

cegid



LIVRET DE SERVICE

ESKER

pour Cegid XRP ULTIMATE

www.cegid.com

Sommaire	2
1. Objet	3
2. Définitions	3
3. Périmètre fonctionnel de l'Application Esker	4
3.1. Service de traitement des factures fournisseurs	4
3.2. Service de traitement des factures clients	5
3.3. Service archivage & data analytics	7
3.4. Service courrier	8
4. Conditions d'accès à l'Application Esker	10
4.1. Conditions d'exécution du service esker	10
4.1.1. Disponibilité de l'Application Esker	10
4.1.2. Maintenance de l'Application Esker.....	10
4.1.3. Conditions de traitement des Documents.....	10
4.1.4. Conservation des Documents et consultation en ligne.....	10
4.2. Support	11
4.2.1. Conditions de soumission et de résolution des Anomalies.....	11
4.2.2. Exclusions	12
4.3. Obligations du client	12
4.4. Données du client	12
4.4.1. Généralités.....	12
4.4.2. Données à caractère personnel (DCP)	13
4.5. Réversibilité	15

1. OBJET

Ce Livret de Service a pour objet de :

- décrire le périmètre fonctionnel de l'Application Esker
- décrire les conditions d'accès à l'Application Esker

2. DEFINITIONS

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

Application Esker : désigne les solutions logicielles en mode Saas dont la société ESKER est l'éditeur et pour lesquelles Cegid bénéficie d'un droit de distribution.

L'application Esker pour Cegid XRP Ultimate est compatible exclusivement avec l'ERP Cegid XRP Ultimate au travers du connecteur spécialement développé à cet effet et comprend les solutions logicielles en mode Saas suivante :

- Service de traitement des factures fournisseurs
- Service de traitement des factures clients
- Service archivage & data analytics
- Service courrier

Client : désigne toute société ayant conclu avec Cegid un contrat de licence, maintenance et support du progiciel Cegid XRP Ultimate et qui utilise une ou plusieurs Applications Esker pour son propre usage interne.

Documents : désigne les documents du Client, notamment factures fournisseurs, factures clients, courriers, bons de commande, soumis à l'Application Esker via Internet en utilisant une connexion sécurisée.

Documentation : désigne la documentation de toute nature se rapportant à l'Application Esker, notamment aux conditions d'utilisation, à la description des fonctionnalités, et, de façon générale, celles se rapportant aux informations techniques nécessaires ou utiles à leur utilisation. Elle est disponible en ligne depuis l'Application Esker.

Données : désigne l'ensemble des informations de toutes natures fournis par un Client sous son entière responsabilité, destinées à être traitées par l'Application Esker.

Données Personnelles : désigne les données à caractère personnel que le Client traite dans le cadre de son utilisation de l'Application esker, au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et Libertés, et depuis le 25 mai 2018 des dispositions du Règlement (UE) 2016/679 – le « Règlement Général sur la Protection des Données » (RGPD), cet ensemble règlementaire désigné ci-après « Règlementation Applicable ».

Interface Esker : dispositif permettant d'accéder à l'Application Esker, de gérer les contacts et suivre le traitement des Documents ; par ailleurs il permet d'administrer son compte et notamment créer des comptes administrateurs/utilisateurs, gérer des profils et contrôler les accès.

Plateforme : désigne les moyens informatiques matériels et logiciels de fourniture comprenant les Applications Esker et leur Documentation.

Prestataire : désigne la société Esker fournissant l'Application Esker mise à la disposition du Client par CEGID, agissant en tant que distributeur de l'Application Esker.

Support : désigne l'assistance à l'utilisation de l'Application Esker concernant l'utilisation des fonctionnalités applicatives standards.

Utilisateur : désigne toute personne physique habilitée par le Client pouvant utiliser l'Application Esker.

3. PERIMETRE FONCTIONNEL DE L'APPLICATION ESKER

3.1. Service de traitement des factures fournisseurs

Service de traitement des Factures fournisseurs ou **Service AP** : application permettant d'automatiser le traitement des factures fournisseurs, depuis la réception de la facture jusqu'à l'intégration dans le système d'information du Client. Le Service AP est décrit plus précisément dans les spécifications fonctionnelles disponible sur demande.

