

Charte Cigref - Syntec informatique

Progiciels

Avant-propos

Le Cigref et Syntec informatique ont signé le 24 février 2003 une charte qui engage les deux associations professionnelles à respecter 10 orientations fondamentales afin de promouvoir le meilleur usage des technologies et des systèmes d'information comme vecteur de création de valeur pour l'entreprise.

Les 10 points de la charte sont les suivants :

- Connaissance des métiers
- Transparence
- Impartialité
- Indépendance d'opinion et d'expression
- Qualité
- Innovation
- Diffusion de l'information
- Partage des connaissances
- Productivité
- Suivi de la charte

Le présent document récapitule un ensemble de recommandations relatives à ces orientations applicables à toutes les prestations réalisées entre un client (membre du Cigref) et un prestataire (membre de Syntec informatique). L'élaboration de ce document a été confiée à une commission mixte composée des forces vives des deux associations.



Sommaire

Préambule	3
■ Définitions	3
■ Rôles du client et du fournisseur	3
■ Approche économique de l'éditeur	4
■ Approche économique du client	4
■ Propriété intellectuelle	4
■ Maintenance	4
■ Interdépendance des éditeurs	4
Démarche / propositions	4
1. Progiciels	4
■ Évolutions	4
■ Liens intégrateurs-éditeurs	5
■ Clubs utilisateurs	5
■ Lisibilité de la tarification des licences	5
■ Certification pour la qualité des progiciels	5
■ Durée de vie minimum du Progiciel	5
2. Maintenance	5
■ Prestations de maintenance	5
■ Lisibilité des tarifs	5
■ Changement de version, impact sur l'existant	5
■ Facturation	6
■ Relations Clients-Éditeurs	6
3. Projets	6
■ Adéquation aux besoins	6
■ Expertise aux clients ou aux intégrateurs	6
■ Obligation de moyens	6
4. Aspects contractuels	6
■ Garantie en contrefaçon	6
■ Transfert des licences	6
■ Règles de comptage	6
5. Relations commerciales	7
■ Organisation de l'éditeur	7
■ Lisibilité des références client par progiciel	7
■ Structuration démarche avant-vente: progiciel, maquette,	7
■ Visibilité sur la stratégie	7

Préambule

■ Définitions

Un progiciel est un "Ensemble complet et documenté de programmes conçu pour être fourni à plusieurs utilisateurs, en vue d'une même application ou d'une même fonction". Le progiciel concerne trois grandes catégories d'utilisation :

- **les logiciels de base - ou systèmes** - qui comprennent les systèmes d'exploitation, les compilateurs, les moniteurs de gestion de ressources, ... des fonctionnalités intéressant l'interconnexion aux réseaux de transmission de données, ... plus généralement l'ensemble des programmes qui concourent au fonctionnement des ordinateurs et à la gestion de leurs périphériques.
- **les progiciels outils - ou utilitaires** - qui comprennent les outils d'aide à la conception des programmes (générateurs de programmes, de données, de documentation, éditeurs de rapports, ...), les outils d'aide à la gestion des données (gestion de fichiers, SGBD, dictionnaires de données, ...), les outils liés à la comptabilité des travaux, les utilitaires, les outils d'aide à la conversion, les aides à la sécurité, à l'administration et à la maintenance des programmes (protection des fichiers, procédures de reprise, bibliothécaires, etc...), d'une façon générale les produits qui permettent de réaliser des gains de productivité et de performances.
- **les progiciels d'application**, qui eux-mêmes se subdivisent en deux grandes catégories: les progiciels inter-industries - ou horizontaux - du type paie, comptabilité, gestion de personnel, gestion financière, gestion de production, administration des ventes, etc..., les progiciels sectoriels - ou verticaux - qui concernent des secteurs économiques du type banque, immobilier, secteur médical, collectivités locales, etc...

En règle générale, les fournisseurs-éditeurs sont spécialisés dans une catégorie de progiciels.

Dans un premier temps, la présente charte s'intéresse plus particulièrement à la famille des progiciels d'application.

La plupart de ces progiciels, destinés à un grand nombre de clients, sont adaptables aux besoins de chaque client par paramétrage.

