

# Mémoire technique et fonctionnel

# Silae dématérialisation

# Desk RH

Version : 16/09/2022

Nom de la Collectivité ou de l'EP

## Silaexpert et la dématérialisation :



Leader français, Silaexpert est reconnu pour son agilité et la fiabilité de son coffre-fort numérique. Les technologies Coffre-fort et signature servent plus de 800 000 salariés et

agents. Destinées aux services RH et administratif, nos solutions fluidifient les processus et sécurisent l'archivage tout en réduisant les coûts de

fonctionnement. Silaexpert accompagne au quotidien les entreprises, les Experts-Comptables, les collectivités territoriales et les établissements publics.

Desk RH est une solution Silae Dématérialisation commercialisée par Silaexpert  
Silaexpert - Brest : 75 rue Jules Janssen, 29490 Guipavas - 02 98 46 03 55 –  
<https://www.silae.fr/silae-dematerialisation/pour-le-secteur-public/>  
Silaexpert, SAS au capital de 100 000 euros – SIRET 523 020 287 00075

Document confidentiel © 2022 - Toute reproduction sans autorisation écrite est strictement interdite

## Pourquoi dématérialiser ?



Plus d'impression, de mise sous pli, ni d'affranchissement :  
Desk RH réduit vos coûts de gestion

**Diminution des coûts**



Projet à faible charge pour votre équipe permettant  
d'automatiser les tâches à moindre valeur ajoutée

**Gain de temps**



Certification AFAQ garantissant le respect du RGPD  
et de la norme Z42-025

**Conformité**



Confidentialité et garantie de conservation des documents  
dans des coffres forts numériques certifiés

**Sécurité**

## Pourquoi choisir la dématérialisation Silae ?

### Accompagnement personnalisé

De la mise en place du projet de dématérialisation à l'utilisation au quotidien.

### Intégration simple à votre système d'information.

Grâce à l'Authentification Microsoft, à l'imprimante virtuelle ou aux API documentées.

### Application agent qualitative favorisant un taux d'adhésion élevé

Espace sécurisé gratuit de 10 Go pour centraliser tous ses documents, fonctions de partage.

### Conformité réglementaire et normative

Les certifications de Silaexpert/eDocGroup garantissent la conformité réglementaire et normative au RGPD (AFAQ Protection des données personnelles de l'AFNOR Certification agréé par la CNIL, AFAQ VP2), à la gestion du bulletin de paie électronique (NF Z42-025) et à l'archivage électronique à vocation probatoire (NF Z42-013, NF Z42-020, agrément SIAF).



# Votre besoin

Vous produisez actuellement un ou plusieurs fichiers pdf contenant les bulletins de paie de ses agents.

Vous éprouvez aujourd'hui le double besoin suivant :

- Sécuriser la dématérialisation des bulletins de paie y compris dans la durée, conformément à la réglementation
- Pouvoir distribuer les bulletins dans le cadre d'une solution pérenne, sécurisée, qui assure la mise à disposition du bulletin dans un coffre-fort numérique agent, y compris après son départ de la collectivité.

Les solutions Silae Dématérialisation répondent à ce besoin par la mise à disposition de deux coffres-forts numériques certifiés, qui mettent à disposition :

- Stockage dans le coffre-fort numérique de l'employeur avec une durée de valeur probatoire garantie de 10 ans
- Stockage dans le coffre-fort numérique de l'agent avec une durée de valeur probatoire garantie de 50 ans ou jusqu'aux 75 ans de l'agent.

