



**Ensemble,  
faisons vivre  
le service public**

# Livret de service Channel

Mars 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 Service 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'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Service 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'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités du Service 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 Service, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance d'Eksaé.

**Fenêtre de Maintenance** : désigne la période de temps durant laquelle le Service peut être arrêté pour maintenance conformément aux dispositions du présent document.

**Heure ouvrée** : désigne les heures de la période d'ouverture du Support.

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

**Maintenance Urgente** : désigne l'arrêt du Service, en dehors des Fenêtres de Maintenance, en raison de l'application de patches ou correctifs urgents ou toute autre maintenance urgente.

**Mises à Jour** : désigne les améliorations apportées aux fonctionnalités applicatives standards existantes accessibles au titre du Service et, décidées unilatéralement par Eksaé, au regard des évolutions fonctionnelles et sous réserve que de telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaire la réécriture d'une partie substantielle des fonctionnalités applicatives standards existantes. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles Anomalies du Service et par rapport à leur Documentation.

**Support** : désigne l'assistance à l'utilisation du Service concernant l'utilisation des fonctionnalités applicatives standards.

## 2. Article 2 : Objet

Le présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat et ce conformément à l'article 2 « Définitions » des « Conditions générales d'utilisation de services SaaS ». Le présent Livret Service décrit les dispositions particulières applicables au Service qui prévalent sur les dispositions des « Conditions générales d'utilisation de services SaaS ».



## **DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE ET SA DISPONIBILITE**

### 3. Article 3 : Contenu du service

Le périmètre effectif du Service commandé (modules, nombre d'utilisateurs nommés, nombre de bulletins, nombre d'agents...) est celui précisé dans la zone Abonnement de la Partie « Éléments commandés » du Contrat.

### 4. Article 4 : Limitations du service

Le Service est disponible en France Métropolitaine.

En aucun cas Eksaé ne pourra être tenu pour responsable de l'indisponibilité du site COMEDEC, propriété de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS). De la même manière, Eksaé ne pourra être tenu pour responsable en cas de pannes ou incidents de toute nature liés à l'usage des cartes à puces et lecteurs de cartes à puces fournis par l'ANTS.

Le Client peut conserver un historique de mouvements couvrant cinq années, l'année en cours et les quatre précédentes. Les mouvements antérieurs, en dehors des données qui doivent être conservées pour les actes d'état civil, devront être purgés par le Client. Eksaé mettra à la disposition du Client les outils nécessaires pour effectuer cette opération.

### 5. Article 5 : Disponibilité du service

Le Service est ouvert tous les jours 24h sur 24h, en dehors des Fenêtres de Maintenance et de la Maintenance Urgente.

La Fenêtre de Maintenance est définie comme suit :

- Toutes les nuits entre 00:00 et 7:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST) ;
- Chaque Dimanche et jours fériés français ;
- La maintenance que Eksaé planifie au moins 48 heures à l'avance.

La Maintenance Urgente est susceptible d'intervenir à tout moment.

### 6. Article 6 : Taux de disponibilité

Eksaé s'engage à fournir un Service dont le taux de disponibilité est d'au moins de 99%.

La disponibilité du Service est garantie sur une période de référence type (PRT) couvrant la tranche horaire de 07:00 à 20:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST) du lundi au vendredi (sauf jours fériés français).

TI est le temps d'indisponibilité du Service, ne comprenant pas les temps d'interruption liés à (i) la Fenêtre de Maintenance ;(ii) la Maintenance Urgente ; (iii) les interruptions dues à une raison de Force Majeure ; (iv) les interruptions causées par un équipement fourni par le Client (ou par les fournisseurs du Client) ; ou (v) les interruptions liées aux systèmes en dehors du périmètre du Service, incluant notamment le réseau de télécommunications du Client.

Le taux de disponibilité (TD) est calculé sur une base mensuelle :  $TD = (PRT - \text{somme des TI}) / PRT * 100$  [%]

Seul l'environnement de production, à l'exclusion de tout autre environnement, est soumis au taux de disponibilité susvisé.



## DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE

# 7. Article 7 : Gestion des sauvegardes et des restaurations

Eksaé est responsable de la conduite des sauvegardes et des restaurations afin de sécuriser les données du Client.

