

# NIVEAUX DE SERVICE SAAS

Ref SJ SaaS BDC A2 NS 04 2023

## 1. DEFINITIONS

Pour les besoins de la présente annexe, les termes suivants au singulier comme au pluriel doivent être entendus dans le sens défini ci-dessous. Il est entendu que les définitions des Conditions d'Utilisation de Service SaaS s'appliquent aux présentes.

« **Anomalie** » : désigne un bogue, un défaut, un dysfonctionnement ou une non-conformité reproductible par Invoke du Service SaaS par rapport à la Documentation.

Les Anomalies sont classifiées selon trois niveaux de gravité :

- Anomalie Bloquante : Anomalie affectant une ou plusieurs fonctionnalités de l'Application ou de l'Infrastructure ayant pour conséquence de rendre impossible l'accès au Service SaaS et pour laquelle il n'existe pas de solution de contournement.

- Anomalie Majeure : Anomalie affectant une ou plusieurs fonctionnalités de l'Application ou de l'Infrastructure, pour laquelle une solution de contournement existe et/ou ayant pour conséquence une dégradation du Service SaaS se matérialisant par une répercussion significative mais non bloquante pour l'accès au Service SaaS et son exécution.

- Anomalie Mineure : Anomalie reproductible qui ne présente pas les caractéristiques d'une Anomalie Bloquante ou d'une Anomalie Majeure.

« **Demande** » : désigne toute question et/ou incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation du Service SaaS que le Client porte à la connaissance d'Invoke dans le cadre du Support, ainsi que toute Anomalie.

« **Environnement** » : désigne l'ensemble regroupant une version applicative (Application) et une instance de base de données pour les besoins de la fourniture du Service SaaS.

« **Espace Client** » désigne l'espace qu'Invoke met à la disposition du Client afin de lui permettre d'accéder à des informations et documents en relation avec la fourniture du Service SaaS.

« **Heure ouvrée** » : désigne les heures correspondant à la plage d'ouverture du Support.

« **Jour ouvré** » : désigne un jour compris entre le lundi et le vendredi qui n'est pas un jour férié en France métropolitaine.

« **Mises à Jour** » désigne les améliorations, évolutions, modifications et corrections apportées par Invoke au Service SaaS concernant l'Application et l'Infrastructure.

Les Mises à Jour sont classifiées selon les catégories suivantes :

- Mises à Jour applicatives qui concernent l'Application (améliorations, corrections, évolutions) ;
- Mises à Jour applicatives réglementaires car elles impactent un ensemble de fonctionnalités réglementaires ;
- Mises à Jour Infrastructure qui concernent l'Infrastructure (améliorations, corrections, évolutions);
- Correctifs urgents qui visent à pallier une faille de sécurité ou de confidentialité susceptible de compromettre les Données du Client ou une faille relative à la disponibilité du Service SaaS ou pour corriger une Anomalie. Les correctifs peuvent concerner l'Infrastructure et/ou l'Application.

## 2. OBJET

Le présent document qui fait partie intégrante de l'annexe 2 du Bon de commande a pour objet de définir les niveaux de service qu'Invoke s'engage à respecter concernant le Service SaaS.

## 3. PÉRIMÈTRE DU SERVICE SAAS

Le périmètre du Service SaaS commandé est celui décrit dans le Bon de commande.

Le Service SaaS comprend un Environnement de production et sous forme d'option payante, un Environnement de test comprenant une instance applicative couvrant le même périmètre fonctionnel que l'Environnement de production et des données différentes de celui de l'Environnement de production.

Pour être mise en œuvre cette option doit être expressément mentionnée dans le Bon de commande.

Aucun développement spécifique ne peut être inclus dans le Service SaaS.

#### **4. ACCESSIBILITE ET DISPONIBILITE DU SERVICE SAAS**

Le Service SaaS est accessible 7 jours sur 7 et 24h sur 24h, en dehors des plages de maintenance et de la maintenance urgente.