## Vos enjeux

- ➔ Dématérialiser les documents RH dans un coffre-fort numérique soumis à un cadre législatif et normatif souverain
- ➔ Transmettre ces documents aux agents via leur coffre-fort personnel eDocPerso et bénéficier d'un taux élevé d'adoption
- ➔ Disposer d'un outil de pilotage et de traitement simple d'accès pour les gestionnaires
- ➔ Reposer sur une solution conforme au RGPD et permettant de respecter les exigences réglementaires et normatives pour le traitement et pour la conservation électronique des données personnelles

## Volumétries estimées

Nombre d'établissements concerné(s)	1-2 SIRET
Nombre d'agents ou de paies	
Nombre d'accès administrateur	1 groupe
Nombre de formats de bulletin de paie	1
Nombre de format de documents transmis par an*	ND
Nombre de documents signés par an	ND

\*Correspond aux types de documents nominatifs, hors bulletin de paie, que vous transmettez à vos salariés dans l'année :  
notes d'information, contrats de travail, arrêtés, avenants...

L'offre Silaexpert repose sur Desk RH, plateforme de traitement et de pilotage de la dématérialisation et sur eDocPerso, le coffre-fort personnel de l'agent.

# Desk RH

## En résumé

- 1 Découpage et signature des bulletins de paie**  
La signature permet de sceller les documents pour garantir leur intégrité dans le temps.
- 2 Archivage employeur**  
Chaque bulletin de paie est archivé 10 ans dans le coffre-fort employeur.
- 3 Archivage agent**  
Chaque agent reçoit son bulletin de paie dans son coffre-fort numérique personnel. Le bulletin de paie est ainsi archivé pour 50 ans conformément aux dispositions légales.

## Sécuriser les droits d'accès

L'administration des utilisateurs et des droits d'accès se paramètre avec précision. La gestion des droits est granulaire par utilisateur, groupe d'utilisateurs et par organisation.

## Créer vos organisations

Pour faciliter votre quotidien, vous créez votre arborescence dans Desk RH, au plus proche de votre organisation interne.

## Créer les agents

L'initialisation de la liste des agents peut être réalisée par import DSN ou extraction. Pour un nouvel agent, Desk RH proposera automatiquement la création de l'agent lors du publipostage du bulletin de paie.

En cas de refus de dématérialisation du salarié, grâce à l'option éditique, Silaexpert/eDocGroup peut prendre en charge 100% du flux et gérer l'impression et la distribution des documents papier.

### Le + Desk RH

Les statistiques d'activation des coffres forts agents sont consultables dans l'onglet de suivi salariés.

## Créer les coffres forts numériques des agents

Vous créez, en masse, les coffres forts numériques personnels des agents depuis votre interface Desk RH. Les agents reçoivent, par email ou par courrier, les modalités d'activation de leur coffre-fort numérique personnel eDocPerso.

## Intégrer les bulletins de paie dans Desk RH

L'import des bulletins de paie dans Desk RH se fait par dépôt manuel, par API ou par imprimante virtuelle. Desk RH est compatible avec tous les logiciels de paie. Vous pouvez distribuer tout type de documents RH, nominatifs ou non, aux agents.

## Constituer le dossier numérique de l'Agent (DIA)

La certification NF461 garantit la conformité SAE (Système d'Archivage Electronique) du coffre employeur Desk RH et vous permet de dématérialiser tout ou partie des documents relatifs à vos agents. Un simple glisser/déplacer permet de déposer un document dans le coffre employeur avec le « typage » correspondant à votre souhait de suivi. La consultation par les gestionnaires se fait par un accès global sur filtres ou directement par l'entrée agent. Les fonctionnalités archivistiques incorporées permettent de traiter les documents arrivant en fin de durée d'utilisation courante selon la norme ISO 1641-1, en conformité également avec la norme NFZ42-013.

## Reprise d'historique - en option

Afin notamment de favoriser l'adhésion des collaborateurs, Silaexpert/eDocGroup préconise la reprise d'historique, en option. Cette prestation consiste à récupérer les bulletins de paie des mois ou années passés et de les verser dans le coffre-fort numérique de l'employeur ainsi que dans ceux des agents. Ainsi, les utilisateurs retrouvent dès leur première connexion un historique de bulletins repris et archivés dans leur espace.

