

Scénarios de perte pour les entreprises ICT

Dans le secteur ICT, les fabricants sont confrontés à une grande variété de scénarios de perte, qui vont des erreurs ou des défauts de conception aux erreurs ou aux contaminations survenant pendant la production. Quelle que soit la rigueur d'une entreprise et de ses procédures de contrôle de la qualité, ces erreurs sont généralement découvertes après que des milliers de produits finaux ont été distribués.

Le coût qui en résulte pour les fabricants peut être considérable et, dans ce contexte, les dépenses liées aux mesures correctives, les dommages et intérêts, les frais de remboursement et bien sûr les frais juridiques ne sont que des conséquences possibles parmi tant d'autres.



Examinez les scénarios de sinistres suivants et demandez-vous si vous disposez d'une assurance adéquate.



Défaillance d'un produit

Coût potentiel : 1 000 000 CHF

Un fabricant de dispositifs à semi-conducteurs a fourni des condensateurs à un grand fabricant de matériel informatique, ces derniers devant être utilisés dans des sous-ensembles de systèmes de freinage de train. Bien que les condensateurs aient été testés par le fabricant de semi-conducteurs et par le fabricant d'ordinateurs, un grand nombre de ces composants sont tombés en panne après leur installation finale, entraînant la coupure du système de freinage et la mise hors service des trains.



Dommage matériel

Coût potentiel : 254 000 CHF

Un fabricant de dispositifs à semi-conducteur a fourni des circuits intégrés (CI) à un grand fabricant d'appareils médicaux. Ces CI étaient destinés à être utilisés dans des tomodensitomètres (scanneurs médicaux). Bien que les CI aient été testés par le fabricant de semi-conducteurs et par le fabricant d'appareils médicaux, et déclarés conformes aux spécifications, l'un des CI ne fonctionnait pas après l'installation. Cela a donné lieu à une réclamation pour perte de revenus de près de 254 000 CHF en raison de la fermeture du tomodensitomètre.



Défaillance de matériel informatique et de logiciels

Règlement : 220 000 CHF

Une entreprise fournissait du matériel informatique et un logiciel de comptabilisation du temps à ses clients. Or le logiciel ne fonctionnait pas correctement : les heures de travail des employées étaient mal comptabilisées, le salaire horaire et la rémunération des heures supplémentaires étaient erronés. En raison de cette défaillance, certains employés ont été surpayés et d'autres sous-payés, et il a fallu remplacer le système de comptabilisation du temps. Le client s'est retourné contre le fournisseur du matériel informatique et du logiciel.



Dysfonctionnement de matériel informatique

Coût potentiel : 10 000 000 CHF

Un fabricant s'est engagé à développer et à fournir des terminaux de point de vente mobile à un revendeur établi aux États-Unis. En raison d'un défaut de conception imputé au fabricant, le revendeur a résilié le contrat et demandé un dédommagement allant jusqu'à 20 millions CHF pour couvrir ses pertes futures, les coûts engendrés et les dommages et intérêts punitifs.



Défaillances de matériel informatique récurrentes

Coût potentiel : 5 500 000 CHF

Un fabricant d'équipements de télécommunication a fourni des équipements réseau à une société de téléphonie mobile. L'opérateur téléphonique a fait valoir que les équipements étaient défectueux, provoquant des plantages de systèmes et des pannes de réseau. En invoquant une violation de garantie, la société de téléphonie mobile a poursuivi l'équipementier et lui a réclamé des dommages et intérêts de 500 000 CHF au titre du préjudice commercial subi et de 5 000 000 CHF pour les pertes de revenus futures.



Taux de défaillance supérieur à la normale

Coût potentiel : 2 000 000 CHF

Un fabricant de disques durs a été accusé de commercialiser des produits affichant un taux de défaillance considérable. L'enquête a révélé que par temps chaud, le taux de défaillance des disques augmentait en raison d'un composé de moulage défectueux. Un fabricant d'équipements pour PC a demandé un dédommagement pour couvrir la perte de revenus qui en a résulté, les frais de retour et les frais de remplacement des disques durs non fonctionnels.



Une puce défectueuse provoque la défaillance d'un produit

Coût potentiel : 5 500 000 CHF

Un fabricant a fourni une carte d'interface spécialement conçue qui contenait une puce défectueuse. Le client était dans l'incapacité de surveiller les transactions ou de collecter les informations de paiement.



Correction de conception

Règlement : 150 000 CHF

Un fabricant d'équipements de télécommunication a été poursuivi par un client handicapé car son produit était inadapté à son handicap. La justice a ordonné au fabricant d'apporter des modifications à la conception de son produit, estimant qu'il n'avait pas identifié les entraves à l'accessibilité et à l'emploi pour les personnes handicapées lors de la conception et du développement du produit, comme l'exige la loi. Le client a réclamé les frais qui en ont résulté, ainsi que des dommages et intérêts.



Défaillance d'un logiciel IdO

Coût potentiel : 760 000 CHF

Une entreprise conçoit et fabrique des cafetières intelligentes qui sont distribuées dans le monde entier. La cafetière est connectée à Internet, ce qui permet aux utilisateurs de faire leur choix à l'aide d'une application mobile. Le logiciel de la cafetière était insuffisamment sécurisé et pouvait facilement être manipulé par des pirates informatiques, lesquels ont pu accéder au téléphone portable des utilisateurs et ainsi obtenir des données personnelles. Les clients ont poursuivi l'entreprise pour atteinte à la protection des données. Le fabricant a également été contraint de rappeler ses cafetières.



Défaillance d'une pièce automobile

Coût potentiel : 10 000 000 CHF

Un fabricant produit une puce utilisée dans le système multimédia de plusieurs automobiles en vogue. Durant la phase de tests, le constructeur automobile a découvert que la puce ne fonctionnait pas correctement, imputant la cause à un défaut de conception. Contraint de rappeler le produit, le fabricant de la puce a été poursuivi pour rupture de contrat au motif qu'il avait manqué à son obligation de fournir un produit fonctionnel.