eksaé

Ensemble,
faisons vivre
le service public

# Livret de service
# Contrat Sérénité RH

Eksaé SIRH / CARRUS

Janvier 2024

# 1. Objet

Le CLIENT a acquis un droit régulier d'utilisation du progiciel visé en annexe 1 (proposition financière), auprès de la société Eksaé.

Le CLIENT a souhaité pouvoir disposer des prestations de CONTRAT SERENITE définies ci- après, relativement au Progiciel.

Ces conditions de prestations sont distinctes des prestations de maintenance du Progiciel.

# 2. Description des prestations

Le contrat SERENITE propose les prestations suivantes :

- L'Audit de mise en service,
- L'accès centralisé de demande (A.C.D) permettant la déclaration et le suivi des demandes d'intervention dans le cadre du CONTRAT SERENITE,
- La maintenance et l'évolution du paramétrage. Les prestations sont réalisées sur l'environnement de production du CLIENT ou sur un environnement de test si le CLIENT en dispose,
- Web conférences Légales,
- De manière optionnelle, la réalisation et le suivi d'un cahier de paramétrage (uniquement pour la Suite Eksaé SIRH),
- De manière optionnelle, un Chargé de compte et un support dédié,
- De manière optionnelle, l'assistance à la réalisation de la DSN mensuelle,
- De manière optionnelle, l'externalisation de la paie (uniquement pour CARRUS)
- De manière optionnelle, le contrat Sérénité Privilège.

Définition des termes "Assistance" et "Accompagnement" :
Ces termes équivalents définissent une prestation d'aide et de support au client en cas de difficulté d'utilisation, de questions, de problématiques rencontrées dans le cadre de l'utilisation de son logiciel.

# 3. L'Audit de mise en service

Ce service consiste pour Eksaé à la prise en main du dossier et la prise de connaissances de l'environnement du Progiciel du CLIENT comme suit :

- Fonctionnalités utilisées par le CLIENT,
- Modules du Progiciel utilisés par le CLIENT,
- Programmes spécifiques de la solution du CLIENT : Bulletins, écrans, états et interfaces,
- Environnement de paie spécifique au CLIENT : L'organisation interne du calcul de

paie, calendrier de paie, les populations concernées, l'organisation et l'historique général du paramétrage, les éventuelles spécificités géographiques.

Ce service d'initialisation du dossier fait l'objet d'une estimation préalable de charges proposée par Eksaé en avant-vente et approuvée par le CLIENT.

Cette prestation fait l'objet d'un rapport d'Audit rédigé par Eksaé et remis au CLIENT pour validation, il comporte :

- Un état des lieux des modules et fonctionnalités utilisées à la date de début du contrat,
- Les règles de fonctionnement du service pour les utilisateurs du contrat,
- Les éléments clés résultant des travaux d'analyse et d'échanges avec le client.

# 4 - Accès centralisé de demandes

Eksaé met en place au travers d'un accès centralisé de demandes un espace permettant au CLIENT d'enregistrer ses demandes liées au CONTRAT SERENITE.

Un correspondant privilégié est nommé par Eksaé. Il a en charge le suivi du dossier CLIENT. En cas d'absence du correspondant privilégié, un autre interlocuteur assure la continuité du service. Ce service est assuré pendant la période définie à l'article 13.

L'accès centralisé de demande (ACD) permet au CLIENT de centraliser toutes ses demandes.

L'accès à ce service est soumis à la certification du correspondant chez le client qui doit être formé sur le logiciel depuis moins de 2 ans, connaitre le paramétrage de la base à la date de début du contrat et avoir les droits administrateur sur la base.

# 5 – L'évolution et la maintenance du paramétrage

## 5.1 - L'évolution du paramétrage

### 5.1.1 Définition

Cette prestation consiste pour Eksaé à mettre en œuvre les évolutions du paramétrage sur les modules suivants : paie, absences et carrières rendues nécessaires par la modification :

- Des textes législatifs ou réglementaires, approuvés par un décret, applicables aux fonctions implémentées et traitées par le Progiciel,
- Sur demande du CLIENT, des règles de gestion spécifiques du CLIENT. Ces demandes s'accompagnent de l'analyse rédigée et documentée par le CLIENT.

