

Livret de service Contrat Cityviz Zen

Modalités des prestations de service



Document	Usage	Version
Livret de service	Contrat Cityviz Zen – modalités des prestations	Maj sptembre 2026



Objectif du document

Le présent livret de services a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Eksaé réalise pour le CLIENT, qui l'accepte, les prestations de service Cityviz Zen relatives aux logiciels de la gamme Cityviz.

Ces conditions de prestations sont distinctes des prestations de maintenance des logiciels de la gamme Cityviz.

Niveau de confidentialité **Confidentiel – diffusion restreinte au CLIENT**

Dernière mise à jour **Septembre 2026**

Mentions légales

Le présent document est communiqué au CLIENT dans le cadre de l'exécution du Contrat Cityviz Zen conclu avec Eksaé. Il ne peut être reproduit, diffusé ou communiqué à des tiers sans l'accord préalable d'Eksaé. Toute nouvelle version de ce livret annule et remplace les versions antérieures.



Table des matières

1	OBJET	4
2	DESCRIPTION DES PRESTATIONS CITYVIZ ZEN.....	4
3	INTERLOCUTEURS	4
	3.1. Correspondant certifié CLIENT	4
	3.2. Consultant référent Eksaé	5
4	EXCLUSIONS.....	5
	4.1. N'entrent pas dans le cadre du présent contrat, sauf dispositions contraires stipulées ci-dessus.....	6
	4.2. N'entrent pas dans le cadre du présent contrat, les interventions	6
5	ASSISTANCE PERSONNALISEE A DISTANCE	7
	5.1. Saisie d'une demande d'assistance.....	7
	5.2. Gravité de la demande d'assistance.....	7
6	DUREE.....	8



1 Objet

Le CLIENT a acquis un droit régulier d'utilisation des logiciels de la gamme Cityviz visés en annexe 1 (proposition financière), auprès de la société Eksaé.

Le CLIENT a souhaité pouvoir disposer des prestations de services Cityviz Zen définies ci-après, relativement aux logiciels.

Ces conditions de prestations sont distinctes des prestations de maintenance des logiciels de la gamme Cityviz.

Le présent livret de services a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Eksaé réalise pour le CLIENT, qui l'accepte, les prestations de service Cityviz Zen ci-dessous décrites.

2 Description des prestations Cityviz Zen

Le contrat Cityviz Zen comprend les prestations suivantes :

- La prise en charge des demandes déposées par le CLIENT sur l'espace CLIENT Eksaé,
- La maintenance et l'évolution du paramétrage. Les prestations sont réalisées sur l'environnement de production du CLIENT,
- L'accompagnement à l'utilisation des fonctionnalités du logiciel – Révisions, mise à niveau ou explications complémentaires permettant une utilisation optimale des applications CITYVIZ,
- La formation des nouveaux utilisateurs à l'utilisation des applications CITYVIZ.

Un consultant référent est nommé par Eksaé. Il a en charge le suivi du dossier du CLIENT.

En cas d'absence du consultant référent, un autre interlocuteur assure la continuité du service.

Le consultant référent prendra contact avec le CLIENT pour définir les créneaux d'intervention d'un commun accord entre le CLIENT et Eksaé.

Le nombre d'interventions (dans le cadre du périmètre des prestations définies ci-dessus) n'est pas limité et leur durée raisonnable est déterminée par Eksaé.

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.

Eksaé affecte au CLIENT un consultant référent Cityviz Zen chargé spécifiquement de prestations réalisées pour le compte du CLIENT.

3 Interlocuteurs

3.1. Correspondant certifié 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.

Le correspondant certifié du CLIENT doit être formé sur le logiciel depuis moins de 2 ans, connaître le paramétrage de la base à la date de début du contrat et avoir les droits "Administrateur" sur la base.

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.

3.2. Consultant référent Eksaé

Pour l'exécution des présentes, Eksaé désigne un consultant référent 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.

4 Exclusions



4.1. N'entrent pas dans le cadre du présent contrat, sauf dispositions contraires stipulées ci-dessus

- L'installation de matériels informatiques, leur configuration et leur dépannage ;
- La formation « métier » en dehors de la Solution ;
- La saisie de données CLIENT ou le remplacement d'un agent du CLIENT ;
- Toutes interventions sur des services applicatifs autres que ceux inclus dans la solution ainsi que sur des produits non commercialisés par Eksaé.

L'utilisation des prestations ci-dessus prévues est exclusivement limitée à la durée du contrat et prend fin au jour de l'expiration de ce dernier.

La non-utilisation d'une ou plusieurs prestations ou leur utilisation incomplète, qu'elle qu'en soit la cause, ne peut donner lieu ni à un remboursement, ni à un report au-delà de l'échéance contractuelle.

4.2. N'entrent pas dans le cadre du présent contrat, les interventions

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 CITYVIZ ZEN, et notamment, sans que cette liste soit exhaustive :

- Modification du paramétrage installé, sans l'accord préalable et écrit de Eksaé,
- Intégration, fusion, scission, de nouvelles collectivités et/ou nouveaux établissements 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,
- Corrections d'Anomalie consécutive à la non-observation par le CLIENT des règles d'utilisation des programmes,
- 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, ou non reproductible,
- 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.

5 Assistance personnalisée à distance

5.1. Saisie d'une demande d'assistance

Sur l'espace CLIENT Eksaé, le CLIENT a la possibilité de :

- Déposer une demande d'assistance par écrit ;
- Suivre le traitement de ses Demandes ;
- Consulter les informations techniques, fonctionnelles et réglementaires mises à sa disposition par Eksaé.

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

Les demandes d'assistance sont prises en charge et traitées par Eksaé pendant les heures ouvrées du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 (17h00 le vendredi), jours fériés exclus.

Les réponses sont apportées par Eksaé soit sous forme de rappel du CLIENT soit sous forme électronique.

5.2. Gravité de la demande d'assistance

De manière à faciliter la prise en charge de sa demande, le CLIENT s'engage à :

- Décrire avec précision sa demande et la situation qu'il rencontre (contexte de survenance, messages d'erreur, 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 l'Anomalie rencontrée par le CLIENT ;
- Préciser le niveau de gravité estimé par le CLIENT selon le référentiel ci-après.

Bloquant : une anomalie bloquante désigne toute anomalie, en environnement de production, rendant impossible l'exploitation de la solution ou pouvant entraîner une altération des données traitées par la solution.

Majeur : une anomalie majeure désigne toute anomalie, en environnement de production rendant difficile le traitement ou l'utilisation d'une fonctionnalité de la solution ou générant des résultats difficilement exploitables.

Mineur : désigne toutes les autres demandes n'ayant pas d'impact significatif sur le traitement ou l'utilisation de fonctionnalités de la solution. Le niveau de gravité mineur est appliqué par défaut



en l'absence de précision du CLIENT pour tout incident sur la solution et pour toute demande d'information sur l'usage d'une fonctionnalité. Dans ce cadre il est rappelé que l'utilisateur a accès à une base de connaissances.

La gravité donnée par le CLIENT pourra être modifiée par le support client si le problème rencontré ne présente pas les caractéristiques définies ci-dessus. Le CLIENT est informé de toute modification du niveau de gravité en commentaire de sa demande d'assistance.

6 Durée

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

