



DEONTOLOGISCH

CHARTER



Inleiding

De sector van de Informatie- en Communicatietechnologieën (I.C.T.) is in vele gevallen weinig bekend bij ondernemingen en organisaties die ze zouden kunnen gebruiken. Dit gebrek aan kennis heeft niet alleen betrekking op de behandelde materies maar ook op de manier van werken van de specialisten. Bovendien heeft de voorbije jaren een groot aantal dienstverlenende bedrijven zijn intrede op de markt gedaan, waardoor de verwarring bij de mogelijke gebruikers nog is gegroeid. Deze situatie leidt ten opzichte van de sector tot een zeker wantrouwen, dat individueel op ieder dienstverlenend bedrijf afstraalt, vaak zonder direct verband met de kwaliteit van de dienst die het effectief aanbiedt of met de reële technische kwaliteiten.

Het doel van dit Deontologische Charter is aan de dienstverlenende bedrijven en hun potentiële klanten een expliciete **handelsbasis** te verschaffen, die precies de gedragsregels omschrijft waartoe de leveranciers zich verbinden in het kader van een handelsbetrekking. Aan deze verbintenis wordt concreet vorm gegeven door de toekenning van het eTIC-label aan de ondertekenaars van het Charter (dienstverlenende bedrijven van de I.C.T.). Het waarborgt de kwaliteit van de relatie klant-leverancier in duidelijk omschreven situaties. De gebruiker is voortaan in staat om de soort dienst die hem wordt aangeboden te beoordelen en **zijn vertrouwen te geven op een objectieve basis**. Het Charter heeft dus ook als doel om de leveranciers met het kwaliteitslabel een commerciële meerwaarde en een concurrerend voordeel te geven door de kwaliteit te verzekeren van de benadering van de klant, zijn behandeling en het voldoen aan zijn eisen, van het beheer en het oplossen van problemen.



De draagwijdte van het Charter

Het eTIC label is geldig binnen de ganse Benelux, maar het werkingsgebied is momenteel België en Groot Hertogdom Luxemburg.

Het Deontologische Charter heeft betrekking op het geheel van commerciële en contractuele handelsrelaties die worden bedongen tussen een klant en een leverancier van de sector van de Informatie- en Communicatietechnologieën.

Het is niet van toepassing wanneer de door de klant gekozen toewijzingsprocedure voor de opdracht geen ruimte laat voor bilaterale onderhandelingen of geen rekening houdt met een criterium van het type « kwaliteitskeuring/-garanties» (vb.: aanbesteding waarbij een dergelijk criterium niet in aanmerking komt).

Met **commerciële en contractuele handelsrelaties** wordt iedere uitwisseling bedoeld tussen de leverancier en zijn klant: raadgevingen, documentatie, briefwisselingen, offertes, contracten.

De betrokken **klanten** zijn alle KMO's, zelfstandigen en openbare instellingen die van de I.C.T. gebruik maken en waarvan hun maatschappelijke zetel (of exploitatiezetel) in het werkingsgebied van het Charter ligt. De consument (niet professionele gebruikers), de grote bedrijven (> 250 werknemers) en de multinationals vallen niet onder dit Charter.

De betrokken **leveranciers** in dit Charter zijn rechtspersonen en natuurlijke personen die, ongeacht de grootte van het bedrijf, actief zijn in de sector van de I.C.T binnen de bevoegdheden van het werkingsgebied van het Charter.