Service de signature électronique ou **AP - Signature PDF** est une option du Service AP permettant l'application d'une signature électronique sur une facture fournisseur reçue au format PDF.

Service de vérification de signature électronique ou **AP - Vérification signature PDF** est une option du Service AP permettant la vérification de la signature électronique d'une facture fournisseur reçue signée au format PDF.

Niveaux de service et limitations

L'Application Esker a pour objectif de traiter les factures fournisseurs dans les 10 minutes à compter de leur réception, dans une limite en volume de 100 pages reçues par tranche de 10 minutes.

Signature électronique des factures fournisseurs

Lorsque le Client opte pour le service de signature électronique de ses factures fournisseurs, la signature sera appliquée par un prestataire tiers TrustWeaver AB, société immatriculée en Suède sous le numéro 556613-6262 ayant son siège social au Kungsgatan 27, SE-111 56 Stockholm (« TrustWeaver »). Le Client autorise le Prestataire à confier l'application de la signature électronique de ses factures fournisseurs à TrustWeaver agissant au nom et pour le compte du Client. La signature est activée automatiquement et facturée pour toute facture fournisseur reçue non-signée au format PDF, en plus du Service AP.

Vérification de la signature électronique

Lorsque le Client opte pour la validation de la signature électronique de ses factures fournisseurs, la signature sera vérifiée et validée le cas échéant par TrustWeaver. Le Client autorise le Prestataire à confier la vérification de la signature électronique de ses factures fournisseurs à TrustWeaver agissant au nom et pour le compte du Client. Cette option consiste à vérifier la signature, vérifier l'identité du signataire et s'assurer que le certificat numérique n'a pas été révoqué par l'autorité de certification. La vérification est activée automatiquement et facturée pour toute facture fournisseur reçue au format PDF et signée numériquement.

3.2. Service de traitement des factures clients

Service de traitement des Factures clients ou **Service AR** : Application permettant au Client d'automatiser l'envoi de ses factures clients émises soit au format papier, soit au format électronique, en utilisant les modes de diffusion suivants : Service Courrier, envoi par email ou publication sur le Portail web. De plus, le Client a la possibilité de bénéficier pour ses factures clients : (i) du Service Archivage ; (ii) de l'apposition d'une signature électronique sur la facture électronique émise et (iii) de l'envoi de ses factures aux Administrations Publiques selon des conditions spécifiques pour chaque pays destinataire.

Client Final : désigne le client du Client.

Portail web : interface web permettant au Client Final de consulter les factures électroniques émises par le Client et d'accéder à leur archivage électronique.

Niveaux de service et limitations

L'Application Esker a pour objectif de traiter les factures électroniques reçues par Esker dans un délai de 60 minutes à compter de leur réception, dans une limite en volume de 3000 Documents par heure (600 pour les factures avec signature électronique). En cas d'option du Client pour le Service AR avec apposition d'une signature électronique, la taille maximum d'un Document ne devra pas excéder 4Mo.

Le Prestataire s'engage à utiliser un certificat de signature électronique délivré par un prestataire de service de certification et permettant de signer les factures pour le compte du Client. Le Client est responsable d'obtenir l'accord préalable du destinataire des factures pour recevoir les factures par ce moyen, et d'informer ce dernier des conditions d'archivage des factures électroniques. De même il est seul responsable de l'authenticité de l'origine de la facture qu'il émet et envoie sur l'Application Esker pour traitement.

En cas de demande d'apposition d'une signature électronique sur la facture électronique au prestataire TrustWeaver, le délai de traitement s'apprécie à compter de la réception du Document par le Prestataire et jusqu'à l'envoi de ce même Document par le Prestataire à TrustWeaver.