### 5.1.2 Modalités d'exécution

Chaque évolution est intégrée dans le cadre d'un Flash (ou FAQ) qui contient les règles de paramétrage et les fiches réglementaires qui expliquent les paramétrages mis en place. Le nombre de flashs (ou FAQ) est déterminé par Eksaé en fonction des évolutions des paramétrages liées aux événements légaux.
Le collaborateur Eksaé nommé sur le dossier demandera par mail, l'accord du CLIENT avant l'installation des Flashs (ou FAQ) et conviendra avec le CLIENT des modalités de mise en œuvre et de réception.
Il est toutefois entendu que Eksaé pourra refuser la prise en charge de l'évolution du paramétrage dès lors que cette évolution conduirait à revoir de manière substantielle le paramétrage initial, notamment et de manière non exhaustive du fait d'une modification de plus de 10% des règles de gestion intégrées au paramétrage initial. Dans ce cas, Eksaé soumettra un devis au CLIENT. A défaut d'acceptation, le Contrat sera résilié de plein droit dans les conditions prévues au contrat de maintenance.

## 5.2 – La maintenance du paramétrage

### 5.2.1 Définition

Eksaé s'engage à maintenir le bon fonctionnement en exploitation du paramétrage installé et utilisé par le CLIENT à la date de réalisation de l'Audit de mise en service.

Le CLIENT informe Eksaé de toutes anomalies détectées dans le paramétrage du Progiciel.

Le terme "Anomalie" désigne un dysfonctionnement dans le paramétrage apparu dans des conditions normales d'utilisation du Progiciel et reproductible, qui se révèle par l'apparition d'une valeur erronée issue d'une opération numérique.

### 5.2.2 Sévérité, priorité et interventions

#### *5.2.2.1 Sévérité*

La sévérité caractérise l'impact de l'anomalie sur le fonctionnement du CLIENT.

Critique : Le paramétrage du Progiciel rend impossible le traitement de paie. Les contraintes de délai de l'entreprise ne sont plus respectées.
Moyen : Le paramétrage du Progiciel rend difficile le traitement de paie. Les contraintes de délai de l'entreprise sont respectées.
Bas : Le paramétrage du Progiciel permet le traitement de paie. Les contraintes de délai de l'entreprise sont respectées.

#### *5.2.2.2 Priorité*

Sévérité "Critique" : Prise en charge sous 4 heures ouvrées.
Sévérité "Moyen" : Prise en charge sous 2 jours ouvrés.
Sévérité "Bas" : Prise en charge sous 5 jours ouvrés.

#### *5.2.2.3 Interventions*

Les interventions sont planifiées en accord avec le client.
La priorité d'une action est proposée par le CLIENT et validée par Eksaé.
Si le traitement de la demande nécessite l'intervention d'un partenaire, le délai de cette dernière s'ajoute à celui de Eksaé.

### 5.2.3 Modalités d'exécution

Chaque opération est déclenchée par une demande de travaux accompagnée d'un scénario de reproduction de l'Anomalie émise par le CLIENT postée sur le portail. Le délai d'intervention court à compter de l'enregistrement de la demande du CLIENT.
La prestation consiste à réaliser un correctif de paramétrage ou à communiquer une solution de contournement dans l'environnement du CLIENT.

## 5.3 Prérequis et conditions d'intervention

Eksaé doit pouvoir se connecter via une liaison haut débit sur la machine du CLIENT pour traiter ses demandes.
Eksaé classifie chaque demande en fonction de sa nature et planifie avec le CLIENT le délai d'intervention.
Afin de sécuriser la réalisation du paramétrage par Eksaé et sa validation par le CLIENT, toute demande à moins de cinq jours ouvrés du premier virement de paie, pourra selon sa complexité, nécessiter d'un report de mise en œuvre sur la période suivante ; étant entendu que Eksaé proposera une solution de contournement si elle existe.
Eksaé se réserve le droit de demander un panel de salariés représentatif pour tester les résultats obtenus.

## 5.4 Suivi et Contrôle

Eksaé accompagne sa prestation d'un compte-rendu d'Intervention adressé au client par courriel et/ou joint dans l'espace portail dédié au client.

