

VOTRE CORRESPONDANT, DONT LES COORDONNÉES FIGURENT SUR LE COURRIER JOINT, RESTE À VOTRE DISPOSITION POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS. N'HÉSITÉZ PAS À LE CONTACTER.

Entreprise interrogée	Dans ce questionnaire, on s'intéresse à l' entreprise en tant qu'unité juridiquement définie par son numéro SIREN , à l'exclusion de toute autre entité (groupe, établissement par exemple).
Technologies de l'information et de la communication – TIC	Les TIC regroupent un ensemble de ressources nécessaires pour manipuler l'information, en particulier : l'équipement informatique et les logiciels, les télécommunications et les réseaux, le commerce électronique et les médias électroniques, les multimédias.

Liste et signification des termes repérés par un * dans le questionnaire

• Application web, appli, apps	Petit logiciel applicatif, qui est soit téléchargé à partir d'une boutique d'applications (<i>App store, Google play, etc.</i>) et installé sur l'appareil portable, soit hébergé sur un serveur et accessible <i>via</i> un navigateur <i>web</i> .
• Attaque par déni de service (DoS, DDoS)	Attaque visant à rendre indisponible des services ou ressources informatiques. Il s'agit la plupart du temps d'attaques à l'encontre des serveurs d'une entreprise, afin qu'ils ne puissent être utilisés et consultés. Les serveurs de messagerie peuvent être victimes de ces attaques.
• Cloud	Puissance de calcul ou de stockage de serveurs informatiques de prestataires, distants et accessibles par Internet.
• Connexion Internet fixe haut débit ou très haut débit	Technologie permettant de transporter des informations à une vitesse rapide, soit sur des lignes téléphoniques classiques (ADSL, SDSL, IDSL, HDSL, RADSL, VDSL, etc.) ou via une liaison spécialisée, la fibre optique, le câble. Les technologies alternatives (Ethernet, courant porteur en ligne (CPL) métropolitain, boucle locale radio (BLR/FWA), Wifi/Wimax, ATM, relais de trame) sont à classer sous cette rubrique.
• CRM – Customer relationship management	Progiciel permettant de gérer l'ensemble des relations avec les clients dans un même processus en regroupant la gestion des campagnes <i>marketing</i> , l'informatisation des forces de vente, le suivi de la relation client au quotidien, etc.
• Effectif salarié annuel moyen	Concerne les personnels salariés permanents de l'entreprise et exclut donc les intérimaires, les saisonniers, les associés non salariés, le personnel rattaché à d'autres entreprises d'un même groupe. Il s'agit du nombre de personnes physiques.
• ERP – Enterprise resource planning	Progiciel permettant de gérer les processus d'une entreprise et de partager les informations entre les métiers via une base de données unique (<i>SAP, PeopleSoft, Oracle, etc.</i>). Il intègre les fonctions suivantes : <i>planning</i> , achats, ventes, <i>marketing</i> , relation client, finances et ressources humaines, etc.
• Fichiers journaux (logs)	Le fichier journal (en anglais <i>log file</i> ou plus simplement <i>log</i>) désigne le fichier contenant les enregistrements de tous les événements affectant un processus particulier (application, activité d'un réseau informatique...). Il permet d'analyser pas à pas l'activité interne du processus et ses interactions avec son environnement.
• GRC – Gestion de la relation client	Voir définition CRM .
• Logiciels standards / « sur étagère »	Un logiciel standard ou logiciel « sur étagère » désigne tout logiciel fabriqué en série et non pour un projet en particulier (ex. : un pack Office, un serveur <i>web</i> , un lecteur vidéo, etc.). Il est vendu en grande distribution ou par l'intermédiaire d'un grossiste lorsqu'il s'agit d'un progiciel.
• Marketplace ou place de marché	<i>Marketplace</i> ou place de marché est le nom donné à un site d' <i>e-commerce</i> qui permet à de nombreuses entreprises de réduire leurs coûts de transaction et d'acquisition de nouveaux clients.
• Médias sociaux	L'usage des médias sociaux par l'entreprise fait référence à l'utilisation d'applications ou de plateformes de communications sur Internet dans le but d'échanger du contenu en ligne avec les clients, les fournisseurs, les partenaires ou au sein de l'entreprise. Ex : réseaux sociaux (<i>Facebook, LinkedIn, etc.</i>), blogs (<i>Twitter, etc.</i>), sites de partage (<i>Youtube, Flickr, Instagram, etc.</i>), wiki.
• Ordinateur	Le terme « ordinateur » inclut les PC, Mac, les ordinateurs portables, les tablettes et autres appareils portables tels que les <i>smartphones</i> .
• PGI – Progiciel de gestion intégré	Voir définition ERP .
• Pharming	Attaque pour dérouter la circulation d'un site <i>web</i> vers un faux site <i>web</i> , afin d'acquérir des informations confidentielles.
• Phishing ou hameçonnage	Tentative frauduleuse d'acquérir des informations confidentielles telles que les noms d'utilisateur, les mots de passe ou les informations sur une carte de crédit en se faisant passer pour un interlocuteur honnête dans une communication électronique. L'hameçonnage peut se faire par courrier électronique, par des sites <i>web</i> falsifiés ou d'autres moyens électroniques.
• Site web adaptatif (responsive)	Site <i>web</i> dont la conception vise à offrir une consultation confortable même pour des supports différents. L'utilisateur peut ainsi consulter le même site <i>web</i> à travers une large gamme d'appareils (ordinateurs, <i>smartphones</i> , tablettes...) avec le même confort visuel.

