



SELLIGENT MARKETING CLOUD CONTRAT DE NIVEAU DE SERVICE ET D'ASSISTANCE

(28-02-2020)

CONTRAT DE NIVEAU DE SERVICE ET D'ASSISTANCE

(mise en ligne le 28 février 2020)

Introduction

Le présent document décrit les niveaux d'assistance et de service standard applicables aux Services à souscription et les Services d'assistance y afférents, sauf spécification contraire aux termes d'un Accord spécifique relatif à un Service à souscription.

La Section 1 décrit les niveaux des Services à souscription.

La Section 2 décrit le niveau de service, la disponibilité et les canaux de l'Equipe Support de Selligent.

La Section 3 décrit les conditions applicables aux audits de sécurité et/ou évaluations de vulnérabilité.

Définitions

- Les **Heures de bureau** sont définies comme suit : de 9 heures à 17 heures CET, à l'exclusion des week-ends et jours fériés locaux.
- **Délai de Réaction de la Plateforme** s'entend du délai entre l'envoi d'une demande http(s) au serveur frontal de la Plateforme et la réception du premier octet de la réponse. À titre de référence, une page web représentative est mesurée. Elle utilise le même composant que d'autres pages de production, et est créée lors de la mise à disposition de l'installation par Selligent.
- Le **Système Central de Surveillance** est l'équipement utilisé par Selligent pour mesurer et calculer les différents indicateurs de performance clé (KPIs) décrivant la qualité globale du Service. Afin de garantir des statistiques objectives, le Système Central de Surveillance fonctionne à partir d'une sauvegarde redondante:
 - ✓ Le Système Central de Surveillance analyse la disponibilité et le délai de réaction de chaque installation individuelle. Les analyses sont lancées à partir du Système Central de Surveillance et, de ce fait, sont indépendantes de l'environnement d'exploitation.
 - ✓ Le Système Central de Surveillance prévient l'Equipe Support de Selligent en cas de défaillance.
- La **Maintenance Planifiée** s'entend d'interventions planifiées sur la Plateforme et ses serveurs. **Nota Bene** : La Maintenance Planifiée n'entraîne pas nécessairement un temps d'arrêt de la Plateforme.
- La **PDMA** (Perte de Données Maximale Admissible) décrit la quantité acceptable de perte de données mesurée en heures ou minutes après une défaillance critique.
- La **DMIA** (Durée Maximale d'Indisponibilité Admissible) correspond au délai au terme duquel un processus métier doit être restauré à un niveau de service déterminé après une interruption.
- Le **Délai de Réaction** s'entend du temps passé entre le temps de création par le Client d'un ticket d'assistance, en suivant la procédure décrite ci-dessous, et la première réponse de l'Equipe Support de Selligent. Le délai de réaction est calculé par ticket.

Engagements du Client

Il est convenu que :

- Le SLA s'applique uniquement aux Services à souscription pour lesquels le Client a une Souscription active. Selligent n'est pas responsable de la configuration ou de la correction de logiciel ou de services tiers, ni des équipements ou moyens de communication. Selligent ne sera pas tenue de fournir les Services d'assistance si ceux-ci sont rendus nécessaires du fait (a) de la

modification du Service dont il est question par le Client ou par une partie tierce, sans le consentement préalable de Selligent ou (b) d'un manquement au Contrat.

- Selligent s'efforcera au mieux de fournir une solution ou un contournement au problème, dans le délai prévu dans le Contrat.
- Selligent se réserve le droit de choisir, affecter, ou réaffecter le personnel assistant le Client et de sous-traiter partiellement ou totalement les Services à du personnel qualifié. Les personnes fournissant des Services pour le compte de Selligent resteront libres de fournir à des tiers des services similaires à ceux couverts par le Contrat.

Exclusions

Le SLA ne s'applique pas aux Environnements de pré-production. Le SLA relatif aux délais de rétablissement éventuels n'est pas applicable aux produits « OEM » ni aux modules régis par des Conditions Particulières.

Le SLA ne s'applique pas lorsque les niveaux de service ne sont pas atteints en raison :

- de facteurs échappant au contrôle raisonnable de Selligent ou en cas de force majeure ;
- des dysfonctionnements attribuables à une connexion inappropriée aux services ;
- de l'utilisation inappropriée des Services (c.-à-d. de manière non conforme à la Documentation et/ou aux termes et conditions du Contrat) ;
- d'une attaque par déni de service (DOS) ;
- d'actions du client menées dans une intention explicite de créer un temps d'arrêt (durant un audit conformément aux termes de l'article 3 ci-après) ;
- de tout autre facteur mentionné dans le Contrat.

