



COMMANDERS **ACT**

FICHE
CONTRACTUELLE
ACCORD DE NIVEAU DE
SERVICE (S.L.A)

Octobre 2022

COMMANDERS ACT SLA

I. OBJECTIF

L'accord de niveau de service (S.L.A) suivant est une garantie de l'engagement de Fjord Technologies (ci-après dénommé "le fournisseur") à fournir un service de haute qualité à tous ses clients. Il explique les seuils de compensation pour les clients dans le cas où une qualité de service (QoS) minimale ne serait pas fournie.

Le fournisseur définit des taux de QoS et les compensations financières correspondantes.

Ces taux de QoS s'appliquent uniquement à l'infrastructure technique du Fournisseur.

II. CHAMP D'APPLICATION

Le présent accord de niveau de service s'applique au contrat de service "COMMANDERS ACT".

III. DISPOSITIONS GENERALES

A. Services Concernés

Le fournisseur s'engage à indemniser tout client qui pourrait être affecté par les problèmes de performance du service décrits dans le présent document :

- Taux de disponibilité de l'application web du service COMMANDERS ACT (communément appelée "interface" du service).

B. Exceptions

Les exceptions suivantes doivent être prises en compte :

- Les cas de force majeure tels qu'ils existent en droit français.
- Les opérations de maintenance planifiées et nécessaires effectuées par le Prestataire.

C. Opérations de maintenance planifiée



Le prestataire peut interrompre brièvement - et dans des circonstances précises - l'accès au service COMMANDERS ACT à des fins de maintenance ou d'amélioration et pour garantir un fonctionnement optimal du service. Le prestataire informera ses clients de ces événements au moins sept jours avant le début des opérations de maintenance, soit par courrier électronique, soit par l'application web COMMANDERS ACT.

L'interruption du service COMMANDERS ACT ne peut avoir lieu qu'entre 00h00 et 06h00 CET et ne peut dépasser ce délai. Aucune interruption ne peut être programmée pendant les saisons critiques (novembre, décembre et période des soldes). Le Client s'engage à informer le Prestataire de tout changement dans ce qu'il considère comme des périodes critiques dans les plus brefs délais.

Les interruptions de service planifiées initiées par Commanders Act impliquent automatiquement les éléments suivants :

- Une demande écrite envoyée par Commanders Act, pour intervenir sur le compte du client concerné. Elle précise le motif, l'heure, la date et la durée de l'intervention prévue.
- Cette demande peut être envoyée par email ou affichée dans la zone "News" de la page d'accueil de l'interface.
- Cette demande sera émise au moins cinq jours ouvrables avant les perturbations de service prévues.
- Les délais d'intervention seront choisis de manière à minimiser l'impact sur l'activité des clients.

Commanders Act se réserve le droit d'interrompre tous les services si des interventions d'urgence, non énumérées ci-dessus, sont nécessaires, notamment en termes de sécurité et/ou de qualité de service.

D. Pourcentages de compensation par taux de disponibilité

Les taux de compensation par service de disponibilité affichés dans les tableaux ci-dessous sont calculés pendant UN (1) mois civil.

Cette période est appelée "période de référence".

Les indemnités dues aux clients en raison de services totalement ou partiellement défectueux fournis par le prestataire sont calculées sur la base des factures émises pour la période de référence.

IV. QUALITE DE SERVICE

Le montant de la compensation est calculé en appliquant le pourcentage affiché dans la colonne "Taux de compensation" aux taux de disponibilité observés.

A. Taux de disponibilité de l'application Web de Commanders Act

Les taux de disponibilité de l'application web de COMMANDERS ACT sont les taux de disponibilité des serveurs web hébergeant ladite application et les bases de données associées. La disponibilité implique que l'application est opérationnelle (un utilisateur donné doit pouvoir se connecter et accéder aux fonctionnalités).

Les taux de disponibilité sont une moyenne de toutes les mesures calculées toutes les cinq minutes pendant la période de référence (UN mois). La disponibilité s'entend 24h sur 24 et 7 jours sur 7.