Les plages de maintenance sont les suivantes :

- Pour les Mises à Jour Infrastructure : le weekend (samedi et dimanche) ;
- Pour les Mises à Jour applicatives : à tout moment sous réserve d'une planification et de manière à limiter l'impact sur le Client. La date retenue pour l'installation de la Mise à Jour applicative sera communiquée au Client par les équipes du Support en respectant un délai de 5 Jours ouvrés de prévenance avant l'installation. Dans tous les cas Invoke s'engage à ne pas procéder à des installations de Mises à Jour applicatives pendant les périodes d'échéances légales et/ou réglementaire.

Le Client ne pourra s'opposer à l'installation des Mises à Jour Infrastructure et applicatives.

La maintenance urgente concerne uniquement l'installation des Correctifs urgents et est susceptible d'intervenir à tout moment, le Client ne pouvant s'opposer à leurs mises en œuvre.

Invoke s'engage à fournir un Service SaaS dont le taux de disponibilité mensuel est d'au moins 99% sur la plage suivante les Jours ouvrés ;

- Du lundi au jeudi de 9h à 18h ;
- Le vendredi de 9h à 17h.

Le taux de disponibilité mensuel peut être communiqué par Invoke au Client sur demande de ce dernier auprès du Support.

#### **5. SECURITE ET SAUVEGARDES**

Invoke s'engage à respecter les dispositions des Conditions d'Utilisation de Service SaaS relatives à la sécurité du Service SaaS ainsi que les dispositions des documents Sécurité qui font partie intégrante de l'annexe 2 du Bon de commande.

Les dispositions en matière de protection des Données Personnelles figurant à l'annexe Protection des Données Personnelles (SaaS et Support) s'appliquent pleinement.

Les modalités de sauvegarde des données applicables sont celles figurant au Plan de Continuité d'Activité (PCA) de l'annexe Sécurité.

#### **6. SUPPORT**

##### **6.1. Description du Support**

Le Support comprend :

- L'assistance téléphonique ;
- La correction des Anomalies ;
- La mise à disposition et l'installation des Mises à Jour.

##### **6.2. Assistance téléphonique**

L'assistance téléphonique est destinée à traiter les Demandes et est accessible par e-mail et par téléphone (le numéro est précisé dans l'Espace Client) les Jours ouvrés selon les plages horaires (Heures ouvrées) suivantes :

- Du lundi au jeudi de 9h à 13h et de 14h à 18h ;
- Le vendredi de 9h à 13h et de 14h à 17h.

Le coût des appels téléphoniques demeure à la charge du Client.

Les Demandes seront enregistrées dans les outils d'Invoke afin d'en assurer la traçabilité et le traitement selon leurs degrés de gravité.

De manière à permettre l'exécution du Support, le Client s'engage à décrire et documenter avec précision sa Demande et la situation qu'il rencontre (description du contexte, messages d'erreur, copie d'écrans, mise à disposition par le Client de tout ou partie des Données du Client etc.) et ce afin de permettre à Invoke de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies portés à sa connaissance.

Les réponses seront apportées par Invoke au Client sous forme de réponse immédiate, de rappel du Client ou par email.

À défaut de réponse immédiate, le délai de prise en charge de la Demande par le Support s'effectuera dans un délai de quatre (4) Heures ouvrées à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les Heures ouvrées d'ouverture du Support.

Le Support ne pourra être assuré par Invoke que dans la mesure où les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation du Service SaaS et que le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance et autorise son recours et son utilisation afin de faciliter la prise en compte et le traitement des Demandes par Invoke. En particulier Invoke recommande au Client d'être formé à l'utilisation de l'Espace Client et de s'inscrire à l'Espace Client afin de prendre connaissance des informations et documents mis à disposition et ainsi de recevoir les communications du service support et veille réglementaire.

### 6.3. Délais de prise en charge d'une Demande et délais de correction d'une Anomalie

Invoke s'engage à corriger les Anomalies dans les conditions des présentes.

Les délais de prise en charge d'une Demande et les délais de correction des Anomalies sont définis dans le tableau ci-dessous en fonction du degré de gravité de l'Anomalie concernée. La qualification des Anomalies est du ressort d'Invoke.