Les sauvegardes des données du Client sont effectuées en deux exemplaires conservés dans deux lieux différents. Elles sont effectuées sur des cycles quotidiens et mensuels de la manière suivante :

Type de sauvegarde	Fréquence	Durée de rétention
Quotidienne	Chaque nuit	7 jours calendaires
Mensuelle	Chaque 1 <sup>er</sup> week-end du mois	2 mois

Une restauration peut être effectuée à la demande du Client sur la base de l'une de ces sauvegardes, durant leur durée de rétention.

En cas de sinistre survenant sur l'infrastructure permettant d'opérer le Service, Eksaé s'engage à restaurer, dans les meilleurs délais, le Service sur la base de la sauvegarde la plus adéquate.

# 8. Article 8 : Mises à jour

## 8.1.

Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Nouvelles versions qui impliquent un changement de numérotation de la version des fonctionnalités applicatives standards du Service ;
- Correctifs (patches correctifs).

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

- des Etats Spécifiques. Par Etat Spécifique on entend tout état non disponible en standard dans le Service 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 d'Eksaé, et décidé d'utiliser seul ;
- des Développements Spécifiques. Par Développement Spécifique, on entend tous les programmes informatiques conçus et réalisés par Eksaé pour le compte et les seuls besoins du Client et/ou ceux que le Client a réalisés de son propre chef pour ses besoins ;

## 8.2.

Eksaé procédera aux Mises à Jour et ce, sans autorisation préalable. Les éventuelles documentations techniques associées aux Mises à Jour seront mises à disposition par Eksaé.

Eksaé s'engage à informer préalablement le Client des dates de mises en oeuvre des Mises à Jour (à l'exception des patches correctifs) par courrier et/ou informations sur le Portail.



Le Client est informé que certaines mises à jour, du fait de leur contenu (évolutions fonctionnelles ou ergonomiques) ou de leur complexité technique (pouvant notamment, mais à titre non exhaustif, entraîner des modifications de paramétrage) peuvent nécessiter la réalisation de Prestations de Mise en Œuvre (notamment de formation). Eksaé s'engage à en informer le Client préalablement à la mise à disposition des dites Mises à Jour.

Le Client est informé que la réalisation de Prestations de Mise en œuvre n'est pas comprise dans la mise à disposition des Mises à Jour.

Le Client est également informé qu'à chaque nouvelle Mise à Jour, les Etats Spécifiques pourront ne plus être compatibles ou ne plus être opérationnels. Pour chaque Mise à Jour, chaque Etat Spécifique ne pourra être rendu opérationnel qu'après homologation expresse d'Eksaé et sur intervention facturable d'Eksaé sur la base du tarif en vigueur.

## **DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT**

# 9. Article 9 : Description du support

## 9.1. Description générale des prestations fournies

Eksaé s'engage à fournir au Client le Support via un accès au Portail et via un accès téléphonique.

## 9.2. Accès portail au support

### 9.2.1. Description générale des prestations fournies

L'accès par le Client au Portail lui permettra 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 Support sur une période donnée ;
- Possibilité pour le Client de consulter les informations techniques mises à disposition par Eksaé.

### 9.2.2. Modalités particulières d'exécution

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

De manière à faciliter l'exécution du Support, 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.

Eksaé accusera réception de la Demande sous la 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 d'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 Support et implique le respect par le Client de ses obligations et des Pré requis Techniques d'Eksaé notamment concernant la téléassistance.

Le Support ne pourra être assuré par Eksaé que dans la mesure où les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation du Service ainsi qu'à leurs Mises à Jour et le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance.

S'il s'avérait que ce n'est pas le cas, le Support 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.

### 9.2.3. Modalités particulières de traitement des anomalies

A l'issue du délai de prise en charge de la Demande (huit (8) Heures ouvrées), Eksaé procédera 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.
- 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.

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.

## 9.3. Accès FAQ portail

Le Client aura la possibilité d'accéder à une base de données répertoriant les questions les plus fréquemment posées ainsi que les réponses apportées.

## 9.4. Accès téléphonique au support

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

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 d'Eksaé afin d'en assurer la traçabilité et traitées selon leur degré de criticité.

De manière à faciliter l'exécution du Support, 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 d'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 d'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 Support ne pourra être assuré par Eksaé que dans la mesure où les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation du Service ainsi qu'à leurs Mises à Jour et 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 Support 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.