



**Ensemble,  
faisons vivre  
le service public**

# **Livret Services Contact**

Janvier 2020



# 1. Article 1 : Définitions

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

**Anomalie** : désigne un défaut, un dysfonctionnement ou une non-conformité reproductible du Progiciel Eksaé par rapport à sa Documentation. Les Anomalies devant être qualifiées par Eksaé sont classifiées en trois catégories.

- Anomalie de criticité 1 : Anomalie reproductible par Eksaé qui rend impossible l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Progiciel Eksaé et pour laquelle il ne peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle,
- Anomalie de criticité 2 : Anomalie reproductible par Eksaé qui rend inopérante l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités du Progiciel Eksaé et pour laquelle il peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle,
- Anomalie de criticité 3 : Anomalie reproductible par Eksaé qui ne présente pas les caractéristiques d'une Anomalie d'un autre niveau de criticité.

**Demande** : désigne tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation du Progiciel Eksaé, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance de Eksaé. Les Demandes ne concernent pas les incidents de fonctionnement (reproductibles ou pas) des Logiciels et Progiciels Auteur.

**Documentation** : Désigne les informations fournies par Eksaé sous la forme d'une documentation utilisateur accompagnant le Progiciel Eksaé ou pouvant revêtir la forme d'une aide en ligne.

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

**Logiciels** : Désigne le ou les programmes informatiques, à l'exclusion du Progiciel Eksaé et du Progiciel Auteur, comprenant indifféremment les logiciels du système d'exploitation, de sauvegarde, de gestion de base de données ainsi que, d'une manière générale, les antivirus et les progiciels bureautiques ou d'environnement technique.

**Mises à Jour** : Désigne les améliorations apportées aux fonctions standards existantes des Progiciels Eksaé, décidées unilatéralement par Eksaé, au regard des évolutions fonctionnelles. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles Anomalies des Progiciels Eksaé par rapport à leur Documentation.

Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Mises à Jour majeures qui impliquent un changement de numérotation de la version du Progiciel Eksaé (par exemple de V8 à V9) ainsi qu'une ré installation totale du Progiciel Eksaé,
- Mises à Jour mineures qui n'impliquent pas une ré installation totale du Progiciel Eksaé,

Sont expressément exclues les mises à jour et/ou nouvelles versions :

- des Progiciels Auteurs et des Logiciels,
- des Etats Spécifiques. Par Etat Spécifique on entend tout état non disponible dans la version standard des Progiciels Eksaé que le Client a, de son propre chef, choisi de réaliser et de paramétrer ou de faire réaliser et paramétrer avec ou sans l'aide de Eksaé, et décidé d'utiliser seul,
- des Développements Spécifiques de toute nature y compris ceux réalisés par Eksaé.



**Portail** : Désigne l'espace d'informations et d'échanges appartenant à Eksaé et que Eksaé met à la disposition de ses clients utilisateurs des Progiciels Eksaé 7j/7 et 24h/24 sauf interruption pour des raisons de maintenance et de sécurité.

**Progiciel Eksaé** : Désigne le ou les progiciel(s) conçu(s) et développé(s) par Eksaé, dont elle est propriétaire, et pour lesquels le Client bénéficiera du Service.

**Progiciel Auteur** : Désigne le ou les progiciel(s) conçu(s) et développé(s) par d'autres éditeurs que Eksaé et pour lesquels Eksaé dispose d'un droit de distribution.

**Pré-requis Techniques** : Désigne les caractéristiques de l'environnement informatique nécessaires au bon fonctionnement des Progiciels Eksaé et des Mises à Jour. Les Pré-requis désignent notamment la configuration nécessaire à l'utilisation des Progiciels Eksaé conformément à leur destination à savoir l'ensemble des matériels, logiciels, systèmes d'exploitation, tout réseau de communication, système de gestion de base de données.

**Service** : Désigne les prestations de support des Progiciels Eksaé fournies par Eksaé en exécution du Livret Service.

## 2. Article 2 : Objet

Le présent document a pour objet de définir les conditions techniques dans lesquelles Eksaé fournit au Client le Service ainsi que les engagements que le Client s'engage à respecter.

## 3. Article 3 : Description du service

### 3.1. Accès au portail support

#### 3.1.1. Description générale des prestations fournies

L'accès par le Client au Portail lui permettra également de bénéficier des prestations suivantes :

- Possibilité pour le Client de formuler une Demande par écrit dans l'espace du Portail réservé à cet effet,
- Possibilité pour le Client de suivre le traitement de ses Demandes,
- Possibilité pour le Client d'accéder aux statistiques d'utilisation du Service sur une période donnée,
- Possibilité pour le Client de consulter les informations techniques mises à disposition par Eksaé dans un espace média dédié.

#### 3.1.2. Modalités particulières d'exécution

Les Demandes seront enregistrées dans les outils de Eksaé afin d'en assurer la traçabilité et traités selon leur degré de criticité.

De manière à faciliter l'exécution du Service, le Client s'engage à décrire avec précision sa Demande et la situation qu'il rencontre (description du contexte, messages d'erreur, enchaînement des menus etc.) en la documentant le cas échéant par tous moyens à sa disposition et ce afin de permettre à Eksaé de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies portés à sa connaissance.



La réponse de Eksaé interviendra sous la forme d'une réponse électronique.

A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge de la Demande par un technicien de Eksaé s'effectuera dans un délai de huit (8) heures ouvrées à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les heures ouvrées de la période d'ouverture du Support.

Les horaires d'ouverture du Support sont précisés sur le Portail.