Sur demande écrite du client et de façon optionnelle, Eksaé peut fournir au CLIENT un "reporting" des statistiques mensuelles et annuelles d'intervention.

# 6. Web Conférences Légales

Eksaé propose dans le cadre du contrat une prestation consistant à proposer un cycle de conférences dédié sur le légal ayant pour objet d'aider le client à appréhender et anticiper les mesures à venir.

Un planning sera proposé au CLIENT qui a la responsabilité de s'organiser pour se connecter. Un enregistrement sera mis à disposition sur un portail pour le CLIENT qui n'aurai pas pu suivre la prestation.

La responsabilité de Eksaé ne pourra pas être mis en cause sur le contenu de la prestation qui n'est qu'informative.

# 7. Le cahier de Paramétrage

Eksaé propose dans le cadre du contrat une prestation optionnelle pour Eksaé SIRH consistant à consigner dans un document, classé par thème, l'évolution des règles de gestion du CLIENT.

Ce document est mis à jour par Eksaé et est fourni sur demande du CLIENT.

Ce service de réalisation du cahier de paramétrage fait l'objet d'une estimation préalable de charges proposée par Eksaé en avant-vente et approuvée par le CLIENT.

# 8. Prestations annexes

Les prestations telles que l'installation des nouvelles versions du Progiciel, la maintenance corrective et évolutive de tout programme informatique (le Progiciel, les interfaces et éditions non standards, développements spécifiques), la formation et la mise en œuvre des nouvelles fonctionnalités des Versions successives du Progiciel pourront être réalisées par Eksaé à son tarif en vigueur au moment de la réalisation de ladite prestation. Eksaé soumettra un devis à l'acceptation du CLIENT.

# 9. Exclusions

Eksaé ne sera plus tenue de fournir les prestations si le CLIENT apporte ou tente d'apporter, par lui-même ou par l'intermédiaire de tiers, des modifications dans les programmes ou les fichiers n'entrant pas dans le cadre d'une utilisation normale du Progiciel.

Toutes prestations non expressément prévues au présent contrat sont réputées exclues du CONTRAT SERENITE, et notamment, sans que cette liste soit exhaustive :

- Modification du paramétrage installé, sans l'accord préalable et écrit de Eksaé,
- Intégration de nouvelles sociétés et établissement dans l'environnement du client, de nouveaux budgets, changement d'organigramme, de nomenclature comptable, refonte du régime indemnitaire ou tout autre modification du paramétrage nécessitant une étude ainsi qu'une analyse approfondie avant mise en place,
- Mise en place de nouveaux modules ou de nouvelles fonctionnalités non utilisées par le client à la date de début du contrat,

- Corrections d'Anomalie consécutive à la non-observation par le CLIENT des règles d'utilisation des programmes,
- Mise en œuvre et/ou paramétrage de nouvelles fonctionnalités induites par une nouvelle version non justifiée par une adaptation à la législation du Progiciel, ou par des fonctionnalités non utilisées par le CLIENT,
- Formation du personnel du CLIENT,
- Prestations résultant d'un environnement technique non conforme ou résultant d'un accident (y compris incendie, court-circuit, dégât des eaux), d'une négligence du CLIENT, de l'intervention d'un tiers ou d'un service technique autre que celui de Eksaé ou de ses sous- traitants (y compris le service technique du CLIENT),
- Prestations rendues nécessaires pour donner suite à un cas de force majeure ou à une des causes que les PARTIES conviennent d'assimiler,
- Anomalie non constatable,
- Travaux d'exploitation,
- Sauvegardes des fichiers et saisies d'exploitation,
- Les prestations supplémentaires ou pertes de temps du personnel de Eksaé résultant du fait que le CLIENT n'aura pas satisfait à l'une des obligations qui lui incombent en vertu des présentes ou de toute autre cause non imputable à Eksaé,
- Corrections d'anomalie résultant de modifications de paramétrage effectué par le CLIENT ou par l'intermédiaire de tiers, autres que Eksaé.

Ces prestations non prévues dans le cadre du présent contrat pourront être assurées par Eksaé dans des conditions techniques et financières à déterminer dans le cadre d'un contrat séparé.

