



Envoi, réception et archivage de factures électroniques

Description des prestations
Valable à partir du 01.01.2019

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Principes | 3 |
| Définitions | 3 |
| Canaux de communication | 4 |
| Moyens d'identification | 4 |
| Prestations pour les émetteurs de factures | 5 |
| Envoi de factures aux clients e-banking via eBill | 5 |
| Envoi aux entreprises via eInvoicing Workflow | 6 |
| Envoi aux entreprises via eInvoicing EDI | 6 |
| Prestations pour les destinataires de factures | 8 |
| Réception via eInvoicing Workflow | 8 |
| Réception via eInvoicing EDI | 9 |
| Autres prestations | 10 |
| Utilisateurs supplémentaires du portail | 10 |
| Interconnexion avec eInvoicing | 10 |
| Apposition de signatures étrangères | 10 |
| Conversion des fichiers plats | 11 |
| Portail clients Paynet | 11 |
| Transport d'annexes | 11 |
| Services d'archivage Paynet | 11 |
| Généralités | 13 |
| Frais de participation | 13 |
| Conseil / accompagnement de projet | 13 |
| Support | 14 |
| Disponibilité du système | 14 |
| Travaux de maintenance | 14 |
| Facturation des prestations | 14 |



Principes

Définitions

SIX Paynet SA

SIX Paynet SA (ci-après désignée «Paynet») est le fournisseur de l'ensemble des prestations décrites dans le présent document et relatives aux factures électroniques.

Système SIX Paynet

Le système SIX Paynet, ci-après dénommé «système Paynet», désigne l'infrastructure technique de Paynet avec laquelle les parties contractantes peuvent proposer des factures électroniques pour la réception dans le contexte de l'e-banking (via eBill) ou via des entreprises (via eInvoicing).

Infrastructure SIX

L'infrastructure SIX, ci-après désignée «Infrastructure», désigne l'infrastructure technique de Swisskey (SIX) avec laquelle des parties contractantes tels que Paynet sont reliées aux systèmes d'e-banking et peuvent proposer eBill pour la réception dans le contexte de l'e-banking.

Factures électroniques

Terme générique désignant toutes les variantes de factures électroniques correctes du point de vue formel. Ces factures constituent un sous-groupe spécial des e-documents et sont soumises à des exigences légales. On distingue les catégories de factures électroniques suivantes:

- **eBill** pour la réception dans le contexte de l'e-banking au moyen du système Paynet via l'infrastructure
- **eInvoicing Workflow** pour la réception par des entreprises exploitant une solution de type Workflow
- **eInvoicing EDI** pour la réception par des entreprises traitant les données automatiquement

Délégation

Transfert de responsabilité à une autre instance. En Suisse, en cas d'intervention de tiers pour l'établissement ou la vérification de factures électroniques, le législateur exige un acte de délégation écrit (signature ou vérification par délégation). Toutes les parties impliquées doivent savoir clairement quelles fonctions sont déléguées, par qui et à qui.

Données de base

Ces données définissent la configuration de la partie contractante dans le système Paynet et ont une influence sur le traitement.

Interlocuteur principal

La partie contractante désigne, dans le cadre des accords, un interlocuteur principal agréé et ses remplaçants (ci-après désignés collectivement «interlocuteur principal»). L'interlocuteur principal est habilité à faire procéder auprès de Paynet, au nom de la partie contractante, à des modifications portant sur la configuration et l'étendue des prestations, à désigner d'autres interlocuteurs ainsi qu'à intégrer de nouveaux utilisateurs et à leur attribuer des droits (rôles). Seuls l'interlocuteur principal ou un autre correspondant désigné par les soins de celui-ci peuvent servir de contact à Paynet lorsque Paynet doit entrer en relation avec la partie contractante.

Canaux de communication

Le système Paynet prend en charge les canaux de communication suivants:

- Téléchargement par le portail clients Paynet (Paynet Upload)

Le téléchargement de fichiers PDF via le portail client permet la remise de factures pour leur expédition via eBill et le workflow eInvoicing. Les données électroniques sont à cette occasion lues à partir des fichiers PDF remis et transmises au système Paynet en même temps que les fichiers PDF. Le Starter Pack «Paynet Upload» est particulièrement recommandé pour la remise de faibles volumes de factures. De plus amples informations sont proposées dans le «Manuel Paynet Upload», qui peut être téléchargé sur le site Internet Paynet à la rubrique Téléchargements.

