

## Scénarios de sinistre pour les éditeurs de logiciels et les prestataires de services informatiques

Les sociétés des technologies de l'information et de la communication peinent de plus en plus à répondre aux besoins de leurs clients en respectant les délais, les budgets et les exigences d'exécution. Les produits et les projets technologiques complexes comportent des risques financiers et de Responsabilité Civile susceptibles de mettre en péril une entreprise.

La gravité des sinistres liés aux produits informatiques est en hausse depuis cinq ans. Pourquoi ?

- De plus en plus de clients sont prêts à engager des poursuites contre leurs partenaires commerciaux en cas de défaut d'exécution ou de retard.
- Face à l'augmentation de la durée des contrats, les clients sinistrés ont de plus en plus le sentiment que les défauts d'exécution doivent être poursuivis en justice.
- Dans la mesure où les entreprises misent de plus en plus sur la technologie, les solutions logicielles mises en œuvre revêtent un caractère essentiel croissant pour l'activité. Par conséquent, les enjeux sont bien plus importants en cas de défaillance du logiciel, s'il devient inaccessible ou si ses performances ne sont pas conformes aux attentes.



Examinez les scénarios de sinistre ci-dessous. Votre assurance est-elle adéquate ?



### Migration cloud

**Indemnisation : 1 500 000 €**

Un fournisseur de services informatiques est spécialisé dans la migration de données et de systèmes dans le cloud. Malgré toutes les vérifications effectuées au préalable sur les systèmes et les réseaux, les données d'un client récent ont été cryptées pendant le processus de migration et endommagées en raison d'une incompatibilité entre les différents systèmes. Le client, qui fournit des services publicitaires et marketing, fait valoir que ses données constituent des actifs clés. Il se retrouve dans l'incapacité de poursuivre son exploitation tant que ces données ne sont pas réparées ou recréées.



### Défaillance de cloud

**Coût potentiel : 2 500 000 €**

Une société d'analyse utilise le cloud pour stocker l'ensemble de ses données, cela afin d'éliminer les coûts de stockage physique et offrir un meilleur accès à ses employés et clients dans le monde entier. En raison d'un incident cyber survenu chez le fournisseur de services cloud, la société est dans l'incapacité d'accéder à ses données et d'exercer des activités essentielles pendant 6 jours. Cela engendre une perte de revenus, ainsi qu'une perte de clients importants, qui annulent leurs contrats.



### Délais non respectés

**Indemnisation : 1 000 000 €**

Une société de services informatiques remporte un contrat d'externalisation pour un site de vente en ligne. Dans le cadre du contrat, la société informatique a pour mission de mettre à jour le système de gestion des stocks de son client et de lui fournir d'autres solutions de service client. Pour réaliser cette mise à jour, la société informatique doit remplacer le matériel, les logiciels, l'infrastructure du client, ainsi que les services de télécommunication et autres services associés. En raison du renouvellement fréquent de son personnel et des interruptions répétées dans la gestion du projet, la société informatique n'a pas été en mesure de respecter les délais.



### 900 000 € de données effacées

**Indemnisation : 900 000 €**

Une chaîne régionale d'hôtels de luxe veut développer son activité dans le reste du monde. Dans le cadre de ce processus d'expansion, elle met à jour son système de facturation pour le rendre compatible avec de nouvelles devises et taxes locales. Au terme d'une longue procédure de sélection, le sous-traitant retenu procède à la mise à jour du système existant en respectant chacune des étapes et tous les délais. Mais, pendant la phase finale de l'installation, l'un des ingénieurs logiciels efface accidentellement des données critiques d'une valeur de 900 000 euros. Le client poursuit donc la société chargée d'installer le logiciel pour les pertes subies.



## Défaillance d'un logiciel de communication

**Indemnisation : 76 000 €**

Dans le cadre d'un processus d'amélioration et de mise à jour de ses normes et méthodologies de service client, un courtier sélectionne un développeur de logiciels de communication afin qu'il actualise son système de communication. Les étapes ont été respectées et le nouveau système est achevé dans les délais. Cependant, le logiciel ne tient pas toutes ses promesses : il ne répond pas aux appels entrants des clients, abandonne des appels après y avoir répondu et ne comptabilise pas le nombre d'appels redirigés vers le système de messagerie vocale.



## Des fichiers de facturation supprimés

**Indemnisation : 380 000 €**

Une société de communication sans fil a conclu un contrat avec un éditeur de logiciels afin que ce dernier mette à jour son système de facturation. Le prestataire retenu procède à la mise à jour et égare des centaines de fichiers de facturation dans le processus. La société de communication perd des revenus et doit engager des dépenses pour recréer ou récupérer les fichiers.



## Une campagne promotionnelle qui ne récolte pas les résultats escomptés

**Indemnisation : 600 000 €**

Un développeur de logiciels créé, pour le compte d'un client, une base de données assortie d'indicateurs relatifs à la rentabilité des clients. Des codes de rentabilité erronés ont été associés à chaque catégorie de clients. Ainsi, les relations clients les plus lucratives sont indiquées comme étant les moins rentables, et vice versa. L'erreur est découverte lors du lancement d'une campagne promotionnelle. Par conséquent, les clients les moins rentables reçoivent et acceptent des offres qui n'auraient dû être proposées qu'aux clients les plus rentables. Le client est donc dans l'obligation d'honorer ces offres promotionnelles, tandis que l'envoi d'offres corrigées à ses clients privilégiés a généré des frais.



## Une erreur humaine engendre des frais de défense

**Coût potentiel : 300 000 €**

Un éditeur de logiciels est poursuivi par l'un de ses principaux clients après qu'il a utilisé son logiciel d'estimation de coûts. Selon le client, un défaut du logiciel déprécie le coût estimé de plusieurs projets. Au terme d'une longue enquête, il apparaît que le logiciel fonctionne parfaitement, mais que l'erreur est due à l'utilisateur. Le client finit par abandonner cette affaire, mais à ce stade l'éditeur de logiciels a déjà engagé des frais juridiques considérables.



## Système logiciel défaillant

**Indemnisation : 300 000 €**

Un développeur de logiciels est poursuivi devant les tribunaux pour ne pas avoir livré une version opérationnelle d'un système logiciel. Le plaignant fait valoir que le système vendu et installé n'est pas compatible avec ses systèmes centraux, contrairement à ce qu'on lui avait promis. Il engage une action en réparation des dommages causés.



## Perte de données appartenant à des tiers

**Indemnisation : 1 500 000 €**

Un développeur de logiciels SaaS subit une défaillance de ses disques de sauvegarde situés dans un centre de données externe. Cela engendre des pertes de données irréversibles pour plusieurs de ses clients. Les clients assurés réclament des pertes de plus de 2 500 000 €. L'intervention de juricomptables permet de diminuer ce montant à 1 500 000 €.



## Rupture de contrat, garanties expresses

**Indemnisation : 1 500 000 €**

Un développeur d'antivirus et de logiciels de sécurité d'envergure internationale est confronté à un recours collectif initié par ses clients, qui estiment qu'il les a incités à acheter le logiciel au terme de la période d'essai gratuit. Grâce à l'engagement de conseillers juridiques, le recours collectif se solde par un règlement de 1 500 000 €.