Conditions Spécifiques du Produit

Produit	Cohesivo
Description du Produit	Cohesivo CMS ("Cohesivo") est la plateforme d'expérience numérique et de gestion de contenu agentique d'Ibexa, et est la continuité d'Ibexa DXP. Cohesivo fournit le modélisation de contenu, la création, le versionnage et les brouillons, la traduction, les flux de travail et d'approbation, la taxonomie et la classification, la gestion des ressources numériques (DAM), Page Builder, Site Factory, le catalogue de produits et la gestion des informations produits (PIM), les comptes d'entreprise, les webhooks, la gestion des Données Clients, ainsi que des capacités d'IA agentique comprenant l'Assistant IA, les Actions IA et un serveur Model Context Protocol (MCP). Le contenu et les fonctionnalités sont délivrés via l'interface d'administration et via des interfaces programmatiques, notamment REST et MCP. Les fonctionnalités transactionnelles e-commerce optionnelles (panier, commande, gestion des commandes, paiement, expédition, remises et vitrine) sont sous licence séparée sous le nom de Cohesivo Commerce SDK et ne sont disponibles que dans les modèles de déploiement PaaS et sur site.

Fourniture de Services	Licence logiciel
Version	Septembre 2026

ARTICLE 1. OBLIGATIONS DU CLIENT 4
1.1 EXIGENCES D'INSTALLATION 4
1.2 SERVICE PACK 4
1.3 AUDIT DE LICENCE 5
1.4 EFFETS DE LA RÉSILIATION 5
ARTICLE 2. FRAIS ET FACTURATION 5
2.1 FACTURATION 5
ARTICLE 3. DÉFINITIONS 6
ARTICLE 4. ACCORD SUR LES NIVEAUX DE SERVICE (SLA) 8
4.1 MAINTENANCE 8
4.2 SUPPORT 8
4.3 TÂCHES NON INCLUSES 8
4.4 SUPPORT DES DEVELOPPEMENTS CLIENT 9
4.5 EXCLUSIONS 9
4.6 DURÉE DE VIE DU PRODUIT 10
4.7 NIVEAUX DE SERVICE DE SUPPORT 10
4.8 CREDITS DE SERVICE 11
4.9 CANAUX 11
4.10 PROCESSUS DE RÉSOLUTION DES PROBLÈMES 12
4.11 AUCUNE GARANTIE DE RÉSOLUTION POUR AUCUN PRODUIT 15

ARTICLE 1. OBLIGATIONS DU CLIENT

1.1 EXIGENCES D'INSTALLATION

Le Client installe et utilise le Produit uniquement pour ses besoins professionnels internes et pour la durée du Contrat. Toute reproduction ou installation du Produit sera strictement limitée à ce qui est nécessaire pour un tel usage.

Le Client doit :

i. installer et exécuter le Produit uniquement selon les limitations spécifiées dans le Bon de Commande ou la documentation ;
ii. Avoir le droit de réaliser des Développements Client, mais seulement si le Client a accepté de souscrire aux Services conformément au présent Contrat et uniquement pour la durée de l'Abonnement. Le Prestataire ne sera pas responsable ni engagé de quelque manière que ce soit pour les Développements Client ou toute utilisation de ceux-ci par le Client ou un tiers ;
iii. être responsable de l'installation et de la configuration du Produit (sauf disposition contraire convenue par écrit avec le Prestataire) ;
iv. s'assurer que les Utilisateurs du Client sont formés à l'utilisation du Produit au niveau raisonnablement spécifié par le Prestataire ;
v. être responsable de toute violation du présent Contrat par les Utilisateurs du Client ;
vi. obtenir et maintenir toutes les licences, autorisations et permissions nécessaires pour que le Prestataire, ses sous-traitants et agents puissent exécuter leurs obligations au titre du présent Contrat ;
vii. s'assurer que son réseau et ses systèmes sont conformes aux spécifications pertinentes fournies par le Prestataire (à savoir la documentation).

1.2 SERVICE PACK

Le Prestataire pourra périodiquement mettre un Service Pack à la disposition du Client. Le Prestataire déploiera des efforts commercialement raisonnables pour s'assurer qu'aucun Service Pack n'affecte défavorablement les fonctionnalités ou caractéristiques existantes du Produit. Le Client installera chaque Service Pack dès que possible après leur mise à disposition.