Il existe aussi des progiciels qui implémentent des processus de gestion propres à des marchés spécifiques (comme des marchés verticaux) et qui sont moins personnalisables. En contrepartie, ils mettent en avant le fait qu'ils implémentent de bonnes pratiques de gestion dans un domaine déterminé, par exemple en comptabilité.

C'est alors au client de faire l'examen pour trouver la meilleure adéquation besoin-solution et définir les besoins d'adaptations spécifiques.

■ Rôles du client et du fournisseur

Dans ce contexte, le client devra définir ses besoins tant fonctionnels que techniques de façon précise. Le client devra demander à bénéficier de présentations et de démonstrations du progiciel. Pour sa part, l'éditeur doit fournir une information très complète sur les fonctionnalités et caractéristiques détaillées du progiciel et prendre connaissance du cahier des charges client.

Les deux parties pourront alors prendre la mesure de l'adéquation entre besoin et solution et mettre en évidence les différences éventuelles.

Client et fournisseur devront vérifier qu'ils disposent des ressources nécessaires au déploiement, à la maintenance du progiciel et au support pour une bonne utilisation.

■ Approche économique de l'éditeur

Compte tenu de la diversité des progiciels présents sur le marché, leurs possibilités d'adaptation - souvent basées sur une approche marketing fondée sur l'analyse de la demande des clients - diffèrent en fonction de l'offre propre à chaque éditeur.

Les avantages liés à cette approche sont de permettre une véritable démarche industrielle (basée notamment sur le volume), propre à toute approche de type produit.

Le choix des éditeurs de commercialiser, ou de retirer de la commercialisation, tel ou tel progiciel dépend donc du succès escompté ou constaté de ce dernier sur le marché.

■ Approche économique du client

La mise en place d'un progiciel constitue pour l'entreprise un investissement important qui ne peut être amorti que sur plusieurs années. De plus, le coût de réversibilité est souvent très élevé (cas des ERP). Le client doit pouvoir s'assurer de la pérennité de la solution, de l'évolution et de la maintenance du progiciel dans une durée garantie pour le progiciel concerné.

■ Propriété intellectuelle

Les progiciels sont régis par le droit d'auteur qui vise à protéger la création de l'auteur (personne morale ou physique selon les cas), pour lui permettre de l'exploiter conformément à sa stratégie, mais également de l'identifier en tant que créateur du progiciel.

■ Maintenance

Il existe deux types de maintenance :

- La maintenance corrective qui a pour but de corriger les bogues ou dysfonctionnements du progiciel.
- La maintenance évolutive qui tend à intégrer dans le progiciel de nouvelles fonctionnalités du fait de la demande "client" ou de nouvelles contraintes légales.

La maintenance fait partie du modèle économique et commercial des éditeurs. Le client doit connaître les engagements du fournisseur dans ce domaine.

■ Interdépendance des éditeurs

Un progiciel est réalisé pour être utilisé dans un environnement matériel et logiciel complexe, en général non conçu par l'éditeur. Cet environnement génère une interaction entre les différents composants et une interdépendance des acteurs. De ce fait, la grande majorité d'entre eux avance de concert.

Cette interdépendance a des conséquences, tant chez l'éditeur, pour l'évolution du progiciel, que chez le client pour la mise en œuvre opérationnelle. Elle peut en effet les amener à revoir les solutions existantes ; car ces dernières interagissent avec un ou plusieurs éléments du système d'information.

Démarche / propositions

Le Cigref et Syntec informatique ont la volonté de travailler conjointement afin d'établir les recommandations, préconisations ou autres propositions contenues dans ce document, dans une démarche pragmatique d'identification des axes de progrès bénéficiant à leurs membres respectifs.

Il s'agira ainsi de déterminer les indicateurs qui permettront, non seulement d'apprécier les offres de progiciels et de services associés de manière instantanée, mais également d'en surveiller régulièrement les évolutions et améliorations.

1. Progiciels

■ Évolutions

Pour éclairer leurs choix stratégiques, les clients ont besoin d'une vision claire des évolutions que les éditeurs entendent appliquer à leurs progiciels, qu'il s'agisse de fourniture de nouvelles versions ou de l'arrêt de la commercialisation des versions en cours.

