Aide-mémoire sur le contrat de service informatique

Cet aide-mémoire vous est proposé dans le but de bien vous outiller lors de la négociation de votre contrat de service avec votre fournisseur informatique. Les catégories présentées ont toutes leur importance selon vos besoins et vos priorités. Cette liste n'est pas exhaustive, nous avons recensé les principaux éléments susceptibles de se retrouver dans votre contrat.

Notre équipe ne peut s'ingérer dans les aspects légaux et contractuels convenus entre un GMF et son fournisseur de service informatique. En ce qui concerne les conseils juridiques, il est préférable de vous référer à des instances spécialisées dans le domaine.

Les incontournables	Éléments importants à négocier	Description et niveau du service
◊ Identifier les sites couverts ◊ Identifier les équipements et les logiciels supportés ◊ Réviser le contenu du contrat lors de changements ◊ Établir la sauvegarde des données ◊ Inclure une clause de non-divulgation concernant la confidentialité des données ◊ S'assurer que les lois du Québec sont respectées ◊ Compléter et mettre à jour les annexes pour toute la durée du contrat ◊ Conserver la version finale du contrat signé en lieu sûr ◊ Lister les fournisseurs et convenir du niveau de collaboration entre eux ◊ Établir la fréquence d'obtention d'un inventaire du parc informatique (équipements et licences)	◊ Coût du service ◊ Taux horaire ◊ Durée du contrat ◊ Pénalités associées à la rupture de contrat ◊ Soutien lié à l'équipement prêté par le MSSS (installation, investigation, remplacement, désinstallation) ◊ Modalité d'acquisition de matériel informatique supporté par votre RI-GMF ◊ Mode de financement ◊ Clause de transition ◊ Pénalités associées au non-respect du niveau de service ◊ Formation	◊ Heures de couverture ◊ Délais de prise en charge ◊ Objectifs de résolution ◊ Vérifications régulières des sauvegardes ◊ Participation minimale en collaboration avec les fournisseurs (ex : Juniper, lien Internet, etc.) ◊ Processus d'escalade ◊ Proximité du représentant informatique ◊ Investigation des incidents récurrents ◊ Surveillance préventive du réseau ◊ Respecter les exigences informatiques du MSSS ◊ Liste de vérifications lors de visite mensuelle ◊ Possibilité de service pour les équipements non couverts

Santé et Services sociaux Québec

Coûts à ne pas oublier	Recommandations additionnelles	Identification des fournisseurs
◊ Travaux électriques ◊ Travaux de câblage ◊ Remise en opération à la suite d'une infection ◊ Bris sur des équipements sans garantie ◊ Travaux ou projets non prévus initialement au contrat (ex. : agrandissement) ◊ Fournitures (ex. : papier, cartouches, câbles, etc.) ◊ Configuration et maintenance des imprimantes ◊ Interventions lié à l'équipement Juniper (remplacement, ajout, retrait, etc.)	◊ Négocier la visite d'un technicien ◊ Obtenir un rapport sur le service reçu ◊ Cibler et former des superutilisateurs GMF ◊ Prévoir un plan de relève en cas de problème majeur ◊ Avoir accès au schéma réseau du GMF ◊ Établir un cycle de désuétude des équipements informatiques ◊ Fournir les accès au RI-GMF ◊ Bien suivre les directives du RI-GMF (bonne collaboration) ◊ Identification des personnes responsables (GMF et RI-GMF) ◊ Déclaration à votre assureur de la valeur des équipements informatiques ◊ Document d'analyse de vos besoins ◊ Références, certifications et compétences du RI-GMF	◊ Compagnie de câblage ◊ Fournisseur d'accès Internet ◊ Fournisseur de DME ◊ Ressources techniques de votre CI(U)SSS ◊ Fournisseur pour imprimante multifonction ◊ Fournisseur de téléphonie ◊ Fournisseurs d'application (ex. : Bonjour Santé, RVSQ, TPV, etc.) ◊ Fournisseurs de matériels informatiques ◊ Sous-traitants du représentant informatique

En conclusion, le contrat contient les termes vous liant à votre représentant informatique. Pour éviter des interprétations divergentes entre les parties, portez une attention particulière à votre contrat pour qu'il soit clair et détaillé. Chaque représentant informatique a son approche et ses particularités, n'hésitez donc pas à comparer pour avoir un service à la hauteur de vos attentes!

Santé et Services sociaux Québec