

**REPONSE AU PROJET DE LIGNES DIRECTRICES PORTANT
SUR LES COUTS SUSCEPTIBLES D'ETRE PRIS EN COMPTE
DANS LA DETERMINATION DES FRAIS DE CHANGEMENT DE
FOURNISSEUR DE SERVICES D'INFORMATIQUE EN NUAGE
AUTRES QUE LES FRAIS LIES AU TRANSFERT DE DONNEES**

**CONSULTATION PUBLIQUE DU 16 FEVRIER 2026 AU 27 MARS 2026 PAR
L'AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES,
DES POSTES ET DE LA DISTRIBUTION DE LA PRESSE**

Cloudéo est ravi de l'opportunité qui lui est donnée de pouvoir contribuer à la nouvelle consultation publique lancée par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse relatif au projet de lignes directrices portant sur les coûts susceptibles d'être pris en compte dans la détermination des frais de changement de fournisseur de services d'informatique en nuage autres que les frais liés au transfert de données.

Cloudéo salue le travail de pédagogie et de compréhension technique sur la notion de frais liés au transfert de données. Ce projet a abouti à l'explicitation des notions juridiques choisies pour encadrer un domaine éminemment technique qui permettra de faire évoluer les pratiques des fournisseurs de services d'informatique en nuage opérant au sein de l'Union européenne.

1. Généralités

Au préalable, Cloudéo souhaite préciser que le processus de changement de fournisseur dépend de l'environnement d'hébergement du client :

- En mode SaaS, seules les données sont exportables – dans cet environnement, les données sont lisibles, utilisables et exportables à travers un environnement.
- En mode IaaS, le processus de changement du fournisseur dépend de la demande du client qui peut porter à la fois sur les données et à la fois sur les machines virtuelles – dans cet environnement, la réversibilité concerne principalement les machines virtuelles contenant les traitements du client.

Le processus de changement de fournisseur dépend aussi de l'environnement d'hébergement d'origine et de celui de destination : le passage d'un SaaS à un IaaS n'est pas aisé et nécessite par exemple des prestations complémentaires de chefferie de projet pour tenir compte des spécificités techniques et opérationnelles. Dès lors, cette réversibilité « hybride » va au-delà de l'assistance raisonnable attendue d'un fournisseur de services d'informatique en nuage.

La réalisation du processus de changement de fournisseur dépend du fournisseur de destination mais également des caractéristiques des éléments à exporter en vue de leur téléversement dans le nouvel environnement. La technologie définie par le fournisseur de services d'informatique en nuage impacte le processus de changement de fournisseur. A titre d'exemple, chaque fournisseur choisit l'hyperviseur qu'il utilise. Dans le cas où les technologies choisies sont les mêmes, le processus de fournisseur s'en trouve facilité. A l'inverse, l'utilisation de technologies différentes oblige les fournisseurs de services d'informatique en nuage à anticiper les éventuelles incompatibilités technologiques. Toutefois, au vu du nombre de technologies existantes, il paraît difficile voire impossible d'en tenir compte *a priori* dans les procédures générales définies par chaque fournisseur de services d'informatique en nuage qui peut, par ailleurs, agir dans certains cas en tant que fournisseur d'origine et dans d'autres cas en tant que fournisseur de destination.

Chaque fournisseur de services d'informatique en nuage impliqué dans un même processus de changement du fournisseur d'un client est responsable vis-à-vis du client de la bonne réalisation des opérations sur leur périmètre respectif. En tant que « point-pivot », le client doit pouvoir s'assurer que les opérations de mise en œuvre du processus de changement de fournisseur soient conformes aux prérequis généraux définis par chaque fournisseur et ainsi diminuer les contraintes d'un tel processus. Les lignes directrices pourraient ainsi contenir des recommandations « *reversibility by design* » ou un modèle de fiche pratique-type contenant les prérequis de réversibilité et/ou les caractéristiques générales par typologie de service à fournir par les fournisseurs de part et d'autre (sous réserve que ces éléments ne soient pas associés à des éléments confidentiels).

Cloudéo a estimé que, dans un nombre significatif de cas, le processus de changement de fournisseur pouvait être réalisé sans qu'une intervention de la part du fournisseur d'origine ne soit nécessaire et qu'une grande part des coûts pour la migration était en effet liée à l'adaptation et la reconfiguration des services dans l'environnement de destination.

