17 mai 2011

## **Offshore IT**

Bonnes pratiques contractuelles, transition et gouvernance

Benoit Darde
Directeur
benoit.darde@solucom.fr



Niveau d'industrialisation de la prestation

### Usines mutualisées Service **Provider** Client Passage en Pilotagé, Centre de services Vision/globale As Is Équipes de Équipes de transition proximité sur site dédiées dédiées

Déport progressif

Ajustement du degré de

Mouvement continu sur la

durée du contrat

vers les « usines » prestataire

mutualisation en fonction des

exigences/contraintes client

#### Standard et mutualisable

#### Équipes mutualisées

- Service Desk en 24/7
- Supervision, Pilotage
- Pôles de compétences

#### Infrastructures mutualisées

- Data centers
- Mainframe
- Serveurs virtualisés
- Moyens de sauvegarde
- Logiciels techniques
- Equipes proximité Data center

#### Spécifique non mutualisable

#### Équipes dédiées

- Account / Delivery manager
- Movens distribués
- Progiciels applicatifs

### Équipes en partie dédiées

- Service Management, Helpdesk
- Exploitation et administration
- Réseau

**Equipes** 

dédiées

dédiées ou

partiellement

# Sécurité et réversibilité : deux annexes contractuelles à approfondir

Contrat

Annexe

Conditions
de sécurité

Législation FR et EU

Contraintes juridiques / fiscales de gestion des données

- Localisation géographique
- Traçabilité, auditabilité, confidentialité
- Complexité d'inventaire et d'identification
  - Imbrication des applications
  - Mutualisation des infrastructures



- Impliquer fortement le RSSI dans l'identification des actes réalisables offshore sur ces données
- Solliciter les équipes juridique et la CNIL
   (3 mois de délai d'approbation, renouvelable)



- Besoin de garanties contractuelles de capacité à réaliser le transfert de compétence en temps voulu
- Maintien de maîtrise par le client : ne doit pas être mis en péril par l'offshore.

#### Portabilité Monopole Maîtrise

- Le Plan de réversibilité doit être un pré requis à la recette de la phase de transition
- Réaliser un Audit (qualité de la documentation) et/ou un exercice de réversibilité à mi contrat

## Transition: investissez vous!

### Prenez le lead sur la phase de transition / transformation

- Anticipez en vous impliquant dans la phase de due diligence
- Imposez le rythme et le planning







## Appropriez vous le modèle de transition proposé

- Soyez à l'aise avec les modèles proposés (doubles transitions, « shadowing » depuis l'offshore)
- Identifiez les key people

## Faites piloter le(s) sortant(s) par l'entrant

- Faites en une exigence du cahier des charges
- Assurez vous de la tenue à jour du plan de réversibilité du sortant

# Gouvernance: formalisez, et validez le staffing

## Un plan d'assurance qualité solide et précis

- Le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) doit être annexé au contrat doit apporter une garantie sur la fluidité des processus et des interactions
- Ne recettez pas la transition avant d'avoir une version solide du PAQ

### « Les gens meurent, mais les écrits restent »

Quand on passe un contrat, l'écrit reste Proverbe Corse

- Soyez factuel : lorsqu'une prestation se passe mal (ou se passe bien), il faut l'écrire (mails, courriers, reporting, CR de comités...)
- Les écrits constituent des preuves recevables en cas de contentieux

## Un acteur clé : un Front Office Manager légitime et de proximité

- Exigez un point de contact prestataire sur site, en charge du pilotage de la prestation...
- qui a autorité sur les équipes offshore : idéalement quelqu'un originaire du pays où sont réalisées les prestations, et qui connaît le fonctionnement de l'usine de delivery



## www.solucom.fr

#### Contact

#### **Benoit DARDE**

Directeur

Benoit.darde@solucom.fr

#### **Gabriel PROVOST**

Manager

gabriel.provost@solucom.fr