

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS

SESSION 2014

SUJET

**ÉPREUVE U.3 : ANALYSE ÉCONOMIQUE, MANAGÉRIALE ET
JURIDIQUE DES SERVICES INFORMATIQUES**

Épreuve commune aux deux spécialités

Durée : 4 heures

Coefficient : 3

AUCUN MATÉRIEL AUTORISÉ

Le sujet se compose de 9 pages numérotées de 1/9 à 9/9

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il soit complet.

Technov

TechnoV est une entreprise spécialisée dans le domaine de la gestion documentaire. Elle conseille les entreprises dans la gestion de l'information et propose à ses clients des solutions matérielles et logicielles qui lui ont permis de se démarquer.

Cette PME, créée en 2000 par Alain Toulet, est basée aux Sables d'Olonne depuis plus de dix ans. Au départ, petite SARL de 8 salariés, elle s'est fortement développée et compte aujourd'hui 29 collaborateurs. Elle a réalisé un chiffre d'affaires de 3,4 millions d'euros en 2012 et cette dernière année elle enregistre une croissance de 25%.

Cette entreprise vendéenne accompagne pour la troisième édition la course à la voile, « le Vendée Globe » : un véritable challenge pour TechnoV, qui assure la numérisation et l'édition de tous les documents du Vendée Globe. Cependant, pour l'instant, son activité s'arrête à ses deux fonctionnalités. Elle n'assure pas le stockage et la sauvegarde des données, qui sont actuellement à la charge du client.

L'entreprise TechnoV est de plus en plus sollicitée par ses clients qui attendent une offre globale intégrant des solutions d'infrastructure informatique hébergée. C'est pourquoi elle souhaite proposer cette activité et devenir un partenaire capable d'accompagner ses clients dans leur stratégie d'innovation et de croissance. Toutefois, aujourd'hui, l'entreprise ne maîtrise pas complètement ce savoir-faire dans ces aspects techniques, organisationnels, économiques ou encore juridiques. À noter également que TechnoV ne dispose pas en interne des capacités de stockage nécessaires à cette prestation et que ses dirigeants n'ont pas encore une vision suffisamment précise de ce marché et de son évolution.

Pour répondre à la demande des clients, elle envisage donc de faire appel à un sous-traitant, Atlantic TECHNOLOGY, spécialisée dans cette activité.

Vous venez d'intégrer l'équipe de TechnoV, et votre rôle consiste à réaliser une étude du marché de l'hébergement d'infrastructures (**mission 1**), de participer à la réflexion sur l'orientation stratégique de l'entreprise (**mission 2**) et enfin de participer à la finalisation du contrat d'hébergement à destination des clients (**mission 3**).

Pour remplir ces missions, vous vous appuyerez sur vos connaissances personnelles ainsi que sur les documents annexés. Enfin, la **mission 4** s'appuiera sur votre travail de veille juridique

Liste des annexes :

Annexe 1 : Présentation des entreprises TechnoV et Atlantic Technology

Annexe 2 : Cloud : le marché des PME en forte progression

Annexe 3 : Les PME jouent un rôle important dans la croissance du marché du Cloud

Annexe 4 : La course à la taille critique est en route

Annexe 5 : L'hébergement à valeur ajoutée, clé d'une infrastructure pérenne et évolutive

Annexe 6 : Asymétrie d'information

Annexe 7 : Le modèle IMC

Annexe 8 : Contrat d'hébergement

Annexe 9 : Notion d'obligation de moyens

Mission 1 : Étude du marché de l'hébergement d'infrastructures – (10 points) (Annexes 1 à 5)

TechnoV souhaite élargir son offre en proposant des prestations d'infrastructures hébergées. Votre chef de service vous demande de relever des informations relatives à ce marché.

- 1.1. Analyser les caractéristiques de l'offre et de la demande sur le marché de l'infrastructure hébergée.
- 1.2. Identifier les barrières à l'entrée auxquelles l'entreprise peut être confrontée en se positionnant sur ce marché.
- 1.3. Montrer, dans quelle mesure, il est opportun pour l'entreprise TechnoV d'entrer sur ce marché.

