Conditions Particulières du Produit

Produit	Cohesivo SaaS
Description du Produit	Un système de gestion de contenu (CMS) conçu pour une scalabilité multi-marché, permettant au Client de gérer diverses langues, marques et zones géographiques depuis une interface unique. Ce Produit simplifie la gestion centralisée et la distribution d'actifs numériques à travers des marchés mondiaux et des environnements omnicanaux.
Fourniture de Services	Licence SaaS
Version	2026 Sep

OBLIGATIONS DU CLIENT 3
DONNÉES CLIENT LORS DE LA FIN DU CONTRAT 3
ACCORD SUR LES NIVEAUX DE SERVICE 3
SUPPORT 3
NIVEAUX DE SERVICE 3
CRÉDITS DE SERVICE 4
ACCORD RELATIF AU TRAITEMENT DES DONNÉES 5
ACTIVITÉS DE TRAITEMENT DES DONNÉES 5
LISTE DES SOUS-TRAITANTS 7
MESURES DE SÉCURITÉ 9

OBLIGATIONS DU CLIENT

DONNÉES CLIENT LORS DE LA FIN DU CONTRAT

Les Données Client sont à la disposition du Client pour l'exportation ou le téléchargement à tout moment pendant la Durée du Service.

Le Client s'engage et accepte d'être le seul responsable du chargement des Données Client et de la réalisation de sauvegardes appropriées de celles-ci.

ACCORD SUR LES NIVEAUX DE SERVICE

SUPPORT

Canaux

Le centre d'aide du Support est en ligne à l'adresse suivante : requests.support.ibexa.co.

Heures

Heures de Bureau : de 08:00 à 17:00, heure normale d'Europe centrale (CET).

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 indiqués 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 sont mesurés pendant les Heures de Bureau.

Priorité	Objectif
P1	8h
P2	72h
P3	1080h
P4	Au mieux

CRÉDITS DE SERVICE

Disponibilité	Crédit
< 99,9%	2%

ACCORD RELATIF AU TRAITEMENT DES DONNÉES

ACTIVITÉS DE TRAITEMENT DES DONNÉES

Élément	Description
Finalité et nature du traitement	Fournir, exploiter, sécuriser et maintenir un CMS *headless* permettant au Client de créer, gérer et publier du contenu numérique via un back-office et une API. Cela comprend la gestion des accès utilisateurs, le stockage du contenu, le support technique, le dépannage et la sécurité de la plateforme. Le site web ou l'application front-end est publié(e) et hébergé(e) par le Client lui-même. Si le Client configure des formulaires via le CMS, la collecte, le stockage et la mise à disposition des données personnelles soumises s'effectuent conformément aux instructions du Client.
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 conception d'un formulaire ou de l'ajout au Produit de contenus incluant des données personnelles. De plus, le Produit enregistre l'activité éditoriale des Utilisateurs du Client (identifiants, horodatages et nature des modifications apportées au référentiel de contenu).
Catégories de personnes concernées	Utilisateurs du Client : employés, administrateurs, éditeurs, auteurs, contributeurs et autres utilisateurs autorisés par le Client, responsables de la configuration ou de la gestion du CMS ; identifiés dans les contenus publiés ou gérés via le CMS et dont les données personnelles apparaissent dans les demandes de Support ou les rapports d'incidents. Utilisateurs Finaux : personnes physiques naviguant sur le site web du Client ou interagissant avec son contenu et