Signature Electronique et Archivage des Factures Electroniques du Client

Lorsque le Client opte pour la signature électronique de ses factures, la signature sera apposée et validée par un prestataire tiers, TrustWeaver AB, société immatriculée en Suède sous le numéro 556613-6262 ayant son siège social au Kungsgatan 27, SE-111 56 Stockholm (« TrustWeaver »).

Le Client peut opter pour une signature destinée aux factures domestiques (conformité locale) ou aux factures internationales (conformité internationale). La conformité internationale assure la conformité de la signature dans 60 pays tant pour le pays expéditeur que pour le pays destinataire de la facture. La conformité locale assure la conformité de la signature dans un seul pays, lorsque l'expéditeur de la facture et le destinataire sont domiciliés dans le même pays.

Mandat de facturation et de signature électronique :

Par les présentes, le Client autorise le Prestataire à confier la signature électronique et la vérification de celle-ci à TrustWeaver, et ainsi mandate TrustWeaver pour émettre ses factures en son nom et pour son compte.

Le Client autorise le Prestataire à transmettre à TrustWeaver les factures du Client ne constituant pas encore un document original, aux fins d'y apposer une signature électronique au nom et pour le compte du Client, et ce en conformité avec la loi applicable.

Ce mandat de facturation est constitué en vertu des règles applicables en matière de TVA exclusivement. Il ne constitue aucunement un mandat pour le Prestataire ou TrustWeaver à agir au nom et pour le compte du Client. Ce mandat peut être révoqué à tout moment par le Client sur simple notification.

Le Client reconnaît et accepte :

1. L'apposition par TrustWeaver d'une signature électronique avec clés privées correspondant à des certificats émis par un prestataire de service de certification ;
2. Les procédures décrites dans le présent mandat de facturation.
3. Que ses factures électroniques devront le cas échéant contenir des mentions spécifiques relatives au mandat de facturation. Dans certains pays, le mandat de facturation est requis. Le Client est responsable du respect de la réglementation applicable dans son pays d'implantation.

Si le Client souhaite confier à TrustWeaver la validation de la signature électronique pour le compte du Client Final, le Client est alors responsable d'obtenir le mandat de son propre client.

Obligations légales et fiscales :

Le Client reconnaît et accepte qu'il est seul responsable :

1. Du respect de ses obligations en matière de facturation et du versement au Trésor de la TVA correspondante, ainsi que le cas échéant, de la réglementation applicable en matière de reporting de facturation vis à vis de l'administration fiscale ;
2. Du contenu de ses factures et du respect de la réglementation applicable en matière de mandat de facturation ;
3. De la numérotation de ses factures qui doit être effectuée par le Client avant leur transmission par Esker à TrustWeaver;
4. De l'obtention le cas échéant de l'accord préalable du destinataire des factures pour recevoir les factures au format électronique, et d'informer ce dernier des conditions d'archivage des factures électroniques.

Archivage des factures électroniques (optionnel) :

Le Client est informé des obligations légales en matière d'archivage des factures électroniques. En souscrivant au Service Archivage de l'Application Esker, le Client autorise le Prestataire (ou le Tiers Archiveur) à archiver ses factures électroniques incluant les signatures électroniques pour son propre compte.

Si le Client souhaite confier au Prestataire l'archivage des factures reçues par ses Clients Finaux, le Client est alors responsable d'obtenir le mandat du Client Final lui confiant cette prestation d'archivage. Par ailleurs, le Client s'engage à informer le Client Final des obligations légales en matière d'archivage des factures électroniques

Facturation aux Administrations publiques - France

Chorus Pro : solution mutualisée, mise à disposition par l'Etat et dénommée « Portail public de facturation », permettant le dépôt et la transmission de factures sous forme électronique.

AR-Chorus : processus de traitement et d'envoi des factures clients au format PDF pour mise à disposition des administrations publiques françaises sur le Portail public de facturation.

3.3. Service archivage & data analytics

Définitions

Service Archivage : service permettant de conserver les Documents et Méta-données y afférentes au format électronique aux fins de classement, d'analyse, de reporting et de consultation ultérieure en ligne pendant la durée de 11 ans et, le cas échéant, sur demande du Client, d'obtenir un enregistrement des Documents et Méta-données archivés sur un support de sauvegarde digitale.

