

CHARTES DES BONNES PRATIQUES QUALITE DE SERVICE ET RELATION CLIENT

Propriété

Ce document est la propriété de Franche-Comté Interactive, réseau des professionnels informatique et multimédia de Franche-Comté.

Les règles fixées par ce document sont exclusivement réservées aux membres adhérents à l'association. Les prestataires signataires de cette charte s'engagent à respecter l'ensemble des articles décrits ci-après.

Objectif

Ce document a pour objectif de réglementer et définir les rapports entre concurrents et clients du marché TIC(1). Grâce à l'engagement des prestataires, dans le respect de ces règles élémentaires de rapports entre concurrents et de services aux clients, nous souhaitons valoriser les professionnels TIC et rassurer leurs clients.

Respect moral des clients

- >Ne pas divulguer, diffuser ou utiliser sans autorisation d'informations jugées confidentielles par le client
- >Assurer la responsabilité de pertes causées par des erreurs techniques
- >Ne pas mettre en danger la vie du client ou de ses salariés
- >Entretenir des rapports basés sur la franchise et l'honnêteté avec ses clients
- >Respecter l'intégrité physique et morale des clients

Respect de la concurrence

- >Ne pas dénigrer la concurrence
- >Ne pas nuire à l'intégrité morale et physique de ses concurrents
- >Ne pas induire de prospects en erreur en fournissant de fausses informations sur ses concurrents
- >Ne pas faire part de critiques injustifiées sur les compétences de ses concurrents auprès de prospects

Conseil

- >Respecter les lois sur les droits d'auteurs (images et logiciels) et bien sûr renseigner ses clients sur les législations liées aux TIC (Téléchargement, droit à l'image, licences logicielles, etc.)
- >Conseiller ses clients de manière claire et complète

Offre de services

- >Décrire clairement sa prestation
- >Posséder toutes les compétences requises pour l'exécution de la prestation ou dans le cas contraire, notifier le recours à des compétences externes
- >Indiquer les capacités techniques ou limites d'utilisation des solutions proposées, lorsqu'elles ne peuvent pas satisfaire entièrement la demande du client
- >Indiquer les délais d'exécution des travaux
- >Indiquer les modalités et conditions de règlement
- >Indiquer les durées et modalités de garanties

(1)Technologies de l'information et de la communication

> Indiquer les droits de propriétés cédés ou non-cédés lors de chaque prestation. En l'absence d'indication, le client sera considéré comme légitime propriétaire des produits réalisés

Exécution

> Mobiliser tout le personnel nécessaire pour la bonne exécution des travaux : tout retard ou manquement aux engagements stipulés dans le cahier des charges devra être justifié auprès des clients

> Mettre à disposition un personnel compétent

> Informer au préalable le client de toute modification du projet pouvant donner lieu à un manquement aux engagements du prestataire - Les évolutions des projets devront être convenues d'un commun accord

Facturation

> Utiliser un système de facturation clair et transparent

> Respecter les modalités définies lors de l'offre de service

Livraison

> Tester et valider le bon fonctionnement des prestations réalisées lors de la remise de la prestation

> Formaliser la bonne exécution des travaux par l'établissement d'un bon de livraison

> Remise de documentations techniques pour tout matériel ou application livrée

Annulation

> En cas d'impossibilité d'achèvement de prestation, le prestataire s'engage à fournir toutes les informations et les éléments nécessaires à la reprise du service ou de la prestation par un autre prestataire.

Label Qualité

Franche-Comté Interactive s'engage à mettre en place et promouvoir un label qualité associé aux engagements de la Charte des bonnes pratiques. Toute entreprise engagée à respecter cette charte pourra utiliser et exploiter librement les éléments graphiques et autres supports associés à cette charte.

Radiation

Tout prestataire ou client pourra signaler à Franche-Comté Interactive le non respect de la charte par un prestataire signataire. Dans ce cas, le Bureau de l'association se réunira dans un délai de 2 mois, afin d'observer et délibérer sur les infractions signalées.

En cas de faute avérée, le bureau pourra sanctionner le prestataire en tort par une radiation et l'interdiction d'utiliser les éléments graphiques de la charte.