

Affaire 22/0007A – Saisine d’office pour avis portant sur le secteur de l’informatique en nuage (« *cloud computing* »)

Questionnaire des services d’instruction de l’Autorité de la concurrence

A. Informations et définitions

Sauf indication contraire, toutes les questions sur lesquelles vous serez amenés à vous prononcer porteront sur la situation concurrentielle en France du secteur de l’informatique en nuage (*cloud*).

Vous avez la possibilité de joindre tout document que vous jugerez utile à vos réponses à ce questionnaire, en l’adressant à avis.cloud@autoritedelaconcurrence.fr. **Nous vous demandons notamment de bien vouloir nous fournir le(s) contrat(s) conclu(s) avec votre/vos fournisseur(s) *cloud* ainsi que tout autre document que vous estimez pertinent (exemple : une *request for proposal* (demande de proposition) récente effectuée dans le secteur du *cloud*).**

Pour la bonne compréhension de ce questionnaire, les termes employés sont définis ci-dessous :

- **Cloud** : ce terme est défini par le National Institute of Standards and Technology (NIST) comme « *un modèle permettant un accès réseau omniprésent, pratique et à la demande à un ensemble partagé de ressources informatiques configurables (par exemple des réseaux, serveurs, stockage, application et services) qui peuvent être rapidement approvisionnées et libérées avec un minimum d’efforts de gestion ou d’interaction avec le fournisseur de services*¹ ».
- **IaaS** (« *Infrastructure as a Service* ») : ce terme est défini par le NIST comme « *la capacité (...) de fournir le traitement, le stockage, les réseaux et d’autres ressources informatiques fondamentales dans lesquelles le consommateur peut déployer et exécuter les logiciels de son choix, qui peuvent inclure des systèmes d’exploitation et des applications. Le consommateur ne gère ni ne contrôle l’infrastructure cloud sous-jacente, mais contrôle les systèmes d’exploitation, le stockage et les applications déployées ; et éventuellement un contrôle limité de certains composants réseau (par exemple, les pare-feu hôtes)*² ».
- **PaaS** (« *Platform as a Service* ») : ce terme est défini par le NIST comme « *la capacité fournie au consommateur qui consiste à déployer, sur l’infrastructure cloud, des applications créées ou acquises par le consommateur à l’aide de langages de programmation, de bibliothèques, de services et d’outils pris en charge par le fournisseur. Le consommateur ne gère ni ne contrôle l’infrastructure cloud sous-jacente, y compris le réseau, les serveurs, les systèmes d’exploitation ou le stockage, mais contrôle les applications déployées et éventuellement les paramètres de configuration pour l’hébergement des applications*³ ».
- **SaaS** (« *Software as a Service* ») : ce terme est défini par le NIST comme « *la capacité offerte au consommateur qui consiste à utiliser les applications du fournisseur exécutées sur une infrastructure cloud. Les applications sont accessibles à partir de divers dispositifs clients via*

¹ Voir version anglaise sur le [site](#) du NIST.

² Traduction française proposée par les services d’instruction (voir version anglaise sur le [site](#) du NIST).

³ Traduction française proposée par les services d’instruction (voir version anglaise sur le [site](#) du NIST).

une interface client légère, telle qu'un navigateur web (par exemple, une messagerie électronique basée sur le web), ou une interface de programme. Le consommateur ne gère ni ne contrôle l'infrastructure cloud sous-jacente, y compris le réseau, les serveurs, les systèmes d'exploitation, le stockage ou même les capacités des applications individuelles, à l'exception possible des paramètres de configuration d'application spécifiques à l'utilisateur⁴ ».

