

**LA DISTRIBUTION DES LOGICIELS
POUR MICRO-ORDINATEURS**

Janvier 1991

SOMMAIRE

	Page
PREAMBULE	4
INTRODUCTION	6
I. L'EXPRESSION DES GRANDS UTILISATEURS	8
II. SYNTHÈSE DE L'AUDITION DE QUELQUES ÉDITEURS	13
III. ANNEXES :	
. Contribution des éditeurs	
. Guide d'entretien et d'évaluation	
. Projet de protocole SNPLM-CIGREF	
. Correspondance avec MICROSOFT France	
. Tribulations d'un utilisateur au pays des droits d'usage	

PREAMBULE

Nombreuses sont les entreprises où la micro-informatique a été introduite par quelques salariés, généralement jeunes et passionnés par cette nouvelle technique. Ils ont très vite fait des émules à qui ils ont transmis leur savoir et leurs habitudes. Parmi ces habitudes, la recopie et l'échange de logiciels figuraient en bonne place.

L'encadrement, notoirement incompetent dans ce domaine, n'était pas à même de juger d'une transgression qu'il ignorait, dans la majorité des cas.

Ce préambule n'est pas destiné à exonérer l'entreprise de ses responsabilités mais à montrer clairement que ceux qui ont fait le succès de la micro-informatique, pour le grand bien des professions qui en vivent et des éditeurs en particulier, ont provoqué un effet pervers en banalisant la copie des logiciels.

Après la promulgation de la loi du 3 juillet 1985 sur la protection des logiciels et quelques coups de semonce émanant des éditeurs, les entreprises ont réagi et ont pris des mesures destinées à la faire respecter. Elles ont poussé l'analyse plus loin et constaté que ces produits hautement développés faisaient l'objet d'un mode de distribution très lourd où le conversatisme prévalait ; elles ont constaté, également, que la gestion de ces objets immatériels avait un coût caché considérable eu égard à leur prix d'achat.

Ces prises de conscience ont poussé les entreprises membres du CIGREF à recenser les problèmes qu'elles rencontraient, qu'ils soient d'ordre juridique, technique, commercial ou organisationnel puis à se rapprocher des principaux éditeurs pour leur tenir le langage suivant : *"Vous avez mis en évidence dans nos organisations des dérivés préjudiciables à vos intérêts, une loi précise et contraignante a été votée pour les interdire. Nous sommes respectueux de la loi et prenons les mesures qui s'imposent pour en contrôler l'application et changer les mentalités de ceux qui ont pris de mauvaises habitudes. Nous constatons que le mode de distribution qui est le vôtre conduit à alourdir considérablement nos organisations et que cet alourdissement inconsidéré n'est interdit par aucune loi. C'est pourquoi nous vous proposons une concertation destinée à trouver des modalités qui autorisent une distribution de masse à des coûts raisonnables tant en ce qui concerne les coûts d'acquisition que d'installation de personnalisation de gestion des logiciels et de leurs versions successives."*

C'est bien dans cet esprit constructif que nous avons abordé ce dialogue et nous avons trouvé chez nos interlocuteurs une écoute, parfois surprise, mais toujours attentive dès lors qu'ils ont compris l'absence d'esprit polémique de notre démarche.

En conclusion, nous pouvons dire que nous avons obtenu sur de nombreux points des réponses satisfaisantes bien que souvent conditionnelles. Nos interlocuteurs, bien que responsables, pour la plupart des filiales françaises des éditeurs américains, n'ont qu'une marge de manoeuvre limitée ; les demandes doivent remonter à la Corp.

Il importait, cependant, d'identifier les sujets d'amélioration que nous souhaitions et nous avons pu faire valoir que nos souhaits rejoignaient totalement ceux de nos confrères italiens du Groupe des Grands Utilisateurs de l'informatique, qu'ils n'avaient rien de spécifiquement latin et rejoignaient probablement ceux de nos confrères du monde entier.

La distribution des logiciels micro-informatiques doit sortir du Moyen-Âge, on ne doit plus, par exemple, croiser dans les conditions de droits d'utilisation cette déclarative authentique : *"Les transferts électroniques du logiciel d'un ordinateur à un autre sur un réseau (...) sont strictement interdits."*

Le document ci-joint est un avant-projet de rapport réduit à sa substance et sans caractère didactique. On y trouve cependant l'essentiel des échanges qui ont eu lieu. Après la reformulation qui le rendra plus accessible, nous nous proposons de le diffuser d'abord à nos interlocuteurs éditeurs afin de recueillir leur avis puis, enfin, de le diffuser aux membres du CIGREF.

Les membres du groupe de travail suggèrent qu'un bilan des réalisations et des promesses restées sans effet soit fait 12 mois après sa publication.

INTRODUCTION

Ce document de travail est destiné à constituer une base de réflexion et d'action pour le CIGREF et ses membres dans le domaine des progiciels micro.

Le résultat de la confrontation des expériences de chacun et de la vision des principaux éditeurs de logiciels pour micro-ordinateurs constitue le cadre de cette étude.

Des événements récents ont réactivé le problème de la distribution de logiciels micros et des copies illicites de logiciels.

L'emploi de logiciels micros chez les grands clients pose des problèmes spécifiques liés à l'administration des logiciels dans un contexte de forte dispersion géographique, de variété des licences, d'effets d'échelle.

Malgré ces difficultés, un nombre croissant de grandes entreprises exercent un contrôle rigoureux de leur informatique et ce pour plusieurs raisons : respect de la loi, économie et gestion de leur parc et souci de sécurité.

Face au lobby très actifs des éditeurs américains déséquilibrant les relations entre les parties, face au caractère excessif de l'application du droit d'usage en France, face aux contraintes souvent invraisemblables imposées par les éditeurs dans le contexte d'un marché européen culturellement mature et en pleine croissance, la Commission du CIGREF avait la mission d'affirmer la présence des grandes entreprises, de faire valoir leur point de vue et surtout de trouver avec les éditeurs et leurs associations des solutions modernes et créatives en matière de pratique contractuelles, commerciales et techniques.

La rigueur actuelle des règles d'utilisation des progiciels ne peuvent que gêner l'utilisateur de bonne foi. Elle devient même un frein à la commercialisation des progiciels.

L'élaboration d'un guide d'audit (voir annexes) a permis à la Commission de dialoguer avec les directions françaises, européennes ou américaines de plusieurs éditeurs :

- * [M. Leblanc, Directeur Général,] M. Binard, Directeur Marketing et M. Baratault, Responsable Logiciels, de La Commande Électronique.
- * M. Lacombe, Directeur Général et M. Mondo, Directeur Commercial de Microsoft France.
- * M. Kahn, Directeur Général, Mme Schaubert, Directeur Général France et M. Cocheret, Directeur Commercial de Borland France.
- * M. Klinkspoor, Directeur Général et M. Gabella, Directeur Marketing, de Lotus France.

Parallèlement, une Commission CIGREF-SNPLM s'est réunie à plusieurs reprises afin de mieux définir les problèmes posés. Cette Commission a abouti à l'élaboration d'un projet de protocole entre le CIGREF et le SNPLM (voir annexes) dont les principaux termes sont :

- * la promotion de la loi sur les droits d'auteurs.
- * la résolution amiable des litiges potentiels pouvant survenir entre les membres des deux associations.
- * la promotion de solutions globales et industrielles aux problèmes posés par l'administration des progiciels.

Le préambule expose les motifs, l'esprit qui a animé notre Commission ainsi que le sentiment prévalent au moment de dresser le bilan de notre action.

La première partie du document présente de manière assez exhaustive et systématique les préoccupations des grands utilisateurs sur la base du guide d'entretien et d'évaluation élaboré par la Commission.

La seconde partie du document effectue une synthèse comparative des entretiens qui ont été menés avec les éditeurs.

Les annexes, enfin, consignent les contributions formelles des éditeurs, le guide d'entretien du CIGREF, le projet de protocole CIGREF-SNPLM ainsi que l'analyse d'un cas d'école illustratif.

I. L'EXPRESSION DES GRANDS UTILISATEURS.

1. Acquisition de logiciels micros : conditions juridiques et contractuelles.

1.1 Statut, contenu et définitions.

Devant l'absence de définitions claires, partagées et stables de la notion de licence -source de la quasi-totalité des problèmes- la première tâche consistait à de tenter d'en définir le contenu et le périmètre.

Ce souhait s'est souvent heurté soit à l'incompréhension des éditeurs, soit à leur refus sous prétexte de souplesse commerciale.

Les éditeurs refusent le plus souvent de jouer cartes sur table, considérant que leur politique de licence est un élément concurrentiel et confidentiel de la stratégie marketing.

La Commission ne s'est pas préoccupée du droit de la vente (transfert du droit de propriété) mais de la transmission du droit d'usage (service) qui est opéré dans le cadre de la distribution de logiciels. Si le droit de la vente est clair, celui du droit d'usage ne l'est pas puisqu'il porte sur un service.

Le questionnaire élaboré par la Commission (Annexes) consistait à éclaircir ce que le distributeur incluait dans ce droit d'usage et notamment le périmètre du service et des droits concédés (par exemple, transférabilité).

Selon certaines licences le logiciel, bien que présenté commercialement, physiquement et même étymologiquement comme un produit (pleine propriété, revendable, transformable, intégrable, etc.) n'est en fait concédé que sous la forme d'un droit d'usage (non-transférable, non-revendable, non-intégrable, etc) et donc d'un service.

Selon certaines licences, plusieurs critères contradictoires s'appliquent : une licence par poste (indépendamment ou non du nombre d'utilisateurs), une licence par utilisateur (indépendamment ou non du nombre de postes), une licence par société (fonction du nombre d'utilisateurs maximum, moyen, simultané, potentiel, constaté, ...).

Selon d'autres licences, le contrat porte sur un produit ou sur une gamme (plusieurs produits sur la même machine ou le même produit sur plusieurs types de machines).

Chaque éditeur a sa politique de droit d'usage entraînant pour le grand utilisateur nécessairement hétérogène une excessive variété en pratique difficile à maîtriser.