Procédure d'escalade

Tout problème qui ne peut pas être résolu par la procédure d'assistance normale, sera remonté par e-mail au Responsable Support (« Support Manager») en charge de l'Equipe Support de Selligent.

Section 1 : Services à souscription

Niveaux de service

La présente Section décrit les indicateurs clés utilisés pour mesurer la qualité des Services à souscription. Les indicateurs sont calculés par installation.

Le Système Central de Surveillance va « solliciter », régulièrement (24h - 7/7 - 365/365), une page web (« webpage ») représentative (configurée au moment de la mise en place de l'installation), et stocke les résultats pour calculer les indicateurs décrits ci-après, i.e. (i) la Disponibilité de la Plateforme et (ii) le Délai de Réaction Moyen de la Plateforme :

- **Disponibilité de la Plateforme** est le temps de disponibilité de la Plateforme calculé par mois calendaire, excluant le temps utilisé pour la Maintenance

$$\text{Platform Availability \%} = \frac{T_{All} - T_{maintenance} - T_{Down}}{T_{All} - T_{maintenance}} * 100$$

Afin de vérifier que le service est opérationnel et que l'application fonctionne correctement, le Système Central de Surveillance teste la récupération d'une page de script. Le test échoue si la page contient des erreurs (statut HTTP différent de 200) et/ou si le Délai de Réaction de la Plateforme est supérieur à 2000ms. En cas d'échec d'au moins deux tests consécutifs, le temps d'arrêt du service est constitué du nombre de minutes entre le premier temps d'arrêt enregistré et le premier temps de disponibilité enregistré. Les mesures de Disponibilité de la Plateforme par le Système Centrale de Surveillance ont lieu toutes les 60 secondes.

L'Objectif de Disponibilité de la Plateforme est le suivant : 99,5 % ou un maximum de temps d'arrêt cumulé de 220 minutes par mois, à l'exclusion de la Maintenance.

Le pourcentage suivant s'applique au titre d'avoir dans le cas où l'Objectif de Disponibilité de la Plateforme n'est pas atteint pour un mois calendaire donné :

Disponibilité de la Plateforme	Pourcentage d'avoir sur la redevance de souscription mensuelle due pour les Services à souscription pour le mois calendaire donné
<99,4%	10%
<99,2%	20%
<99,0%	30%

Toutes les réclamations doivent être envoyées par e-mail à claim@selligent.com au plus tard 14 jours calendaires après la fin du mois au cours duquel l'Objectif de Disponibilité de la Plateforme n'est pas atteint.

Selligent accusera réception de toutes les réclamations dans un délai de 2 jours ouvrables. Au plus tard 10 jours ouvrables après réception de la réclamation, Selligent informera le Client de l'émission de l'avoir correspondant ou du rejet de la plainte en précisant les arguments ayant conduit à cette décision.

L'avoir sera défalqué de la facture relative à la période de facturation des Services à souscription suivante.

- **Délai de Réaction Moyen de la Plateforme** est la moyenne mensuelle de Délai de Réaction de la Plateforme, excluant les temps d'arrêt du service, exprimé en millièmes de secondes, calculé par le Système Central de Surveillance toutes les 60 secondes.

L'objectif de délai de réaction moyen est de **500 ms**.

Maintenance et « Upgrades »

Maintenance Planifiée – celle-ci vise à garantir la disponibilité et la performance de la Plateforme :

- **Maintenance Mineure** : Les interventions de Maintenance Mineure sont organisées pour exécuter des tâches qui ont un impact très limité sur les Services à souscription. Le temps d'arrêt cumulé maximum est de 15' par fenêtre de maintenance. Les interventions sont réalisées entre 00h01 et 7h59 CET et ont lieu au maximum deux fois par mois. Le cas échéant, si c'est opportun, une notification sera adressée au moins 24 heures à l'avance, aux fins d'information. Des exemples typiques sont les mises à jour de maintenance ou les redémarrages de système nocturnes.
- **Maintenance Majeure** : Selligent réserve des fenêtres de Maintenance Majeure pour l'exécution de changements structurels sur des composants de la Plateforme. Le temps d'arrêt cumulé maximum est compris entre 15' et 4 heures par fenêtre de maintenance. Le délai, la durée et l'impact potentiel sur des opérations sont communiqués avec un préavis raisonnable, au moins une semaine avant l'intervention. Les fenêtres de Maintenance Majeure sont réalisées entre 00h01 et 7h59 CET, sauf si la nature de l'intervention nécessite d'autres conditions.