1.3 AUDIT DE LICENCE

Le Client conservera pendant la durée du présent Contrat et pendant trois (3) ans après sa résiliation, les registres raisonnablement nécessaires pour vérifier sa conformité avec la licence, y compris la base de code pertinente, les informations de déploiement et les registres concernant l'utilisation, l'arrêt ou le retrait du Produit.

Le Prestataire, ou un auditeur indépendant désigné par le Prestataire, pourra, pendant les heures normales de bureau et sous réserve d'un préavis écrit d'au moins quatorze (14) jours, inspecter et auditer ces registres et obtenir une assistance raisonnable de la part du Client, y compris l'accès au personnel compétent.

1.4 EFFETS DE LA RÉSILIATION

En cas de résiliation ou d'expiration du Contrat pour quelque raison que ce soit, le Client cessera toute utilisation du Produit et supprimera, dans la mesure du possible sur le plan technologique, toutes les copies du Produit en sa possession ou sous son contrôle, y compris les copies détenues par ses Sociétés Affiliées, sous-traitants et hébergeurs.

ARTICLE 2. FRAIS ET FACTURATION

2.1 FACTURATION

Sauf disposition contraire dans le Bon de Commande, le Prestataire sera en droit de facturer annuellement et à l'avance les frais relatifs à l'Abonnement, comme suit :

(a) les frais pour les douze (12) premiers mois de la Durée Initiale de Service dès la signature du Bon de Commande ; et

(b) par la suite, trente (30) jours avant chaque anniversaire de la Date d'Entrée en Vigueur, les frais pour les douze (12) mois suivants la Durée Initiale de Service ou Renouvellement de Service, selon le cas.

ARTICLE 3. DÉFINITIONS

Appel API : Une requête unique effectuée via l'API pour accéder à, envoyer, récupérer ou traiter des données à l'aide du Produit.

Siège : Un compte utilisateur autorisé qui permet d'accéder et d'utiliser le Produit au titre du Contrat.

Objets de Contenu : Un élément de contenu tel qu'un article, un dossier, une image, un produit ou un film géré par Cohesivo dans la base de données de contenu. Les attributs descriptifs tels que l'auteur, le titre, le sous-titre, appartiennent à un Objet de Contenu. Un même Objet de Contenu peut avoir différentes traductions et versions. Un seul et même objet peut être utilisé et affiché dans plusieurs canaux et contextes – c'est-à-dire qu'une image, utilisée dans différentes publications, est toujours considérée comme un seul Objet de Contenu.

Site Web : Chaque site Web, application Web, application mobile ou autre canal numérique actif et accessible au public dont le contenu est géré dans le Produit ou délivré par celui-ci.

