

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA DÉNOMINATION ET DU LOGO



En cochant cette case, je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales d'utilisation de la dénomination et du logo « Entrepreneurs, faites le choix de l'économie numérique » ainsi que des annexes 1 à 4 et je les accepte.

Afin de pouvoir bénéficier du droit d'utiliser la dénomination et le logo « Entrepreneurs, faites le choix de l'économie numérique », nous vous invitons à découvrir les Conditions Générales d'utilisation, décrites ci-après.

L'acceptation de ces Conditions Générales, en cochant la case spécifique, figurant sur la page de validation de votre demande, est nécessaire pour accéder aux formulaires déclaratifs en ligne vous permettant d'obtenir le droit d'utiliser la dénomination et le logo précités.

I - PREAMBULE

Dans le but d'améliorer la position compétitive des TPE par une meilleure diffusion des TIC pour favoriser l'éclosion d'un contexte économique propice à l'innovation, à la croissance et à la création d'emplois, le ministère des PME, du Commerce, de l'Artisanat et des Professions libérales s'est engagé dans une démarche d'ampleur visant à contribuer à lever les principaux freins qui ralentissent encore l'appropriation des technologies Internet et des bonnes pratiques numériques par les TPE. L'initiative « Entrepreneurs, faites le choix de l'économie numérique » est une opération nationale d'accompagnement des créateurs, dirigeants et collaborateurs des TPE, impulsée par le gouvernement et co-pilotée avec les industriels et les réseaux institutionnels d'appui aux entreprises. Cette initiative vise à susciter le développement d'une offre de produits et services informatiques, télécoms et Internet adaptée aux besoins et attentes des petites entreprises, à la mise en place d'un système de consultation de ces offres lisible et performant, à l'amélioration des conditions de financement de ces offres, notamment pour les entreprises en création (moins de 2 ans d'existence), et enfin à l'émergence d'un réseau de conseil et d'assistance de proximité dense, organisé et professionnalisé, facilitant la sélection, l'installation, l'utilisation, la maintenance et l'évolution de ces offres.

Pour atteindre cet objectif, l'initiative « Entrepreneurs, faites le choix de l'économie numérique » définit, organise et met en œuvre un ensemble d'actions visant à impulser une nouvelle dynamique aux niveaux national et territorial ; la mobilisation et l'animation d'un très large réseau de prescripteurs et d'acteurs ; la conception, l'industrialisation et la mutualisation d'outils pédagogiques, méthodologiques et promotionnels ; la mise en adéquation de l'offre privée avec les attentes et les besoins des TPE ; et enfin la coordination des efforts publics et privés déployés en faveur de l'appropriation des TIC dans le cadre de cette politique.

Dans ce contexte, le Ministère souhaite lancer, dès novembre 2006, un programme national de sensibilisation, d'initiation et d'accompagnement opérationnel sous la dénomination « Entrepreneurs, faites le choix de l'économie numérique », notamment

en coopération avec des partenaires industriels (ci-après les « Partenaires »), aussi diversifiés que les opérateurs Télécoms, les éditeurs de logiciels, les fabricants d'ordinateurs, de périphériques informatiques et d'équipements de communication électronique, les banques et leurs relais territoriaux, les fournisseurs d'accès à l'Internet et aux technologies de la téléphonie mobile, les sociétés ou les enseignes ayant pour activités l'installation et la maintenance, le conseil au choix, au déploiement et à l'utilisation de systèmes TIC, le secteur de la distribution, pour la constitution d'une offre répondant à des cahiers des charges spécifiques tels que précisés dans l'annexe III.

C'est ainsi que le Ministère propose à ces partenaires du programme l'adhésion au règlement d'usage de la dénomination et du logo, ci-après le « Règlement », autour d'une collaboration à l'opération « Entrepreneurs, faites le choix de l'économie numérique », ci-après « l'Opération », par laquelle chacun des Partenaires atteste de son engagement éthique et d'intérêt général.

L'Opération est un dispositif global réunissant des actions distinctes telles que décrites au § 5.

II - EXISTENCE DE LA DENOMINATION ET DU LOGO

La dénomination « Entrepreneurs, faites le choix de l'économie numérique », ci-après désignée par « la dénomination », ne peut être utilisée que dans le cadre de l'opération. Son logotype se compose d'un dessin semi figuratif représentant le signe @ de couleur bleue et blanche et d'une flèche de couleur rouge dans sa partie inférieure gauche, et du texte « Entrepreneurs faites le choix de l'économie numérique », accompagné par le texte « offre référencée » ou « équipement référencé » ou « centre de compétence TPE » ou « conseiller informatique et Télécoms TPE » selon la catégorie des offres proposées par le partenaire. Il respecte une charte graphique annexée au présent règlement d'usage de la dénomination.

