

Livret Service PRA / PCA

Eksaé

2 septembre 2026



À propos de ce document

Le but de ce document est de décrire les dispositions particulières applicables aux Services PRA / PCA d'Eksaé.

Niveau de confidentialité	Document client
Dernière mise à jour	2 septembre 2026
Destinataires	Client

Mentions légales

La permission est accordée en vertu du présent Accord pour télécharger les documents détenus par Eksaé et pour utiliser l'information contenue dans les documents uniquement en interne, à condition que : (a) la mention de copyright sur les documents demeure sur toutes les copies du matériel ; (b) l'utilisation de ces documents soit à usage personnel et non commercial, à moins qu'il n'ait été clairement défini par Eksaé que certaines spécifications puissent être utilisées à des fins commerciales ; (c) les documents ne seront ni copiés sur des ordinateurs en réseau, ni publiés sur quelque type de support, à moins d'en avoir obtenu l'autorisation explicite d'Eksaé ; et (d) aucune modification ne soit apportée à ces documents.



Table des matières

1. OBJET	4
2. DEFINITIONS	4
3. PERIMETRE DU SERVICE	5
3.1. Dispositions générales concernant le périmètre du Service	5
3.2. Système de sauvegardes.....	5
4. PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT	5
4.1. Situation Nominale	5
4.2. Constitution d'une cellule de crise.....	6
4.3. Reprise d'activité.....	6
4.4. Retour à la Situation Nominale	6
4.5. Infrastructures permettant d'opérer le Service	6
5. PERIODE DE TEST ANNUELLE.....	6
6. SUPPORT	7
6.1. Support dans le cadre du Service Nominal.....	7
6.2. Support pendant la période de test	7
6.3. Support dans le cadre du Service Secouru	7
7. DUREE DU SERVICE.....	8
8. FORCE MAJEURE NE PERMETTANT PAS L'EXECUTION DU SERVICE.....	8
9. ANNEXE 1.....	8
1. Périmètre secouru Eksaé RH	8
2. Périmètre secouru Eksaé Finance Établissement Public	9
3. Périmètre secouru Eksaé Finance Collectivité.....	9
4. Précision secouru Gamme Civiz et Cinoe	9
5. Périmètre secouru Carrus	10
6. Périmètre secouru Gamme Cityviz/Channel.....	10
7. Périmètre secouru Performance RH.....	10



1. OBJET

Le présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat et ce conformément à son article "Définitions". Le présent Livret Service décrit les dispositions particulières applicables au Service PRA (Plan de Reprise d'Activité) et au Service PCA (Plan de Continuité d'Activité), qui prévalent sur les dispositions générales du Contrat.

2. DEFINITIONS

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

Contrat Associé : désigne le contrat aux termes duquel le Client bénéficie d'un abonnement à une solution SaaS Eksaé éligible au présent Service PRA.

Date de Constatation du Sinistre Majeur : désigne la date et l'heure à laquelle un sinistre d'une extrême gravité est constaté sur le Site de Production et est identifié même ultérieurement par Eksaé comme étant un Sinistre Majeur.

Date de Retour à la Situation Nominale : désigne la date et l'heure à laquelle le Service Nominal est rendu de nouveau disponible sur un Site de Production.

Demande : désigne tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation du Service Nominal ou du Service Secouru, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance d'Eksaé.

Mise en Service : désigne la date de notification par Eksaé au Client de l'activation du Service PRA.

Partie "Éléments commandés" : désigne indifféremment la Partie "Éléments commandés" du bon de commande ou l'Annexe - Périmètre du Service du Contrat.

RPO (Recovery Point Objective) : désigne la durée maximale, précédant le Sinistre Majeur, pour laquelle le Client peut subir une perte de Données Client.

RTO (Recovery Time Objective) : désigne le délai maximal pour activer le Service Secouru à compter de la Date de Constatation du Sinistre Majeur.