Cegid a choisi pour chaque Client la durée d'archivage de 11 ans au moment de la soumission du Document et des Méta-données à archiver. Cette durée ne peut pas être modifiée même en cas de rupture ou de terme du Contrat.

Service Data Analytics : service permettant de conserver les Méta-données des Documents à des fins d'analyse, de reporting et de génération de tableaux de bord. Le Service Data Analytics est compris dans le Service Archivage.

Méta-données : ensemble structuré d'informations techniques, de gestion et de description attaché à un Document servant à décrire les caractéristiques de ce Document en vue de faciliter son repérage, sa gestion, son usage ou sa préservation. Les Méta-données sont conservées pendant la même durée que celle choisie par le Client pour les Documents.

Niveaux de service et limitations

Une fois les Documents traités et disponibles pour mise en archive, l'Application Esker a pour objectif l'inscription et la mise à disposition dans son archive dans un délai de 10 minutes, dans la mesure où les volumes soumis n'excèdent pas 150 Documents par tranche de 10 minutes.

Le service d'archivage présente des garanties de fiabilité telles que : intégrité et fidélité des documents archivés, sécurisation quant à la redondance des systèmes et à la duplication des données, pérennité des données archivées, confidentialité, accessibilité aux données et qualité de restitution, destruction des données dont la durée d'archivage est expirée, traçabilité des différentes phases de constitution d'une archive. L'Application Esker conservera les détails se rattachant à une donnée archivée pendant la durée d'archivage choisie pour cette donnée. La durée d'archivage s'entend jusqu'au 31 décembre de l'année où cette durée a expiré.

Sur demande du Client, le Prestataire pourra sauvegarder les Documents archivés sur support de sauvegarde digitale avant l'expiration de la durée d'archivage. A défaut elles seront détruites.

Le Client et le Prestataire reconnaissent que les Documents doivent rester accessibles en cas d'audit ou de contrôle fiscal. Le Prestataire garantit des conditions d'accès en ligne aux archives électroniques pendant la durée choisie à la soumission des Documents à archiver.

En cas de perte ou de destruction des données du Client ayant souscrit au Service Archivage du fait exclusif du Prestataire, ce dernier s'engage à restaurer les données issues de la dernière sauvegarde faite sur l'Application Esker.

Localisation des archives

Les Documents sont archivés sur deux serveurs distants situés en Union Européenne, dont une copie dans un centre d'hébergement de données sécurisé.

3.4. Service courrier

Service Courrier : service permettant la matérialisation de Documents sur support papier, la mise sous pli, l'affranchissement et la remise en poste de courriers aux tarifs (a) prioritaire simple ou recommandé, (b) non prioritaire et de courriers marketing en nombre. Le Client mandate le Prestataire pour affranchir et remettre en poste ses courriers, se faire délivrer le cas échéant les récépissés de dépôt des courriers en recommandé et les avis de réception ou déposer d'éventuelles réclamations ; le Prestataire agit ainsi au nom et pour le compte du Client. Les caractéristiques techniques des courriers ainsi que les conditions spécifiques liées à l'affranchissement sont détaillées dans la documentation en ligne.

Service d'envoi international : service facturé au titre de l'affranchissement international au prix du tarif affranchissement international de la Poste. Ce tarif est sujet à variation selon les conditions publiées par la Poste.

Option Regroupement : option permettant le regroupement dans une même enveloppe de plusieurs courriers destinés à un même destinataire.

Service de tri : prestation de tri postal exécutée par le Prestataire et requise par l'opérateur postal pour bénéficier des tarifs du courrier Grand Compte.

Traitement des courriers envoyés en recommandé

Le Prestataire conserve les preuves de dépôt et le cas échéant les avis de réception (AR) physiquement pendant trois ans.