# 10. Option : Chargé de compte et support dédié

### Le pilotage

- Comités de suivi hebdomadaires avec le chargé du compte,
- Indicateurs quantitatifs et qualitatifs,

### Qualification

- Analyse du ticket,
- Constatation sur base client,
- Reproduction sur base test interne,
- À la suite des tests réalisés en interne, vérification des pièces jointes et adjonction de pièces complémentaires,
- Orientation du ticket vers le bon collaborateur pour traitement et réponse.

### Support dédié

- Traitement des demandes support client,
- Réponse donnée dans le ticket et/ou appel client.

# 11. Option : Assistance à la réalisation de la DSN mensuelle

Objectifs

- Accompagnement à la réalisation de la DSN mensuelle,
- Obligation de moyens / Pas d'obligation de résultat.

Périmètre des actions

- Planification des interventions en collaboration avec le client en fonction de son calendrier de paie – avec préconisation d'un calendrier de déroulement des différentes actions,
- Accompagnement pour paramétrage DSN (déjà inclus dans le Contrat Sérénité)
- Accompagnement Eksaé pour la DSN – Résolution des anomalies remontées par l'outil DSN_Val,
- Accompagnement pour compréhension et résolution des anomalies DSN,
- Accompagnement à l'utilisation des outils DSN (portail DSN Eksaé, cahier technique, fiche DSN, extraction pour comparaison des données),
- Transfert de compétences – Accompagnement du client vers l'autonomie.

Réserves :

- Toute proposition de modification du paramétrage par Eksaé doit être validée par le client,
- Le client doit analyser les retours des différents organismes afin que nous puissions les traiter avec lui,
- Le client est responsable de la cohérence des données de paie avec les données envoyées en DSN,
- Le client est responsable du dépôt de son fichier DSN.

# 12. Option : Externalisation de la paie

Le Client souscrit à un service de traitement de la paie à façon réalisé en collaboration avec l'éditeur.

Les informations relatives aux saisies des dossiers agents, absences et variables de paie sont à la charge du client, ainsi que la validation des bulletins des agents et des actions déclaratives associées.
Les opérations de mouvements de fonds associés aux paiements des agents et des déclarations restent à la charge et sous la responsabilité du client.

La remise des bulletins aux agents est toujours à la charge du client qui s'assure de leur vérification avant remise.

Objectif :

- Réalisation de la paie mensuelle pour le client selon le périmètre des actions défini ci-dessous.