- **Cloud public** : cette expression regroupe, selon le NIST, des produits et/ou services pour lesquels *« l'infrastructure cloud est mise à disposition pour une utilisation ouverte au grand public. L'infrastructure peut être détenue, gérée et exploitée par une entreprise, un établissement universitaire ou une organisation gouvernementale, ou une combinaison de ceux-ci. Elle est située dans les locaux du fournisseur de cloud⁵ ».*
- **Cloud privé** : cette expression regroupe, selon le NIST, des produits et/ou services pour lesquels *« une infrastructure cloud est mise à disposition d'une seule organisation – pouvant comprendre plusieurs consommateurs (par exemple, des unités commerciales) –, pour son utilisation exclusive. L'infrastructure peut être détenue, gérée et opérée par l'organisation, par un tiers ou par une combinaison des deux et elle peut être située dans ou hors des locaux de l'organisation⁶ ».*
- **Cloud hybride** cette expression regroupe, selon le NIST, des produits et/ou services pour lesquels *« l'infrastructure est une combinaison de deux ou plusieurs infrastructures cloud distinctes (privées, communautaires ou publiques), qui restent des entités autonomes mais qui sont liées entre elles par une technologie normalisée ou propriétaire permettant la portabilité des données et des applications⁷ ».*
- **Multi-cloud** : stratégie qui consiste à faire appel à plus d'un fournisseur de *cloud*, qu'il s'agisse de *cloud* privé ou de *cloud* public.
- **API** : ce terme est défini dans l'avis n°18-A-03 de l'Autorité de la concurrence du 6 mars 2018 portant sur l'exploitation des données dans le secteur de la publicité sur internet comme *« un acronyme pour Applications Programming Interface, soit une interface de programmation qui permet à deux programmes ou logiciels d'interagir entre eux, en se connectant pour échanger des données. Une API est en principe ouverte et proposée par le propriétaire du programme. Elle permet à un logiciel d'utiliser les services et fonctionnalités d'un autre logiciel ».*
- **Données** : Dans la proposition de règlement relatif à des règles harmonisées relatives à l'accès équitable aux données et à leur utilisation⁸, adoptée par la Commission du 23 février 2022, les données sont définies comme suit : *« toute représentation numérique d'actes, de faits ou d'informations et toute compilation de ces actes, faits ou informations, y compris sous la forme d'enregistrements sonores, visuels ou audiovisuels »*

B. Votre entreprise

1. Veuillez indiquer le nom et la nationalité de votre entreprise et du groupe auquel elle appartient.

⁴ Traduction française proposée par les services d'instruction (voir version anglaise sur le [site](#) du NIST).

⁵ Traduction française proposée par les services d'instruction (voir version anglaise sur le [site](#) du NIST).

⁶ Traduction française proposée par les services d'instruction (voir version anglaise sur le [site](#) du NIST).

⁷ Traduction française proposée par les services d'instruction (voir version anglaise sur le [site](#) du NIST).

⁸ [lien](#)

2. Veuillez indiquer les coordonnées d'une personne que les équipes de l'Autorité de la concurrence pourraient éventuellement contacter en cas de question (adresse email et téléphone direct).
3. Veuillez indiquer la taille de votre entreprise en France (nombre de personnes) :
 - a. Inférieure à 10 personnes
 - b. 10-250 personnes
 - c. 250-5000 personnes
 - d. Plus de 5000 personnes
4. Veuillez indiquer le chiffre d'affaires annuel (en €) réalisé par votre entreprise lors du dernier exercice clos
 - a. en France :
 - b. dans le monde :
5. Veuillez indiquer le chiffre d'affaires annuel (en €) réalisé par votre groupe lors du dernier exercice clos
 - a. en France :
 - b. dans le monde :
6. Dans quel secteur d'activité votre entreprise est-elle active (plusieurs choix possibles) ?
 - a. Les communications
 - b. L'enseignement
 - c. L'énergie et réseaux locaux
 - d. les services financiers
 - e. Le secteur public
 - f. La santé
 - g. L'industrie
 - h. Le commerce et la distribution
 - i. Les services
 - j. Le transport
 - k. Autre (préciser)

C. Produits et/ou services cloud utilisés

7. Vous référez-vous à ces catégories/modèles de *cloud* (IaaS, PaaS et SaaS) au sein de votre entreprise ?
 - a. Oui
 - b. Non
 - c. Ne sait pas

[Case commentaires] Si non, veuillez expliquer en quoi une segmentation plus fine ou plus large serait plus appropriée pour définir les différents marchés du *cloud*.

8. Les catégories ou modèles de *cloud* identifiés à la question 7 (ou votre segmentation plus fine ou plus large le cas échéant) correspondent-elles à des besoins distincts dans votre cas ?
 - a. Oui
 - b. Non
 - c. Ne sait pas

[Case commentaires] Quels sont ces besoins distincts le cas échéant ?