En cas d'option pour le Service Archivage, l'image du courrier envoyé en recommandé, la preuve de dépôt électronique et le cas échéant l'image scannée de l'AR (si l'option « gestion électronique des AR » est choisie) sont archivés gratuitement par le Prestataire pendant trois ans à compter de la date d'envoi du courrier. Pour un archivage au-delà de 3 ans, c'est la durée totale d'archivage qui sera facturée au Client.

Le Prestataire scanne l'AR tel qu'il a été reçu, quand bien même il aurait été altéré dans le circuit postal.

Traitement des plis non distribuables (PND)

Le PND ou Pli Non distribuable désigne les courriers n'ayant pu être distribués par l'opérateur postal. Le Prestataire conserve les courriers qui n'ont pu être distribués pendant 2 mois (3 ans en cas de courrier recommandé). Au terme de ce délai, ils sont détruits. Le Client ayant souscrit à l'option PND recevra une notification électronique pour chaque courrier n'ayant pu être distribué, indiquant le motif de non-distribution.

La notification électronique pour PND est obligatoirement souscrite dans le cas d'option pour la gestion électronique des A.R.

Opérations exceptionnelles : demandes de recherche de Documents

Si le Client a opté pour la gestion électronique des AR, les demandes de recherche des preuves de dépôt, d'avis de réception papier des courriers envoyés en recommandé et/ou de courriers recommandés revenus en PND pourront être faites pendant la période de conservation par le Prestataire, et feront l'objet d'une facturation complémentaire par pli/élément recherché : 100€ HT pour des plis datant de moins de 2 mois, 450€ HT au-delà.

Niveaux de service et limitations propres à l'usine courrier française

Chaque jour ouvré, le Prestataire remet en poste les courriers du Client dès lors que les Documents ont été Reçus avant 12h le même jour.

Pour les Documents traités via une Règle hébergée ou regroupés via une Règle hébergée, lesdits Documents devront être Reçus respectivement avant 11h ou 8h pour être remis en poste le jour même.

Si le Client utilise l'Option Regroupement ou opte pour un envoi de courriers marketing, les plis seront remis en poste le lendemain ou le surlendemain.

Ce niveau de service s'apprécie sur un mois civil et pour un volume de Documents n'excédant pas 20 000 pages imprimées par jour ouvré, en ce compris 1 500 plis recommandés France (format standard) et 300 plis recommandés France (grand format) et/ou 250 plis recommandés internationaux (format standard).

En cas de non-respect des critères requis par l'opérateur postal pour bénéficier des tarifs d'envoi de courriers marketing, le Prestataire se réserve le droit d'expédier les plis au tarif non prioritaire. Le Client se référera aux conditions requises par La Poste qui peuvent évoluer à tout moment (<http://www.laposte.fr/Entreprise>).

4. CONDITIONS D'ACCES A L'APPLICATION ESKER

4.1. Conditions d'exécution du service esker

4.1.1. Disponibilité de l'Application Esker

Le Prestataire assure une disponibilité de l'Application Esker à 99,5%, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à l'exclusion des temps consacrés à la maintenance planifiée ou à toute maintenance rendue nécessaire en raison d'évènements extérieurs au Prestataire survenant sur des réseaux tiers. La mesure de cette disponibilité se calcule mensuellement par les systèmes de surveillance du Prestataire.

4.1.2. Maintenance de l'Application Esker

Le Prestataire se réserve le droit d'interrompre momentanément l'Application Esker à des fins de test et/ou de travaux d'amélioration du trafic réseau ou de maintenance. Les maintenances planifiées sont effectuées dans la mesure du possible en dehors des jours ouvrés. Le Prestataire informera les contacts techniques du Client par email de toute maintenance planifiée devant excéder 30 minutes avec un préavis de 3 jours. L'annonce de ces maintenances sera également postée sur le site www.trustesker.com consultable à tout moment depuis l'Interface Utilisateur.

4.1.3. Conditions de traitement des Documents

La prise en compte des Documents par l'Application Esker pour traitement débute à compter de la réception desdits Documents. Un Document est réputé « Reçu » par l'Application Esker lorsqu'il a été réceptionné :

- (a) dans son intégralité tel qu'inscrit dans l'Interface Utilisateur du Client, et
- (b) au format requis, spécifié dans l'aide en ligne accessible depuis l'Interface Utilisateur.

