

Charte prestataires CHR-Metz-Thionville

Préambule

La présente charte prestataire a pour objet de formaliser les règles de déontologie et de sécurité applicables par les prestataires à qui le CHR a confié la réalisation de prestation. Ces opérations peuvent conduire les prestataires à prendre connaissance d'informations de nature confidentielle ou à caractère médical, et doivent faire ceci en respectant les droits fondamentaux de l'utilisateur ou des patients (protection des données personnelles, vie privée, secret des correspondances).

En appliquant les principes de la présente charte, les prestataires assurent au CHR la fourniture de prestations adaptées à ses attentes et la maîtrise des risques liés à la qualité spécifiée de ces prestations.

Le respect de ces règles par les prestataires du CHR est impératif. Pour cela, il est demandé au prestataire destinataire, après lecture de la présente, de retourner au CHR la fiche d'acceptation. La vérification de l'application effective de la présente charte pourra faire l'objet d'un audit fournisseur.

Les principaux engagements pour les prestataires sont les suivants:

Informier le CHR Metz-Thionville en toute transparence et respecter les engagements contractuels:

Le prestataire donne au CHR une information claire, précise et complète relative aux prestations qui seront fournies. Il concevra des prestations en adéquation avec les attentes énoncées par le CHR. En conséquence, il s'engage à réaliser des prestations homogènes et conformes au cahier des charges et donc à respecter les conditions et contraintes spécifiques définies par le CHR.

Il s'engage à respecter les engagements pris tant en ce qui concerne les aspects techniques, logistiques que financiers.

Garantir des prestations de qualité et une démarche d'amélioration continue:

Le CHR attend de ses prestataires d'une part, la réalisation de prestations de haute qualité et d'autre part, la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue afin de répondre de la meilleure façon possible à ses attentes.

En conséquence, le prestataire propose au CHR les meilleures prestations au meilleur coût et s'engage sur la qualité de la prestation présentée au CHR dans le cadre de sa réponse à la mise en concurrence.

Il sélectionne et contrôle régulièrement ses prestations sur des critères de qualité stricts.

Il s'assure de la traçabilité de ses actions, mesure régulièrement auprès du CHR son efficacité et en cas de différend s'efforce de rechercher une solution amiable.

Il accepte que le CHR procède à une évaluation de la qualité de ses prestations.

Entretenir une bonne relation commerciale avec l'établissement:

Le prestataire s'engage à désigner un interlocuteur Référent Dossier qui répondra aux demandes du CHR, dans un délai raisonnable.

Il confirme au CHR par tout moyen à sa disposition la bonne réception et compréhension des demandes de celui-ci et convient avec lui des délais de réponse.

Il assure au CHR une réponse individualisée en fonction de sa demande et un accompagnement avant pendant et après la prestation.

Il veille également à transmettre toute information pour prévenir un risque de non-respect des engagements du contrat.

Respecter le principe de confidentialité et de sécurité du système informatique:

Le prestataire s'engage à appliquer les règles de la protection des données dans le cadre de ses missions auprès du CHR.

Le prestataire évite:

- l'implantation d'outils technologiques;
- la divulgation, volontaire ou non, d'informations confidentielles;
- des dysfonctions causant des pertes d'informations;

Si une intervention ou une fourniture est faillible ou présente un risque, le prestataire s'engage à prévenir en toute transparence et dans les plus brefs délais le RSSI du CHR.

S'il a besoin de se connecter au réseau du CHR, le prestataire doit au préalable se concerter avec le RSSI afin de vérifier qu'aucun risque n'est pris quant à la sécurité du système (utilisation de machines fournies par le CHR ou non, etc.).

Respecter le principe de secret professionnel:

Le prestataire s'engage à appliquer les règles du secret professionnel dans le cadre de ses missions auprès du CHR.

Le prestataire doit:

- conserver le secret sur tout renseignement confidentiel obtenu en cours de mandat;

- ne pas utiliser de données confidentielles à des fins personnelles;
- éviter tout conflit d'intérêt et ne pas se laisser corrompre même pour un proche ou un besoin qui semble justifié;
- se sentir responsable et imputable des décisions et des gestes posés dans le cadre de son travail;
- respecter la loi sur la conservation et la traçabilité des données de santé à caractère personnel dans le cas où il serait amené à y accéder dans le cadre de ses fonctions;
- respecter la loi sur les droits d'auteurs, en particulier au sujet des copies illicites de logiciel, du dévoilement de secrets commerciaux, de la violation de conditions de licences des produits en usage;
- établir et faire connaître les risques et limitations des technologies.

Il conservera une confidentialité sur les relations avec le CHR et les éléments dont il aurait connaissance au cours de ses prestations.

Respecter le cahier des charges

Le prestataire s'engage à respecter le cahier des charges établi par le CHR. Le cahier des charges est la base de tout projet et exprime le but attendu par le CHR.

Le CHR est responsable de la définition des objectifs. Le prestataire doit prendre en compte l'intérêt du CHR, et le conseiller au mieux sur les méthodes et techniques appropriées pour l'élaboration du projet.

Le cahier des charges:

- le CHR identifie, et exprime par écrit, ses besoins en termes fonctionnels ;
- il précise les contraintes et leurs limites (Techniques, Budgétaires, Planning...), ou au contraire les espaces de liberté dans la solution proposée ;
- il formule son besoin en terme de résultat attendu, et en fait une «attente» dont les contours sont précis, et qui servira de cadre à un engagement réciproque ;
- il élabore un document qui permettra un appel d'offres, donc une compétition équitable.

L'appel d'offre:

- il précise les critères d'appréciation qui orienteront son choix parmi les propositions qui seront soumises.
- le document doit être conçu pour servir de cadre de réponse aux candidats pour faciliter la comparaison de leurs propositions.

