

Livret de service

Contrat Sérénité Eksaé

Finance CIVIZ

Modalités des prestations de service



Document	Usage	Version
Livret de service	Contrat Sérénité Eksaé Finance CIVIZ – 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 FI relatives au Progiciel Eksaé Finance CIVIZ.

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 Eksaé Finance CIVIZ

Mentions légales

Le présent document est communiqué au CLIENT dans le cadre de l'exécution du Contrat Sérénité Eksaé Finance CIVIZ 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.....	4
3	INTERLOCUTEURS	4
	3.1. Correspondant certifié CLIENT	4
	3.2. Consultant référent Eksaé	5
4	LE FORFAIT DE MISE EN SERVICE.....	5
5	ACCES CENTRALISE DE DEMANDES.....	5
6	PERIMETRE D'INTERVENTION DANS LE CADRE DU CONTRAT SERENITE FI.....	6
	6.1. Chargé de compte et support dédié.....	6
	6.2. Assistance à la demande (dans la limite de 2 jours par an)	6
7	PRESTATIONS ANNEXES	6
8	EXCLUSIONS.....	7
9	DUREE.....	8



1 Objet

Le CLIENT a acquis un droit régulier d'utilisation du progiciel Eksaé Finance CIVIZ (Collectivités), auprès de la société Eksaé.

Le CLIENT a souhaité pouvoir disposer des prestations de CONTRAT SERENITE FI 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 FI propose les prestations suivantes :

- Le forfait de mise en service
- Un chargé de compte support dédié
- L'accompagnement à l'utilisation des fonctionnalités du logiciel – Révisions, mise à niveau ou explications complémentaires permettant une utilisation optimale de l'application Eksaé Finance – Gamme CIVIZ – dans la limite de 2 jours par an
- Un comité de suivi mensuel avec le client

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

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 Périmètre d'intervention dans le cadre du contrat sérénité FI

6.1. Chargé de compte et support dédié

Le pilotage

- Comités de suivi mensuels 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.

Le CLIENT, avec les consignes du consultant dédié, a la charge de la correction des écarts et des pièces.

6.2. Assistance à la demande (dans la limite de 2 jours par an)

Définition

Eksaé s'engage à accompagner le CLIENT en fonction de son besoin :

Demande d'accompagnement sur un sujet défini par le client

Cette journée pourra être découpée et planifiée jusqu'à 7 X 2h en fonction des sujets. La durée de la prestation et son découpage seront estimés entre le consultant en charge du dossier et le client, et planifiés en fonction des attentes du client et des disponibilités du 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), 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.

8 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 FI, 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 modification des habilitations ou procédures d'approbation
- 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,
- Anomalies non constatables, ou non reproductibles
- 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.