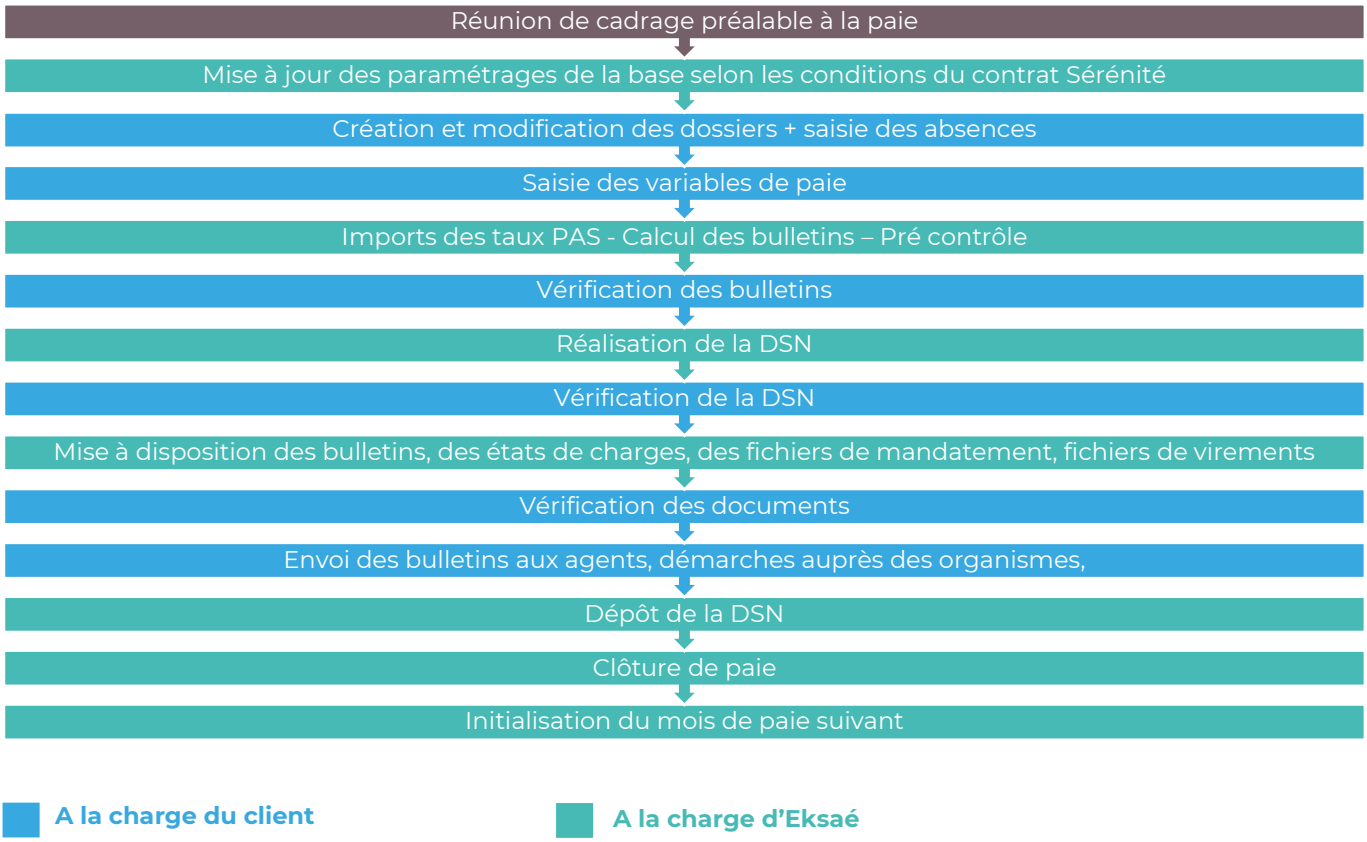
Prérequis :

- CARRUS en SAAS uniquement
- Le client doit donner son accord pour un accès total et permanent à la base CARRUS aux 2 consultants en charge du dossier sur la période du contrat

Remarques :

- Cette option est souscrite pour une période d'un an minimum,
- La facturation s'effectue au trimestre terme à échoir,
- Un comptage des bulletins est effectué chaque année après la paie de décembre. Une facture de régularisation annuelle sera émise par Eksaé (avec commande complémentaire du client pour le nombre de bulletins réalisés en plus de ceux définis sur le contrat),
- Le montant du forfait annuel de l'option externalisation de la paie pourra être révisé chaque année en fonction du nombre de bulletins effectivement réalisés sur l'année précédente,
- Le client s'engage dans tous les cas à payer chaque année, le montant convenu lors de la signature du contrat même si le nombre de bulletins s'avérait inférieur à celui prévu lors de la signature du contrat.

Périmètre des actions



## 12.1 – Déroulé des prestations

Chaque prestation comporte des missions réparties entre Eksaé et le Client, des livrables à fournir par Eksaé et des prérequis à fournir par le Client préalablement à la réalisation des missions.

Pendant la durée du contrat, Eksaé peut affiner le prix des prestations ainsi que le planning associé en cas :
- d'évolution des besoins initialement exprimés par le Client ou de modification des prestations devant être réalisées par rapport à celles initialement convenues,
- d'évolution du périmètre de la paie (nombres de collectivités, d'établissements, etc.).

Il est rappelé que la participation active du Client et de ses équipes est nécessaire pour la bonne réalisation des prestations.

De ce fait, le Client doit désigner des personnes qualifiées, habilitées à prendre des décisions et fournir toutes les informations nécessaires à la bonne compréhension des sujets traités.

Le Client doit assurer leur disponibilité et leur réactivité pendant toute la durée du contrat.

## 12.2 – Gel des saisies

A partir de la phase « Imports des taux PAS - Calcul des bulletins – Pré contrôle », le Client ne doit pas procéder à des évolutions de gestion administrative de ses agents pouvant impacter la paie du mois et ce, notamment pour limiter :

- Les décalages de réalisation de la paie et des virements associés pour les agents,
- Les erreurs sur les bulletins de paie.

