

Projet de lignes directrices portant sur les frais de changement de fournisseur et les frais de transfert de données dans le cadre du multcloud

Consultations publiques de l'Arcep

Contribution d'OVHcloud

1. Introduction

OVHcloud partage pleinement l'objectif des travaux menés par l'Autorité portant sur les frais de changement de fournisseur et les frais de transfert de données dans le cadre du multcloud. La suppression des obstacles économiques qui verrouillent les utilisateurs de services cloud sur le marché européen du cloud apparaît en effet indispensable pour préserver la liberté de choix des utilisateurs et assurer une concurrence équitable sur le marché du cloud.

A ce titre, tout utilisateur qui souhaite quitter ses services ou avoir recours au multcloud doit être en mesure de le faire librement et sans obstacle tarifaire injustifié.

Les présentes lignes directrices sont indispensables pour clarifier les règles du jeu liés à la facturation de ces frais, pour s'assurer qu'aucun contournement du Data Act n'est opéré tout en identifiant finement les prestations légitimes qui peuvent encore être facturées, dans des cas exceptionnels, par le fournisseur de cloud.

2. Changement de fournisseur : le principe de « porte ouverte » et ses limites pour le fournisseur d'origine

2.1 Un engagement en faveur de la portabilité

OVHcloud s'engage à permettre à tout client qui le souhaite de récupérer l'intégralité de ses données dans des formats couramment utilisés et lisibles par machine, lui permettant ainsi de les porter dans l'environnement de son fournisseur de destination.

Concrètement, OVHcloud utilise des standards d'interopérabilité, notamment en s'appuyant sur des technologies open source et des API ouvertes, largement adoptés par l'écosystème – à l'image du protocole S3 pour le stockage objet – afin de faciliter l'export et la portabilité des données. OVHcloud reconnaît que tous les types de services cloud ne disposent pas de standards aussi universels : les machines virtuelles (VM), par exemple, présentent des formats d'image souvent hétérogènes selon les fournisseurs, ce qui peut rendre le portage plus complexe.

2.2 Une distinction nécessaire entre facilitation du départ et accompagnement à la migration de bout en bout

Comme le mentionne l'Arcep, il convient de distinguer d'une part, les prestations directement liées au processus de changement de fournisseur, et d'autre part, les prestations supplémentaires d'accompagnement à la migration allant au-delà de ces obligations.

OVHcloud s'engage ainsi à accompagner le client en dehors de ses propres services, en mettant en œuvre tous les moyens nécessaires pour lui permettre d'extraire ses données et actifs numériques dans de bonnes conditions. En revanche, sa responsabilité ne saurait être engagée quant à l'usage ou au devenir de ces éléments une fois sortis de son périmètre.

Cette ligne de partage est essentielle pour éviter que les lignes directrices ne créent, à terme, une obligation implicite pour les fournisseurs de financer intégralement la migration de leurs clients de bout en bout.

2.3 Coûts liés à la fourniture d'une assistance raisonnable

OVHcloud partage l'analyse de l'Autorité concernant les catégories de prestations susceptibles de relever de la fourniture d'une assistance raisonnable du Data Act. S'agissant des postes de coûts afférents, OVHcloud souhaite toutefois apporter des précisions importantes sur leur périmètre.

Le support technique apporté à un client qui rencontre des difficultés dans le processus de changement de fournisseur est légitime, mais doit être strictement circonscrit aux problèmes relevant de l'environnement du fournisseur d'origine. L'analyse des causes et l'identification des solutions ne sauraient couvrir des difficultés qui relèvent de l'environnement du fournisseur de destination : ces dernières n'incombent pas au fournisseur d'origine et ne devraient pas être mises à sa charge.

