

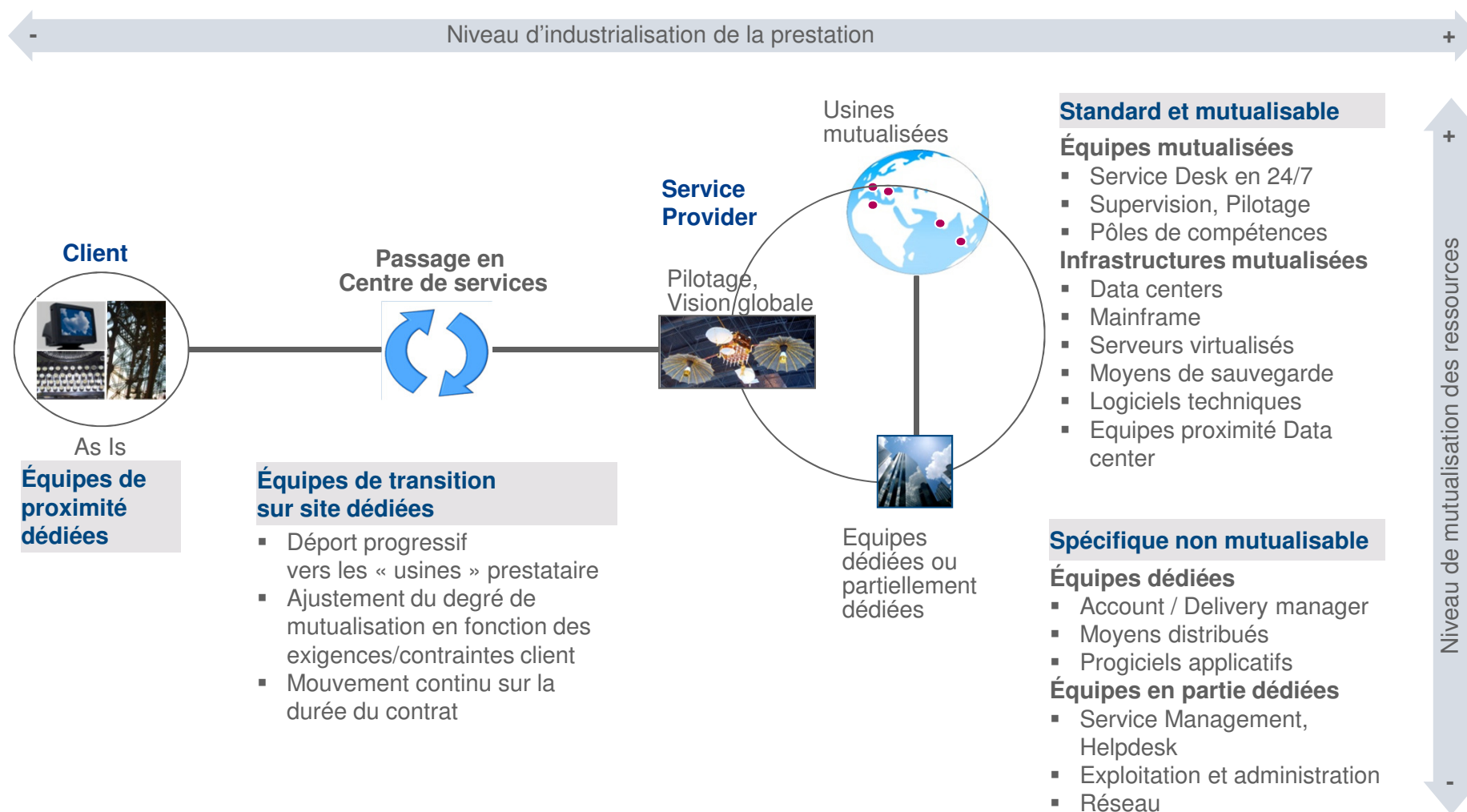
17 mai 2011

Offshore IT

Bonnes pratiques contractuelles,
transition et gouvernance

Benoit Darde
Directeur
benoit.darde@solucom.fr

L'offshoring continue de progresser – les prestations se déplacent vers les centres de services des prestataires



Sécurité et réversibilité : deux annexes contractuelles à approfondir



- **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



Conformité Responsabilité Image

- **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

Appropriiez 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

The power of simplicity
«Ce qui est simple est fort»



www.solucom.fr

Contact

Benoit DARDE

Directeur

Benoit.darde@solucom.fr

Gabriel PROVOST

Manager

gabriel.provost@solucom.fr