

Charte eTIC France

La Charte se doit d'être un code de bonne conduite permettant de régulariser les relations entre les acteurs du domaine des TIC et leurs clients. Les entreprises labellisées s'engagent à respecter les articles suivants (en lettre et en esprit) au bénéfice de leur clientèle. Elles s'engagent par la présente signature à adopter une attitude conciliante afin de privilégier la satisfaction du client par-dessus tout.

1 Adéquation du service par rapport au client

Le fournisseur a la responsabilité de proposer et de fournir les biens ou services en adéquation avec les besoins du client, besoins que ce dernier se doit d'exprimer clairement (besoins actuels et évolutions prévisibles).

Si les besoins exprimés par le client ne sont pas clairs, suffisamment complets ou directement exploitables, il appartient au fournisseur d'aider le client, par les moyens les plus adéquats et suivant des conditions à convenir, à exprimer les besoins ainsi que leur évolution prévisible.

En cours d'élaboration du projet, le fournisseur s'assurera auprès de son client et à intervalles réguliers de la continuité de l'adéquation entre les produits/services fournis et les besoins exprimés.

2 Ampleur du projet

L'ampleur du projet est clairement définie, les limites et les exclusions sont précisées. L'offre ou le contrat préciseront explicitement le contenu du projet en termes de fournitures et de livrables. Les exclusions apparaîtront clairement.

Les mises à disposition ou fournitures à charge du client devront être listées avec indication de la date ou du moment de mise à disposition.

Si une fourniture ou une mise à disposition du client est critique par rapport au délai, l'offre ou le contrat mentionnera cette criticité.

3 Maîtrise des coûts et des délais

Le client doit pouvoir connaître le budget global et le délai qui sont nécessaires pour couvrir ses besoins exprimés. Les prix sont exposés clairement et sans ambiguïté. Le fournisseur fera clairement apparaître les coûts non récurrents ainsi que les coûts récurrents, de même que leur durée.

Le fournisseur prend en charge les éventuels coûts récurrents de sa fourniture si ceux-ci n'ont pas été signalés dans l'offre ou dans le contrat. Toute évolution du prix, en cours d'exécution du contrat, est précisée ainsi que la formule de cette évolution. Si, en cours de projet, des accords de la part du client sont requis, ceux-ci sont précisés et un délai de réponse est indiqué.

4 Responsabilités

Le fournisseur est responsable de la bonne exécution du contrat par son personnel ou par ses éventuels sous-traitants. Il doit veiller, régulièrement, à faire valider ses livrables intermédiaires par le client.

Le client est quant à lui responsable de définir ses besoins actuels et leur évolution prévisible. Il est responsable de la communication à son fournisseur de toute évolution de ces besoins en cours de contrat. Il est, enfin, responsable de respecter ses obligations contractuelles.

5 Ressources disponibles

Le fournisseur annoncera à son client les ressources et les qualifications dont lui et ses sous-traitants éventuels disposent pour réaliser le projet.

Le fournisseur informera clairement le client de la part de marché qui sera sous-traitée. Le fournisseur (Prime contractor) garde la responsabilité entière du projet, même de ce qui est sous-traité.

6 Pérennité ou portabilité de la solution ou du service

Le fournisseur indiquera au client les mesures qu'il met en œuvre pour protéger celui-ci contre la disparition du fournisseur ou d'un des sous-traitants ou le non suivi de la solution vendue.

Dans le cadre d'un travail intellectuel, le fournisseur s'engagera à fournir le travail réalisé à chaque avancement significatif du projet, sauf si cette mesure s'oppose à la sauvegarde de ses droits de propriété intellectuelle. Il remettra, soit au client lui-même, soit à un tiers de confiance (tel qu'un notaire), les codes sources du projet en cours.