Niveau de gravité	Délai de prise en charge d'une Demande	Délais de correction d'une Anomalie
Anomalie Bloquante	4 Heures ouvrées	8 Heures ouvrées à compter de l'expiration du délai de prise en charge.
Anomalie Majeure	4 Heures ouvrées	8 Heures ouvrées pour fournir une correction de l'Anomalie ou une solution de contournement et ce à compter de l'expiration du délai de prise en charge.  En cas de fourniture d'une solution de contournement pendant le délai ci-dessus, la sortie de la solution contournement et donc la correction définitive interviendra dans un délai de 20 Jours ouvrés après l'expiration du délai de correction.
Anomalie Mineure	4 Heures ouvrées	La correction sera planifiée et intégrée dans la roadmap d'évolution de l'Application ou de l'Infrastructure.

Les délais et engagements ci-dessus reposent sur le fait qu'Invoke puisse avoir recours à la téléassistance et dispose des éléments nécessaires à la reproduction de l'anomalie que le Client s'engage à fournir à Invoke au titre de l'article 6.2.

### 6.4. Mise à disposition et installation des Mises à Jour

Invoke s'engage à mettre à la disposition du Client les Mises à Jour (applicatives et applicatives réglementaires) et à procéder à leur installation sur l'Infrastructure dans les conditions visées au paragraphe 4 Accessibilité et disponibilité du Service SaaS. Les Mises à Jour sont accompagnées d'une release note.

### 6.5. Activation et vérification

Il appartiendra au Client d'activer toute Mise à Jour applicative réglementaire en utilisant le bouton de mise à jour prévu à cet effet dans l'Application Uloa.

Par ailleurs il appartiendra au Client de vérifier et le cas échéant d'actualiser le paramétrage des Mises à Jour par rapport aux spécificités et/ou personnalisations de son propre plan de compte.

## DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AU SERVICE SAAS PORTAIL DÉCLARATIF ULOA

Les présentes dispositions particulières s'appliquent au Service SaaS portail déclaratif Uloa ci-après dénommé « Service SaaS Portail Déclaratif ».

### 1 : DÉFINITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES

Les termes définis ci-après ont la signification suivante au singulier comme au pluriel :

**Cahier des charges** : désigne le document administratif décrivant les télé-procédures d'Échange de Données Informatisées (EDI) actualisées chaque année et consultable soit auprès de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP), soit auprès de l'association EDIFICAS.

**Déclaration** : désigne les télé déclarations du Client, entrant dans le champ des obligations déclaratives (EDI-TDFC pour le transfert de données fiscales et comptables) et/ou les télé règlements (procédés de paiement de l'impôt retenu par la DGFIP dans le cadre des procédures EDI-TVA et EDI-PAIEMENT) et/ou EDI-REQUÊTE (requêtes auprès de la DGFIP en vue d'obtenir des éléments nécessaires à des télé déclarations).

Les Déclarations doivent respecter les formats informatiques EDIFACT (langage permettant de structurer et donc de standardiser les échanges de données informatiques) requis pour la télétransmission des déclarations fiscales et comptables dématérialisées et le télépaiement.

**Label de Conformité EDIFICAS** : désigne le certificat de conformité aux normes EDIFACT des messages EDI attribué par l'Association EDIFICAS. Invoke est membre de cette association et ses applications ainsi que le Service SaaS Portail Déclaratif disposent des attestations de conformité EDIFICAS.

**Organisme Destinataire** : désigne la DGFIP, la DGE qui fait partie de la DGFIP et tout autre organisme destinataire légalement habilité à recevoir les Déclarations.

**Partenaire EDI** : désigne toute personne morale qui conclut avec la DGFIP une convention conforme au modèle défini par arrêté du Ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, soumis à l'avis de la CNIL. La signature de cette convention intervient aux termes d'une procédure d'habilitation (décret 2000-10-36 du 23/10/2000). Invoke est Partenaire EDI.

### 2 : RAPPEL DU CONTEXTE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

Le Code Général des Impôts prévoit que les entreprises doivent souscrire par voie électronique leurs déclarations d'impôts ainsi que le paiement de certains impôts et/ou taxes. Ce mode de transmission par voie électronique est communément appelé télé déclarations.

Les télé déclarations peuvent s'effectuer :

- soit directement par l'entreprise auprès des destinataires concernés si l'entreprise est Partenaire EDI ;
- soit par un intermédiaire expert-comptable ;
- soit par un intermédiaire, mandaté par l'entreprise contribuable, ayant conclu avec la DGFIP une convention et disposant ainsi d'une habilitation émanant de la DGFIP. Dans ces conditions, cet intermédiaire disposera de la qualité de Partenaire EDI.

