

Retarus Cloud EDI Service

Description des services et obligations de collaboration

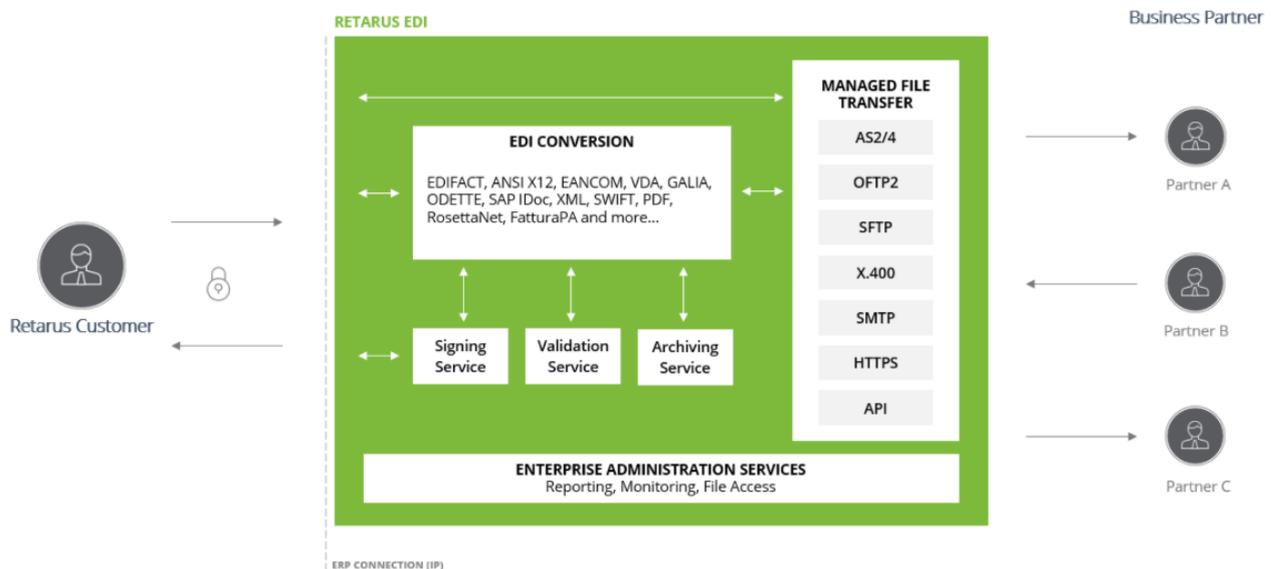
Présentation

Les Cloud EDI Service de Retarus permettent un échange de données électroniques (EDI) entièrement automatisé dans un large éventail de processus commerciaux, tels que la gestion des commandes et la comptabilité, les opérations de paiement ou la logistique. En tant que plateforme centrale de conversion et de transmission de messages EDI, Retarus fournit les outils et les services nécessaires à cette fin.

Les déclarations contenues dans la présente description des services s'appliquent en complément des informations fournies dans l'Offre. En cas d'écarts ou de divergences, les informations contenues dans l'Offre prévaudront.

Les accords techniques spécifiques conclus entre le client et Retarus (par exemple concernant les formats d'échange de données, les méthodes de transfert, le nombre de partenaires EDI ou les connexions EDI), sont mentionnés dans la description du projet en tant que partie intégrante de l'Offre. Dans le cas où Retarus venait à fournir des services de migration dans chaque cas, ceux-ci seront également inclus dans la description du projet.

Architecture du système



Description générale des services

Nous allons tout d'abord donner ci-après un aperçu des Cloud EDI Service de Retarus dans le cadre du service standard, puis aborder de manière approfondie les services complémentaires facultatifs.

Services d'installation

Installation de l'instance de service

Retarus met en place une instance de service dédiée (environnement client) dans un centre de données Retarus au profit du client pour lui permettre de stimuler sa production et de réaliser des tests. À des fins de E-Mail Enterprise Extensions for Office 365 et de comptabilité, les données de journalisation issues de la conversion et du transfert de données ainsi que les fichiers source et cible sont enregistrés sur l'instance de service pendant une durée de 90 jours et peuvent être consultés par le client via le portail EAS. Les données en sont automatiquement supprimées après cette durée.

Il incombe toutefois aux clients d'assurer le stockage légal et la sécurité de l'ensemble des données et documents pertinents. Pour bénéficier d'un support en la matière, il est possible de convenir de services complémentaires. Par exemple, si le client le souhaite, l'on peut assurer le transfert de certaines données sur son serveur ou dans ses archives après chaque transaction, ou provisionner le Long Term Archiving Service de Retarus.

