



CAHIER DES CHARGES 2021

Contenu

INTRODUCTION	3
PROGRAMME	3
Contexte	3
Concept	4
Procédure	5
PRESTATAIRES	6
Qualifications requises	6
Processus de recrutement	7
Engagements	9
Droit à l'image	9

INTRODUCTION

Le présent document a pour objectif d'expliquer le fonctionnement du programme « Fit 4 Digital - Packages », de détailler les attentes de Luxinnovation vis-à-vis des prestataires souhaitant devenir prestataires officiels du programme, puis de détailler la procédure de candidature, et enfin les obligations des prestataires affiliés.

« Fit 4 Digital - Packages » est piloté par Luxinnovation, en coordination avec la House of Entrepreneurship du Luxembourg, et soutenu par le Ministère de l'Économie.

PROGRAMME

Contexte

Les Petites et Moyennes Entreprises (PME) représentent aujourd'hui plus de 95% des entreprises actives implantées au Grand-Duché. Elles offrent de l'emploi à plus de 70% de la population active et génèrent environ 65% du PNB. Leur impact sur l'économie locale est indéniable et leur niveau d'affaires est resté stable par rapport aux PME de la Grande-Région.

Ce niveau reste cependant menacé dans l'avenir par le manque de compétitivité et la faible capacité de la plupart des PME luxembourgeoises à accroître leur part de marché. Ce constat de base a débouché sur la création du programme de soutien « Fit 4 Innovation » en 2014. Ce programme vise à améliorer l'efficacité globale de l'entreprise afin de gagner en compétitivité à court terme et de poser les premiers jalons d'une démarche d'innovation.

Par ailleurs, l'un des objectifs du Gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg est de consolider la position du pays en matière de digitalisation, en particulier au profit des PME, et a pour cela présenté le 4^{ème} plan d'action en faveur des PME en mars 2016.

Ces différents facteurs ont conduit à la mise en place du programme « Fit 4 Digital » (diagnostic 360° conduit par un consultant, puis phase de mise en œuvre), puis de Fit 4 Digital Packages.

Cible - Objectif

« Fit 4 Digital – Packages » est un programme de soutien à la compétitivité des Très Petites Entreprises (TPE) par la mise en œuvre des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). Le programme Fit 4 Digital Packages est un programme **opérationnel** accéléré destiné à pourvoir les TPE en solutions logicielles correspondant à leurs besoins immédiats.

Il s'appuie sur les compétences de prestataires privés externes, experts dans les domaines de compétence indiqués plus loin.

Les entreprises souhaitant bénéficier du programme doivent, pour être éligibles :

- avoir leur siège social au Luxembourg,
- occuper 50 ETP au maximum sur le territoire luxembourgeois

- avoir un chiffre d'affaires ou un bilan inférieur à 10 millions d'euros ; ¹
- avoir une autorisation d'établissement en cours de validité délivrée par le Ministère des Classes Moyennes (ou la Direction PME du Ministère de l'Économie)
- ne pas mener une activité exclue des aides étatiques, telle que visée par la réglementation (<https://guichet.public.lu/fr/entreprises/financement-aides/regime-pme/aides-generales-pme/conditions-generales.html>)

NB : le critère habituel de non difficulté financière (exigé par exemple pour le programme Fit 4 Digital) n'est pas appliqué ici, par dérogation ministérielle.

Concept

Dans le cadre du programme « Fit 4 Digital - Packages », Luxinnovation et la House of Entrepreneurship facilitent l'accès des TPE aux outils digitaux par l'intermédiaire de prestataires IT dont la mission consiste à implémenter des solutions logicielles en fonction des besoins prioritaires identifiés par l'entreprise, avec l'aide de la House of Entrepreneurship.

La House of Entrepreneurship est le premier point de contact des entreprises s'intéressant au programme « Fit 4 Digital – Packages » et assure le suivi « terrain » des projets ;

Luxinnovation assure la supervision globale des projets, procède à l'affiliation des prestataires et à la vérification de l'éligibilité des demandes.

