeur ajoutée sous forme de prise de participation ou de prêts

Huit grandes priorités ont été définies pour le financement des projets numériques :

- Cloud computing
- Technologies de base du numérique (logiciel embarqué et nanoélectronique)
- Valorisation et numérisation des contenus scientifiques éducatifs et culturels
- Sécurité et résilience des réseaux
- E-éducation
- E-santé
- Ville numérique
- Systèmes de transport intelligents

### **AAP & AMI : deux modes d'intervention distincts**

Les appels à projets (AAP) visent des projets de R&D collaboratifs et coopératifs qui permettent de recevoir des subventions ou des avances remboursables en cas de succès. Les appels à manifestation d'intérêts (AMI) permettent de financer des projets via des prises de participation ou des prêts ; dans cette situation, l'État intervient comme investisseur auprès de l'entreprise.

A priori, on ne peut postuler pour un appel à projet et un appel à manifestation pour financer le même projet. En revanche, si les démarches et les projets sont strictement différents, il est possible

d'avoir une double demande, mais celle-ci doit être spécifique, justifiée et encadrée pour éviter de financer deux fois la même chose.

### **Appel à projet : avances remboursables ou subventions ?**

L'intervention au moyen d'une subvention ou d'une avance remboursable dépend du risque pris par le consortium et par les résultats potentiels du projet. Plus le projet est risqué techniquement et commercialement, plus le projet sera financé par une subvention.

L'avance est remboursable en cas de succès commercial. C'est à l'issue du projet qu'est évalué le succès. L'administration se donnera plusieurs années pour juger le succès commercial (entre 3 et 6 ans). A noter que les subventions et les avances remboursables demandent une trésorerie solide car il faut faire l'avance de trésorerie, bien qu'il soit possible de demander des avances (entre 5% et 30% du montant total).

### **Quelle logique d'investissement du Grand Emprunt**

Que ce soit pour des appels à projet ou pour la réponse à l'appel à manifestation d'intérêt, les projets devront démontrer leur capacité à générer des retombées économiques, voire à générer un retour financier pour l'État. Les services instructeurs des projets sont très attentifs à cette notion de retour qui est un des grands aspects du Grand emprunt que l'on retrouve dans la loi de finance pour 2010. Pour les appels à projet, cela permet d'avoir un bonus de 10% sur le montant alloué. Pour les prises de participation, cette notion devra apparaître dans le plan d'affaire proposé.

[...] Ce mécanisme de retour financier est un critère de sélection apprécié de la part de l'Administration.

### **Quelles dépenses éligibles ?**

Les appels à projets financent principalement les dépenses de recherche et développement spécifiques à un projet. Il s'agit notamment des frais de personnels, les investissements matériels affectés au projet, certains frais de sous-traitance et des frais d'exploitation. [...]

### **Critères de sélection : les points de vigilance**

A la lecture des appels à projet, plusieurs critères de sélection communs ressortent :

- La nature stratégique du projet pour les partenaires et les retombées économiques
- La qualité du contenu technologique eu égard à l'état de l'art
- La qualité du consortium (expertise, complémentarité technique et chaîne de valeur, écosystème)
- Le réalisme technique et financier du projet
- Les modalités et niveau de retour financier proposé par l'État qui peuvent donner lieu à un bonus de 10% de prise en charge supplémentaire

### **Quelle durée pour les projets ?**

Le Grand emprunt vise une logique de retour sur investissement pas nécessairement sur du court terme. Les projets doivent être en capacité de démontrer le moment où il pourra être possible d'avoir un retour sur investissement ou un impact sur l'économie ou l'emploi.

Pour les projets de R&D, il s'agit généralement de projets menés à moyen terme. Pour les prises de participation, celle-ci sont prévues pour un délai de plusieurs années, en fonction du plan d'affaire présenté.

### **La nationalité de l'entreprise est-elle un critère pour postuler ?**

Pour les subventions et les aides à la R&D, les projets sont versés à des entreprises dont la R&D est localisée en France, peu importe la nationalité de l'entreprise. Le critère de la nationalité n'entre pas en ligne de compte. En revanche pour la prise de participation, la logique d'investisseur peut prendre en compte la nationalité de l'entreprise.

## **Document 7 : Extrait du contrat “Smart Business on the IBM Cloud” de IBM, un modèle de contrat**

Entre les soussignés,

Compagnie IBM France,  
17 avenue de l'Europe 92275 Bois-Colombes Cedex,

d'une part,

Et

Le Client,

d'autre part,

*Il a été convenu ce qui suit :*

### **1. Présentation du Contrat**

Le présent Contrat régit l'accès et l'utilisation par le Client des services Smart Business on the IBM Cloud (les « Services ») qu'IBM met à la disposition du Client. [...]

IBM accepte la commande du Client concernant les Services :

- 1) en signant le présent Contrat,
- 2) ou en fournissant l'accès aux Services au Client pour son utilisation. [...]

### **2. à 3. [...]**

### **4. Services**

Les Services sont fournis dans un environnement d'infrastructure partagé situés dans un IBM Cloud Center. La capacité d'IBM à fournir les Services est conditionnée par la gestion et l'exécution par le Client des responsabilités qui lui incombent, sans coût pour IBM. Le Client est responsable de l'utilisation des Services par les Utilisateurs [...] et il lui incombe de veiller à ce que chaque Utilisateur respecte le présent Contrat. [...]