Eksaé s'engage à se conformer au délai de prise en charge de huit (8) heures ouvrées pour au moins 75% des Demandes. Le respect par Eksaé de ce pourcentage sera évalué par période de douze (12) mois consécutifs à compter de la date de début de fourniture du Service et implique le respect par le Client de ses obligations et des pré requis de Eksaé notamment concernant la télé assistance.

Le Service ne pourra être assurée par Eksaé que dans la mesure où :

- les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation des Progiciels Eksaé ainsi qu'à leurs Mises à Jour,
- les Progiciels Eksaé sont utilisés sur des matériels fournis ou conformes aux Pré requis Techniques de Eksaé,
- le Client utilise l'une des deux dernières Mises à Jour majeures du Progiciel Eksaé,
- le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance.

S'il s'avérait que ce n'est pas le cas, le Service pourrait être suspendu de plein droit, avec effet immédiat, par Eksaé, sans que le Client puisse réclamer aucune indemnité ni aucun remboursement des sommes déjà versées au titre du Service.

### 3.1.3. Modalités particulières de traitement des anomalies

A l'issue du délai de prise en charge de la Demande (huit (8) heures ouvrées), Eksaé procèdera à la qualification et à la reproduction de l'Anomalie.

A l'issue de cette qualification et de cette reproduction de l'Anomalie, Eksaé disposera :

- d'un délai de douze (12) heures ouvrées pour fournir au Client un plan d'action corrective en cas d'Anomalie de criticité 1. La livraison de la correction fera l'objet d'une validation par le Client dans un délai de trois (3) jours ouvrés,
- d'un délai de six (6) jours ouvrés pour fournir au Client une correction ou une solution de contournement en cas d'Anomalie de criticité 2. La livraison de la correction ou de la solution de contournement fera l'objet d'une validation par le Client dans un délai de trois (3) jours ouvrés.

En ce qui concerne les Anomalies de criticité 3, Eksaé ne sera pas tenue au respect d'un délai de correction ou de fourniture d'une solution de contournement.

## 3.2. Accès FAQ Portail

Sous réserve de disposer des équipements nécessaires, le Client bénéficiera d'un accès au Portail.

A cette occasion, le Client aura la possibilité d'accéder à une base de données répertoriant les questions techniques les plus fréquemment posées ainsi que les réponses apportées.

## 3.3. Accès téléphonique au support

L'accès téléphonique au Support permet au Client de formuler ses Demandes auprès d'un centre d'appel de Eksaé.



Le Support de Eksaé recevra, pendant ses heures d'ouverture, les Demandes, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Le Support est accessible par le Client aux horaires indiqués sur le Portail consultable à tout moment par le Client.

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

Les Demandes seront enregistrées dans les outils de Eksaé afin d'en assurer la traçabilité et traités selon leur degré de criticité.

De manière à faciliter l'exécution du service, le Client s'engage à décrire avec précision sa Demande et la situation qu'il rencontre (description du contexte, messages d'erreur, enchaînement des menus etc.) en la documentant le cas échéant par tous moyens à sa disposition et ce afin de permettre à Eksaé de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies portés à la connaissance de Eksaé.

Les réponses seront apportées par Eksaé soit sous forme de prise d'appel direct, soit sous forme de rappel du Client soit sous forme électronique.

A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge de la Demande par un technicien de Eksaé s'effectuera dans un délai de huit (8) heures ouvrées à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les heures ouvrées de la période d'ouverture du Support.

Le Service ne pourra être assuré par Eksaé que dans la mesure où :

- les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation des Progiciels Eksaé ainsi qu'à leurs Mises à Jour,
- les Progiciels Eksaé sont utilisés sur des matériels fournis ou conformes aux Pré requis Techniques de Eksaé,
- le Client utilise l'une des deux dernières Mises à Jour majeures du Progiciel Eksaé,
- le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance et autorise son recours et son utilisation avec Eksaé notamment afin de faciliter la prise en compte des anomalies.

S'il s'avérait que ce n'est pas le cas, le Service pourrait être suspendu de plein droit, avec effet immédiat, par Eksaé, sans que le Client puisse réclamer aucune indemnité ni aucun remboursement des sommes déjà versées au titre du Service.

## 4. Article 4 : Propriété intellectuelle

Le Client devra, pour permettre la fourniture du Service :

- bénéficier des licences d'utilisation des Progiciels Eksaé et respecter les conditions d'utilisation définies dans le Contrat,
- respecter les conditions normales d'utilisation des Progiciels Eksaé et les Pré-requis Techniques.

Les Mises à Jour font partie intégrante du Progiciel Eksaé auxquels elles se rapportent et constituent avec lui un tout indivisible. En conséquence, le Client bénéficie (i) d'un droit d'utilisation des Mises à Jour, et (ii) des garanties afférentes, dans les conditions et selon les modalités définies dans le Contrat.



## 5. Article 5 : Responsabilité – Assurance

### 5.1. Responsabilité du client

Le Client est responsable du bon respect des Pré-requis Techniques. A cet égard, le Client est avisé que le non- respect des Pré-requis Techniques déchargera Eksaé de tout ou partie de ses obligations contractuelles.

Le Client est exclusivement responsable des moyens (outils, méthodes, configuration...) qu'il utilise et qui ne sont ni fournis ni mis à sa disposition par Eksaé dans le cadre du présent Service.

Il appartient au Client de prendre toutes les précautions nécessaires pour garantir la sécurité, la confidentialité et l'intégrité de toutes les données qu'il pourra traiter directement ou indirectement dans le cadre de l'utilisation des Progiciels/Logiciels et, notamment, s'assurer que toutes les mesures nécessaires pour la sauvegarde et la reconstitution de ses données ont été prises en temps utile.

De la même manière, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour la protection de son système d'information, notamment en ce qui concerne la protection contre les virus, vers et autres procédés hostiles d'intrusion.