Invoke, ayant souscrit une convention avec la DGFIP est par conséquent agréée par la DGFIP (N°7613001) et dispose de la qualité de Partenaire EDI.

Invoke a mis en place une plate-forme technique accessible dans le cadre d'un Service SaaS, permettant aux entreprises contribuables de transférer électroniquement et de manière sécurisée leurs Déclarations dématérialisées auprès des Organismes Destinataires, et d'en assurer le suivi et le statut. Cette plate-forme technique permet à Invoke d'assurer sa mission de Partenaire EDI.

### 3 : MODALITÉS D'EXÉCUTION DU SERVICE SAAS PORTAIL DÉCLARATIF

#### 3.1 Mandat

Le Client, en sa qualité de mandant et de contribuable, accorde à Invoke, en sa qualité de mandataire et de Partenaire EDI, qui l'accepte, le mandat d'effectuer, en son nom et pour son compte, dans le cadre du Service SaaS Portail Déclaratif, la transmission par voie électronique de ses Déclarations auprès des Organismes Destinataires.

Ces données sont échangées en premier lieu entre le Client et Invoke, et dans un second temps entre Invoke (Partenaire EDI), et l'Organisme Destinataire.

#### 3.2 Rappels importants concernant la DLD et la DLS de la DGFIP

Afin d'éviter tout problème de dépôt ou règlement hors délai, Invoke recommande au Client :

- de contrôler régulièrement les informations relatives au suivi du dépôt des Déclarations accessibles au titre de l'Application Uloa ;
- de s'assurer que les dépôts initiaux et les éventuels dépôts correctifs sont bien réalisés dans le respect des dates techniques utilisées par la DGFIP pour la réception et le traitement des Déclarations et en particulier pour toute Déclaration accompagnée d'un télépaiement comme la TVA.

Deux dates techniques sont utilisées par la DGFIP pour le traitement des Déclarations : la DLD (Date Limite de Dépôt) et la DLS (Date Limite de Substitution) pour les éventuelles Déclarations rectificatives.

La DLD est la date impérative à ne pas dépasser pour l'envoi, par une entreprise contribuable, des Déclarations, cette date devant également tenir compte des délais de transmission d'Invoke. La DLD est communiquée par le centre des impôts du Client.

La DLS correspond à la (DLD) -3 jours calendaires. Jusqu'à la DLS, il est possible pour une entreprise contribuable de modifier sa Déclaration et le paiement associé en télétransmettant une nouvelle Déclaration, celle-ci annulant purement et simplement la précédente Déclaration (principe du « annule et remplace »).

Dès lors que l'on se situe dans la fourchette des 3 jours (début de période de la DLS jusqu'à la DLD), il convient en cas d'envoi d'une Déclaration rectificative sur cette période d'émettre à nouveau une Déclaration corrigée en totalité mais en veillant à ne déclarer que la différence de paiement entre le montant saisi dans la Déclaration initiale et le montant correct et ce dès lors que la DGFIP a accepté et commencé à traiter le télépaiement de la Déclaration initiale.

Dans le cas contraire, l'entreprise contribuable risque d'être prélevée deux fois.

En effet durant la période de DLS, la DGFIP ne procède plus à un « annule et remplace » des dépôts mais à un cumul.

**Exemple :** si la DLD de la Déclaration de TVA est au 20 du mois, la DLS sera le 17.

*Avant cette date du 17 il est possible de renvoyer une nouvelle Déclaration et son règlement pour annuler et remplacer intégralement la Déclaration initiale.*

*En revanche, pour toute correction effectuée les 18, 19 et 20, tout nouveau télépaiement s'ajoutera au précédent dès lors que la DGFIP a accepté et commencé à traiter le télépaiement de la Déclaration initiale.*

*Ainsi, si l'entreprise contribuable a réglé 100 de TVA avant le 17 mais qu'il fallait en régler 150, une Déclaration corrigée doit être envoyée entre le 18 et le 20 mais en ne saisissant que 50 pour la partie complémentaire du montant à payer.*

*En effet, si entre le 18 et le 20 l'entreprise contribuable règle 150, alors elle sera débitée par la DGFIP de 100 + 150 soit 250.*

Invoke recommande au Client :

- de s'assurer au préalable via le tableau de bord de suivi du Service SaaS Portail Déclaratif que le règlement initial a bien été pris en compte par la DGFIP ;
- d'adresser sa Déclaration définitive avant la DLS car le prélèvement effectif ne sera effectué par la DGFIP qu'à la DLD prévue.