Dans ce même esprit, **la réalisation de certaines opérations de traitement des données en vue de leur export apparaît légitime** – notamment la préparation des données dans un format couramment utilisé et lisible par machine, ainsi que la vérification de leur caractère complet et intègre une fois extraites. En revanche, **OVHcloud considère que la réalisation de certains tests visant à vérifier le fonctionnement du processus de changement de fournisseur ne peut relever de la seule responsabilité du fournisseur d'origine. C'est le cas notamment des tests qui impliquent nécessairement l'environnement de destination**, sur lequel le fournisseur d'origine n'a ni visibilité ni maîtrise.

Enfin, la fourniture de conseils techniques et d'une documentation claire conférant au client les informations nécessaires à la réalisation du changement de fournisseur est légitime, dans la limite de ce que le fournisseur d'origine est en mesure de connaître. Il ne lui appartient pas d'évaluer la compatibilité de ses systèmes avec l'environnement du fournisseur de destination, ni d'apprécier la cohérence de l'architecture cible : ces activités peuvent relever du fournisseur de destination ou de prestataires mandatés par le client, notamment dans le cas de migrations complexes.

2.4 Coûts liés à la fourniture d'outils et ressources

OVHcloud partage l'analyse de l'Autorité sur les outils et ressources susceptibles d'être considérés dans la détermination des frais de changement de fournisseur.

La mise à disposition d'outils et de solutions logicielles pour la réalisation du processus de changement de fournisseur – tels que des outils d'export ou de conversion des données – relève effectivement du périmètre de responsabilité du fournisseur d'origine et s'inscrit dans son cœur de

métier. OVHcloud considère que les coûts de développement, d'adaptation ou d'acquisition de ces outils, pour la part directement imputable à leur utilisation dans le cadre du changement de fournisseur, peuvent légitimement être pris en compte. Néanmoins, comme le précise l'Autorité, ces outils sont généralement déjà mobilisés dans le cadre de l'utilisation courante des services cloud. Ainsi, **seule la fraction de coût strictement incrémentale, directement liée au processus de changement de fournisseur, devrait être éligible à facturation.**

3. Observations sur les coûts dans le cadre du recours au multcloud

3.1 Les coûts de transfert de données non imputables aux flux multcloud

OVHcloud souligne que les postes de coûts liés à l'infrastructure réseau générale – incluant les serveurs, fibres et routeurs nécessaires au fonctionnement global des services – ne saurait être imputée aux transferts de données dans un contexte multcloud d'un client donné. Ces investissements existent indépendamment de tout usage multi-cloud et ont vocation à être amortis au sein des tarifs généraux des services. Il en va de même des fonctions support internes du fournisseur (équipes commerciales, ressources humaines, etc.), qui ne présentent aucun lien direct avec les flux inter-cloud.

Cette distinction entre coûts mutualisés et coûts strictement incrémentaux s'inscrit dans la continuité de la méthodologie retenue par l'Arcep dans ses travaux antérieurs, méthodologie à laquelle OVHcloud souscrit pleinement.

3.2 L'existence de certains services liés à une interconnexion privée et directe dans un contexte multcloud

Certains services permettent d'établir une connexion privée entre le réseau d'un utilisateur et ses services OVHcloud. Dans ce cas, les données ne sont plus exposées au réseau public. Ces services, qui permettent d'établir une liaison sécurisée, peuvent, dans certains cas être utilisés dans un contexte multcloud, à la demande du client.

Ces services sont généralement mis à disposition à la demande du client, dans des cas particuliers. Dans les autres cas, le multcloud peut s'effectuer via le réseau public.

Les coûts liés à la mise à disposition du service incluent :

- Les coûts incrémentaux liés aux équipements actifs d'interconnexion (par exemple : acquisition, hébergement et maintenance des routeurs, cartes optiques nécessaires à la mise à niveau des ports, supervision des interconnexions).
- Les coûts incrémentaux associés au lien entre deux ports dans le cas d'une interconnexion directe.
- Les autres coûts incrémentaux liés aux frais de peering dans le cas d'un peering payant, ou aux éventuels frais supplémentaires de transit.