Si de telles évolutions doivent intervenir, le Client s'engage à communiquer à Eksaé l'ensemble des évolutions envisagées et les plannings et ce, afin de déterminer leurs impacts sur la Phase de Traitement de paie mensuel.

## 12.3 – Transmission des éléments nécessaires au traitement de la paie et du déclaratif

Pendant la Phase de Traitement de paie mensuel, le Client doit fournir à Eksaé les éléments nécessaires à la réalisation de la prestation, selon les formats demandés et aux dates convenues et ce, notamment pour limiter les décalages de traitement de la paie, des déclarations sociales et des virements associés pour les agents.

## 12.4 – Chronologie des actions

### 12.4.1 - Réunion de cadrage préalable à la paie

Acteurs : Client + Eksaé

Objectif : Identification des mises à jour de paramétrages nécessaires au bon déroulement de la paie (ex : nouveaux cas d'agents, nouvelles rubriques à créer, modification du mode de calcul d'une rubrique…), cadrage du calendrier d'exécution des différentes phases de la paie du mois
Identification des éventuelles corrections ou rappels à effectuer si des oublis ou des anomalies sont constatées après les différentes étapes de validation de la paie du mois précédent.

### 12.4.2 - Mise à jour des paramétrages de la base

Acteur : Eksaé

La mise à jour des paramétrages du client est réalisée selon les conditions du présent livret de service dans le cadre du contrat Sérénité

### 12.4.3 - Mise à jour des dossiers agents, saisie des absences, saisie des éléments variables de paie, DSN évènementielles

Acteur : Client

Actions :
- Création, modification des dossiers agents
- Mise à jour des carrières des agents
- Saisie des absences de toutes natures
- Saisie des éléments variables de paie
- Réalisation des DSN évènementielles

### 12.4.4 - Imports des taux PAS - Calcul des bulletins – Pré contrôle

Prérequis : le client informe Eksaé par mail de la bonne terminaison de la phase précédente à la date convenue lors de la réunion de cadrage du mois.

Acteur : Eksaé

Livrables :
Etats de contrôle de la paie (définis lors de l'audit préalable à la mise en service du contrat).

A la remise des états de contrôle au client par Eksaé, le client peut éventuellement corriger / ajouter des données en une seule fois (afin de suivre le calendrier de paie, et ne pas décaler la date de virement convenue)

En cas de non-respect de cette modalité, un devis pourra être établi et la date de virement décalée pour le mois concerné.

### 12.4.5 – Livraison des états de contrôle – Vérification des bulletins

Acteur : Client

A la remise des états de contrôle au client par Eksaé, le client peut éventuellement corriger / ajouter des données en une seule fois (afin de suivre le calendrier de paie, et ne pas décaler la date de virement convenue)

En cas de non-respect de cette modalité, un devis pourra être établi et la date de virement décalée pour le mois concerné.

### 12.4.6 – Réalisation de la DSN mensuelle

Prérequis : le client valide par mail la conformité des livrables transmis par Eksaé à la phase précédente.

Acteur : Eksaé

Actions :
- Génération de la DSN mensuelle
- Pré-contrôle de la DSN mensuelle

### 12.4.7 – Vérification de la DSN mensuelle

Acteur : client

Actions :
- Contrôle de la DSN mensuelle

### 12.4.8 - Mise à disposition des bulletins, des états de charges, des fichiers de mandatement, fichiers de virements

Prérequis : le client valide par mail la conformité des livrables transmis par Eksaé à la phase précédente

Acteur : Eksaé

Livrables :
- Bulletins de salaire
- Etats de charges
- Fichiers issus de l'interface mandatement
- Fichiers de virements

Eksaé transmet l'ensemble de ses livrables à la date convenue lors de la réunion de cadrage du mois.

La remise aux agents des bulletins de paie et leur conservation légale ne sont pas effectuées par Eksaé et relèvent de la seule responsabilité du Client.

L'enregistrement et la conservation légale des états post-paie ne sont pas effectués par Eksaé et relèvent de la seule responsabilité du Client.

#### 12.4.9 - DSN mensuelle

Prérequis : le client valide par mail la conformité des livrables transmis par Eksaé à la phase précédente.