Dans cet objectif et dans toute la mesure du possible, les éditeurs fourniront à leurs clients et prospects une "feuille de route" correspondant aux évolutions envisagées, avec le plus de précision possible sur le calendrier des dites évolutions et les conséquences contractuelles pour le client.

■ Liens intégrateurs-éditeurs

Les éditeurs de progiciels s'engagent à fournir à leurs prospects, dans toute la mesure du possible, des références sur les projets menés avec différents partenaires intégrateurs, dans le même champ d'application que le prospect en question. Ces références ne seront communiquées qu'après accord des sociétés concernées.

Dans cette hypothèse, les éditeurs de progiciels pourront communiquer, le cas échéant, les critères de certification de leurs partenaires.

■ Clubs utilisateurs

Les éditeurs pourront faire connaître les coordonnées des différents clubs utilisateurs connus.

■ Lisibilité de la tarification des licences

Les éditeurs de progiciels et leurs distributeurs s'engagent à rendre le plus lisible possible leurs différents programmes de licences, leurs tarifs et leurs évolutions prévisibles dans le temps.

■ Certification pour la qualité des progiciels

A la connaissance des organisations professionnelles, il n'existe pas, à l'heure actuelle, de certification indépendante et mondialement reconnue en matière de qualité des logiciels. De même, il n'existe pas de critères associés qui permettent, indépendamment de tout organisme, d'identifier un niveau de qualité objectif et partagé.

Syntec informatique et le Cigref souhaitent vivement disposer d'un tel organisme de certification de qualité des progiciels afin de pouvoir s'y référer. En attendant, un groupe de travail commun pourrait lancer un référentiel de critères de qualité.

■ Durée de vie minimum du progiciel

La durée de vie d'un progiciel est bien sûr liée à son succès sur le marché. Néanmoins, les entreprises clientes doivent disposer d'un engagement de l'éditeur tant sur la durée de

vie minimum du progiciel à partir de sa date de vente, que sur la durée de support après l'annonce de l'arrêt des ventes du progiciel.

Le progiciel fait l'objet au cours de sa vie de versions successives. Il est nécessaire de définir des principes clairs sur la gestion de ces versions (nombre et fréquence, durée de support...).

2. Maintenance

■ Prestations de maintenance.

En fonction des modèles commerciaux et des choix stratégiques propres à chaque éditeur, ce dernier peut proposer à ses clients différents niveaux de prestations de maintenance pour les progiciels qu'il commercialise : support, maintenance corrective, maintenance évolutive, interventions dans des délais d'exécution....

Il conviendra que les éditeurs précisent les niveaux de maintenance proposés, ainsi que les conditions en fonction de la spécificité des incidents éventuellement rencontrés.

■ Lisibilité des tarifs

A l'instar des licences de progiciels, les contrats de maintenance devront afficher la lisibilité la plus grande possible en matière de tarifs et modalités, en y associant les explications nécessaires afin de décrire précisément les services rendus aux clients.

■ Changement de version, impact sur l'existant

En cas de mise sur le marché de nouvelles versions d'un progiciel, deux hypothèses peuvent se présenter :

- La fourniture de ces nouvelles versions est comprise dans le contrat de maintenance, (maintenance évolutive)
- Seuls le support et la maintenance corrective sont assurés pour le progiciel concerné, et la nouvelle version n'est pas comprise.

Le contrat de maintenance doit préciser les modalités appliquées pour chacun des cas.

■ **Facturation**

Les membres du Cigref souhaitent que Syntec informatique fasse le nécessaire auprès de ses membres pour qu'ils travaillent sur la clarté de l'articulation entre les modalités de facturation et de paiement de la maintenance d'une part et la mise en exploitation du progiciel d'autre part.

■ **Relations clients-éditeurs**

Dans un objectif de collaboration, une rencontre régulière entre les représentants du Cigref et ceux de Syntec informatique doit permettre de maintenir l'adéquation entre les besoins des entreprises clientes et les offres de maintenance des éditeurs. Ces rencontres faciliteront la lisibilité exprimée plus haut en matière de maintenance. Des tableaux de bord et autres indicateurs pourront être mis en place afin de mesurer cette adéquation. Ils pourront évoluer dans le temps.