**Le + Desk RH**

**Une solution qui s'adapte à tous vos outils : vous dématérialisez en toute indépendance de vos éditeurs**

## Autre option : Communiquer sans papier et instantanément.

L'option « **personnalisation du message de notification de dépôt dans le coffre personnel eDocPerso** » vous permet de personnaliser le message accompagnant le dépôt d'un document dans le coffre de l'agent. Ce texte court vous permet d'embarquer un lien cliquable vers l'URL fixe de votre choix. Exemple d'utilisation : « consultez les dernières infos de votre employeur » incluant par exemple un lien vers un document sur votre extranet.

Vous pourrez ainsi faciliter et mettre à jour en temps réel votre communication auprès des agents et éviterez beaucoup de coûts et manipulations gourmandes en énergie et papier.

Notez aussi que la notification de dépôt est envoyée sur une adresse mail choisie par l'agent pour son coffre-fort personnel eDocPerso, et inconnue de l'employeur.

## Archiver des documents à valeur probatoire

Le coffre-fort numérique est le socle technologique de la solution d'archivage électronique certifié NF461 SAE (NF Z42-013) de Silaexpert/eDocGroup. Certifié NF203 CCFN (NF Z42-020), le coffre-fort numérique eDocSafe apporte une vocation probatoire à tous les documents numériques archivés, et garantit leur authenticité et leur intégrité.

## Signer électroniquement

Desk RH permet de faire signer simplement et à la volée, avec code SMS ou email, tout document RH. Les documents signés sont automatiquement archivés dans les coffres forts numériques des signataires.

Pour accélérer l'intégration de vos nouveaux agents, créez le coffre-fort du nouvel agent et faites-lui signer électroniquement son contrat de travail. Il retrouvera le document signé dans son coffre-fort numérique personnel eDocPerso. Le document sera également stocké dans votre coffre-fort employeur.

Avec Desk RH, vous pouvez signer et faire signer tous les documents RH, notamment : contrats de travail, clauses de confidentialité, certificats de travail, arrêtés, entretiens professionnels etc. Le document sera transmis avec une preuve de dépôt horodaté.

## Hébergement des données

Pour répondre aux exigences des certifications Afnor NF 203 CCFN et NF 461 SAE, ainsi qu'à celles de l'agrément du Service Interministériel des Archives de France (SIAF), Silaexpert/eDocGroup hébergeses infrastructures IT dans un cloud souverain.

L'architecture informatique dédiée aux environnements de Silaexpert/eDocGroup est localisée dans des datacenters de type Tier4. Elle bénéficie d'un Plan de Reprise d'Activité pour un démarrage sur site de secours en moins d'une heure.

L'infogérance des équipements s'appuie sur les certifications ISO 27001 (sécurité), ISO 9001 (management qualité) et ITIL, ISO 20000 (service management) de nos partenaires.

Les métadonnées aussi sont sécurisées... Pas un octet ne quitte le territoire national.

**Le + Desk RH**

**Un coffre-fort numérique certifié, hébergé en France dans des datacenter au plus haut niveau de sécurité (TIER4)**

# eDocPerso

## le coffre-fort numérique de l'agent

### L'accès des agents à leurs documents dématérialisés

Avec eDocPerso, l'agent dispose d'un domicile numérique sécurisé, à vie et gratuitement. Tous les documents électroniques envoyés ou signés via Desk RH sont automatiquement archivés dans eDocPerso.

Chaque agent peut, gratuitement, récupérer ses factures dématérialisées personnelles ou ses documents administratifs, grâce aux 1 200 collecteurs mis à sa disposition. Le volume disponible de chaque coffre-fort numérique eDocPerso est de 10Go pour son utilisation personnelle. Les dépôts de documents effectués par l'employeur n'impactent pas sa capacité d'archivage.



Taux moyen d'adhésion agent  
pour un projet de dématérialisation  
RH avec  
Desk RH et eDocPerso\*

\*Source interne 2021

# 90 à 95 %

### Communiquer auprès de vos agents – accompagner le changement

Nous mettons à votre disposition des supports de communication. Ce kit de communication est destiné à vos agents et comprend :

- Une note d'information à transmettre par courrier ou par email ;
- Une foire aux questions ;
- Un guide d'activation d'eDocPerso en ligne ;
- Une vidéo d'explications sur les avantages d'eDocPerso ;
- Une affiche eDocPerso pour vos locaux.

