

Gestion de la Performance Informationnelle



Gestion de la Performance Informationnelle

- Contrats de Services
- Indicateurs SI
- Coûts & budgets SI
- Évaluation des projets

Compétences visées

- **Identifier** les enjeux du contrat en cohérence avec le contexte organisationnel
- **Accompagner** une démarche d'élaboration de contrat de services et de négociation avec les parties prenantes

Notions et contenus

- Objectifs et contraintes du contrat de services
- Élaboration du contrat
- Mise en œuvre du contrat
- Notion de ANS (Accord de niveau de service)/SLA (Service Level Agreement)
- Notion de responsabilité juridique et opérationnelle de l'expert en infogérance
- Notion de plan de continuité d'activité

V. 1.0 novembre 2023

Gestion de la Performance Informationnelle

- Contrats de Services
 - Définition
 - En pratique
 - CS vs Contrat de travail
 - Méthodologies / Normes
 - Se comprendre
 - Avantages & Inconvénients
 - Infogérance
- Indicateurs SI
- Coûts & budgets SI
- Évaluation des projets

Objectifs du chapitre



Compétences visées

Identifier les enjeux du contrat en cohérence avec le contexte organisationnel

Accompagner une démarche d'élaboration de contrat de services et de négociation avec les parties prenantes

Contrat de services : définitions



(1) Définition INSEE

Activité de services = mise à disposition d'une capacité/prestation technique ou intellectuelle

(2) Définition Code Civil

Contrat de services = louage d'ouvrage

Art. 1710. Le louage d'ouvrage est un contrat par lequel l'une des parties s'engage à faire quelque chose pour l'autre, moyennant un prix convenu entre elles.

Contrat de services : contenu



Un contrat de services pour un système d'information (SI) définit les termes et conditions sous lesquels un service informatique est fourni.

Portée du Service : Description détaillée des services offerts, y compris les logiciels, le matériel, les réseaux, les applications et autres ressources informatiques concernés.

Niveaux de Service : Spécifications claires des attentes en termes de performance, de disponibilité, de temps de réponse et d'autres critères pertinents.

Responsabilités (parties du contrat) : Définition des rôles et responsabilités du fournisseur de services et du client

Contrat de services : contenu



Pénalités et Récompenses : Conditions sous lesquelles des pénalités peuvent être imposées pour non-respect des niveaux de service, ou des récompenses pour des performances exceptionnelles.

Procédures de Gestion des Incidents : Méthodes pour signaler, suivre et résoudre les problèmes ou incidents.

Prix et Paiement : Détails sur la tarification des services, les modalités de paiement, et d'éventuels rabais ou pénalités.

Durée et Résiliation : Durée du contrat, conditions de renouvellement et termes de résiliation.

Confidentialité et Sécurité : Engagement à protéger les données et les informations du client, ainsi que les mesures de sécurité mises en place.

Révision et Modification : Processus pour revoir et modifier le contrat si nécessaire.

Contrat de services en pratique



Contrat de services en pratique : contenu type

Identification des parties & responsabilités de traitement

Finalités des traitements (description des services attendus, obligation de moyens ou de résultats)

Durée & prix des prestations (refacturation interne possible)

Modalités de rupture, pénalités

Propriété intellectuelle, Confidentialité (NDA)

Clauses spécifiques

Réversibilité / non concurrence



Contrat de services en pratique : RGPD

Clauses RGPD (une partie)

Réf.	Présence dans le contrat	Clauses à identifier	OUI / NON / N/A			
1 - Identification des parties (RT / co-RT / SSRT / DPD)						
1.1	Obligatoire	Le contrat précise l'identité du responsable de traitement ?	OUI			
1.2	Obligatoire	Le contrat précise l'identité du sous-traitant ?	N/A			
1.3	Obligatoire	Le nom et les coordonnées directes du délégué à la protection des données (ou personne à contacter) du sous-traitant sont-ils indiqués ? (adresse dédiée de type DPD par exemple)	OUI			
2 - Description du traitement						
2.1	Obligatoire	La description du service est-elle indiquée ?	OUI			
2.2	Optionnelle	Dans l'objet mention de "pour le compte de "	NON			
2.2	Obligatoire	La description de la nature des opérations réalisées est-elle indiquée ?	NON			
2.3	Obligatoire	La ou les finalités du traitement sont-elles indiquées ?	NON			
2.4	Obligatoire	Les catégories de données à caractère personnel (DCCP) sont-elles indiquées ?	NON			
2.5	Obligatoire	Les catégories de personnes concernées sont-elles indiquées ?	NON			
3 - Durée du contrat						
3.1	Obligatoire	Les dates de début et de fin du contrat sont-elles indiquées ?	NON			
3.2	Optionnelle	Est-ce qu'il s'agit d'un avenant ?	NON			
4 - Obligations du sous-traitant						
4.1	Obligatoire	L'obligation du sous-traitant de traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) définie(s) est-elle indiquée ?	NON			
4.2	Obligatoire	L'obligation du sous-traitant d'informer le responsable de traitement d'un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale (hors UE) est-elle indiquée ?	NON			
4.3	Obligatoire	Traiter les données conformément aux instructions documentées du responsable de traitement ?	NON			
4.4	Obligatoire	Garantir la confidentialité des DCCP ?	NON			
4.5	Obligatoire	Veiller à ce que les personnes autorisées aient l'obligation de respecter la confidentialité	NON			
4.6	Obligatoire	Aider et conseiller le responsable de traitement pour la sécurité	NON			
4.7	Obligatoire	Aider et conseiller le responsable de traitement pour les demandes d'exercice des droits	NON			
4.8	Obligatoire	Intégration du Privacy by design	NON			
5 - Autorisation de faire appel à un sous-traitant						
5.1	Optionnelle	Information au responsable de traitement concernant le recours à des sous-traitants : OPTION 1 (option spécifique) : Est-il indiqué si le sous-traitant peut faire appel à n'importe quel sous-traitant défini sur la base d'une liste détaillée fournie au contrat ?				NON
5.2	Optionnelle	Information au responsable de traitement concernant le recours à des sous-traitants : OPTION 2 (option générale) : Est-il indiqué que le sous-traitant informe au préalable et requiert l'autorisation du responsable de traitement en cas de recours à un sous-traitant, quel qu'il soit ?				NON
5.3	Obligatoire	L'obligation du sous-traitant de veiller aux obligations RGPD de son ou ses sous-traitants est-elle précisée ?				NON
6 - Droit d'information des personnes concernées						
6.1	Obligatoire	L'entité qui informe les personnes concernées de leurs droits est-elle identifiée ?				NON
7 - Exercice des droits des personnes						
7.1	Obligatoire	L'obligation d'informer le responsable de traitement d'une demande d'exercice de droit directement adressée au sous-traitant est-elle indiquée ?				NON
7.2	Obligatoire	Le sous-traitant est-il informé qu'il doit répondre à une demande d'exercice de droits au nom du responsable de traitement lorsque ce dernier n'a pas les moyens techniques d'y répondre ?				NON
7.3	Obligatoire	La liste des 8 droits est présente ? (accès, rectification, effacement, opposition, limitation du traitement, portabilité, décision automatisée, profilage)				NON
8.1 - Notification des violations de DCCP						
8.1.1	Obligatoire	Le délai maximum pour déclarer au responsable de traitement la survenue d'une violation de données est-il indiqué ?				NON
8.1.2	Obligatoire	Le ou les moyens par lequel est déclaré la violation de données au responsable de traitement sont-ils indiqués ?				NON
8.2 - Notification des violations de DCCP à la CNIL						
8.2.1	Optionnelle	Est-il indiqué que le sous-traitant doit notifier la CNIL, après accord du responsable de traitement ? Si oui, il doit être précisé qu'il doit la réaliser au nom et pour le compte du responsable de traitement, dans les meilleurs délais (si possible, 72 heures au plus tard).				NON
8.2.2	Optionnelle	La liste des éléments indispensables à communiquer lors d'une notification de violation de données par le sous-traitant est-elle précisée ? - la description de la nature de la violation, - le nombre approximatif de personnes concernées par la violation, - les catégories, - le nombre approximatif d'enregistrements de DCCP concernés, - le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues, - la description des conséquences probables, - la description des mesures prises ou que le responsable de traitement propose de prendre pour remédier et/ou pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.				NON