### 3.3 Transmission des Déclarations par le Client à Invoke

Le Client déclare connaître et respecter les dispositions juridiques constituant le cadre légal des procédures EDI.

Invoke recommande au Client d'anticiper l'envoi de ses Déclarations et de veiller à ce qu'elles soient adressées à Invoke **2 (deux) jours ouvrés avant la Date limite de Dépôt (DLD)** fixée par la DGFIP pour le type de déclaration concernée.

### 3.4 Vérification de forme de la Déclaration transmise par le Client

Invoke, après avoir reçu du Client le fichier de la Déclaration, procédera à la vérification de la conformité du fichier. L'examen de cette conformité se limite à un examen de contrôle syntaxique conformément au cahier des charges d'EDIFICAS et aux attendus de la DGFIP.

Invoke adresse au Client un accusé réception spécifiant qu'Invoke a bien reçu la déclaration. Cet accusé réception est envoyé par mail et également accessible via l'Espace Client et l'Application Uloa.

Il est entendu que Invoke n'est en aucun cas responsable du contenu de cette Déclaration, de son exactitude ou de sa pertinence par rapport aux règles fiscales qu'il appartient au Client de respecter.

### 3.5 Transmission de la Déclaration par Invoke vers l'Organisme Destinaire

Invoke retransmet en l'état, au nom et pour le compte du Client, les Déclarations reçues.

Les Déclarations réceptionnées par le Service SaaS Portail Déclaratif sont envoyées par Invoke de manière continue à la DGFIP en respectant un délai d'envoi compris entre 1 (une) heure et 1 (un) jour ouvré. Ce délai d'envoi varie en fonction des périodes de l'année et de la volumétrie des Déclarations reçues par Invoke de sa clientèle.

Invoke adresse au Client un message spécifiant qu'Invoke a bien adressé la déclaration du Client à la DGFIP.

Ce message est envoyé par mail et également accessible via l'Espace Client et l'Application Uloa.

Invoke s'engage à effectuer ses prestations dans le respect des spécifications techniques consignées dans les Cahiers des charges, selon le type de Déclarations et de procédures utilisées.

### 3.6 Traitement par l'Organisme Destinaire

Après avoir reçu la Déclaration, l'Organisme Destinaire adressera un compte rendu technique de traitement à Invoke qui le mettra à la disposition du Client.

Invoke permettra au Client de suivre les étapes de transmission des Déclarations et de traitement par les Organismes Destinataires par l'intermédiaire des informations fournies par l'Application Uloa.

Invoke s'engage en outre à informer le Client d'incident bloquant qui pourrait survenir lors de la télétransmission, ou à alerter l'interlocuteur habilité du Client au moyen des informations mises à disposition par l'Application Uloa.

Le Client s'engage à effectuer le suivi de ses Déclarations, en consultant régulièrement son historique, accessible au titre de l'Application Uloa, afin de s'assurer du traitement de ses Déclarations, notamment par les Organismes Destinataires.

Les traitements opérés par la DGFIP pour intégrer les Déclarations dans son système d'information ne sont jamais immédiats. Le compte rendu technique de traitement DGFIP est communiqué à Invoke dans un délai de 4 (quatre) h à 48 (quarante-huit) h (délai maximum sur lequel s'engage la DGFIP).

Le Client est informé que seul l'horodatage de la DGFIP, lors de sa réception de la Déclaration, fait foi.

Invoke adresse au Client un message comprenant le compte rendu technique de la DGFIP. Ce message est envoyé par mail et également accessible via l'Espace Client et l'Application Uloa.

### 3.7 Historisation

L'Application Uloa dispose d'une fonction d'historisation qui permet de conserver les déclarations du Client générées depuis Uloa sans limite de volume pendant toute la durée du Service SaaS ainsi que les fichiers EDI générés et transmis à la DGFIP.