L'Etat est fondé à agir aux fins de protection de la dénomination et de son logo, dès l'instant où ceux-ci seraient utilisés de manière à induire en erreur le public sur les qualités et caractéristiques qu'ils désignent.

III – CONDITIONS D'UTILISATION DE LA DENOMINATION ET DU LOGO

Le droit d'usage de la dénomination et du logo sont par principe réservés à son propriétaire, c'est à dire à l'état qui veille à sa protection. L'Etat accorde cependant le droit d'utiliser « la dénomination » et sa signalétique à tous les partenaires qui élaboreraient une offre, telle que définie à l'article I - *Préambule*, répondant à l'un ou plusieurs des cahiers des charges précités.

Les partenaires de l'Opération pourront se prévaloir de la nature exacte de leur contribution à sa réalisation.

En particulier, les partenaires du Ministère, au titre de leur adhésion aux présentes conditions générales d'utilisation de la dénomination et de son logo, pourront le signaler, conformément à leur propre stratégie de communication et ce quels que soient les supports, en faisant figurer le logo sur toute présentation d'une offre répondant à l'un des cahiers des charges de l'opération.

Dans l'éventualité où le Partenaire, pour construire son offre de produits et services s'associerait à différents fournisseurs ou sous-traitants, ces derniers ne pourront bénéficier du droit d'utiliser le logo, sauf à bénéficier eux-mêmes de la qualité de partenaire de l'opération.

Le ministère n'accorde pas au Partenaire le droit pour celui-ci d'autoriser les contributeurs intégrés à son offre de se prévaloir également de la dénomination et du logo.

Le Partenaire reste libre de signaler dans ses documents promotionnels (brochures, leaflet, site Internet, ...) mettant en avant le logo, la participation ou non de leurs contributeurs.

IV- ENGAGEMENT DES PARTENAIRES

Outre, les engagements de communication (article III) et d'éthique et de service au public, ci-après, les partenaires, qui acceptent les conditions générales d'utilisation du logo de l'opération, s'engagent à construire l'offre complète de produits et services mentionnée dans l'un ou plusieurs des cahiers des charges de l'opération.

Chaque partenaire de l'Opération est libre de constituer son offre par regroupement avec d'autres sociétés et/ou organismes lui permettant de couvrir les prestations nécessaires à la constitution de l'offre répondant à l'un ou plusieurs des cahiers des charges de l'opération, telle que précisée ci-après à l'article V, et à laquelle il se serait engagé dans le cadre de son engagement d'adhésion.

V – COMPOSITION DES OFFRES

« Entrepreneurs, faites le choix de l'économie numérique »,

5.1 – Équipements et services composant les offres

Les offres « Entrepreneurs, faites le choix de l'économie numérique » se composent de tout ou partie des produits et/ou services et/ou prestations de services dont les caractéristiques pour chacun d'eux sont précisées en annexe des présentes.

5.2 – Équipements bureautiques et informatiques

PCs : les offres peuvent porter sur des PCs de bureau, des PCs portables à usage fixe ou à usage mobile, des PCs ultra mobiles, possédant des caractéristiques techniques et livrés avec des systèmes d'exploitation et un environnement logiciel répondant au cahier des charges de l'opération les concernant.

PDA : ils doivent posséder des caractéristiques techniques minimales répondant au cahier des charges de l'opération les concernant.

Périphériques : peuvent figurer dans ces offres les équipements suivants : écrans TFT, appareils photos numériques, vidéo projecteur, caméra de vidéo surveillance intérieure fixe, extérieure fixe, intérieure ou extérieure motorisée, imprimantes, imprimantes étiqueteuses.

Serveurs : l'offre peut comporter des serveurs d'application ou des serveurs dédiés pré intégrés, possédant des caractéristiques techniques et livrés avec des systèmes d'exploitation et un environnement logiciel répondant au cahier des charges de l'opération les concernant.

Réseaux : l'offre peut porter sur le réseau local (filaire, courant porteur en ligne (CPL), ou réseau local sans fil (Wifi)), des solutions de connexions distantes ou des solutions de sécurité réseau.