Contrat de services en pratique : PCA



Quant à faire, ne pas oublier de préciser comment faire en cas d'interruption de service !

C'est le rôle du PCA (plan de continuité d'activité).

Contrat de services : exemple du guide SaaS du Syntec



Contrat de services : (guide SaaS du Syntec)



ENTRE LES SOUSSIGNES :

[Identification des parties]

La Société [...],

[Forme de la société ...] au capital de [...] €, dont le siège social est situé [...], immatriculée au registre du commerce et des sociétés de [...] sous le n° [...], représentée par [...]

[fonction...], son représentant légal actuellement en fonctions, domicilié en cette qualité audit siège, Ci-après désignée "le Prestataire",

D'UNE PART,

ET:

La Société [...],

[Forme de la société ...] au capital de [...] €, dont le siège social est situé [...], immatriculée au registre du commerce et des sociétés de [...] sous le n° [...], représentée par [...]

[fonction...], son représentant légal actuellement en fonctions, domicilié en cette qualité audit siège, Ci-après désignée "le Client",

D'AUTRE PART,

Individuellement dénommée « Partie » et ensemble dénommées « Parties »,

Contrat de services : (guide SaaS du Syntec)



IL A ETE PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIT:

Le préambule est indispensable et essentiel. Il doit permettre de bien définir les objectifs du Client et ne pas comporter d'engagements sur lesquels le Prestataire n'a pas de contrôle.

A ce titre, il doit :

- Préciser l'origine du projet.
- Rappeler les objectifs du client, les raisons du choix des parties entre elles et les engagements du prestataire en l'absence desquels le client n'aurait pas contractualisé avec lui.
- Formaliser l'obligation de conseil du prestataire et de coopération du Client (le cas échéant, ce point pouvant aussi être développé dans le corps du contrat).

Contrat de services : (guide SaaS du Syntec)



CECI EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT:

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Il est nécessaire de définir avec précision l'objet du contrat. La clause « Définitions » y contribue. Il convient d'harmoniser le sens donné aux termes principaux pour l'ensemble des documents contractuels ce qui impose de veiller à l'utilisation conforme tout au long du document.

ARTICLE 2. OBJET

Le contrat a pour objet de définir les termes et conditions applicables aux Services commandés par le Client.

Le Prestataire consent au Client, qui accepte :

- un droit d'accès aux serveurs du Prestataire dans les conditions définies ci-après ;
- un droit d'utilisation finale des Solutions ;
- un ensemble de services ci-après définis, notamment d'hébergement des données, de maintenance des Services applicatifs, d'assistance technique.

Contrat de services : (guide SaaS du Syntec)



ARTICLE 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Cet article permet :

- de lister les documents qui régissent la relation contractuelle ;
- de les définir : documents à annexer, documents à exclure, documents à faire évoluer ;
- de prévoir la hiérarchie des documents.

ARTICLE 4. EFFET, DURÉE ET RECONDUCTIONS

ARTICLE 5. DESCRIPTION DES SERVICES APPLICATIFS

Il est impératif de bien définir le périmètre exact du service objet du Contrat. Cela va déterminer l'étendue de la responsabilité du prestataire. C'est donc bien le prestataire qui a intérêt à ce que la rédaction du contrat soit la plus précise possible. Le contrat comprendra outre la définition des termes essentiels (article « Définitions »), un descriptif précis des solutions offertes. Pour ce faire, l'article qui suit sera complété par une Annexe « Solutions applicatives ».

Contrat de services : (guide SaaS du Syntec)



5.1. SOLUTIONS APPLICATIVES

Les solutions recouvrent des applications d'entreprises standards : CRM, outils collaboratifs, solutions métiers, messagerie, ERP.. Ces solutions sont globalement identiques pour tous les clients. Le Prestataire définit périodiquement le niveau de version des solutions mises à disposition sur le service SaaS. Des développements spécifiques sont concevables mais ne sont pas traités dans ce document.

