Conditions Spécifiques du Produit

Produit	Ibexa Cloud
Description du Produit	Plateforme d'hébergement cloud qui permet au Client d'héberger son installation Cohesivo dans le cloud en utilisant le Platform as a Service (PaaS). Le Client reconnaît et accepte que ce Produit ne peut pas être utilisé de manière indépendante et nécessite un abonnement actif à une licence logicielle Cohesivo.
Fourniture des Services	Licence PaaS
Modèle de déploiement	Fournisseur tiers PaaS agréé Upsun - 22 rue de Palestro, 75002 Paris – France Upsun est responsable du provisionnement de la plateforme technique requise pour installer le Produit, y compris la base de données, le serveur web et l'infrastructure associée. Le Client est responsable de l'installation du Produit sur l'instance de plateforme provisionnée par Upsun et de l'exploitation du Produit au sein de cet environnement. Le Prestataire n'exploite pas la couche d'infrastructure de la plateforme, qui est provisionnée et gérée par Upsun.

Version	2026 Sep

ARTICLE 1. CONDITIONS DES SERVICES 4
1.1 CONDITIONS DES SERVICES D'INFRASTRUCTURE D'HÉBERGEMENT 4
1.2 UTILISATION ACCEPTABLE 5
1.3 CONTENU DU CLIENT 7
1.4 LOGICIELS OPEN-SOURCE 8
1.5 SERVICES DE LA SUITE D'OBSERVABILITÉ 8
1.6 DONNÉES DU CLIENT À LA FIN DU CONTRAT 10
ARTICLE 2. FRAIS ET PAIEMENT 10
2.1 MODIFICATIONS DE PRIX ET DÉPASSEMENTS 10
ARTICLE 3. RESPONSABILITÉ 10
ARTICLE 4. CONTRÔLE DES EXPORTATIONS ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION 11
ARTICLE 5. ACCORD SUR LES NIVEAUX DE SERVICE (SLA) 12
5.1 PORTÉE ET COUVERTURE 12
5.2 SERVICES INCLUS ET EXCLUS 12
5.3 PROCESSUS DE SUPPORT 13
5.4 NIVEAUX DE PRIORITÉ 13
5.5 SUPPORT BLACKFIRE 14
5.6 CANAUX 14
5.7 HEURES DE SUPPORT 14
5.8 NIVEAUX DE SERVICE 14
5.9 CRÉDITS DE SERVICE 15
ARTICLE 6. ACCORD RELATIF AU TRAITEMENT DES DONNÉES 17
6.1 ACTIVITÉS DE TRAITEMENT DES DONNÉES 17
6.2 LISTE DES SOUS-TRAITANTS 17
6.3 MESURES DE SÉCURITÉ 19

ARTICLE 1. CONDITIONS DES SERVICES

1.1 CONDITIONS DES SERVICES D'INFRASTRUCTURE D'HÉBERGEMENT

1.1.1 Engagements de Service

Le Prestataire héberge et maintient, par l'intermédiaire de son sous-traitant PaaS, l'environnement de production du Client pendant la Durée du Service et conformément à l'Accord sur les Niveaux de Service défini dans les présentes Conditions Spécifiques

Le Prestataire peut, à sa seule discrétion, faire appel à des tiers pour fournir les services d'infrastructure qui servent de composante aux Services, y compris le sous-traitant PaaS identifié ci-dessus.

1.1.2 Ressources serveur et capacité de stockage supplémentaires

Sur les plans dédiés entreprise et les offres grid (plans G-XL et G-2XL), le Client accepte que si le Prestataire ou son sous-traitant PaaS constate que les serveurs du Client sont ou deviendront surchargés en raison d'une utilisation supérieure à la normale, le Prestataire ou son sous-traitant prendra des mesures raisonnables pour augmenter la capacité des ressources serveur afin de maintenir les performances du projet. Sur le grid, les augmentations de capacité nécessitent un déploiement.

Le Client accepte de maintenir la branche principale de son projet dans un état déployable et reconnaît qu'un déploiement entraînera une interruption de Service égale à la durée du crochet de déploiement. Le Client accepte que le Prestataire puisse unilatéralement décider d'ajouter de la capacité de stockage et de puissance de calcul supplémentaire jusqu'à quatre fois la capacité contractuelle (tant qu'un plan quatre fois supérieur existe en tant qu'offre de produit généralement disponible) et que cette capacité excédentaire reste provisionnée pendant au moins sept (7) jours. Cette capacité supplémentaire sera facturée aux tarifs en vigueur par tranches hebdomadaires.