5.3 – Équipements et services élécoms

Les offres doivent porter sur les équipements voix / données et systèmes ainsi que sur des services associés, dont le détail figure dans le cahier des charges de l'opération les concernant.

5.4 – Services Internet

Les offres doivent porter sur un type d'accès et une solution de raccordement associée ainsi que sur des services associés, ou sur des offres de construction de site Internet et les services associés, dont le détail figure dans le cahier des charges de l'opération les concernant.

5.5 – Prestataires de services

Les prestataires de services sont les conseillers informatiques et Télécoms, les centres de compétences TPE (informatiques, télécoms, et informatiques & télécoms).

Pour pouvoir prétendre à la qualité de partenaire et au droit d'usage de la dénomination et du logo associé à cette qualité, les prestataires doivent posséder un ensemble de compétences leur permettant d'assurer ou de faire assurer un certain nombre de prestations, respecter les obligations telles que précisées dans le cahier des charges les concernant et avoir accepté les conditions générales d'utilisation de la dénomination et du logo.

VI - ENGAGEMENT ETHIQUE ET DE SERVICE AU PUBLIC

Les Partenaires, en accompagnement de leur offre, respectent un engagement éthique et de service au public, clairement communiqué par ceux-ci au public et caractérisé par :

- une écoute et des conseils clairs et explicites adaptés à l'offre,
- un accompagnement personnalisé sur l'ensemble des démarches (personnel qualifié et interlocuteur privilégié)
- des conseils et des dispositifs techniques garantissant une sécurité maximale d'utilisation et l'utilisation la plus « en confiance » possible,
- une déontologie exemplaire, en matière de politique de prix et de conditions de vente, telle que précisée à l'article VII, ci-après.

D'une manière générale, les Partenaires suivront une démarche qualité, selon des modalités et/ou des certifications en rapport avec leur activité qu'ils restent libres de choisir. Ils s'engagent à des obligations de transparence, de justesse de l'information sur les délais de livraison, de respect de la loi sur l'économie numérique dans le cas des ventes en ligne, de qualité de service et de fonctionnalités offertes, de pédagogie et de respect des consommateurs ; ils communiqueront leur engagement qualité auprès de leur public.

VII - POLITIQUE DE PRIX ET COMMUNICATION DES CONDITIONS DE VENTE

Les Partenaires sont libres de leur politique tarifaire, mais respecteront une démarche déontologique en matière de qualité/prix, clairement explicitée au client de façon à lui permettre de décider de son acte d'achat en connaissance de cause, et ce, quelle que soit l'étape du processus d'achat.

Le Partenaire s'attachera à présenter de façon exhaustive au client et de la manière la plus précise :

- les prix pratiqués selon la nature et le mode d'intervention, la couverture de la garantie, l'unité de base (temps, prestation minimum,...) relative aux prestations de services d'assistance, de formation et d'accompagnement, les formules par forfait, les options,
- l'indication des sommes dues, en fonction du type de prestations et des coûts annexes facturés (forfait minimum, déplacement forfaitaire et/ou kilométrique, supports fournis,...),
- les conditions générales de vente précisant notamment les droits et recours du client, les solutions de remplacement en cas de défaillance de l'offre, les types d'agrément de la société proposant l'offre et les processus de qualité associés.

VIII – PUBLICITE ET ENGAGEMENT GENERAL DE COMMUNICATION

Les conditions générales d'utilisation de la dénomination et du logo sont publiques et téléchargeables depuis le site de l'Opération www.econumerique.pme.gouv.fr. Ce site expose le contexte et l'esprit de la démarche et décrit ses détails pratiques. Il présente en particulier les cahiers des charges applicables aux offres proposées par les Partenaires ainsi qu'un catalogue répertoriant les offres des partenaires. La mise en ligne et la mise à jour des offres du catalogue sont effectuées par les Partenaires eux-mêmes grâce à un code utilisateur et à un mot de passe confidentiels attribués à chaque partenaire lors de la réception, par voie électronique, de la validation de leur engagement par le Ministère.

Dans l'hypothèse où l'information communiquée par le Partenaire ne pourrait être mise à jour par ses soins, il s'engage à faire effectuer cette mise à jour de manière à garantir la fiabilité des informations concernant sa ou ses offres.