Mission 2 : Orientation stratégique et prise de décision – (12 points) (Annexes 6 et 7)

Persuadée de l'intérêt d'être présente sur le marché de l'hébergement, TechnoV n'est toutefois pas spécialiste dans ce domaine. Elle s'interroge sur l'opportunité de recourir à la sous-traitance pour se développer sur ce marché.

- 2.1. Qualifiez la stratégie globale retenue par l'entreprise TechnoV.
- 2.2. Analyser en quoi la sous-traitance pourrait être une solution pertinente pour l'entreprise TechnoV.
- 2.3. Analyser les étapes du processus conduisant à la décision de sous-traiter prise par TechnoV.
- 2.4. Préciser en quoi la relation de sous-traitance peut s'accompagner d'une asymétrie d'information entre les deux parties.

Mission 3 : Contrat d'hébergement – (10 points) (Annexes 8 à 9)

Monsieur Toulet, dirigeant de TechnoV a décidé de sous traiter son activité d'hébergement d'infrastructures auprès d'Atlantic Technology. Il vous demande d'étudier le contrat d'hébergement qui sera proposé aux clients de TechnoV

- 3.1 Montrer en quoi certaines obligations attestent de la spécificité de ce contrat d'hébergement.
- 3.2 Exposer l'action juridique qu'un client peut mettre en œuvre s'il ne peut plus accéder à ses données hébergées.
- 3.3 Expliquer les causes d'exonération de la responsabilité de TechnoV.

Monsieur Toulet souhaite se prémunir contre le risque de défaillance de son sous-traitant, Atlantic Technology et des conséquences juridiques pour son entreprise.

- 3.4 Proposer et justifier la clause que l'entreprise TechnoV pourrait inclure dans le contrat de sous-traitance

Mission 4 : Questionnement sur le thème juridique national (8 points)

La sécurité du système d'information est déterminante pour protéger les données à caractère personnel. Cependant, des salariés, des sous-traitants ou d'autres partenaires encore, peuvent par négligence ou malveillance porter atteinte à cette sécurité.

Il vous est demandé de proposer une réflexion, menée à partir de votre travail de veille, mettant en évidence les risques auxquelles les entreprises sont confrontées et les moyens à mettre en œuvre pour protéger les données à caractère personnel.

(Thème de veille juridique "L'identité numérique et la protection des données personnelles" publié dans le BO du 12/01/2012).

ANNEXE 1 : Présentation des entreprises TechnoV et Atlantic Technology

TechnoV

Raison Sociale	TechnoV
Chiffre d'affaires 2011	2 618 908 euros
Forme juridique	Sarl
Date de création	08/10/2002
Capital social	100 000 euros

Notre société couvre l'ensemble des exigences et domaines de compétences liés à la gestion électronique de documents.

Présents en Vendée et départements limitrophes, nous comptons 29 collaborateurs dont 7 techniciens expérimentés et détenons la plus haute certification Canon en Vendée.

Le service bureautique de TechnoV (distributeur agréé Canon, Océ et Develop), avec ses solutions d'impression de production et multifonctions, ses logiciels de gestion documentaire et sa cellule dédiée aux grands formats se démarque de la concurrence.

Le service reprographie propose aux professionnels et aux particuliers : la création, l'impression et la numérisation des documents petits - grands formats.

Atlantic Technology

Notre infrastructure se compose de 3 agences situées à : Nantes, Rennes et Paris.

Nous disposons :

- De plusieurs centres d'hébergement dont l'un est propriété d'Atlantic Technology et urbanisé par IBM.
- D'une connectivité internet BGP4
- D'éléments de sécurité physique / informatique / électrique / accès & surveillance
- De licence opérateur délivrée par l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (l'ARCEP)

Nos prestations sont de qualité avec :

- Un taux de disponibilité performant (Transit Internet BGP4 : 99.98% / Réseau & électricité 99.99%) et des temps de rétablissement et d'intervention réactifs ;
- Une mise en place de contrats d'engagement de services ;
- Une certification de nos datacenters¹.

Atlantic Technology apporte à ses clients des solutions clés en main pour la mise en place de leurs architectures informatiques communicantes.