Les packages thématiques, au choix de l'entreprise, sont les suivants :

1. Marketing digital

Les prestations relatives au package Marketing digital s'entendent de la création ou de l'amélioration d'un site Internet, et/ou de missions de community management, c'est-à-dire (de manière non exhaustive) : améliorer le référencement naturel et/ou les liens commerciaux et/ou l'ergonomie des pages Web et/ou la publicité électronique et/ou les articles sponsorisés et/ou la présence sur les media sociaux ...

Les prestations relatives à l'élaboration d'une stratégie digitale exclusivement, ou l'édition de supports imprimés, ne rentrent pas dans le cadre des prestations prises en charge.

2. Gestion des clients

Il s'agit d'améliorer la gestion de la clientèle, par exemple à partir d'un logiciel approprié (dit logiciel CRM « Customer Relationship Management »).

3. Gestion de l'organisation

Ce package porte de manière générale sur l'intégration d'éléments de gestion numérique, type ERP (inventaire, facturation etc.), ou le développement d'applications à façon.

¹ Pour l'appréciation de ces deux premiers critères L'entreprise requérante doit indiquer si elle entretient une relation d'entreprise partenaire ou d'entreprise liée avec une ou plusieurs autres entreprises. L'ensemble de ces entreprises forment alors une "entité économique unique".
Une seule subvention est allouée par entité économique unique.

4. HORECA

Les acteurs du secteur HORECA peuvent utiliser ce package pour implémenter un logiciel propre à leur activité: PMS (Property Management System), Moteur de réservation (Booking Engine), Channel manager, POS (Point of Sale), gestion des réservations et de la salle etc.

5. Artisanat

Les artisans trouveront dans ce package des logiciels facilitant la gestion de leurs projets (devis, facturation, suivi fournisseurs, suivi de projets, pointage, géolocalisation, gestion d'outils, solutions BIM ...), ou des applications à façon.

6. Architecture

Les architectes et ingénieurs-conseils trouveront dans ce package un choix de différents logiciels CAO/CAAO et BIM.

La valeur de chaque packages est comprise entre 6650 € HTVA et 10 000 € HTVA.

Le montant des prestations est acquitté par l'entreprise, selon des **modalités à convenir** entre elle et le prestataire. En effet, une subvention d'un montant forfaitaire de 5000 € est versée à l'entreprise par le ministère de l'Economie, **à l'issue du projet**, une fois sa bonne exécution constatée conjointement par la House of Entrepreneurship et Luxinnovation.

Procédure

IMPORTANT : Toute demande d'aide publique doit être introduite **AVANT** le démarrage du projet, c'est-à-dire que le devis ne doit pas être signé tant que l'entreprise n'a pas reçu le courrier du ministère accusant réception de sa demande.

1. Analyse préalable

L'entreprise procède à une auto-évaluation en ligne de son degré de maturité digitale « Digital Quick Check », sur le site web de la House of Entrepreneurship), évaluation complétée par une visite sur site et un entretien avec un conseiller dédié de la House of Entrepreneurship pour définir les priorités et d'orienter le choix du package.

2. Candidature

Après avoir choisi le package approprié, et sélectionné le prestataire, l'entreprise complète – à l'aide de la House of Entrepreneurship - sa candidature en ligne (sur le site web de Luxinnovation) dont éligibilité est validée par Luxinnovation, qui va générer le dossier de demande d'aide publique que l'entreprise doit adresser au ministère.

Pour sa part, le prestataire adresse à l'entreprise une offre commerciale d'un montant total de 6 650€ HTVA minimum. Le cas échéant, il peut éventuellement, à la demande de l'entreprise, lui communiquer une offre d'un montant supérieur, si celle-ci correspond mieux à ses besoins.