En cas de différence entre l'offre sur le site et celle proposée, par ailleurs, sous le label de la dénomination et du logo par l'un ou l'autre des Partenaires, le client est fondé à lui réclamer le respect de l'offre qu'il jugera la plus avantageuse. Le ministère ou son représentant dûment mandaté vérifiera ou fera vérifier tous les deux mois le respect des cahiers des charges par les offres proposées et exigera de la part des Partenaires les modifications qui conviennent sous peine de la perte du droit d'utiliser la dénomination et le logo.

Les partenaires ne peuvent saisir dans le catalogue que les seules offres répondant aux cahiers des charges techniques de l'opération. Toutefois, pour encourager l'enrichissement des offres en solutions (bundle), les partenaires pourront associer au descriptif de leur offre figurant dans le catalogue un ou des liens URL pointant sur des pages spécifiques de leurs propres sites, présentant une offre dont l'ensemble des équipements devra répondre aux cahiers des charges de l'opération s'ils appartiennent à l'une des catégories figurant dans les cahiers des charges techniques, à la condition que ce lien comporte à tout moment un lien permettant de revenir à la consultation du catalogue en 2 clics maximum.

Les Partenaires bénéficiant du droit d'usage de la dénomination et du logo, outre les obligations de l'article III, ci-dessus, s'engagent à tout mettre en œuvre pour assurer une bonne visibilité et à mener sous le label de la dénomination et du logo et en fonction de leur propre stratégie une communication commerciale adaptée à leurs couleurs et réseaux propres. Chaque Partenaire veillera à la présence de son offre « Entrepreneurs, faites le choix de l'économie numérique » sur son propre site (de préférence en moins de 6 clics depuis la page d'accès à son site national) ainsi qu'à la présence de la liste des points de vente distributeurs si nécessaire de l'offre pendant toute la durée contractuelle de l'Opération.

Les Partenaires ont vocation à régler directement les litiges qu'ils rencontrent avec les clients. Mais le Ministère étant régulièrement interpellé pour obtenir des renseignements complémentaires cherchera avec les Partenaires à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour leur apporter des réponses efficaces. Les Partenaires s'engagent donc à fournir une réponse circonstanciée au demandeur, dans les meilleurs délais.

IX – DUREE

Le droit d'usage de la dénomination et du logo prend effet à dater de l'acceptation des conditions générales d'utilisation pour une durée qui ne saurait excéder la date de la fin de l'opération soit le 31 décembre 2008, et qui correspond à la période pendant laquelle une offre pourra être proposée aux publics en se prévalant de la dénomination et du logo.

X - FIN DU DROIT D'USAGE DE LA DÉNOMINATION ET DU LOGO

Toute modification, adjonction autre que le logo du Partenaire ou soustraction d'un quelconque élément composant le logo de l'opération, telle que décrite dans la Charte graphique annexée au présent engagement, entraînera de plein droit extinction du droit d'usage en absence d'autorisation du ministère.

Cependant, il pourra être dérogé sans formalité à cette interdiction de procéder à toute modification, adjonction ou soustraction d'un quelconque élément composant le logo de l'opération afin de tenir compte des contraintes techniques ou économiques liées à certains moyens de communication éventuellement employés (SMS, radio ...).

Tout Partenaire ne respectant pas les présentes conditions générales d'utilisation de la dénomination et du logo et annexes jointes, s'expose à perdre le droit de les utiliser et pourra se voir averti par courrier simple du Ministère ou de son représentant dûment mandaté.

En absence de prise en compte de cette notification par la rectification qui s'imposerait, sous délai de quinzaine après réception de ce courrier, le Partenaire perdrait de fait et immédiatement le droit d'utiliser la dénomination et le logo.

Chaque Partenaire peut saisir le Ministère ou son représentant dûment mandaté par tout moyen afin qu'il fasse respecter les clauses du présent règlement auprès d'un Partenaire défaillant.

D'une manière générale, tout usage de la dénomination et du logo devra répondre de toutes les conséquences directes ou indirectes résultant de leur utilisation non conforme aux termes des présentes.

XI- ANNEXES

ANNEXE 1 : Définitions

L'opération : désigne l'initiative « Entrepreneurs, faites le choix de l'économie numérique » prise par le ministère des PME qui définit, organise et met en œuvre un ensemble d'actions visant à impulser une nouvelle dynamique aux niveaux national et territorial ; la mobilisation et l'animation d'un très large réseau de prescripteurs et d'acteurs ; la conception, l'industrialisation et la mutualisation d'outils pédagogiques, méthodologiques et promotionnels ; la mise en adéquation de l'offre privée avec les attentes et les besoins des TPE ; et enfin la coordination des efforts publics et privés déployés en faveur de l'appropriation des TIC dans le cadre de cette politique.