Maintenance Urgente - Selligent peut être contrainte de commencer une intervention sans préavis. Dans ce cas, le Client sera informé de l'état d'avancement et de la durée prévue de l'opération le plus rapidement possible. Ces interventions sont exceptionnelles et ne doivent pas se produire plus de 4 fois par an.

« **Upgrade** » - signifie des mises à jour régulières de divers composants des Services à souscription, comprenant notamment, mais non exclusivement, les mises à jour régulières de composants, la résolution de bogues mineurs, des réparations ou des mises à jour majeures. Les Upgrades sont réalisés régulièrement, dans la mesure du nécessaire, au cours du Contrat, composant par composant. Seuls des impacts limités sur les Services à souscription sont éventuellement attendus suite à un « Upgrade ». Tout arrêt de service éventuel résultant d'un Upgrade est spécifiquement exclu du calcul de l'Objectif de Disponibilité de la Plateforme. Les mises à jour majeures seront annoncées à partir de la page de « login ».

Sauvegarde

Des sauvegardes sont transférées vers un autre centre de données (sauvegarde hors site) afin de les protéger contre une panne catastrophique dans le centre de données principal.

La sauvegarde totale comprend la sauvegarde de la base de données et la sauvegarde des fichiers du serveur app/web. Différents calendriers s'appliquent dans la mesure où la base de données change plus fréquemment que les fichiers sur disque.

- **Sauvegarde de la base de données** : une sauvegarde de toute la base de données est créée tous les cinq jours ; les sauvegardes du journal des transactions s'exécutent toutes les 15 minutes. La conservation est configurée pour permettre la récupération des données jusqu'aux 14 derniers jours. Les sauvegardes sont transférées au dépôt de sauvegardes hors site.

PDMA : 30 minutes

DMIA : dépend de la taille de la base de données, entre 3 et 5 heures.

- **Sauvegarde des serveurs** : des serveurs sont sauvegardés quotidiennement, la conservation est de 14 jours. Les sauvegardes sont immédiatement transférées vers le référentiel de sauvegardes hors site.

PDMA: maximum 24 heures ;

DMIA : 5 heures.

Section 2 : Support Selligent (« Services d'assistance »)

Demandes de Support

Toutes les « Demandes de Support » doivent être créées à l'aide de la fonction « Créer un ticket » sur le portail d'assistance (<https://support.selligent.com>). Les Clients reçoivent des identifiants pour avoir accès au portail d'assistance client pendant toute la Période de souscription.

La langue utilisée par défaut sur le système d'assistance est l'anglais, mais l'Equipe Support de Selligent répondra au ticket dans la langue utilisée dans la Demande de Support dans la mesure du possible.

Le système de Support Selligent peut être utilisé pour signaler deux types de demandes d'assistance :

- **Signalement d'un défaut** : signale un défaut affectant une fonctionnalité existante des Services, une performance réduite, problème de délivrabilité ou des problèmes de disponibilité.
- **Demande de modification** : demande un changement dans la configuration des Services.

L'aide en ligne et la plateforme de formation en ligne sont disponibles pour les questions relatives aux fonctionnalités. Néanmoins, les demandes d'information ou d'assistance ou questions relatives à la manière d'utiliser les Services, les meilleures pratiques ou sur des informations générales peuvent être soumises à Selligent conformément aux dispositions du Bon de Commande.

Le système supporte quatre niveaux de priorité. Le niveau de priorité est initialement attribué par le Client mais peut être réévalué par Selligent en fonction du contenu ou de l'urgence d'une Demande de Support. Une solution temporaire peut réduire le niveau de priorité d'un ticket.

- **Critique pour l'Entreprise** : une situation provoque un préjudice importance, ou va provoquer un tel préjudice dans un futur très proche. La demande nécessite une priorité absolue (le produit est inexploitable, ne fonctionne pas, incohérence des données).
- **Elevé** : une situation est importante et doit être traitée en priorité (interruption ou impact significatif menaçant la productivité future ; solution de rechange très difficile à trouver).
- **Normal** : demande d'assistance de base, traitée selon une priorité normale (procédure de production diminuée. Solutions de rechange disponibles).
- **Faible** : Les demandes d'assistance qui ne sont pas critiques et peuvent être traitées selon une priorité inférieure (pas d'impact sur la production, demande de produit ou amélioration de fonctionnalités).