9. Avez-vous réalisé une migration de vos charges de travail (applications, sites Web, bases de données, stockage, serveurs physiques ou virtuels, voire centres de données entiers) vers le *cloud* ?
 - a. Oui (préciser l'année à partir de laquelle vous avez commencé cette migration)
 - b. Non, car vous êtes une entreprise « *cloud native* »
 - c. Non, pour une autre raison (préciser)
10. Combien de temps environ a duré ce processus de migration ?
 - a. Moins de 6 mois
 - b. Entre 6 mois et 1 an
 - c. Entre 1 an et 1 an et demi
 - d. Entre 1 an et demi et 2 ans
 - e. Plus de 2 ans
 - f. Non concerné
11. Combien avez-vous dépensé approximativement pour cette migration ? Indiquez le montant (en €).
12. Avez-vous été accompagnés ou êtes-vous accompagnés par une entreprise de services du numérique ?
 - a. Oui
 - b. Non

[Case commentaires] Expliquer pourquoi.

13. Si oui, préciser le(s)quel(s) (plusieurs choix possibles) :
 - a. Capgemini
 - b. Accenture
 - c. Atos
 - d. IBM
 - e. Sopra Steria
 - f. Orange business services
 - g. Autre (préciser)
14. Quel(s) produit(s) et/ou service(s) IaaS utilisez-vous en France ? (plusieurs choix possibles)
 - a. Capacités de calcul
 - b. Stockage
 - c. *Virtual private server* (environnement de stockage et de calcul sur des serveurs virtuels dédiés)
 - d. *Baremetal* et *hosted private cloud* (serveurs physiques et entièrement dédiés)
 - e. *Virtual networking* (réseau virtuel isolé et hautement sécurisé)
 - f. Autre (préciser)
15. Si vous utilisez un ou des produit(s) et/ou service(s) IaaS en France, veuillez indiquer sur lesquels vous ou vos clients restez propriétaire de vos données (plusieurs choix possibles) :
 - a. Capacités de calcul
 - b. Stockage
 - c. *Virtual private server* (environnement de stockage et de calcul sur des serveurs virtuels dédiés)

- d. *Baremetal* et *hosted private cloud* (serveurs physiques et entièrement dédiés)
 - e. *Virtual networking* (réseau virtuel isolé et hautement sécurisé)
 - f. Autre (préciser)
16. Quel(s) produit(s) et/ou service(s) PaaS utilisez-vous en France ? (plusieurs choix possibles)
- a. Gestion de bases de données
 - b. *Artificial intelligence/Machine Learning platforms* (environnement prêt à l'emploi pour programmation d'outils d'intelligence artificielle et d'apprentissage automatique)
 - c. *Big data & analytics* (analyse de données de masse)
 - d. Gestion des flux de travail
 - e. Plateformes de gestion d'API
 - f. Services de gestion de conteneurs
 - g. Sécurité
 - h. Autre (préciser)
17. Si vous utilisez un ou des produit(s) et/ou service(s) PaaS en France, veuillez indiquer sur lesquels vous ou vos clients restez propriétaire de vos données (plusieurs choix possibles) :
- a. Gestion de bases de données
 - b. *Artificial intelligence/Machine Learning platforms* (environnement prêt à l'emploi pour programmation d'outils d'intelligence artificielle et d'apprentissage automatique)
 - c. *Big data & analytics* (analyse de données de masse)
 - d. Gestion des flux de travail
 - e. Plateformes de gestion d'API
 - f. Services de gestion de conteneurs
 - g. Sécurité
 - h. Autre (préciser)
18. Quel(s) produit(s) et/ou service(s) SaaS utilisez-vous en France ? (plusieurs choix possibles)
- a. *Customer relationship management* (outils de gestion de la relation client)
 - b. Outils collaboratifs
 - c. *Enterprise resource planning* (planification des ressources d'entreprise)
 - d. Emails/Messengeries
 - e. Autre (préciser)
19. Si vous utilisez un ou des produit(s) et/ou service(s) SaaS en France, veuillez indiquer sur lesquels vous ou vos clients restez propriétaire de vos données (plusieurs choix possibles):
- a. *Customer relationship management* (outils de gestion de la relation client)
 - b. Outils collaboratifs
 - c. *Enterprise resource planning* (planification des ressources d'entreprise)
 - d. Emails/Messengeries
 - e. Autre (préciser)
20. Quels sont les principaux systèmes d'exploitation de vos instances IaaS ? Quelles sont les raisons principales de ce choix ?
21. Développez-vous une stratégie *cloud* s'appuyant sur :
- a. le *cloud* public seulement,
 - b. le *cloud* privé seulement,
 - c. le *cloud* hybride ou
 - d. Autre (préciser)

[Case commentaires] Décrivez les raisons de ce choix.