- Services Web

Les services Web permettent à l'utilisateur de connecter directement des systèmes internes au système Paynet. Les services Web pris en charge sont décrits dans le «Document Web Services (DWS) de Paynet», accessible aux clients sur notre site Internet à la rubrique «Téléchargements».

- Transfert de fichiers

Les protocoles suivants sont pris en charge pour le transfert de fichiers:

- sFTP
- FTPs
- AS2

La procédure à suivre est documentée dans le «Guide émetteurs de factures», qui est remis aux clients.

Moyens d'identification

L'identification auprès du système Paynet repose sur l'utilisation d'ID utilisateurs/mots de passe ainsi que de certificats. Ces moyens d'identification sont utilisables aussi bien par des systèmes que par des collaborateurs ou des personnes mandatées par le client. Le client peut librement choisir le moyen d'identification qu'il souhaite utiliser; ce choix relève de sa responsabilité. Pour tout client, les moyens d'identification sont remis comme suit:

- Moyens d'identification pour les systèmes du client: à l'interlocuteur principal
- Moyens d'identification pour les utilisateurs impersonnels du client: à l'interlocuteur principal
- Moyens d'identification pour les utilisateurs personnels du client: directement à l'utilisateur concerné

L'interlocuteur principal est responsable de l'utilisation correcte en interne des moyens d'identification reçus. Il est également habilité à désigner d'autres utilisateurs à Paynet.



Prestations pour les émetteurs de factures

Envoi de factures aux clients de l'e-banking via eBill

La prestation eBill permet à un émetteur de factures d'envoyer des factures électroniques aux clients de l'e-banking de tous les établissements suisses connectés. Les clients de l'e-banking ont la possibilité de contrôler sur leur e-banking les e-factures enregistrées de manière centralisée dans l'infrastructure et de les payer d'un simple clic de souris. Lorsqu'un destinataire de factures consulte une facture, il accède à un résumé de la facture comprenant les données les plus importantes ainsi qu'à la facture elle-même au format PDF. Pour la livraison d'une facture, l'émetteur de factures doit envoyer au système Paynet, par voie électronique via les canaux de communication pris en charge, les données nécessaires au paiement et la facture au format PDF. Le système Paynet vérifie les données transmises et appose la signature numérique. Enfin, le système Paynet identifie l'ordre de transmission à l'infrastructure à l'aide du numéro d'identifiant du destinataire de factures, convertit la facture et la transmet à l'infrastructure SIX. Les factures sont conservées de manière sécurisée dans l'infrastructure et sont à la disposition du destinataire de factures pour consultation 24 heures sur 24 via la plateforme d'e-banking de sa banque. Le système Paynet prépare pour l'émetteur de factures la facture pour l'archivage et la transmet au système d'archivage Paynet choisi par l'émetteur de factures.

Prestations comprises

- Traitement des données des factures livrées dans un format Paynet standard
- Conversion éventuelle des références clients (le système Paynet est également en mesure de transmettre des factures au destinataire de factures à l'aide d'une référence client univoque pour l'émetteur de factures comme, par exemple, le numéro de police, le numéro de membre, le numéro de débiteur, etc.)
- Volume de données par facture au format PDF (standard: 300 ko)
- Préparation du résumé de la facture (XHTML) dans la mise en page standardisée de l'infrastructure
- Signature numérique de la facture (PDF)

- Transmission de la facture à l'infrastructure
- Préparation des données de facturation pour l'archivage électronique
- Interface avec toutes les banques suisses connectées via l'infrastructure
- Inscription de la facture dans la liste des factures du destinataire de factures
- Notification à l'émetteur de factures dans le cas de données ne pouvant être traitées (par e-mail ou message XML via les services Web)
- Sauvegarde et présentation du résumé de la facture (XHTML) et de la facture signée au format PDF pendant les délais de présentation suivants dans le contexte de l'e-banking:
 - Factures clôturées, jusqu'à 90 jours après échéance
 - Factures impayées, jusqu'à 180 jours après la date de facturation
- Après expiration des délais de présentation, les factures sont transmises au service d'archivage Paynet convenu pour un archivage de longue durée et sont supprimées dans l'infrastructure.

