CLOUD, L'AVIS DE L'EXPERT JURIDIQUE : NÉGOCIER SON CONTRAT, SE PROTÉGER – 1/2

Maître Jean-François Forgeron, avocat au Cabinet Lexing® (Paris 75017) spécialisé dans le droit du numérique, a bien voulu répondre aux questions d'Owentis en matière de droit du Cloud.

Comment le client désireux d'externaliser ses données peut-il se renseigner, se protéger ?

Premièrement, il faut distinguer les relations BtoC qui sont encadrées par les dispositions légales et règlementaires relatives à la protection du consommateur vis-à-vis des grands fournisseurs de service Cloud (en particulier celles qui concernent les clauses abusives), des relations BtoB. Dans une perspective BtoB, il peut être intéressant de se référer aux publications de la CNIL en matière de recours au Cloud computing, ou encore à celles du Syntec Numérique ou du Cigref, le club informatique des grandes entreprises françaises.

S'agissant de la sécurité, la plupart des prestataires Cloud du marché prennent le soin de conseiller leurs clients sur le recours à tel ou tel type de structure (Cloud privé/public/hybride), en fonction de la nature des données, de leur sensibilité, et de la criticité des traitements. Les contrats sont adaptés à la structure choisie, et décrivent la prestation en fonction du degré de sensibilité des données.

Quoiqu'il en soit, il faut se rassurer : ces prestataires ont les moyens de mettre en œuvre des moyens techniques de sécurité bien supérieurs à ceux de n'importe quelle entreprise non spécialisée. En termes defiabilité, de pertinence, de mise à jour, oui, leur sécurité est bien meilleure. Veillez simplement à ce que ces moyens soient décrits dans le contrat.

En tant qu'expert de « cloud strategy » sur le plan juridique, que conseillez-vous aux clients ?

La première chose à faire, c'est de cartographier les données que l'on désire externaliser. Dans un deuxième temps, il faut créer un système de hiérarchisation des exigences de sécurité, en fonction de la criticité des traitements de ces données : une application qui doit fonctionner en temps réel, avec beaucoup d'utilisateurs, des exigences de performance très significatives, et un risque important en cas d'interruption de service, va évidemment réclamer des exigences juridiques à hauteur de son niveau de danger opérationnel.

La troisième étape consiste évidemment à benchmarker les offres en fonction du budget que l'on a. Pas uniquement sur le prix, mais également sur les engagements de service, et les sanctions associées au défaut de performance ou de disponibilité annoncées. Tout ceci doit être formalisé dans le contrat.

Cependant, si un opérateur cloud ne tient pas ses engagements, c'est sa crédibilité sur le marché qui est mise en jeu. C'est là qu'est l'essentiel de la sanction, et par voie de conséquence la source de son engagement.

Comment le client peut-il s'impliquer dans l'élaboration de son contrat ?

Il est important de contrôler la qualité du service, pour avoir une vraie vision du respect de ses engagements par le prestataire. Celui-ci peut être contrôlé en examinant de façon régulière les performances et la disponibilité réellement obtenue. Par ailleurs, et dans la logique du « on-demand », il est bon de de faire des simulations en amont selon la variabilité des besoins. Certes, les clauses de calcul de prix sont souvent un peu complexes à appréhender, et c'est pourquoi l'anticipation est nécessaire.

Egalement, on peut regarder dans quelle mesure des tests de réversibilité sont envisageables. Enfin dernier point, pour les données à caractère personnel, il faut vérifier le respect des dispositions de la loi Informatique et libertés, notamment en cas de flux transfrontières de données, et en fonction de la nature des données et de leur criticité.

Comment faut-il appréhender la question de la réversibilité des données ?

Il s'agit d'un sujet clé : la réversibilité réelle, c'est-à-dire celle qui permet une restitution « propre », facilitant l'exploitation des données restituées. Comment vais-je pouvoir récupérer mes données quand je vais quitter mon prestataire de service ? Et sous quelle forme ? En effet les données rendues

doivent être exploitables, d'où l'intérêt des nouvelles normes* qui tendent à assurer des formats d'interopérabilité. De plus, la phase de réversibilité fait partie des engagements du prestataire et sa description constitue un livrable de la prestation.

*Plus d'information sur les nouvelles normes dans la deuxième partie, à suivre la semaine prochaine

Maître Jean-François Forgeron, avocat au Cabinet Lexing® (Paris 75017) spécialiste en droit du numérique.

La semaine prochaine : Cloud, l'avis de l'expert juridique - Etat des lieux juridique – 2/2