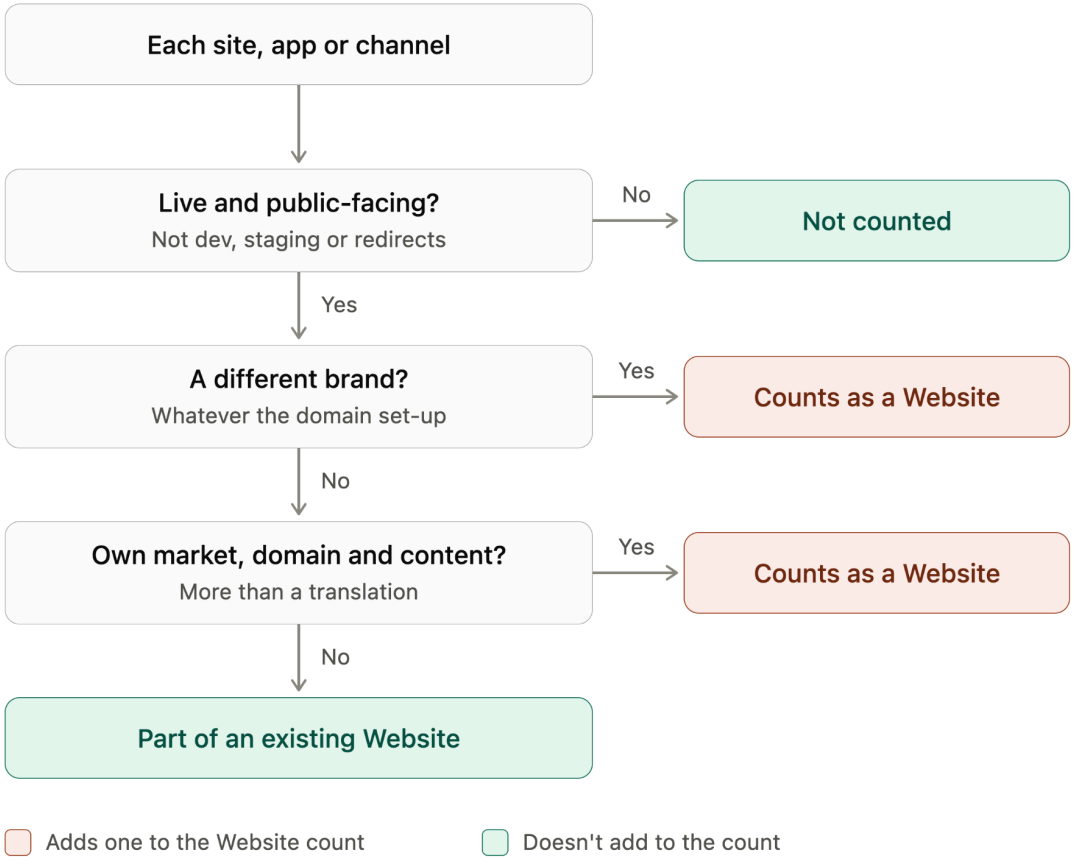
Les Sites Web sont comptabilisés comme suit :

a) chaque marque constitue un Site Web distinct ;

b) pour une même marque, chaque marché géographique disposant de son propre domaine ou sous-domaine et de son propre contenu maintenu de manière indépendante constitue un Site Web distinct. Les traductions, versions localisées et alias de domaine du même contenu ne sont pas considéré comme un Site Web ;

c) une application ou un autre canal utilisant l'API du Produit est comptabilisé de la même manière. S'il présente la même marque et le même contenu qu'un Site Web existant, il fait partie de ce Site Web ;

d) ne sont pas comptabilisés : les environnements hors production (développement, test, staging, QA, prévisualisation), les domaines de redirection uniquement, les pages de campagne temporaires sous la marque et le domaine d'un Site Web existant, ainsi que les interfaces d'administration et la documentation propres au Produit.



Les Sites Web sont comptabilisés en fonction de ce qui est réellement exploité, et non selon la configuration technique. Le fait de combiner des marques ou des marchés au sein d'un même domaine, installation ou frontend ne réduit pas le décompte. Sur demande raisonnable du Prestataire, au maximum une fois tous les douze (12) mois, le Client confirmera par écrit la liste des Sites Web qu'il exploite avec le Produit.

Développements Client : Modifications apportées au Produit et nouvelles applications s'appuyant sur la ou les interfaces de programmation d'application (API) du Prestataire, développées par ou pour le compte du Client.

Fin de Production : Une installation du Produit pour son utilisation prévue par les Utilisateurs Finaux.

Service Pack : Une version du Produit qui corrige des erreurs, ajoute des fonctionnalités ou modifie d'une autre manière le Produit.

ARTICLE 4. ACCORD SUR LES NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

4.1 MAINTENANCE

La maintenance comprend :

- L'accès aux versions correctives mineures du Produit ;
- L'accès aux mises à jour de sécurité du Produit.

Les versions correctives ainsi que les mises à jour de sécurité sont publiées par le Prestataire sur le portail de service client et dans le référentiel de code du Produit.

4.2 SUPPORT

Les services de Support comprennent :

- Des conseils sur l'utilisation du Produit,
- Des conseils sur la résolution de problèmes liés à la configuration du Produit sur l'installation du Client,
- Une assistance pour qualifier une erreur au sein de l'installation du Client,
- Si l'erreur est due au Produit,la coordination avec les autres équipes du Prestataire pour fournir soit un correctif urgent pour le client, soit une version corrective du Produit qui résoudra le problème,
- Une assistance à l'application des correctifs urgents et/ou des versions correctives sur l'installation du Client.