Service PCA (Plan de Continuité d'Activité) : désigne le service régi par les présentes, à savoir un ensemble de processus techniques et opérationnels permettant au Client de bénéficier d'une continuité d'exploitation du Service sur un Site de Production Secondaire en cas de Sinistre Majeur.

Service PRA (Plan de Reprise d'Activité) : désigne un ensemble de processus techniques permettant de remettre en condition opérationnelle le service à secourir.

Service PRA/PCA : désigne l'association du Service PRA et du Service PCA.

Service Nominal : désigne le Service régi par le Contrat Associé et délivré sur le Site de Production.

Service Secouru : désigne le périmètre du Service Nominal qui bénéficie du Service PRA.

Sinistre Majeur : désigne un événement d'une extrême gravité sur le Site de Production constaté par Eksaé (par exemple incendie, explosion, catastrophe naturelle, acte terroriste...) de nature à entraîner une indisponibilité prolongée du Service Nominal de plus de 24 heures et ne permettant pas à Eksaé de déterminer avec certitude un délai de reprise d'activité sur le Site de Production.

Site de Production : désigne les infrastructures dédiées à la production du Service Nominal.

Site de Production Secondaire : désigne le site de secours, à savoir les infrastructures dédiées aux opérations de reprise d'activité liées au Service PRA.



Service Sauvegarde à Froid : désigne le service consistant à réaliser chaque jour des sauvegardes des données métier du Client et à les stocker sur un site externe déconnecté du réseau.

Situation Nominale : désigne la situation dans laquelle le Service Nominal est délivré sur le Site de Production, hors survenance d'un Sinistre Majeur.

Support : désigne l'assistance à l'utilisation du Service Nominal ou du Service Secouru.

3. PERIMETRE DU SERVICE

3.1. Dispositions générales concernant le périmètre du Service

Le périmètre effectif du Service PRA/PCA commandé est celui précisé dans la Partie "Éléments commandés".

Le Service PRA/PCA permet au Client de bénéficier d'une reprise d'activité du Service Secouru sur un Site de Production Secondaire, en cas de Sinistre Majeur, et selon les conditions d'exécution suivantes :

- RTO : au maximum 4 heures consécutives à partir de la Date de Constatation du Sinistre Majeur (hors week-ends et jours fériés) ;
- RPO : au maximum 4 heures précédant le Sinistre Majeur à l'exclusion des traitements de données (chargement et échanges de données) pouvant être en cours d'exécution au moment de la survenance du Sinistre Majeur.

Si la décision d'activation des processus de reprise d'activité intervient pendant qu'une maintenance est en cours d'exécution, le RTO est alors étendu de la durée nécessaire à la finalisation de cette maintenance.

Le périmètre du Service Secouru est défini en Annexe 1.

Le Service Secouru ne couvre que l'environnement de production, à l'exclusion de tout autre environnement.

3.2. Système de sauvegardes

Le Service PRA/PCA comprend également un double système de sauvegardes :

- Une sauvegarde à chaud réalisée chaque jour, par réplication du Site de Production vers le Site de Production Secondaire ;
- Une sauvegarde à froid réalisée chaque jour et déportée sur un site sécurisé déconnecté du réseau.

La sauvegarde à froid est conservée chaque jour pendant 1 mois, puis une fois par mois pendant 3 mois.

4. PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT

4.1. Situation Nominale

Dans le cadre du Service Nominal, et à compter de la Mise en Service, Eksaé met en œuvre la solution technique de réplication sur le Site de Production Secondaire et assure son maintien en conditions opérationnelles pendant toute la durée du Contrat Associé.



Eksaé mettra à disposition du Client les documentations décrivant les modalités de connexion et d'usage du Service Secouru par informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Par ailleurs, Eksaé met en œuvre des tests réguliers (dont un est ouvert au Client dans le cadre de l'article 5) afin de s'assurer du bon fonctionnement des processus techniques et opérationnels de reprise d'activité couverts par le Service PRA/PCA.

4.2. Constitution d'une cellule de crise

À la Date de Constatation du Sinistre Majeur, Eksaé constitue obligatoirement une cellule de crise.