22. Si vous développez une stratégie de *cloud* hybride, veuillez préciser si votre entreprise dispose :
- D'un *cloud* public et d'un *cloud* privé
 - D'un *cloud* public et de plusieurs *cloud* privés
 - De plusieurs *cloud* publics et d'un *cloud* privé
 - De plusieurs *cloud* publics et de plusieurs *cloud* privés

[Case commentaires] Décrivez les raisons de ce choix et la répartition approximative des coûts (en pourcentage) entre *cloud* privé et *cloud* public dans votre stratégie de *cloud* hybride.

23. A combien de fournisseurs de produits et/ou services *cloud* public avez-vous recours pour les catégories IaaS et PaaS ?
- 1
 - 2
 - 3
 - 4 ou plus

[Case commentaires] Expliquez les raisons de votre choix de recourir à un fournisseur unique ou, au contraire, à plusieurs fournisseurs.

24. Avez-vous recours au même fournisseur de *cloud* pour vos services IaaS et PaaS ?
- Oui
 - Non

[Case commentaires] Expliquez pourquoi.

25. A quel(s) fournisseur(s) de *cloud* avez-vous recours pour vos produits et/ou services **IaaS** (plusieurs choix possibles) ?
- Amazon Web Services
 - Google Cloud Platform
 - IBM Cloud
 - Microsoft Azure
 - Oracle Cloud
 - OVHcloud
 - Scaleway
 - Outscale
 - Vous n'avez pas recours à un fournisseur tiers pour vos produits et/ou services IaaS
 - Autre (préciser)

[Case commentaires] Si vous avez plusieurs fournisseurs *cloud*, veuillez préciser quels produits et/ou services IaaS sont fournis par quels fournisseurs (exemple : capacités de calcul, stockage, *virtual private server*, *baremetal* et *hosted private cloud* ou *virtual networking* etc.).

26. A quel(s) fournisseur(s) de *cloud* avez-vous recours pour vos produits et/ou services **PaaS** (plusieurs choix possibles) ?
- Amazon Web Services
 - Google Cloud Platform
 - Microsoft Azure
 - OVHcloud
 - IBM Cloud
 - Scaleway

- g. Outscale
- h. Autre (préciser)
- i. Vous n'avez pas recours à un fournisseur tiers pour vos produits et/ou services PaaS

[Case commentaires] Si vous avez plusieurs fournisseurs *cloud*, veuillez préciser quels produits et/ou services PaaS sont fournis par quels fournisseurs (exemple : gestion de bases de données, *artificial intelligence/Machine Learning platforms, big data & analytics* (analyse de données de masse), gestion des flux de travail, plateformes de gestion d'API, services de gestion de conteneurs, sécurité etc.).

27. Quels sont vos fournisseurs *cloud* sur les catégories **SaaS** suivantes :

- a. *Customer relationship management* (outils de gestion de la relation client) (plusieurs réponses possibles)
 - i. IBM
 - ii. Microsoft
 - iii. Oracle
 - iv. Pegasystems
 - v. Salesforce
 - vi. SAP
 - vii. ServiceNow
 - viii. Zendesk
 - ix. Autre (préciser)
- b. Outils collaboratifs (plusieurs réponses possibles)
 - i. Cisco
 - ii. Citrix
 - iii. Dropbox
 - iv. Google Workspace
 - v. Sharepoint
 - vi. Slack
 - vii. Teams
 - viii. Zoom
 - ix. Autre (préciser)
- c. *Enterprise resource planning* (progiciel de gestion intégrée) (plusieurs réponses possibles)
 - i. Infor
 - ii. Microsoft
 - iii. Oracle
 - iv. Sage
 - v. SAP
 - vi. Autre (préciser)
- d. Emails/Messengeries
 - i. Gmail
 - ii. Lotus Notes
 - iii. Microsoft Exchange
 - iv. Autre (préciser)

[Case commentaires] Préciser les éventuels autres produits et/ou services SaaS que vous utilisez, le cas échéant.