4.3 TÂCHES NON INCLUSES

- Formation technique
- Conseil en projet
- Support pour les solutions client
- Gestion de projet
- Mise en œuvre / Implémentation
- Planification et conception

4.4 SUPPORT DES DEVELOPPEMENTS CLIENT

Le Prestataire ne fournit pas de support direct pour les Développements Client.

4.5 EXCLUSIONS

Les obligations ci-dessus ne s'appliquent pas à la suspension ou à l'interruption du fonctionnement du Produit dues aux circonstances suivantes :

- Interruptions de maintenance planifiées
- Facteurs échappant au contrôle raisonnable du Prestataire, de ses sous-traitants ou de ses affiliés, y compris, mais sans s'y limiter, tout événement de force majeure énuméré dans le présent Contrat, l'accès à Internet ou des problèmes connexes au-delà des instances de logiciels et de serveurs directement gérées par le Prestataire, ou ses sous-traitants
- Problèmes résultant d'actions ou d'inactions du Client, y compris du code d'application défectueux ou problématique déployé dans un environnement
- Problèmes résultant des équipements, logiciels ou autres technologies du Client et/ou d'équipements, logiciels ou autres technologies de tiers (autres que les équipements de tiers directement maintenus par le Prestataire ou ses sous-traitants)
- Problèmes découlant de la suspension et/ou de la résiliation du droit du Client d'utiliser les Services conformément au présent Contrat
- Indisponibilité causée par le Client, telle que du contenu manquant, des erreurs causées par le code du Client ou des erreurs de configuration de l'application, ou une capacité d'utilisation dépassant le volume acheté par le Client

En tout état de cause, le Prestataire se réserve le droit d'interrompre tout ou partie des Services afin d'effectuer une intervention technique, notamment en cas de fonctionnement défectueux, ou pour améliorer le fonctionnement, ou pour effectuer des opérations de maintenance. Si possible, le Prestataire donnera au Client un préavis raisonnable, indiquant la date, le type et la durée de l'intervention, afin que le Client puisse prendre toutes les dispositions nécessaires.

4.6 DURÉE DE VIE DU PRODUIT

La durée pendant laquelle ces Services sont disponibles varie selon chaque version de du Produit et est appelée « Durée de Vie ». Il existe trois phases pour une version spécifique du logiciel :

Période	Service proposé
Mois de Sortie (RM) jusqu'à la Fin de Maintenance (EOM)	• Services de Maintenance • Services de Support si inclus dans le niveau d'abonnement
Entre la Fin de Maintenance (EOM) et la Fin de Vie (EOL)	• Services de Maintenance réduits, limités uniquement aux mises à jour de sécurité. • Services de Support si inclus dans le niveau d'abonnement, avec la limitation qu'aucune version corrective ni correctif urgent ne sera publié.
Après la Fin de Vie (EOL)	• Aucun Service de Support ou de Maintenance n'est proposé après l'EOL

Les dates spécifiques pour le RM, l'EOM et l'EOL sont maintenues sur le portail de service, mises à jour à chaque nouvelle version et sont consultables à l'adresse : https://support.ibexa.co/Public/service-life.

4.7 NIVEAUX DE SERVICE DE SUPPORT

Le tableau ci-dessous décrit les Niveaux de Service de Support disponibles et les SLA correspondants.

	Standard	Enterprise	Premium
Disponibilité du Support	Heures d'ouverture du Centre de Support Ibexa*	Heures d'ouverture du Centre de Support Ibexa*	24/7

Canaux de communication	Portail de Service	Portail de Service + Téléphone	Portail de Service + Téléphone
Délai de prise en charge	N/A	4 heures	1 heure

* Du lundi au vendredi, de 09:00 à 17:00, heure normale d'Europe centrale (CET), hors jours fériés.

** Le délai de prise en charge est le délai maximal écoulé entre l'enregistrement du ticket sur le Portail de Service et la confirmation de réception du ticket par un Ingénieur Support Produit.