#### *4.1 Droits, accès et utilisation des Services*

Sous réserve des dispositions du présent Contrat, IBM permettra au Client d'accéder aux Services et de les utiliser. IBM conservent l'intégralité des droits de propriété inhérents aux Services. Le Client s'engage à ne pas utiliser, copier, modifier, créer des œuvres basées sur, lier à ou distribuer tout ou partie des Services, sauf mention contraire stipulée dans le présent Contrat. [...]

Le Client accepte de ne pas revendre l'accès direct à tous Services sans l'accord exprès écrit d'IBM.

### **5. Contenu**

#### *5.1 Propriété*

Le Client (ou les Utilisateurs) conserve l'intégralité des droits, titres et intérêts inhérents au Contenu. [...]. Le Client déclare qu'il dispose de toutes les licences et autorisations en vigueur nécessaires pour octroyer à IBM ces droits et qu'elles seront fournies sans frais à IBM. [...]

Le Client s'engage à rembourser à IBM tous les frais et sommes raisonnables qu'IBM pourrait encourir en raison du manquement du Client à obtenir lesdites licences ou autorisations.

#### *5.2 Responsabilités en matière de Contenu*

Le Client est responsable de l'intégralité du Contenu, y compris de sa sélection, création, conception, utilisation, attribution de licence, maintenance, test, sauvegarde et assistance. Le Client est également responsable de toutes les informations personnelles d'un utilisateur ou de toute information

considérée par le Client comme confidentielle et faisant partie du Contenu. [...] Le Client accepte de se conformer aux lois en vigueur, d'obtenir toutes les autorisations nécessaires et de protéger la confidentialité de toutes informations personnelles avant que celles-ci ne soient intégrées au Contenu et que les Services ne soient utilisés. [...]

Le Client reconnaît et accepte qu'il est seul responsable de toute information personnelle pouvant être incluse dans le Contenu, y compris toute information partagée par le Client avec des tiers, conformément aux lois en vigueur en matière de confidentialité et de protection des données. Le Client reconnaît qu'IBM n'a aucun contrôle sur le transfert de données via des installations de télécommunication, y compris Internet.

Le Client reconnaît également que, dans la mesure où les Services utilisent un environnement Internet public, IBM ne peut garantir la confidentialité concernant tout Contenu ou toute information confidentielle du Client que ce dernier utilise en rapport avec les Services. [...]

## **6. à 8. [...]**

## **9. Limitations de garantie**

IBM s'engage à exécuter les Services de façon professionnelle par du personnel compétent et conformément à la description en cours dans le Contrat.

IBM ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu ou sans erreur des services, des logiciels tiers ou du logiciel d'activation, ni qu'IBM pourra empêcher les perturbations des services par des tiers ou qu'elle corrigera tous les défauts. [...]

## **10. Durée, Résiliation et Suspension du Contrat**

### *10.1 Durée du Contrat*

Le présent Contrat prend effet à la date de signature et reste en vigueur jusqu'à ce qu'il soit résilié comme stipulé ci-dessous. [...]

### *10.3 Suspension ou résiliation des Services par IBM*

IBM est en droit de suspendre l'accès du Client aux Services, en intégralité ou en partie, ou d'empêcher l'accès à tout nouveau Service dans les cas suivants :

- a) lorsque le Client ne paye pas les frais exigibles, comme indiqué dans le présent Contrat ;
- b) lorsqu'une situation d'urgence se produit, comprenant une violation de la sécurité ;
- c) lorsque la mise à disposition ou l'utilisation des Services par le Client, place IBM dans une situation d'infraction à toute loi, réglementation, politique gouvernementale ou ordonnance du tribunal ;
- d) lorsque l'utilisation des Services, en intégralité ou en partie, n'est pas conforme à un engagement contractuel ou un droit de propriété intellectuelle d'un tiers ; [...]

## **11. [...]**

## **12. Limitation de responsabilité**

Les limitations et exclusions, énoncées dans la présente clause 12, s'appliquent sous réserve qu'elles ne soient pas interdites par une loi locale à laquelle il ne peut être dérogé contractuellement.

### *12.1 Cas dans lesquels la responsabilité d'IBM peut être engagée*

Des circonstances peuvent survenir où, en raison d'une défaillance du fait d'IBM ou de toute autre responsabilité, le Client a droit à recouvrer des dommages d'IBM. Quels que soient la nature, le fondement et les modalités de l'action engagée contre IBM (y compris pour manquement grave, négligence, fausse déclaration ou toute autre responsabilité contractuelle ou délictuelle), l'entière

responsabilité d'IBM pour l'ensemble des réclamations liées aux ou découlant des Services ne dépassera pas le montant de tout dommage direct jusqu'à la plus élevée des deux sommes suivantes : 25 000 \$ (ou son équivalent en monnaie locale) ou le montant payé (3 mois de redevances en cas de redevances périodiques ou d'utilisation) pour les Services objet de la réclamation. [...]

### *12.2 Cas dans lesquels la responsabilité d'IBM ne peut être engagée*

IBM ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages suivants, et ce, même s'ils ont été informés de leur possible survenance :

- a. perte ou détérioration du Contenu ;
- b. perte de bénéfice, d'activité commerciale, de revenu, de clientèle, ou d'économies escomptées.

Lieu, Date

Nom de l'entreprise cliente :  
Signature habilitée (Qualité)

L'entreprise IBM :  
Signature habilitée (Qualité)