28. Veuillez indiquer **les cinq principaux critères et l'ordre de priorité** (de 1 à 5) sur lesquels reposait votre choix pour vos actuels fournisseurs de solutions **IaaS** :

- a. Accès à un écosystème plus large que les seuls produits et/ou services *cloud*
- b. Conformité du fournisseur au RGPD
- c. Disponibilité de service/réseau sur le *cloud*
- d. Gestes commerciaux et/ou crédits gratuits (« crédits *cloud* »)
- e. Localisation française ou européenne des *data centers*
- f. Localisation française ou européenne du siège social du fournisseur *cloud*
- g. Nationalité française ou européenne du fournisseur
- h. Niveau de sécurité proposé (chiffrement des données etc.)
- i. Nombre de fonctionnalités
- j. Outils spécifiques
- k. Performance environnementale
- l. Présence internationale
- m. Prix
- n. Qualification du fournisseur au référentiel SecNumCloud
- o. Qualité du service
- p. Réputation du fournisseur
- q. Support et accompagnement du fournisseur
- r. Vous étiez déjà client de cette entreprise pour d'autres services
- s. Autre (préciser)

[Case commentaires] Préciser si vous estimez que votre entreprise a des besoins spécifiques compte tenu de certaines de ses caractéristiques (exemple : secteur d'activité, taille, type de système d'information utilisé, données sensibles, développement international...).

29. Si vous avez recours à plusieurs fournisseurs de solutions IaaS, avez-vous des critères différents pour chacun ?

- a. Oui
- b. Non

[Case commentaires] Si oui, préciser ces différents critères.

30. Au moment où vous avez fait le choix de votre fournisseur *cloud* IaaS, avez-vous considéré d'autres fournisseurs dont l'offre de produits et/ou services vous paraissait similaire ?

- a. Oui
- b. Non

31. Si oui, qui étaient-ils ? (plusieurs réponses possibles)

- a. Amazon Web Services
- b. Google Cloud Platform
- c. IBM Cloud
- d. Microsoft Azure
- e. Outscale
- f. OVHcloud
- g. Scaleway
- h. Autre (préciser)

[Case commentaires] Veuillez expliquer pourquoi vous avez considéré ces fournisseurs alternatifs et pour quels produits et/ou services (capacités de calcul, stockage, *virtual private server*, *baremetal* et *hosted private cloud* ou *virtual networking*, etc.).

32. Veuillez indiquer les **cinq principaux critères et l'ordre de priorité** (de 1 à 5) sur lesquels reposait votre choix pour vos actuels fournisseurs de solutions **PaaS** :

- a. Accès à un écosystème plus large que les seuls produits et/ou services *cloud*
- b. Conformité du fournisseur au RGPD
- c. Disponibilité de service/réseau sur le *cloud*
- d. Gestes commerciaux et/ou crédits gratuits (« crédits *cloud* »)
- e. Localisation française ou européenne des *data centers*
- f. Localisation française ou européenne du siège social du fournisseur *cloud*
- g. Nationalité française ou européenne du fournisseur
- h. Niveau de sécurité proposé (chiffrement des données etc.)
- i. Nombre de fonctionnalités
- j. Outils spécifiques
- k. Performance environnementale
- l. Présence internationale
- m. Prix
- n. Qualification du fournisseur au référentiel SecNumCloud
- o. Qualité du service
- p. Réputation du fournisseur
- q. Support et accompagnement du fournisseur
- r. Vous étiez déjà client de cette entreprise pour d'autres services
- s. Autre (préciser)

[Case commentaires] Préciser si vous estimez que votre entreprise a des besoins spécifiques compte tenu de certaines de ses caractéristiques (exemple : secteur d'activité, taille, type de système d'information utilisé, données sensibles, développement international...).

33. Si vous avez recours à plusieurs fournisseurs de solutions PaaS, avez-vous des critères différents pour chacun ?

- a. Oui
- b. Non

[Case commentaires] Si oui, préciser.

34. Au moment où vous avez fait le choix de votre fournisseur *cloud* PaaS, avez-vous considéré d'autres fournisseurs dont l'offre de produits et/ou services vous paraissait similaire ?

- a. Oui
- b. Non

35. Si oui, qui étaient-ils ?

- a. Amazon Web Services
- b. Google Cloud Platform
- c. IBM Cloud
- d. Microsoft Azure
- e. Outscale
- f. OVHcloud
- g. Scaleway
- h. Autre (préciser)

[Case commentaires] Veuillez expliquer pourquoi vous avez considéré ces fournisseurs alternatifs et pour quels produits et/ou services (gestion de bases de données, *artificial intelligence*/Machine Learning platforms, big data & analytics (analyse de données de masse), gestion des flux de travail, plateformes de gestion d'API, services de gestion de conteneurs, sécurité, etc.).

