

Cas d'Expertise en Infogérance

Nathan.hattab@wanadoo.fr

Infogérance

- **Cas expertise 1 : Infogérance réseau**
- Cas expertise 2 : Infogérance des systèmes informatiques

MISSION

Tribunal de Commerce

- « - *Convoquer et entendre les parties en leurs dires et explications,*
- *Entendre tous sachants qu'il estimera utile,*
- *Si besoin se rendre sur les sites de la société cliente A, reliés au réseau VPN,*
- *Fournir tous éléments procédant de son domaine de compétence, afin d'éclairer la juridiction éventuellement saisie sur les origines et les causes techniques des faits litigieux allégués ainsi que sur leurs conséquences dommageables, évaluées par les parties le cas échéant,*
- *Mener contradictoirement ses opérations d'expertise et, dans la mesure où il l'estimerait nécessaire, faire connaître aux parties son avis, oralement ou par écrit, en vue de recueillir leurs dernières observations, avant le dépôt de son rapport. »*

HISTORIQUE

*Le client **A** dispose de deux centres de traitements informatiques ST1 et ST2 et plusieurs dizaines de sites utilisateurs SU1 à SUn à travers le territoire national.*

*Le prestataire **B** est un opérateur de télécommunication : accès Internet, hébergement de sites Internet et de téléphonie.*

***2003**, contrat de prestation d'interconnexion des réseaux privés IP sur différents sites localisés en France, est signé entre A et B. Ce réseau d'interconnexion est désigné par le sigle "VPN" .*

***Fév 2005**, Réunion en présence des deux parties et d'un prestataire informatique **C** pour décrire le changement de l'architecture technique du système informatique du client **A** avec une modification des liens du réseau qui seront passés en **Sept 2005**.*

***Fin 2006**, mise en service de la nouvelle architecture et des nouveaux liens.*

***Début 2007**, le client **A** constate des coupures du réseau VPN avec des interruptions d'accès à l'outil informatique. Une coupure du Site ST2 a touché 1000 utilisateurs. Coupure du site SUi concerne 200.*

***Mars 2007**, au cours d'une réunion de crise, la société **B** s'engage à prendre différentes mesures pour améliorer la situation.*

***Mi 2007**, Assignation devant le Tribunal de Commerce X*

Les griefs

- Le grief relatif à la disponibilité du service
- Le grief relatif au temps de rétablissement du service
- Le grief relatif à la perte de paquets et les temps de réponse
- Le grief relatif à la « Proactivité »
- Le grief relatif à la récurrence des dysfonctionnements du réseau VPN
- Le grief relatif au délai de livraison et au défaut de fourniture des prestations commandées

L'expertise

- Nb de réunions d'expertise : 5
- durée : 11 mois (dépôt rapport)
- Initialisation, Examen des griefs, Causes et origine de griefs, Conséquences dommageables, Synthèse
- Les éléments factuels issus de
 - Les contrats
 - la gestion des incidents et des pannes (Hot line, Gestion des tickets, Historique des échanges, ...)
 - les outils de mesure de l'analyse des flux, d'administration des routeurs, de suivi d la bande passante
 - les indicateurs de niveau de service
- Les difficultés : Les référentiels (Ref 2003 et 2005)
- ...

L'externalisation d'un réseau privé

VPN: Virtual Private Network

❑ L'architecture du réseau

- ❖ Deux sites gestionnaires de serveurs d'application
- ❖ Plusieurs sites Utilisateurs
- ❖ Possibilité de doublement des liens du site
- ❖ Les sites sont reliés au VPV par l'intermédiaire de routeur du prestataire

❑ Un contrat avec des SLA

❑ Une procédure de gestion des pannes et des incidents

- ❖ Un logiciel de gestion des pannes et des incidents avec un système de tickets
- ❖ un numéro d'appel à une Hot line

Les SLA du VPN

- La disponibilité du service
 - ❖ **La période de la mesure**
 - ❖ **L'assiette de la mesure**
 - ❖ **Les formules de calcul de l'indisponibilité**
 - ❖ **Les contestations**
 - ❖ **Les pénalités**
- La garantie du temps de rétablissement du service
 - ❖ **La période de la mesure**
 - ❖ **L'assiette de la mesure**
 - ❖ **Les formules de calcul de l'indisponibilité**
 - ❖ **Les contestations**
 - ❖ **Les pénalités**
- La qualité du service
 - ❖ **La période de la mesure**
 - ❖ **L'assiette de la mesure**
 - ❖ **Les formules de calcul de l'indisponibilité**
 - ❖ **Les contestations**
 - ❖ **Les pénalités**

La gestion des pannes et incidents

- Définition
 - ❖ Interruption du service (indisponibilité)
 - ❖ Dégradation du service (difficulté d'accès)
- L'ouverture du ticket
 - ❖ Ouvert par le centre de supervision (si panne routeur détectée)
 - ❖ Ouvert à la demande du client, avec la référence au lien, à un numéro d'appel de la Hot line
 - ❖ Date et heure d'ouverture du ticket
- Disponibilité de la Hot line : 24h sur 24
- La fermeture du ticket
 - ❖ La Hot line ferme le ticket des résolutions de la panne
 - ❖ La Hot line informe le Client et lui transmet un report de clôture du ticket
- Les informations des tickets sont à la base des mesures des SLA

Les autres défaillances

- ❑ Le bagottage de deux liens (2 Mega) sur le même site
 - ❖ Un seul des deux liens fonctionne de façon alternative
- ❑ Un seul des deux liens prévu a été livré
- ❑ Dans les deux cas, le site est accessible.
Y-a-t-il pénalité ?