5.2. RESEAU

Deux situations peuvent être organisées :

- le réseau est choisi par le Prestataire. Dans ce cas, le prestataire constitue l'interface entre le client et l'opérateur de télécommunication choisi.
- le réseau est choisi par le Client. Dans ce cas, le Prestataire ne fournit aucune garantie. Le Client devra respecter les prérequis techniques du Prestataire. Cela constituera l'une de ses obligations.

Très souvent, le prestataire conseille un opérateur sans pour autant prendre en charge cette relation contractuelle.

Une option de secours devra être prévue surtout dans le cas où le Client exige un haut niveau de disponibilité.

Contrat de services : (guide SaaS du Syntec)



5.3. ACCÈS AUX SOLUTIONS

Le Client utilisera seul ce droit d'accès. Il pourra se connecter à tout moment – à l'exception des périodes de maintenance –, à savoir :

- 24 heures sur 24,
- 7 jours sur 7,
- y compris les dimanche et jours fériés,

Textuellement,

- avec assistance des équipes techniques du Prestataire

Contrat de services : (guide SaaS du Syntec)



ARTICLE 8. MAINTENANCE

La maintenance des Solutions devra être prévue. Il convient de distinguer la maintenance corrective de la maintenance évolutive. Chaque Prestataire offrant l'un et/ou l'autre.

ARTICLE 9. ASSISTANCE TECHNIQUE

Le contrat peut prévoir une assistance correspondant à un accompagnement des Utilisateurs relativement à l'usage des Solutions.

Le service d'assistance technique s'applique à toutes Solutions fournies par le Prestataire et consiste à assister les Utilisateurs par téléphone ou par télémaintenance.

ARTICLE 10. FORMATION

Le contrat peut prévoir une prestation de formation destinée aux Utilisateurs

Contrat de services : (guide SaaS du Syntec)



ARTICLE 11. TRAITEMENT DES DONNÉES

Lors de la mise en place de solutions SaaS, les données relatives à l'entreprise cliente sont stockées sur les serveurs du prestataire fournissant la solution. Il peut s'agir de données à caractère personnel voire de données sensibles comme les données de santé. Cette délocalisation des données suppose de respecter leur confidentialité et de veiller

à leur sécurité. Le contrat doit encadrer les risques et rappeler à chacun ses obligations. Ce sera l'objet de cet article complété par l'article « Confidentialité ».

Concernant l'hébergement des données de santé, un agrément ministériel est requis.

Pour s'acquitter de ses obligations auprès de la CNIL, le client doit connaître la localisation des serveurs.

11.1. DONNÉES PERSONNELLES

11.2. EXPLOITATION DES DONNÉES

Contrat de services : (guide SaaS du Syntec)



11.3. SECURITE DES DONNÉES

S'agissant de données à caractère personnel, le client considéré comme responsable du traitement au regard de la loi informatique et Libertés doit insérer dans le contrat les obligations répertoriées à l'article 341 de cette même loi. Ces obligations s'imposent alors au prestataire. Dans le cas où les Données transmises sont particulièrement sensibles, le recours à la cryptographie devra être envisagé.

Contrat de services : (guide SaaS du Syntec)

ARTICLE 12. AUDIT TECHNIQUE



Compte tenu du caractère très confidentiel de telles ou telles données circulant en mode SaaS, certains clients demandent de pouvoir effectuer un audit technique du système offert. Une clause d'audit technique sera alors proposée. Ce faisant le prestataire offre au client la possibilité de vérifier qu'il se conforme bien aux référentiels techniques et sécurité qui aura été défini. Dans ce cas, l'article « confidentialité » sera également renforcé.

La clause d'audit autorise le client à initier un audit préalable voire des audits au cours du contrat. La clause doit prévoir :

- les modalités de déclenchement de ces procédures (notification avec respect d'un préavis),
- leurs périodicités (tout au plus annuelle),
- les personnes autorisées à conduire les audits (service interne, auditeur externe). En cas de recours à un tiers auditeur, celui-ci devra être une tierce partie indépendante, sans lien de concurrence direct ou indirect avec le prestataire. Il faudra donc prévoir une procédure d'agrément du tiers par le prestataire complété par un accord de confidentialité.

Si l'audit est confié à un tiers indépendant, son intervention s'effectue aux frais du client.

L'audit ne doit en aucun cas perturber la bonne délivrance des services. Le cadre de l'audit doit être défini, c'est-à-dire concerner les aspects techniques. Ce ne doit pas être l'occasion de discuter de la structure des coûts.

En cas de désaccord sur les recommandations émises par l'auditeur, une procédure d'escalade pourra être prévue.

Contrat de services : (guide SaaS du Syntec)



ARTICLE 13. CONDITIONS FINANCIÈRES

Le prix du service SaaS dépend du volume (utilisateurs, dossiers, connexions...). Un volume minimum d'utilisation du service peut être prévu.

13.1. REDEVANCES

13.2. MODALITÉS DE PAIEMENT

13.3. DÉFAUT DE PAIEMENT

ARTICLE 14. PROPRIÉTÉ

Contrat de services : (guide SaaS du Syntec)



ARTICLE 15. GARANTIE D'ÉVICTION

Concernant les performances et la disponibilité des Services, il convient de se reporter à l'Article « Qualité des services ou SLA » ainsi qu'à l'annexe correspondante.

Le Prestataire déclare et garantit :

- que les Solutions qu'il a développé sont originales au sens du Code français de la propriété intellectuelle,
- qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui permettent de conclure le Contrat.

Le prestataire déclare et garantit que les Solutions ne sont pas susceptibles de porter atteinte aux droits des tiers.

ARTICLE 16. RESPONSABILITÉ – FORCE MAJEURE

Comme dans la plupart des contrats de services, l'obligation pesant sur le prestataire sera une obligation de moyens, la preuve du manquement incombant au client. La clause prévoit également des limitations de responsabilité.

Contrat de services : (guide SaaS du Syntec)



ARTICLE 17. ASSURANCES

Le Prestataire a souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité. Il s'engage à donner tout justificatif au Client, si celui-ci lui en fait la demande expresse.