4.8 CREDITS DE SERVICE

Pour chaque heure de dépassement du délai de prise en charge reconnu par le Prestataire, le Prestataire créditera le Client de 1% (un pour cent) des frais payés pour le service d'Abonnement concerné ce mois-là, dans la limite d'un montant ne dépassant pas 30% (trente pour cent) du tarif d'abonnement mensuel total du Client.

Le crédit sera déduit de la prochaine facture d'Abonnement du Client. Si le non-respect des niveaux de service convenus est causé par un logiciel ou des circonstances dont le Prestataire n'est pas responsable, le Prestataire n'aura aucune obligation de verser une compensation, et le Prestataire aura le droit de facturer tout service de Support demandé par le Client.

4.9 CANAUX

Le Client doit adresser ses demandes de Support via les canaux disponibles spécifiés ci-dessous :

- via le Portail Client en ligne à l'adresse requests.support.ibexa.co – en utilisant le bouton « Demande de Support » dans « Cohesivo Product Support »
- via la ligne téléphonique directe comme suit, sous réserve d'avoir souscrit à un niveau de Service incluant l'assistance téléphonique :

Région	Numéro de téléphone
France	+33 (0) 805-080022

Allemagne	+49 (0) 800 182 6951
Norvège	+47 800 17 020
États-Unis	+1 888 414 8676
Royaume-Uni	+44 (0) 808 189 0464
Pologne	+48 22 335 28 06
International	+1 929 344 3576

Aucune suite ne sera donnée aux demandes de Support envoyées par e-mail. Si une demande de support comprend plusieurs questions ou incidents, plusieurs tickets pourront être ouverts en conséquence, et chacun d'eux pourra suivre son propre processus de résolution.

4.10 PROCESSUS DE RÉSOLUTION DES PROBLÈMES

4.10.1 Assistance du Client

Le Client apporte son assistance pendant le processus de résolution du problème en répondant sans délai aux demandes du Prestataire. En l'absence de réponse pendant plus de deux (2) semaines, la demande de support sera considérée comme résolue puis fermée.

4.10.2 Contacts de support désignés

Il incombe au Client de désigner des personnes qualifiées comme Développeurs Cohesivo en tant que contacts principaux pour le Support continu assuré par le Prestataire. La qualification de Développeur Cohesivo nécessite que ces personnes aient réussi l'examen de certification de Développeur Cohesivo pour eZ Platform, Ibexa DXP ou Cohesivo.

Ces personnes sont désignées sous le nom de « Contacts de Support Désignés » et doivent être disponibles pour être contactées par l'équipe de Support d'Ibexa si nécessaire.

Il incombe au Client de s'assurer que les personnes appropriées sont enregistrées sur le Portail de Service en tant que Contacts de Support Désignés afin de bénéficier des Services de Support.

4.10.3 Quand un problème est-il considéré comme résolu ?

Un problème est considéré comme résolu dans les cas suivants :

- Rétablissement rapide du fonctionnement du Produit par :
    - La communication d'une solution de contournement : Une solution palliant le problème et permettant au Client de poursuivre son travail ;
    - La fourniture d'un correctif urgent ;
    - La recommandation de mettre à jour les composants d'un produit tiers.
- Correction de l'erreur par la fourniture d'un patch ou dans le cadre d'une version de maintenance et/ou d'une mise à jour de sécurité.
- Une mise à jour de la documentation du Logiciel précisant une résolution ou une utilisation correcte.
- Si la résolution de la demande de support nécessite une nouvelle fonctionnalité disponible dans une version plus récente, une mise à niveau du logiciel est recommandée, aux frais du Client.
- Si le problème est considéré comme une demande d'amélioration ou de nouvelle fonctionnalité, le transfert de la demande est faite à notre équipe de gestion de produit.

Lorsque la solution est temporaire (à savoir une solution de contournement ou un correctif urgent), l'incident continuera d'être traité par le Prestataire jusqu'à ce qu'une correction soit fournie dans le cadre de la maintenance générale (à savoir une mise à jour de sécurité ou des versions de maintenance). Après la fourniture d'une solution temporaire, le niveau d'urgence du problème pourra être réduit en conséquence si cela est approprié.