Après l'installation de l'instance de service, une connexion de communication est établie avec le système du client dans le cadre du protocole de communication convenu.

Établir une connexion VPN

À la demande du client, par exemple si le protocole de communication natif n'offre pas de encryption (par exemple SAP tRFC), la connexion entre le système du client et son instance de service chez Retarus peut être établie via une connexion VPN. Si une connexion VPN a déjà été établie avec le centre de données Retarus concerné pour les besoins de l'utilisation d'autres services Retarus, cette connexion VPN existante peut être utilisée pour les Cloud EDI Service de Retarus.

Coordination technique avec les partenaires EDI du client

Retarus assure la coordination technique avec les partenaires EDI en ce qui concerne l'établissement de la connexion de communication et les processus EDI respectifs au nom et pour le compte du client. En vertu de cette coordination, le client est tenu de fournir à Retarus toutes les informations nécessaires concernant chaque partenaire EDI. Ces informations comprennent notamment :

- Le nom, l'adresse et le numéro d'identification du partenaire EDI (par exemple, GLN ou DUNS). Les installations/emplacements individuels, etc. à connecter doivent être répertoriés séparément en tant que partenaires EDI autonomes, même s'ils sont associés à la même entité juridique. Chaque numéro d'identification de l'expéditeur et du destinataire doit être considéré comme un partenaire EDI différent.
- Personne à contacter pour la connexion technique, du côté du partenaire EDI (nom/fournisseur de services, numéro de téléphone, adresse électronique)
- Personne à contacter pour les besoins de support, du côté du partenaire EDI (nom/fournisseur de services, numéro de téléphone, adresse électronique)
- Protocole de communication privilégié ou sélectionné (les données et paramètres de connexion seront demandés séparément au partenaire EDI par Retarus au nom et pour le compte du client, conformément au protocole de communication demandé)
- Les processus EDI à mettre en œuvre et la documentation des formats de données EDI.

En cas de modification des données ou des informations transmises au départ, le client doit immédiatement en informer par écrit le service de support de Retarus.

Si le client collecte des données à caractère personnel des partenaires EDI ou des prestataires de services des partenaires EDI et les met à la disposition de Retarus dans ce contexte, il doit s'assurer que la procédure est conforme aux règlements juridiques applicables (par exemple, le GDPR) et, en particulier, que toutes les autorisations nécessaires ont été obtenues. En outre, le client doit s'assurer que Retarus a le droit de traiter les données à caractère personnel respectives au motif de la fourniture de Cloud EDI Service, ce qui implique la prise de contact avec les personnes à contacter respectives au nom et pour le compte du client (par exemple pour des raisons de coordination technique et organisationnelle) et, dans ce contexte, éventuellement la collecte de données à caractère personnelles supplémentaires.

Établissement de la connexion de communication par partenaire EDI

Pendant et après la coordination technique avec un partenaire EDI donné, Retarus établit la connexion de communication avec le partenaire EDI, en utilisant le protocole de communication précisé. L'étendue des services d'installation à fournir par Retarus dépend du protocole de communication concerné.

Les protocoles de communication standard EDI sont inclus dans l'Offre en tant que type de connexion I. Des formulaires de configuration, que Retarus demandera au partenaire EDI concerné de remplir dans le cadre de la coordination technique décrite ci-dessus, sont disponibles pour ces protocoles. Les protocoles de communication particuliers nécessitant des efforts supplémentaires pendant le processus de configuration sont repris dans l'offre comme type de connexion II. Les protocoles non répertoriés (par exemple, les services Web) sont proposés séparément si nécessaire.

Configuration du processus EDI par relation partenaire/message

Pendant et après la coordination technique avec un partenaire EDI donné, Retarus met en place la conversion des données respectives pour chaque relation partenaire/message. La « relation partenaire/message » est définie comme un processus commercial unidirectionnel (par exemple, la réception d'une facture, l'envoi d'une commande ou l'envoi d'un avis d'expédition) entre le client et son partenaire EDI donné. La conversion des données mise en place par Retarus est basée, sauf accord contraire, sur le format de la documentation fournie par le client.

Les mappages EDI standard sont classés au préalable en catégories dans l'Offre en fonction des efforts nécessaires à leur mise en œuvre. Les mappages non classés en catégories sont proposés séparément, à la demande du client si nécessaire.