Envoi aux entreprises via eInvoicing Workflow

La prestation eInvoicing Workflow permet à l'émetteur de factures d'envoyer des e-factures à ses clients qui utilisent une solution Workflow. Les clients peuvent, sur la base des renseignements contenus dans les données électroniques auxiliaires, déterminer en interne à qui incombe la responsabilité de contrôler et de valider ces factures dans le cadre de leurs processus Workflow. Le destinataire reçoit la facture signée au format PDF ainsi que les données auxiliaires (données figurant dans l'en-tête et en bas de page de facture) dont il a besoin pour lancer les processus Workflow (par exemple référence de commande). Pour le traitement de toute facture via eInvoicing Workflow, l'émetteur de factures envoie les données, y compris la facture PDF non signée, au système Paynet. Ce dernier analyse les données de la facture et détermine en son sein le format de données dans lequel le destinataire de factures veut recevoir la facture. Ensuite, le système Paynet convertit les données électroniques auxiliaires de la facture dans le format de données du destinataire. La facture PDF est signée de manière numérique et transmise avec les données électroniques auxiliaires au destinataire de la facture. Paynet sauvegarde l'eInvoicing Workflow dans le système Paynet pendant 45 jours après la date d'émission de la facture, afin que celui-ci soit à la disposition de l'émetteur de factures en ligne, pour rapprochement et contrôle. Ensuite, le système Paynet prépare l'eInvoicing Workflow pour l'archivage et le transmet au système d'archivage Paynet choisi par l'émetteur de factures.

Prestations comprises

- Traitement des données des factures livrées dans un format Paynet standard
- Conversion éventuelle des références clients (le système Paynet est également en mesure de transmettre des factures au destinataire de factures à l'aide d'une référence client univoque pour l'émetteur de factures comme, par exemple, le numéro de police, le numéro de membre, le numéro de débiteur, etc.)
- Volume de données par facture au format PDF (standard: 300 ko)
- Conversion des données auxiliaires dans le format souhaité par le destinataire de factures
- Signature numérique de la facture (PDF)
- Préparation des données de facturation pour l'archivage électronique
- Transmission de la facture signée (PDF) ainsi que des données auxiliaires au destinataire de factures
- Inscription de la facture dans la liste des factures du destinataire de factures
- Notification à l'émetteur de factures dans le cas de données ne pouvant être traitées (par e-mail ou message EDI)
- Indépendamment de leur statut, les factures restent enregistrées dans le système Paynet pendant 45 jours après la date de la facture. Ensuite, elles sont transmises au système d'archivage Paynet convenu pour un archivage de longue durée et sont supprimées dans le système Paynet.

Envoi aux entreprises via eInvoicing EDI

La prestation eInvoicing EDI permet à un émetteur de factures d'envoyer à ses clients commerciaux des factures électroniques que ces derniers peuvent comptabiliser et payer dans leurs systèmes ERP sans traitement manuel. La facture eInvoicing EDI peut contenir des informations de référence détaillées sur chaque position (ligne d'article), de sorte qu'elle peut faire l'objet d'une comparaison automatisée avec les commandes. La facture eInvoicing EDI contient aussi bien les données figurant dans l'en-tête et en bas de page que l'ensemble des positions sous une forme structurée. Pour chaque position, eInvoicing EDI permet de transporter diverses références et informations supplémentaires. Celles-ci peuvent être utilisées par le destinataire de factures pour l'automatisation des processus de contrôle et de comptabilisation. Pour le traitement d'une facture via eInvoicing EDI, l'émetteur de factures envoie les données de la facture à émettre au système Paynet sans signature. Le système Paynet valide les données de la facture et détermine en son sein le format de données dans lequel le destinataire de factures veut recevoir

l'e-facture EDI. Ensuite, le système Paynet convertit les données de la facture dans le format de données du destinataire et crée une facture PDF permettant de visualiser le contenu de la facture. Les deux justificatifs sont signés de manière numérique et transmis au destinataire de la facture. Paynet sauvegarde la facture dans le système Paynet pendant 45 jours après la date d'émission de la facture, afin qu'elle soit à la disposition de l'émetteur de factures en ligne, pour rapprochement et contrôle. Ensuite, le système Paynet prépare la facture pour l'archivage et la transmet au système d'archivage Paynet choisi par l'émetteur de factures.