Le Prestataire ou son sous-traitant PaaS s'efforcera également dans la mesure du raisonnable de contacter le Client et de créer un ticket de Support lorsqu'il est déterminé qu'une mise à niveau du serveur est nécessaire. Pour des besoins de mise à

niveau de serveur supérieurs à un mois, l'augmentation requise donnera lieu à des frais de mise à niveau permanente et des Bons de Commande additionnels ou avenants à ce Contrat pourront être mis en œuvre.

Le Prestataire se réserve le droit de ne pas provisionner de capacité serveur supplémentaire s'il détermine qu'une capacité supplémentaire n'est pas susceptible d'améliorer significativement les performances, notamment lorsque la surcharge est causée par une erreur dans les Développements du Client (ex. code PHP), ou lors d'une attaque par déni de service. L'augmentation de stockage requise entraînera des frais de mise à niveau permanente.

1.1.3 Réversibilité

Le Client dispose d'une licence et/ou de la propriété d'un accès direct à tout moment, aux éléments suivants (sans limitation) :

- Code de l'application (excluant Cohesivo)
- Base de données
- Fichiers téléchargés
- Fichiers de configuration de projet (*.yaml)

1.1.4 Dégradations d'offre

Le Client ne peut pas réduire son plan, ses ressources serveur et sa capacité de stockage pendant la Durée du Service. Les demandes de rétrogradation sont exclues pour les projets dédiés et ne sont possibles que pour les projets grid à la fin de la Durée du Service, à condition que le Client donne au Prestataire un préavis écrit d'au moins soixante-dix (70) jours avant la fin de la Durée du Service. La réduction du plan, des ressources serveur et de la capacité de stockage peut entraîner la perte de Données Client, de fonctionnalités ou de capacité des Services et la responsabilité du Prestataire pour cette perte est exclue. Les rétrogradations sont exclues à tout moment pour les projets dédiés.

1.2 UTILISATION ACCEPTABLE

Le Client ne peut pas, ni autoriser les Utilisateurs du Client ou d'autres personnes sous le contrôle du Client à : copier, re publier, inverser la conception, décompiler,

désassembler ou tenter de découvrir le code source ou les idées ou algorithmes sous-jacents des Services ; modifier, traduire ou créer des œuvres dérivées basées sur les Services ; louer, prêter, distribuer, vendre, revendre, céder ou transférer de toute autre manière les droits de propriété intellectuelle des Services ; utiliser les Services à des fins de partage de temps ou de bureau ou autrement au profit d'un tiers ; supprimer toute marque ou mention de propriété des Services ; ou publier ou divulguer à des tiers toute évaluation des Services sans le consentement écrit préalable du Prestataire. Le Client ne peut pas interférer avec, modifier, perturber ou désactiver les fonctionnalités ou caractéristiques d'Ibexa Cloud, y compris, sans limitation, tout mécanisme utilisé pour restreindre ou contrôler les fonctionnalités, ou défaire, éviter, contourner, supprimer, désactiver ou contourner de toute autre manière tout mécanisme de protection logicielle ou de surveillance des Services.

Le Client ne peut pas utiliser les Services : a) de toute manière qui viole sciemment toute loi ou réglementation applicable (y compris, sans limitation, le RGPD et toutes lois concernant l'exportation de données ou de logiciels) ; b) dans le but d'exploiter, de nuire ou de tenter d'exploiter ou de nuire à des mineurs de quelque manière que ce soit en les exposant à un contenu inapproprié, en demandant des informations personnellement identifiables ou autrement ; c) pour transmettre ou faire transmettre tout matériel publicitaire ou promotionnel pouvant être considéré comme du courrier indésirable, une lettre d'information en chaîne, du spam ou toute autre sollicitation similaire ; d) pour enfreindre ou violer sciemment les droits de propriété intellectuelle ou les droits de propriété, les droits de publicité ou de vie privée, ou d'autres droits de toute tierce partie ; e) de toute manière qui soit préjudiciable, frauduleuse, trompeuse, menaçante, abusive, harcelante, délictuelle, diffamatoire, vulgaire, obscène ou illégale ; f) pour usurper ou tenter d'usurper l'identité du Prestataire, d'un employé du Prestataire, d'un autre utilisateur ou de toute autre personne ou entité ; ou g) pour s'engager sciemment dans toute autre conduite qui restreint ou empêche l'utilisation des Services par quiconque, ou qui peut nuire au Prestataire ou aux utilisateurs des Services ou les exposer à une responsabilité.