L'opération est un programme national de sensibilisation, d'initiation et d'accompagnement opérationnel des entreprises françaises de moins de 20 salariés présenté sur le site www.econumerique.pme.gouv.fr.

Partenaire : le partenaire est une entreprise qui propose une offre d'équipements ou de services répondant à l'un ou plusieurs des cahiers des charges de l'opération « Entrepreneurs faites le choix de l'économie numérique », qui a accepté les conditions générales d'utilisation de la dénomination et du logo « Entrepreneurs, faites le choix de l'économie numérique » proposé par le Ministère des PME au titre de cette opération.

Passeport pour l'économie numérique : action de sensibilisation gratuite destinée aux TPE composée de 20 modules d'initiation multimédia et disponible dans plus de 500 points d'accueil sur le territoire.

Cahier des charges : ensemble des obligations minimales pesant sur un partenaire et relatives aux caractéristiques techniques des offres, à la communication sur l'opération, à l'éthique de service public et à l'utilisation de la dénomination et du logo « Entrepreneurs, faites le choix de l'économie numérique ».

Critères techniques : ensemble des caractéristiques techniques minimales en terme de performances, composants, spécifications, etc. que doivent obligatoirement posséder les offres d'équipements et de services des partenaires pour bénéficier du droit d'utiliser la dénomination et le logo de l'opération.

L'offre : Equipement ou services proposé par un partenaire sous la dénomination et avec le logo de l'opération et répondant au cahier des charges la concernant.

Logo : Logotype spécifique propriété du ministère des PME dont l'utilisation est accordée aux partenaires proposant une offre répondant à l'un des cahiers des charges de l'opération.

TPE : Très petite entreprise définie comme une entreprise ayant un effectif de 0 à 19 salariés

Catalogue : base de données en ligne sur le site www.econumerique.pme.gouv.fr présentant l'ensemble des offres équipements ou services proposées sous la dénomination et avec le logo par les partenaires.

ANNEXE 2 :

Critères communs à tous les partenaires présentant des offres

2.1 - Rappel du contexte et des objectifs de l'opération

Chaque offre doit rassembler des produits et services spécifiquement mis en œuvre pour cette opération. Il est donc une création d'excellence et non la compilation de produits et de prestations standards.

Les offres des partenaires doivent correspondre à des critères techniques (précisés pour chaque type d'offres ou de prestataires dans les annexes ci-après) relatifs aux équipements, systèmes, services ou aux prestations de services incluant le conseil, la vente, la livraison, l'installation, la mise en service, l'accompagnement de formation et de perfectionnement à l'utilisation, une formule d'assistance et de maintenance, une formule de location évolutive.

Dans tous les cas, chaque partenaire de "l'Opération" devra favoriser la compréhension de l'offre et des bénéfices attendue par un effort de vulgarisation des termes techniques employés dans la présentation de l'offre et de ses composants, donner l'explication des termes techniques qui ne peuvent être traduits en langage commun, notamment au moyen d'une documentation claire mettant en valeur les usages élémentaires afin d'en faciliter l'accès et la compréhension pour un public néophyte.

Les modalités d'offres d'accès à l'offre doivent être prévues et explicitées clairement en veillant à la complémentarité entre les acteurs (distributeurs, constructeurs, opérateurs, FAI, sociétés de service) afin d'éviter les champs non couverts ou la redondance des services proposés (assistance de premier ou second niveau, sécurité notamment).

Les prix des différents éléments de l'offre devront toujours être très clairement exposés.

Chaque partenaire veillera à ce que chaque intervenant possède des compétences techniques ainsi que des qualités relationnelles et pédagogiques nécessaires à l'accompagnement d'un public néophyte.

Chaque partenaire qui propose une prestation ou un produit sous la dénomination et avec le logo de l'opération est tenu de respecter le cahier des charges technique applicable à l'offre proposée. De plus, le partenaire commercialisant une offre sous la dénomination et avec le logo de l'opération, ayant accepté les conditions générales d'utilisation de ceux-ci, sera responsable devant le client et donc tenu de valider chaque élément de l'offre commercialisée.