Les licences doivent aussi pouvoir répondre aux souhaits de personnalisation des documentations, de séparation entre le manuel de référence (1 par service) et les guides utilisateurs (1 par postes ou 1 par utilisateur).

La documentation ne doit surtout plus être considérée comme un élément de preuve de la validité de la licence. La fourniture séparée du logiciel et de la documentation, la fourniture des films d'une partie de la documentation à l'utilisateur qui souhaite se charger de la reproduction, l'élaboration par l'utilisateur de documentations personnalisées, etc. sont des évolutions attendues par les utilisateurs.

1.2 Adaptation, accès aux sources, point d'entrée, personnalisation.

En terme de pérennité de l'investissement, l'accès aux sources est une garantie contre une défaillance éventuelle du fournisseur. C'est un élément admis depuis longtemps dans les contrats concernant les logiciels grands et moyens systèmes développés, par exemple, par le Syntec Informatique.

En terme d'intégration, l'adaptation et les points d'entrée sont les modalités **obligatoires** à la construction d'une stratégie technique hétérogène (multi-vendeurs et développements internes).

En terme de "déballage" (unbundling), l'installation modulaire et la possibilité d'acquies différents services à l'unité sont l'antidote à l'obligation de devoir acquies simultanément plusieurs services (vente forcée), et à l'ajout non systématiquement justifié de nouvelles fonctionnalités coûteuses en ressources.

1.3 Réseaux, portables et travail à domicile.

Ces évolutions actuelles de la pratique micro-informatique illustrent de manière concrète le vide juridique et l'ambiguïté constatée à propos de la définition du droit d'usage.

2. Commercialisation.

2.1 Conditions commerciales.

2.1.1 Coûts.

La licence étant par définition une façon de sortir de la logique du "1 pour 1", différentes méthodes de calcul sont proposées (possibilité de lever l'obligation actuelle de connaître a priori sa cible quantitative et de dépasser un certain seuil, prise en compte pondérée de la base installée et des utilisateurs potentiels, moyen, réguliers, occasionnels, ...).

L'approche "licence" amène des formules de coût qui ne sont plus de simples réductions commerciales par quantité.

De même, la possibilité d'utiliser et de gérer un ensemble hétérogène et intégré de logiciels nécessite une définition unifiée du droit d'usage. La question : ai-je le droit d'utiliser le logiciel x (licence 1 pour 1) avec le logiciel y (licence type site) sur le poste z (libre-service ou mono-poste connecté ou multi-postes, ...) devrait recevoir une réponse simple et logique.

L'échéancier de règlement, tant des licences que des maintenances ou des bonus/malus, fait partie des conditions commerciales dont la définition doit être améliorée.

2.1.2 Durée.

La durée de la licence ne doit plus être traitée en termes de prévision budgétaire de l'éditeur mais en termes de visibilité (stratégique, technique, organisationnelle, ...) du client.

Il est difficile de s'engager à acheter pendant 3 ans un produit dont on ne peut connaître le contenu de la version de l'année suivante, la position sur le marché et la qualité perçue par l'entreprise. Il faut permettre au client de s'engager plus profondément mais plus progressivement (rétroactivité).

2.1.3 Bénéficiaires.

Dans un contexte d'intégration des entreprises dans des holding financiers ou industriels et de multiplication des fusions/acquisitions, il est nécessaire d'éclaircir quels sont les bénéficiaires d'une "licence de groupe".

2.1.4 Audibilité.

Lorsqu'on sort du principe du "1 pour 1", quelle sera la méthode utilisée pour évaluer le "nombre d'exemplaires utilisés à l'instant t" ?

Demander à l'utilisateur de connaître à tous moments le détail de son parc est illusoire. Un certain nombre de méthodes de contrôle de type paritaires et statistiques doivent être recherchées. Ce contrôle doit être réaliste, tant en termes de coûts, que de perturbation de l'activité normale de l'entreprise ou de neutralité de l'organisme auditeur par rapport à la triade éditeurs, utilisateurs et représentants divers des uns et des autres (cabinets, agences, associations, ...).

Le principe d'auditabilité librement consentie doit avoir comme corollaire le remplacement de procédures judiciaires unilatérales par un principe de conciliation éventuellement tripartite.

2.1.5 Gestion des dépassements.

Face à l'obligation de s'engager au-delà de la visibilité, diverses souplesses doivent être prévues en plus ou en moins.

En plus : marge d'erreurs autorisée, barème de dépassement, seuil de renégociation complète.

En moins : prolongation de la durée, planché d'application de la licence.

2.2 Mises à niveau.

2.2.1 Définitions.

Dans un contexte où la licence comprendrait toutes les releases mais devrait être renégocié pour toutes les nouvelles versions, il importe d'adopter des définitions précises des termes (version, version majeure, release, release de maintenance). La définition de ce qui peut être gratuit (release, release de maintenance) ou payant (version majeure) ne peut être laissée à la seule initiative des éditeurs.

La définition du contenu d'une nouvelle version ne devrait pas être le seul fait du marketing interne de l'éditeur mais prendre mieux en compte les besoins des utilisateurs qui s'expriment au travers de leurs associations. Ces mêmes associations, qui sont de fait des prescripteurs, devraient disposer de cette information privilégiée.

2.2.2 Réalisation.

Les mises à niveau, même si leur fréquence peut être réduite, sont génératrices de coûts utilisateurs importants (administration, installation, paramétrage, etc.).

Il importe de rechercher des solutions à la fois techniques et contractuelles pour les rendre aussi simples que possible et éviter toute situation ambiguë au regard de la loi. En particulier, les procédures de désinstallation, renvoi des disquettes originales, réinstallation provoquant une destruction des paramétrages, sont à considérer comme obsolètes techniquement et dangereuses juridiquement.

2.2.3 Coût de la mise à niveau.

Toutes ces mises à niveau sont génératrice de coûts directs et indirects, fixes et proportionnels, importants pour l'utilisateur (cf. tableau des coûts d'un progiciel). Ces dépenses internes utilisateur n'engendrent aucun revenu direct pour l'éditeur. Il importe donc de chercher à les éliminer.

2.2.4 Durée de vie et délais.

Il est souhaitable d'éliminer certaines pratiques récemment apparues :

- * course aux versions (1)

- * non communication de l'existence d'une release de maintenance et réciproquement, impossibilité d'obtenir une release de maintenance à l'approche d'une nouvelle version majeure

(1) Ces versions donnent l'impression de ne plus être conçues en fonction d'impératifs techniques mais en fonction de surenchères concurrentielles.

- * obligation de suivre de très près les nouvelles versions compte tenu de l'indisponibilité rapide des anciennes (vente forcée)

- * ajout de fonctionnalités largement jugées superfétatoires et obligeant à augmenter taille ou puissance de la plateforme matériel et/ou logiciel.

2.2.5 Gestion de l'hétérogénéité.

On ne peut se contenter de l'alternative : alignement forcé sur la toute dernière version ou gestion hétérogène d'un parc de versions historiques.

Les coûts de fabrication à la demande ou de stockage longue durée rendent irréalistes la disponibilité de toutes les versions, de tous les produits dans tout un réseau de distribution. Néanmoins, les éditeurs doivent être à même d'apporter une réponse à l'utilisateur capable de définir qualitativement, quantitativement et temporellement ses besoins prévisionnels.

Mais cette gestion prévisionnelle de l'utilisateur s'appuie nécessairement sur une meilleure visibilité de la stratégie de l'éditeur, de l'évolution des produits et de la pérennité des choix.

3. Maintenance et garanties.

3.1 Définition de la maintenance.

Pour différencier le traitement du secteur grand compte du secteur grand public, une normalisation est nécessaire en matière : d'assistance téléphonique adaptée, d'information partagée sur les vices recensés et les solutions apportées, de garantie d'investigation sur les problèmes bloquant l'utilisateur, de compatibilité ascendante et transversale, etc.

DECOMPOSITIONS DES COUTS D'UN PROGIciel POUR DISTRIBUTEURS ET UTILISATEURS

Couts progiciels	Compressibles	Incompressibles ou non qualifié par le CIGREF
. R & D sur le produit		X
. Marketing du produit		X
. Conception/réalisation :		X
. Tests externes		X
. Déboguage		X
. Rédaction de la documentation		X
. Traduction (francisation)		X
. Fabrication en série		
. Distribution	X	
. Action commerciale		non qualifié
. Support technique (1)	X	
. Evolution fonctionnelle du produit	X	
. Frais de structures		non qualifié
. Marge		non qualifié
SOUS-TOTAL = Prix de vente catalogue . Politique de remises SOUS-TOTAL = Coût d'achat		
. Veille technologique		X
. Evaluation		X
. Administration des achats	X	

(1) Ex : suppression de la protection

Coûts logiciels	Compressibles	Incompressibles ou non qualifiés par le CIGREF
. Justification d'investissement (2)	X	
. Distribution interne	X	
. Installation	X	
. Coût induits en puissance mat.	X	
. Assistance interne (locale ou déportée)	X	
. Gestion physique d'inventaires (inventaire des immobilisations)		X
. Gestion logique d'inventaires (inventaire des licences, gestion des versions, ...)	X	
. Coûts de conversion (ex textor → word)		X
TOTAL coût utilisateur		
Sont exclus :		
. la formation		
. les développements		
. la personnalisation du produit (re-documentation)		
. le coût des fonctionnalités "inutiles" (doc, espace mémoire, disques, développement)		
. l'environnement juridique et contractuel (précision des contrats, contentieux, etc.)		

(2) Négociation interne utilisateur/acheteur (contre exemple : société ayant signé une licence de site).

La maintenance et l'assistance doivent être revues de façon à ce que la sophistication croissante des produits se traduise par un plus grand confort des conditions d'utilisation et non par des difficultés supplémentaires.

Au-delà de la maintenance corrective, l'utilisateur attend maintenant une action de conseil sur l'installation, l'interfaçage, l'optimisation, le développement dans le macro-langage fourni, ...

3.2 Coûts.

Il est nécessaire de définir plus précisément le coût de chacun des services identifiés de la maintenance, trop souvent assimilée à un simple droit à des versions futures éventuelles, par analogie aux contrats de maintenance de logiciels constructeurs grands systèmes.