Le tableau ci-dessous reprend les priorités allouées en fonction du type de Demandes de Support:

	Critique pour l'Entreprise	Elevée	Normale	Faible
Signalement d'un Défaut	O	O	O	O
Demande de Modification	N	O	O	O

Nota bene : Les niveaux de priorité « Critique pour l'Entreprise » et « Elevé » ne sont admis que relativement à des Demandes de Support relatives à des environnements de production.

Canaux de Support / Disponibilité/Activation

Le portail d'assistance est disponible 24/7/365, week-ends et jours fériés compris.

Durant les Heures de bureau, l'Equipe Support de Selligent est présente et les Demandes de Support sont gérées au fur et à mesure de leur arrivée.

Une hotline (+32 11 82 20 45) pour les Demandes de Support de priorité «Elevée » ou « Critique pour l'Entreprise » est disponible 24/7/365, en ce compris pendant les week-ends et les jours fériés.

- En dehors des Heures de bureau, pour les tickets ayant un niveau de priorité « Critique pour l'Entreprise » ou « Elevé », le Client peut utiliser la hotline pour activer le Délai de Réaction.

Le Délai de Réaction pour les tickets ayant un niveau de priorité « Normal » ou « Faible » activés hors des Heures de bureau, et pour ceux ayant un niveau de priorité « Critique pour l'Entreprise » ou « Elevé » qui ne sont pas activés via la hotline, commence au début du jour ouvrable suivant.

Niveaux de service

Le tableau ci-dessous indique les Délais de Réaction correspondant aux différents niveaux de priorités.

	Délai de Réaction
Critique pour l'Entreprise	1 heure
Elevé	2 heures
Normale	1 jour
Faible	3 jours

L'Equipe Support de Selligent fera ses meilleurs efforts pour fournir une première réponse dans les Délais de Réaction mentionnés ci-avant. Selligent mettra en œuvre tout moyen raisonnable pour diagnostiquer le problème et fournir une solution soit sous une forme durable, ou en proposant des mises à jour, ou en indiquant comment contourner le défaut moyennant des mesures raisonnables de la part du Client. Néanmoins tout problème n'est pas nécessairement solutionnable. Si une Demande de Support ne peut pas être solutionnée dans un délai raisonnable, l'Equipe Support de Selligent fera rapport aux niveaux internes supérieurs pour les niveaux de priorité « Critique pour l'Entreprise » et « Elevé ». Le Client sera tenu informé de l'évolution via le portail d'assistance. La ressource technique qualifiée doit être disponible du côté du Client pour collaborer avec l'Equipe Support Selligent durant le processus de rétablissement.

Section 3 : audits de sécurité & évaluations de la vulnérabilité

Selligent procède régulièrement à des audits de sécurité et de vulnérabilité. Néanmoins, le Client a le droit d'auditer les mesures techniques et organisationnelles mises en place par Selligent pour protéger les données personnelles du Client. Ce faisant, les règles internes de Selligent et de ses sous-traitants, la confidentialité des autres clients de Selligent et toute autre exigence légale doivent être respectées.

Toute analyse en matière de sécurité / performance sur l'infrastructure partagée est interdite sans l'approbation écrite du responsable de la sécurité des informations de Selligent. Le Client peut introduire cette demande via le CSM. Les composants partagés (pare-feu, serveurs fichiers, etc.) ne peuvent pas être interrogés au moyen d'outils de surveillance externes.

Une évaluation de la vulnérabilité ou un audit de sécurité peut être autorisé(e) si :

- Les méthodes se limitent uniquement à « non destructives » ;
- Des tests sont effectués uniquement dans la plage horaire convenue ;
- les tests sont exécutés dans le champ d'application convenu (IP, machines, domaines, etc.) ;
- les résultats des tests sont communiqués au personnel de sécurité de Selligent après l'évaluation ;
- les résultats des tests sont considérés comme confidentiels et ne sont jamais divulgués à des tiers ;
- les tests sont immédiatement interrompus à la demande de Selligent.

Les évaluations de vulnérabilité et les audits de sécurité ne peuvent inclure aucun des éléments suivants:

- exécution d'une attaque par déni de service («DOS») et/ou par déni de service distribué («DDOS») ou leur simulation;
- introduction de virus, vers ou « malware »;
- utilisation d'attaques d'ingénierie sociale;
- réalisation de tests de saturation de port ou de protocole ;
- réalisation de tests automatisés de services générant des volumes de trafic significatif; ou
- exécution de tests hors du scope approuvé par Selligent.

L'assistance apportée par Selligent afin de faciliter les audits susmentionnés ou d'analyser les résultats, sera facturée aux tarifs convenus pour les Services Projet (voir Commande).