Prestations comprises

- Traitement des données des factures livrées dans un format Paynet standard
- Conversion éventuelle des références clients (le système Paynet est également en mesure de transmettre des factures au destinataire de factures à l'aide d'une référence client univoque pour l'émetteur de factures comme, par exemple, le numéro de police, le numéro de membre, le numéro de débiteur, etc.)
- Génération du fichier PDF à partir des données de facturation structurées
- Traitement d'eInvoicing EDI avec 100 positions individuelles incluses
- Conversion des données de facturation dans le format souhaité par le destinataire de factures
- Signature numérique de la facture (PDF et EDI)
- Préparation des données de facturation pour l'archivage électronique
- Transmission de la facture signée (PDF et EDI) au destinataire de factures
- Inscription de la facture dans la liste des factures du destinataire de factures
- Notification dans le cas de données ne pouvant être traitées (par e-mail ou message EDI)
- Indépendamment de leur statut, les factures restent enregistrées dans le système Paynet pendant 45 jours après la date de la facture. Ensuite, elles sont transmises au système d'archivage Paynet convenu pour un archivage de longue durée et sont supprimées dans le système Paynet.



Prestations pour les destinataires de factures

Réception via eInvoicing Workflow

Les destinataires de factures via eInvoicing Workflow les reçoivent dans un format structuré et standard de Paynet. L'envoi comprend la facture signée au format PDF ainsi que les données figurant dans l'en-tête et en bas de page de la facture, dans un format permettant un traitement électronique ultérieur. Les données figurant dans l'en-tête et en bas de page de la facture électronique peuvent être utilisées pour la présaisie automatisée de la facture et pour l'établissement de l'ordre de paiement. Le contrôle du contenu de la facture a lieu manuellement grâce à la visualisation du PDF de la facture.

Prestations comprises

- Vérification de la facture eInvoicing Workflow reçue (voir «Documentation du processus Paynet Verify Service»)
- Mise à disposition des données de factures dans le format standard de Paynet convenu
- Actualisation du statut de la facture
- Volume de données par facture au format PDF (standard: 300 ko)
- Authentification et autorisation du téléchargement des factures
- Sauvegarde de la facture dans le système Paynet pendant 45 jours après la date d'émission de la facture, afin qu'elle soit à la disposition du destinataire de factures en ligne, pour rapprochements et contrôles. Ensuite, le système Paynet prépare la facture pour l'archivage et la transmet au système d'archivage Paynet choisi par le destinataire de factures. Les factures des destinataires de factures qui assurent eux-mêmes l'archivage sont supprimées par Paynet sans archivage.

Le système Paynet peut aussi transmettre des factures électroniques avec une référence fournisseur explicite pour le destinataire de factures (par exemple numéro de créancier). Le destinataire de factures peut ainsi reconnaître l'émetteur de factures à l'aide de sa propre référence fournisseur sur les factures reçues. En utilisant cette prestation, le destinataire de factures peut renoncer à l'utilisation du numéro d'identifiant Paynet

de l'émetteur de factures dans ses données de base. Le destinataire de factures peut activer ce service auprès de Paynet.

Réception via eInvoicing EDI

Les destinataires de factures eInvoicing EDI reçoivent les factures électroniques sous forme de données structurées dans un format standard Paynet. Les données de factures structurées peuvent être traitées dans le système ERP du destinataire de factures et comparées automatiquement avec les commandes auxquelles elles correspondent. Elles contiennent aussi bien les données figurant dans l'en-tête et en bas de page de la facture que l'ensemble des positions (lignes d'articles) sous forme structurée. Pour chaque position, la facture eInvoicing EDI peut comporter diverses références et informations supplémentaires utilisables par le destinataire de factures pour l'automatisation des processus de contrôle et de comptabilisation. En plus des données structurées, tout est également disponible au format PDF. Selon les processus organisationnels des destinataires de factures (par exemple Workflow), le format PDF peut être d'une grande aide pour, dans des cas spéciaux, effectuer rapidement et simplement des clarifications. Le format PDF signé répond aussi aux exigences de l'AFC concernant la reproduction des données enregistrées pertinentes pour le recouvrement de l'impôt. Ces données doivent être inchangées au niveau de leur contenu, complètes et présentées de façon à être comprises facilement.