2. Construction de la réponse de Cloudéo

Après avoir pris connaissance des dispositions réglementaires et légales ainsi que des différents éléments soumis à consultation et des travaux précédents, Cloudéo estime que la détermination des frais de changement de fournisseur de services d'informatique en nuage par un client a un impact important sur les fournisseurs de services d'informatique en nuage, notamment dans la définition de leur catalogue de services. En tant que fournisseur de services d'informatique en nuage proposant un large panel d'offres relatives au cloud (allant du housing au service d'hébergement packagé et en passant par la mise en place d'environnements sur-mesure), la mise en conformité pour Cloudéo et autres fournisseurs de services d'informatique en nuage de même envergure nécessite une charge certaine en matière de réflexion (définition du processus de changement de fournisseur de services d'informatique en nuage propre à chaque offre proposée par le fournisseur de services d'informatique en nuage) et de mise en œuvre de ses obligations légales.

La consultation à laquelle Cloudéo répond ne contenant pas de questions listées comme lors de la première, sa réponse sera structurée en commentant les constats formulés par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse dans sa consultation.

3. Définitions

3.1. Données exportables

La loi SREN définit les données exportables comme « *les données d'entrée et de sortie, y compris les métadonnées, générées directement ou indirectement ou cogénérées par le client par l'utilisation du service d'informatique en nuage, à l'exclusion de tout actif ou des données du fournisseur de services d'informatique en nuage ou d'un tiers, lorsque cet actif ou ces données sont protégés au titre de la propriété intellectuelle ou du secret des affaires* »¹.

A la différence du règlement sur les données qui incluent les métadonnées dans la définition d'actif numérique, la loi SREN distingue les actifs numériques des données exportables (incluant les métadonnées).

3.2. Actifs numériques

La loi SREN définit l'actif numérique comme « *tous les éléments au format numérique, y compris les applications, sur lesquels le client d'un service d'informatique en nuage a un droit d'utilisation, indépendamment de la relation contractuelle que le client a avec le service d'informatique en nuage qu'il a l'intention de quitter* »².

Au regard du considérant 83 du règlement sur les données et du fait qu'il existe également une définition de données exportables au sein de la loi SREN³, il est entendu qu'il s'agit de deux notions différentes.

Cette distinction a son importance, car les opérations de changement de fournisseur de services d'informatique en nuage se distinguent par leur portée et par les éléments concernés susceptibles d'être pris en charge dans le cadre du processus de changement de fournisseur de service d'informatique en nuage.

La définition permet également d'exclure des actifs numériques le cas où un fournisseur de services d'informatique en nuage agit en qualité de *Managed Services Service Provider* (MSSP). En effet, il est mis alors à disposition du client une offre packagée, contenant une solution technique (choisie par le fournisseur de services d'informatique en nuage qu'il n'a le droit de mettre à disposition que parce qu'il vend un service managé à son client) et un service managé. Ainsi, le client souscrit à un service et non pas à une solution, celle-ci par ailleurs évoluer ou être remplacée en fonction des choix techniques faits par le fournisseur de services d'informatique en nuage. En conséquence, cette solution ne peut être considérée comme un actif numérique exportable par le client dans le cadre du processus de changement de fournisseur de services d'informatique en nuage. En effet, le client ne pourra bénéficier du même service chez un concurrent que si ce concurrent propose une offre similaire ou s'adosse à la même technologie.

Cloudéo précise également que, selon sa compréhension, les offres liées à la sauvegarde et au plan de reprise d'activités (PRA) souscrits par le client auprès de son fournisseur de services d'informatique en nuage doivent également être exclus du champ d'application de la définition d'actifs numérique car le client qui y souscrit le fait dans le but de bénéficier d'une sécurité supplémentaire en cas de défaillance de son système. Par ailleurs :

- S'agissant du PRA, il n'y a ni données exportables ni actifs numériques.
- S'agissant de la sauvegarde, les données qui y sont contenues sont, dans les faits, peu exportées par le client qui peut toutefois se voir remettre une copie de ses données dans le cadre de l'obligation pesant sur le fournisseur d'origine. Le client souscrira plutôt à un service en parallèle chez un autre fournisseur et pourra, à sa discrétion, choisir de conserver les données de sauvegarde chez le premier fournisseur le temps que la période de rétention de sa donnée soit constituée chez le deuxième fournisseur ou faire supprimer immédiatement la première sauvegarde à l'issue du service d'origine. Il s'agira donc plutôt d'un cas entrant dans la catégorie du multi-cloud.