Met **sector van de I.C.T** wordt iedere materiële of immateriële levering en alle dienstverleningen bedoeld. Het kan gaan, zonder hierbij volledig te zijn, over activiteiten met betrekking tot de creatie of instandhouding van Internetsites, de levering van de inhoud, de creatie of het beheer van een informaticanetwerk, de verkoop, het onderhoud of de herstelling van hardware, de creatie of verbetering van software, aanbevelingen,



De clausules van het Deontologische Charter

Het Charter wil een gedragscode zijn voor een professionalisering van de klantenrelatie op het gebied van de I.C.T. De ondernemingen met het label zijn gebonden aan onderstaande clausules en hebben zich ertoe verbonden de clausules na te leven ten voordele van hun cliënteel. Ze beroepen zich zowel op de geest als op de letter van deze clausules. In geval van problemen of geschillen over de uitvoering van het contract zullen ze trachten tot een vergelijk te komen. Ze geven de voorrang aan de tevredenheid van de klant en aan een goede uitvoering van het contract binnen een termijn die geen schade toebrengt aan het door de klant gewenste project. Wanneer een geschil ontstaat, wordt de voorkeur gegeven aan een tussenkomst tot verzoening alvorens over te gaan tot juridische stappen.

1 • Overeenstemming van de dienst met de behoeftes van de klant

De leverancier heeft de verantwoordelijkheid om goederen en diensten aan te bieden en te leveren in overeenstemming met de behoeftes van de klant, behoeftes die deze laatste duidelijk moet formuleren (huidige behoeftes en te voorziene ontwikkelingen).

Indien de door de klant geformuleerde behoeftes niet duidelijk, voldoende volledig of onmiddellijk uitvoerbaar zijn, moet de leverancier de klant helpen, met behulp van de meest geschikte middelen en op overeen te komen voorwaarden, de behoeftes en de te voorziene ontwikkelingen te formuleren.

Tijdens de uitvoering van het project moet de leverancier zich bij zijn klant en op regelmatige basis vergewissen van de continuïteit van de overeenstemming tussen producten/geleverde diensten en geformuleerde behoeftes.



2 • Omvang van het project

De omvang van het project wordt duidelijk omschreven en de grenzen en uitsluitingen worden gepreciseerd.

De offerte of het contract preciseert expliciet de inhoud van het project met betrekking tot de werkmethode, de leveringen en het geleverde. De uitsluitingen en opties worden duidelijk omschreven.

De aan de klant ter beschikking gestelde goederen of de leveringen voor rekening van de klant moeten duidelijk worden opgesomd met vermelding van de datum of het moment van de terbeschikkingstelling.

Als de termijn van een levering of terbeschikkingstelling aan de klant onzeker is, moet de offerte of het contract deze onzekerheid vermelden.

3 • Kennis van de kosten en de termijnen

De klant moet op de hoogte kunnen zijn van het vereiste globale budget en van de vereiste termijn voor de uitvoering van zijn geformuleerde behoeftes. De prijzen worden duidelijk en ondubbelzinnig uiteengezet.

De leverancier vermeldt duidelijk de niet-terugkerende en de terugkerende kosten en de duur ervan.

De eventueel terugkerende kosten van de levering zijn voor rekening van de leverancier indien deze niet worden vermeld in de offerte of in het contract.

Iedere prijsevolutie, tijdens de uitvoering van het contract, wordt gepreciseerd, net als de formule voor deze evolutie.

Indien tijdens een project goedkeuringen van de klant zijn vereist, worden deze gepreciseerd en wordt een antwoordtermijn vastgelegd.



4 • Verantwoordelijkheden

De leverancier is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van het contract door zijn personeel en door eventuele onderaannemers. Hij moet er regelmatig op toezien dat zijn tussenleveringen door de klant worden gevalideerd.

De klant van zijn kant is verantwoordelijk voor de omschrijving van zijn huidige behoeftes en hun te voorziene evolutie. Hij moet aan de leverancier iedere evolutie van zijn behoeftes in de loop van het contract meedelen. Ten slotte is hij verantwoordelijk voor de naleving van zijn contractuele verplichtingen.

5 • Beschikbare middelen

De leverancier brengt zijn klant op de hoogte van de middelen en kwalificaties waarover hijzelf en zijn eventuele onderaannemers beschikken voor de uitvoering van het project.

De leverancier licht de klant duidelijk in over dat deel van het contract dat zal worden aanbesteed.