	soumettant des informations via des formulaires publiés sur le site web du Client.
Durée du traitement	Les données d'activité éditoriale sont conservées dans le seul but d'exploiter le Service et sont automatiquement et définitivement supprimées après une période glissante de trente (30) jours. Cette durée ne peut pas être modifiée par le Client. Pour les données personnelles contenues dans le référentiel de contenu, y compris les données personnelles collectées via des formulaires, le Client est seul responsable de la durée de conservation de ces données. Le Prestataire ne fournit aucune suppression automatique de ces données personnelles après une période prédéfinie, et le contenu ainsi que ses versions archivées sont conservés aussi longtemps que le Client décide de les garder. Le Produit conserve jusqu'à cinq (5) versions archivées de chaque élément de contenu ; les versions archivées antérieures sont supprimées automatiquement. Le Produit contient en outre des fonctionnalités permettant de garantir les droits des Utilisateurs Finaux garantis par la réglementation, et plus particulièrement des fonctionnalités permettant la suppression des données personnelles d'un Utilisateur Final spécifique ainsi que la suppression des données personnelles collectées via un formulaire complet. Il incombe donc au Client d'adapter la conservation de ces données conformément à sa politique de conservation des données. En tout état de cause, le Prestataire s'engage à supprimer définitivement toutes les données personnelles traitées pour le Client au plus tard un (1) mois après la fin du Contrat. Après la suppression des données personnelles, un délai supplémentaire de trois (3) mois est nécessaire pour assurer une suppression complète de ces données personnelles dans nos sauvegardes.

	Si le droit de l'Union européenne ou d'un État membre l'exige, le Prestataire peut conserver les données personnelles pendant une durée supérieure à celle mentionnée ci-dessus.

LISTE DES SOUS-TRAITANTS

Upsun

Élément	Description
À propos	https://upsun.com
Siège social	Platform.sh SAS, 131 boulevard de Sébastopol, 75002 Paris, France
Contact	dpo@upsun.com
Finalité du traitement	Hébergement d'applications cloud. Fournit l'infrastructure, l'environnement d'exécution et d'hébergement sur lesquels le Produit est hébergé
Lieu du traitement	Union Européenne
Mesures de sécurité	ISO/IEC 27001, SOC 2 Type 2, PCI DSS Level 1, HIPAA ; détails supplémentaires sur demande

OVH

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

Atlassian

Élément	Description
À propos	https://www.atlassian.com
Siège social	Atlassian Pty Ltd, Level 6, 341 George Street, Sydney, New South Wales 2000, Australie
Contact	privacy@atlassian.com
Finalité du traitement	Support, suivi des incidents et outils de collaboration (ex. Jira). Utilisé pour traiter les demandes de Support et les informations associées ; peut inclure des données de contact/personnelles du Client incluses dans les tickets
Lieu du traitement	Union Européenne
Mesures de sécurité	Détails fournis sur demande

Google Workspace

Élément	Description
À propos	https://workspace.google.com/
Siège social	Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlande
Contact	https://support.google.com/cloud/contact/dpo
Finalité du traitement	Outils de collaboration et de productivité (solution de messagerie et gestion documentaire)
Lieu du traitement	Le Prestataire utilise uniquement des datacenters situés dans l'Union Européenne
Mesures de sécurité	https://support.google.com/a/answer/60762?hl=en Mesures de sécurité supplémentaires prises avant l'utilisation de ce sous-traitant : • Certification ISO 27001 du sous-traitant • Chiffrement au repos fourni par Google Workspace

	• Les exportations ad hoc sont chiffrées avant d'être stockées sur Google Workspace. La clé de chiffrement est gérée de manière externe par le Prestataire
Certification	https://cloud.google.com/security/compliance/compliance-reports-manager#/ReportType=Certificate

Jira

Élément	Description
À propos	https://www.atlassian.com/software/jira
Siège social	Atlassian Pty Ltd, Level 6, 341 George St, Sydney NSW 2000, Australie
Contact	privacy@atlassian.com
Finalité du traitement	Transfert des incidents vers le Support de niveau 2 et les équipes de développement
Lieu du traitement	Les centres de données sont configurés en Europe (Francfort, Allemagne)
Mesures de sécurité	• https://www.atlassian.com/trust/security/security-practices • https://www.atlassian.com/trust/data-protection • Atlassian maintient la certification ISO/IEC 27001 et les rapports de conformité SOC 2 • Chiffrement en transit et au repos

MESURES DE SÉCURITÉ

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