S'agissant d'un package, les prestations fournies dans le cadre de celui-ci sont indivisibles.

Tout devis devra être adressé au client, avec copie à :

- sabrina.kohn@houseofentrepreneurship.lu
- emmanuelle.kipper@luxinnovation.lu

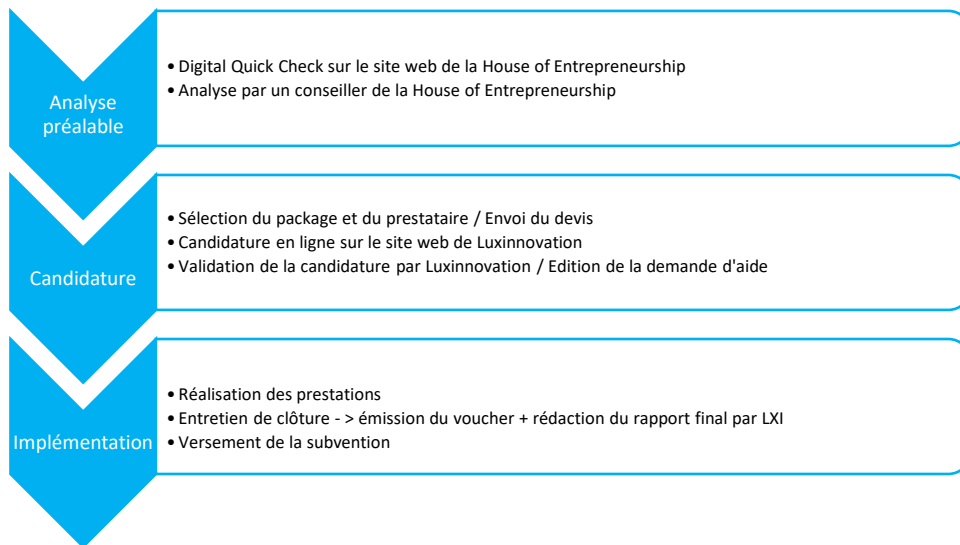
3. Implémentation

Les prestations détaillées dans le devis et conforme au cadre du package sont réalisées et acquittées par l'entreprise sur présentation de sa facture par le prestataire, dans les conditions convenues entre eux.

La réalisation des prestations fait l'objet d'une évaluation par la House of Entrepreneurship et/ou Luxinnovation.

Luxinnovation adresse au Ministère de l'Economie le rapport d'évaluation, la facture, et le bon à payer afin de déclencher le paiement de l'aide publique.

Il est expressément stipulé qu'aucune poursuite ne pourra être ouverte à l'encontre du Ministère de l'Economie, de Luxinnovation, ou de la House of Entrepreneurship pour défaut de paiement par l'entreprise.



PRESTATAIRES

Qualifications requises

Afin de pouvoir postuler pour devenir prestataire agréé du programme « Fit 4 Digital - Packages », le candidat doit justifier des conditions suivantes :

- Etre une société dont le siège social est au Luxembourg
->les travailleurs indépendants ne sont pas admis
->de manière exceptionnelle, si un logiciel n'est pas distribué par une société dont le siège est au Luxembourg, une société dont le siège social est à l'étranger pourra être agréée, selon l'appréciation discrétionnaire de Luxinnovation
- Avoir une autorisation d'établissement délivrée par le Ministère de l'Economie
- Exploiter personnellement (ou dans le cadre d'un contrat de distribution exclusive pour le Luxembourg) une solution IT dans l'un ou plusieurs des domaines visés par les packages décrits ci-dessus, et en assurer l'installation, la prise en main, et l'assistance
- Justifier d'une clientèle de TPE pour lesquelles le logiciel a été installé avec succès (produire des références luxembourgeoises)

Processus de recrutement

Les appels à candidatures à l'affiliation « Fit 4 Digital - Packages » font l'objet d'une publication sur le site www.luxinnovation.lu.