Prestations comprises

- Vérification des factures reçues (voir «Documentation de procédure Paynet Verify Service»)
- Mise à disposition des factures dans le format standard de Paynet convenu
- Mise à disposition au format PDF
- Mise à disposition de la facture avec 100 positions individuelles incluses
- Actualisation du statut de la facture
- Authentification et autorisation du téléchargement des factures
- Indépendamment de leur statut, les factures restent enregistrées dans le système Paynet pendant 45 jours après la date de la facture. Ensuite, elles sont transmises au système d'archivage Paynet convenu pour un archivage de longue durée et sont supprimées dans le système Paynet. Les factures des destinataires de factures qui assurent eux-mêmes l'archivage sont supprimées par Paynet sans archivage.

Le système Paynet peut aussi transmettre des factures électroniques au destinataire de factures avec une référence fournisseur explicite pour ce dernier (par exemple numéro de créancier). Le destinataire de factures peut ainsi reconnaître l'émetteur de factures à l'aide de sa propre référence fournisseur sur les factures reçues. En utilisant cette prestation, le destinataire de factures peut renoncer à l'utilisation du numéro d'identifiant Paynet de l'émetteur de factures dans ses données de base.



Autres prestations

Utilisateurs supplémentaires du portail

Tout accord conclu avec un émetteur de factures et avec un destinataire de factures inclut un utilisateur disposant des droits d'accès au portail clients Paynet. Si plusieurs personnes doivent disposer d'un accès, elles peuvent toutes s'identifier sous le profil d'un seul et même utilisateur, ou bien il est possible d'ouvrir d'autres utilisateurs. Les utilisateurs supplémentaires sont facturés. L'administration de ces utilisateurs supplémentaires doit toujours être assurée par l'interlocuteur principal.

Interconnexion avec eInvoicing

Paynet est connecté à différents autres réseaux en Suisse et à l'étranger. Avec les partenaires d'interconnexion, Paynet permet aux émetteurs et aux destinataires de factures participants de garantir la réception et l'envoi de factures pour les prestations eInvoicing Workflow et eInvoicing EDI, y compris dans un contexte international ou à des clients disposant d'ores et déjà d'interfaces vers d'autres prestataires. Dans ce cas, le système Paynet convertit la facture électronique correspondante dans le format convenu avec le réseau partenaire, y appose une signature numérique et l'envoie au réseau partenaire ou aux partenaires d'interconnexion.

Apposition de signatures étrangères

Les émetteurs de factures participant aux prestations eInvoicing Workflow et eInvoicing EDI peuvent apposer des signatures étrangères. Paynet a conclu un accord à cet effet avec la société spécialisée TrustWeaver AB (aujourd'hui Sovos TrustWeaver). La signature apposée répond aux exigences du pays concerné. Les émetteurs de factures situés à l'étranger doivent veiller au respect des prescriptions légales qui leur sont applicables.

Conversion

Si l'émetteur de factures ne peut pas transmettre les données de factures dans un format standard de Paynet, les données de factures peuvent aussi être transmises au système Paynet dans des formats propres à l'émetteur de factures. Le système convertit ces données en un format standard de Paynet et les livre pour l'émetteur de factures. Grâce à ce service, l'émetteur de factures n'a pas besoin de mettre en place une interface Paynet et il peut transmettre les données au système de manière économique, rapide et simple dans son propre format. Effectuée avec un chef de projet de Paynet, l'élaboration de la conversion est soumise à des frais de maintenance.

Portail clients Paynet

Le portail clients permet l'accès direct aux données de factures dans le système Paynet. Les fonctions du portail clients sont orientées vers des tâches de contrôle. Les utilisateurs peuvent à tout moment consulter la liste de leurs factures enregistrées, accéder à celles-ci au format PDF et vérifier le statut actuel des factures. À l'aide de critères de sélection, il est possible de chercher les données à vérifier de manière ciblée, et d'obtenir une présentation claire de celles-ci grâce à de nombreuses possibilités de tri. Grâce à ce service supplémentaire, une «fenêtre», facile d'utilisation est à la disposition de l'utilisateur pour le traitement des factures. L'utilisateur peut s'identifier sur le portail clients avec des certificats numériques (pour de plus amples informations, prière de consulter le site Internet à l'adresse www.six-group.com/paynet) ou avec un nom d'utilisateur et un mot de passe. Une simple interrogation permet d'effectuer et de garantir le rapprochement avec sa propre comptabilité. Pour des volumes de factures plus importants, certains utilisateurs sélectionnés peuvent également recevoir un journal de rapprochement mensuel sous forme de fichier CSV, lequel permet le rapprochement au moyen d'un tableur ou d'autres possibilités d'évaluation. De plus amples informations sont proposées dans le «Manuel du portail clients Paynet».