Cette cellule de crise regroupe des ressources d'Eksaé ayant les compétences et le niveau de responsabilité nécessaires pour activer et mettre en œuvre les processus de reprise d'activité dans un contexte de Sinistre Majeur. Les membres de la cellule de crise sont désignés à l'avance par Eksaé de sorte qu'ils puissent être mobilisés dans le respect du RTO contracté.

4.3. Reprise d'activité

La décision de déclenchement des processus de reprise d'activité est prise par la cellule de crise. Le Client est alors notifié de cette décision par informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Après déclenchement des processus de reprise d'activité, le Service Secouru est rendu disponible au Client selon le RPO et le RTO contractés.

La cellule de crise est maintenue pendant toute cette période. Le Client est informé que pendant cette période Eksaé fera ses meilleurs efforts dans le cadre d'une obligation de moyens pour délivrer le Service Secouru selon les engagements du Livret Service du Contrat Associé.

4.4. Retour à la Situation Nominale

La décision de déclenchement des processus de retour au Service Nominal est prise par la cellule de crise lorsque le contexte opérationnel le permet. Eksaé fera ses meilleurs efforts pour raccourcir le délai de retour à la Situation Nominale.

Le Client est alors notifié de cette décision ainsi que de la Date de Retour à la Situation Nominale par informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Le Service Nominal est rendu accessible avec les Données Client du Service Secouru disponibles à la Date de Retour à la Situation Nominale. À compter de la Date de Retour à la Situation Nominale, la cellule de crise est dissoute.

4.5. Infrastructures permettant d'opérer le Service

La reprise d'activité du Service Secouru est opérée sur les infrastructures du Site de Production Secondaire équivalentes aux infrastructures du Site de Production telles que décrites dans le Contrat Associé, en termes de capacité, performance et dimensionnement.

5. PERIODE DE TEST ANNUELLE

Eksaé s'engage à proposer au Client une période de test par année civile. Le calendrier et la durée du test sont fixés annuellement par Eksaé et communiqués au Client 15 jours calendaires avant l'ouverture de la période de test par informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié. La période de test se déroulera en heures ouvrées. Les éventuelles documentations décrivant les



modalités de connexion et d'usage du Service Secouru pendant les tests seront mises à disposition par Eksaé par informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié. Le Client est notifié de l'ouverture et de la fermeture effective de la période de test par informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Pendant la période de test, Eksaé active le Service Secouru en vase clos, simultanément au Service Nominal, qui demeure en production et n'est pas interrompu. Le Service Secouru est activé à partir d'une copie des Données Client du Site de Production. Les Données Client de production ne sont pas altérées par le test, de sorte qu'en cas de survenance d'un Sinistre Majeur pendant les tests, les processus de reprise d'activité s'appliquent aux données de production.

L'accès au Service Secouru n'est pas direct : il nécessite un paramétrage technique préalable, côté Client, permettant de pointer vers les infrastructures du Site de Production Secondaire sans affecter la production réelle. Ce paramétrage n'est requis que pour les Clients qui souhaitent réaliser eux-mêmes les tests ; à défaut, Eksaé procède aux tests pour le compte du Client, sans action requise de sa part. Les modalités de ce paramétrage sont communiquées par Eksaé aux Clients concernés par informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Le Client peut alors tester :

- L'accessibilité au Service Secouru ;
- La disponibilité et le fonctionnement du Service Secouru avec les Données Client

Le Client est informé que l'acheminement automatique des données générées par les interfaces du Service Secouru est désactivé pendant la période de test, le Service Secouru étant cloisonné de tout système tiers.

Le Client est informé que la récupération automatique des données par les applications concernées par le Service Secouru est désactivée pendant la période de test, ces applications continuant à être alimentées par le Service Nominal.

