

0.1 : GESTION DES RELATIONS AVEC LES PRESTATAIRES IT



Les prestataires IT de la commune restent les interlocuteurs de référence pour cette thématique. Cette fiche doit être considérée comme indicative et n'est en aucun cas exhaustive.



Pour des raisons de lisibilité, sauf mention spécifique, toute dénomination de personne, de statut ou de fonction se rapporte aux personnes des deux sexes.

CONTEXTE

Les systèmes d'information des communes sont largement fournis par des prestataires IT. Le périmètre des services IT qu'ils délivrent (*applications, messagerie, réseau, postes de travail, etc.*) varie selon la taille et les capacités de chaque commune.

Il est important que les services IT délivrés répondent aux exigences des prestations que la commune délivre à la population avec des risques minimisés, le tout dans un cadre financier acceptable.

QUI?

Exécutif communal

L'exécutif communal est responsable du service fourni à la population. Ces services passent par la sélection de prestataires IT efficaces, la signature des contrats ad hoc et la gestion financière y relative.

Opérationnel communal

Il est primordial d'avoir **un point de contact IT au sein de l'administration communale**. Les prestataires doivent savoir qui contacter pour les opérations quotidiennes ainsi qu'en cas de problème. Cette personne doit être au fait des contrats IT existants, ainsi qu'aux protocoles d'évaluation des résultats des prestataires. Une formation hautement technique n'est pas requise, mais une **compréhension de l'écosystème informatique de la commune**, ainsi qu'un accès direct à l'exécutif en tout temps sont nécessaires. La charge de travail est modérée, mais impose des pics d'engagement lors de la signature (*ou vérification*) de contrats IT, ainsi que quelques heures par mois à réserver pour le suivi des prestations effectivement réalisées.

POINTS DE CONTRÔLE

- Nous avons désigné une personne formellement en charge des contrats avec les prestataires IT.
- Nous avons un point de contact clairement défini pour les affaires informatiques et cette personne est connue de nos partenaires et pourra également être joignable par les prestataires externes hors des heures de bureau en cas de situation extraordinaire (cyberattaque, serveur en panne, etc.).
- Les dernières versions des contrats de nos prestataires IT et de leurs annexes sont centralisées et connues du point de contact IT.
- Les engagements pris par les prestataires (« niveaux de service ») sont bien précisés dans les contrats ou dans leurs annexes.
- Nous connaissons les risques liés à la (non) délivrance des services IT de chacun de nos prestataires.
- Nous examinons de façon périodique la performance de nos prestataires et la conformité aux contrats et à leurs annexes de leurs prestations.

ACTIONS PROPOSÉES

1. Identifier les contrats et évaluer la relation avec vos prestataires

Vous payez pour un service, il est important de savoir lequel. Assurez-vous d'avoir connaissance des différents contrats et des conditions de délivrance des services IT concernés. Et que chaque service IT délivré par un prestataire soit couvert par un contrat.

Ensuite, déterminez des critères d'évaluation, par exemple: le service est-il délivré correctement, mes échanges avec le prestataire sont-ils satisfaisants, le prestataire met-il en place les mesures correctives ou évolutives appropriées, mes collaborateurs sont-ils satisfaits, le contrat est-il respecté? etc.

2. Gérer les contrats et les relations avec vos prestataires

La relation avec un prestataire doit être formalisée. La confiance aveugle n'est pas saine. Un responsable pour la relation avec les prestataires IT doit être nommé et ce dernier doit aussi être responsable en interne de la qualité des services IT délivrés par le prestataire. Ce responsable a la charge de gérer, le cas échéant de mettre un terme ou de renouveler les contrats, sur mandat de l'exécutif communal.

Définissez une communication formelle avec vos prestataires ainsi qu'une fréquence d'échange avec eux pour s'assurer de la mise en œuvre des améliorations requises.

3. Gérer les risques liés aux prestataires IT

Identifiez les risques liés à la capacité de vos prestataires à délivrer des services IT efficaces et sûrs. Ces risques devraient être couverts ou réduits par des dispositions contractuelles, préventives ou réactives.



0.1 : GESTION DES RELATIONS AVEC LES PRESTATAIRES IT



Les prestataires IT de la commune restent les interlocuteurs de référence pour cette thématique. Cette fiche doit être considérée comme indicative et n'est en aucun cas exhaustive.



Pour des raisons de lisibilité, sauf mention spécifique, toute dénomination de personne, de statut ou de fonction se rapporte aux personnes des deux sexes.

ACTIONS PROPOSÉES (SUITE)

4. Surveiller la performance des prestataires

Évaluez de façon périodique, avec vos prestataires, leur performance d'ensemble et la conformité aux clauses du contrat et de ses annexes. Basez-vous sur vos critères d'évaluation (voir point 1.) et sur les interruptions constatées, les incidents ouverts, leur délai de résolution, ainsi que les délais de réalisation des demandes de service. Parcourez la liste des changements effectués dans la période. Le cas échéant demandez une évaluation d'un tiers neutre. Consignez vos évaluations ; celles-ci doivent impérativement être transmises, par écrit et sur une base périodique, à l'exécutif.