3.3 Pérennité de la maintenance.

En complément du paragraphe concernant les versions, les utilisateurs s'attendent à pouvoir contracter des contrats de maintenance longue durée leur assurant la pérennité du support d'une certaine version. La maintenance complète ne doit pas porter uniquement sur la dernière version.

4. Conditions techniques d'utilisation.

4.1 Déprotection physique.

L'évolution récente parallèle à la réflexion de la commission a amené à une déprotection physique de la plupart des produits. Malgré cette évolution, les éditeurs ne semblent pas prêts à abandonner l'identification physique de leurs produits (procédures d'installation non protégée mais complexe et non automatisables, procédures de retour des disquettes originales, ...).

4.2 Identification logique et installation.

Paradoxalement, cette demande de contrôle détaillé des exemplaires émane des utilisateurs et ne remporte pas l'adhésion immédiate des éditeurs.

La sortie du *1 pour 1* physique protégé ne doit pas conduire pour autant à l'anarchie. Plutôt que de procéder à la constatation violente de situation qu'ils ont eux-mêmes rendues ingérables, les éditeurs doivent fournir des outils de gestion adaptés aux besoins industriels des grands comptes.

Les utilisateurs souhaitent une possibilité d'industrialisation de la gestion des installations par double sérialisation (référence interne éditeur/référence interne utilisateur) ainsi qu'une personnalisation (pilote d'écran, d'imprimantes, options par défaut, ...) réalisée une fois pour toute.

Ils souhaitent également que des procédures classiques telles que le téléchargement soient enfin prises en compte par les éditeurs.

4.3 Désinstallation, versions d'évaluation.

De même que les critères non ambigus, jugeant si un logiciel est ou non installé, sont indispensables, des critères non ambigus permettant de décider si un logiciel a été ou non valablement désinstallé sont nécessaires.

La recherche de ces critères vaut pour les versions d'évaluation, les retours constructeurs de disques endommagés, les sauvegardes par tous moyens, le matériel prêté ou loué ou utilisé par des tiers dans l'entreprise ou encore par le personnel de l'entreprise chez des tiers.

II. SYNTHÈSE DE L'AUDITION DE QUELQUES ÉDITEURS.

Les principaux problèmes rencontrés par la Commission concernent le décalage entre ce que les éditeurs ont pris l'habitude de vendre –des boîtes– et ce que les utilisateurs attendent –la réponse globale à un besoin.

Il n'y a pas encore une différence suffisante entre la "boîte", telle qu'elle est vendue "en linéaire de grande surface", et le produit tel qu'il est mis à disposition d'un grand compte. Les éditeurs micros sont très (trop) marqués par leur habitude historique de traiter les seuls besoins des PME/PMI ou des utilisateurs individuels.

Tel est probablement la raison de l'apparition de sociétés d'intermédiation (distribution haut de gamme, gestion de parc) qui pallient certaines faiblesses de l'éditeur ou du distributeur.

Pourtant, l'offre d'un service véritablement professionnel et adapté à la demande devient une obligation compte tenu de l'apparition de versions S/370 ou mini de logiciels anciennement micros.

Les discussions semblent souvent achopper sur des problèmes de prix ou de techniques d'installation, ce qui est relativement un faux problème.

Le principal décalage provient des coûts d'installation et de gestion de plus en plus prohibitifs pour l'utilisateur et souvent imputables aux exigences de l'éditeur pour une protection généralement illusoire. Il est à noter que ces dépenses fort désagréables pour l'utilisateur ne représentent en aucun cas des recettes pour l'éditeur. L'utilisateur a l'impression de payer fort cher et l'éditeur de recevoir fort peu.

C'est donc aux parties à faire un effort pour convenir de procédures de gestion "économiques".

Il y a quelques années, les éditeurs, ou plutôt leurs émanations locales souvent privées d'initiative, avaient pris l'habitude de répondre à toutes questions concernant des procédures de gestion des logiciels par : "Non, ceci ne figure pas dans la licence, on ne peut pas le faire".

Depuis, le comportement de la quasi totalité des éditeurs (en fait, une seule exception demeure !) s'est sensiblement modifié. La réponse est : "Exprimer votre problème, nous tenterons d'y trouver une solution spécifique".

Ce que les utilisateurs recherchent, c'est que les réponses à un certain nombre de questions standards, souvent posées par les utilisateurs (licence, administration des logiciels, installation, maintenance, disponibilité) soient elles-mêmes standardisées.

Ceci paraît un point de passage obligé pour une activité d'édition qui a vocation à s'industrialiser. En effet, qui songerait à se priver des économies offertes par les installations en téléchargement ? Mais il faut également résoudre le problème technique de la gestion en nombre de ces installations.

De même, le réseau local et le multi-tâche, le poste portable (et le travail à domicile), nécessitent des solutions adaptées. Le bon sens tend à imposer une installation aussi rapide que possible et une facturation "au degré d'utilisation". L'expérience montre que cette simplification n'est qu'apparente et doit être soigneusement étudiée et formalisée.

Les éléments fournis ci-après proposent un résumé des typologies de réponse sur les principales interrogations des grands clients. Les réponses "détaillées" de chaque fournisseurs figurent en annexe.

1. Licence

Les positions vont du refus de la licence de type site (La Commande Electronique) à la volonté commerciale de négocier prioritairement des licences de sites (Borland). Entre ces deux extrêmes, Lotus accepte de détacher le droit d'utilisation de la notion d'utilisateur et de lieu, sous réserve d'engagement de quantité, Microsoft, après l'identification de la licence au poste de travail, prépare une solution permettant de séparer l'acquisition physique et le droit d'usage ("licence pack").

Ces solutions "intermédiaires", bien que représentant des améliorations non négligeables par rapport à la situation actuelle, restent dans la logique de la "vente à l'unité" et n'apportent pas une solution globale à un site.

Les positions sont assez ouvertes sur la prise en compte dans la licence des exemplaires déjà en possession du client. Le principe du minimum d'acquisition, comme celui de l'engagement sur une quantité a priori, ne semblent pas négociables. Un travail est encore à faire pour que les éditeurs prennent conscience de l'impossibilité pratique et économique, pour le responsable d'un ensemble d'entreprises décentralisées, de connaître son parc dans le détail et à tout moment.

La tendance générale est de se détacher de la notion d'utilisateur, de la notion de poste de travail installé, pour se rapprocher de la notion d'utilisation ou de service rendu.

Mais la contrepartie trop souvent demandée est un contrôle unitaire de la diffusion, tout à fait irréaliste. Seul Borland a dépassé ce "blocage culturel" et se satisfait d'une estimation plus facilement réalisable.

Disponibilité, maintenance, assistance.

Si sur la maintenance le comportement tend à se professionnaliser (hotline spécialisées et utilisant des bases de données de problèmes, envoi de releases, échanges de versions, ...), la visibilité sur l'évolution et la durée de vie des anciennes versions restent problématiques.

Si les utilisateurs doivent être conscient du coût de gestion et de stockage de n versions * n média * n produits, les éditeurs doivent se convaincre des impasses dans lesquelles la course aux versions conduit leurs clients (releases trop fréquentes, incompatibilité de puissance entre logiciel livré et base matérielle installée, pérennité des investissements, coûts humains de la mise à jour, réécriture d'applications, formation, ...).

L'éternel problème de la disponibilité des pilotes de périphériques, des patches, des anciennes versions, ..., particulièrement à travers le réseau de distribution, reste posé.

La réponse offerte à ces problèmes est le plus souvent: "on peut négocier une réponse spécifique à un besoin spécifique" ou bien "on peut faire une information sur nos plans de développement". Mais il ne faut pas oublier que la course aux versions et le plan d'annonces est le plus souvent un élément stratégique, confidentiel, américain et non négociable du marketing éditeur.

2. Conditions techniques

La déprotection, historique et volontariste chez Borland, plus récente chez les autres éditeurs, et en "projet" chez La Commande Electronique, apparaît néanmoins maintenant comme un fait acquis.

Paradoxalement, l'identification unitaire du logiciel par des moyens compatibles avec une installation en série est une demande des utilisateurs, et les éditeurs ne paraissent pas tous pressés d'y satisfaire. Borland "peut faire", Microsoft France, très favorable au projet, attend la position américaine, Lotus sait identifier, mais pas en série, la société La Commande Electronique préfère gérer des numéros internes et cryptographiques. Il est à noter que la solution de la Commande Electronique est très proche techniquement de ce qui serait nécessaires aux utilisateurs. Cette solution n'est malheureusement pas utilisée pour simplifier l'installation, mais au contraire pour la compliquer.

L'installation en série (ainsi que le téléchargement) apparaissent progressivement dans le domaine du possible, à l'exception de Lotus qui, bien que vendant des progiciels site central, s'en tient à l'installation "à la main".

3. Aspects juridiques

Un aspect remarquable pour les juristes ayant participé à cette Commission est l'absence de définition précise de chacun des concepts entrant dans les contrats. Ni les utilisateurs, ni, ce qui est surprenant, les éditeurs, n'ont une conception précise, commune ou même approximative de termes tels que licence, site, licence mixte, licence site, utilisation, produits, progiciel, maintenance, obligation de résultat, version, bogue, etc.

La qualité des contrats que signent grands comptes et éditeurs n'est plus en rapport avec le niveau d'investissement concerné et le caractère stratégique pour l'utilisateur de la bonne fin de ces contrats.

L'"unbundling" de la fourniture (droit d'usage, support, documentation, parties du produit, personnalisation, assistance, maintenance, droit à l'évolution, ...) provoque l'apparition de nouvelles formes de contrats et de distribution qui sont encore loin d'être maîtrisées. Les aspects tant techniques qu'économiques de ce "déballage" sont encore du domaine prospectif.

III. ANNEXES

**REPOSES DE BORLAND AU PROJET DE GUIDE
D'ENTRETIEN ET D'EVALUATION DU CIGREF**

1. ACQUISITION DE LOGICIELS MICRO

1.1 Conditions contractuelles

Principe

Faire des contrats aussi simples que possible, afin qu'ils puissent s'adapter aux besoins spécifiques des Grands Comptes rencontrés. Ainsi, nos contrats peuvent être liés aux postes de travail, aux individus, aux lieux géographiques ; ou à deux de ces facteurs ou même aux trois réunis.

