



## Uw project met een eTIC-leverancier ... in alle vertrouwen.

U begint aan een project in de sector van de informatie- en communicatietechnologie..Om dit in de beste omstandigheden te laten verlopen hebt u een vertrouwenspartner nodig.

## Het engagement van de ICT-leverancier: vertrouwen, op welke basis?



Door de vrijwillige ondertekening van het deontologisch eTIC-Handvest , engageer ik, als leverancier, me tot het respecteren van een aantal welomschreven gedragsregels, waardoor vanaf het begin van mijn commerciële relatie met mijn klant, de transparantie en duidelijkheid in communicatie en overeenkomst, gegarandeerd wordt. Hierdoor worden toekomstige, al dan niet juridische, geschillen voorkomen en wordt het vertrouwen in zakendoen met mijn klant vergroot.

Concreet, als eTIC geregistreerd leverancier, ga ik volgende verbintenissen aan:

### 1. GOEDEREN EN DIENSTEN AANBIEDEN DIE BEANTWOORDEN AAN DE BEHOEFTE VAN MIJN KLANT

Indien nodig en gewenst, breng ik de behoeften duidelijk in kaart. Ik waak er in elk stadium van mijn opdracht over dat de geleverde producten of diensten aan de verwachtingen van mijn klant beantwoorden.

### 2. DE OMVANG VAN HET PROJECT DUIDELIJK OMSCHRIJVEN

De offerte of het contract omschrijft duidelijk de inhoud van de opdracht wat betreft:

- de leverbare middelen en producten,
- de leveringstermijn.

Uitzonderingen en opties worden duidelijk vermeld.

### 3. TRANSPARANTIE BIJEN OVER KOSTEN EN TERMIJNEN

Ik bied mijn klant een duidelijk overzicht van het totale budget en de benodigde tijd om te voldoen aan al de verwachtingen. Ik licht mijn klant in over eventuele prijsevoluties in de loop van de opdracht.



#### **4. CONTRACTUELE BEPALINGEN STRIKT NALEVEN**

Ik garandeer dat mijn personeel en eventuele onderaannemers zich strikt zullen houden aan de contractuele bepalingen. Ik zal de klant regelmatig «tussentijdse» ontwerpen ter goedkeuring voorleggen.

#### **5. INFORMEREN OVER ONZE HULPMIDDELEN EN COMPETENTIES**

Ik verschaf de klant de nodige informatie over de hulpmiddelen en competenties waarover ik en mijn eventuele onderaannemers beschik om het project te verwezenlijken. Ik meld de klant duidelijk welke contractuele partijen zullen optreden als onderaannemer.

#### **6. BESCHERMING BIJEN INDIEN BLIJKT DAT HET ONMOGELIJK IS DE OPDRACHT TE VOLTOOIEN**

Ik geef aan welke maatregelen ik zal nemen als de opdracht niet kan worden voltooid doordat mijn onderneming of één van mijn onderaannemers ophoudt te bestaan of om welke andere reden ook. Ik zal de klant op regelmatige tijdstippen een overzicht geven van de vorderingen van het uit te voeren werk.

#### **7. DUIDELIJKE INFORMATIE VERSCHAFFEN OVER INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN VOOR DE KLANT**

Ik maak duidelijke afspraken over welke intellectuele rechten aan de klant worden overgedragen en welke niet. De eventuele modaliteiten en beperkingen van de overdracht zullen schriftelijk worden verduidelijkt in het eigenlijke contract of in een overeenkomst als bijlage.



**LEES MEER OVER HET ETIC-HANDVEST OP [WWW.ETIC-HANDVEST.BE](http://WWW.ETIC-HANDVEST.BE)**

Als eTIC geregistreerd leverancier ben ik verplicht dit document toe te voegen aan elke opgestelde offerte.





Eis van elke ICT-leverancier dat hij het deontologisch eTIC-Handvest ondertekent vòòr u zelf een contract ondertekent.