Le fournisseur garantit que le taux de disponibilité de l'application web est de 99,95% pendant chaque période de référence. Si cette garantie n'est pas respectée, une indemnité sera versée comme suit :

| TAUX DE DISPONIBILITE | | Compensation |
|-----------------------|------------|--------------|
| De (exclu) | A (inclus) | |
| 100 % | 99,95 % | 0 % |
| 99,95 % | 99 % | 5 % |
| 99 % | 98,5 % | 10 % |
| 98,5 % | 98 % | 15 % |
| 98 % | 97,5 % | 20 % |
| 97,5 % | 97 % | 25 % |
| 97 % | 0 % | 30 % |

La compensation due aux clients est calculée en pourcentage du tarif de leur abonnement mensuel pour le service correspondant pendant la période de référence, à l'exclusion des services spécifiques à la demande.

Les pénalités ne seront payées que si le client a réglé ses factures en cours.

B. Accords de niveau de service globaux

| Interface | |
|---|--|
| Availability | EU: 99,95% |
| Hosting | EU only |
| URL | https://app.commandersact.com |
| Browser compliancy | Chrome, Firefox, Opera, Edge latest versions |
| API | |
| Availability | EU: 99.99% |
| Servers' locations | EU only |
| DNS | |
| DNS availability | WORLD: 99.999% |
| Products JavaScript Files | |
| Response time (24h average) | WORLD: 200ms / CHINA: 500ms |
| Availability of the JavaScript file (Multi-CDN) | WORLD: 99.999% / CHINA: 99.98% |

C. Enterprise Tag Management

| | Enterprise Tag Management |
|--|--------------------------------|
| Files hosting (CDN) | |
| On Premise – JavaScript file availability | Rely on customer's SLA |
| Response time (24h average) | WORLD: 200ms / CHINA: 500ms |
| Availability of the JavaScript file (Multi-CDN) | WORLD: 99.999% / CHINA: 99.98% |
| Data collection – Deduplication / Tags Performance / Serverside V2 / One TAG | |
| Availability | EU: 99.99% |
| Hits' response time (24h average) | EU: 200ms |

| | |
|--------------------|---------|
| Servers' locations | EU only |
|--------------------|---------|

D. Consent & Preference Management

| | Consent & Preference Management |
|--|---|
| Files hosting (CDN) and consent banners delivery | |
| On Premise – JavaScript file availability | Rely on customer's SLA |
| Response time (24h average) | WORLD: 200ms / CHINA: 500ms |
| Availability of the JavaScript file | WORLD: 99.999% / CHINA: 99.98% |
| Data collection – Consent / Cookies Scanner | |
| Availability | EU: 99.99% |
| Hits' response time (24h average) | EU: 200ms ASIA: 400ms |
| Servers' locations | Only EU (FR) and Asia (KR) locations are activated by default See "Server's Location" section for other regions (additional costs) |

E. Campaign Analytics

| | Campaign Analytics |
|--|--|
| Data collection – Pixel impression & redirects | |
| Availability | EU: 99.99% |
| Hits' response time (24h average) | EU: 200ms ASIA: 400ms |
| Servers' locations | Only EU (FR) and Asia (KR) locations are activated by default. See "Server's Location" section for other regions (additional costs) |

F. Data Activation

| | Data Activation |
|-----------------------------------|-----------------|
| Data collection - Page views | |
| Availability | EU: 99.99% |
| Hits' response time (24h average) | EU: 100ms |
| Servers' locations | EU only |

G. Cas d'utilisation d'un Proxy

Dans le cas où un proxy est déployé par le client et utilisé comme intermédiaire avec l'infrastructure de Commanders Act pour la collecte de données, Commanders Act ne sera pas tenu responsable en cas d'incident sur ce Proxy. Ce SLA s'appliquera sur les temps de réponse entre le proxy et l'infrastructure Commandes Act, et ne prendra pas en comptes les éventuelles latences générées par le proxy lui-même.

Commanders Act recommande l'utilisation du proxy docker publié ici :

<https://hub.docker.com/r/commandersact/ca-trk-proxy>

H. Emplacements supplémentaires des serveurs

Commanders Act utilise le cloud AWS pour déployer son infrastructure de collecte de données. Nous avons la possibilité de déployer l'infrastructure sur n'importe quelle zone AWS disponible dans le monde pour avoir un meilleur temps de réponse.

Le déploiement de l'architecture sur une nouvelle zone implique des coûts supplémentaires.