**Le + eDocPerso**

**L'application mobile eDocPerso est disponible gratuitement sur  
IOS ou Android avec 10 Go et plus de 1000 collecteurs gratuits !**

# Votre projet en 3 étapes

1

## Lancement du projet

Présentation du chef de projet / formateur  
Définition et hiérarchisation des objectifs  
Validation des prérequis  
Planification  
Coaching sur le kit de communication

2

## Paramétrage

Personnalisation des référentiels pour s'adapter à votre organisation  
Configuration des éléments paramétrables  
Création des coffres forts numériques agents

3

## Formations

Définition des processus  
Formation des utilisateurs clefs

Les prestations s'effectuent à distance.

## Une assistance technique de qualité

Vous bénéficiez également d'un accès au portail client et à son aide en ligne assurée directement par Silaexpert/eDocGroup.



Satisfaction mesurée par  
l'assistance technique eDocPerso\*

\*Moyenne sur les 1483 avis obtenus en 2021

4.4/5

## Votre contact Silaexpert



**Olivier LAURIOZ**  
Responsable Secteur Public  
[olivier.laurioz@silae.fr](mailto:olivier.laurioz@silae.fr)  
07 86 28 26 45

# Conditions générales d'utilisation et de vente de l'application Desk RH Version 7.3 du 30/06/2021

## Définitions

Chaque terme débutant par une majuscule dans le présent document a le sens qui lui est donné dans la définition écrite ci-dessous :

**Client(s)** : Désigne la personne morale ou physique cocontractante de Silaexpert/offres eDocGroup, intervenant dans le cadre de son activité professionnelle.

**Service(s)** : Désigne l'ensemble des fonctionnalités, des produits, des logiciels, des services et sites web de Silaexpert /offres eDoc utilisables par un Client ou un utilisateur.

**Prestation(s)** : Désigne les prestations de mise en oeuvre concernant le Service (formation, paramétrage, accompagnement) souscrites par le Client et proposées par Silaexpert.

« eDocGroup », « eDoc », « Silae » désignent les offres personnels et services de Silaexpert.

## 1- Champ d'application

### Art 1.1

Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les contrats de vente de Service(s) de l'application Desk RH. Ces conditions générales excluent l'application de toutes autres conditions générales sauf acceptation expresse et écrite de Silaexpert/eDocGroup.

### Art 1.2

En passant commande à Silaexpert/eDocGroup, le Client accepte expressément les présentes conditions générales.

La validation de commande sera constatée par Silaexpert/eDocGroup par l'envoi au Client d'une confirmation de commande et/ou l'envoi par le Client de la proposition commerciale Silaexpert/eDocGroup dûment signée et/ou l'acceptation par le Client, par tout moyen, de la proposition commerciale Silaexpert/eDocGroup et/ou la conclusion de toute commande en ligne.

### Art 1.3

Silaexpert/eDocGroup se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales en respectant un délai de préavis d'un (1) mois en notifiant le Client par tout moyen approprié. A l'issue du préavis, et à défaut de résiliation par le Client, les nouvelles conditions générales sont réputées être acceptées par le Client.

## 2- Conditions financières

### Art 2.1

Pour les offres souscrites en ligne, le prix est indiqué lors de la validation de commande avec l'acceptation des conditions de règlements en vigueur.

Pour les offres non souscrites en ligne, le prix est indiqué sur la proposition commerciale de Silaexpert/eDocGroup et/ou la confirmation de commande. Les conditions de règlement sont spécifiées dans la proposition commerciale de Silaexpert/eDocGroup et ne sont susceptibles d'aucune modification sans l'accord express et écrit de Silaexpert/eDocGroup.