Retarus effectue jusqu'à cinq essais par processus EDI et par relation partenaire/message, avec la coopération du client et du partenaire EDI donné. Chaque essai supplémentaire est facturé par Retarus selon l'entente de rémunération pour les services de support, à moins que la faute à l'origine de l'essai supplémentaire soit imputable à Retarus.

Retarus précise qu'il peut y avoir des exigences légales ou officielles concernant certains formats ou versions de formats dans le domaine du marketing du secteur public (B2G), qui peuvent être modifiées de temps à autre. Le client, en tant que partenaire commercial, est généralement informé des exigences respectives en matière de format ou des éventuelles mises à jour. Il incombe seul au client de sélectionner et de déterminer les formats ou versions de format respectifs dans sa relation avec Retarus. En outre, il est du devoir du client de se tenir au courant des exigences légales et officielles respectives après la mise en service/l'installation, et d'informer suffisamment à l'avance Retarus de toute demande de modification concernant les relations spécifiques entre partenaire et message.

Modifications ultérieures

Tout d'abord, Retarus examine la faisabilité des demandes de modification du client relatives aux connexions de communication et aux processus EDI prévus au départ (par exemple, modifications du mappage, changement de protocole de communication) et les efforts nécessaires escomptés. Ensuite, ces demandes de modification sont mises en œuvre, à condition qu'elles soient réalisables et commandées par le client. Si la demande de modification concerne le renouvellement d'une connexion de communication ou d'un processus EDI avec un type de connexion ou un mappage standard différent, elle sera facturée selon les prix indiqués dans la proposition de types de connexion et de mappages standard.

Prestation de services sur une base continue après l'installation complète

Échange de données dans le cadre d'une relation partenaire/message

Une fois l'installation terminée, Retarus fournit, sur une base continue, les services suivants dans le cadre de l'échange de données au sein d'une relation productive entre partenaire et message :

- Réception des données : Retarus reçoit les documents envoyés par le client ou le partenaire EDI via le protocole de communication déterminé.
- Vérification syntaxique à la réception : Retarus vérifie que la structure des données des documents reçus est conforme au format de données sélectionné.
- Conversion de données : Retarus convertit les documents du format source dans le format cible convenu.
- Validation des documents (facultatif) : S'il en a été convenu ainsi, Retarus procède à la validation des documents selon des règles préétablies. (Veuillez trouver des informations supplémentaires dans la section « Services complémentaires facultatifs » ci-dessous).
- Vérification syntaxique lors de l'envoi : Retarus vérifie que la structure des données des documents à envoyer est conforme au format de données sélectionné.
- Transmission de données : Retarus tente de transmettre chaque document via le protocole de communication convenu.

Messages d'erreur

Les éventuels messages d'erreur générés lors de la transmission de données décrite ci-dessus seront traités par Retarus selon leur ordre d'apparition (principe FIFO). Après le traitement d'un message d'erreur, le client concerné en sera informé, le cas échéant. Cette information lui sera communiquée par courrier électronique à l'adresse électronique qu'il a fournie à cet effet. Les efforts d'information du client et tout traitement ou tout support ultérieur lui seront facturés, sauf si l'erreur revient à Retarus.

Coordination avec les partenaires EDI du client

Il incombe au client d'effectuer toute coordination avec les partenaires EDI respectifs pendant l'opération en cours (par exemple, concernant toute erreur relevant de la responsabilité du partenaire EDI). Une fois l'installation terminée, Retarus ne contactera les partenaires EDI ou ne travaillera en coordination avec eux que si cela est convenu par écrit entre le client et Retarus. Dans ce cas, le client sera facturé pour les services respectifs fournis par Retarus conformément à l'entente de rémunération pour les services de support de Retarus.

Toutefois, si Retarus signale au client une erreur attribuable à des circonstances relevant du champ de compétence d'un des partenaires EDI du client et que le client ne réagit pas immédiatement, Retarus se réserve le droit de notifier au partenaire EDI concerné l'erreur concernée au nom du client et aux frais de ce dernier. Afin de simplifier les processus, les coordonnées de tous les partenaires EDI ou de leurs prestataires de services, fournies à Retarus par le client au cours de l'installation, seront également conservées pendant

la prestation de service en cours afin d'être utilisées à la demande du client pour communiquer avec les partenaires EDI ou leurs prestataires de services.

