



**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

<b>Date</b>	13/04/2022 (date de dernière modification)
<b>Version</b>	20220614-0.0 (YYYYMM-VV ou VV est le numéro de la dernière révision du document)
<b>Classification</b>	C0 - Public (voir notes ci-dessous pour les différents niveaux de classification)
<b>Diffusion</b>	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	<b>Philippe PASSIS</b>	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.

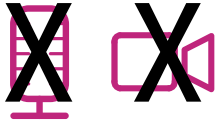
C2 - Restreint : cela veut dire que la donnée sensible qu'il renferme est vouée à une diffusion restreinte. Ces informations ne peuvent pas être communiquées à d'autres personnes que celles disposant d'une autorisation. Les destinataires peuvent tout aussi bien être des personnes internes ou externes 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

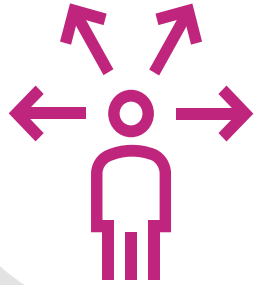
L'offre de services accès Internet et services de communication  
14/06/2022

## 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 progiciel 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](mailto:ARS-PACA-ESMSNUMERIQUE@ars.sante.fr)

Le mail de contact du GRADeS iesS :

[esms-numerique@ies-sud.fr](mailto:esms-numerique@ies-sud.fr)



[https://www.youtube.com/channel/UC4J\\_cUKXF-7fQlFMxt2r0TQ](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