ARTICLE 18. RÉSILIATION

Les parties doivent impérativement aménager les conséquences de la résiliation dans une clause de réversibilité. En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre Partie [...] jours après l'envoi d'une lettre de mise en demeure adressée en recommandé avec avis de réception restée sans effet. La mise en demeure indiquera la ou les défaillances constatées.

Dans l'hypothèse d'une résiliation, le Client cessera d'utiliser tous codes d'accès aux Solutions et aux Services applicatifs. Les prestations de réversibilité seront mises en œuvre conformément à l'article [...].

ARTICLE 19. REVERSIBILITE

La réversibilité intervient lorsque la relation contractuelle cesse qu'elle que soit la cause de ce terme. La réversibilité a pour objectif de permettre au client de récupérer l'ensemble des données et informations contenues dans les solutions et ce dans les meilleures conditions.

Contrat de services : (guide SaaS du Syntec)



ARTICLE 20. NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

ARTICLE 21. CONFIDENTIALITE

Cet article complète l'article « Traitement des données ».

ARTICLE 22. DIVERS

Faits à [...]

En autant d'exemplaires originaux que de parties

PRESTATAIRE

Représenté par
Signature

CLIENT

Représenté par
Signature

Contrat de services : (guide SaaS du Syntec)



ANNEXE - CHARTE QUALITÉ

La charte qualité (ou encore SLA) fait partie intégrante du contrat. Elle établit notamment :

- plages d'ouverture
- des seuils quant à la disponibilité des services,
- des seuils quant à la vitesse de transfert des données,
- les délais d'interruption,
- les fréquences de sauvegarde,
- niveau maximal de perte de données,
- les délais de correction des anomalies,
- la sécurité (système redondant),
- les procédures de contrôles.

En cas de non respect des seuils, des pénalités ou indemnités peuvent être prévues.

Contrat de services vs contrat de travail



Contrat de services vs contrat de travail



Quelles sont les différences entre
un contrat de service
et un contrat de travail ?

Contrat de services vs contrat de travail



Un contrat de travail et un contrat de service sont deux types de contrats distincts :

Nature de la Relation :

Contrat de travail : Il établit une relation employeur-employé. L'employeur a le **droit de donner des instructions** sur la manière dont le travail doit être effectué et contrôle le processus de travail.

Contrat de service : Il s'agit d'une relation entre un client (ou une entreprise) et un prestataire de services (qui peut être une entreprise ou un professionnel indépendant).

Le prestataire est généralement **libre de choisir la manière dont le service sera fourni**, tant qu'il respecte les termes du contrat.

Contrat de services vs contrat de travail



Un contrat de travail et un contrat de service sont deux types de contrats distincts :

Objectifs :

Contrat de travail : L'objectif est d'**embaucher une personne** pour qu'elle travaille pour l'employeur en échange d'une rémunération.

Contrat de service : L'objectif est de **fournir un service** spécifique en échange d'une rémunération.

Contrat de services vs contrat de travail



Un contrat de travail et un contrat de service sont deux types de contrats distincts :

Durée & Continuité :

Contrat de travail : Peut être à **durée déterminée (CDD)** ou **indéterminée (CDI)**. Il établit généralement une relation de travail continue.

Contrat de service : Est souvent **limité à la durée nécessaire** pour fournir le service spécifié ou pour une période définie.

Contrat de services vs contrat de travail



Un contrat de travail et un contrat de service sont deux types de contrats distincts :

Rémunération :

Contrat de travail : L'employé reçoit un **salaire**, qui peut être mensuel, hebdomadaire, etc. Des avantages sociaux peuvent également être inclus.

Contrat de service : Le prestataire est **payé en fonction des termes du contrat**, qui peuvent être basés sur les résultats, le temps passé, le projet, etc.

Contrat de services vs contrat de travail



Un contrat de travail et un contrat de service sont deux types de contrats distincts :

Droits & Obligations sociales :

Contrat de travail : L'employeur est généralement tenu de payer des **cotisations sociales** pour l'employé, et l'employé **bénéficie de droits** tels que les congés payés, la protection contre le licenciement abusif, etc.

Contrat de service : Le prestataire est généralement **responsable de ses propres cotisations sociales** et n'a pas droit aux avantages traditionnels des employés.

Contrat de services vs contrat de travail



Un contrat de travail et un contrat de service sont deux types de contrats distincts :

Résiliation :

Contrat de travail : Soumis à des **règles strictes** concernant la résiliation, la protection contre le licenciement injustifié, les indemnités de licenciement, etc.

Contrat de service : Peut généralement être résilié selon les **termes convenus** dans le contrat, avec moins de contraintes que le contrat de travail.

Contrat de services : méthodologies / normes



Contrat de services : méthodologies / normes



ITIL : méthodologie liée à la production des services du SI.

Focus sur les OLA, SLA et UC.

CMMI (phases de développement) : référentiel de bonnes pratiques pour la gouvernance des SI, prend en compte les SLA pour mesurer la maturité.

Contrat de services : méthodologies / normes



EBIOS (Expression des Besoins et Identification des Objectifs de Sécurité) est une méthode d'analyse et de gestion des risques qui permet d'identifier, d'évaluer et de traiter les risques liés à la sécurité des systèmes d'information. Les SLA sont utilisés pour l'évaluation.

Une série de normes **ISO (19086)** a été développée pour permettre de construire et de mettre efficacement en œuvre ses SLA

Contrat de services et ITIL



Chaque contrat de service (ou Contrat d'Engagement Réciproque) est lié à un service technique ou métier rendu par le SI.

La méthodologie ITIL distingue plusieurs éléments dans un C.E.R. :

- le SLA (service layer agreement)
- le OLA (Operational Level Agreement) qui est en fait un SLA interne à la DSI
- l'UC (Underpinning Contract) qui est un contrat de sous-traitance conclut par la DSI (vrai contrat commercial).

