Conditions Spécifiques du Produit

Produit	Ibexa Agentic Marketing Platform
Description du Produit	Une plateforme qui permet au Client de concevoir, gérer et exécuter des Agents IA (des acteurs automatisés configurés qui acceptent des entrées et produisent un résultat). Elle connecte des LLM (Large Language Models) et des outils externes issus de serveurs MCP (Model Context Protocol).
Fourniture des Services	Licence SaaS
Version	2026 Sep

OBLIGATIONS DU CLIENT 3
UTILISATION ET LIMITES 3
CONFIGURATIONS DES AGENTS IA ET OUTILS TIERS 4
DONNÉES DU CLIENT À LA FIN DU CONTRAT 5
INTELLIGENCE ARTIFICIELLE 5
SÉCURITÉ ET GARANTIES 5
ACCORD SUR LES NIVEAUX DE SERVICE (SLA) 6
SUPPORT 6
CRÉDITS DE SERVICE 7
ACCORD SUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES (DPA) 8
ACTIVITÉS DE TRAITEMENT DES DONNÉES 8
LISTE DES SOUS-TRAITANTS 10
MESURES DE SÉCURITÉ 14

OBLIGATIONS DU CLIENT

UTILISATION ET LIMITES

Utilisation des ressources

Le Client bénéficie d'un quota mensuel de crédits IA. Un « crédit IA » représente une unité de consommation correspondant à des actions ou opérations effectuées au sein du Produit (telles que l'exécution d'un Agent IA ou des flux de travail automatisés). Les crédits IA non utilisés ne sont pas reportés sur le mois suivant. Le Client peut acheter des packs de crédits IA supplémentaires à tout moment.

Le Client est responsable du maintien d'un solde suffisant de crédits IA afin d'éviter toute interruption de service. Les seuils et les règles de notification pour les alertes de solde bas sont spécifiés dans la documentation technique et l'interface utilisateur du Produit. En cas de solde nul de crédits IA ou de défaut de paiement, le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou de bloquer l'accès au Produit.

Limites d'utilisation raisonnable

Pour garantir les performances, maintenir une fiabilité élevée du système et protéger l'infrastructure contre les risques de sécurité ou les utilisations anormales, des limites techniques d'utilisation raisonnable s'appliquent.

Afin de se préparer et d'atténuer les risques associés aux actions suspectes, aux tentatives d'hameçonnage ou aux menaces de sécurité, le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou de bloquer immédiatement l'accès de tout Utilisateur du Client.

La suspension d'accès, le blocage d'Utilisateurs du Client ou la désactivation de fonctionnalités peuvent être exécutés sans préavis si l'activité du Client menace la stabilité du système, viole les politiques d'utilisation raisonnable ou représente une menace pour la sécurité du Prestataire ou de tiers.

Fournisseur de LLM et serveur Model Context Protocol (MCP)

Le Prestataire dispose du droit et de la capacité technique de désactiver ou d'éteindre un fournisseur de LLM ou un serveur MCP pour un Client spécifique ou globalement

pour l'ensemble des clients. Le Client en sera informé sans délai injustifié, et toute suspension sera limitée en durée et en portée à ce qui est raisonnablement nécessaire.

Surveillance des Agents IA

Afin de maintenir la performance, la sécurité et la fiabilité du système, le Prestataire se réserve le droit d'arrêter, de suspendre, de bloquer ou de supprimer immédiatement tout Agent IA, sans préavis ni responsabilité, si l'Agent IA :

- Est utilisé de manière illégale, ou génère, traite ou partage du contenu illégal, préjudiciable ou interdit ;
- Influence le système de manière négative, présente un comportement anormal, des anomalies techniques, tire un parti abusif du système ou affiche une consommation excessive de ressources ; ou
- Cause ou menace de causer des dommages ou une interruption de service au Prestataire, à d'autres clients ou à des tiers.

Le Client est pleinement responsable des activités et des résultats de ses Agents IA, et accepte d'indemniser et de dégager de toute responsabilité le Prestataire contre tout dommage, responsabilité ou réclamation de tiers résultant de la mauvaise utilisation ou du comportement anormal de l'Agent IA.

CONFIGURATIONS DES AGENTS IA ET OUTILS TIERS

Exécution autonome des Agents IA

Le Client reconnaît que le Produit utilise des Agents IA autonomes capables d'exécuter des flux de travail multi-étapes, des tâches automatisées et des actions via des serveurs MCP externes et des outils tiers. Le Client est seul responsable de la configuration, de la définition et du suivi des instructions, prompts, règles de flux de travail et du périmètre opérationnel fournis à ces Agents IA, ainsi que de la gestion des accès aux systèmes externes connectés. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable de toute exécution non autorisée, involontaire ou erronée d'actions effectuées par des Agents IA résultant de la configuration, des instructions ou des

outils MCP connectés par le Client au sein de son environnement ou de systèmes tiers.

