



# Livret de Service Safe

Mars 2026





# 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 Bloquante : 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 Majeure : 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 Mineure : 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. 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. Description du service

### 3.1. MISE A JOUR

En fonction des disponibilités techniques et de la nature des Mises à Jour, le Client pourra télécharger les Mises à Jour via le Portail. Eksaé s'engage à informer le Client de la disponibilité des Mises à Jour via le Portail.

A défaut, le Client pourra se faire adresser par Eksaé les Mises à Jour sur un support physique moyennant le règlement des frais de logistique (à titre non exhaustif : le support, l'expédition) qui seront facturés au Client de manière forfaitaire par envoi.

La responsabilité de Eksaé ne pourra être recherchée si le Client n'a pas installé l'une des deux dernières Mises à Jour majeures réalisées et diffusées par Eksaé.

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 services (notamment d'installation et/ou de formation). Eksaé s'engage à en informer le Client concomitamment à la mise à disposition des dites Mises à Jour.

Le Client est informé que la réalisation de prestations de paramétrage 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 de Eksaé et sur intervention facturable de Eksaé sur la base du tarif en vigueur.

## 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. 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.



## 5.2. Architecture et sécurité

Cityviz est un ensemble d'applications évoluant dans un environnement Client / Serveur ou un environnement Web.

Une application Client / Serveur nécessite une installation sur chaque poste utilisateur.

Une application Web nécessite une installation sur un serveur web. L'utilisateur utilise un navigateur pour accéder à l'application.

L'accessibilité des applications Web doit être limitée au réseau intranet de la collectivité.

L'accès depuis l'extérieur du réseau (ouverture du port d'écoute du serveur web Channel) ne doit pas être autorisé.

Les applications web Cityviz utilisent le protocole http par défaut. Les recommandations d'usage en matière de sécurité, telles que décrites dans le Guide d'hygiène informatique de l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) dans sa version 2 septembre 2017 ou ultérieure, doivent être appliquées en conséquence.

Celui-ci est accessible à l'adresse suivante : <https://www.ssi.gouv.fr/administration/guide/guide-dhygiene-informatique/>.

## 6. Collecte d'information

Dans le cadre de l'amélioration du fonctionnement des applications, des données peuvent être collectées par Eksaé.

Les données ainsi recueillies concernent uniquement les usages (sans données personnelles), et ne sont pas communiquées à d'autres destinataires.

## 7. Limitation du service

En aucun cas Eksaé ne pourra être tenu pour responsable de l'indisponibilité des fournisseurs avec lesquels nos produits s'interfaçent, par exemple :

- Répertoire Electoral Unique (REU), géré par l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE).
- DSN de Net-entreprises.fr, géré par le GIP-MDS (Groupement d'Intérêt Public – Modernisation des Déclarations Sociales).