



Collectif SI
MÉDICO-SOCIAL
Provence-Alpes-Côte d'Azur

Les midis numériques

Prestataires de services : qui fait quoi et comment gérer ses contrats ?

Juin 2022





Les midis numériques

Date	13/04/2022 (date de dernière modification)
Version	20220614-0.0 (YYYYMM-VV ou VV est le numéro de la dernière révision du document)
Classification	C0 - Public (voir notes ci-dessous pour les différents niveaux de classification)
Diffusion	partenaires concernés et participants



Pas d'Utilisation Commerciale - Partage dans les Mêmes Conditions
4.0 International. CC BY-NC-SA
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Cycle de vie du document			
Date	Révision	Rédacteur	Note
30/05/2022	0.0	Philippe PASSIS	Création du document

Classification

C0 - Public : les documents associés à un niveau de confidentialité C0 peuvent être diffusés librement, il peuvent être mis à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage dans les Mêmes Conditions 4.0 International. CC BY-NC-SA <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

C1 - Interne : les documents associés à un niveau de confidentialité C1 ne peuvent être diffusés en dehors du collectif SI MS PACA.

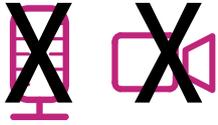
C2 - Restreint : cela veut dire que la donnée sensible qu'il renferme est vouée à une diffusion restreinte. Ces informations ne peuvent pas être communiquées à d'autres personnes que celles disposant d'une autorisation. Les destinataires peuvent tout aussi bien être des personnes internes ou externes au Collectif SI MS PACA. Un encart est présent dans le document pour préciser la liste des destinataires.

C3 - Confidentiel : le libellé C3 est le plus haut degré de confidentialité attribué à un document. La donnée confidentielle qu'il renferme est classifiée secrète. On marque C3 un document dont la perte ou le vol risque de nuire aux intérêts stratégiques, à la sécurité ou à l'existence même du collectif. Il n'y a que le personnel dûment habilité qui puisse attribuer ce degré de confidentialité à un document. Encore une fois, ces informations ne peuvent être consultées que par les personnes disposant d'une autorisation. Un encart est également présent pour préciser la liste des destinataires.



Avant de commencer

Quelques bonnes pratiques pour notre réunion :



Mode webinaire : micro
et caméra coupés par
défaut



Montée sur scène :
uniquement lorsque je
veux prendre la parole



Je pose mes questions
dans la partie dédiée du
chat



Une remarque ou une
commentaire ?
j'utilise le chat



Cette session est enregistrée.

Vos interlocuteurs et intervenants



Marie-Aude MATHIEU
AideraVar / Experte ANAP



Philippe PASSIS
iesS / expert ANAP



Nadège VANNESTE
IRSAM / expert ANAP



Mehdi GASMI
ORPEA / expert ANAP

Les **midis** numériques du collectif SI



Tous les mardis de 12h00 à 12h20

DUI

Je prépare ma réponse à l'appel à projet ESMS Numérique
26/04/2022

RGPD

Faut-il nommer un DPO ?
10/05/2022

RGPD

Analyse d'impact relative à la protection des données
24/05/2022

iesS

Le GRADeS et son offre de services
07/06/2022

Cybersécurité

La cybersécurité des acteurs du médico-social
21/06/2022

DUI

Gestion de l'accompagnement aux changements, sens, appréhension des outils techniques
03/05/2022

RGPD

Registre de traitement des données et information usager
17/05/2022

Gouvernance SI

Prestataires de services : qui fait quoi et comment gérer mes contrats
31/05/2022

PEP'S

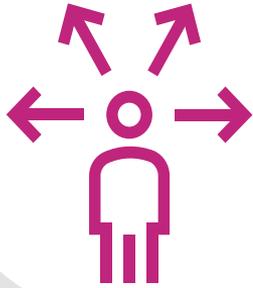
L'offre de services accès Internet et services de communication
14/06/2022

Télémédecine

28/06/2022



De quoi allons-nous parler ?



1

les différents types de prestataires

2

quelles mentions clés du contrat ?

3

Quelques ressources pour aller plus loin...

4

Question / Réponses et Conclusion



1. les différents type de **prestataires** : qui fait quoi ?



Quelques types de prestataires

Les généralistes et les spécialistes se complètent pour couvrir l'intégralité des besoins mais ils ne font pas le même métier

éditeur de logiciel métier, développement d'application, expertise et conseil, fourniture de matériel, management et stratégie, maintenance informatique et support utilisateurs, infrastructure réseau, téléphonie, fournisseur d'accès Internet création de site web, analyse de données,...