Les offres de services couvrent l'ensemble de vos besoins :

- De la location d'espace en salle blanche à l'infogérance de vos serveurs,
- De la connexion internet à l'interconnexion de sites distants sécurisés,
- De la solution de sauvegarde au plan de reprise d'activité,
- D'une solution de messagerie webmail² aux messageries élaborées avec outils collaboratifs...
- De la téléphonie avec postes fixes, mobiles avec ou sans convergence

Chaque solution technique est proposée avec un niveau de service adapté permettant une prise en main progressive selon vos choix.

Document conçu à partir de sites d'entreprises

¹ Datacenter : Un datacenter (centre de données) regroupe généralement des serveurs et est prévu pour fournir un accès aux données à tout moment. Les datacenters offrent désormais toute une série de fonctionnalités.

² Webmail : Service de courrier électronique utilisable directement en ligne à partir de n'importe quel ordinateur relié à Internet.

ANNEXE 2 : Cloud : le marché des PME en forte progression

Selon la dernière étude de Parallels, le marché des services Cloud pour les PME aurait généré un chiffre d'affaires de 1,24 milliard d'euros l'an dernier, soit une croissance de 20%. Et la tendance devrait rester la même au cours des prochaines années.

Sur ces 1,24 milliard d'euros, on peut distinguer quatre grandes catégories de services : l'infrastructure hébergée (462 millions d'euros, +25%), les services de présence Web (347 millions d'euros, +15%), les applications professionnelles (383 millions d'euros, +20%) la collaboration et la communication hébergées (48 millions d'euros). Ce segment de marché a d'ailleurs quasiment doublé depuis 2011. Parallels prévoit un minimum de 40 % de croissance par an dans les années à venir.

Pour les trois prochaines années, Parallels anticipe une hausse de 870 millions d'euros pour ce marché français des PME et un chiffre d'affaires de 2,1 milliards d'euros en 2015. Il est donc important que les fournisseurs de services se familiarisent dès maintenant avec les différents profils de PME et mettent en place une stratégie marketing ciblée pour profiter des avantages de cette tendance.

Depuis le rapport de 2011, le marché de l'infrastructure hébergée en France a connu une croissance solide de 25 %. Il atteint actuellement les 462 millions d'euros. Les TPE françaises (entreprises comptant entre 1- 9 employés) sont celles qui ont adopté le plus de serveurs hébergés (7% en plus).

En 2011, le budget global dédié aux services de présence web par les PME françaises a augmenté de 15 % et représente actuellement un marché de 347 millions d'euros. L'augmentation de services d'hébergement web a été la plus impressionnante pour les moyennes entreprises qui enregistrent une hausse de 115%. Ce résultat est dû à la fois aux 20% de micro-entreprises qui avaient abandonné les serveurs Web internes et aux autres 10% qui ajoutaient des sites web pour la première fois, se tournant directement vers l'hébergement web.

Le marché global pour ces deux services en France est restreint mais avec une croissance rapide. Représentant actuellement 48 millions d'euros, ce marché a quasiment doublé depuis 2011. Parallels prévoit une croissance des plus élevées dans les années à venir, avec un minimum de 40% de croissance par an.

Extrait d'Info DSI, mercredi 12 décembre 2012

ANNEXE 3 : Les PME jouent un rôle important dans la croissance du marché du Cloud

De plus en plus de petites et moyennes entreprises adoptent des technologies Cloud, à différents niveaux. Les PME constituent une part importante du marché du Cloud, et sont au cœur de sa croissance.

L'importance des petites et moyennes entreprises dans l'économie Cloud grandit. Grâce à l'infonuagique³, les PME ont accès, à un prix raisonnable, à des services et applications, informatiques ou autres, aussi puissants et aux fonctionnalités aussi riches que celles destinées aux grandes entreprises. (...) L'infrastructure hébergée représente 5,9 milliards de dollars de ce marché, les services de présence sur le Web 2,7 milliards, la communication et la collaboration hébergées (comme les mails professionnels premium et les centrales téléphoniques hébergées) 2,2 milliards et les applications professionnelles (SaaS⁴) 4,3 milliards. Lors de sa conférence annuelle,

³Infonuagique : l'infonuagique traduit un modèle informatique qui, par l'entremise de serveurs distants interconnectés par Internet, permet un accès réseau, à la demande, à un bassin partagé de ressources informatiques configurables, externalisées et non localisables, qui sont proposées sous forme de services, évolutifs, adaptables dynamiquement et facturés à l'utilisation.