Art 2.3 (si non application d'intérêts moratoires) :

eDocGroup pourra suspendre l'exécution de ses Prestations et des Services jusqu'à

paiement intégral par le Client des factures dues. Si le règlement d'une ou plusieurs facture(s) n'est pas effectué conformément aux conditions de règlement de Silaexpert/eDocGroup, le Client se verra appliquer, après mise en demeure écrite, des pénalités sur le montant dû, calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, à compter de la date d'exigibilité de chaque facture.

#### Art 2.4

En application de l'article L441-6 du Code de commerce, le Client sera également redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de quarante euros (40 €) au titre des frais de recouvrement exposés par Silaexpert/eDocGroup. Le cas échéant, lorsque ces frais dépasseront le montant de cette indemnité, Silaexpert/eDocGroup pourra réclamer au Client une indemnité complémentaire, sur présentation des justificatifs précisant les diligences accomplies. Ces indemnités ne seront pas appliquées dans les cas où le Client justifie qu'il fait l'objet d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire. Tous les frais d'impayés faisant suite à un rejet bancaire d'un règlement du Client resteront à la charge financière du Client.

### 3- Révision des prix

Silaexpert se réserve la possibilité de réviser les prix annuellement selon l'indice Syntec selon la formule suivante :  $P = P_o * S_n / S_o$ , où :

P = nouveau prix,

P<sub>o</sub> = ancien prix,

S<sub>n</sub> = indice Syntec connu au mois « n » de la révision,

S<sub>o</sub> = indice Syntec en vigueur à la date de signature du contrat ou lors de la révision précédente.

### 4- Conditions d'intervention

Silaexpert mettra en oeuvre tous les moyens nécessaires à la réalisation de ses Prestations. Les Prestations seront exécutées dans les locaux du Client ou de Silaexpert/eDocGroup, selon nécessité. Silaexpert fera respecter par son personnel les règles d'hygiène et de sécurité applicables dans les locaux du Client.

### 5- Transport et déplacements

Les déplacements des personnels Silae sur les sites du Client entraîneront la facturation des frais au réel sur justificatif.

### 6- Confidentialité

#### Art 6.1

Toutes informations, données, livrables et/ou tout le savoir-faire, couverts ou non par les lois de propriété intellectuelle, quelles qu'en soient la forme et la nature, communiqués par le Client à eDocGroup ou par Silaexpert/eDocGroup au Client, ou dont le Client et/ou eDocGroup auraient connaissance à l'occasion de leur relation, y compris les termes des présentes conditions générales, sont considérés comme confidentiels (ci-après les « Informations Confidentielles »).

#### Art 6.2

Ne sont pas considérées comme Informations Confidentielles les informations qui étaient en possession du Client et/ou de Silaexpert/eDocGroup avant leur divulgation par l'autre partie sans qu'une telle possession ne résulte directement ou indirectement de la divulgation non autorisée de ces informations par un tiers, qui font partie du domaine public à la date d'entrée en relation ou qui tomberaient dans le domaine public après cette date sans que la cause soit imputable au non-respect par le Client et/ou eDocGroup de leurs obligations de confidentialité.

### Art. 6.3

Le Client et eDocGroup s'engagent à n'utiliser les Informations Confidentielles que dans le cadre de l'exécution du contrat les liant, à protéger les Informations Confidentielles et à ne pas les divulguer à des tiers autres que ses employés, collaborateurs, sociétés affiliées et sous-traitants ayant expressément besoin d'en connaître la teneur, sans l'autorisation préalable et écrite de l'autre partie.

Le Client et eDocGroup s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour faire en sorte que leurs employés, collaborateurs, filiales et sous-traitants ayant accès aux Informations Confidentielles soient informés du caractère confidentiel des informations communiquées et respectent les obligations découlant de la présente clause.

Toute violation des engagements pris au présent article par le Client et/ou eDocGroup constituerait un manquement grave à leurs obligations, engagerait leur responsabilité et ouvrirait droit à réparation du préjudice subi.

Le Client et eDocGroup s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article pendant toute la durée de leur relation ainsi que pendant les cinq (5) années suivant l'expiration ou la résiliation de ladite relation.