La taille maximum des Documents pouvant être traités par l'Application Esker est de 3 Mo pour les Emails, 10 Mo pour les autres Documents (pièces jointes incluses).

Le Client sera informé du statut d'envoi ou de réception des Documents dans son Interface Utilisateur.

4.1.4. Conservation des Documents et consultation en ligne

Par défaut, l'Application Esker conserve pendant 60 jours les Documents traités par l'Application Esker. Pendant ce délai, le Client aura la possibilité de suivre le traitement de ses Documents dans l'Interface Utilisateur et s'il le souhaite, télécharger lesdits Documents et informations y afférentes.

Au-delà de ce délai, les rapports détaillés de facturation émis par l'Application Esker feront foi en cas de contestation du contenu d'une facture par le Client.

4.2. Support

4.2.1. Conditions de soumission et de résolution des Anomalies

Pour tous les Clients ayant souscrit au support Cegid XRP Ultimate, ce sont les conditions générales du support décrites dans le Livret Service Cegid XRP Ultimate qui s'appliquent, à l'exception des spécificités suivantes concernant l'Application Esker :

Cegid reconnaît trois (3) niveaux de priorité des Anomalies :

- Anomalie de priorité 1 : Impact critique sur l'activité. L'ensemble des utilisateurs du Client est dans l'impossibilité d'utiliser l'Application Esker.
- Anomalie de priorité 2 : Fonctionnement dégradé de l'Application Esker. Une ou plusieurs fonctionnalités de l'Application Esker sont affectées provoquant des perturbations dans son fonctionnement.
- Anomalie de priorité 3 : Instabilité de l'Application Esker. Des fonctionnalités mineures sont affectées, provoquant des perturbations mineures dans le fonctionnement de l'Application Esker.

Cegid procèdera à l'enregistrement de l'Anomalie lors de l'appel du Client au support Cegid XRP Ultimate ou de la réception de l'email du Client (« l'Enregistrement »). Le délai maximum de l'Enregistrement d'une Anomalie avec affectation d'une ressource dédiée est de 8 heures ouvrées.

Cegid s'efforcera de résoudre ou clore les Anomalies dans les délais suivants :

- ❖ 8 heures ouvrées à compter de l'Enregistrement d'une Anomalie de priorité 1 ;
- ❖ 3 jours ouvrés à compter de l'Enregistrement d'une Anomalie de priorité 2 ;
- ❖ 10 jours ouvrés heures à compter de l'Enregistrement d'une Anomalie de priorité 3 ;

Cegid attribue un niveau de priorité à chaque Anomalie de manière à assurer le meilleur niveau de service, sans toutefois pouvoir garantir un délai de résolution qui peut varier en fonction d'aléas techniques.

Pour les Anomalies nécessitant l'intervention du support du Prestataire, le support de Cegid XRP Ultimate les enregistrera auprès du support du Prestataire qui les instruira directement auprès du Client.

4.2.2. Exclusions

Le Support n'inclut pas les services suivants : (1) les paramétrages pour la mise en œuvre de l'Application Esker et/ou de Règles hébergées selon les besoins du Client, tout diagnostic préalable à la mise en production de l'Application Esker ou qui relève des Prestations ainsi que toute demande d'évolution spécifique de ces paramétrages/Règles Hébergées ; (2) toute intervention associée aux matériels, logiciels ou autres périphériques tiers installés en association avec l'Application Esker ; (3) la formation et le transfert de compétences ; (4) la résolution des problèmes liés à une mauvaise utilisation par le Client de l'Application Esker ou le cas échéant des outils mis à disposition par le Prestataire.

La mise en oeuvre de ces services pourra être demandée par le Client à Cegid moyennant la conclusion d'un contrat séparé et une facturation complémentaire.

4.3. Obligations du client

Le Client est seul responsable de l'utilisation de l'Application Esker conformément (a) à la réglementation applicable et (b) à ses engagements contractuels vis-à-vis de ses fournisseurs de solutions s'interfaçant avec l'Application Esker.

