

CPTS : ACCOMPAGNEMENT SUR LE CHOIX DES OUTILS NUMÉRIQUES



Comment bien contractualiser avec un éditeur de logiciel ?

Quelques vigilances particulières



La sécurité

Assurez-vous que la solution informatique soit sécurisée :

- Pour échanger/stocker de la donnée médicale, la solution est-elle *certifiée Hébergeur de Données de Santé* (HDS) ?
- Est-elle conforme aux référentiels et normes en vigueur ? ex : référentiels relatifs aux SI de santé élaborés ou homologués par l'ANS, PGSSI-S, Marquage CE : norme ISO 13485 pour les logiciels dispositifs médicaux...
- L'éditeur réalise-t-il régulièrement des audits de sécurité de sa solution ?
- Les modes de connexion, d'identification sont-ils sécurisés (ProSantéConnect, e-CPS, *double authentification*) ?



Les fonctionnalités et l'interopérabilité

Inspectez les *fonctionnalités* et/ou modules proposés par l'outil et compris dans le contrat :



- Toutes les fonctionnalités sont-elles incluses d'office ?
- Y a-t-il des modules faisant l'objet d'options supplémentaires ?
- L'outil est-il *interopérable* avec d'autres solutions ? Avec les outils nationaux (ex : ViaTrajectoire, Répertoire de l'Offre et des Ressources, Plateforme SAS) ? Avec les outils socles nationaux (ex : Dossier Médical Partagé, Messagerie Sécurisée de Santé) ? Avec les outils régionaux (ex : annuaires) ?

La disponibilité

Examinez les process mis en oeuvre par l'éditeur pour assurer la disponibilité de sa solution :

- Les modalités de *maintien en condition opérationnelle* (MCO) de l'outil informatique sont-elles satisfaisantes ?
- En cas d'indisponibilité de l'outil : quel est le délai de prévenance prévu ? Une indemnisation est-elle prévue ?
- Quelles sont les garanties de temps d'intervention et de temps de rétablissement ? ex : inférieur à 8h, à 12h
- Quelle est la perte de donnée maximale et la durée maximale d'indisponibilité admissibles ?
ex : 0 perte de données, délai inférieur à 6h ouvrées.



L'assistance

Évaluez l'existence du *support* de la solution :



- Quelle est la disponibilité de ce support (horaires et jours) ? La performance du support ?
- Quel est le process d'activation du support (mail, téléphone, portail web ...) ?
- L'éditeur prévoit-il des astreintes techniques ? ex : du lundi au vendredi.

Les données

Vérifiez les conditions de la *réversibilité*/restitution de vos données en fin de contrat :

- La restitution est-elle à votre demande ? Automatique ? Quel est le délai pour la formulation de votre demande avant ou après la fin du contrat ?
- Quel est le délai de la restitution des données ? Du transfert vers un autre outil ?
- Quel est le coût de la restitution des données ? Du transfert vers un autre outil ?
- Quels sont les moyens mis en œuvre pour permettre et sécuriser la continuité de l'accès aux données de santé ?



Le coût

Assurez-vous que le coût affiché au contrat soit le coût réellement supporté par votre CPTS :



- Y a-t-il des coûts additionnels à prévoir ? A anticiper ?
- L'ensemble des fonctionnalités, modules et services (ex : formation) attendus sont-ils compris dans le prix ?
- Quelles sont les conditions de révision du prix : est-ce une augmentation unilatérale du prix par la société ?

Les obligations

Examinez les obligations de chacune des parties :

- Est-ce une obligation de moyen (*l'éditeur met tout en oeuvre pour atteindre un résultat*) ?
- Est-ce une obligation de résultat (*l'éditeur doit atteindre le but recherché par le contrat selon les règles qui y sont inscrites*) ?
- Quels sont les moyens mis en oeuvre par l'éditeur pour atteindre son obligation ?
- Des pénalités sont-elles prévues en cas de non atteinte des obligations ?



En cas de litiges

Observez précisément ce que le contrat prévoit en cas de litige :



- La couverture assurantielle de l'éditeur est-elle prévue au contrat ?
- Sur quels types de dommage ?
- Quelle indemnisation en cas de dommage ?
- La responsabilité de l'éditeur est-elle limitée dans le contrat ?

La documentation

Lisez et étudiez attentivement l'ensemble documentaire :

- Le contrat et ...
- ... ne sous estimez pas les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) / Conditions Générales de Vente (CGV) / Conditions particulières ...



Les mots en italique sont définis dans le Glossaire "Comment appréhender les terminologies techniques de l'informatique?"

Document réalisé en lien avec l'Union des URPS Hauts-de-France.

Recommandations non exhaustives.

Ne saurait entraîner la responsabilité du GRADeS ou des URPS.