Modèles d'IA et intégrations tiers

Le Produit repose sur et permet l'accès à des modèles d'IA tiers (tels que des LLM), à des infrastructures cloud ou à des serveurs MCP externes (« Fournisseurs Tiers »).

Ces modèles d'IA peuvent être fournis soit directement par le Prestataire, soit apportés par le Client en utilisant ses propres identifiants ou sa propre infrastructure.

Le Client s'engage à se conformer à toutes les conditions d'utilisation et politiques d'utilisation raisonnable applicables de ces Fournisseurs Tiers. Le Prestataire ne contrôle pas et n'accepte aucune responsabilité concernant la disponibilité, la continuité, la performance, les mises à jour des politiques, la modération de contenu ou les changements opérationnels de ces fournisseurs tiers. Toute indisponibilité temporaire, limitation de débit ou modification du Produit résultant de fournisseurs tiers ne constituera pas un manquement au Contrat de la part du Prestataire.

DONNÉES DU CLIENT À LA FIN DU CONTRAT

À la fin du Contrat, le Prestataire se réserve le droit de supprimer définitivement toutes les Données Client. À la demande du Client, le Prestataire mettra à disposition, avant cette suppression, les données exportables du Client qu'il est techniquement possible d'exporter dans un format structuré, couramment utilisé et lisible..

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 nos 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.

ACCORD SUR LES NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

SUPPORT

Canaux

Le canal de Support principal est un e-mail à adresser à support.agentic@ibexa.ai.

Heures

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

NIVEAUX DE SERVICE

Taux de disponibilité des Services

Composant	Taux de disponibilité
Agent Runtime	99.0%
Agent Administration	95.0%

Agent Runtime: La couche d'infrastructure sous-jacente qui exécute, gère et sécurise les Agents IA en production.

Agent Administration: L'environnement de back-office où les Agents IA sont conçus, configurés et gérés.

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. En fonction du volume et de 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

Applicable uniquement pour l'Agent Runtime

Taux de disponibilité	Crédit
< 99.0%	2%

< 95.0%	5%

ACCORD SUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES (DPA)

ACTIVITÉS DE TRAITEMENT DES DONNÉES

Élément	Description
Finalité et nature du traitement	Nature du traitement : Le Sous-traitant fournit une plateforme cloud qui orchestre des Agents IA autonomes. La plateforme ingère des configurations de LLM et d'API, traite des entrées en langage naturel et utilise le protocole MCP pour acheminer les charges utiles de données entre les LLM et les outils externes. La plateforme agit comme un canal de transmission pour les données fournies par le Client aux Agents IA, en les traitant strictement selon les instructions opérationnelles du Client. Les opérations clés incluent le traitement de données temporaires et persistantes, l'appel d'outils en temps réel, la gestion de l'état des sessions et la journalisation des métadonnées d'exécution des Agents IA. Finalité du traitement : Le Sous-traitant traitera les données personnelles uniquement pour fournir, maintenir et optimiser le Produit. Lorsque le Responsable du traitement fournit des données personnelles aux Agents IA, le Sous-traitant traite ces données exclusivement conformément aux instructions documentées du Responsable du traitement. Cela comprend l'exécution d'Agents IA automatisés en temps réel, l'interaction avec des LLM tiers, l'échange de données avec des outils connectés via MCP et la résolution de problèmes

	dans les journaux d'exécution selon les directives du Responsable du traitement. Le Sous-traitant n'utilisera aucune Donnée d'Entrée pour entraîner, réentraîner ou affiner ses propres LLM ou ceux de tiers.
Catégories de données personnelles	• Données de profil des Utilisateurs du Client et de compte : Noms, adresses e-mail, noms d'utilisateur et identifiants d'authentification. • Entrées et sorties d'Agent IA non structurées (Contrôlées par le Client) : Toute donnée personnelle incluse volontairement par le Responsable du traitement ou ses utilisateurs finaux dans les *prompts*, instructions système, documents ou contextes transmis aux Agents IA et aux outils MCP connectés.
Catégories de personnes concernées	Utilisateurs autorisés : Employés, partenaires, prestataires, administrateurs et consultants du Responsable du traitement qui accèdent à la plateforme et la configurent. Tiers (Contrôlés par le Client) : Toute personne physique dont les données personnelles sont contenues dans les sources de données, bases de données ou systèmes connectés à la plateforme via des outils MCP ou incluses dans les *prompts* utilisateurs.
Durée du traitement	La durée de traitement et de conservation des données personnelles varie selon le cas d'usage spécifique : • L'historique des conversations de l'Assistant IA est conservé pendant 30 jours ; • Les fichiers de la base de connaissances, les instructions données aux Agents IA ou les rapports doivent être supprimés manuellement par le Client ;

- La suppression des données personnelles issues des interactions avec les Agents IA, les LLM tiers ou les MCP doit être demandée au cas par cas auprès du Support.