Changement de certificat

Certains protocoles de communication utilisent des certificats pour l'encryption de la communication de données permettant un échange de données sécurisé, par exemple AS2 ou OFTP2. Afin de mettre en œuvre la connexion de communication, l'expéditeur et le destinataire doivent échanger les certificats respectifs et les enregistrer dans les modules de communication utilisés. Pour des raisons de sécurité, ces certificats ne sont valables que pour une période limitée, ce qui signifie que, dans la pratique, les certificats utilisés doivent être renouvelés de temps à autre.

En cas de changement imminent de certificat, Retarus en informera le client à l'avance. Il incombe au client d'informer le partenaire EDI de ce changement de certificat (y compris toute exigence ou modification technique qui en découle eu égard au nouveau certificat). À la demande du client, Retarus et lui-même peuvent convenir que Retarus se chargera de la communication nécessaire avec les partenaires EDI au nom et pour le compte du client. Dans ce cas, Retarus a droit à une rémunération pour ses efforts conformément à l'entente de rémunération pour les services de support. Dans le cas où le client ne s'acquitte pas de son obligation de coopération en informant les partenaires EDI, Retarus se réserve le droit d'informer les partenaires EDI respectifs au nom du client moyennant une rémunération.

Si les modifications techniques nécessaires ne sont pas mises en œuvre par le client et/ou les partenaires EDI en temps opportun avant qu'un changement de certificat ne soit effectué, la connexion de communication dans la relation partenaire/message respective prendra fin de manière brusque. Si le client et/ou le partenaire EDI n'appliquent pas les mesures nécessaires en temps opportun et qu'il en résulte une dégradation ou une défaillance des Cloud EDI Service de Retarus, le client n'aura aucun droit de faire valoir des droits à l'encontre de Retarus. Le client sera facturé pour tous les efforts supplémentaires déployés par Retarus en raison de la mise en œuvre manquante, tardive ou incorrecte des mesures nécessaires par le client et/ou les partenaires EDI.

Enterprise Administration Service (EAS)

Le portail EAS Retarus donne au client un aperçu des opérations effectuées dans le cadre des Cloud EDI Service de Retarus. En outre, les fichiers source et cible du client, sauf accord contraire, peuvent être consultés dans le portail EAS pendant une durée de 90 jours après chaque transaction effectuée. Retarus fournit au client les données de connexion de tout utilisateur administrateur de l'EAS, qui peut à son tour créer de nouveaux comptes d'utilisateur. Les informations contenues dans le portail EAS tiennent toujours compte des documents traités (également dans le cadre de connexions de test, de conversions auxiliaires, etc.), qu'ils soient ou non pertinents pour la comptabilité. Par conséquent, les informations contenues dans le portail EAS ne peuvent pas être utilisées pour vérifier les factures émises par Retarus. Retarus se réserve le droit de modifier de temps à autre l'éventail des fonctions du portail EAS. Le client en sera informé.

Services supplémentaires facultatifs

Service de vérification

Le Service de vérification permet le contrôle logique et spécifique au processus, des informations contenues dans les documents qui sont convertis et transmis dans le cadre d'une relation partenaire/message. Son objectif est de réduire la nécessité et l'étendue des étapes de traitement manuel du côté du client et d'éviter que les documents contiennent des informations erronées.

Il s'agit notamment de :

- la vérification des opérations mathématiques (par exemple, sommes, calculs d'impôts) ;
- la vérification des champs obligatoires (par exemple, vérification de la validité d'une facture conformément à la loi sur la taxe sur les ventes) ;
- la vérification des données de base (par exemple, vérification de l'existence d'un numéro d'article) ;
- les vérifications de dépendances (par exemple, si x, alors y doit...)
- les vérifications de listes de codes (par exemple, VPE possible uniquement pour certains ensembles de valeurs)

Chaque relation partenaire/message à vérifier sera effectuée par une certaine « vérification de mappage » de Retarus. Celle-ci comprend non seulement les fonctions de contrôle nécessaires, mais aussi les spécifications de traitement des erreurs, qui sont élaborées dans un atelier en collaboration avec le client.

Étant donné que les efforts requis pour la mise en œuvre des fonctions de contrôle respectives diffèrent, le client sera facturé pour la mise en place du service de vérification en fonction des efforts fournis.

Long Term Archiving Service de Retarus

Grâce au Long Term Archiving Service de Retarus, les clients peuvent archiver les factures électroniques B2B conformément aux exigences légales du système juridique concerné. Retarus met en place une instance d'archivage spécifique au client pour la production et les tests et la connecte à l'instance de service EDI correspondante... Les flux de données des relations partenaire/message à archiver sont étendus par Retarus de sorte que tous les documents de la relation partenaire/message concernée soient automatiquement transférés au système d'archivage exploité par un partenaire Retarus après une transmission réussie dans chaque cas.

