

Réussir son partenariat informatique : les critères de sélection indispensables

Sécurité et conformité des données

- Vérifier la conformité RGPD et la localisation géographique des serveurs de stockage.
- Exiger une politique de sauvegarde externalisée, chiffrée et testée régulièrement.
- S'assurer de la mise en place de protocoles de cybersécurité robustes (MFA, EDR, pare-feu).
- Demander une preuve de la gestion stricte des accès et des droits des utilisateurs.

Engagement de service (SLA) et réactivité

- Définir des temps de réponse garantis (GTR) selon la criticité des incidents.
- Valider les taux de disponibilité des services (uptime) inscrits au contrat.
- Clarifier les procédures d'escalade en cas d'incident majeur ou de crise.
- Vérifier la disponibilité d'un support technique multicanal (téléphone, portail de tickets).

Certifications et expertise technique

- Rechercher des certifications reconnues (ISO 27001, SecNumCloud, certifications éditeurs).
- Évaluer l'expérience de l'équipe technique sur votre secteur d'activité spécifique.
- Vérifier les partenariats officiels avec les fournisseurs de solutions (Microsoft, Cisco, AWS, etc.).
- Demander des références clients vérifiables dans des structures de taille similaire.

Méthodologie d'audit et pilotage

- Exiger un audit initial complet de l'infrastructure existante avant toute signature.
- Définir la fréquence des comités de pilotage (COFIL) pour le suivi de la performance.
- S'assurer de la fourniture de rapports d'activité détaillés (mensuels ou trimestriels).
- Valider la capacité du prestataire à proposer une feuille de route d'évolution technologique.