2.2 - Conditions générales

Les offres proposées dans le cadre de « l'Opération » doivent être identifiables, quel que soit le support de communication/promotion : catalogue, affiche, PLV... avec le logo de « l'Opération ».

Chaque partenaire s'engage à relayer les offres présentées sous la dénomination et le logo de l'opération sur leur marché, à travailler en synergie avec les points d'accueil et les animateurs locaux du « passeport pour l'économie numérique » en faisant la promotion des modules d'initiation gratuits proposés auprès de leur clientèle TPE, à privilégier la vente d'offres proposées dans le cadre et sous le logo de l'opération.

Une documentation détaillant les services associés doit être accessible pour le client. A minima, cette documentation doit préciser : le prix par nature de prestation et les frais annexes, le cas échéant (exemple: frais de déplacement, durée supérieure à la durée forfaitaire...), la durée d'intervention, les offres de base, les services optionnels.

ANNEXE 3:

Critères techniques spécifiques aux offres des centres de compétences TPE

Objet : Critères à prendre en compte pour l'éligibilité des offres des sociétés de prestations de services, au plan de leur adéquation avec les objectifs et les valeurs de l'opération « Entrepreneurs, faites le choix de l'économie numérique »

3.1 - Offres de services attendues

Les services couvrent les actions suivantes :

3.1.1 – Services généraux

Dans cette catégorie figurent les services suivants :

- audit et conseil dans le choix du matériel
- installation sur site et paramétrage (de matériel, de systèmes, de réseaux, de logiciels, ...)
- mise en service et formation des utilisateurs
- assistance (téléphonique, hot line, Email, ...)
- SAV
- Dépannage (intervention sur site)
- Administration sur site et à distance (routeurs, PCs, serveurs, firewall, ...)
- Conseil sur une solution de sauvegarde
- Mise en place d'une solution de sauvegarde
- Conseil sur une stratégie de sécurité
- Mise en place d'une stratégie de sécurité

3.1.2 – Poste de travail

Dans cette catégorie figurent les services suivants :

- maîtrise offre et installation de logiciels
- installation système d'exploitation
- installation de logiciels de base (exemples : suite bureautique, anti-virus, antispam, antispyware, firewall, ...)
- installation de logiciels de gestion, de trésorerie, de fichier client, devis & facture, paie et comptabilité, Email,
- installation et paramétrage d'outils de travail collaboratifs, de logiciels de gestion intégrée, de logiciels métiers
- installation d'utilitaires (fax, back up, vidéo conférence, image disques et récupération de la configuration initiale
- installation et paramétrage de périphériques
- installation sur site

3.1.3 – Internet

Dans cette catégorie figurent les services suivants :

- Conseil accès Internet
- Relation client
 - Conseil et cahier des charges développement de site Web...
 - Développement de site Web, boutique en ligne, catalogue en ligne, paiement en ligne, création de nom de domaine
 - Conseil hébergement de site web
 - Hébergement de site web
 - Conseil en référencement
 - Mise en place de référencement
 - Mise en place de solution de mobilité (accès messagerie à distance, VPN)
 - Installation des PDAs communicants, configuration des synchronisations du push email
 - Conseil en solution de e-marketing (prospection, fidélisation)
- Relation fournisseur
 - Conseil optimisation des achats sur Internet
- Relation collaborateur
 - Conseil en solution en ligne de recrutement, de formation, de gestion de ressources humaines
- Relation administration
 - Conseil en matière de dématérialisation : télé déclaration, signature électronique, formalité en ligne, archivage
- Relation partenaires
 - Conseil en solutions de banque en ligne, travail collaboratif (Web Conference, messagerie instantanée...)

3.1.4 – Infrastructure réseaux

Dans cette catégorie figurent les services suivants :

- Audit de l'existant
- Câblage
- Conseil et mise en place de configuration de réseaux locaux (LAN, WAN, WiFi, CPL), étude de couverture WiFi
- Paramétrage de périphériques réseau : imprimante, copieur, scanner
- Déploiement de solutions IP (ToIP, VoIP, vidéosurveillance)
- Installation et paramétrage de modem, routeur, switch, firewall logiciel ou matériel
- Mise en place de DMZ
- Configuration du télétravail via VPN
- Standard VoIP

3.1.5 – Serveurs

Dans cette catégorie figurent les services suivants :