Par ailleurs, il conviendrait de distinguer les données et/ou actifs numériques susceptibles d'être exportés simplement par le fournisseur d'origine (sans information préalable ou action spécifique nécessaire de la part du client ou en autonomie par le client) des actifs numériques exportables et/ou migrables nécessitant une action de la part du client ou de celle de son fournisseur de destination.

En premier lieu, le fournisseur d'origine, en sa qualité d'hébergeur, ne dispose d'aucun rôle actif dans la détermination, la gestion et le contrôle des éléments effectivement hébergés qui relèvent de la responsabilité du client.

¹ Article 28 3° de la loi n° 2024-449 du 21 mai 2024 visant à sécuriser et à réguler l'espace numérique

² Article 28 1° de la loi n° 2024-449 du 21 mai 2024 visant à sécuriser et à réguler l'espace numérique

³ Article 28 3° de la loi n° 2024-449 du 21 mai 2024 visant à sécuriser et à réguler l'espace numérique

De plus, certains actifs numériques sont « multi-responsables » (par exemple : le fournisseur de services d'informatique en nuage héberge une application éditée par un éditeur-tiers, utilisée par le client, maintenue par l'éditeur et/ou un prestataire de tierce maintenance applicative). Dans ce cas, l'applicatif hébergé par le fournisseur d'origine peut devoir être transféré ou réinstallé par le client (ou par l'intermédiaire de son fournisseur de destination). Dans ce cadre, l'assistance raisonnable due par le fournisseur d'origine ne peut excéder une opération d'ouverture d'accès à l'environnement hébergeant cet applicatif, permettant ainsi au client, à sa discrétion, de télécharger ses données ou au fournisseur de destination d'y accéder pour procéder à toutes opérations qu'il jugerait nécessaire pour procéder à la migration du service d'hébergement de données d'origine vers le sien.

En second lieu, le client, peut souhaiter faire évoluer les solutions techniques d'hébergement auxquelles il a recours voire même constater qu'une évolution est nécessaire au moment où il envisage le processus de changement (par exemple : création d'un service informatique chez le client, évolution de son infrastructure informatique, forte augmentation du nombre de nouveaux utilisateurs au sein de l'entreprise). De ce fait et en raison de la multitude de cas possibles (et donc des parties prenantes impliquées à la discrétion du client dans le processus de changement), Cloudéo considère qu'il ne serait pas équitable d'exiger du fournisseur d'origine, au titre de son obligation d'assistance raisonnable, un accompagnement pouvant entraîner des coûts disproportionnés au titre de l'objectif poursuivi par les obligations nouvellement mises à la charge des fournisseurs de services d'informatique en nuage. Ainsi, ces cas doivent être couverts par une gestion de projet renforcée et des prestations d'accompagnement de la part des fournisseurs de services d'informatique en nuage impliqués. Ces prestations s'inscriraient nécessairement dans la catégorie des actions de soutien spécifiques.

3.3. Processus de changement de fournisseur

La consultation précédente rappelait que le changement de fournisseur était considéré comme une « *opération en plusieurs étapes, notamment l'extraction de données, leur éventuelle transformation afin qu'elles correspondent au schéma du nouvel emplacement de destination, et enfin leur téléversement dans cet emplacement* »⁴. A ce titre, le fournisseur d'origine n'est responsable que de l'extraction des données dans un format lisible par machine.

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse a retenu l'application des critères suivants :

	Prestations directement liées au processus de changement de fournisseur	Actions de soutien spécifiques
Acteur	Forcément le fournisseur d'origine	Pas forcément le fournisseur d'origine (réalisable par le fournisseur d'origine, le fournisseur de destination, le client ou un tiers mandaté par lui)
Périmètre de l'obligation	Entrant dans le cadre de l'obligation de facilitation due par le fournisseur d'origine	Allant au-delà de l'obligation de facilitation due par le fournisseur d'origine
Nécessité de la prestation	Dont la non-réalisation entraînerait l'échec du processus de changement de fournisseur	Demandée par le client car allant au-delà de l'assistance raisonnable ou pour tenir compte du degré d'adaptation de l'environnement hébergé à la demande du client

Cloudéo utilisera ces critères en cas de besoin pour qualifier lors du processus de changement d'un fournisseur pour un client les opérations s'inscrivant dans le cadre de l'assistance raisonnable qu'il doit à son client conformément à ses obligations légales et les opérations constituant des actions de soutien spécifiques.

