



# Les risques d'externaliser sa maintenance

**OBLIGATIONS.** Les principaux risques de l'externalisation de la maintenance résident dans l'imprécision des besoins, de la répartition des rôles, et du mode de fonctionnement des relations entre donneur d'ordres et prestataire.

**L**e recours à l'infogérance s'étend de plus en plus à la maintenance des applications et à leur évolution. Ainsi qu'à la gestion des parcs de micro-ordinateurs en raison, notamment, de leur hétérogénéité. Mais certaines précautions contractuelles s'imposent pour assurer la pérennité de l'investissement informatique à travers sa maintenance.

**L'étape clé de la rédaction du cahier des charges.** Des besoins mal définis peuvent aboutir à un contrat ne répondant pas aux réelles attentes du client et être source de difficultés. Clé de voûte du contrat de maintenance, un cahier des charges détaillé et explicite facilite la sélection et le choix des prestataires en limitant les possibilités d'interprétation et de conflit.

Il doit refléter de façon précise les besoins du client – maintenance de tout ou partie des applications confiées en exploitation, maintenance curative et/ou évolutive des applications du client... Il doit aussi spécifier le niveau et la qualité de la relation que le donneur d'ordres entend construire avec son prestataire. Il doit, enfin, annoncer les résultats attendus, les critères de mesure, et leur appréciation. Cette définition des besoins doit être réaliste : négocier des prix sans cesse plus bas peut avoir des répercussions graves. Or, le but est de parvenir à une maintenance pérenne.

**La répartition des obligations entre les parties.** Comme dans tout projet d'externalisation, le contrat doit définir clairement les limites entre ce qui incombe aux équipes internes du client et ce qui relève du prestataire. Cette remarque sous-entend d'avoir une bonne connaissance des exigences métier en matière de maintenance. Or, ces exigences sont de plus en plus importantes, surtout en matière de sécurité des systèmes d'information. Concernant le matériel informatique, il convient, en outre, de bien dissocier ce qui relève de la maintenance, de la réparation, et du renouvellement d'équipement. ●

## À RETENIR

- Le client doit d'abord : définir ses besoins et les niveaux de service du prestataire (SLA) ;
- mettre en place des outils de mesure de la qualité des prestations associés à des indicateurs de performance ;
- identifier les risques et leur couverture pour les équipes intervenant sur site, et répartir les responsabilités en fonction de ces risques.
- Mettre à la disposition du prestataire l'ensemble des programmes sources des applications informatiques du client, ainsi que la documentation associée.
- Le contrat doit prévoir les droits de propriété sur les nouveaux développements réalisés par le prestataire. A ce titre, il peut être intéressant de prévoir une collaboration de certains membres des équipes du client avec le prestataire afin de ne pas perdre la connaissance des applications à maintenir.

## LES FAITS SAILLANTS

### Une norme pour guide de référence

- Conçue sous forme de guide, la norme FDX 60-008 apporte des éléments de réflexion aux donneurs d'ordres. Elle structure leur démarche précontractuelle dans le cadre de leur activité de maintenance. Elaborée par l'Afnor, elle complète les normes exploitables dans le cadre de l'externalisation de tout ou partie des activités de maintenance d'une entreprise<sup>(\*)</sup>.

<sup>(\*) Normes Afnor X 60-100 (inventaire de départ d'un contrat de maintenance et expertise de l'état des biens durables à usage industriel et professionnel), X 60-090 (critères pour le choix du type de contrat de maintenance), et X 60-318 (guide de préparation des contrats de maintenance).</sup>

## LA TENDANCE

### L'obligation de continuité de service

- La maintenance est un marché extrêmement concurrentiel. Elle représente certainement l'une des prestations les plus délicates à externaliser – à la fois dans sa nature, son étendue, son équilibre économique, et ses risques pour chacune des parties. Compte tenu, par ailleurs, des obligations du prestataire de maintenance (maintien permanent d'une équipe compétente et formée à un outil informatique déterminé, améliorations constantes, process de prise en charge des corrections de bogues, modalités de réparation du matériel, etc.), l'externalisation d'une telle prestation suppose de s'inscrire dans la continuité de service.