À ce titre, dès l'échéance ou la résiliation de la relation, chaque partie devra soit restituer à l'autre partie l'ensemble des documents contenant des Informations Confidentielles, soit assurer l'autre partie de la destruction de toutes les Informations Confidentielles en sa possession. En aucun cas une copie de documents contenant des Informations Confidentielles ne pourra être conservée par le Client et/ou eDocGroup sauf accord exceptionnel et écrit de l'autre partie.

### 7- Non-concurrence, non sollicitation du personnel

Le Client et eDocGroup s'interdisent d'engager, directement ou indirectement, sauf accord particulier écrit, le personnel de l'autre partie pendant la durée de l'exécution des Prestations et pendant une période de douze (12) mois après la fin de celle-ci. Tout manquement à cette obligation ouvrira droit à une indemnisation d'un montant correspondant à douze (12) mois de salaire brut pour la société dont le salarié aura été débauché.

### 8- Continuité de Services, sauvegardes et intégrité

eDocGroup s'engage à prendre les mesures nécessaires pour assurer la conservation et l'intégrité des documents, informations et données traités pendant la durée de la relation. eDocGroup s'engage à utiliser un système de sauvegarde des données et à appliquer la réplication des données sur deux (2) sites sécurisés d'hébergement de données.

### 9- Sécurité

#### Art. 9.1

eDocGroup prendra toutes les dispositions nécessaires pour exécuter, conformément aux normes de sa profession, les opérations qui lui sont confiées dans les conditions de sécurité qu'impose la nature du Service.

#### Art 9.2

Conformément aux articles 121 et 122 de la loi Informatique et Libertés modifiée, Silaexpert/eDocGroup s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment de les protéger contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, diffusion ou accès non autorisés, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite ou communication à des personnes non autorisées.

## 10- Accessibilité

### **Réseau**

Le réseau est librement choisi par le Client. eDocGroup ne fournit aucune garantie. Le Client doit respecter les prérequis techniques.

eDocGroup ne pouvant être tenu pour responsable des interruptions de ligne du réseau, il attire particulièrement l'attention du Client sur l'importance du choix de l'offre de l'opérateur et notamment de l'option de secours qu'il peut offrir par la mise en place d'une ligne parallèle en cas d'interruption du réseau.

### **Accès aux solutions**

L'identification aux services applicatifs se fait au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe. Le Client utilisera ses identifiants lors de chaque connexion aux services applicatifs. Les identifiants sont destinés à réserver l'accès à la solution, à protéger l'intégrité et la disponibilité des solutions, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des données. Les identifiants sont confidentiels. Ils ne peuvent être changés que sur demande du Client ou à l'initiative de Silaexpert/eDocGroup sous réserve d'en informer préalablement le Client. Le Client est entièrement responsable de l'utilisation des identifiants sur la plateforme.

Le Client pourra se connecter à tout moment à l'exception des périodes de maintenance, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, y compris les dimanches et jours fériés.

L'accès s'effectue depuis un périphérique de type PC, tablette ou téléphone mobile. eDocGroup recommande l'utilisation d'un navigateur internet récent, à savoir :

- Microsoft Edge 81.0.416.68 ou supérieur ;
- Google Chrome v44 ou supérieur ;

Toute reproduction interdite sans l'autorisation de la société eDocGroup © 2021

- Firefox v30 ou supérieur ;
- Opera 9.25 ou supérieur ;
- Safari 2.04 ou supérieur.

## 11- RGPD et gestion des données personnelles

La politique de protection des données à caractère personnel est définie par deux documents :

- La Politique Générale de protection des Données Personnelles (PGPDP)
- La Politique de Protection des Données Personnelles spécifique à Desk RH qui complète la PGPDP d'une politique complémentaire décrivant les mesures prises pour le traitement, l'exploitation et la gestion de vos Données Personnelles et vos droits en tant que personne concernée par le traitement réalisé dans le cadre de Desk RH.