Transport d'annexes

Le système Paynet permet également aux émetteurs et aux destinataires de factures d'envoyer et de recevoir des annexes. Cette fonction n'est pas encore disponible en standard et requiert un arrangement spécial avec Paynet. Cette prestation complémentaire est facturée sur la base du volume de données des annexes. Si le volume standard est dépassé, le volume de données supplémentaire par kilooctet est alors facturé. Si vous êtes intéressé par une expertise conseil sur mesure, veuillez vous adresser à Paynet.

Systèmes d'archivage Paynet

Les factures électroniques doivent être archivées. Paynet propose diverses solutions d'archivage en option pour répondre aux différentes exigences des clients.

Téléchargement de justificatifs

Le service «Téléchargement de justificatifs» est disponible uniquement pour les émetteurs de factures. Il permet à l'émetteur de factures de compléter automatiquement son propre système d'archives avec les justificatifs du traitement électronique des factures. Pour cela, la solution d'archivage de l'émetteur de factures doit disposer d'une interface pour l'importation des justificatifs électroniques provenant du système Paynet. Les factures traitées sont consignées dans un container de justificatifs signé et mis à disposition de l'émetteur de factures pour le téléchargement automatique.

La réception du container de justificatifs doit être confirmée à Paynet par l'émetteur de factures avec un accusé de réception électronique. Cet accusé de réception a pour effet de marquer les données et justificatifs à effacer dans le système Paynet et, après la durée de sauvegarde (délai de présentation) définie pour chaque type de facture, d'effacer ceux-ci du système Paynet.

Archives en ligne Paynet

Avec les archives en ligne Paynet, Paynet prend en charge l'archivage sécurisé de longue durée pour le client. Avec cette prestation, les justificatifs sont en fonction de la durée de sauvegarde (délais de présentation) définie pour chaque type de facture, supprimés du système Paynet après leur transfert dans les archives en ligne Paynet.

Le client peut autoriser chaque utilisateur du portail clients à consulter les archives en ligne Paynet. La mise en service et l'autorisation de l'utilisateur doivent être demandées par l'interlocuteur principal. Les justificatifs

sont conservés dans les archives en ligne Paynet jusqu'à ce que le client autorise leur suppression. Dans tous les cas, c'est au client qu'il incombe de respecter les délais légaux. La facturation du volume a lieu mensuellement. À cette occasion, c'est toujours la moitié de l'accroissement du volume de données du mois de facturation en cours ainsi que le volume du mois précédent qui sont facturés.

Les données conservées dans les archives en ligne Paynet (justificatifs, messages, rapports d'opérations et protocoles d'importation) sont enregistrées dans le centre de calcul de Paynet. Toutes les données conservées dans les archives en ligne Paynet sont automatiquement transmises au centre de calcul de remplacement de Paynet et sont ainsi enregistrées dans un second site. Une fois par an, les données sont de surcroît stockées dans un troisième site.

Le client peut à tout moment faire transférer chez lui – en tout ou en partie – les données conservées dans les archives en ligne Paynet (voir «Manuel d'utilisation archivage en ligne Paynet»), puis en demander la suppression dans les archives en ligne Paynet.



Généralités

Frais de participation

Les frais de participation couvrent les prestations générales qui ne dépendent pas de l'utilisation de services spécifiques. Citons par exemple la disponibilité du système Paynet, du service de support et de la surveillance. De même, l'accès au portail clients Paynet par un utilisateur est compris dans le prix, de sorte que l'utilisateur puisse contrôler ses données à chaque instant dans le système Paynet.