⁴ SaaS : Le logiciel en tant que service ou Software as a Service est un modèle d'exploitation commerciale des logiciels dans lequel ceux-ci sont installés sur des serveurs distants plutôt que sur la machine de l'utilisateur.

Parallels a annoncé qu'aux États-Unis, le marché du Cloud pour les PME a atteint 18,9 milliards de dollars en 2012, et prédit une croissance de 19% d'ici 2015.

Une grande partie de la croissance des services Cloud vient des très petites entreprises

Beaucoup de PME adoptent l'infrastructure hébergée : 22% de ces entreprises déclarent y recourir. [...] La croissance la plus forte est, à l'heure actuelle, générée par les micro-PME, un segment qui a connu une croissance de 13% en 2011, alors que les dépenses pour la présence en ligne ont augmenté de 40% pour les PME en général. Quant à la communication et la collaboration hébergées, 18% payent pour un service d'e-mail premium et 10% recourent à un central téléphonique hébergé. Les SaaS ont enregistré une croissance de 20% mais disposent d'un important marché potentiel avec les 78% de PME qui utilisent des applis professionnelles.

Extrait de L'atelier du net, 07/02/2013

ANNEXE 4 : La course à la taille critique est en route

Le marché est trusté par les géants historiques de l'infogérance (SSII, équipementiers informatiques) d'envergure mondiale et par les pionniers mondiaux du Cloud computing (Google, Amazon) qui se développent rapidement avec une force de frappe financière considérable. Mais le secteur compte également de nombreuses SSII d'envergure moyenne qui se focalisent davantage sur des marchés de spécialités (externalisation de fonctions par exemple) ou distribuent des solutions développées par les informaticiens (IBM, Bull...) et les éditeurs (Microsoft, Oracle...). Ces acteurs sont souvent à l'origine de développement de services innovants (CRM, gestion de la paie et sécurité des données) qui attirent les convoitises et en font des cibles pour les leaders.

Les acquisitions se sont multipliées ces dernières années à l'image du rachat de Callatay & Wouters, spécialisé dans les services bancaires, par Sopra Group en 2011.

S'il reste encore de nombreuses cibles de taille moyenne, la concentration devrait également s'opérer dans un proche avenir à plus grande échelle. Elle a d'ailleurs commencé, poussée par l'ambition des leaders nord-américains de s'implanter en Europe comme l'illustre la reprise de Logica par le géant canadien, CGI en 2012.

Extrait de 01 business, 12/01/2011

ANNEXE 5 : L'hébergement à valeur ajoutée, clé d'une infrastructure pérenne et évolutive

Les professionnels de l'hébergement vont jouer un rôle stratégique dans les années à venir.

L'hébergement et plus particulièrement l'hébergement à valeur ajoutée est donc un sujet stratégique qui doit permettre aux DSI de s'appuyer sur des infrastructures et un socle technique fiable, évolutif, sécurisé et performant.

Pour répondre à ce besoin, les professionnels de l'hébergement doivent nécessairement moderniser leurs offres et prendre en compte les enjeux auxquels ils devront répondre. Il existe en effet encore trop de structures vieillissantes qui ne bénéficient pas des fondamentaux nécessaires pour aborder la future décennie... Il convient donc de repositionner l'hébergement comme un maillon stratégique qui permettra aux entreprises et administrations d'externaliser leurs infrastructures IT et leur système d'information en toute sécurité.

Fort de ce constat, on assiste à l'émergence de nombreux projets portés par des structures ultra spécialisées justifiant d'un solide positionnement dans les secteurs des réseaux, des télécoms...

Concrètement, les hébergeurs et datacenters devront donc garantir des prestations et services à très forte valeur ajoutée. Leurs offres auront à s'adapter à des besoins de plus en plus complexes où les notions de sur mesure s'imposeront comme une règle incontournable aux vues de la complexification du système d'information. De fortes compétences sont donc indispensables pour mener à bien les projets : conseil en phase amont sur l'infrastructure à mettre en place, anticipation des besoins de dimensionnement et d'évolution de la charge, services additionnels à la demande, prestations de support...