De manière générale, le problème ne se pose pas pour nous, car la seule contrainte que nous imposons est que le nombre de logiciels utilisés à un instant donné soit au maximum celui négocié dans le contrat de la licence.

Que licence-t-on ?

Principe

Nous licencions, non pas la version d'un produit, mais toute une gamme : Nous désirons en effet rester très souples pour nous adapter à d'éventuels choix de plateformes et systèmes multiples.

Exemple

Un contrat de licence sur Paradox inclut toute la gamme Paradox actuelle, c'est-à-dire : Paradox 3.0, Paradox Réseau, Paradox 386, Paradox OS/2, ainsi que les versions de mise à jour à venir (nouvelle version, Paradox SQL, etc).

L'adaptation du système et le libre accès aux sources des logiciels (ou dans 3/fourniture et maintenance).

Principe

Les sources du logiciel peuvent être tenues à disposition auprès d'une instance choisie d'un commun accord par BORLAND et le Grand Compte.

Les points d'entrée (possibilité de modifier un logiciel fonctionnant comme un sous-système d'une application).

Principe

Il n'existe aucun problème pour modifier un logiciel fonctionnant comme un sous-système d'une application : de nombreux Grands Comptes le font déjà avec Sprint, Paradox et Quattro.

1.2 Conditions techniques d'installation

Déprotection physique.

Principe

BORLAND n'a jamais protégé ses produits.

Identification (n° de série en fonction de l'usage, collectif ou individuel, figurant dans le logiciel, la copie de sauvegarde et la documentation).

Principe

L'identification se fait toujours au niveau du support. C'est le client qui choisit le mode de fourniture du master.

Exemples

- . Fourniture d'un master avec un numéro de série unique pour tous les utilisateurs.
- . Fourniture d'un master et d'autant de numéros de série qu'il y a de droits de duplication autorisés.

L'identification ne se fait jamais au niveau de la documentation.

Identification en série (téléchargement, révision des procédures afin de ne plus avoir à personnaliser le logiciel selon les équipements, et notamment l'imprimante, ...).

Principe

BORLAND pratique déjà le téléchargement. Nos logiciels permettent toujours de personnaliser par défaut les différents types de configuration nécessaires.

Problèmes de désinstallation (blocages, sauvegardes, disque dur endommagé, ...).

Principe

Compte-tenu la politique BORLAND de ne pas verrouiller les logiciels, le problème ne se pose pas.

Problèmes des produits réseaux

Principe

Nos produits fonctionnent sur tous les grands réseaux standard du marché.

Exemple

Différentes approches sont possibles :

- . Paradox : Installation d'une version de base + extension par module de cinq postes.
- . Quattro pro : Installation d'un module de base + adjonction par poste supplémentaire d'une extension réseau.

Produits "personnalisables" (installation modulaire, possibilité de ne pas utiliser toutes les fonctionnalités).

Principe

Possibilité d'utiliser partiellement un produit ou une gamme de produits. Dans ce cas, BORLAND tient compte du niveau d'utilisation pour le calcul du prix de la licence.

Points divers (utilisation à domicile, problème des versions d'évaluation, trace et droit de transfert).

Principe

Ces versions d'évaluation et/ou versions de démonstration sont différentes des versions commercialisées. Leurs traces sont, par conséquent, également différentes.

1.3 Conditions commerciales

Durée de la licence

Principe

La durée du contrat de licence est habituellement fixée à 2 ou 3 ans. Selon certaines demandes spécifiques, elle peut être prolongée.

Nature du contrat

Principe

Acquisition d'une licence sous forme d'un droit d'usage illimité dans le temps et d'une autorisation de duplication limitée de nos logiciels sur une durée de deux ou trois ans.

Base de calcul : assiette (critères, taux, formules de coûts, ...), problème du minimum (à partir de quel nombre minimum d'exemplaires d'un logiciel est-il concevable de souscrire un contrat de licence ?).

Principe

BORLAND tient compte, d'une part, du parc installé et installable sur la période de référence ; d'autre part, du pourcentage de tableurs, traitements de texte ou SGBD installés et installables.

Un contrat de licence peut être souscrit à partir de quelques centaines d'installations.

Bénéficiaires

Principe

Dans le cadre d'une licence, une liste des ayants-droits est fournie par le client (Société, filiales, directions, etc...).

principe d'auditabilité (contrôles, moyens de preuve, coûts, ...)

Principe

Selon les cas, chaque trimestre ou chaque semestre, le client peut fournir à BORLAND soit le nombre de copies faites, soit le nom des personnes déjà utilisatrices du produit.

Gestion des dépassements

Principe

Si l'installation évolue de façon supérieure à la base de calcul définie, un dépassement de l'ordre de 10 % est autorisé sans implication de pénalité. Cette extension de licence tient compte du nouveau volume, déjà négocié, du prix public du ou des produits, à la date de la négociation. Elle tient compte également des conditions commerciales déjà appliquées à la signature du contrat initial.

Obligation de résultat (ex : compatibilité avec tous équipements et tous systèmes d'exploitation, garantie contre les vices cachés, reprise du produit en cas d'incompatibilité, ...)

Principe

Dans chaque documentation technique des produits BORLAND sont précisés :

- . la configuration matérielle requise,
- . les différents systèmes d'exploitation sous lesquels le produit fonctionne.

Dans le cadre d'un contrat de licence ou d'un contrat de maintenance, l'extension future vers d'autres environnements est précisée.

En cas de vice caché, les produits sont échangés.

Exemple

Acquisition d'une version sous DOS, et mise à disposition dans le cadre du contrat d'une version WINDOWS ou OS/2 dès la sortie de cette version.

Est-il concevable de passer un contrat portant sur la gamme de produits logiciels d'un distributeur, ou un sous-ensemble de cette gamme, plutôt que sur un seul produit ?

Principe

Possibilité de licence sur un ou plusieurs produits, voir sur toute la gamme.

2. LA MISE A NIVEAU

2.1 Définitions

De quoi parle-t-on ? (version/"release"/OS, correction des bogues, information à l'utilisateur).

Principe

Dans le cadre des licences, BORLAND propose deux niveaux de maintenance :

- . Maintenance gratuite : le client et ses ayants-droits bénéficient des services BORLAND dispensés à tout acquéreur d'un logiciel (hot line numéro direct 39.46.96.31, informations diverses).
- . Maintenance payante : elle comprend la mise à disposition par BORLAND d'un jeu de disquettes "master" correspondant aux évolutions successives du produit en configuration mono-utilisateur et multi-utilisateurs sous les différents systèmes d'exploitation, prévus dans le cadre du contrat.

2.2 Problèmes techniques

Comment fait-on une mise à niveau ?

Principe

Le principe est strictement le même que dans le cadre de la première acquisition :

- . soit un master avec un numéro de série unique pour tous les utilisateurs,
- . soit un master avec autant de numéros de série que de droits de duplication.

2.3 Coûts

Coûts de mise à niveau (délais de livraison de la mise à jour supérieur à celui d'une nouvelle version, coûts d'installation/désinstallation).

Principe

Le coût de la maintenance, dans le cadre d'une licence, se monte généralement à 15 % du prix de la licence.

Pendant combien de temps ?

Principe

Les "upgrades" se font généralement pendant la durée de la licence. Une extension du contrat peut prévoir des "upgrades" après la période de référence.

La commercialisation d'une nouvelle version d'un logiciel ne doit pas nécessairement conduire à l'abandon de la commercialisation des versions antérieures, sinon la pratique peut s'apparenter à la vente forcée. En effet, toute acquisition d'une nouvelle version condamne l'entreprise :

- . soit à gérer un parc hétérogène de versions d'un même logiciel,*
- . soit à aligner toutes les versions antérieures sur la toute dernière.*

Principe

En terme de master, BORLAND pourra continuer à fournir toutes les versions déjà commercialisées.

En terme de documentation, sur demande du client, des documentations de versions antérieures pourront être fournies.

2.4 Divers

Nécessité d'une plus grande visibilité sur l'évolution du produit.

Principe

BORLAND organise régulièrement des séminaires gratuits d'information sur sa stratégie et sur l'évolution de ses produits.

3. FOURNITURES ET MAINTENANCE

. *Maintenance (gratuite/payante, nature des services offerts).*

. *Evolution (à partir de quand la maintenance devient une évolution nécessaire du produit ?).*

Principe

Se référer au paragraphe 2.1

Conditions de règlement

Principe

Une licence se règle à la signature du contrat avec une répartition possible sur la première année.

En ce qui concerne la maintenance payante, elle se règle, chaque année ou à date d'anniversaire de la signature du contrat initial.

Garantie d'investigation de la part du fournisseur en cas de dysfonctionnement

Principe

Une structure commerciale et technique dédiée aux Grands Comptes peut intervenir sur chacun des sites du client en cas de dysfonctionnement.

**REPONSES DE LA COMMANDE ELECTRONIQUE
AU PROJET DE GUIDE D'ENTRETIEN
ET D'EVALUATION DU CIGREF**

1. ACQUISITION DE LOGICIELS MICRO

1.1 Conditions contractuelles

Licences sur site

Compte-tenu de la législation en vigueur dans notre pays, ainsi que de la position officielle de Ashton-Tate Corporation, il n'est pas envisagé actuellement de proposer une solution de type licence sur site.

Accès aux sources des logiciels

D'un point de vue strictement légal, le code source des logiciels est propriété intégrale de la société Ashton-Tate. Seule Ashton-Tate dispose des compétences techniques pour la compilation des codes source. Ceci serait inutilisable par une tierce partie. Par exemple, dBASE IV représente plus de 500 000 lignes code, réparties sur plusieurs centres de développement.

Ashton-Tate et la Commande Electronique sont deux sociétés cotées en Bourse, respectivement à New-York et à Paris. Lors de l'évolution d'un logiciel, les versions précédentes sont commercialisées durant un an minimum. Le support technique est intégralement assuré par les deux sociétés.