Le Client s'engage notamment à respecter la réglementation applicable en matière de prospection par courrier électronique (SMS ou E-mail) ou télécopieur, et notamment l'article L 34-5 du Code des postes et des communications électroniques.

Le Client doit se conformer aux lois et règlements en vigueur quelles que soient les zones géographiques d'envoi ou de réception des Documents.

Le Client est seul responsable du contenu des Documents qu'il soumet à l'Application Esker pour traitement. En aucun cas, le Prestataire et/ou Cegid ne pourront être tenus pour responsable de toute action qui pourrait être intentée concernant ce même contenu.

Le Client utilisera l'Application Esker en respectant les conditions d'utilisation figurant dans l'aide en ligne, toute prescription du Prestataire ainsi que les usages, lois et règlements en vigueur.

4.4. Données du client

4.4.1. Généralités

Les données du Client transmises sur l'Application Esker au titre du Contrat demeurent la propriété pleine et entière du Client. Le Prestataire ne peut les utiliser que pour les besoins du Contrat et procédera à leur restitution en fin de Contrat selon les dispositions de l'article « Réversibilité ». Le Client autorise le Prestataire à accéder, copier, utiliser, archiver et ou diffuser ses données accessibles

depuis l'Interface Utilisateur uniquement pour les besoins de fourniture de l'Application Esker. Un tel usage peut inclure notamment la résolution de problèmes, les opérations de maintenance préventive et l'amélioration des fonctionnalités de l'Application Esker.

Le Prestataire veille à ce que les personnes autorisées à traiter les Données du Client (i) s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale de confidentialité appropriée et (ii) reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des Données du Client.

Le Prestataire garantit que l'accès aux Données du Client est limité aux personnels dont l'intervention est nécessaire à l'exécution du Contrat.

Au terme du Contrat, le Prestataire détruit les Données du Client dans un délai de deux mois maximum, à l'exception des Données conservées à des fins réglementaire ou archivées au titre du Service Archivage ou du service Data Analytics qui seront détruites au terme de la durée d'archivage choisie par le Client.

4.4.2. Données à caractère personnel (DCP)

Pour l'utilisation de l'Application Esker par le Client, le Prestataire et le Client s'engagent à respecter la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées en 2018 et le Règlement Général sur le Protection des Données ((UE) 2016/679) (ci-après dénommé « RGPD »).

a) types de DCP et catégories de personnes : Les données à caractère personnel (DCP) qui sont collectées pour les besoins du Contrat, sont les nom, prénom, adresse email ou postale, numéro de téléphone/fax professionnel des employés du Client ou de ses propres clients ou fournisseurs ou destinataires de courriers/fax/emails/sms.

b) destinataires et finalités du traitement : les DCP sont utilisées par le Prestataire, ses filiales et ses partenaires, sous-traitants secondaires, qui peuvent être amenés à traiter lesdites données pour le compte du Prestataire pour la fourniture de l'Application Esker, aux fins de réception, d'envoi et d'archivage électronique des Documents.

c) obligations du Prestataire : Dans le cadre de la fourniture de l'Application Esker, le Client est responsable du traitement des données transmises à Cegid qui agit comme sous-traitant. Les DCP transmises par le Client à Cegid sont traitées par le Prestataire sur instruction du Client, le Prestataire agissant comme sous-traitant secondaire. Le Client garantit que les utilisateurs de l'Application Esker ont donné leur consentement explicite quant au traitement de leurs DCP tel que décrit au présent article. Par ailleurs, le Client garantit avoir obtenu les autorisations nécessaires quant au traitement par le Prestataire des données contenues dans les Documents du Client.

En sa qualité de sous-traitant, le Prestataire :

- assure que les mesures et dispositifs qu'elle a mis en place présentent les garanties suffisantes de sécurité et de confidentialité des données transmises par le Client ;
- communique la violation de DCP au Client dans les meilleurs délais à compter du moment où le

Prestataire a eu connaissance de l'évènement ;

- au terme du Contrat, et selon le choix formulé par écrit par le Client à cette date, détruit ou renvoie les DCP et ses copies au Client, à moins que le droit applicable exige que les DCP soient conservées ; et

- met à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent article et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client et contribue à ces audits.