Quelques exemples de la catégorie **fournisseurs**

les fournisseurs de matériel : Poste de travail et périphériques, serveurs

Les fournisseurs de copieurs

Les fournisseurs d'accès Internet

un faible connaissance du médico-social a peu d'impact à ce stade : à vous
d'être vigilant face aux vendeurs de techno



Quelques exemples de la catégorie **maintenance et support utilisateurs**

garantie et réparation du matériel : Poste de travail et périphériques, serveurs
maintien en conditions opérationnelles
supervision pro-active

Une connaissance du médico-social peut impacter positivement ce type de prestation. Le contrat devra préciser les engagements et niveaux de services :
SLA (Service Layer Agreement)



Quelques exemples de la catégorie **management et stratégie**

Stratégie SI

Architecture SI

Pilotage projet

une bonne connaissance du médico-social est incontournable





Quelques exemples de la catégorie **expertise et conseil**

réseau locaux

Sécurité SI

RGPD

Expertise technique spécifique : virtualisation, administration windows, réseau

une connaissance du médico-social est un plus



2. Les mentions importantes des contrats



Les mentions importantes

Au-delà des mentions classiques d'un contrat, de quoi avons-nous besoin pour mieux gérer nos contrats ?

- la confidentialité
- Clause de sous-traitance RGPD
- un engagement sur les délais de livraison ou d'interventions
- un engagement sur les délais de rétablissement
- les modalités d'intervention
- le maintien du niveau de qualification des intervenants
- la reconduction
- la réversibilité

Beaucoup de questions qui doivent être anticipées et prévues dans le contrat pour éviter des déconvenues



Les délais **intervention et rétablissement**

Deux notions complémentaires ayant un fort impact sur le résultat mais également sur le coût

- GTI : Garantie sur le temps d'intervention : délai court dès la notification de la demande d'intervention
- GTR : Garantie du temps de rétablissement : classiquement appliqué aux contrats de fourniture d'accès internet, une GTR peut être prévue dans tout type de contrat

Les SLA sont à définir dans le contrat pour aboutir à un bon équilibre coût/prestation

	Prise en compte	Intervention	Résolution
Poste administratif	2h	J+1	J+3
DUI	30 minutes	1h	4h



La réversibilité

lorsque le contrat arrive à son terme il est important de

- conserver la maîtrise de ses informations :
 - les données
 - les comptes administrateurs et mots de passe associés
 - les dossiers d'architecture et exploitation
- s'assurer de la bonne passation entre le sortant et l'entrant

Beaucoup de problèmes seront évités si la réversibilité est prévu dès la signature du contrat

NOTA : La réversibilité est obligatoire dans le cas d'applications en SAAS



3. Prestataires : Qui fait quoi

Quelques ressources pour aller plus loin



- Désigner un référent informatique dont la mission est de gérer le premier niveau d'intervention (assistance informatique, relais de la Direction des SI et/ou du prestataire
- Imposer une approche ITSM / ITIL à vos prestataires
- Suivez vos dates de renouvellement de contrats
- imposez des livrables préalablement définis
- inventoriez et supervisez
- A venir : guide ANAP choisir son poste de travail



4. prestataires : qui fait quoi ?

Pour conclure



Prestataires : qui fait quoi ?

**Prenons le temps d'
échanger...**

Pour aller **plus loin...**



Participer à nos prochains événements ?

- **le 01 juin 2022 de 9h à 10h**
Plan ESMS Numérique : équipe projet et AMOA
<https://collectifsims-paca.net/actualites/>
- **le 07 juin 2022 à 12h**
Les midis numériques
<https://cutt.ly/midis-numeriques-collectif-SIMS-PACA>
- **le 08 juin 2022 de 14h à 16h30**
GT#3 en présentiel a Aix en Provence
<https://cutt.ly/GT3-collectif-SIMS-PACA>

Préparer une réponse ESMS Numérique ou SONS ?

Le formulaire de contact du Collectif :

<https://cutt.ly/ESMSNum-PACA-2022>

Le mail de contact de l'ARS PACA :

ARS-PACA-ESMSNUMERIQUE@ars.sante.fr

Le mail de contact du GRADeS iesS :

esms-numerique@ies-sud.fr



https://www.youtube.com/channel/UC4J_cUKXF-7fQlFMxt2r0TQ



<https://www.linkedin.com/showcase/collectif-si-medico-social-provence-alpes-cote-d'azur/>

Save the Date

matinée ESMS du GRADeS



LE PARTENAIRE NUMÉRIQUE DES ACTEURS DE SANTÉ



CAPSI
Cellule d'Appui à la Protection des Systèmes d'Information

Matinée ESMS en **présentiel** avec 4 ateliers répétés tout au long de la matinée :

- identitovigilance
- nouveaux référentiel d'évaluation
- serious game Cybersécurité
- virage Numérique

- ☐ 15 Juin à Gap
- ☐ 27 Juin à Brignoles
- ☐ 29 juin à Marseille

Je m'inscris





Rejoindre le collectif

Un réseau de compétences

Un outil pour accompagner la transformation numérique du secteur



Un espace de mutualisation et de partage

Une feuille de route faite pour les établissements et services, avec les acteurs impliqués dans le collectif



Rester informé de l'actualité du collectif SI MS PACA ?
Inscrivez-vous ici : <https://cutt.ly/collectifSIMS-PACA>



Collectif SI
MÉDICO-SOCIAL
Provence-Alpes-Côte d'Azur

MERCI

A bientôt pour une prochaine présentation