En principe, il est possible d'archiver tout type de document, quel que soit le format des données. Le client peut accéder au système d'archivage via un portail Web. Sauf accord contraire, le fichier source et le fichier cible sont tous deux transférés dans le système d'archivage. En outre, est créé un métafichier composé de données consultables qui seront présentées via le portail Web du système d'archivage. Sauf accord contraire, les documents archivés seront stockés dans le système d'archivage pendant toute la durée d'archivage concernée et rendus accessibles via le portail Web. Par ailleurs, ils seront automatiquement supprimés à la fin de la durée d'archivage donnée.

Services Express

L'option Service Express permet de mettre en œuvre des services spécifiques à un moment préféré.

Connexion ou adaptation privilégiée d'une Relation-Message-Partenaire :

Dans le cadre d'une connexion ou d'une adaptation privilégiée, Retarus commence à mettre en place une nouvelle Relation-Message-Partenaire ou à adapter une Relation-Message-Partenaire existante dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrables après l'approbation interne et la réception de la commande, c'est-à-dire la signature de offre.

Si le client souhaite connecter ou adapter plusieurs Relations-Message-Partenaire, la date doit être convenue à l'avance entre les parties.

La connexion comprend, par exemple, les prestations suivantes :

- Setup de la connexion de communication à un EDI-Partner
- Setup d'une Relation-Message-Partenaire

Elle contient, par exemple, les services suivants :

- Ajustements des configurations existantes
- Ajustements de la Relation-Message-Partenaire existante
- Ajustements des connexions de communication existantes

Conditions requises pour la fourniture d'un Service Express :

La condition préalable à la fourniture d'un Service Express est que toutes les obligations de coopération du client soient satisfaites au moment de la mise en service et que Retarus ait pu vérifier l'exhaustivité des documents nécessaires.

Autres obligations de collaboration applicables au client

Obligations de collaboration générales

La fourniture des Cloud EDI Service de Retarus requiert la coopération active du client. En particulier, ce dernier doit remplir les obligations de coopération suivantes :

- Désigner sa principale personne à contacter et son décideur principal, qui se tiendront à la disposition de Retarus pendant les heures d'ouverture ;
- Veiller à ce que soient disponibles toute autre personne à contacter et un membre de l'équipe de projet (par exemple, des services informatique, achats, ventes et logistique) pendant les heures d'ouverture ;
- Fournir toutes les informations nécessaires à l'offre de Cloud EDI Service de Retarus ;
- Mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires à l'utilisation du service EDI géré par Retarus dans l'infrastructure technique du client.
- Il incombe au client d'organiser la coopération entre tous les partenaires EDI. En particulier, le client doit s'assurer que les partenaires EDI fournissent toutes les informations nécessaires, que toutes les précautions techniques potentiellement nécessaires sont prises au sein de son infrastructure technique et que des personnes à contacter sont désignées et disponibles pendant les heures d'ouverture. Cette coopération est une condition nécessaire à la faisabilité des Cloud EDI Service de Retarus, ce dernier n'en étant pas responsable.
- Respecter les délais convenus.
- Les obligations de coopération spécifiques relatives au support Retarus sont celles contenues dans le [Guide de support Retarus](#).

Le client sera facturé pour tout effort supplémentaire déployé par Retarus suite au non-respect des obligations de coopération susmentionnés. Cet effort sera facturé conformément à l'entente de rémunération pour les services de support, comme dans tous les autres cas où le client doit compenser Retarus pour ses efforts conformément à la présente description de service.

Obligations de coopération spécifiques dans le cadre du Long Term Archiving Service de Retarus

- Déterminer le système juridique applicable (pays) pour chaque relation partenaire/message.
- Respecter les obligations de coopération des autorités en ce qui concerne l'utilisation du Long Term Archiving Service de Retarus, et obtenir les autorisations nécessaires.
- Informer Retarus dans le cas où le client a l'intention d'utiliser le Long Term Archiving Service de Retarus au nom d'une autre société (éventuellement aussi des sociétés légalement liées), et fournir l'autorisation concernant la société spécifique sur demande.
- Le client n'utilisera pas le Long Term Archiving Service de Retarus pour archiver des contenus illégaux ni pour contrevenir ou enfreindre les dispositions légales en vigueur ou les droits de tiers. Le client est tenu d'indemniser Retarus de toute plainte déposée par un tiers à l'encontre de Retarus au motif de cette utilisation non autorisée par le client.