4.10.4 Distribution des correctifs urgents

Si le Produit souffre d'erreurs, le Prestataire pourra, à sa seule discrétion, fournir des correctifs urgents sans délai excessif avant qu'ils ne soient distribués à l'ensemble des Clients via les versions de maintenance et/ou les mises à jour de sécurité.

4.10.5 Distribution des mises à jour de sécurité

Les problèmes de sécurité seront annoncés publiquement après que la mise à jour de sécurité et la version de maintenance correspondante auront été mises à la disposition de tous les Clients.

4.10.6 Limitation de Service

Le Prestataire ne fournira pas de Services ni de correctifs, et n'assumera aucune responsabilité au titre du présent Contrat dans les cas suivants :

- Si l'investigation révèle que la cause du problème est le non-respect par le Client des exigences matérielles/logicielles, des modifications apportées au Produit qui n'ont pas été fournies sous forme de patchs officiels ou de versions de maintenance, ou une mauvaise application du Produit . Les exigences pour chaque version du Produit sont disponibles dans la documentation en ligne du Prestataire à l'adresse https://developers.ibexa.co/documentation-center.
- Si le Produit rencontre des problèmes causés par des ressources matérielles ou réseau non suffisantes, ou par l'incapacité du Client à configurer des applications tiers.
- L'erreur logicielle signalée ne peut pas être reproduite par le Prestataire sur la même version du Produit avec tous les patchs officiels et versions de maintenance installés.
- Si la conclusion d'une investigation montre que la source de l'erreur est des données corrompues ou un modèle de données corrompu du côté du Client, et que cette erreur ne peut pas être liée à une erreur du Produit.
- Incompatibilité matérielle qui pourrait être nécessaire pour utiliser le Produit.
- Incompatibilités de navigateurs Web pouvant entraîner des ajustements des exigences du Produit :
    - Erreurs causées par l'incompatibilité avec des navigateurs plus récents que ceux pour lesquels le Produit a été initialement conçu et testé, tel que décrit dans les exigences prérequises.
    - Erreurs causées par l'incompatibilité avec des versions de navigateurs plus anciennes qui ne peuvent plus être prises en charge en raison de correctifs apportés au Logiciel lui-même, et/ou de difficultés à maintenir le support pour ladite version du navigateur.

- Erreurs causées par tout événement échappant au contrôle du Prestataire.

4.10.7 Escalade des demandes de Support

Le Prestataire s'efforcera toujours de répondre aux attentes du Client en matière de niveau de Service et de le faire en temps opportun. Cependant, si le Client n'est pas satisfait de cet effort pour quelque raison que ce soit, la procédure d'escalade suivante peut être utilisée :

1. Tout d'abord, veuillez examiner les détails et le statut actuel de la demande de support en vérifiant ce qui suit :
    a. Le problème et son impact commercial sont-ils correctement décrits ?
    b. Existe-t-il une solution de contournement disponible, et est-elle pratique ou appropriée pour la demande ?
    c. Le Client a-t-il vérifié la documentation et le Portail de Service pour trouver une solution ?
2. Ensuite, veuillez appeler la ligne d'assistance téléphonique et indiquer le numéro de référence de la demande de support, ainsi que la raison pour laquelle le statut actuel n'est pas satisfaisant.

Veuillez noter que le Client peut, au lieu de demander une escalade, demander une augmentation du niveau de sévérité. Cela peut être pratique si la demande n'incluait pas initialement une description de l'impact commercial ou si cet impact a changé.

4.10.8 Formation complémentaire

Les Services de Support n'incluant pas la formation des Contacts de Support Désignés, le Prestataire peut, à sa seule discrétion, demander à une personne désignée dont le niveau de compétence est jugé insuffisant de suivre une formation au niveau requis.

4.11 AUCUNE GARANTIE DE RÉSOLUTION POUR AUCUN PRODUIT

Le temps de résolution est la durée s'écoulant entre la soumission du ticket et le moment où ce ticket est marqué comme « résolu » conformément aux directives ci-dessus. En raison de la variété des problèmes potentiels, la résolution ou les délais de résolution ne sont pas fixes ni garantis de quelque manière que ce soit. Les

Services de Support et de maintenance sont toujours fournis sur la base d'efforts commercialement raisonnables.