Il conviendrait d'harmoniser et/ou de clarifier les termes utilisées, afin de s'assurer une bonne appréhension des notions juridiques par les fournisseurs de services d'informatique en nuage et donc leur mise en conformité effective : « prestations directement liées au processus de changement de fournisseur », « coûts susceptibles d'être pris en compte dans la détermination des frais de changement », « assistance raisonnable », « actions de soutien spécifiques » car à notre sens, les actions de soutien spécifiques comme l'assistance raisonnable due par le fournisseur de services d'informatique en nuage restent toutes deux directement liées au processus de changement de fournisseur. De même, les prestations dites directement liées au processus de changement de fournisseur et s'inscrivant dans l'assistance raisonnable due par le fournisseur d'origine sont assimilées à celles

⁴ Page 20 de la consultation portant sur la « Régulation des services d'informatique en nuage (cloud) : Faciliter le changement de fournisseurs de services cloud et la mise en œuvre d'architectures multi-cloud grâce à un nouvel encadrement tarifaire et technique », publiée par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse le 14 octobre 2024, reprenant le considérant 85 du règlement sur les données

dont les coûts sont susceptibles d'être pris en compte dans la détermination des frais de changement et qui ne pourront plus être facturés au client à compter du 12 janvier 2027.

Ce régime transitoire de facturation des coûts à hauteur des coûts effectivement supportés par les fournisseurs de services d'informatique en nuage jusqu'au 12 janvier 2027 rend difficile la lecture du projet de lignes directrices. Compte-tenu du fait que la publication des lignes directrices est subordonnée à la réception par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse de l'ensemble des contributions et que l'échéance prévue par le règlement sur les données est particulièrement proche, Cloudéo suggère à l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse de ne pas tenir compte de ce régime transitoire dans ses lignes directrices ou de les intégrer dans une section dédiée.

4. **Commentaires relatifs au projet de lignes directrices portant sur les coûts susceptibles d'être pris en compte dans la détermination des frais de changement de fournisseur de services d'informatique en nuage autres que les frais liés au transfert de données**
- 4.1. **Assistance raisonnable : périmètre et coûts (sections 4.1 et 5.1 de la consultation publique)**

Ainsi, selon l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse, entre dans l'assistance raisonnable le support technique apporté par le fournisseur d'origine lorsque le client rencontre des difficultés dans le processus de changement de fournisseur.

Cloudéo adhère à cette position. Toutefois, Cloudéo souhaite mettre les éléments suivants en exergue :

- Le fournisseur d'origine se doit de mettre à disposition de son client au moins un moyen permettant à ce dernier de procéder au changement de fournisseur de services d'informatique en nuage. Dès lors, le support technique du fournisseur d'origine doit se limiter à ce(s) moyen(s) mis en place de manière standard.
- Dans le cas où l'assistance raisonnable consiste en la possibilité donnée au client de procéder au changement de fournisseur de manière autonome, le fournisseur d'origine et le fournisseur de destination doivent mettre à disposition du client des procédures adéquates lui permettant de mettre en œuvre de manière effective le moyen qui lui est mis à disposition. Dès lors, l'obligation du fournisseur d'origine de fournir un support technique devra en premier lieu permettre au client de prendre connaissance de ces procédures et, en second lieu, de lui permettre de bénéficier de l'accompagnement nécessaire à leur mise en œuvre, à condition que cet accompagnement porte sur les procédures réalisées par le fournisseur d'origine.
- Enfin, cette obligation de fournir un support technique ne saurait être étendue au fournisseur de destination ou à un prestataire-tiers du client (par exemple : temps passé à résoudre un problème de connexion, refus d'utiliser le bastion, exports de données non-sécurisés).