Contrat de services et ITIL



Service Level Agreement ou accord sur les niveaux de service

- Décrit le services (finalités)
- Les responsabilités & besoins réciproques

Le SLM (**Service Level Management**) gère les SLA

Le SLR (**Service Level Requirement**) explicite les exigences du client

Contrat de services : se comprendre



Contrat de services : se comprendre

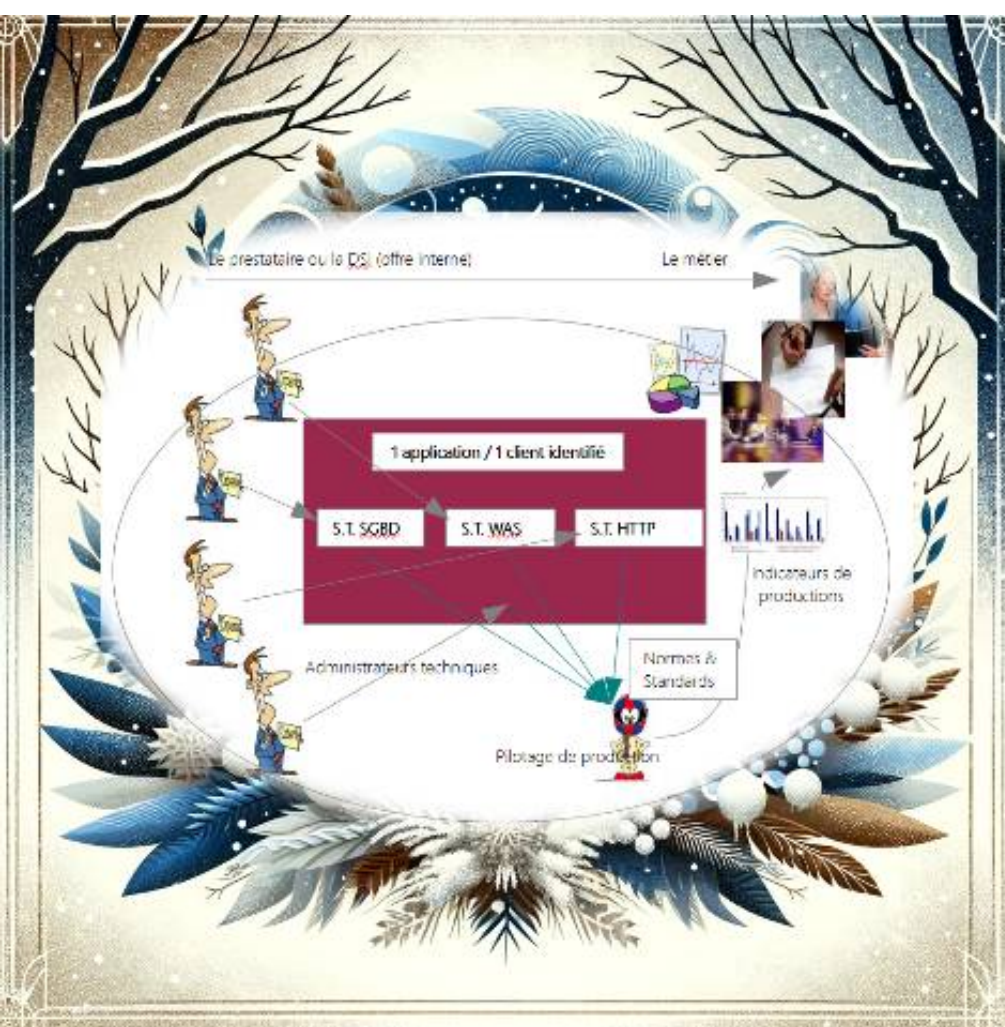


Établir un contrat de service n'a rien de trivial

Chacun a son langage et ne comprend pas forcément le métier de l'autre.

Le prestataire ou la DSI la DSI doit être en mesure de dire quel est son catalogue de services, c'est à dire ce qu'elle sait délivré de façon standardisé, à un coût (euro / jour-homme / délai) connu.

Contrat de services : se comprendre



Établir un contrat de service n'a rien de trivial

D'un côté on a des besoins métiers qu'il faut savoir exprimer clairement.

De l'autre on a un savoir faire qu'il faut être capable de répondre aux besoins métiers.

Entre les deux on a les moyens de production existants ou à mettre en place.

Contrat de services : se comprendre



L'offre de service peut être **interne** (DSI)

Ou
externe (**outsourcing**, **offshore** = outsourcing
à l'étranger)

Ou
Via des services dans le nuage informatique
(**cloud computing**)

On assiste parfois à un **backsourcing**
(réinternalisation d'une prestation)

Contrat de services : avantages & inconvénients



Contrat de services : avantages & inconvénients



Les avantages / inconvénients de recourir à un Contrat de Service

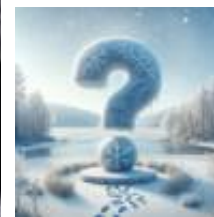
-

emn
Ecole de Management
Numérique

Contrat de services : inconvénients



- Sécurité et confidentialité
- Risque de requalification juridique en sous-traitance
- Niveau d'échange d'information entre le client et les personnes réalisant le CS
- Maîtrise des technologies et techniques employées
- Réversibilité des données & traitements
- Compatibilité des législations
- Coûts cachés
- Evolutive & maintenance



Illustrer avec une offre de services d'expertise-comptable

Contrat de services : et l'IA ?





Contrat de services : avantages de l'IA

Disponibilité continue : 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sans interruption ni besoin de repos, contrairement aux prestataires humains qui sont limités par des horaires de travail et la nécessité de repos.

Consistance et uniformité : Les systèmes IA offrent une prestation de service uniforme et répétable, sans la variabilité humaine qui peut affecter la qualité du service.

Vitesse d'exécution : Pour les tâches qui sont bien définies et algorithmiques, une IA peut traiter les données ou accomplir des tâches à une vitesse bien supérieure à celle d'un humain.

Réduction des coûts : L'utilisation d'une IA peut potentiellement réduire les coûts à long terme, car elle peut réduire ou éliminer les coûts associés à l'embauche, à la formation et aux avantages sociaux des employés.

Analyse de données avancée : Les IA peuvent gérer et analyser de grandes quantités de données plus rapidement et parfois avec une plus grande précision que les humains, ce qui est particulièrement utile pour le traitement et l'analyse de données complexes.

Apprentissage et évolutivité : Les systèmes d'IA peuvent apprendre de nouveaux schémas et s'adapter à des situations changeantes, souvent plus rapidement que les humains.