- Domaine, ISA Serveur, SQL Serveur, Sharepoint Serveur, serveur fichiers et sauvegarde...
- Déploiement de solution serveur (matériels, logiciels)
- Déploiement de solutions de stockage
- Administration des droits d'accès
- Mise en place de solutions sécurité : RAID 1 ou 5 changement à chaud, sauvegarde sur bande, images disques, DMZ
- Support externe déconnexion à chaud ou sauvegarde externalisée

3.1.6 – Solutions de financement

Dans cette catégorie figure le service suivant :

- Location évolutive

3.2 – Les centres de compétences TPE

- **3.2.1 – Critères communs à tous les centres de compétences TPE**

Les centres de compétences TPE s'engagent à s'identifier en ligne sur le site www.econumerique.pme.gouv.fr, en renseignant les rubriques dont la liste figure ci-après, et à actualiser aussi souvent que nécessaire ces informations :

- Nom de la Société
- Localisation/Adresse
- Nom contact
- Fonction
- Coordonnées (Tel, Fax, @)
- Code APE
- Inscription au RCS
- Assurance RC professionnelle
- Attestation paiement des cotisations sociales
- Casier judiciaire
- Années d'antériorité
- Nombre d'employés

- Permis de conduire (VL)
- Personnel ayant chacun un titre reconnu en informatique ou en télécoms et réseaux
- Niveau moyen des diplômes du personnel
- Formation continue depuis 24 derniers mois des membres du personnel
- Activité/Spécialité
- Informatique et réseau
- Réseau et télécoms

- Certifications industrielles (OS, réseaux, constructeurs, comptabilité/gestion, professionnelles)
- Agrément pour fournir des formations
- Type de contrats proposés
- Offre d'abonnement de service (mensuel)
- Option de période d'essai
- Délai de résiliation
- Contrats annuels
- Option de période d'essai
- Délai de résiliation

Les centres de compétences TPE veilleront à ce que chaque intervenant possède des compétences techniques ainsi que des qualités relationnelles et pédagogiques nécessaires à l'accompagnement d'un public néophyte.

Ils veillent à offrir leurs prestations dans le respect des standards technologiques, techniques et de services en vigueur dans les professions concernées.

Ils s'engagent à relayer les offres présentées sous la dénomination et le logo de l'opération sur leur marché, à travailler en synergie avec les points d'accueil et les

animateurs locaux du « passeport pour l'économie numérique » en faisant la promotion des modules d'initiation gratuits proposés auprès de leur clientèle TPE, à privilégier la vente d'offres proposées dans le cadre et sous le logo de l'opération.

Plus généralement, ils veilleront à faire monter l'entreprise cliente en compétences sur les utilisations d'équipements numériques lors du déroulement de leurs interventions.

3.2.2 – Les centres de compétences TPE

Le centre de compétences TPE fournit une prestation de conseil et d'assistance, de vente, d'installation, de mise en service, de paramétrage, de maintenance et d'évolution des équipements et systèmes informatiques et télécoms et réseaux de la TPE et dans ce cadre veille plus particulièrement à :

- Aider la TPE à identifier les « bons » outils en fonction des spécificités de son organisation et de ses activités ;
- Transformer l'informatique comme un véritable levier de performance ;
- Garantir une éthique, un référentiel de services et de solutions spécifiques à cette cible (coût des prestations, qualité des intervenants...) ;
- L'aider à maîtriser ses coûts et ses investissements ;
- Assurer la montée en compétence de ses utilisateurs ;

Il existe 3 catégories de centres de compétences TPE qui tiennent compte des équipements et technologies sur lesquels sont exercées les compétences :

- Le centre de compétences TPE Informatique, dont la prestation porte sur les équipements et systèmes informatiques de la TPE,
- Le centre de compétences TPE Télécoms, dont la prestation porte sur les équipements et systèmes Télécoms de la TPE,
- Le centre de compétences TPE Informatique et Télécoms, dont la prestation porte sur les équipements et systèmes informatiques et télécoms.

Les centres de compétences TPE doivent savoir assurer directement les services et être en mesure d'identifier et de proposer les bons intervenants pour offrir les services figurant dans le tableau ci-après.