Enfin, les hébergeurs de nouvelle génération devront se pencher sur l'architecture de leurs offres. En effet, au-delà des grands comptes, qui représentent une cible naturelle pour les datacenters,

ces derniers vont avoir à gérer une demande croissante d'entreprises du « middle market »⁵ qui devraient à court terme largement externaliser leur système d'information.

Extrait de, Le journal du net, Mai 2013

ANNEXE 6 : Asymétrie d'information

Situation d'un marché dans lequel une des parties prenantes est mieux informée que les autres. Par exemple, le vendeur d'une voiture connaît les points faibles, mais peut se garder de les révéler aux acheteurs potentiels, en espérant que ceux-ci ne les remarqueront pas.

Les asymétries d'information sont légion : sur le marché du travail, par exemple, l'employeur ignore les capacités réelles des candidats à l'embauche qui se présentent, les sociétés d'assurance ignorent si les clients qui veulent s'assurer sont de bons ou de mauvais risques, etc. Pour se prémunir contre ces asymétries, de nombreuses possibilités sont ouvertes : l'employeur se fiera aux diplômes, à l'origine sociale, essaiera d'obtenir des informations par les anciens employeurs, mettra en place une période d'essai, etc. Mais lever l'ensemble de l'asymétrie d'information avant de prendre une décision coûte cher et est parfois impossible. Dès lors, le marché ne fonctionne plus comme le prévoit la théorie, puisque l'information est inégalement répartie entre les acteurs.

[...] L'introduction des asymétries d'information dans l'analyse économique a permis de lever une des conditions essentielles de la « concurrence parfaite » et de se rapprocher du fonctionnement concret des marchés. Elle a également ouvert la voie à l'analyse stratégique, dans laquelle chacun cherche à cacher à l'autre les informations qu'il détient afin d'en tirer profit, tandis que l'autre s'efforce au contraire de faire révéler ces informations par des incitations adaptées (c'est la voie de recherche de Jean Tirole, par exemple) ou par des règles et des institutions particulières (contrôle technique pour les voitures, par exemple).

www.alternatives-economiques.fr

ANNEXE 7 : Le modèle IMC

Les étapes du processus décisionnel : Le modèle IMC

Herbert Simon est l'auteur du modèle IMC (Intelligence, Modélisation, Choix). Ce modèle nous montre la complexité du processus de décision. H. Simon distingue 3 étapes :

- **étape 1** : Intelligence: il s'agit de recueillir des informations sur l'entreprise et son environnement. Intelligence doit être pris dans le sens de perception, de compréhension du problème.
- **étape 2** : Modélisation: Ici, les informations recueillies vont être traitées Le décideur va recenser tous les scénarios possibles pour résoudre le problème posé.
- **étape 3** : Choix de la meilleure solution compte tenu des contraintes.

On rajoute généralement une 4^e étape pour le contrôle de la mise en œuvre de la décision et l'exercice éventuel d'actions correctives.

Extrait de Management et marketing

⁵ Entreprise du middle market : expression, qui correspond aux entreprises issues du domaine des produits et services informatiques de taille moyenne comptant de 100 à 1000 salariés, et qui se positionne sur le marché B to B.

ANNEXE 8 : Contrat d'hébergement

CONTRAT D'HÉBERGEMENT

ENTRE :

La Société TechnoV, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de, sous le numéro, dont le siège social est situé à, représentée par son dirigeant, ci-après dénommée Le prestataire ».

ET :

La société immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de, sous le numéro, dont le siège social est situé à, représentée par, ci-après dénommé le «Client».

Article 1 – Objet

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions selon lesquelles le Prestataire s'engage à héberger les infrastructures informatiques du Client ainsi que les droits et obligations de chacune des parties dans le cadre de la fourniture desdits Services.

[...]

Article 3 - Contenu des prestations

3.1. Hébergement

Le Prestataire mettra à disposition du client une ou plusieurs baie(s) dans une salle sécurisée et climatisée. Le Prestataire se réserve le droit de faire appel à un sous-traitant

[...]

3.3. Support de proximité

Le Prestataire mettra à disposition du Client un service d'assistance technique et ses techniciens présents sur site 24h/24 et 7j/7 pour effectuer des actions ponctuelles sur les infrastructures hébergées. Ces actions suivront une procédure précise décrite par le Client par courriel ou téléphone.