1.2 Conditions techniques d'installation

Déprotection des logiciels

Depuis le 15 février 1990, la Commande Electronique distribue les logiciels dBASE IV, FRAMEWORK III et MultiMate Advantage II en version déprotégée. Les nouveaux logiciels MultiMate 4.0 et APPLAUSE II bénéficieront également de cette déprotection.

En abandonnant la protection physique des disquettes, contraignante pour l'utilisateur respectueux des lois sur le copyright, La Commande Electronique n'abandonne pas pour autant sa lutte contre la piraterie informatique. Le nouveau procédé de sérialiation permet une utilisation plus souple des logiciels et une vérification plus aisée pour la Commande Electronique.

Sérialisation des logiciels

Lors de la duplication des logiciels, un fichier crypté est généré sur chaque disquette par le système de production. Ce fichier contient un numéro unique qualifié de numéro INTERNE.

Lors de l'installation du logiciel sur un disque dur, l'utilisateur doit saisir son nom ainsi que celui de sa société. Cette étape effectuée, le logiciel lit le fichier crypté et encode le numéro INTERNE dans le code source du programme.

A chaque lancement du logiciel, une vérification automatique du numéro INTERNE est effectuée. Si ce dernier a été modifié, le logiciel est inexploitable.

Pour tout logiciel distribué par la Commande Electronique, un numéro de série unique est affecté, celui-ci est désigné comme le numéro EXTERNE. La Commande Electronique est en mesure d'établir la correspondance exacte entre un numéro INTERNE (crypté lors de la production) et un EXTERNE (présent sur l'étiquette de la disquette et sur le contrat de cession).

Cette procédure, simple pour l'utilisateur, permet un contrôle efficace des logiciels commercialisés par le réseau de revendeurs de la Commande Electronique.

Critères de désinstallation d'un logiciel

Pour la Commande Electronique il est aisé de déterminer si un logiciel est d'origine légale ou non. Dans le cas des versions limitées (Prise en main) nous disposons également d'outils nous permettant de vérifier l'origine du logiciel.

1.3 Divers

Travail à domicile

Pour tout logiciel distribué par la Commande Electronique, une copie de sauvegarde de la disquette système 1 est autorisée. Cette sauvegarde ne doit pas être utilisée, elle ne peut servir que dans le cas de problèmes techniques, survenant lors de l'utilisation du logiciel. La Commande Electronique effectue alors une régénération des disquettes endommagées.

Pour le travail à domicile, cette disquette ne doit pas être utilisée. La Commande Electronique étudie actuellement une solution, réservée aux Grands Comptes signataires d'un contrat spécifique, qui permet d'obtenir des disquettes Système 1 à un prix symbolique.

2. FOURNITURES ET MAINTENANCES

Compatibilité sur une liste limitative clairement rédigée sur les jaquettes des logiciels (verso) apparaît la liste des micro-ordinateurs, périphériques et réseaux supportés. Pour les ordinateurs seuls sont certifiés les marques IBM (PC et PS/2) et COMPAQ. Les autres ordinateurs ne sont pas garantis.

Pour les imprimantes et tables traçantes, les drivers américains sont adaptés par notre Responsable Imprimante. Ce dernier est en relation avec les principaux distributeurs français. Sur simple demande il est possible d'obtenir un driver pour un logiciel concernant les réseaux, les tests de certification sont effectués par Ashton-Tate aux États-Unis. Pour tout réseau certifié, la Commande Electronique est en mesure de présenter un rapport officiel de Ashton-Tate.

Maintenance (gratuite et payante)

Le prix du logiciel inclut la maintenance. Cette dernière est composée du support technique gratuit (téléphone, courrier, minitel sur 3614), des informations techniques régulières et des mises à jours automatiques.

Séparation du coût de la maintenance dans le prix du logiciel non envisagé par la Commande Electronique. Notre expérience de vente en direct aux Grands Comptes nous a démontré que cette solution n'est pas la meilleure. La "ligne rouge", support technique gratuit immédiat pour les clients importants est une garantie plus efficace pour la maintenance des parcs logiciels. La Commande Electronique dispose d'un support technique performant avec plus de 30 personnes (logiciel et matériel).

**REPONSES LOTUS AU PROJET
DE GUIDE D'ENTRETIEN ET D'EVALUATION
DU CIGREF**

SOMMAIRE

1. Acquisition de logiciels micro

- . Conditions contractuelles
- . Conditions techniques d'installation
- . Conditions commerciales

2. La mise à niveau

- . Définitions
- . Problèmes techniques
- . Coûts
- . Divers

3. Fourniture et maintenance

4. La protection des logiciels, la loi et les sanctions

1. ACQUISITION DE LOGICIELS MICRO

1.1 Conditions contractuelles

. Un progiciel Lotus est constitué :

- .. d'un logiciel sur disquettes,
- .. d'une documentation,
- .. d'une licence d'utilisation. Cette licence porte sur l'utilisation simultanée du progiciel ; elle n'est pas liée au nom de l'utilisateur ni au lieu d'utilisation.

Le libre accès aux sources des logiciels ne fait pas partie de l'offre Lotus. Les clients de Lotus sont toutefois assurés de la pérennité de leur investissement, Lotus se devant de protéger sa base installée (la plus importante au monde) afin de poursuivre sa réussite commerciale.

Lotus a été le premier fournisseur de logiciels standards à les doter de multiples points d'entrée pour le développement d'applicatifs personnalisés. Ici encore, Lotus n'a aucune raison d'abandonner l'un des facteurs de sa réussite commerciale.

Lotus met sur le marché des versions successives de ses produits. Ici encore, Lotus a été le premier éditeur à mettre en place des modalités de mise à jour sur ces nouvelles versions rendant ce processus le plus facile et le plus simple possible pour ses clients (Cf 2. LA MISE A NIVEAU).

1.2 Conditions techniques d'utilisation

Aucun des logiciels Lotus n'est protégé (depuis 1987).

Tout progiciel Lotus est doté d'un numéro de série qui lui est propre. L'identification pour utilisation est demandée à la première installation. Cette identification est possible sur deux lignes, typiquement nom de la société et nom de l'utilisateur ou du service.

Comme indiqué au point 1.1, un progiciel Lotus est constitué d'un logiciel sur disquettes, d'un ensemble de manuels de documentation ou d'une licence. Le téléchargement dans son sens large (diffusion d'un logiciel en quantité illimitée à partir d'une seule source) ne fait donc pas partie de l'offre standard Lotus.

Lotus propose toutefois un contrat pour installations multiples. Celui-ci est basé sur la fourniture d'un jeu de disquettes maître (ou de plusieurs jeux pour installation sur plusieurs sites) suite à un engagement quantitatif de la société intéressée. Il est possible de personnaliser ce "jeu-maître" en fonction des équipements disponibles avant de procéder à la duplication. Voir annexe 1 : "Projet de procédures d'installations multiples à partir d'un seul produit".

En cas de problème (avarie, endommagement, etc.) de disque dur, tous les utilisateurs enregistrés de logiciels Lotus peuvent obtenir gratuitement auprès de Lotus des disquettes systèmes de remplacement.

L'offre réseau de Lotus est sans doute la plus flexible du marché. Pas de "packs" impliquant des quantités minimales, pas de compteur physique. Ici aussi, c'est le principe d'utilisation simultanée qui importe. Par exemple, sur un réseau comprenant un serveur et neuf postes "clients", l'administrateur du réseau considère qu'il n'aura jamais plus de cinq utilisateurs ayant simultanément besoin d'un logiciel Lotus donné. Il achètera une édition Serveur et quatre éditions Poste de travail de ce logiciel.

Dans le cadre de la licence pour installations multiples, il est possible de personnaliser la liste de "drivers" disponibles à l'installation. Pour une utilisation normale, certaines fonctions et certaines parties des fichiers peuvent être "verrouillés" et protégés par mot de passe pour empêcher leur utilisation.

La notion de réservation de fichier et d'utilisation prioritaire ou privilégiée existe également pour les produits réseau Lotus.

Les versions d'évaluation Lotus sont identifiées comme telles par leurs numéros de série, et ne peuvent donc pas être confondues avec des produits destinés à l'achat. La licence sur utilisation simultanée élimine les ambiguïtés sur le lieu d'utilisation et sur le transfert d'utilisation au sein d'une même société.

1.3 Conditions commerciales

- . Durée de la licence illimitée.
- . La licence est valable pour un progiciel.
- . Le bénéficiaire est l'entité acquéreuse.
- . En cas de nécessité de contrôle non technique, les factures et les documents comptables usuels feront foi.
- . Lotus propose un contrat d'achat en volume tenant compte des dépassements et des non-atteintes d'objectifs prévisionnels de commandes. Voir annexe 2 : "Programme de volume d'achat Lotus".
- . Lotus met sur le marché des produits de qualité, et s'engage à les rendre disponibles sur tous les systèmes d'exploitation les plus courants du marché (par exemple, actuellement 11 systèmes d'exploitation pour 1-2-3).

Dans le cadre d'engagements quantitatifs, Lotus a également mis en place, avec le concours de ses centres de mise à jour agréés, un programme d'accord-cadre de mise à jour, qui permet le remplacement d'anciennes versions par des nouvelles en dispensant la société concernée et ses filiales nationales à plus de 50 % du retour de disquettes système ancienne version.

Voir annexe 3 : "Liste des Centres de Mise à Jour Agréés Lotus".

Voir Annexe 4 : "Accord cadre pour la mise à jour de logiciels Lotus".

2.3 Coûts

Lotus se réserve le droit d'établir les prix des mises à jour sur les nouvelles versions de ses produits, et de les modifier. Généralement, et bien que ceci ne constitue en aucun cas une règle, le prix public conseillé d'une mise à jour n'excède jamais 25 % du prix du produit complet.

Lotus se réserve également le droit de lancer à son initiative et pour des durées limitées des campagnes promotionnelles portant sur les mises à jour de ses produits, l'impact promotionnel pouvant porter sur les prix ou les quantités en jeu. Voir annexe 5 : "Tarif Lotus – Logiciels et Mises à jour".