36. Combien votre entreprise dépense-t-elle auprès de vos fournisseurs de *cloud IaaS* ? Indiquez le montant en euros (€) pour les exercices suivants en France :
- a. 2017
 - b. 2018
 - c. 2019
 - d. 2020
 - e. 2021

[Case commentaires] Veuillez fournir la ventilation de vos dépenses par fournisseur de *cloud IaaS*. Vous pouvez préciser vos dépenses dans l'EEE et dans le monde si vous avez ces informations ainsi que les produits et/ou services concernés.

37. Combien votre entreprise dépense-t-elle auprès de vos fournisseurs de *cloud PaaS* ? Indiquez le montant (en €) pour les exercices suivants en France :
- a. 2017
 - b. 2018
 - c. 2019
 - d. 2020
 - e. 2021

[Case commentaires] Veuillez fournir la ventilation de vos dépenses par fournisseur de *cloud PaaS*. Vous pouvez préciser vos dépenses dans l'EEE et dans le monde si vous avez ces informations ainsi que les produits et/ou services concernés.

38. Combien votre entreprise dépense-t-elle auprès de vos fournisseurs de *cloud SaaS* ? Indiquez le montant (en €) pour les exercices suivants en France :
- a. 2017
 - b. 2018
 - c. 2019
 - d. 2020
 - e. 2021

[Case commentaires] Veuillez fournir la ventilation de vos dépenses par fournisseur de *cloud SaaS*. Vous pouvez préciser vos dépenses dans l'EEE et dans le monde si vous avez ces informations.

39. Quels sont les montants des dépenses informatiques de votre entreprise pour vos propres serveurs et solutions en interne (« *on premises* ») pour les exercices suivants (en €) en France :
- a. 2017
 - b. 2018
 - c. 2019
 - d. 2020
 - e. 2021

39. Bis. Vos contrats avec vos fournisseurs *cloud* incluent-ils un service de maintenance (comme par exemple les mises à jour) ?
- a. Oui
 - b. Non

[Case commentaires] Si oui, veuillez énumérer les types d'opérations de maintenance et indiquez s'ils sont proposés systématiquement dans le cadre de vos contrats avec vos fournisseurs.

40. Dans le cadre de la Stratégie nationale pour le *cloud*, le gouvernement français qualifie de sensibles les données relevant notamment des données personnelles des citoyens français, des données économiques relatives aux entreprises françaises et d'applications métiers relatives aux agents publics de l'Etat. Avez-vous des données que vous considérez sensibles au sens de la définition précitée ?
- a. Oui
 - b. Non

41. Si oui, compte tenu de ces données sensibles, avez-vous choisi de les héberger dans :
- a. Un *cloud* public
 - b. Un *cloud* privé
 - c. Un *cloud* hybride
 - d. Une structure hors *cloud*

42. Si vous avez choisi d'héberger ces données dans un *cloud* public, pouvez-vous expliquer **les principaux critères et l'ordre de priorité** (de 1 à 3) sur lesquels reposait votre choix d'un fournisseur *cloud* ?
- a. Le fournisseur de produits et/ou services *cloud* offrait des protections techniques particulières (chiffrement de données ou connexion VPN par exemple)
 - b. Le fournisseur de produits et/ou services *cloud* offrait des *data centers* dédiés à l'hébergement de données sensibles
 - c. Le fournisseur de produits et/ou services *cloud* offrait une immunité particulière aux lois étrangères d'application extraterritoriales
 - d. Autre (préciser)

43. Ces offres ont-elles occasionné un surcoût par rapport à vos dépenses habituelles en matière de *cloud* ?
- a. Oui
 - b. Non

[Case commentaires] Si oui, préciser votre réponse.

D. Changement de fournisseur

44. Avez-vous déjà procédé ou tenté de procéder à un changement de fournisseur de services *cloud* sur le **IaaS** ?
- a. Oui
 - b. Non
45. Si oui, pourquoi avez-vous souhaité changer de fournisseur (plusieurs réponses possibles)?
- a. Le prix était trop élevé
 - b. Vous n'étiez pas satisfait de votre fournisseur