[...]

3.5. Maintenance

[...]

Article 4 - Droits et obligations du Client

- 4.1 Le Client s'engage à communiquer au Prestataire toutes les informations techniques et administratives nécessaires à la réalisation des prestations commandées et certifie leur sincérité et leur exactitude.
- 4.2 Le Client s'engage à souscrire une assurance responsabilité civile auprès d'une compagnie d'assurance reconnue, pour couvrir le Prestataire des éventuels dégâts causés par ses infrastructures au centre d'hébergement.
- 4.3 Le Client s'engage à garantir le Prestataire de tout recours de tiers portant sur le contenu de son activité et/ou des produits et services qu'il propose via son infrastructure informatique hébergée et ce, sous quelque législation que ce soit.
- 4.4 Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir été suffisamment conseillé par le Prestataire préalablement à la souscription de son engagement.

Article 5 - Durée

Le présent contrat entre en vigueur à compter de sa signature par les parties pour une durée de un an. Il sera tacitement renouvelé pour la même durée, sauf dénonciation par l'une des parties en respectant un préavis de 3 mois, notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

[...]

Article 7 - Responsabilité

7.1. Obligation du Prestataire

Au titre de l'exécution du Contrat le Prestataire s'engage à fournir les services dans les conditions de disponibilité, de continuité et de qualité de service définies au présent contrat. Le Prestataire est assujéti à une obligation de moyens eu égard à la technicité des technologies mises en œuvre.

7.2. Limitation de responsabilité

En cas de défaillance du service, le Prestataire ne peut être responsable des dommages indirects tels que pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, perte de clientèle, de chiffre d'affaires, de bénéfices ou d'économies prévues ou autres préjudices indirects, subis par le Client.

7.3. Force Majeure

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de retards ou d'inexécutions résultant d'un cas de force majeure, tels que l'interruption des réseaux de télécommunications, la suspension de la fourniture d'électricité par le fournisseur historique, les catastrophes naturelles et tout autre cas indépendant de sa volonté.

Le Prestataire notifiera au Client dans les meilleurs délais l'impossibilité d'exécuter ses obligations contractuelles du fait d'un cas de force majeure.

7.4. Montant des dommages et intérêts

Le montant total des dommages et intérêts versés au cours d'une année civile dans le cadre de l'exécution du contrat, ne pourra excéder, toutes causes confondues, la somme correspondant à la valeur annuelle du Contrat.

7.5. Exclusions d'indemnités

Aucune indemnité ne sera due si l'infrastructure hébergée par le Prestataire est rendue indisponible pour une ou plusieurs des raisons suivantes :

- défaillance d'un matériel du Client,
- actes ou omissions du Client (ou des personnes travaillant pour son compte),
- une maintenance planifiée 10 jours à l'avance,
- les mises à niveau de service planifiées à l'avance.

[...]

Article 11 - Litiges

Le présent contrat est régi par la loi française.

En cas de contestation relative à l'interprétation et/ou l'exécution de tout ou partie du présent contrat et à défaut d'accord amiable des parties, les tribunaux de commerce de Paris seront les seuls compétents pour connaître du litige.

Article 12 - Dispositions diverses

12.2. Dissociation

Au cas où l'une quelconque des clauses du présent contrat serait déclarée contraire à la loi ou de toute autre manière inexécutable, cette clause sera déclarée nulle et non avenue sans qu'il en résulte la nullité de l'intégralité du présent contrat et les parties s'efforceront de négocier et mettre en œuvre une disposition d'effet équivalent.

12.3. Cession

Aucune des parties ne pourra céder le présent contrat sans le consentement écrit de l'autre partie.

12.4. Election de domicile

Chaque partie au présent contrat fait élection de domicile en son siège social respectif indiqué en-tête des présentes.

ANNEXE 9 Notion d'obligation de moyens

Lorsqu'un prestataire est tenu à une obligation de moyens, il s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour réaliser les prestations objet du contrat. Il sera en faute seulement s'il ne s'est pas donné les moyens pour respecter les engagements. Il appartient au créancier de l'obligation, de démontrer que le prestataire n'a pas mis en œuvre ces moyens.