Luxinnovation se réserve également la possibilité d'examiner à tout moment tout dossier de candidature qui lui semblerait pertinent.

1. Envoi du dossier de candidature

Les prestataires intéressés devront constituer et déposer leur dossier de candidature [ici](#).

Ce dossier comprend les pièces suivantes :

- Présentation de l'entreprise incluant un lien vers une version démo du logiciel / une vidéo de présentation
- Copie de l'autorisation d'établissement
- Statuts et présentation de la société
- Bilan + compte de résultat du dernier exercice
- Pour le package Marketing digital il convient d'ajouter le CV des membres de l'équipe amenés à collaborer dans le cadre du programme
- Références au Luxembourg
- Offre commerciale « générique » d'une valeur minimale de 6 650 €HTVA (et 10 000 € HTVA maximum), détaillant les points suivants :
 - Mise à disposition du logiciel (et/ou application) : licence perpétuelle ou à durée déterminée, nombre de mises à jour / de versions incluses
 - Coût de la licence ou montant total de l'abonnement (pour une durée de 3 ans maximum)
 - Coût de l'installation et de la configuration
 - Formation
 - Niveau du « Service Level Agreement » (SLA)

2. Entretien – décision d'agrément

1^{ère} étape : Luxinnovation pourra se prononcer sur seule présentation du dossier ou mener un entretien, notamment pour demander une présentation du logiciel ou tout autre renseignement complémentaire.

2^{ème} étape : s'agissant de prestataires dont c'est la première candidature, l'agrément officiel ne sera décidé qu'après évaluation positive du premier projet réalisé, lors de l'entretien de clôture mené conjointement avec l'entreprise par Luxinnovation et la House of Entrepreneurship.

Tant que l'agrément n'est pas officiel, le prestataire est autorisé à prospecter mais n'est pas autorisé à communiquer en tant que prestataire agréé.

Dans tous les cas, l'agrément est subordonné à la signature par le prestataire du présent cahier des charges, qui emportera ratification de l'adhésion du prestataire aux conditions du programme Fit 4 Digital Packages.

Après réception du cahier des charges signé, Luxinnovation envoie au prestataire les supports de communications officiels du programme (logo à faire suivre de la mention « Prestataire agréé », brochure ...)

Seuls les supports de communication officiels transmis par Luxinnovation ou la House of Entrepreneurship pourront être utilisés.

3. Prises d'effet et durée de l'affiliation - renouvellement

L'affiliation au programme démarre à compter de la signature du cahier des charges, pour une durée d'un an.

Le renouvellement de l'affiliation fera l'objet d'un nouvel examen de la candidature du prestataire.

Pour les prestataires déjà affiliés dont il s'agit de renouveler l'agrément, celui-ci prendra effet rétroactivement dès signature du présent cahier des charges, pour une nouvelle durée d'un an courant à partir de l'expiration du premier agrément.

Luxinnovation se réserve la possibilité de dénoncer l'affiliation avant son terme dans les conditions prévues ci-dessous (§4).

L'affiliation peut également être dénoncée par le prestataire, à tout moment. Dans cette hypothèse tout projet en cours devra être mené à terme.

4. Retrait de l'affiliation

Tout manquement à l'un des engagements prévus ci-dessous, ou toute atteinte portant préjudice soit à l'entreprise, soit à Luxinnovation, à la House of Entrepreneurship ou au Ministère de l'Economie, est susceptible d'entraîner le retrait de l'affiliation du prestataire au programme Fit 4 Digital Packages, sur décision unilatérale et discrétionnaire de Luxinnovation.

Le prestataire recevra un mail faisant état des manquements visés, et l'invitant à fournir toute explication utile dans les 7 jours de la réception de ce mail. Luxinnovation communiquera ensuite au prestataire par mail sa décision, au vu des explications fournies.