La mise à jour sur une nouvelle version peut s'effectuer jusqu'à l'arrivée d'une version ultérieure. Généralement, et bien que ceci ne constitue en aucun cas une règle, il s'écoule entre 15 à 24 mois entre la sortie d'une nouvelle version d'un produit Lotus et la nouvelle.

Il n'y a pas obligation de passage à la nouvelle version d'un produit Lotus. Il est toutefois constaté que le réseau de distribution dans son ensemble refuse de conserver et de proposer à la vente la version antérieure d'un produit. Si, pour éviter des problèmes d'hétérogénéité de parc, une société veut envisager de continuer à s'approvisionner en versions antérieures, cette société peut contacter le Département Commercial de Lotus France, qui mettra en oeuvre les moyens nécessaires pour lui donner satisfaction.

Lotus France a reçu de telles demandes dans un nombre très limité de cas au cours de ses cinq années d'existence et y a toujours répondu favorablement.

Les produits de mise à jour Lotus sont mis sur le marché en même temps que les produits complets. Le délai de livraison de quatre semaines mentionné plus haut est justifié par les procédures logistiques nécessaires.

2.4 Divers

La notoriété de Lotus en fait l'un des sujets privilégiés de la presse spécialisée, qui traite très souvent de l'évolution de sa stratégie produits. Celle-ci a d'ailleurs l'avantage d'être la plus claire du marché.

De plus, Lotus anime une nombre considérable de présentations et de conférences au cours desquelles les fonctionnalités produits et les grandes orientations de développement de la société sont définies.

2. LA MISE A NIVEAU

2.1 Définitions

Les nouvelles versions des produits Lotus sur un même système d'exploitation sont toujours dotées de nouvelles fonctions significatives ou très significatives. Il ne s'agit en aucun cas de versions visant à corriger des bogues, ceux-ci ayant été éliminés avant la première sortie du produit. Il convient ici de souligner l'importance des phases de contrôle qualité à l'intérieur du cycle de développement des produits Lotus - typiquement plus de six mois avec plusieurs centaines, voire plusieurs milliers d'entreprises participant aux phases de "beta-test".

Au cours de la vie d'une même version, celle-ci peut toutefois se voir enrichie de nouveaux programmes pilotes (les "drivers") de périphériques. Les utilisateurs enregistrés sont régulièrement informés de ces améliorations. Ceux qui ont acheté leur version avant la disponibilité de ces nouveaux drivers, par exemple, peuvent obtenir les disquettes additionnelles gratuitement sur simple demande auprès des services techniques de Lotus.

Lotus avise ses utilisateurs enregistrés de toute arrivée de ses nouvelles versions. Par ailleurs, l'activité Communication de Lotus (mailings, conférences, participations aux principaux salons de l'industrie, couverture presse, activités de notre réseau de distribution) et la notoriété de Lotus permettent d'assurer une diffusion de l'information la plus large possible.

L'évolution des produits sur d'autres plates-formes matérielles et sous d'autres systèmes d'exploitation se fait en fonction de critères d'ordre à la fois technique (compétences de développement) et commercial (parts de marché détenues par matériel ou système d'exploitation). Ce choix est également fonction des accords passé avec les grands acteurs du marché ; par exemple, si Lotus a su maîtriser le développement de son tableur vedette sur grand système IBM, Lotus n'est pas en mesure d'en assurer efficacement ni la distribution ni le support. Ce rôle est donc rempli par IBM dans cet exemple.

2.2. Problèmes techniques

Les modalités de mise à jour Lotus sont simples. L'utilisateur retourne à Lotus (ou à l'un de ses centres de mise à jour agréés) un bon de commande, une disquette système de l'ancienne version (tous les produits Lotus sont livrés avec deux disquettes système, donc l'activité sur l'ancienne version peut continuer), et un chèque de règlement (les conditions de règlement peuvent être négociées différemment avec les centres de mise à jour agréés Lotus).

L'utilisateur reçoit dans les quatre semaines sa nouvelle version, qui peut être constituée d'un ensemble complet de documentation et d'un logiciel complet, ou seulement de documentations partielles et de disquettes logiciel complémentaires. En acceptant cette nouvelle version, l'utilisateur s'engage à détruire son ancienne version dans les quatre-vingt-dix-jours.

Les procédures d'installation et de réinstallation de logiciels Lotus sont parmi les plus simples du marché. Ici encore la place de leader de Lotus lui a permis d'appréhender l'ensemble des problèmes liés à la mise à jour et d'y apporter des réponses satisfaisantes.

Si, par le passé, Lotus a pu céder à la mode des annonces "anticipées", la société a décidé d'adopter dès 1988 une stratégie de communication claire, selon laquelle aucune annonce de sortie de produit ne sera faite avant que le produit en cours de développement n'entre en phase de "beta-test", soit généralement six mois ou moins avant la sortie effective du produit. Lotus évite ainsi le "gel des décisions" par des promesses de "vapourware", si néfastes pour les utilisateurs et leurs responsables informatiques.

Par ailleurs, pour des produits identifiés, Lotus peut procéder à des présentations ou faire procéder à des évaluations de produits en phase de développement sous réserve de confidentialité.

Voir annexe 6 : "Engagement de confidentialité pour évaluation sur site du logiciel".

3. FOURNITURE ET MAINTENANCE

Lotus offre un support téléphonique gratuit à tous ses utilisateurs enregistrés. Au cours des trois dernières années, les sondages et enquêtes réalisés par des supports de la presse spécialisée, auprès d'échantillons d'utilisateurs, donnent à Lotus le meilleur taux de satisfaction du marché;

Par ailleurs, les produits Lotus ont dans leur majorité acquis le statut de "standards", et sont donc bien connus et bien supportés par l'ensemble des réseaux de distribution et de formation.

Lotus ne vend pas en direct et s'appuie donc sur les compétences et les facilités logistiques de l'ensemble du réseau de distribution français pour la fourniture de ses produits. A l'heure actuelle, rien ne permet de penser que cette politique sera modifiée.

Les conditions de règlement sont négociées entre le client final et son fournisseur, l'un des membres du réseau de distribution français.

La notoriété de Lotus ne pourrait que très difficilement souffrir un dysfonctionnement majeur de l'un de ses produits. Aucun cas de ce type ne s'est présenté depuis la création de la société en 1982.

Par contre, Lotus met à profit les centaines de milliers d'appels annuels de ses utilisateurs pour améliorer dans les versions ultérieures de ses produits les fonctionnalités qui suscitent des difficultés à l'utilisation.

4. LA PROTECTION DES LOGICIELS, LA LOI ET LES SANCTIONS

Lotus respecte la loi et entend la faire respecter par tous les moyens légalement à sa disposition.

AUDITION DES DISTRIBUTEUR DE LOGICIELS MICRO-INFORMATIQUES

GUIDE D'ENTRETIEN ET D'EVALUATION

1. Acquisition du droit d'utilisation : conditions juridiques et contractuelles.

- ◆ Statut du logiciel, droit d'usage et licence : définitions (de quoi parle-t-on ? que licencie-t-on ? qu'est-ce qui est négocié ?).
- ◆ Adaptation du système et accès aux sources des logiciels.
- ◆ Points d'entrée.
- ◆ Personnalisation (installation modulaire, possibilité de ne pas utiliser toutes les fonctionnalités, ...).
- ◆ Produits réseaux.
- ◆ Utilisation à domicile.

Rappel : "Licence : un droit de duplication limité à l'usage de l'entreprise faisant l'objet d'un contrat déterminé entre le fournisseur et l'entreprise et une concession de droit d'usage en nombre", CIGREF, Guide d'achat de logiciels pour micro-ordinateurs, seconde édition, mars 1989.

2. Commercialisation des logiciels.

2.1 Conditions commerciales

- ◆ Nature du contrat.
- ◆ Coûts (d'acquisition, administratifs, de maintenance).
- ◆ Durée de la licence.
- ◆ Base de calcul : assiette (critères), taux (formules de coût), problème du minimum (à partir de quel nombre minimum d'exemplaires d'un logiciel est-il concevable de souscrire un contrat de licence ?).
- ◆ Bénéficiaires.
- ◆ Périmètre (est-il concevable de passer un contrat portant sur la gamme de produits logiciels d'un distributeur ou un sous-ensemble de cette gamme, plutôt que sur un seul produit ?)

- ◆ Principe d'auditabilité.
- ◆ Gestion des dépassements.
- ◆ Visibilité sur l'évolution du produit.

2.2 Mise à niveau.

- ◆ Définition (versions successives, mise à niveau, ajout de fonctionnalités, ...).
- ◆ Réalisation (Comment fait-on une mise à niveau ?)
- ◆ Coûts de la mise à niveau (administration, installation, formation, ...).
- ◆ Durée (pendant combien de temps ? Quel écart entre deux versions ?)
- ◆ Gestion de l'hétérogénéité

3. Garanties, fournitures et maintenance.

- ◆ Définition et identification des services.
- ◆ Coût de maintenance.
- ◆ Durée et pérennité.
- ◆ Conditions de règlement
- ◆ Obligation de résultat (compatibilité, reprise des produits, garantie contre les vices cachés, ...).
- ◆ Garantie d'investigation du fournisseur.
- ◆ Visibilité sur la stratégie et l'évolution des produits, pérennité des choix.

4. Conditions techniques d'utilisation.

- ◆ Déprotection physique.
- ◆ Identification (numéro de série en fonction de l'utilisation, collectif ou individuel, figurant dans le logiciel, la copie de sauvegarde et la documentation).
- ◆ Installation en série (téléchargement, standardisation des procédures d'installation, ...).
- ◆ Problèmes de désinstallation (blocages, sauvegardes, disques dur endommagé, ...).
- ◆ Versions d'évaluation (traces, ...).

Le SNPLM s'engage à demander à ses adhérents de favoriser la résolution amiable des litiges potentiels pouvant survenir entre les membres des deux organisations. Celle-ci pourra s'appuyer sur un audit effectué par un tiers.