- c. Un autre fournisseur vous a proposé des crédits *cloud* qui rendaient un changement avantageux
 - d. Les produits et/ou services proposés par un autre fournisseur étaient plus attractifs
 - e. Vous avez souhaité faire appel à un fournisseur français ou européen
 - f. Autre (préciser)
46. En ce qui concerne le **IaaS**, à partir de quelle augmentation de prix de votre fournisseur actuel envisageriez-vous un changement de fournisseur ?
- a. 5%
 - b. 10%
 - c. 15%
 - d. 20%
 - e. 30%
 - f. 40%
 - g. 50%
 - h. Plus de 50%
 - i. Je ne changerais pas de fournisseur IaaS pour une question de prix
 - j. Ne sait pas
47. Quels sont les principaux freins, selon vous, à un éventuel changement de fournisseur de services *cloud* sur le **IaaS** ?
- a. Le coût pour votre entreprise de la sortie de données (*egress fees*)
 - b. L'achat de services *cloud* groupés à un prix unique plus avantageux
 - c. L'achat de services *cloud* groupés indisponibles individuellement
 - d. La durée du temps de migration
 - e. Les dispositions contractuelles applicables (préciser)
 - f. Les freins techniques (interopérabilité)
 - g. Autre (préciser)
48. Avez-vous déjà procédé ou tenté de procéder à un changement de fournisseur de services *cloud* sur le **PaaS** ?
- a. Oui
 - b. Non
49. Si oui, pourquoi avez-vous souhaité changer de fournisseur ?
- a. Le prix était trop élevé
 - b. Vous n'étiez pas satisfait de votre fournisseur
 - c. Un autre fournisseur vous a proposé des crédits *cloud* qui rendaient un changement avantageux
 - d. Les produits et/ou services proposés par un autre fournisseur étaient plus attractifs
 - e. Vous avez souhaité faire appel à un fournisseur français ou européen
 - f. Autre (préciser)
50. En ce qui concerne le **PaaS**, à partir de quelle augmentation de prix de votre fournisseur actuel envisageriez-vous un changement de fournisseur ?
- a. 5%
 - b. 10%
 - c. 15%
 - d. 20%
 - e. 30%
 - f. 40%

- g. 50%
- h. Plus de 50%
- i. Je ne changerais pas de fournisseur PaaS pour une question de prix
- j. Ne sait pas

51. Quels sont les principaux freins, selon vous, à un éventuel changement de fournisseur de services *cloud* sur le **PaaS** ?

- a. Le coût pour votre entreprise de la sortie de données (*egress fees*)
- b. L'achat de services *cloud* groupés à un prix unique plus avantageux
- c. L'achat de services *cloud* groupés indisponibles individuellement
- d. La durée du temps de migration
- e. Les dispositions contractuelles applicables (préciser)
- f. Les freins techniques (interopérabilité)
- g. Autre (préciser)

52. Considérez-vous qu'il existe actuellement des barrières importantes au recours simultané à plusieurs fournisseurs de services *cloud* (*multi-cloud*) ?

- a. Oui
- b. Non

[Case commentaires] Si oui, préciser les principales barrières selon vous.

53. Du point de vue de la dimension géographique, quels critères sont importants pour vous (plusieurs choix possibles) :

- a. Le fait de pouvoir échanger avec votre ou vos fournisseur(s) de produits et/ou services *cloud* en langue française
- b. La proximité géographique (des équipes commerciales ou techniques) avec votre ou vos fournisseur(s) de produits et/ou services *cloud*
- c. La proximité géographique des *data centers* de votre ou vos fournisseur(s) de produits et/ou services *cloud*
- d. Autre (préciser)
- e. Aucun

E. Pratiques commerciales des fournisseurs de produits et/ou services cloud

54. Avez-vous bénéficié de gestes commerciaux lorsque vous avez été approché par un fournisseur *cloud* pour opérer une migration vers le *cloud*, comme un accompagnement gratuit par le fournisseur pendant plusieurs semaines/mois ?

- a. Oui
- b. Non

[Case commentaires] Si oui, les détailler.

55. Vos fournisseurs actuels ainsi que les fournisseurs avec qui vous avez pu être en contact commercial vous ont-ils proposés des « crédits *cloud* » (qui permettent de consommer gratuitement des services *cloud* pendant plusieurs mois ou années) ?

- a. Oui
- b. Non

56. Sur quelle catégorie de *cloud*, ces gestes commerciaux (accompagnement gratuit ou crédit *cloud*) ont-ils été proposés (plusieurs choix possibles) ?

- a. IaaS
- b. PaaS
- c. SaaS

[Case commentaires] Veuillez préciser les fournisseurs ayant proposés ces gestes commerciaux.

57. Si vous avez répondu oui à la question 57, pouvez-vous nous fournir une estimation du montant de ces « crédits *cloud* » (en €) ?
- a. En 2017
 - b. en 2018
 - c. en 2019
 - d. en 2020
 - e. en 2021

[Case commentaires] Si ces crédits *cloud* étaient proposés sur plusieurs catégories/modèles de *cloud* (IaaS, PaaS, SaaS), pouvez-vous préciser les montants par catégorie ou par produit et/ou service le cas échéant ?