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse considère que les opérations de traitement des données directement liées à l'étape d'extraction sont susceptibles de relever de l'assistance raisonnable. Ces opérations correspondent notamment à la préparation des données en vue de leur extraction, en particulier leur conversion dans un format couramment utilisé et lisible par machine, ainsi que la vérification, une fois ces données extraites, de leur caractère complet et intègre.

Conformément à leurs obligations, les fournisseurs de services d'informatique en nuage doivent s'engager à extraire les données dans un format lisible et standard du marché. Dès lors, l'extraction dans un autre format que celui prévu par le fournisseur d'origine doit être considérée comme une action de soutien spécifique, *a fortiori* si ce reformatage a lieu après l'extraction ou que la demande émane du fournisseur de destination.

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse considère que le fait, pour le fournisseur d'origine, de réaliser, à la demande du client, des tests visant à vérifier si les données et actifs sont correctement exportés et conservent leur intégrité à l'issue du processus de changement de fournisseur, ou d'assister le client dans la conduite de tels tests, est susceptible de relever de l'assistance raisonnable.

Cloudéo demande à l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse de réétudier sa position selon laquelle sont mises à la charge du fournisseur d'origine la vérification de la complétude et de l'intégrité de la donnée. A titre d'exemple, lors d'une extraction, la vérification opérée par Cloudéo se limite à vérifier la cohérence entre le volume de données présentes sur l'espace d'hébergement et celui des données extraites. Du fait de sa qualité d'hébergeur, la vérification de l'intégrité de la donnée en tant que telle ne peut matériellement être réalisée par le fournisseur de services d'informatique en nuage, en sorte que cette vérification doit être mise à la charge du client qui a, seul, la maîtrise de ce qu'il fait effectivement héberger. Cloudéo précise que pour tenir compte de cette nécessité de vérifier l'intégrité de la donnée, le fournisseur d'origine doit garantir, lors du processus de changement de fournisseur de services d'informatique en nuage, à son client que ce

dernier disposera du délai nécessaire à la vérification de la complétude et l'intégrité de sa donnée et à l'émission par le client à son fournisseur d'origine de ses éventuelles réserves. Il en va de même s'agissant des actifs numériques qui sont en grande partie définis par le client et qui peuvent évoluer au gré de ses choix stratégiques. Ainsi le fournisseur de services d'informatique en nuage peut fournir la liste des catégories de données et d'actifs mais ne peut donner une liste exhaustive sans le concours du client et il pourrait être contre-productif d'imposer cette obligation à l'hébergeur, même si celui-ci bénéficie du concours du client. Dans cette continuité, lorsque l'hébergeur se voit confier par le client la sauvegarde d'un périmètre donné, l'hébergeur a la capacité technique de vérifier la bonne exécution de l'opération de sauvegarde mais ne saurait être tenu responsable du maintien de l'intégrité de la donnée ou des actifs numériques concernés par la prestation de sauvegarde, la responsabilité de procéder à des tests de restauration étant à la charge du client.

Ainsi, les vérifications mises à la charge du fournisseur d'origine ne peuvent porter que sur des éléments quantitatifs (volume de données, nombre d'actifs etc.) et non qualitatifs. Dans le cas où le client constate un écart qualitatif, il peut alors bénéficier du support technique du fournisseur d'origine.

Par ailleurs, l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse précise que la vérification de la complétude et de l'intégrité des données exportables et actifs numériques devrait avoir lieu à l'issue du processus de changement de fournisseur. Dans la mesure où ces données et actifs sont alors hébergées par le client lui-même ou chez un fournisseur de destination, il paraît incohérent de mettre cette charge chez le fournisseur d'origine, encore moins quand l'obligation qui lui incombe dans le cadre du processus de changement de fournisseur s'arrête à l'exportation de la donnée et des actifs numériques et du client (soit par le biais d'une exportation réalisée par le fournisseur d'origine soit de manière autonome par le client soit par le biais de l'accompagnement par un tiers qu'il aura mandaté – en ce inclus le fournisseur de destination).

Ces observations ne doivent pas être interprétées comme visant à réduire l'étendue de l'obligation de conseil et de mise en garde du prestataire (par exemple sur la nécessité pour le client de réaliser des tests de restauration de sauvegarde de manière périodique) mais simplement de circonscrire ces obligations de vérification à la sphère de contrôle effective de l'hébergeur. Enfin, Cloudéo rappelle, en appui à sa réponse, que la grande majorité des hébergeurs (contrairement aux *hyperscalers*) ne disposent pas des ressources et moyens techniques leur permettant de réaliser ce type de vérification et que ces contraintes doivent être prises en considération dans le cadre de l'élaboration des présentes lignes directrices.