Réduction des erreurs humaines : Une IA n'est pas sujette aux erreurs humaines dues à la fatigue ou à l'inattention.

Personnalisation et mise à l'échelle : L'IA peut être configurée pour répondre à des besoins spécifiques et peut être mise à l'échelle pour traiter des volumes de travail variables sans avoir besoin de recruter plus de personnel.



Contrat de services : inconvénients de l'IA

Complexité de la mise en place : L'implémentation d'un système IA peut être complexe et nécessiter des connaissances techniques spécifiques que toutes les entreprises n'ont pas en interne.

Coûts initiaux élevés : Le développement ou l'acquisition d'une IA spécialisée peut nécessiter un investissement initial significatif pour la technologie et les compétences spécialisées.

Manque de flexibilité : Une IA est généralement conçue pour effectuer des tâches spécifiques et peut manquer de la flexibilité d'un humain pour s'adapter rapidement à des tâches non prévues ou à des changements d'environnement.

Limitations de compréhension : L'IA peut ne pas comprendre le contexte nuancé de certaines situations comme le ferait un prestataire humain, et donc potentiellement mal interpréter les besoins ou les instructions complexes.

Manque d'empathie et de relations humaines : Une IA ne peut pas remplacer les interactions humaines, notamment dans les domaines où l'empathie et la relation personnelle sont essentielles.

Dépendance technologique : Une forte dépendance à l'IA peut rendre une entreprise vulnérable en cas de défaillance technologique ou de cyberattaques.

Questions éthiques et de confidentialité : L'utilisation d'une IA pour traiter des données sensibles peut soulever des questions de confidentialité et nécessiter une réglementation stricte pour protéger les données personnelles.



Contrat de services : inconvénients de l'IA

Mises à jour et maintenance : Les systèmes d'IA peuvent nécessiter des mises à jour régulières et une maintenance pour rester efficaces, ce qui peut engendrer des coûts supplémentaires.

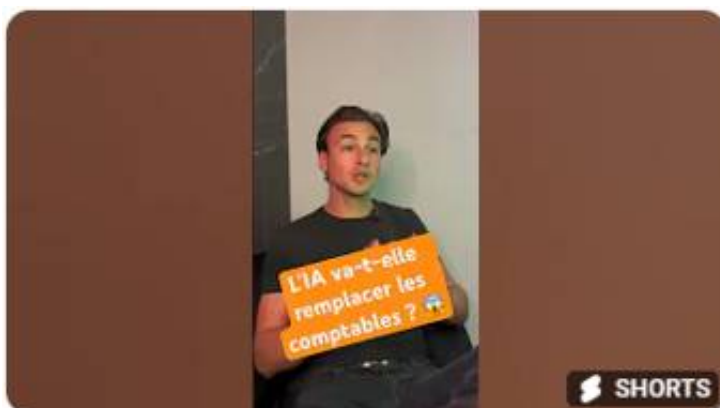
Compétences internes nécessaires : La gestion et l'interprétation des sorties d'un système d'IA peuvent nécessiter des compétences que le personnel existant ne possède pas, ce qui pourrait nécessiter une formation ou l'embauche de nouveaux talents.

Risque de déshumanisation : L'automatisation via l'IA peut réduire l'interaction humaine dans les processus de service, ce qui peut affecter négativement l'expérience client ou l'image de l'entreprise.

Réponses probables et non certaines.



Contrat de services : pause vidéo



L'IA va-t-elle remplacer les Comptables ?
<https://www.youtube.com/shorts/KBMQrtREFqw>
(2023)

Un expert-comptable vs ChatGPT
<https://youtu.be/JjkS6mDgdjg?feature=shared>
(2023)



Infogérance : définition



L'infogérance consiste en l'externalisation d'une partie ou de la totalité du SI

- Gestion,
- Exploitation,
- Sécurisation,
- Optimisation

à l'aide d'un contrat de service.

Expertises nécessaires :

- Métier
- Technique (réseau, matériel, logiciel)
- Cybersécurité / Risques
- Gouvernance

Tableau 11.1 Chiffres du Syntec (2023)

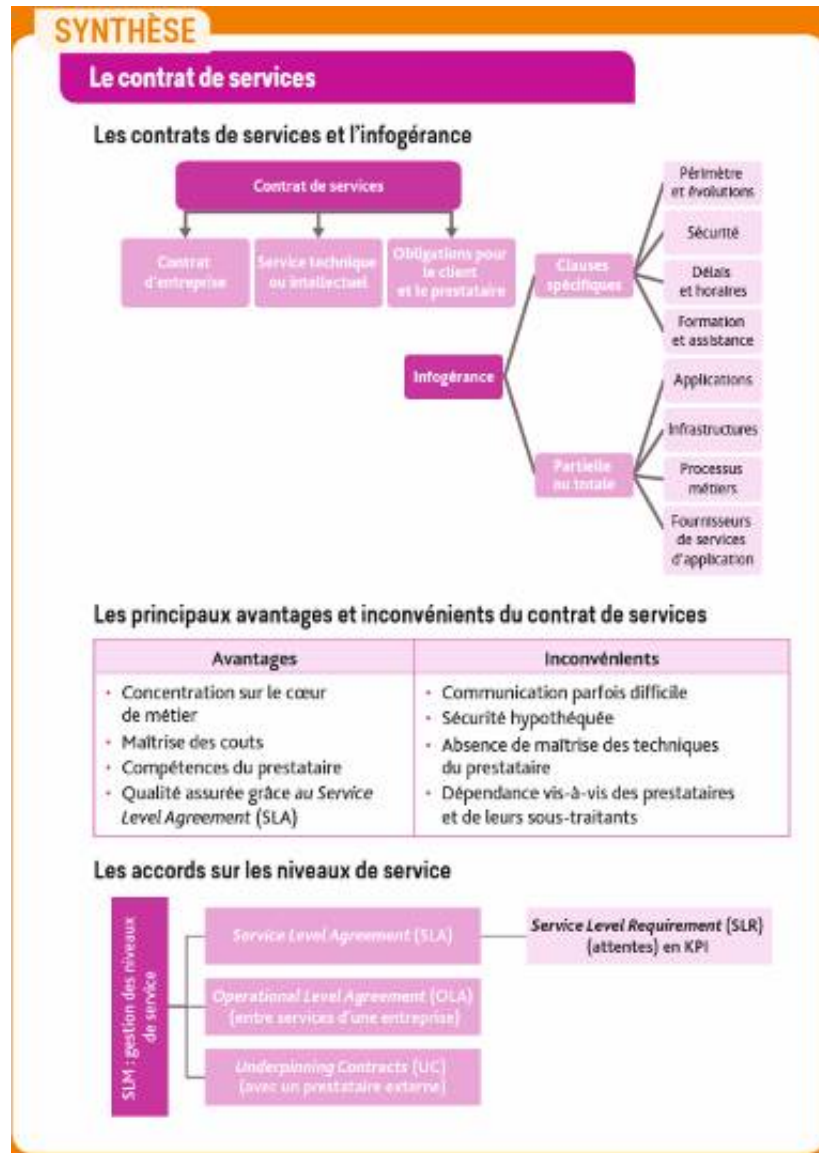
	Évolution 2021-2022 (%)	Évolution 2022-2023 (%)
Conseil et services	+ 4,4	+ 5,1
Édition de logiciels	+ 9,5	+ 11,3
Conseils en technologie	+ 5,9	+ 7,4