Le réseau privé d'interconnexion représente un investissement spécifique et distinct des infrastructures générales du fournisseur. À ce titre, sa facturation apparaît légitime, lorsque ce service bien particulier est mis en place, à la demande de l'utilisateur. Il ne saurait être imposé et facturé par le fournisseur de cloud. Par ailleurs, le fournisseur de cloud se doit, par ailleurs, de mettre

à disposition les interconnexions nécessaires à la bonne gestion d'un environnement en multicloud pour l'utilisateur, sans le dégrader pour pousser l'utilisateur à souscrire à des services supplémentaires.

4. Transparence de la facturation et portée européenne des lignes directrices

4.1 La nécessité d'une facturation transparente

OVHcloud souscrit pleinement à l'importance d'une facturation transparente des frais de changement de fournisseur, quelle que soit leur catégorie. Conformément aux exigences de l'article 25 du Data Act, les frais de changement de fournisseur pouvant être facturés doivent être expressément mentionnés dans le contrat qui lie un client à son fournisseur de cloud. Cette obligation de transparence précontractuelle est un garde-fou essentiel contre les pratiques abusives et permet au client de prendre une décision éclairée.

OVHcloud est favorable à ce que les lignes directrices rappellent et renforcent cette exigence, afin de garantir que la facturation de prestations supplémentaires ne puisse jamais être imposée unilatéralement au client dans le cadre d'un processus de changement de fournisseur.

4.2 La portée européenne des travaux de l'Autorité

OVHcloud note avec intérêt que les présentes lignes directrices sont susceptibles d'influencer les travaux européens relatifs à l'application du Data Act.

OVHcloud encourage l'Autorité à maintenir une distinction nette entre les prestations relevant des obligations de facilitation du changement de fournisseur, dont les coûts doivent progressivement converger vers zéro, et certaines prestations supplémentaires qui peuvent être mise en place à la demande de l'organisation utilisatrice du service cloud.

5. Conclusion

OVHcloud se félicite de qualité et la rigueur des travaux de l'Autorité sur l'encadrement des frais de changement de fournisseur, qui s'inscrivent dans une démarche cohérente depuis la consultation publique de novembre 2024 jusqu'aux présentes lignes directrices. Le travail de consultation avec les parties prenantes permet de pouvoir disposer d'informations essentielles pour mettre en œuvre le Data Act et lui permettent de produire tous ses effets.

En revanche, OVHcloud observe certaines pratiques qui tendent à contourner les dispositions du Data Act. OVHcloud appelle dès lors l'Arcep à d'ores et déjà commencer un travail d'évaluation de la mise en œuvre du Data Act afin de pouvoir mettre en lumière ces pratiques et celles qui restent à encadrer afin d'assurer une concurrence saine sur le marché du cloud.

OVHcloud reste à la disposition de l'Autorité pour tout échange complémentaire dans le cadre de la présente consultation.

A propos d'OVHcloud

OVHcloud est un acteur mondial et le leader européen du Cloud opérant plus de 500 000 serveurs dans 46 centres de données sur 4 continents à destination de 1,6 million de clients dans plus de 140 pays. Fer de lance d'un Cloud de confiance et pionnier d'un Cloud durable au meilleur ratio performance-prix, le Groupe s'appuie depuis plus de 25 ans sur un modèle intégré qui lui confère la maîtrise complète de sa chaîne de valeur : de la conception de ses serveurs, à la construction et au pilotage de ses centres de données, en passant par l'orchestration de son réseau de fibre optique. Cette approche unique lui permet de couvrir en toute indépendance l'ensemble des usages de ses clients en leur faisant profiter des vertus d'un modèle raisonné sur le plan environnemental avec un usage frugal des ressources et d'une empreinte carbone atteignant les meilleurs ratios de l'industrie. OVHcloud propose aujourd'hui des solutions de dernière génération alliant performance, prévisibilité des prix et une totale souveraineté sur leurs données pour accompagner leur croissance en toute liberté.