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse considère que la fourniture de l'ensemble des informations nécessaires à la réalisation du processus de changement de fournisseur, au moyen par exemple d'une documentation technique mise à disposition du client, est inhérente à la fourniture d'une assistance raisonnable dans le cadre du processus de changement de fournisseur.

Cloudéo adhère à la position de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse en la matière et précise que la documentation technique mise à disposition du client doit se limiter aux méthodes générales de restitution de la donnée décidées par le fournisseur d'origine (dès lors que ces méthodes sont standard dans les pratiques du cloud) et à ses procédures administratives. Ainsi, et conformément aux obligations liées à la mise en œuvre du processus de changement de fournisseur ainsi qu'aux définitions d'actifs numériques et de données exportables, ces procédures ne doivent pas avoir pour conséquence de contraindre le fournisseur d'origine à communiquer des éléments couverts par le secret des affaires ou pour lesquels il n'est pas prévu que le client dispose de droit d'utilisation à l'issue de sa relation contractuelle avec le fournisseur d'origine (par exemple : le cas du MSSP).

Enfin, dans le cadre de la réversibilité il peut arriver que certains clients souhaitent bénéficier d'une documentation spécifique à leur environnement ou à leur procédure de changement de fournisseur (par exemple : plan de réversibilité). Cloudéo plaide pour que les lignes directrices n'étendent pas l'obligation de facilitation mise à la charge du fournisseur d'origine à la création de tels documents mais les considèrent bien comme une action de soutien spécifique.

4.2. Outils et ressources : périmètre et coûts (sections 4.2 et 5.2 de la consultation publique)

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse considère que les deux cas suivants sont susceptibles d'être pris en compte dans la détermination des frais de changement de fournisseur :

- Dans le cas où le fournisseur d'origine utilise ou met à disposition des outils afin de se conformer aux obligations imposées par le règlement ;
- Dans le cas où le fournisseur d'origine met à disposition des ressources de stockage temporaire lorsque l'utilisation de ce stockage est rendue nécessaire pour la réalisation du processus.

La fourniture d'outils et de ressources dont les coûts sont susceptibles d'être considérés comme entrant dans la détermination des frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données dépendent du

type d'hébergement et de prestations souscrites par le client : il faudrait ainsi tenir compte du modèle d'hébergement (SaaS, IaaS, PaaS) et de la spécificité de l'environnement d'hébergement au client (environnement mutualisé ou dédié). Dans ce cadre, Cloudéo propose la répartition suivante :

Type d'outil utilisé par le fournisseur d'origine	Coût associé
Outil d'export et de transformation des données	Si l'outil est standard et n'engendre pas de coût de développement spécifique au fournisseur d'origine, les coûts de cet outil doivent être considérés comme étant susceptibles d'être pris en compte dans la détermination des frais de changement de fournisseur (ainsi que la mise à disposition de la documentation technique associée), sauf dans le cas où la transformation de la donnée est demandée spécifiquement par le client ou son fournisseur de destination ou après extraction.
Outil pour réaliser les tests	Si l'outil permet de tester la bonne exécution (sur des critères quantitatifs) des opérations d'export et de transformation avant la migration chez le fournisseur de destination, les coûts de cet outil doivent être considérés comme étant susceptibles d'être pris en compte dans la détermination des frais de changement de fournisseur.
Outil de stockage	Dès lors que le stockage est un prérequis du processus de changement de fournisseur (contrainte technique), les coûts associés à l'outil utilisé doivent être considérés comme étant susceptibles d'être pris en compte dans la détermination des frais de changement de fournisseur. En revanche, cela ne doit pas être le cas lorsque la mise en place ou le maintien du stockage sont liés à : <ul style="list-style-type: none"> - Un retard imputable au client ou au tiers mandaté par celui-ci, - L'absence des prérequis nécessaires chez le client ou le tiers mandaté par celui-ci (par exemple : la bande passante disponible chez le client ou le fournisseur de destination ne permet pas le transfert par la méthode standard définie par le fournisseur d'origine), - L'exportation des données exportables est concomitante à leur téléversement vers l'espace de destination (par exemple : export sur un matériel type NAS, environnement du fournisseur de destination) ; - Le choix par le client de bénéficier d'une sécurité supplémentaire et de garder, en parallèle du processus de changement de fournisseur, une copie des données sur un second espace dédié au stockage.