À l'issue de la période de test, Eksaé désactive le Service Secouru. Le Service Nominal, qui n'a pas été interrompu, reste accessible via son lien de connexion habituel. L'ensemble des Données Client du Service Secouru est supprimé. Le Client est informé que toutes les modifications qui auront pu être effectuées sur le Service Secouru ne sont pas reprises dans le Service Nominal.

6. SUPPORT

6.1. Support dans le cadre du Service Nominal

Les dispositions du Contrat Associé concernant le Support s'appliquent au Service Nominal.

6.2. Support pendant la période de test

Le Client devra catégoriser une Demande sur le Portail relative aux tests du Service PRA en vue de son escalade auprès de ressources spécialisées selon les directives du Support.

6.3. Support dans le cadre du Service Secouru

Pendant toute la durée du Service Secouru activé à la suite d'un Sinistre Majeur, le Support en période de test étant régi par l'article 11, seules les dispositions du Contrat Associé relatives aux Anomalies de criticité 1 s'appliqueront au Service Secouru.



7. DUREE DU SERVICE

Le Service PRA/PCA est conclu pour la durée du Contrat Associé.

8. FORCE MAJEURE NE PERMETTANT PAS L'EXECUTION DU SERVICE

Les cas de force majeure ci-après énoncés sont distincts des Sinistres Majeurs, qui font l'objet du présent Livret Service.

Ainsi, Eksaé est tenue de l'exécution du Service PRA/PCA en cas de Sinistre Majeur ; en revanche, sa responsabilité ne pourra être recherchée au cas où elle ne serait pas en mesure d'exécuter ses obligations contractuelles relatives au Service PRA pour des raisons de force majeure autres que les Sinistres Majeurs affectant le Site de Production.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution du Contrat.

Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à deux mois, le présent Contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire des parties.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, ainsi que les événements suivants :

- Tout cas indépendant de la volonté d'Eksaé affectant le Site de Production Secondaire empêchant de fait la fourniture par Eksaé du Service PRA objet du présent Livret Service tel que guerre, incendie ou explosion, catastrophes naturelles, actes terroristes ;
- Les émeutes, grèves internes ou externes, lock-out, occupation des locaux d'Eksaé et notamment du Site de Production Secondaire, restrictions légales ou gouvernementales ;
- Les épidémies, pandémies affectant le personnel d'Eksaé et/ou affecté au Site de Production Secondaire ;
- L'absence de fourniture d'énergie, l'arrêt partiel ou total du réseau Internet et, de manière plus générale, des réseaux de télécommunications privés ou publics, les blocages des infrastructures routières.

FIN DU LIVRET SERVICE, QUI COMPORTE UNE ANNEXE.

9. ANNEXE 1

1. Périmètre secouru Eksaé RH

Le Service Secouru couvre exclusivement l'environnement de production, ce qui exclut de fait les environnements de pré-production, de test, d'intégration, de formation et tout autre environnement hors production.

Le périmètre du Service Secouru pour l'offre Eksaé RH est le suivant :

- La solution Eksaé RH objet du Contrat Associé ;
- La plateforme DSN Eksaé, si le Client y a souscrit ;



- L'application Entretien, si le Client y a souscrit ;
- L'accès à un compte SFTP, si le Client y a souscrit.

Est exclu du Service Secouru l'ensemble des éléments non identifiés ci-dessus et notamment l'accès aux univers Business Object si le Client y a souscrit sur le SaaS Eksaé.

Est également exclu du périmètre l'ensemble des éléments et composants qui ne sont pas hébergés directement sur le SaaS Eksaé.

2. Périmètre secouru Eksaé Finance Établissement Public

Le Service Secouru couvre exclusivement l'environnement de production, ce qui exclut de fait les environnements de pré-production, de test, d'intégration, de formation et tout autre environnement hors production.

Le périmètre du Service Secouru pour l'offre Eksaé Finance Établissement Public est le suivant :

- La solution Eksaé Finance Établissement Public objet du Contrat Associé ;
- L'accès à un compte SFTP, si le Client y a souscrit.