## **Wat is het eTIC-Handvest ?**

Het eTIC-Handvest werd in 2004 gelanceerd op initiatief van diverse spelers uit de sector. Het eTIC Handvest is een ethische gedragscode (geen kwaliteitslabel!) die de relatie regelt tussen de ICT-leveranciers en hun klanten (B2B - kmo's, zelfstandigen, openbare instanties, met uitzondering van grote bedrijven en multinationals). VZW's kunnen eTIC worden mits speciaal verzoek gericht aan het eTIC comité en goedkeuring van het eTIC Comité.

Bijna 1000 ondernemingen uit België en het Groothertogdom Luxemburg hebben zich ondertussen vrijwillig geëngageerd om de clausules van het Handvest na te leven. Daarnaast tellen we ook de eerste Nederlandse ICT bedrijven die het Handvest ondertekend hebben.

Voortaan beschikken klanten dus over een vertrouwensbasis om contractuele verbintenissen aan te gaan met ICT-leveranciers op voorwaarde dat ze kiezen voor leveranciers die het Handvest hebben ondertekend of eisen dat kandidaat-leveranciers het Handvest ondertekenen.

Dit Handvest garandeert uiteraard niet dat de leverancier volledig tegemoet zal kunnen komen aan de verwachtingen van de klant, bijvoorbeeld wat betreft kostprijs, toegepaste methodes, deskundigheid en technische kwaliteit.

Bij de keuze van een geschikte leverancier is het dus aan de klant om, in overeenstemming met zijn verwachtingen bijvoorbeeld tests, kwaliteitscertificaten, referenties, bankgaranties, enz. te eisen.

Het eTIC Bewakingscomité steunt dit deontologisch initiatief en staat er borg voor. Het is samengesteld uit Waalse en Vlaamse rechtspersonen die binnen de ICT-sector een bredere maatschappelijke opdracht vervullen.

De Vlaamse leden zijn

- Agoria
- Agentschap Ondernemen
- FeWeb
- KMO-IT vzw
- Unizo



## **Het eTIC-Comité**

Bij een vastgestelde nalatigheid staat een secretariaat ter uwer beschikking. Het secretariaat zal, in geval van geschil, eerst streven naar een minnelijke schikking. Als het niet tot een akkoord komt, zal een eTIC-comité, samengesteld uit eTIC-geregistreerde ICT-leveranciers, gebruikers en publieke organisaties, de klacht onderzoeken en zo nodig de betrokken leverancier een deontologische sanctie opleggen. Eventuele klachten kunt u per mail melden aan [klacht@etic-handvest.be](mailto:klacht@etic-handvest.be).

### **Voor meer informatie over eTIC, het eTIC-comité en/of de te volgen procedure bij een geschil**

kunt u contact opnemen met:

#### **eTIC Vlaanderen**

Leen Verschraegen, coördinator eTIC Vlaanderen

p/a Agentschap Ondernemen

Koning Albert II-laan 35 bus 12

1030 Brussel

Tel. + 32 (0)475 38 15 38

Fax : +32 (0)9 371 75 38

Leen.verschraegen@etic-handvest.be

[www.etic-handvest.be](http://www.etic-handvest.be)



**EEN EFFICIËNTERE ICT, AFGESTEMD OP UW ZAKELIJKE DOELEINDEN KAN LEIDEN TOT VERHOOGD RENDEMENT !**

Onder het label KMO-IT bundelt Agentschap Ondernemen inspanningen die de Vlaamse overheid levert om de Vlaamse KMO te versterken en te laten groeien dankzij informatie- en communicatietechnologie (ICT). Er bestaan immers heel wat KMO-steunmaatregelen, -projecten en -programma's rond ICT. KMO-IT is de rode draad en de toegangspoort tot al die initiatieven: [www.kmo-it.be](http://www.kmo-it.be).