<ul style="list-style-type: none"> • Site web partagé 	<p>Site <i>web</i> où plusieurs entreprises sont représentées (par exemple dans le cas d'un groupe qui souhaite présenter toutes ses activités sur un même site <i>web</i>).</p>										
<ul style="list-style-type: none"> • Smartphone 	<p>Un <i>smartphone</i>, ou téléphone intelligent, ou ordiphone, est un téléphone mobile disposant aussi des fonctions d'un assistant numérique personnel, d'un appareil photo numérique et d'un ordinateur portable. Il peut aussi fournir les fonctionnalités de navigation <i>web</i>, de GPS et permet d'installer des applications additionnelles sur l'appareil.</p>										
<ul style="list-style-type: none"> • Tablette 	<p>Ordinateur portable et ultraplat disposant d'un grand écran tactile et permettant notamment l'accès à des contenus multimédias.</p>										
<ul style="list-style-type: none"> • Tests d'intrusion (pentest) 	<p>Un test d'intrusion (« <i>penetration test</i> » ou « <i>pentest</i> », en anglais) est une méthode d'évaluation de la sécurité d'un système ou d'un réseau informatique ; il est réalisé par un testeur. La méthode consiste généralement à simuler l'attaque du réseau par un utilisateur mal intentionné ou un logiciel malveillant.</p>										
<ul style="list-style-type: none"> • Vitesse de téléchargement maximale contractuelle 	<p>Il s'agit de la vitesse indiquée dans le contrat d'abonnement à Internet, et non pas de la vitesse de téléchargement constatée. À titre d'exemple, le tableau ci-dessous fournit une correspondance entre vitesse maximale contractuelle de téléchargement et quelques types de connexion haut débit.</p> <table border="1" data-bbox="478 515 1324 694"> <thead> <tr> <th>Vitesse de téléchargement</th> <th>Type de connexion possible</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Moins de 10 Mbits/s</td> <td>ADSL / SDSL</td> </tr> <tr> <td>De 10 à 30 Mbits/s</td> <td>ADSL, VDSL, câble</td> </tr> <tr> <td>De 30 à 100 Mbits/s</td> <td>VDSL, câble, fibre optique</td> </tr> <tr> <td>100 Mbits/s ou plus</td> <td>Fibre optique</td> </tr> </tbody> </table>	Vitesse de téléchargement	Type de connexion possible	Moins de 10 Mbits/s	ADSL / SDSL	De 10 à 30 Mbits/s	ADSL, VDSL, câble	De 30 à 100 Mbits/s	VDSL, câble, fibre optique	100 Mbits/s ou plus	Fibre optique
Vitesse de téléchargement	Type de connexion possible										
Moins de 10 Mbits/s	ADSL / SDSL										
De 10 à 30 Mbits/s	ADSL, VDSL, câble										
De 30 à 100 Mbits/s	VDSL, câble, fibre optique										
100 Mbits/s ou plus	Fibre optique										