

27 - QUE FAIRE SI L'INCIDENT CONCERNE UN OUTIL MIS A DISPOSITION PAR L'ETAT, NOTAMMENT L'ANNUAIRE CENTRAL, LE CONCENTRATEUR OU LE SYSTEME D'ECHANGE ?

Lorsqu'un incident concerne un outil mis à disposition par l'État ou nécessaire au fonctionnement collectif du dispositif, l'entreprise doit continuer à assurer la continuité de son activité et documenter les difficultés rencontrées.

En particulier, l'annuaire des destinataires a pour objet de permettre l'adressage des factures électroniques vers les plateformes agréées des destinataires. Il est mis à disposition des plateformes agréées par l'État et alimenté à partir des informations transmises par ces plateformes.

Le dispositif est toutefois conçu pour éviter qu'une indisponibilité ponctuelle de l'annuaire ne bloque, par elle-même, l'ensemble de la facturation.

Les plateformes peuvent, selon les cas, s'appuyer sur des copies ou données de l'annuaire précédemment récupérées, ainsi que sur les adresses techniques utilisées dans le cadre des échanges, notamment les adresses techniques Peppol lorsqu'elles sont disponibles et pertinentes.

Lorsque l'incident empêche malgré tout d'identifier ou de fiabiliser les informations de réception d'un destinataire, l'entreprise doit se rapprocher de sa plateforme ou de son prestataire, et, si nécessaire, confirmer les informations utiles avec son client.

Elle traite les flux qui peuvent l'être, utilise des modalités transitoires proportionnées lorsque la continuité de l'activité l'exige, puis régularise les flux concernés dès le retour à un fonctionnement normal.

L'entreprise n'a pas à résoudre elle-même une défaillance d'un outil public ou collectif. Elle doit en revanche pouvoir démontrer qu'elle a identifié l'incident, qu'elle a pris les mesures utiles pour en limiter les effets et qu'elle n'a pas utilisé cet incident pour différer durablement son entrée dans le dispositif.