# Conditions Spécifiques du Produit

| | |
|---|---|
| Produit | Actito Customer Engagement Platform |
| Description du Produit | Une solution Software as a Service (SaaS) accessible via une interface web permettant aux Utilisateurs du Client d'effectuer une variété de tâches d'automatisation marketing notamment le stockage et la récupération des Données Client, le lancement de campagnes, la création de scénarios et l'analyse des résultats. |
| Fourniture des Services | Licence SaaS |
| Version | Septembre 2026 |

OBLIGATIONS DU CLIENT ..... 3
CONFORMITÉ ..... 3
ADMINISTRATEUR DE LICENCE ..... 3
UTILISATION DU SDK ..... 3
DONNÉES CLIENT LORS DE LA RÉSILIATION DU CONTRAT ..... 4
INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ..... 4
SÉCURITÉ ET GARANTIES ..... 4
DESCRIPTION DES FONCTIONNALITÉS D'IA ..... 4
SERVICES PROFESSIONNELS ..... 5
TRAVAIL SUR INSTRUCTIONS ET VALIDATION PAR LE CLIENT ..... 5
ENREGISTREMENT DU TEMPS ..... 5
ACCORD SUR LES NIVEAUX DE SERVICE (SLA) ..... 5
SUPPORT ..... 5
NIVEAUX DE SERVICE ..... 6
ACCORD RELATIF AU TRAITEMENT DES DONNÉES (DPA) ..... 8
ACTIVITÉS DE TRAITEMENT DES DONNÉES ..... 8
LISTE DES SOUS-TRAITANTS ..... 9
MESURES DE SÉCURITÉ ..... 11

# OBLIGATIONS DU CLIENT

## CONFORMITÉ

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre les Services, en tout ou en partie, si le Client ne se conforme pas à la législation applicable (en particulier en ce qui concerne le consentement à recevoir des communications électroniques) et/ou si le Prestataire estime que l'utilisation du Produit par le Client présente de sérieux problèmes, notamment en termes de délivrabilité (en particulier dans le cas où le Prestataire constate que des adresses IP ou de noms de domaine ont été placés sur liste noire), sans que l'exercice de ce droit puisse être interprété comme une résiliation du Contrat. Les problèmes de délivrabilité sont évalués en fonction des informations observées ou prévisibles en termes de taux de retour à l'expéditeur (« bounces ») ainsi que du nombre de plaintes et/ou de demandes de désabonnement liées aux campagnes lancées par le Client. En cas de suspension des Services, une notification concomitante à la suspension est adressée au Client.

## ADMINISTRATEUR DE LICENCE

Au moins une personne est désignée par le Client comme étant l'administrateur de la licence du Produit. Le nom et les coordonnées d'un administrateur de licence doivent être communiqués au Prestataire par écrit dans la première semaine suivant la signature du Contrat. L'administrateur de la licence du Produit fournira ensuite les droits d'accès aux Utilisateurs du Client au besoin et sous le contrôle final de l'administrateur de la licence. Le Client doit également maintenir, en tout temps pendant la Durée du Service, au moins un utilisateur au sein de son organisation autorisé à administrer l'utilisation des Services par le Client.

## UTILISATION DU SDK

Le Client intègre le SDK et s'assure qu'il est maintenu à jour conformément aux instructions du Prestataire. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'intégration ou de la mise à jour du SDK au sein de l'application du Client.

Si le Contrat prend fin, que ce soit par expiration, résolution ou résiliation, la licence accordée au Client prendra fin immédiatement et le Client supprimera le SDK de son application et fera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que les Utilisateurs Finaux mettent à jour l'application afin qu'elle ne contienne plus le SDK. Le Prestataire n'est pas responsable des résultats de l'utilisation des Services, y compris de tout dommage causé à l'application du Client par l'incorporation du SDK dans l'application du Client.

### DONNÉES CLIENT LORS DE LA RÉSILIATION DU CONTRAT

Le Client est responsable d'exporter et de supprimer toutes les Données Client du Produit avant la date de fin du Contrat. Le Client doit interrompre toute utilisation actuelle ou future du Produit (par exemple, interrompre le lancement des campagnes, des scénarios ou des processus, arrêter d'appeler l'interface de programmation d'applications (API) du Prestataire), au plus tard le quinzième (15ème) jour précédant la date de résiliation du Contrat, afin de permettre au Prestataire de préparer la suppression des Services à la date de résiliation. Si le Client omet de le faire, le Prestataire peut suspendre tous les accès. Le Prestataire n'aura aucune obligation de conserver les Données Client au-delà des trente (30) jours suivant la résiliation de ce Contrat, à moins d'un accord écrit préalable des Parties à cet effet.

## INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

### SÉCURITÉ ET GARANTIES

Les informations les plus récentes et détaillées sur les mesures de sécurité applicables aux Fonctionnalités d'IA sont disponibles dans le document Mesures Techniques et Organisationnelles.

### DESCRIPTION DES FONCTIONNALITÉS D'IA

Les informations les plus récentes et détaillées sur les Fonctionnalités d'IA incluses dans le Produit sont disponibles sur notre Trust Center.

# SERVICES PROFESSIONNELS

## TRAVAIL SUR INSTRUCTIONS ET VALIDATION PAR LE CLIENT

Les Services Professionnels ne sont fournis que sur instructions du Client et après accord écrit du Client. Le Client est responsable de valider par écrit que le Service Professionnel délivré est conforme aux instructions dans les sept (7) jours de la prestation du Service Professionnel commandé. Passé ce délai, le Client est réputé l'avoir accepté sans réserve.

Le Client reconnaît et accepte en outre que le Prestataire puisse accéder au compte du Client aux fins de fournir les Services Professionnels.

## ENREGISTREMENT DU TEMPS

Le volume de Services fournis par le Prestataire est suivi par un système de feuilles de temps interne reconnu comme étant validé par les Parties. L'enregistrement des prestations se fait par tranche de quinze (15) minutes entamées. Le Client reconnaît que ces enregistrements internes du Prestataire offrent une preuve suffisante de la nature et de l'étendue de son utilisation des Services fournis par le Prestataire et qu'ils peuvent être utilisés à des fins de facturation.

# ACCORD SUR LES NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

## SUPPORT

### Canaux

Le canal de Support principal est un e-mail à envoyer à support@actito.com. Des forfaits de Support amélioré sont disponibles auprès du service commercial pour obtenir un accès au canal téléphonique.

### Heures

Le Support standard est disponible pendant les Heures de Bureau (du lundi au vendredi, de 09h00 à 18h00 heure locale Royaume-Uni & France), jours fériés compris.

Un forfait de Support amélioré est disponible auprès de notre service commercial pour bénéficier d'horaires étendus :

- Du lundi au vendredi : 08h00–20h00 (heure locale Royaume-Uni & France)
- Samedi & dimanche : 09h00–16h00 (heure locale Royaume-Uni & France)

# NIVEAUX DE SERVICE

## Taux de disponibilité des Services

Objectif de disponibilité : 99,5 %.

## Délai de prise en charge

Le délai de prise en charge est mesuré pendant les Heures de Bureau.

| Priorité | Temps de réponse estimé |
|---|---|
| P1 | 2h |
| P2 | 4h |
| P3 | 8h |
| P4 | Au mieux |

## Délai d'atténuation

Les délais d'atténuation figurant dans ce tableau sont des objectifs. Selon le volume et la priorité des demandes soumises au Support, les délais de prise en charge et d'atténuation peuvent varier. Les délais d'atténuation sont mesurés pendant les Heures de Bureau.

| Priorité | Objectif de délai d'atténuation |
|---|---|
| P1 | 8h |
| P2 | 72h |
| P3 | 1080h |
| P4 | Au mieux |

## CRÉDITS DE SERVICE

| Taux de disponibilité | Crédit |
|---|---|
| < 99,5% | 10% |
| < 99% | 25% |

# ACCORD RELATIF AU TRAITEMENT DES DONNÉES (DPA)

## ACTIVITÉS DE TRAITEMENT DES DONNÉES

| | |
|---|---|
| Objet et nature du traitement | Le Prestataire est tenu de traiter les données à caractère personnel qui lui sont confiées par le Client dans le cadre de la configuration, de la mise en place, du déclenchement, de la gestion et de l'analyse des résultats de la campagne marketing du Client à travers le Produit.<br><br>Le Prestataire ne traitera les données personnelles que pour:<br>(i) l'exécution des Services conformément au Contrat ; et<br>(ii) l'exécution des instructions raisonnables du Client dans la mesure où elles sont conformes aux termes du Contrat.<br><br>Les Données Client peuvent faire l'objet de :<br>(i) stockage et autre traitement nécessaire pour fournir, maintenir et améliorer les Services, ainsi que<br>(ii) fourniture du Support. |
| Catégories de données à caractère personnel | Les données personnelles traitées par le Prestataire pour le compte du Client sont déterminées par le Client, notamment lors de la définition du type de données dans le datamart. |
| Durée du traitement | Pendant la fourniture des Services, la durée de conservation des données est gérée directement par le Client dans le Produit via les paramètres de conservation des données. La durée de conservation définie par défaut est de vingt-quatre (24) mois et peut être augmentée ou diminuée par le Client. |