Infogérance : définition



- **La tierce maintenance applicative** : développement/l'exploitation et la maintenance des applications (d'une partie) de l'entreprise.
- **Les fournisseurs de services d'application** : fournit les applications (dont il est propriétaire), leur hébergement, leur maintenance, le stockage des données, ainsi que toute la maintenance, les mises à jour, la garantie de la disponibilité et la sécurité liées au fait que ces services sont en ligne.
- **L'exploitation des systèmes et du matériel** : fournit et/ou gère le parc informatique, les serveurs, leurs mises à jour, la sécurité, les interconnexions (par exemple entre sites), gère la qualité du réseau.
- **L'externalisation d'un ou plusieurs processus métier de l'entreprise** (ex. : comptabilité BPO (Business process outsourcing), paie, achats).

Contrat de services & Infogérance : conclusion



Le document résume les contrats de services et l'infogérance, mettant en avant les obligations des deux parties et les clauses spécifiques.

Il souligne l'importance de l'infogérance, soit partielle soit totale, pour la gestion IT.

Les avantages incluent la focalisation sur le métier principal, le contrôle des coûts et la garantie de qualité via les SLA.

Les défis résident dans la communication, la sécurité, et la dépendance envers les prestataires.

Les SLA, OLA et UC sont détaillés comme des outils clés pour établir des attentes et performances claires dans les services informatiques.

Contrat de services : TD





Contrat de services : TD



Quiz

Vérifiez l'exactitude des propositions ci-après.

	Vrai	Faux
1. Un accord sur les niveaux de service permet de donner les attentes de la hiérarchie.	☐	☐
2. La facturation en interne est le fait de gérer son service de facturation par l'entreprise elle-même.	☐	☐
3. Le prestataire signant le contrat de service peut s'aider d'un sous traitant, par exemple pour gérer le respect du RGPD.	☐	☐
4. Le plan de continuité d'activité est consubstantiel au SLA.	☐	☐
5. Le contrat de services peut être conclu avec un prestataire étranger.	☐	☐
6. La sous-traitance donne lieu à un contrat de services.	☐	☐
7. L'infogérance peut ne concerner que la hotline utilisateur.	☐	☐
8. Un accord de niveau de service préparé par un prestataire ne peut changer sans attendre une validation du client en fonction de la disponibilité des ressources et des demandes du marché.	☐	☐
9. La réversibilité d'un contrat d'infogérance est possible.	☐	☐
10. Dans un contrat de services, le client a des devoirs et des obligations.	☐	☐



Contrat de services : TD



La promotion a créé une association.
Elle veut faire appel à un prestataire pour
détendre ses membres entre deux cours.

Le prestataire choisi devra chanter une
chanson et éventuellement l'enregistrer pour
être ré-écoutée ultérieurement.

**Aidez-vous de l'IA pour écrire un contrat de
services.**

N'oubliez pas de lui fournir les éléments
utiles et d'interagir avec elle pour améliorer
ses réponses.



Contrat de services : TD

5 Étude de document : Engie Cofely ***

30 min

Compétences visées

- **Identifier** les enjeux du contrat en cohérence avec le contexte organisationnel
- **Accompagner** une démarche d'élaboration de contrat de services et de négociation avec les parties prenantes

Acteur de la transition énergétique en France, Engie Cofely est une société de services en efficacité énergétique et environnementale filiale de l'électricien Engie. Elle propose aux entreprises et aux collectivités des solutions d'optimisation des énergies afin de réduire leur impact environnemental (annexe).

Travail à faire

1. Précisez le type de contrat concerné ici.
2. Précisez ce que l'on entend par « service managé avec engagements de services ».
3. Listez les attentes d'Engie Cofely qui permettraient de rédiger un SLA.
4. Comparez l'infrastructure d'Engie Cofely et les services managés par Digora. Qu'en concluez-vous ?
5. Proposez trois indicateurs pertinents pour le SLA.
6. Lisez les clauses spécifiques prévues contractuellement.

Engie Cofely passe d'un support utilisateur en régie au service managé à résultat garanti

Renonçant à un support utilisateurs de niveau 1 assuré par une équipe en régie, Engie Cofely a opté pour la prestation de Digora, un service managé avec engagements de services.

Partie de la branche Énergie et Services du groupe Engie (ex-GDF-Suez), Engie Cofely est spécialisée dans le service en efficacité énergétique. La société emploie 12000 collaborateurs répartis dans 50 filiales et agences, exploite 65000 sites et a réalisé un chiffre d'affaires de 2,5 Mds € en 2016. Son support utilisateurs de niveau 1 était assuré par quatre prestataires en régie. Pour améliorer la disponibilité et la performance de son infrastructure informatique, en 24/24 7/7, l'entreprise a décidé d'opter pour un contrat de services managés avec engagements de services.

