

Livret de service

Contrat Sérénité Carrus

Modalités des prestations de service



Document	Usage	Version
Livret de service	Contrat Sérénité Carrus – modalités des prestations	Maj septembre 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 du Contrat Sérénité relatives au Progiciel Carrus.

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

Niveau de confidentialité	Confidentiel – diffusion restreinte au CLIENT
Dernière mise à jour	Septembre 2026
Destinataires	CLIENT titulaire du Contrat Sérénité Carrus

Mentions légales

Le présent document est communiqué au CLIENT dans le cadre de l'exécution du Contrat Sérénité Carrus 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	5
2	DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....	5
3	INTERLOCUTEURS	5
	3.1. Correspondant certifié CLIENT	5
	3.2. Consultant référent Eksaé	6
4	LE FORFAIT DE MISE EN SERVICE.....	6
5	ACCES CENTRALISE DE DEMANDES.....	7
6	L'EVOLUTION ET LA MAINTENANCE DU PARAMETRAGE.....	7
	6.1. L'évolution du paramétrage.....	7
	6.1.1. Définition.....	7
	6.1.2. Modalités d'exécution.....	7
	6.2. La maintenance du paramétrage	7
	6.2.1. Définition.....	8
	6.2.2. Modalités d'exécution	8
	6.3. Prérequis et conditions d'intervention.....	8
	6.4. Suivi et Contrôle.....	8
7	PRESTATIONS ANNEXES	8
8	EXCLUSIONS	8
	8.1. N'entrent pas dans le cadre du présent contrat, sauf dispositions contraires stipulées ci-dessus :	9
	8.2. N'entrent pas dans le cadre du présent contrat, les interventions :	9
9	DUREE.....	10





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 comprend les prestations suivantes :

- Le forfait de mise en service,
- 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 de l'application CARRUS
- La formation des nouveaux utilisateurs à l'utilisation de l'application CARRUS
- Un comité de suivi mensuel avec le client

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

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 Le forfait 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 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.

5 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.

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

6 L'évolution et la maintenance du paramétrage

6.1. L'évolution du paramétrage

6.1.1. 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.

6.1.2. Modalités d'exécution

Chaque évolution est intégrée dans le cadre d'une FAQ qui contient les règles de paramétrage et les fiches réglementaires qui expliquent les paramétrages mis en place. Le nombre de FAQ est déterminé par Eksaé en fonction des évolutions des paramétrages liées aux événements légaux.

Le consultant référent nommé sur le dossier demandera par mail, l'accord du CLIENT avant l'installation des 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 aux CGV du service sérénité.

6.2. La maintenance du paramétrage



6.2.1. 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.

6.2.2. 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 déposée sur le portail support. 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.

6.3. 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 classe 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 d'agents représentatif pour tester les résultats obtenus.

6.4. 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.

7 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), 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.

8 Exclusions



8.1. 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.

8.2. 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 SERENITE, 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, 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.

9 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 36 mois ou pour la durée du Contrat principal.