58. Pouvez-vous fournir une estimation de la durée d'utilisation gratuite (mois) de ces crédits *cloud* ?
59. Concernant la mise en place de la relation avec votre ou vos fournisseur(s) de produits et/ou services *cloud*, avez-vous pu négocier les clauses du contrat ?
- a. Oui
 - b. Non

[Case commentaires] Si oui, préciser de quelles clauses il s'agit.

60. Vous a-t-on proposé un (ou plusieurs) produit(s) ou service(s) *cloud* gratuit(s) en plus des produits et/ou services *cloud* que vous achetiez auprès de votre fournisseur ?
- a. Oui
 - b. Non

[Case commentaires] Si oui, veuillez préciser les produits/ou services gratuits proposés.

61. Vous a-t-on proposé un (ou plusieurs) produits ou services gratuits en-dehors du champ du *cloud* en plus des produits et/ou services *cloud* que vous achetiez auprès de votre fournisseur ?
- a. Oui
 - b. Non

[Case commentaires] Si oui, veuillez préciser les produits/ou services gratuits proposés.

62. Vous a-t-on proposé des réductions sur l'achat groupé de produits et/ou services *cloud* auprès de votre fournisseur *cloud* (par exemple des offres SaaS et IaaS groupées à des prix très attractifs, significativement moins chers que les offres IaaS de concurrents) ?
- a. Oui
 - b. Non

[Case commentaires] Si oui, veuillez préciser les produits/ou services et les fournisseurs concernés, ainsi qu'une estimation chiffrée des remises proposées depuis 2017

63. Vous a-t-on contraint d'acheter des produits et/ou services *cloud* additionnels dont vous n'aviez pas besoin ?
- a. Oui
 - b. Non

[Case commentaires] Veuillez préciser quels étaient les produits ou services concernés et nous transmettre les contrats concernés, le cas échéant.

64. Vous a-t-on contraint d'acheter des produits et/ou services *cloud* en même temps qu'un produit ou services hors *cloud* ?
- a. Oui
 - b. Non

[Case commentaires] Veuillez préciser quels étaient les produits ou services concernés et nous transmettre les contrats concernés, le cas échéant.

65. Votre fournisseur de *cloud* vous a-t-il fait part de restrictions du point de vue des logiciels susceptibles d'être opérés sur son infrastructure ?
- a. Oui
 - b. Non

[Case commentaires] Si oui, veuillez indiquer quelles raisons vous ont été données.

66. Avez-vous constaté l'existence de coûts que vous n'aviez pas anticipés de la part de votre ou vos fournisseur(s) de produits et/ou services *cloud* ?
- a. Oui
 - b. Non

[Case commentaires] Si oui, veuillez préciser la nature de ces coûts, le fournisseur et le produit et/ou service *cloud* concernés et fournir une estimation annuelle de ces coûts depuis 2017.

67. Avez-vous constaté une augmentation que vous jugez significative des tarifs sur certains produits et/ou services *cloud* depuis 2017 ?
- a. Oui
 - b. Non

[Case commentaires] Si oui, veuillez préciser le fournisseur, le produit et/ou service *cloud* concernés et fournir une estimation annuelle de ces augmentations depuis 2017.

68. Avez-vous constaté l'existence de conditions excessives concernant les droits de propriété intellectuelle de la part de vos fournisseurs de produits et/ou services *cloud* ?
- a. Oui
 - b. Non

[Case commentaires] Si oui, veuillez préciser votre réponse.

69. Avez-vous constaté des difficultés du point de vue de l'interopérabilité entre fournisseurs *cloud* ?
- a. Oui
 - b. Non

[Case commentaires] Si oui, veuillez préciser votre réponse.

70. Avez-vous constaté l'existence de conditions que vous jugez excessives concernant les paiements et la résiliation des contrats de vos fournisseurs de produits et/ou services *cloud* ?
- a. Oui
 - b. Non

[Case commentaires] Si oui, veuillez préciser votre réponse.

71. Avez-vous connaissance de pratiques de concertations ou de comportements parallèles de plusieurs acteurs dans le secteur du *cloud* ?
- a. Oui
 - b. Non

[Case commentaires] Si oui, veuillez préciser votre réponse.

72. Souhaitez-vous porter à la connaissance des services d'instruction de l'Autorité de la concurrence d'autres éléments ?