## 12 – Sous-traitance

Conformément à l'Article 28 du RGPD, le Client donne une autorisation générale à eDocGroup de retenir ses sous-traitants. eDocGroup s'engage à s'assurer que ces derniers respectent les exigences du règlement relatif à la protection des données personnelles. eDocGroup restera seul responsable vis-à-vis du Client de l'exécution de ses obligations contractuelles résultant du présent contrat.

### 13 – Propriété intellectuelle

Le Client autorise eDocGroup à publier son logo et sa marque commerciale, en sa qualité de Client, dans le cadre de communication regroupant un ensemble de références Clients sur des supports de présentation commerciale eDocGroup (exemples : fiche référence, retour d'expérience, présentation des Prestations effectuées chez le Client). En dehors de cet usage, sans accord préalable du Client, Silaexpert/eDocGroup ne pourra faire usage de la marque commerciale et/ou figurative du Client à des fins publicitaires et/ou de communication interne ou externe de la société eDocGroup.

### 14 – Résiliation

Le Client pourra résilier de plein droit le contrat en cas de non-respect par Silaexpert/eDocGroup et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts. De même, Silaexpert/eDocGroup pourra résilier de plein droit le contrat en cas de manquements du Client à ses obligations contractuelles.

Avant toute résiliation pour défaut d'une des parties, les parties devront mettre en oeuvre une démarche de conciliation.

Si la partie défaillante ne remédie pas à ses manquements et à défaut de conciliation entre les parties dans un délai de trente (30) jours après la réception du courrier initiant la démarche de conciliation, les parties pourront résilier le contrat par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant les manquements constatés et non-remédiés et l'échec de la conciliation.

Un préavis d'un mois après mise en demeure par LRAR sera appliqué dans le cadre d'une résiliation pour manquement à une obligation contractuelle. Le préavis est porté à trois (3) mois tous autres cas de résiliation.

Dans l'hypothèse d'une résiliation, le Client cessera d'utiliser le service à compter du jour de la résiliation du contrat.

### 15 – Réversibilité des données

A l'échéance du Service et/ou en cas de résiliation du Contrat, les accès au Service sont fermés le dernier jour du Service ou le jour de fin de Contrat.

Il appartient au Client, avant cette échéance, de récupérer les données accessibles au travers des fonctionnalités du Service ou d'avoir demandé à eDocGroup la restitution d'une copie de la dernière sauvegarde des données dans le cadre d'une Prestation facturable. Cette restitution sera effectuée dans un format standard du marché de type FNTC-TA.

A partir du trentième (30ème) jour à compter du jour de l'échéance du Service ou de la fin du Contrat, le processus d'effacement des données sera enclenché par Silaexpert/eDocGroup aux fins de les rendre inutilisables. Cet effacement s'effectuera sur les données de production ainsi que sur les données sauvegardées et ce en fonction des durées de rétention des sauvegardes.

L'échéance du Service et/ou la résiliation du Contrat n'a pas d'impact direct sur le coffre-fort numérique des salariés (eDocPerso). A minima, ce dernier reste actif selon la durée réglementaire de conservation des bulletins de salaires. Le salarié peut à tout moment, directement depuis eDocPerso, procéder à l'export intégral des données de son coffre-fort numérique.

## 16 – Assistance technique

Le Service technique répond au Client les jours ouvrés du lundi au vendredi de 9h à 18h par mail ou par chat sur <https://support.edoc.fr/plugins/servlet/desk> ou via l'adresse [support@edoc.fr](mailto:support@edoc.fr) dans un délai de 8 heures ouvrées.

Sauf disposition contraire expressément écrite, Silaexpert/eDocGroup assure le support des utilisateurs du Client uniquement. Dans le cas d'un Client mandataire auprès d'autre sociétés (cabinet d'expertise comptable, cabinet d'avocat, professionnel de la paie, etc...) le Client assure l'assistance et le support auprès des utilisateurs des sociétés mandantes, Silaexpert/eDocGroup n'intervenant alors qu'en niveau 2, sans contact direct avec l'utilisateur de la société mandante.