Acteur : Eksaé

Actions :
- Transmission de la DSN mensuelle à la plate-forme net-entreprise
- Sauvegarde du compte-rendu de dépôt de la DSN sur la plate-forme net-entreprise
- Analyse des comptes-rendus de dépôt de la DSN sur la plate-forme net-entreprise

La sauvegarde des comptes rendus de DSN mensuelles et leur conservation légale ne sont pas effectuées par Eksaé et relèvent de la seule responsabilité du Client.

#### 12.4.10 - Clôture et ouverture des mois de paie

Acteur : Eksaé

Actions :
- Réalisation de la validation de paie du mois à la date convenue lors de la réunion de cadrage du mois,
- Réalisation de l'initialisation de la paie du mois suivant.

## 12.5 – LIVRABLES COMPLEMENTAIRES

Acteur : Eksaé

Livrable : Un compte-rendu mensuel d'activité sera établi chaque mois et envoyé au client avant le début de la paie suivante.

## 12.6 - PRESTATIONS EXCLUES

Eksaé ne réalise aucunes prestations de :
- Conseil juridique et rédaction d'actes juridiques,
- Relations avec les organismes, notamment les organismes sociaux,
- Toute autre prestation non expressément listée comme étant réalisée par Eksaé.
- Les opérations de transferts de fonds.

# 13. Contrat sérénité Privilège

Le contrat Sérénité Privilège inclut :

- Le contrat Sérénité,
- L'option : Chargé de compte et support dédié,
- L'option : Assistance à la réalisation de la DSN mensuelle,
- Un **accompagnement complémentaire** comprenant :
    - Des assistances ponctuelles à la demande sur le périmètre : paie, absences, carrières. La planification des interventions se fait en collaboration avec le client en fonction de son calendrier de paie,
    - Un transfert de compétences sur des sujets précis de paramétrage (pas de formation utilisateurs – les utilisateurs doivent avoir suivi le parcours de formation),
    - La rédaction de procédures personnalisées d'utilisation en fonction des sujets évoqués notamment dans les tickets du client,
    - Le devis accepté individuellement indique le contenu ainsi que le temps alloué maximum par an pour la réalisation de cet accompagnement complémentaire.

# 14. Interlocuteurs

## 14.1 Interlocuteur CLIENT

Pour l'exécution des présentes, le CLIENT nomme un correspondant certifié, qui est l'interlocuteur principal de Eksaé. Il est investi d'un pouvoir de décision à l'égard des solutions proposées par Eksaé. L'interlocuteur CLIENT a une compétence fonctionnelle sur l'ensemble du Progiciel paramétré. Ses tâches sont notamment :

- L'arbitrage éventuel entre les responsables fonctionnels,
- La recette globale du correctif,
- Le cas échéant, la validation des analyses et la recette de l'évolutif. Il est responsable de la cohérence fonctionnelle du Progiciel paramétré,
- La préparation des opérations de recette et de déploiement,
- L'envoi des fiches de demande d'intervention à Eksaé,
- Le maintien des compétences fonctionnelles internes,
- La synchronisation des opérations et liaisons opérationnelles nécessitées par les travaux à effectuer,
- La qualification des problèmes.

Il est également l'interlocuteur de Eksaé lors des réunions de suivi.

En cas d'absence de l'interlocuteur principal du CLIENT, le CLIENT définit un interlocuteur de substitution et informe Eksaé de l'absence de l'interlocuteur principal.

## 14.2 Interlocuteur Eksaé

Pour l'exécution des présentes, Eksaé désigne un interlocuteur principal du CLIENT, qui a des compétences fonctionnelles et techniques sur le Progiciel.

Ses tâches sont principalement :

- La prise en charge de la demande,
- La qualification de la demande,
- La communication avec le CLIENT (demande d'informations complémentaires, avancement des travaux, mise en place de plans d'action…),
- La mise en place des solutions et coordination des différents intervenants s'il y a lieu.

En cas d'absence, Eksaé gère le transfert de la demande vers l'interlocuteur de substitution et informe le CLIENT de l'absence du référent.

# 15. Durée

Le Service prend effet le 1er jour du deuxième mois suivant la date de signature du Contrat ou de la date de souscription au Service. Il restera en vigueur pour la durée du Contrat.

--- fin du document – 9 pages ---