| | |
|---|---|
| | À l'expiration de la période de vingt-quatre (24) mois établie par défaut ou de la période définie par le Client, le Client ne pourra plus accéder aux données personnelles. Il relève donc de la responsabilité du Client d'adapter la durée conformément à sa politique de conservation des données. |
| Audit Trail | Afin de permettre au Client d'apporter, si nécessaire, la preuve du respect de son obligation en matière de données personnelles, la licence du Prestataire inclut une fonctionnalité d'Audit Trail qui enregistre, pour chaque profil de la base de données, une série d'enregistrements comprenant l'historique de consentements, des abonnements et des désinscriptions. La Piste d'Audit ne peut être effacée, ni par le Prestataire ni par le Client, tant que la licence est active. |

## LISTE DES SOUS-TRAITANTS

### CM.com

| Élément | Description |
|---|---|
| À propos | https://www.cm.com/ |
| Siège social | CM Telecom France SAS<br>250 bis Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris, France |
| Finalité du traitement | CPaaS (Communication Platform as a Service) pour envoyer des messages personnalisés (SMS) vers des téléphones mobiles |
| Lieu du traitement | CM.com possède et exploite son propre centre de données situé aux Pays-Bas |
| Mesures de sécurité | • https://www.cm.com/trust-center/security/<br>• CM.com est certifié ISO 27001, 27017, 27018, 9001, 14001, et 20000<br>• https://www.cm.com/cdn/web/en/file/iso27001-is-650045-001.pdf |

### OVH

| Élément | Description |
|---|---|

| | |
|---|---|
| À propos | https://www.ovh.com/ |
| Siège social | 2 rue Kellermann, 59100 Roubaix, France |
| Finalité du traitement | Système de Noms de Domaine (DNS) |
| Lieu du traitement | Les centres de données d'OVH sont situés en Europe (3 datacentres en France, un en Allemagne et un en Pologne) |
| Mesures de sécurité | • https://www.ovhcloud.com/en/datacenters-ovhcloud/<br>• OVH est certifié SOC 1 type II (SSAE 16 and ISAE 3402), SOC 2 type II et ISO 27001<br>• https://www.ovhcloud.com/en-gb/enterprise/certification-conformity/iso-27001-27017-27018/ |

## Zendesk

| Élément | Description |
|---|---|
| À propos | https://www.zendesk.com/ |
| Siège social | Zendesk France SAS<br>34 Avenue de l'Opéra, 75002 Paris, France |
| Contact | euprivacy@zendesk.com |
| Finalité du traitement | Service de billetterie d'assistance en ligne (Helpdesk) |
| Lieu du traitement | Les centres de données de Zendesk sont situés en Europe (Francfort, Allemagne) |
| Mesures de sécurité | https://www.zendesk.com/trust-center/<br>Zendesk est certifié ISO 27001, 27701, SOC 2 |

## Jira

| Élément | Description |
|---|---|
| À propos | https://www.atlassian.com/software/jira |
| Siège social | Atlassian Pty Ltd,<br>Level 6, 341 George St,<br>Sydney NSW 2000, Australia |
| Contact | privacy@atlassian.com |
| Finalité du traitement | Transfert des tickets au Support de niveau 2 et aux équipes de développement |

| | |
|---|---|
| Lieu du traitement | Zone de stockage des données configurée en Europe (Francfort, Allemagne) |
| Mesures de sécurité | • https://www.atlassian.com/trust/security/security-practices<br>• https://www.atlassian.com/trust/data-protection<br>• Atlassian est certifié ISO/IEC 27001 et SOC 2<br>• Chiffrement en transit et au repos |

## MESURES DE SÉCURITÉ

Pour la version la plus récente de nos Mesures Techniques et Organisationnelles, veuillez visiter notre Trust Center.