Dans ce contexte, les audits réalisés par le Client devront satisfaire les conditions suivantes :

- Avant tout audit dans les locaux du Prestataire, le Client devra procéder à un audit à distance par le biais d'un questionnaire d'évaluation portant sur la sécurité des Données et suivant un préavis écrit de trente (30) jours au Prestataire ;

- Si le résultat de l'audit à distance ne répond pas aux exigences du Client, un représentant indépendant sélectionné par le responsable de traitement et aux frais de ce dernier, pourra réaliser un audit dans les locaux du Prestataire, moyennant un préavis écrit de 15 jours, pendant les horaires de travail et dans la limite de deux (2) jours travaillés.

- Tout audit ne pourra être réalisé que dans la limite d'une (1) fois par an.

e) localisation et transfert des DCP : Le traitement des Données du Client et l'archivage des Documents sont réalisés en Europe. Dans l'hypothèse où l'exécution du Contrat entraînerait le transfert transfrontalier de DCP, le Prestataire s'engage à se conformer aux dispositions de la loi applicable et à protéger les DCP avec le niveau de protection requis par le RGPD.

Le Client est informé que les DCP du Client sont accessibles par Esker Inc., filiale à 100% du Prestataire située aux Etats-Unis, aux fins de prévenir toute défaillance de l'Application Esker, assurer sa disponibilité et effectuer toute maintenance d'urgence en dehors des heures ouvrées en France.

Le Prestataire s'engage à mettre en place et à maintenir les mesures de sécurité complémentaires appropriées pour couvrir les transferts transfrontaliers de Données aux Etats-Unis. A cette fin et à ce jour, le Prestataire met en place notamment les mesures suivantes :

o Clauses contractuelles type signées entre Esker SA et sa filiale US, Esker Inc.

o Engagement de confidentialité dans les contrats de travail de l'ensemble des collaborateurs du groupe Esker

o Sensibilisation annuelle sur la sécurité et la protection des données de l'ensemble des salariés du groupe Esker

o Minimisation des données personnelles traitées par Esker Inc dans la mesure où le Prestataire ne requiert que les noms, prénoms, adresses email professionnelle et poste occupé pour accéder à l'Interface Utilisateur

o Limitation des accès à la Plateforme par les équipes US à la seule équipe EOD, en charge de la maintenance et de la

surveillance de la plateforme avec une revue des privilèges tous les 6 mois

o Encadrement des opérations de maintenance afin de limiter les interventions sur l'environnement d'un Client

o Chiffrement des données en transit sur les réseaux Internet publics

o Certification ISO 27001 de l'ensemble de la Plateforme

Le Prestataire a encadré le transfert des DCP à ses filiales par le biais des clauses contractuelles type de la Commission Européenne signées. A ce titre, le Client autorise le Prestataire à conclure les clauses contractuelles type de la Commission Européenne avec Esker Inc. pour encadrer le transfert de ses DCP.

f) DPO Esker : euprivacy@esker.com

4.5. Réversibilité

À tout moment pendant la durée du Contrat, et sous réserve d'avoir souscrit au Service Archivage, le Client peut récupérer via l'Interface Utilisateur tous ses Documents archivés, et peut aussi développer un programme d'échange de données documentation en ligne à ce sujet) permettant de récupérer ses Documents et Métadonnées, en ce compris les index y afférents. Il peut également demander au Prestataire la copie de ses Documents archivés sur un support de sauvegarde digitale, moyennant facturation complémentaire. Enfin, en cas de cessation du Contrat, et ce, pour quelque raison que ce soit, le Prestataire s'engage à maintenir un accès gratuit aux Documents archivés pour le Client jusqu'à la date d'expiration de la durée desdites archives.

FIN DU LIVRET SERVICE QUI COMPORTE 15 PAGES.