Le suivi des incidents s'effectue au travers d'une solution qui gère les tickets, de la création à la clôture conjointe.

Les résultats des mesures des indicateurs de service sont suivis sur la solution de suivi eDocGroup.

Les indicateurs de résolution des incidents et anomalies correspondent chacun à un axe d'analyse de la qualité de service.

On différenciera trois (3) types d'anomalies :

- « Bloquante » : provoque un blocage général des Services ou d'une partie des Services empêchant totalement le fonctionnement des réalisations sans que l'utilisateur final ne puisse mettre en oeuvre, à son niveau, une solution de contournement.
- « Majeure » : rend difficile l'exploitation et le fonctionnement des réalisations
- « Mineure » : à de faibles conséquences sur le fonctionnement des réalisations, ne réduit pas fonctionnellement la possibilité d'utilisation des Services pour le but qui lui est assigné, ou traduit, par rapport aux spécifications fixées, une divergence n'entraînant pas de conséquences appréciables sur l'utilisation ou le fonctionnement des Services. Exemple : ergonomie.

En fonction de leurs seuils de criticité, Silaexpert/eDocGroup garantit la résolution des incidents et anomalies dans les délais suivants en tenant compte des critères de classification.

Type d'incident ou anomalie	Prise en charge et qualification	Livraison d'une solution corrective provisoire de contournement	Résolution complète et définitive
Bloquante	2 heures	1 jour	5 jours
Majeure	8 heures	3 jours	10 jours
Mineure	2 jours	15 jours	30 jours

Ces délais sont exprimés en heures et jours ouvrés sur la base de la plage horaire d'ouverture du Service support de Silaexpert/eDocGroup. Le délai de résolution de l'incident débute à l'ouverture du ticket dans l'outil de suivi à la suite de la notification par le client, l'utilisateur ou le collaborateur.

Le ticket est clos par le Service support de Silaexpert/eDocGroup lors de la mise en production du ou des correctifs.

## 17 - Maintenance

Silae prend en charge la maintenance corrective et évolutive de ses solutions. Un support par ticket, sur <https://support.edoc.fr/plugins/servlet/desk/site/deskrh>, permettant de traiter les anomalies est disponible du lundi au vendredi inclus, de 9h à 18h. eDocGroup procède au diagnostic de l'anomalie et met ensuite en oeuvre sa correction.

En cas d'anomalie bloquante, la prise en compte de l'incident intervient sous 8 heures ouvrées.

eDocGroup s'efforce de corriger l'anomalie bloquante dans les meilleurs délais et/ou propose une solution de contournement.

eDocGroup n'est pas responsable de la maintenance dans les cas suivants :

- refus du Client de collaborer dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement
- utilisation des Services de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation
- modification non autorisée du Service par le Client ou par un tiers
- manquement du Client à ses obligations au titre du contrat
- défaillance des réseaux de communication électronique

Les corrections et évolutions du Service sont expressément soumises au contrat. Les interventions relatives à ce Service peuvent rendre le Service momentanément indisponible. Elles sont effectuées uniquement hors jours et heures ouvrés. eDocGroup garantit que les mises à niveau et nouvelles versions du Service n'entraîneront aucune régression des Services en termes de performances et de fonctionnalités.

## 18 – Dispositions sur les dispositifs de signature électronique des offres proposées par eDocGroup

Les dispositifs de signature électronique de documents électroniques mis à dispositions dans le Service ont pour vocation à faciliter la signature électronique entre les parties. En aucun cas, Silaexpert/eDocGroup ne peut avoir le statut de partie à l'un quelconque des documents électroniques signés.

Le Client détient le contrôle exclusif et la responsabilité du contenu des documents signés. Lorsqu'un document est envoyé pour signature électronique à un destinataire et que ce destinataire est identifié par une adresse mail, il appartient au Client de s'assurer que l'adresse mail du signataire correspond bien au signataire.