Toute exclusion a pour conséquence l'interdiction immédiate de se prévaloir de l'affiliation au programme Fit 4 Digital Packages. Tout dossier en cours avec un candidat devra être mené à bien dans les délais prévus, sauf volonté de l'entreprise de mettre fin immédiatement à ses relations avec le prestataire. Les conditions de la rupture sont alors réglées selon le droit commun des contrats.

Nb : Luxinnovation, la House of Entrepreneurship et le Ministère de l'Economie se réservent la possibilité de modifier à tout moment, sans préavis, les conditions du programme ou de supprimer celui-ci. Dans cette dernière hypothèse les accréditations accordées sont automatiquement résiliées de plein droit.

Engagements

Tout prestataire agréé s'engage à respecter les conditions suivantes dans le cadre du programme « Fit 4 Digital - Packages » :

- Adresser à l'entreprise dans les meilleurs délais une offre commerciale d'un montant compris entre 6650 € HTVA et 10 000 € HTVA
- Respecter un tarif journalier de 850 € HTVA maximum
- Mettre en place le package retenu par l'entreprise
- Exécuter lui-même la mission pour laquelle il a été retenu (la sous-traitance sur un aspect ponctuel du projet peut toutefois être admise après information et acceptation par Luxinnovation)
- Débuter le projet au plus tard dans les 10 jours de la réception du courrier du ministère accusant réception de la demande de subvention
- Terminer le projet au plus tard 3 mois après son démarrage (toute prolongation non justifiée ou abusive peut donner lieu à retrait de l'affiliation)
- Réaliser au minimum 2 projets « Fit 4 Digital Packages » par an, avec un maximum de 15 projets annuels
- Transmettre à Luxinnovation pour approbation le *Curriculum Vitae* de tout nouveau collaborateur amené à prester dans le cadre « Fit for Digital – Packages »
- Ne pas compromettre les relations éventuellement déjà existantes avec un autre prestataire informatique de l'entreprise
- Respecter la confidentialité des informations qui lui seront communiquées dans le cadre de sa mission
- Signaler tout conflit d'intérêt potentiel, capitalistique (prise de participation dans le capital social d'une entreprise qui se porterait candidate) ou de fonction (le prestataire fait partie des organes de direction de l'entreprise candidate), directement ou par personne morale interposée.

Tout conflit d'intérêt n'interdit pas de facto au prestataire d'être missionné dans le cadre de Fit 4 Digital Packages pour travailler auprès de l'entreprise avec laquelle il existe un conflit d'intérêt. Cependant, après étude du cas d'espèce, Luxinnovation se réserve la possibilité d'écarter le prestataire, dans les conditions prévues ci-dessous (§5 retrait de l'affiliation).

Droit à l'image

Le prestataire agréé autorise également sans réserve Luxinnovation et la House of Entrepreneurship :

- à disposer pleinement et irrévocablement des images fixes ou en mouvement le représentant ainsi que les éléments sonores dont il est l'émetteur, à l'occasion de prises de vue (interview, film, photographie etc.) ou enregistrements divers réalisés par Luxinnovation ou la House of Entrepreneurship, ou toute personne agissant en leur nom ;
- à utiliser ses nom et prénom à des fins d'exploitation, ci-dessous définies.

Ces images et éléments sonores sont destinés à être reproduits, représentés et/ou adaptés, en tout ou partie, s'il y a lieu, dans tous supports créés par Luxinnovation ou la House of Entrepreneurship (publications diverses telles que journaux, magazines et autres supports de presse, télévision, radio, médias sociaux incluant Internet etc.) dans le cadre de la communication et de la promotion du programme Fit 4 Digital Packages.

Cette autorisation gracieuse sera valable pour le monde entier et sans limite de durée.

Le consultant reconnaît également ne pas prétendre à la réparation d'un préjudice quel qu'il soit du fait de l'utilisation de son image et éléments sonores.