En tout état de cause, l'adaptation de la méthode retenue par le fournisseur d'origine (pour permettre à son client de bénéficier du processus de changement de fournisseur) va au-delà de son obligation d'assistance raisonnable : dès lors que le client ou le fournisseur de destination imposent un outil spécifique, le reformatage des données à un autre format que celui-proposé par le fournisseur d'origine, l'acquisition spécifique ou l'adaptation d'un outil pour se conformer à la procédure de migration d'un fournisseur de destination (par exemple : l'hyperviseur n'est pas le même chez le fournisseur d'origine et le fournisseur de destination), les coûts d'acquisition et de développement doivent pouvoir être refacturés.

4.3. Maintien d'un niveau élevé de sécurité (sections 4.3 et 5.3 de la consultation publique)

En ce qui concerne les prestations liées à la sécurité, l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse estime que seules les prestations réalisées par le fournisseur d'origine pour répondre à l'obligation imposée par le règlement sur les données sont susceptibles d'être considérées pour la détermination des frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données.

Le règlement sur les données impose au fournisseur de services d'informatique en nuage de maintenir un niveau de sécurité élevé tout au long du processus de changement de fournisseur, en insistant sur la sécurité des données pendant le transfert et durant la période de récupération⁵. Cette exigence est précisée au sein du considérant 94 du règlement sur les données en ce sens que le fournisseur est tenu d'étendre « le niveau de sécurité auquel il s'est engagé pour le service à toutes les modalités techniques dont ce fournisseur est responsable au cours du processus de changement de fournisseur, telles que les connexions réseau ou les dispositifs matériels ».

Cloudéo s'interroge sur la portée et le contenu de cette obligation de maintien d'un niveau de sécurité élevé et souhaite demander à l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse si elle doit être interprétée comme imposant au fournisseur d'origine :

- L'obligation d'étendre les mesures de sécurité appliquées à l'environnement d'hébergement du fournisseur d'origine (par exemple : appliquer l'option de chiffrement activée par le client dans le cadre

⁵ Article 25 § 2 a) du règlement sur les données

des prestations d'hébergement à l'espace de stockage temporaire mis à disposition du client pendant le processus de changement de fournisseur) ; ou

- L'obligation de prendre en compte l'existence de nouveaux risques induits par la réalisation même du processus de changement de fournisseur (par exemple : mise en place d'un bastion afin de permettre un accès sécurisé à l'environnement du client chez le fournisseur d'origine par un tiers alors même que le client n'aurait pas souscrit à cette mesure de sécurité dans le cadre de sa relation contractuelle initiale avec le fournisseur d'origine).

Cloudéo souligne que le principe retenu doit dépendre de l'objectif effectivement poursuivi par le règlement sur les données. Considérer le deuxième cas de figure pourrait aller au-delà, dans la mesure où il est précisé que le fournisseur d'origine doit respecter le niveau de sécurité auquel il s'est engagé pour le service⁶. En complément, les bonnes pratiques impliquent de définir des mesures de sécurité adaptées au risque. Le processus de changement de fournisseur crée de nouveaux risques et nécessitent une définition préalable des prérequis nécessaires à cette phase de fin des prestations auprès du client. Ainsi, la définition des prérequis nécessaires peut être standardisée pour certaines offres mais leur mise en œuvre relève de la stratégie décidée par le client ou par son fournisseur de destination.

Dans le cas où l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse répondrait par la seconde hypothèse, Cloudéo attire l'attention de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse sur le fait que la mise en place de mesures de sécurité non-prévues initialement seraient susceptibles d'engendrer des coûts importants pour les fournisseurs d'origine et qui seraient, par ailleurs, entièrement dépendantes des processus des éventuels tiers repreneurs (mise en place d'une authentification à plusieurs facteurs pour le client, son fournisseur de destination ou un autre tiers mandaté par lui, mise en place d'un bastion pour suivre les actions réalisées par le tiers).

⁶ Considérant 94 du règlement sur les données