De leverancier (Hoofdaannemer) behoudt de verantwoordelijkheid voor het hele project, zelfs van de aanbestede delen ervan.

6 • Duurzaamheid of overdraagbaarheid van de oplossing of de dienst

De leverancier brengt de klant op de hoogte van de middelen die hij aanwendt om de klant te beschermen tegen de verdwijning van de leverancier of van een van de onderaannemers of tegen het niet-opvolgen van de verkochte oplossing.

In het kader van hoofdarbeid verbindt de leverancier zich ertoe om het gerealiseerde werk bij elke beduidende vordering van het project te leveren, behalve indien deze maatregel in strijd is met het behoud van zijn rechten van de intellectuele eigendom. Hij overhandigt ofwel aan de klant zelf, ofwel aan een derde vertrouwenspartij (zoals een notaris) de broncodes van het lopende project.



7 • De rechten van de intellectuele eigendom

In het kader van het huidige Charter verbindt de leverancier er zich toe duidelijke en volledige informatie aan de klant te verschaffen wat betreft intellectuele eigendomsrechten en bescherming van privé gegevens. Hij preciseert aan de klant welke de intellectuele rechten zijn die zullen worden overgedragen. Hij maakt ook een onderscheid tussen andere leveranciers, de gedane leveringen op maat of wijzigingen op vraag van de klant zodat de klant duidelijk weet waar hij eigenaar van wordt. De eventuele modaliteiten en termijnen van overdracht worden schriftelijk opgenomen in het hoofdcontract of in een clause "intellectueel eigendomsrecht", die als bijlage wordt toegevoegd aan het hoofdcontract.

Als aanvulling kunnen de deontologische verplichtingen "eTIC-beroepen" vrijwillig toegevoegd worden door de leveranciers. Ze worden beschouwd als aanvullend aan de bovengenoemde verplichtingen voor wie ze ondertekent. Ze worden beheerd door dezelfde instelling tenzij anders bepaald.



Toekenning van het label en reclame

Het recht van de leveranciers om het collectief eTIC-label binnen de Benelux wordt geregeerd door de schriftelijke aanvaarding zonder voorbehoud van de clausules van dit Deontologische Charter, de aanvaarding van reclame op ieder nieuw opgestelde commerciële document en de erkenning van de autoriteit van het Begeleidingscomité om te oordelen in geschillen en om het Charter aan te passen (zie Reglementen en procedures).

Er werd een specifiek grafisch label gecreëerd om aan te duiden dat een onderneming dit Charter heeft ondertekend.

Dat label mag uitsluitend met dat doel worden gebruikt. In geen enkel geval mag het bedrijf de indruk wekken bij mogelijke kopers of klanten dat het eTIC label overeenkomt met een kwaliteitscertificaat (met name over zijn prestaties), met een certificaat van een website vergeleken met een reglement of norm, of met een officiële goedkeuring van de onderneming uitgereikt door de overheid.

De lijst met ondernemingen, ondertekenaars van het label, is op ieder moment te raadplegen op het Internet, op de website www.charte-etic.be.

De intrekking van het label gebeurt ofwel op vrijwillige basis door de onderneming ofwel na de vaststelling door het Begeleidingscomité van een niet-naleving van het Charter.

De erkende leverancier verbindt zich ertoe het label te vermelden op ieder nieuw commerciële document (handelsdocumentatie, offertes en contracten) dat wordt gebruikt in het kader van de I.C.T.-taken, die in dit Charter worden vermeld dat het bedrijf de deontologische code "eTIC" heeft ondertekend, raadpleegbaar via <http://www.charte-etic.be>. Eventuele nalatigheden kunnen gemeld worden via plainte@labeletic.be.

Aan offertes dient de eTIC folder toegevoegd te worden waarin het charter opgenomen is. Bij elektronische offertes dient de link vermeld te worden naar de elektronische versie van de folder. Dezelfde gegevens moeten vermeld worden op de website met duidelijke vermelding van het logo en de link naar www.charte-etic.be. Deze hyperlink dient op de website vervangen te worden door een persoonlijk genummerde zegel van zodra aangeleverd.