Infogérance

- Cas expertise 1 : Infogérance réseau
- **Cas expertise 2 : Infogérance des systèmes informatiques**

MISSION

Cour d'Appel

- «- *convoquer les parties et se faire remettre tous documents et pièces nécessaires ;*
- *entendre tout sachant ;*
- *déterminer et décrire la nature et l'étendue du travail qui a dû être fourni par la société A, ou tout intervenant extérieur à identifier, pour pallier l'absence de remise par société B de la documentation relative au système informatique de la société A, et en chiffrer le coût ;*
- *d'une façon générale fournir tous éléments techniques de nature à évaluer tous les préjudices subis par la société A du fait de l'absence de remise par la société B de la documentation relative au système informatique de la société A .*

HISTORIQUE

A est une société fournisseur de solutions intégrées Multimédia

B est une société de services informatiques spécialisée notamment en infogérance.

Pas de contrat écrit mai 4 bons de commande d'infogérance de mars 2002 à avril 2004. Le premier a une durée d'un an, le second de 6 mois et les deux suivants de trois mois.

B maintient qu'au départ, il n'y a avait pas eu de documentation, et qu'elle a dû la constituer pour faire fonctionner le système informatique. Elle a communiqué cette documentation lorsque **A** le lui a demandé en 2003.

A fait état de son insatisfaction croissante de la prestation avec le temps.

Un incident majeur autour de la transmission d'un courrier électronique fin février 2004 a conduit à la résiliation des relations commerciales.

Le 24/02/2004, **A** signifie par lettre RAR la rupture des relations à partir du 28/02/2004.

Le 26/02/2004, elle a présenté une demande de documentation sans réponse.

Le 03/03/2004, Elle a aussi par sommation d'Huissier de Justice réitéré sa demande et elle a essuyé un refus de la société **B**.

La société **A** a repris l'exploitation du système informatique qui était dans ses locaux en faisant appel à des prestataires externes et du personnel intérimaire. Elle a déclaré avoir rencontré de nombreuses difficultés du fait de l'absence de la documentation (Utilisation impossible de certaines machines, Impossibilité de restaurer certaines données informatiques, ...).

HISTORIQUE

A a repris l'exploitation du système informatique qui était dans ses locaux. Elle a fait appel à des prestataires externes et du personnel intérimaire. Elle a déclaré avoir rencontré de nombreuses difficultés du fait de l'absence de la documentation (Utilisation impossible de certaines machines, Impossibilité de restaurer certaines données, ...).

Une procédure devant le Tribunal de Commerce de **C** a été déclenchée par assignation du de mars 2004 et jugement du 8 décembre 2005. Ce jugement a ordonné à **B** de produire une liste de documents, et lui a accordé des indemnités pour rupture commerciale abusive.

B a produit alors un CD-Rom avec la documentation et la société **A** a payé les indemnités mais a fait appel devant la Cour d'Appel.

A considère que la documentation produite était incomplète et obsolète.

B maintient qu'après la rupture brutale de la relation commerciale, il n'y a pas eu de période consacrée à la réversibilité. Quant à l'obsolescence de la documentation en décembre 2005, elle résulte des 9 mois écoulés entre la rupture et le jugement du Tribunal, selon **B**.

La typologie de la prestation

- Les activités IT
 - Administration de serveurs
 - Gestion des sauvegardes
 - Administration du LAN
 - Administration du WAN
 - Gestion de la sécurité
- Les activités Help Desk
 - Assistance aux utilisateurs
 - Gestion des utilisateurs
 - Gestion du parc et gestion de stock
 - Administration image « Ghost » des postes de travail
 - Administration des logiciels gérés par **A**
 - Support technique auprès des collaborateurs mobiles

L'expertise

- Nb de réunions d'expertise : 5
- durée : 9 mois
- Gel des opérations (9 mois), Conciliation des parties
- Initialisation, Architecture + Examen documentation B (2), Examen documentation A, les moyens mis en œuvre et premières conclusions sur les prétentions de A.
- Les éléments factuels :
 - Les éléments contractuels
 - la documentation B sur CD-Rom
 - La documentation A sur CD-Rom
- Les difficultés : La masse documentaire, faible qualité de la documentation B, la faible disponibilité de B, l'audition de sachants,
- ...