C'est l'offre de la SSII spécialisée en gestion des données et infrastructures IT Digora qui a été choisie. Matthieu Royer, responsable des infrastructures informatiques d'Engie Cofely, a notamment apprécié l'expertise de cette SSII pour garantir un accès à tous les applicatifs en tous lieux, à tout moment, sur tous types de terminaux, étant donné que le nombre de terminaux mobiles est plus élevé que celui d'ordinateurs fixes au sein du groupe. Signé à la fin 2016, le contrat a été mis en place en six mois pour une durée de trois ans. Le contrat inclut des prestations de mise à niveau des systèmes installés.

À propos de l'infrastructure informatique d'Engie Cofely :

- Une équipe de 15 personnes (systèmes et réseaux).
- 2 datacenters hébergés chez Equinix avec 2 baies SAN sur chaque site.
- 1000 serveurs et 750 machines virtuelles.
- 12000 terminaux mobiles (tablettes ou smartphones) et 8000 PC sous Windows 7.
- 140 applications principalement sous Oracle Applications et Exadata, mais aussi sous MS SQL et MySQL, en environnements Windows et Linux.
- Une application Big Data de supervision des 65000 sites pour optimiser les opérations de maintenance (Cofely Vision).
- 15000 sondes et 1500 éléments supervisés.
- Liste de « services managés » par Digora :
 - 800 éléments supervisés ;
 - 15000 sondes de supervision ;
 - 20000 remontées d'alertes réelles chaque année sur près de 200000 remontées d'information ;
 - 8000 incidents de niveau 1 pris en charge.
- Mises à niveau et développements prévus dans le contrat :
 - Oracle Exadata (de la version X4 vers la X6) ;
 - de Windows 7 à Windows 10 avec Office 365 dans le Cloud Azure ;
 - mise en conformité avec le RGPD (règlement général sur la protection des données) ;
 - projets IoT.

CIO Online, 2 novembre 2017



Articles d'actualité (2023-2024)



Vous

Pour illustrer ce chapitre sur les contrats de services et l'infogérance, trouvez 5 articles provenant de sources de qualité et datant de 2023 ou 2024. Affichez un court résumé de ces articles et les sources.

Un [article de Treakor](#) souligne l'adoption croissante de l'infogérance en France, avec environ 80% des entreprises ayant adopté cette stratégie pour gérer leurs besoins informatiques. L'infogérance offre un accès à des technologies de pointe et une amélioration continue de l'efficacité opérationnelle.

Sur Freelance.com, on distingue l'[ASP \(Application Service Provider\) de l'infogérance](#) classique. L'ASP fournit des services informatiques à travers un réseau, souvent sans dépendance directe au service informatique interne de l'entreprise, ce qui apporte personnalisation et évolutivité, mais soulève des enjeux de sécurité et de dépendance.

Un autre article de Freelance.com aborde les [précautions à prendre](#) lors de l'externalisation et des contrats d'infogérance. Il souligne l'importance des clauses d'exécution, de confidentialité et d'information par le prestataire, ainsi que l'obligation de collaboration et de vigilance côté client.

L'importance d'un contrat d'infogérance bien rédigé est mise en exergue sur Freelance.com, mettant en lumière la nécessité d'inclure des clauses pour [garantir la confidentialité des données](#), la sécurité des procédures et définir les responsabilités en cas d'incident, pour s'assurer de la qualité de la prestation.

Enfin, sur le même site, on explore le [champ d'action et les missions de l'infogérance](#), soulignant que l'infogérance peut être partielle ou globale et peut couvrir l'infrastructure, les applications ou les services, soulignant l'importance de clarifier le périmètre d'intervention et d'intégrer les clauses spécifiques dans le contrat d'infogérance.

Bibliographie

Ouvrages de référence sur les contrats de services

1. Droit des contrats et des obligations

Auteurs: Pierre-Yves Gautier, Jean-Luc Soulier, et Bernard Beignier, Éditeur: LexisNexis

Lien internet: <https://boutique.lexisnexis.fr/8147-droit-des-obligations-contrat-et-quasi-contrat/>

2. Les contrats de services

Auteurs: Catherine Puigelier, Éditeur: Dalloz

Lien internet: <https://www.dalloz.fr/documentation/DocumentStatic?StaticDoc=DZ%2FOASIS%2F%23%2Fpages-missions%2FGENERALES%2Fcontrats.html>

3. Contrats d'entreprise et de prestation de services

Auteurs: Jacques Ghestin et Bruno Oppetit, Éditeur: LGDJ

Lien internet: <https://www.lgdj-editions.fr/livres/le-contrat-dentreprise/9782275032115>

4. Droit des contrats spéciaux

Auteurs: François Terré, Philippe Simler, et Yves Lequette, Éditeur: Dalloz

Lien internet: <https://www.boutique-dalloz.fr/contrats-speciaux-cours-p.html>

5. La formation du contrat

Auteurs: Gérard Cornu, Éditeur: Montchrestien

Lien internet: https://en.wikipedia.org/wiki/Antoine_de_Montchrestien

Bibliographie

Ouvrages de référence sur l'infogérance

1. L'infogérance : Stratégie, organisation et contractualisation

Auteurs: Alain Bernard et Jean-Louis Le Moigne, Éditeur: Dunod

Lien internet: <https://fr.wikipedia.org/wiki/Infog%C3%A9rance>

2. Infogérance : mode d'emploi

Auteurs: Jean-Pierre Corniou et Michel Volle, Éditeur: Eyrolles

Lien internet: <https://ior-system.com/offres-demploi/>

3. Le guide pratique de l'infogérance

Auteurs: AFNOR, Éditeur: AFNOR

Lien internet: <https://www.infogérance.guide/page/2/>

4. L'infogérance : externaliser son système d'information

Auteurs: Olivier Jallerat, Éditeur: Maxima

Lien internet: <https://www.portices.fr/infogérance-si-externaliser-gestion-système-informatique/>

5. Gouvernance et pilotage de l'infogérance

Auteurs: Cédric Gossart et François-Xavier Simon, Éditeur: Hermes Science Publications

Lien internet: <https://www.usinenouvelle.com/article/reussir-le-pilotage-de-son-infogérance.N43911>