Deze reclameverplichting geldt niet voor opdrachten die niet opgenomen zijn in het charter:

- Potentiële kopers waarvan de beslissingsbevoegdheid zich buiten België bevindt (huidige draagkracht van het charter)
- Potentiële kopers die geen KMO zijn, noch zelfstandig (buitenlands bedrijf of bedrijf met meer dan 250 werknemers)
- Aanbestedingen door de overheid (systeem van laagst biedende inschrijver)

Ondernemingen die dit Charter niet hebben ondertekend of waarvan het label werd ingetrokken, hebben geen enkel recht om het eTIC-label te gebruiken binnen de Benelux, net zo min als het bijhorende logo. Ze houden onmiddellijk op te communiceren over dit label. Leveranciers kunnen vervolgd worden wegens onrechtmatig gebruik van het label.



Klachtenbeheer

Er werd een speciale commissie voor de behandeling van klachten (eTIC-Commissie) opgericht om vermoedelijke inbreuken op dit Charter te onderzoeken. De Commissie heeft niet als taak om een oordeel te vellen in een geschil, maar om een standpunt in te nemen met betrekking tot het Deontologische Charter.

De eTIC-Commissie omvat 2 kamers. Een Franstalige kamer belast met het behandelen van de binnenkomende Franstalige klachten en een Nederlandstalige belast met de Nederlandstalige klachten.

De precieze samenstelling van de Commissie, de procedures voor de verkiezing en de vervanging van haar leden, de duur van de mandaten van de leden, de frequentie van de zittingen en andere aspecten, worden beschreven in een apart document «Reglementen en procedures», te raadplegen op de site <http://etic.forumtelecom.org>.

De indieningsprocedures, de ontvankelijkheid en het onderzoeken van de klachten, de taal en de toepasselijke duur van de procedures en de mogelijkheden tot beroep, worden eveneens gepreciseerd in het document «Reglementen en procedures».

In geval van schending van het Charter kan de Commissie één van de volgende beslissingen treffen in functie van de aard, de ernst en het eventueel herhalende karakter van de inbreuk:

- > seponering zonder gevolg
- > een waarschuwing aan de leverancier (met of zonder schorsing van gebruik van het eTIC-label voor een periode van minimum 2 maand en maximum 12 maand)
- > een gegronde intrekking van het eTIC-label
- > aktename van de door de leverancier uitgevoerde of besliste handelingen om het probleem te recht te zetten en de mogelijkheid te voorzien om een waarschuwing of schorsing uit te spreken indien de leverancier niet de efficiëntie van zijn daden kan aantonen binnen een termijn van 6 maand.



Herzien van het Charter

Het Charter en de reglementen en procedures kunnen worden herzien door de Vergadering van instellingen en federaties die het Charter ondersteunen, ofwel op initiatief of op vraag van een van beide kamers van de eTIC-Commissie, ofwel wanneer minstens 20% van de ondertekenende ondernemingen het secretariaat op de hoogte brengen van hun wens om het Charter te wijzigen.

De gedetailleerde procedure wordt uiteengezet in een apart document «Reglementen en procedures».

Rechtsmiddelen van de ondertekende partij

De ondertekenende partij wordt op de hoogte gebracht van en aanvaardt expliciet dat de door de Commissie genomen beslissingen na een bemiddelingsprocedure en/of de eventuele niet-naleving van de in onderhavig Charter voorziene verplichtingen haar imago en economische ontwikkeling schade kunnen toebrengen en op geen enkele wijze het voorwerp kunnen zijn van een schadeloosstelling.

Het is de taak van de ondertekenende partijen om op de hoogte te blijven van eventuele aanpassingen in de tekst van het Charter, waarover wordt beslist door de Commissie. De meest actuele versie is permanent te raadplegen op de site <http://etic.forumtelecom.org>.