eksaé

Ensemble,
faisons vivre
le service public

Livret de service SAAS

Eksaé suite SIRH / Eksaé Suite Coll / Eksaé suite EP

Septembre 2023

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 applicative s standards.

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. 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. Limitations du service

Le Service est disponible en France Métropolitaine, ainsi que dans les DOM-TOM.

Le Service inclut un environnement de production par défaut et en option, un environnement de test au maximum.

L'environnement de test est composé d'une instance applicative couvrant le même périmètre fonctionnel et la même version que l'environnement de production mais d'un jeu de données différent de celui de l'environnement de production. Ses limites sont les suivantes :

- Initialisation des données de l'environnement de test par chargement d'une copie des données de l'environnement de production ;
- Mise à jour des données de l'environnement de test par un chargement d'une copie des données de l'environnement de production sur Demande du Client dans la limite de 4 fois par année civile. Au-delà, toute demande de mise à jour supplémentaire fera l'objet d'une prestation payante ;

Le Client peut conserver un historique de mouvements couvrant cinq années, l'année en cours et les quatre précédentes. Les mouvements antérieurs devront être purgés par le Client.

Aucun Développement Spécifique ne peut être inclus dans le Service ou rendu accessible au titre du Service.

5. Accès au 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) ; Les clients localisés dans les DOM-TOM auront la même fenêtre de maintenance mais liée à leur fuseau horaire.
- 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. Disponibilité du service

Eksaé s'engage à fournir un Service dont le taux de disponibilité est d'au moins de 99.85%.

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). Les clients localisés dans les DOM-TOM auront la même fenêtre de disponibilité mais liée à leur fuseau horaire.

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 – 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. 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 sont effectuées sur des cycles quotidiens et mensuels de la manière suivante :

Type de sauvegarde	Fréquence	Durée de rétention
Quotidienne	Chaque nuit	30 jours calendaires
Mensuelle	Chaque 1er jour du mois	3 mois

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

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

8. Plan de reprise d'activité (PRA) Plan de continuation d'activité (PCA)

Eksaé propose, en option facturable, la possibilité de bénéficier d'un PRA PCA. Le descriptif et les modalités d'exécution de ce service complémentaire optionnel seront établis dans un document éponyme annexé au contrat initial.

9. Mises à jour

9.1. Définition

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 (patchs 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 réalisé de son propre chef pour ses besoins.

9.2. Installation

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 par courrier et/ou informations sur le portail et/ou tout autre moyen approprié.

Eksaé s'engage à informer préalablement le Client des dates des Mises à Jour (à l'exception des patchs correctifs) par courrier et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

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 Mises à Jour des environnements.

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.

10. Administration des utilisateurs

On distingue deux types de comptes utilisateurs :

- les comptes administrateur qui permettent l'administration et l'utilisation du Service,
- les comptes utilisateur qui permettent uniquement l'utilisation du Service.

La création du compte administrateur du Client est de la responsabilité d'Eksaé et ce, sur la base des instructions fournies par le Client lors de la signature du Contrat. Le mot de passe initial est attribué par Eksaé et doit être modifié par l'administrateur du Client à la première connexion.
La création de comptes administrateurs ou utilisateurs complémentaires, en dehors des comptes d'accès au portail Carrus, est de la responsabilité d'Eksaé. Eksaé crée ces comptes et les supprime sur la base des instructions fournies par le client.

La création et l'administration des comptes utilisateurs permettant d'accéder au portail Carrus est de la responsabilité du Client. Le Client crée ces comptes et les supprime.

L'attribution des droits associés dans le Service aux différents comptes sont à la charge du Client.
Le Client doit veiller à la non-divulgation des comptes et des mots de passe associés à des personnes non autorisées. En cas de vol ou de détournement de ces derniers il appartient au Client de les désactiver du Service.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT

11. Description des prestations fournies

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

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 de consulter les informations techniques mises à sa disposition par Eksaé.

12. Modalités 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, enchainement 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 Prérequis 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 par Eksaé, notamment afin de facilité 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.

13. Modalités particulières de traitement

A l'issue du délai de prise en charge de la Demande, 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
- 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.

14. Accès FAQ

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

15. Accès téléphonique au support

L'accès téléphonique au Support permet au Client de formuler ses Demandes auprès d'un centre d'appel d'Eksaé en appelant le numéro indiqué sur le site https://www.eksae.fr .

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 réponses seront apportées par Eksaé soit sous forme de rappel du Client soit sous forme électronique.

--- fin du document – 7 pages ---