3. Projets

■ **Adéquation aux besoins**

Lors de l'achat d'une solution (matériel, licence, prestation), le choix d'un progiciel se fait dans le but de répondre à un besoin précis. Il est, en général, intégré dans une démarche projet dont le but est d'aboutir à la réalisation d'une solution s'appuyant sur un ou des progiciels, mais également constituée de matériels, de logiciels et de services complémentaires. La réalisation de l'ensemble est, en général, sous la responsabilité d'intégrateurs de systèmes.

■ **Expertise aux clients ou aux intégrateurs**

Les éditeurs s'engagent à préciser leur stratégie propre par rapport à la fourniture d'experts en technologies auprès des clients ou des intégrateurs.

Si les éditeurs exercent également une activité d'intégration de système, il conviendra de se référer à la charte "Ingénierie et Intégration de Système".

■ **Obligation de performance et de moyens**

Les propositions de services donneront systématiquement lieu, de la part des éditeurs, en fonction de chaque prestation, à un engagement précis en matière de performance et /ou de moyens. Les éditeurs s'engagent à apporter le plus de lisibilité possible, dès la proposition commerciale.

4. Aspects contractuels

■ **Garantie en contrefaçon**

Toutes les parties concernées par les relations contractuelles (dans le cadre d'un projet ou non) s'engagent à respecter les droits sur les progiciels, protégeant ainsi les éditeurs et leurs clients des risques de contrefaçon. Les éditeurs, pour leur part, garantiront leurs clients contre les actions en contrefaçon qui pourraient être intentées à l'encontre de leurs progiciels.

■ **Transfert des licences**

Les éditeurs s'engagent à rendre le plus claires possible les conditions de transfert de droit d'usage des licences de leurs progiciels, en particulier dans le cas de changements de périmètre ou d'externalisation de services informatiques.

■ **Règles de comptage**

Les règles de comptage des licences des progiciels concernées par les contrats seront précisées de la manière la plus explicite lors de l'établissement du contrat commercial. Toute évolution de ces règles devra être communiquée avec une antériorité suffisante pour permettre aux entreprises clientes d'en appréhender les impacts potentiels et d'agir en conséquence.

Les clients s'engagent à collaborer avec l'éditeur dans l'application de ces règles de comptage.

5. Relations commerciales

■ Organisation de l'éditeur

De par la grande variété des éditeurs présents sur le marché, ces derniers préciseront, à la demande de leurs clients, leurs origines, ainsi que toute information utile concernant leur organisation opérationnelle et technique.

■ Lisibilité des références client par progiciel

Les éditeurs s'engagent à fournir à leurs prospects, après accord de leurs clients, les références de sociétés utilisant leurs progiciels, ainsi que les conditions dans lesquelles ceux-ci sont utilisés. Dans la mesure du possible, les coordonnées d'un correspondant dans ces entreprises seront précisées.

■ Structuration de la démarche avant-vente: progiciel, maquette,...

Les éditeurs peuvent aider leurs clients en leur fournissant toutes les informations utiles, ou les méthodologies propres à éclairer leur appréciation de l'adéquation du progiciel à leurs besoins. Ces méthodologies décriront en particulier les différentes étapes de présentation des technologies en y associant, le cas échéant, la réalisation de maquettes

ou de procédures de tests techniques ou fonctionnels. Ces méthodologies pourront être adaptées en fonction des approches proposées par les autres acteurs, en particulier les intégrateurs de systèmes.

■ Visibilité sur la stratégie

Les éditeurs de progiciels s'engagent à fournir et présenter, sur demande de leurs clients, les informations relatives à leur stratégie en matière de développement technologique. Ces informations demeureront confidentielles et réservées aux entreprises clientes qui les recevront.

De par l'évolution permanente des technologies et des positionnements respectifs des différents acteurs du monde informatique, ces informations pourront néanmoins être amenées à évoluer sans préavis.

■ Bonne foi réciproque

Les éditeurs de progiciels et leurs prospects s'engagent à ce que les besoins exprimés et les solutions proposées demeurent en adéquation jusqu'à la signature du contrat et jusqu'à son terme. S'il devait y avoir une évolution significative, les parties s'engagent à s'informer réciproquement.

CiGREF

Courriel : cigref@cigref.fr
<http://www.cigref.fr>



Syntec informatique

Courriel : contact@syntec-informatique.fr
<http://www.syntec-informatique.fr>