Lorsqu'un Editeur ou un Distributeur est informé d'un abus, dans la mesure où il n'envisage pas d'employer des mesures conservatoires, il s'engage à informer au préalable de l'action judiciaire pouvant être menée, l'Entreprise concernée et le CIGREF, étant bien entendu qu'en tout état de cause cette information préalable ne saurait en aucune façon porter atteinte au plein exercice des droits des auteurs, éditeurs ou distributeurs.

Cette information pourra se faire éventuellement par l'intermédiaire du SNPLM et du CIGREF.

Mesures d'ordre technique et économique

-1- D'une part, le CIGREF s'engage à demander à ses membres de rendre, dans leurs établissements et services, les achats de logiciels cohérents avec les applications ou les acquisitions de matériels.

-2- D'autre part, le SNPLM s'engage à demander à ses adhérents de promouvoir des solutions aux problèmes que peut poser la distribution des progiciels, telles que notamment :

- en matière de distribution :

- recherche, autant que faire se peut, de solutions globales qui tiennent compte de l'accroissement du taux d'équipement (licences sites, accords cadres, facturation forfaitaire, documentation, portables, travail à domicile, télédistribution, utilisation en réseau...)

- possibilité de créer une "matrice originale" afin de faciliter une nouvelle installation ou une mise à niveau ;

- recherche de solutions industrielles et standardisation des processus d'installation, de personnalisation et de mise à jour ;

- recherche de solutions techniques simples de sérialisation des progiciels (n° série éditeur et zone société).

-- en matière de garanties et services :

Le fournisseur doit définir clairement les services et leurs conditions d'obtention (formation, changement de version, assistance technique...), et de préciser notamment :

- le contexte d'utilisation : il est recommandé dans le cadre du service offert par l'éditeur d'envoyer les mises à jour de la liste des matériels adéquats (par exemple la liste des mises à jour des imprimantes utilisables) ;

- la maintenance et les évolutions : en l'état de l'art il est impossible de certifier l'absence de bogues dans un logiciel. Il est recommandé aux éditeurs de préciser les conditions techniques et financières de maintenance, de suivi, et d'information relatives aux corrections entreprises.

Groupe de travail

Le CIGREF et le SNPLM décident de créer un groupe de travail commun et constitué de spécialistes des Entreprises et Sociétés membres de leurs associations respectives. Ce groupe de travail aura comme objectif d'étudier l'évolution des problèmes spécifiques liés à la distribution de masse des logiciels et progiciels.

Contrats commerciaux

Le CIGREF et le SNPLM recommandent à leurs membres de faire référence au présent protocole dans la rédaction de leurs contrats commerciaux particuliers.

Les annexes A et B font partie intégrante du protocole. Elles donnent respectivement les listes des membres du CIGREF et du SNPLM à la date de signature.

(version 4)

PROJET DE PROTOCOLE SNPLM - CIGREF

Entre

le CIGREF, Club Informatique des GRandes Entreprises Françaises,
représenté par son Président, Monsieur Claude Porcherot,

et

le SNPLM, Syndicat National des Professionnels du Logiciel Micro-informatique,
représenté par son Président, Monsieur Paul Gotman.

il est convenu ce qui suit :

Objet du Protocole

Conscients des problèmes économiques et juridiques que peuvent poser actuellement la distribution des logiciels pour micro-ordinateurs et la multiplication des copies illicites de logiciels déposés, les Entreprises Françaises membres du CIGREF, d'une part, et les Sociétés d'édition et de distribution de logiciels adhérentes au SNPLM, d'autre part, conviennent d'agir dans le cadre du présent protocole élaboré dans le respect de la loi du 3 juillet 1985 et énoncé ci-dessous.

Rappels

La loi n° 85-660 du 3 juillet 1985 protège les auteurs et titulaires de droits sur les logiciels, considérés comme oeuvres de l'esprit au sens de la loi. A cette fin, elle prohibe la copie illicite des logiciels commercialisés en France. (Article 47 : "...toute reproduction autre que l'établissement d'une copie de sauvegarde par l'utilisateur ainsi que toute utilisation d'un logiciel non expressément autorisée par l'auteur ou ses ayants droit, est passible des sanctions prévues par ladite loi.").

Soucieux de lutter contre le développement des infractions commises au préjudice des droits des auteurs et éditeurs de logiciels, le CIGREF et le SNPLM sont convenus d'agir en concertation selon les dispositions ci-après.

Accord amiable

Le CIGREF s'engage à demander à ses membres de favoriser la promotion d'actions spécifiques de sensibilisation des personnels et responsables, à la nécessité de respecter les droits des auteurs et éditeurs de logiciels, et à établir des mesures incitant au respect de la loi.

Le CIGREF pourra tenir informé le SNPLM des initiatives prises en ce sens par ses membres.

Périodicité

Le protocole est signé pour une durée indéterminée. Toute modification doit être entreprise à la diligence d'une des parties et dûment approuvée par le Bureau du CIGREF et le Comité Directeur du SNPLM.

Fait à Paris, le.....1990

**Le Président
du Syndicat National des Professionnels
du Logiciel Micro-informatique**

Paul GOTMAN

**Le Président
du Club Informatique des GRandes
Entreprises Françaises**

Claude PORCHEROT

- LISTE DES SOCIÉTÉS MEMBRES DU SNPLM

MEMBRES FONDATEURS :

BORLAND
FEEDER
FRAME
ISE-CEGOS
ISI-OGIP
LOTUS FRANCE
MICROSOFT FRANCE
MULTILOG
ORD'ASSIST
SAARI
WORDSTAR FRANCE

MEMBRES ACTIFS :

ALSYS
COMPUTER ASSOCIATES
DIGITAL RESEARCH
MICROLAND
ORACLE
PROLOGUE S.A.
WORDPERFECT
3X

MEMBRES ASSOCIÉS :

BULL
HEWLETT PACKARD
POLYFORMATIQUE S.A.
WINNERS

cigref

CLUB INFORMATIQUE DES GRANDES ENTREPRISES FRANÇAISES

Paris, le 14 mai 1990

Réf. 90 413

Objet : Complete user name - number needed in license pack

Dear Michel LACOMBE,

The CIGREF is a non-profit association of Large French IT and Telecommunications users assigned itself a twofold mission : represent user's interests and be a platform for inter-company feedback.

1. CONTEXT

Following our talk between PC Packaged software producers and large users, we would like to explain why we need a further improvement of user identification in the license pack agreement.

Let us first mention that we greatly appreciate the introduction of this concept by a major company such as Microsoft.

But if we greatly appreciate the simplification of the installation process, thanks to the license pack agreement, we strongly wish to be able to keep a close look at what our users are doing.

2. HOW WE WORK

We need to install as many (bought) copies as possible, as quickly as we can. These installations can take place in remote locations, via any telecom medium. We must be able to tele-install the soft, without losing control of what is done here or there.

To keep an eye on what our users are doing, we generally use installation databases containing :

- user's full name
- department
- hardware serial number
- internal inventory number
- hardware location

.../...

3. WHAT WE NEED

But we also need to have a software serial number, a user name mentioned and a free area in the software.

4. WHY

The main justifications are :

- . It is easier to check and to take an inventory a soft displaying
Pack-Licensed to Acme Company
Internal number 1002 (short and readable)
Installed for Mr So and so.

than to check a database to see if

- . Pack-licensed to Acme Company
- . Internal number 124567898765432456789987654 (unique in world)
is not a duplicate.

- . It is quite impossible to check if there are no double copies among 2000 workstations at a time. It is also impossible to try to count all these stations in a short time. It is very easy to check that every named copy is at the very right place.

- . In big companies, users hesitate to give someone else a software belonging to the company. People are much more cautious when a soft is marked as **THEIR PERSONAL COPY** with **THEIR OWN FULL NAME**.

A serial number is anonymous, except for the software database administrator. A full name is a threat even in the eyes of the less specialised person. It's an encouragement not only to prevent from distributing hacked copies, but also to secure one's own hard disk. More than not giving one's software to others, the user begins to check that his "named" copies are not "stolen" by others.

- . Every thing (furniture, lamps, workstation, ...) bought by a company receives an internal inventory number, generally stuck behind it and often engraved in it. A software must also be engraved with a serial number and an inventory number.

5. HOW TO DO THAT

Among the various ways of doing this, the following could serve as a guide :

- . Splitting of the product in two parts :
 - the main part which would contain almost everything, but would not be usable. This part would be common and not serialised
 - a loader which would contain the main serial number, the company name, the user name, the internal area, etc...
 This part would be encrypted, and technically required to launch the product.
 This part would be different on each workstation.

.../...

- . the first part could, of course, be serially installed, and the second part should be as small, as unbypassable and as simple to install as possible.
- . the second part should not be addressed (unless wished) by further upgrading of the product.
- . the second part should be dynamically generated by a special and protected program, using the user database as input.
- . of course, the problems of hard disk crash and controlled generation of a second full copy (except main serial number) should be addressed.
- . the "key generator" should safely log its full activity.

6. MARKET POSITION

These ideas are not quite new :

- . a well known spreadsheet and agenda making company has implemented some of these technics. Unfortunately, the "small loader" must be hand generated on each installation, making the process unbearable for big customers.
- . the shareware version of DSZ (communication engine)

DSZ - a ZMODEM .90(TM), True YMODEM(TM), XMODEM File Transfer Program

Omen Technology Inc
 Omen Technology Incorporated
 The High Reliability Software
 17505 -V Northwest Souvie Island Road
 Portland Oregon 97231
 TeleGodzilla BBS: 503-621-3746 speed 1200, 2400, 19200 (Telebit PEP)
 Fax : 503-621-3735
 CompuServe : 70007,2304 GENic:CAF
 UUCP : ...! tektronix ! reed ! omen ! caf

uses the registration process described.

Etienne PELLETIER
 Délégué Général du CIGREF



TRIBULATIONS D'UN UTILISATEUR AU PAYS DES DROITS D'USAGE

Les utilisateurs sont tous malhonnêtes, clament des éditeurs vertueux, ... Suivons donc le parcours de l'utilisateur qui a choisi d'être consciencieux.

Installer un traitement de texte acheté par l'entreprise, sur un micro appartenant à l'entreprise et à poste fixe, rien de plus simple.