Fournir une traçabilité de la maîtrise des coûts

Le CHR doit pouvoir connaître le budget global nécessaire pour couvrir ses besoins exprimés. Les prix sont exposés clairement et sans ambiguïté. Le prestataire fera clairement apparaître les coûts.

Toute évolution du prix, en cours d'exécution du contrat, est précisée ainsi que la formule de cette évolution.

Toute évolution de la demande ou contrainte particulière pouvant donner lieu à une modification de budget est présentée au CHR et validée d'un commun accord.

Responsabilités du prestataire et du CHR

Le prestataire est responsable de la bonne exécution du contrat par son personnel. Il doit veiller, régulièrement, à faire valider ses livrables intermédiaires par le CHR.

Le CHR est responsable de la définition de ses besoins actuels et de leur évolution prévisible. Il est responsable de la communication au prestataire de toute évolution de ses besoins en cours de contrat.

Fournir des ressources

Le prestataire annoncera au CHR les ressources et les qualifications dont lui et ses sous-traitants éventuels disposent pour réaliser le projet.

Le prestataire s'engage à mettre en place les moyens humains et techniques nécessaires au respect des objectifs (qualité, prix, délais).

Le prestataire informera clairement le CHR de la part de marché qui sera sous-traitée. Le prestataire garde la responsabilité entière du projet, même de ce qui est sous-traité. Les sous-traitants du prestataire s'engagent également à respecter cette même charte.

Fournir une traçabilité de la maîtrise des délais

Le prestataire nomme un responsable de projet qui assure l'intégralité de la relation avec le responsable du projet au CHR.

Le CHR doit pouvoir connaître le délai global nécessaire pour couvrir ses besoins exprimés. Les délais sont exposés clairement et sans ambiguïté. Le prestataire fera clairement apparaître les délais.

Tout décalage de planning donne lieu à un rapport présentant les raisons et le nouveau planning en résultant.

Devoir du prestataire lors de la réalisation

Afin d'atteindre ces objectifs et d'assurer des mesures de disponibilité, d'intégrité et confidentialité, il est du devoir du prestataire:

- de connaître et de respecter les lois et les règlements pertinents;
- d'être à l'affût des développements dans son domaine d'expertise;

- de signaler les anomalies, techniques ou administratives;
- de mettre en place un personnel compétent;
- de respecter les procédures fournies par les constructeurs ou éditeurs des produits mis en place.

Engagement de livraison

Le prestataire s'engage à avoir pratiqué les tests préalables et à fournir un produit utilisable par le CHR.

Le prestataire d'engage à pratiquer des tests:

- unitaires permettant de valider le fonctionnement de chaque fonctionnalité livrée;
- d'intégration permettent de valider le bon fonctionnement de l'ensemble du projet après la mise en service de chaque module.

Chaque livraison fait l'objet d'un bon de livraison ou d'un PV recette.

Facturation

La facturation est réalisée suivant un échéancier convenu avec le CHR.

La facturation du solde d'un projet n'est émise que sur des livraisons notifiées et des prestations effectuées.

Défaillance du prestataire

En cas d'incapacité du prestataire, qu'elle qu'en soit la raison, à assurer la fin de la mission ou le suivi de maintenance d'un projet, celui-ci s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour proposer une solution de continuation de la mission avec un autre intervenant.

Rappel de quelques textes de loi

Protection des personnes :

- La loi du 6 janvier 1978 sur l'informatique et les libertés.
Cette loi a pour objet de protéger les libertés individuelles susceptibles d'être menacées par l'utilisation de l'informatique. Elle définit les droits des personnes et les obligations des responsables de fichiers.
- Loi 92-684 du 22 juillet 1992.
(Déclaration préalable à la création de tout fichier contenant des informations nominatives)
Article 226-24 du Nouveau Code Pénal (NCP) responsabilité des personnes morales des infractions aux dispositions de la loi sur les atteintes à la personnalité.
- Convention Européenne du 28/01/1981.

Protection des logiciels:

- Les lois du 3 juillet 1985 et du 1er juillet 1992 sur la protection des logiciels
Ces lois protègent les droits d'auteur, elles interdisent en particulier à l'utilisateur d'un logiciel toute reproduction autre que l'établissement d'une copie de sauvegarde.
- Loi du 10 mai 1994 modifiant la loi du 1er juillet 1992 relative au code de Propriété intellectuelle.
- Directive Européenne du 21/12/1988 (harmonisation de la protection juridique des logiciels).

Protection des secrets par nature:

- Art 410-1 et 411-6 secrets économiques et industriels.
- Art 432-9 et 226-15 al.1 secrets des correspondances (écrites, transmises par voie de télécommunications).
- Articles de loi concernant les « secrets » professionnels.

Accès ou maintien frauduleux dans un système informatique

- La loi du 5 janvier 1988 relative à la fraude informatique
C'est la loi la plus importante et la plus astreignante puisqu'elle définit les peines encourues par les personnes portant atteinte aux systèmes de données.
- Art 323-1 et suivant du NCP : 2 ans d'emprisonnement et 30000€ d'amende (3 ans et 45000€ dans le cas de modification du système).
- Art 323-5 peines complémentaires.

ATTESTATION D'ACCEPTATION
DE LA CHARTE PRESTATAIRE

Je soussigné :

Agissant en qualité de :

Au nom et pour le compte de la société :

Dont le siège social est à l'adresse suivante :

Atteste avoir pris connaissance des conditions de réalisation des prestations définies dans la présente charte qualité et m'engage à ce qu'elles soient appliquées par la société que je représente dans le cadre de la réalisation des prestations qui lui sont confiées.

A le

Signature et cachet de l'entreprise