La durée globale de conservation ne dépassera pas la durée du présent Contrat sauf si une conservation plus longue est requise par la loi applicable.

LISTE DES SOUS-TRAITANTS

Sous-traitants engagés pour l'hébergement de l'infrastructure, des serveurs et des bases de données :

OVH

Élément	Description
À propos	https://www.ovh.com/
Siège social	2 rue Kellermann, 59100 Roubaix, France
Finalité du traitement	Hébergement de l'infrastructure, des serveurs et des bases de données
Lieu de traitement	Les centres de données d'OVH sont situés en Europe (3 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/

Zendesk

Élément	Description
À propos	https://www.zendesk.com/

Siège social	Zendesk France SAS 34 Avenue de l'Opéra, 75002 Paris, France
Contact	euprivacy@zendesk.com
Finalité du traitement	Service de gestion des tickets d'assistance en ligne (*helpdesk*)
Lieu de traitement	Les centres de données de Zendesk sont situés en Europe (Francfort, Allemagne)
Mesures de sécurité	• https://www.zendesk.com/trust-center/ • Zendesk est certifié ISO 27001, 27701, SOC 2.

Sous-traitants optionnels engagés pour fournir les fonctionnalités LLM selon les fournisseurs sélectionnés et configurés par le Client :

OpenAI

Élément	Description
À propos	https://openai.com/
Siège social	3180 18th St, San Francisco, CA 94110, USA
Finalité du traitement	Sous-traitant en intelligence artificielle : traitement de modèles LLM, compréhension du langage naturel, génération de texte et de données via API
Lieu de traitement	États-Unis
Mesures de sécurité	• https://openai.com/security-and-privacy/ • Certifié ISO/IEC 27001:2022, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018, ISO/IEC 27701, ISO/IEC 42001, SOC 2 Type II, SOC 3, et conforme au CCPA/RGPD via un DPA standard et des Clauses Contractuelles Types (SCC)

Anthropic

Élément	Description
À propos	https://www.anthropic.com/
Siège social	548 Market Street, PMB 15301, San Francisco, CA 94104, USA

Finalité du traitement	Sous-traitant en intelligence artificielle : traitement de modèles LLM (modèles Claude), compréhension du langage naturel, analyse de texte et de données via API
Lieu de traitement	États-Unis
Mesures de sécurité	• https://trust.anthropic.com/ • Certifié ISO/IEC 27001, SOC 2 Type II, et conforme au CCPA/RGPD via un DPA standard et des Clauses Contractuelles Types (SCC)

Google

Élément	Description
À propos	https://cloud.google.com/
Siège social	Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ireland (Google Ireland Limited for EU) / 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA
Finalité du traitement	Sous-traitant infrastructure cloud et intelligence artificielle : traitement de modèles LLM (modèles Gemini), hébergement, traitement de données textuelles et multimodales via Vertex AI / Google Cloud Platform.
Lieu de traitement	États-Unis
Mesures de sécurité	• https://cloud.google.com/security • Certifié ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018, ISO/IEC 27701, SOC 1, SOC 2 Type II, SOC 3 • Conforme au RGPD via une certification active au Cadre de protection des données UE-États-Unis (*Data Privacy Framework* / DPF)

Microsoft

Élément	Description
À propos	https://azure.microsoft.com/

Siège social	One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, Ireland (Microsoft Ireland Operations Limited) / One Microsoft Way, Redmond, WA 98052, USA
Finalité du traitement	Sous-traitant infrastructure cloud, bases de données, logiciels d'entreprise et intelligence artificielle : service Azure OpenAI et déploiement/traitement de LLM
Lieu de traitement	États-Unis
Mesures de sécurité	• https://www.microsoft.com/en-us/trust-center • Certifié ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018, ISO/IEC 27701, ISO 22301, SOC 1, SOC 2 Type II, SOC 3, C5 • Conforme au RGPD via le Cadre de protection des données UE-États-Unis (*Data Privacy Framework* / DPF)

Mistral AI

Élément	Description
À propos	https://mistral.ai/
Siège social	15 rue des Halles, 75001 Paris, France
Finalité du traitement	Sous-traitant en intelligence artificielle : traitement de modèles LLM, compréhension du langage naturel, génération de texte et hébergement via l'API La Plateforme
Lieu de traitement	Union européenne
Mesures de sécurité	• https://trust.mistral.ai/ • Certifié ISO/IEC 27001, SOC 2 Type II • Données hébergées au sein de l'UE

MESURES DE SÉCURITÉ

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