Mais voilà que l'on installe un réseau local, et qu'en conséquence, on achète un tableur avec une version réseau local et une licence pour les 10 postes correspondants (en admettant que l'éditeur sache le faire ...). Accessoirement, l'on fait du poste ci-dessus le serveur non dédié du réseau. Aucun utilisateur du réseau ne se sert du traitement de texte, mais nous voilà avec la version monoposte du traitement de texte installé sur le serveur du réseau ...

Qu'à cela ne tienne, nous allons revoir nos configurations. Nous aurons deux types de machines : celles connectées au réseau, que nous doterons d'un intégrateur graphique multi-fenêtres (...), mais en réduisant son encombrement mémoire au minimum et celles non intégrées au réseau, que nous doterons d'un cache disque ... Oui, mais le cache disque est livré avec le multi-fenêtres. Est-il possible de l'acquérir séparément ? Non, bien sûr, quelle drôle d'idée. Mais, voyons, puisque le programme de cache disque livré avec l'intégrateur multi-fenêtres ne sera pas utilisé sur le réseau, nous pouvons peut-être récupérer chaque exemplaire pour l'installer sur les postes autonomes. Mais au fait, ai-je le droit de "déballer" cette fourniture par lot, et d'en installer une moitié sur un poste et une moitié sur un autre poste ?

Et que faire avec ces gens qui se sont achetés un micro, et qui tous les soirs, désinstallent leur copie "de bureau" pour le réinstaller chez eux, et l'inverse le matin. Sont-ils fous ? Ah non, vous êtes sûr, Docteur, ils se contentent de suivre à la lettre les termes de la licence ?

Pouvons-nous les laisser installés, à condition que les deux exemplaires ne soient jamais utilisés en même temps ? Mais alors entre mon pool de portables en prêt et mon pool de micros en libre services ? Dois-je faire en sorte que le même exemplaire ne soit jamais utilisé en deux endroits différents en même temps ? Mais le Professeur Einstein m'a certifié que la simultanéité spatio-temporelle était une notion très ... relative.

Qu'à cela ne tienne, je vais utiliser ces nouveaux portables que l'on peut accrocher à un socle fixe de bureau, auquel je rajouterai un disque d'extension. Oui, mais alors ou dois-je mettre mes logiciels ? Selon que je les mets sur le disque interne ou sur le disque d'extension, suis-je en fraude ?

Fort malheureusement, mon réseau vient de tomber en panne. Cette fois, c'est juré, je me dote de deux stations serveuses dédiées et en miroir complet. Et de plus, je fais une copie intégrale tous les soirs de tout le disque sur DON, que je stocke dans un site distant. Ah oui, mais alors avec mes deux disques en miroir, ai-je ou non le droit ?

Je suis las de devoir revenir en pleine nuit pour dépanner les quelques utilisateurs qui travaillent tard. Je vais me dote d'un système de télé-maintenance. Voilà qui me permettra de prendre le contrôle à distance de mon PC pour identifier l'origine du problème. Oui, mais alors, je dois faire très attention de ne pas me connecter sur mon PC si quelqu'un d'autre l'utilise, parce que sinon, nous serons de nouveau deux sur le même logiciel. Quant à télécharger le programme pour vérifier qu'il n'a pas subi d'attaque virale, n'y pensons pas. Télécharger ? Télépirater ? oui !

Mais voilà qui me donne une idée : avec ce superbe intégrateur multi-tâche que l'on vient ce me livrer. Au lieu de traiter tous mes recalculs de gros tableaux en courant d'un petit micro à un autre petit micro, je vais acheter un très gros micro très puissant, lancer 6 sessions DOS grâce à mon intégrateur, et dans chaque session, je vais charger le tableur et un tableau à recalculer. Me voilà aux commandes d'une flotille de tableurs qui sont tous sur mon poste. Mais au fait, ai-je le droit de lancer plusieurs fois simultanément mon tableur sur mon micro ? Surtout que j'ai ce programme de télé-maintenance qui tourne, et que j'ai des utilisateurs qui se connectent à distance pour consulter les résultats ? Et si ils chargeaient le tableur dans leur session virtuelle ? Après tout, je ne suis pas un serveur de réseau, et il n'y a qu'une unité centrale physique ? Bon, il faut que j'appelle mon avocat pour l'interroger sur le statut du monoposte mono-utilisateur multi-tâches et réciproquement ...

En attendant, il va falloir que je revende mes 6 petits micros, mon réseau local et tous mes logiciels associés. Je vais les revendre à notre filiale qui s'équipe. Comment ça je n'ai pas le droit de revendre du logiciel ? La licence n'est pas transférable !!! Que dois-je faire ? Les renvoyer gratuitement à l'éditeur ? Et les micros, ai-je le droit de les revendre ou dois-je les renvoyer au fabricant ? Après tout, je ne suis pas le seul à faire figurer mes logiciels dans mes immobilisations. Bien sûr qu'ils ont une valeur résiduelle importante ! Ils sont identiques à ceux que l'on trouve sur le marché ! Mais je n'ai pas le droit de les revendre ...

Qu'à cela ne tienne, le concurrent de l'éditeur du produit X offre une réduction substantielle sur son propre produit Y, à condition que je renvoie la disquette originale du produit X, ou le manuel d'utilisation. Mais non, je n'ai pas revendu mon produit X, je l'ai "donné" à l'éditeur Y qui en échange m'a fait un rabais sur son produit. Et vous n'allez pas me dire que c'est interdit par X, il fait de même avec les produits de Y !!!

Enfin, je dois au moins désinstaller ces logiciels, mais voilà, qu'appelle-t-on désinstaller ? Mois qui avais toujours fais "delete *.*", je viens de voir un stagiaire faire un "undelete" derrière moi et tout récupérer. Ah bon, ce produit permet en plus d'effacer physiquement sur le disque ... Tant mieux ... Il faut que je l'achète ... Mais ai-je le droit de l'utiliser sur disquette pour effacer plusieurs disques durs ou non ? Parce que l'ancienne version était livrée sur une disquette, mais la nouvelle est trop grosse, et il faut d'abord l'installer sur disque dur, pour ensuite récupérer les petits bouts sur disquette ... Et comment dois-je l'utiliser ? Dois-je, selon la documentation, utiliser le paramètre /G, qui "applique les règles d'effacement du Gouvernement américain". Il paraît que récupérer les fichiers ... Je vous assure, Monsieur le Technicien américain, les outils que vous utilisez pour prouver que l'on peut récupérer mes fichiers que je croyais définitivement désinstallés et effacés, je ne savais même pas qu'ils pouvaient exister.

Oh et puis j'en ai assez, de tous ces problèmes micros : je n'en achète plus, et je passe par une société extérieure qui va me louer des micros avec des logiciels dessus, et ils n'auront qu'à s'occuper du problème. Oui, mais ont-ils bien le droit de louer ces logiciels ? Et si il y a un contrôle, comment pourrai-je montrer que ces micros ne sont pas à moi. Et qui est responsable, finalement ?

Pauvre société de leasing. Elle a renoncé à son activité devant la pression juridique, ... mais moi je vais faire une bonne affaire en rachetant tout mon parc pour une valeur résiduelle symbolique ... Ah non, c'est vrai, elle n'a pas le droit de revendre ses logiciels ... Bon, eh bien je vais racheter toute la société pour un franc, et on verra bien ...

Si j'ai bien compris, je dois multiplier mon nombre d'utilisateurs permanents, occasionnels et même potentiels par mon nombre de postes, multiplier le résultat par le nombre de réseaux locaux, rajouter 20 % pour être tranquille, et cela devrait me donner le nombre d'exemplaires à acheter ... Mais non, Monsieur le Président Directeur Général, je ne me moque pas de vous, mais vous savez, il vaut mieux prévoir large, ces avocats sont redoutables ... Il ne suffira pas de prouver notre bonne foi, ce sont des parangons de vertu qui facturent très cher toute tentative même infructueuse d'atteinte à leur pudeur ...

Et encore faudra-t-il renoncer à la plupart de nos solutions de sauvegarde hors site et de postes de secours prêts à fonctionner dans des salles blanches, à moins d'être prêt à doubler une fois de plus nos investissements.

Remarquez que l'on pourrait réduire le coût en achetant les logiciels en version américaine directement aux Etats-Unis. Ils y sont deux fois moins cher ... Bien sûr, il faut bien que les éditeurs fassent payer le prix de la francisation, mais apparemment, il le font payer même sur les versions américaines simplement importées ... Oui mais voilà, ai-je le droit d'importer moi-même ces logiciels ?

Et mon serveur de fichiers et de messages sur réseau téléphonique (ma BBS, comme diraient les américains ...). Une centaine de personnes s'y connectent par téléphone, et y échangent des messages, y déposent du freeware, ou du shareware ... Mais c'est ce que je demande et c'est ce qu'ils me disent, mais comment puis-je le contrôler ? Et même si je chasse soigneusement les utilisateurs qui déposent des programmes commerciaux copiés, je ne peux pas être toute la journée derrière l'écran ... Alors qui est responsable en cas de contrôle ? Et si l'on enlève les mentions de copyright d'un logiciel inconnu et qu'on le remplace par une mention de shareware ... Comment puis-je m'en apercevoir ? C'est pourtant moi qui suis responsable ? Et si un utilisateur récupère un logiciel supposé gratuit sur ma BBS, et que le logiciel s'avère être piraté, ne va-t-il pas se retourner contre moi ?

Ah si seulement il était possible de payer ses logiciels en fonction de l'utilisation que l'on en fait, autrement dit du service rendu, et non pas en fonction de ces critères qui s'appuient autant sur des bases juridiques branlantes que sur des considérations de chiffre d'affaires sulfureuses ... Après tout, je paie bien mon assurance au kilomètre, ma voiture de location à la journée, mon électricité à la consommation.

Eh oui, effectivement, c'était un cauchemar, et savez-vous ce que je viens d'apprendre au réveil ? Que le plus forcené des éditeurs, grand pourfendeur d'utilisateur et de concurrents, se battait pour le respect d'un soi-disant copyright dont il n'était même pas propriétaire ... Faites comme je dis, mais ne faites pas comme je fais ...