- US East (Ohio)
- US East (N. Virginia)
- US West (N. California)
- US West (Oregon)
- Africa (Cape Town)
- Asia Pacific (Hong Kong)
- Asia Pacific (Jakarta)
- Asia Pacific (Mumbai)
- Asia Pacific (Osaka)
- Asia Pacific (Seoul)
- Asia Pacific (Singapore)
- Asia Pacific (Sydney)
- Asia Pacific (Tokyo)
- Canada (Central)

- Europe (Frankfurt)
- Europe (Ireland)
- Europe (London)
- Europe (Milan)
- Europe (Paris)
- Europe (Stockholm)
- Middle East (Bahrain)
- South America (São Paulo)

I. Délai garanti de rétablissement du service

Le Prestataire garantit un délai de rétablissement du service de l'application web COMMANDERS ACT - en cas d'interruption(s) de service - dans le cadre de ses opérations de maintenance.

Ainsi, en cas de survenance d'incidents - quelles qu'en soient les raisons ou la nature - qui perturbent ou bloquent le service de quelque manière que ce soit, totalement ou partiellement, le prestataire garantit que l'accessibilité et les performances du service seront rétablies dans un délai maximum de quatre (4) heures ouvrables à compter du moment où l'incident a été signalé pour la première fois par un client (par e-mail, fax, courrier).

J. Disponibilité et réactivité du support client

Le support est disponible du lundi au vendredi.

| France & Europe (Paris) | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | 8h | 9h | 10h | 11h | 12h | 13h | 14h | 15h | 16h | 17h | 18h | 19h | 20h | 21h |
| Support Client | | | | | | | | | | | | | | |
| Etats-Unis (Los Angeles) | | | | | | | | | | | | | | |
| | 8h | 9h | 10h | 11h | 12h | 13h | 14h | 15h | 16h | 17h | 18h | 19h | 20h | 21h |
| Support Client | | | | | | | | | | | | | | |
| Asie-Pacifique (Singapour) | | | | | | | | | | | | | | |
| | 8h | 9h | 10h | 11h | 12h | 13h | 14h | 15h | 16h | 17h | 18h | 19h | 20h | 21h |
| Support Client | | | | | | | | | | | | | | |

K. Gestion des incidents

| Niveaux de gravité | Délai à prendre en considération | Délai de traitement | Correction | Total | Taux correctifs en temps utile |
|--------------------|----------------------------------|---------------------|------------|-------|--------------------------------|
| 1 | Immédiat | Immédiat | 4h | 4h | 100% |
| 2 | 2h | 4h | 6h | 12h | 95% |
| 3 | 2h | 8h | 8h | 18h | 90% |

- Niveau de gravité 1 : Un arrêt complet, affectant tous les clients, de l'ensemble du service ou d'une application clé.
- Niveau de gravité 2 : Incident non bloquant entraînant un service ou une application gravement endommagé(e) pour un grand nombre d'utilisateurs.
- Niveau de gravité 3 : Incident non bloquant entraînant un service ou une application gravement endommagé pour un seul utilisateur.

Les délais de prise en compte d'un incident sont définis par le moment précis où une défaillance est détectée et le moment où elle est enregistrée dans la base de données du service de support.

Les délais de traitement commencent au moment où les incidents sont pris en considération et se terminent lorsque la toute première action pour les résoudre est exécutée.

Le délai de correction correspond à l'ensemble du temps écoulé entre le moment où une première action corrective a lieu et la résolution finale de l'incident.

Le calcul des délais susmentionnés ne tient pas compte :

- Indisponibilité du client ou absence de réponse nécessaire à la mise en œuvre de mesures correctives nécessitant son intervention.
- Non-respect des procédures établies en matière de support client par le client lui-même (Ex : ne pas écrire à l'adresse email appropriée, suppression des numéros de tickets Salesforce).
- Demandes résultant d'une utilisation inappropriée de la suite de produits COMMANDERS ACT et de ses composants (défaut de mise en œuvre des directives et de suivi des conseils des départements Conseil et/ou Support de COMMANDERS ACT).

L. Applicabilité du S.L.A.

Ce S.L.A. est applicable dans le cadre du contrat de prestation de services entre le prestataire et le client.

Ce S.L.A. est une partie intégrante et une obligation du contrat susmentionné.