Prestations comprises

- Un utilisateur pour le portail client
- Disponibilité du service de support Paynet pendant les heures de bureau
- Mise à disposition du journal de concordance
- Exploitation des systèmes Paynet 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Surveillance active des systèmes Paynet et du traitement des transactions
- Surveillance des connexions de communication
- Service de piquet en cas de pannes de réseau en dehors des heures de bureau

Les frais de participation sont facturés comme forfaits mensuels ou en tant que supplément de transaction.

Conseil / accompagnement de projet

L'échange de factures électroniques via le système Paynet permet aux utilisateurs de réaliser de substantielles économies et de simplifier leurs processus dans de nombreux domaines. Nos spécialistes peuvent conseiller les utilisateurs sur de nombreux aspects concernant les factures électroniques et le système Paynet, afin de leur garantir une utilisation optimale des prestations Paynet. Nos spécialistes apportent leur assistance dans les tâches suivantes:

- Accompagnement de projet, planification et coordination

- Analyse de l'environnement système actuel du côté client
- Expertise conseil lors du choix de variantes de connexion
- Expertise conseil lors de l'implémentation des interfaces
- Assistance lors des tests et de la mise en service des interfaces
- Assistance lors de l'établissement de la documentation de procédure relative à la TVA
- Configuration individuelle de formulaires d'inscription et de résiliation
- Surveillance spéciale pendant la première phase de production

Support

Le support Paynet est à la disposition des utilisateurs pendant les jours ouvrables bancaires (du lundi au vendredi, de 8 à 12 h et de 13 à 17 h, hors jours fériés nationaux) pour répondre à toutes les questions concernant les prestations Paynet. Vous pouvez joindre le support par téléphone au +41 58 399 9577 (tarif normal). Les demandes de support peuvent également être adressées par e-mail 24 heures sur 24 à l'adresse suivante: paynet-support@six-group.com. Le support vous apporte son assistance sur les sujets suivants:

- Clarification concernant le traitement des transactions
- Analyse de transmissions erronées
- Recherche d'erreurs
- Résolution et réparation d'erreurs
- Établissement de factures tests
- Modifications de configuration et d'autorisation
- Questions concernant l'utilisation du portail clients Paynet ou des archives en ligne Paynet

Toutes les demandes d'assistance sont facturées sur la base de tickets de support.

Tickets de support

Un ticket de support peut être ouvert par téléphone ou par e-mail. Les recherches qui s'ensuivent se terminent avec l'annonce des résultats aux clients. Les frais sont facturés sur la base d'unités de temps de 15 minutes et figurent sur les factures courantes.

Support en cas de pannes imputables à Paynet

Si l'origine de l'incident ayant entraîné les recherches est due à une erreur de Paynet, aucun coût ne sera facturé.

Disponibilité du système

Le système Paynet est, en principe, disponible 7 jours et 24 heures sur 24, et ce, 365 jours par an. Les heures de service garanties se limitent cependant aux jours ouvrables bancaires entre 7 et 19 heures. Pendant cette période, le système Paynet est disponible de façon illimitée. En cas de panne pendant les heures de service, toutes les mesures nécessaires seront prises immédiatement pour pouvoir rétablir l'exploitation normale le plus rapidement possible.

Travaux de maintenance

Le système Paynet nécessite certains travaux de maintenance. Pour ce faire, l'exploitation doit être momentanément interrompue. Les interruptions prévues du système ont généralement lieu en dehors des heures de service. La possibilité existe toutefois d'utiliser une fenêtre de maintenance pendant les heures de service. Cette fenêtre de maintenance est prévue chaque vendredi de 17 à 19 h.

Facturation des prestations

Il existe trois modèles de facturation des prestations:

1. À la fin de chaque mois, selon les prestations fournies au cours du mois en cours
2. Forfait sur 12 mois, au début de la période de facturation concernée
3. Selon un accord individuel couvrant une période de facturation de deux à trois ans

Avec le modèle de facturation mensuelle, si les volumes de données sont moindres, une facture n'est établie que lorsqu'un montant minimum défini est atteint. Le cas échéant, plusieurs mois sont facturés ensemble. Tous les prix s'entendent en francs suisses (CHF), taxe sur la valeur ajoutée non comprise.

SIX Paynet SA

Hardturmstrasse 201

Case postale

CH-8021 Zurich

T + 41 58 399 9511

paynet-support@six-group.com

www.six-group.com/paynet