Est exclu du Service Secouru l'ensemble des éléments non identifiés ci-dessus et notamment l'accès aux univers Business Object si le Client y a souscrit sur le SaaS Eksaé.

Est également exclu du périmètre l'ensemble des éléments et composants qui ne sont pas hébergés directement sur le SaaS Eksaé.

3. Périmètre secouru Eksaé Finance Collectivité

Le Service Secouru couvre exclusivement l'environnement de production, ce qui exclut de fait les environnements de pré-production, de test, d'intégration, de formation et tout autre environnement hors production.

Le périmètre du Service Secouru pour l'offre Eksaé Finance Collectivité est le suivant :

- La solution Eksaé Finance Collectivité objet du Contrat Associé ;
- L'accès à un compte SFTP, si le Client y a souscrit.

Est exclu du Service Secouru l'ensemble des éléments non identifiés ci-dessus et notamment l'accès aux univers Business Object sur le SaaS Eksaé et l'alimentation de la plateforme Manty, si le Client y a souscrit.

Est également exclu du périmètre l'ensemble des éléments et composants qui ne sont pas hébergés directement sur le SaaS Eksaé.

4. Précision secouru Gamme Civiz et Cinoé

Les solutions Eksaé sont également commercialisées sous forme de gammes. La gamme Cinoé comprend les solutions Eksaé Finance Établissement Public et Eksaé RH. La gamme Civiz comprend les solutions Eksaé Finance Collectivité et Eksaé RH.

Les gammes Cinoé et Civiz font par conséquent partie du périmètre du Service Secouru : chacune des solutions qui les composent est couverte selon le périmètre défini pour elle aux articles 1 à 3 de la présente Annexe, exclusions comprises.



5. Périmètre secours Carrus

Le Service Secours couvre exclusivement l'environnement de production, ce qui exclut de fait les environnements de pré-production, de test, d'intégration, de formation et tout autre environnement hors production.

Le périmètre du Service Secours pour l'offre Carrus est le suivant :

- La solution Carrus objet du Contrat Associé ;
- La plateforme DSN Eksaé, si le Client y a souscrit ;
- L'application Entretien, si le Client y a souscrit ;
- L'accès à un compte SFTP, si le Client y a souscrit.

Est exclu du Service Secours l'ensemble des éléments non identifiés ci-dessus et notamment l'accès aux univers Business Object et l'alimentation de la plateforme Manty, si le Client y a souscrit sur le SaaS Eksaé.

Est également exclu du périmètre l'ensemble des éléments et composants qui ne sont pas hébergés directement sur le SaaS Eksaé.

6. Périmètre secours Gamme Cityviz/Channel

Le Service Secours couvre exclusivement l'environnement de production, ce qui exclut de fait les environnements de pré-production, de test, d'intégration, de formation et tout autre environnement hors production.

Le périmètre du Service Secours pour l'offre Cityviz est le suivant :

- La solution Cityviz objet du Contrat Associé ;
- La plateforme DSN Eksaé, si le Client y a souscrit ;
- L'application Entretien, si le Client y a souscrit ;
- L'accès à un compte SFTP, si le Client y a souscrit.

Est exclu du Service Secours l'ensemble des éléments non identifiés ci-dessus et notamment l'accès aux univers Business Object si le Client y a souscrit sur le SaaS Eksaé.

Est également exclu du périmètre l'ensemble des éléments et composants qui ne sont pas hébergés directement sur le SaaS Eksaé.

7. Périmètre secours Performance RH

Le Service Secours couvre exclusivement l'environnement de production, ce qui exclut de fait les environnements de pré-production, de test, d'intégration, de formation et tout autre environnement hors production.

Le périmètre du Service Secours pour l'offre Performance RH est le suivant :

- La solution Performance RH objet du Contrat Associé ;

Est exclu du Service Secours l'ensemble des éléments non identifiés ci-dessus.

Est également exclu du périmètre l'ensemble des éléments et composants qui ne sont pas hébergés directement sur le SaaS Eksaé.