Catégorie services généraux

	Ce que le Centre de compétences TPE informatique doit savoir faire	Ce que le Centre de compétences TPE informatique doit savoir faire	Ce que le Centre de compétences TPE Telecom doit savoir faire	Ce que le Centre de compétences TPE Telecom doit savoir faire
Audit et conseil dans le choix du matériel				
Installation sur site et paramétrage (de matériel, de systèmes, de réseaux, de logiciels)				
Mise en service et formation des utilisateurs				
Assistance (téléphonique, hot line, email)				
SAV				
Maintenance informatique et télécom par l'entreprise ou sous-traitance				
Intégrée				
Heures ouvrées ou 24/24 h				
5j/7 ou 7j/7				
Délai d'intervention 4h ou 8h				
Dépannage (Intervention sur site)				
Administration sur site et à distance (routeur, PC, serveurs, firewall)				

Conseil sur une solution de sauvegarde				
Mise en place d'une solution de sauvegarde				
Conseil sur une stratégie de sécurité				
Mise en place d'une stratégie de sécurité				

Catégorie Poste de travail

	Ce que le Centre de compétences TPE informatique doit savoir faire	Ce que le Centre de compétences TPE informatique doit savoir faire faire	Ce que le Centre de compétences TPE Telecom doit savoir faire	Ce que le Centre de compétences TPE Telecom doit savoir faire faire
Maîtrise offre et installation de logiciel				
Installation système exploitation				
Installation logiciel de base : exemple suite bureautique, anti-virus, antispam, antispyware, firewall				
Installation logiciels de gestion de trésorerie fichier client, devis & facture, paie et comptabilité, email ; Installation et paramétrage d'outils de travail collaboratif, de logiciels de gestion intégrée, de logiciels métiers				
Installation d'utilitaires (fax, back up vidéo conférence, image disques et récupération de la configuration initiale)				
Installation et paramétrages des périphériques				
Installation sur site				

Catégorie Internet

	Ce que le Centre de compétences TPE informatique doit savoir faire	Ce que le Centre de compétences TPE informatique doit savoir faire faire	Ce que le Centre de compétences TPE Telecom doit savoir faire	Ce que le Centre de compétences TPE Telecom doit savoir faire faire
Conseil accès Internet				
Relation client				
Conseil et cahier des charges développement de site Web...				
Développement de site Web, boutique en ligne, catalogue en ligne, paiement en ligne, création de nom de domaine				
Conseil hébergement de site web				
Hébergement de site web				
Conseil en référencement				
Mise en place de référencement				
Mise en place de solution de mobilité (accès messagerie à distance, VPN)				
Installation des PDAs communicants, configuration des synchronisations du push email				
Conseil en solution de e-marketing (prospection, fidélisation)				
Relation fournisseur				
Conseil optimisation des achats sur internet				
Relation collaborateur				
Conseil en solution en ligne de recrutement, de formation, de gestion de ressources humaines				

Relation administration	Conseil en matière de dématérialisation : télé déclaration, signature électronique, formalité en ligne, archivage				
Relation partenaires	Conseil en solutions de banque en ligne, travail collaboratif (web Conferencing, messagerie instantanée...)				

Catégorie Infrastructures réseaux

		Ce que le Centre de compétences TPE informatique doit savoir faire	Ce que le Centre de compétences TPE informatique doit savoir faire faire	Ce que le Centre de compétences TPE Telecom doit savoir faire
Audit de l'existant				
Câblage				
Conseil et mise en place de configuration de réseaux locaux (LAN, WAN, WiFi, CPL), étude de couverture WiFi				
Paramétrage de périphériques réseau : imprimante, copieur, scanner				
Déploiement de solutions IP (ToIP, VoIP, vidéosurveillance)				
Installation et paramétrage de modem, routeur, switch, firewall logiciel ou matériel				
Mise en place de DMZ				
Configuration du télétravail via VPN				
Standard VoIP				

Catégorie Serveur

		Ce que le Centre de compétences TPE informatique doit savoir faire	Ce que le Centre de compétences TPE informatique doit savoir faire faire	Ce que le Centre de compétences TPE Telecom doit savoir faire
Domaine, ISA Serveur, SQL Serveur, Sharepoint Serveur, serveur fichiers et sauvegarde...				
Déploiement de solution serveur (matériels, logiciels)				
Déploiement de solutions de stockage				
Administration des droits d'accès				
Mise en place de solutions sécurité : RAID 1 ou 5 changement à chaud, sauvegarde sur bande, images disques, DMZ Support externe déconnexion à chaud ou sauvegarde externalisée				

Catégorie solution de financement

		Ce que le Centre de compétences TPE informatique doit savoir faire	Ce que le Centre de compétences TPE informatique doit savoir faire faire	Ce que le Centre de compétences TPE Telecom doit savoir faire
Location évolutive				