En outre, le Client s'engage à ne pas : a) utiliser de robot ou tout autre dispositif, processus ou moyen automatique pour accéder aux Services ou à leur contenu à quelque fin que ce soit ; b) utiliser tout processus manuel pour surveiller ou copier tout matériel sans le consentement écrit préalable du Prestataire ; c) utiliser tout dispositif,

logiciel ou routine qui interfère sciemment avec le bon fonctionnement des Services ; d) introduire des virus, chevaux de Troie, vers, bombes logiques ou autre matériel malveillant ou technologiquement nocif ; e) tenter d'obtenir un accès non autorisé à, ou d'endommager ou de perturber toute partie des Services, l'infrastructure sur laquelle ils sont hébergés, ou tout serveur, ordinateur ou base de données connecté aux Services ; ou f) attaquer les Services via une attaque par déni de service ou une attaque par déni de service distribué.

1.3 CONTENU DU CLIENT

Le Client déclare et garantit que les Données Client ne contiendront rien que le Prestataire puisse déterminer, à sa seule discrétion, comme étant illicite, offensant, menaçant, nuisible, diffamatoire, malveillant, pornographique, obscène, raciste, contrefaisant ou autrement objectionable ; non entièrement détenu par ou valablement concédé sous licence au Client ; une fraude ou une violation de la vie privée ou des droits de propriété intellectuelle d'un tiers ; une violation du Contrat ; une interférence ou une tentative d'interférence avec le bon fonctionnement des Services ou de l'infrastructure du Prestataire ; la promotion ou la facilitation du jeu, de l'exportation illégale ou de la discrimination fondée sur la race, le sexe, la religion, la nationalité, le handicap, l'orientation sexuelle, l'âge ou autrement ; la transmission de virus, de données non autorisées, de logiciels malveillants, de chevaux de Troie, de logiciels espions, de vers ou d'autres composants nuisibles ou corrompus ; ou l'usurpation d'identité, la collecte d'informations d'identification personnelle ou d'autres informations sur d'autres clients du Prestataire ou leurs utilisateurs. Le Prestataire se réserve le droit, sans en avoir l'obligation, de refuser, modifier ou supprimer ces Données Client.

Le contenu publié par le biais des Services doit être publié avec le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail du Client auxquels les questions, réclamations ou revendications des Utilisateurs du Client, Clients ou autres doivent être adressées.

Le Client défendra, indemnisera et dégage de toute responsabilité le Prestataire ainsi que ses dirigeants, administrateurs, employés, fournisseurs, agents et Sociétés Affiliées contre toute réclamation ou poursuite (y compris les honoraires d'avocat et dépenses) découlant des Données Client ou d'une violation du Contrat.

Le Client accorde au Prestataire et à ses sous-traitants concernés une licence non exclusive, non transférable, libre de redevance et mondiale pour reproduire, distribuer, exécuter publiquement, afficher publiquement et exécuter numériquement les Données Client uniquement sur ou en relation avec un site hébergé sur Ibexa Cloud. Sous réserve de la licence précédente, le Client est et restera le propriétaire unique et exclusif de tous les droits, titres et intérêts relatifs aux Données Client.

1.4 LOGICIELS OPEN-SOURCE

Certains éléments logiciels mis à disposition par le biais des Services peuvent être des logiciels open-source. Ces logiciels open-source ne sont pas soumis aux termes et conditions du présent Contrat. Chaque élément de logiciel open-source est concédé sous licence selon les termes de la licence qui accompagne ce logiciel open-source.

1.5 SERVICES DE LA SUITE D'OBSERVABILITÉ

Contenu Blackfire : données collectées et agrégées à partir des serveurs du Client ou des machines locales par le Service Blackfire vers le site Web de Blackfire (www.blackfire.io), ou directement téléchargées par le Client ou l'Utilisateur Blackfire, à l'exclusion des données personnelles.

Service Blackfire : la solution de gestion des performances permettant aux Utilisateurs du Client de tester, définir et atteindre leurs attentes en matière de performance pour leurs applications Web.

Utilisateur Blackfire : tout Utilisateur du Client désigné par le Client comme bénéficiaire d'un compte utilisateur (« Compte Utilisateur ») et autorisé à accéder et utiliser le Service Blackfire.

1.5.1 Utilisation du Service Blackfire

Le Client et son Utilisateur Blackfire s'engagent à se conformer à tout moment aux exigences techniques ou recommandations de configuration partagées par le Prestataire dans la documentation ou mises à disposition autrement au Client et à l'Utilisateur Blackfire.

Un Compte Utilisateur doit être créé avec le compte Client Ibexa Cloud et est obligatoire pour utiliser le Service Blackfire. Les Comptes Utilisateurs sont personnels et ne doivent pas être partagés entre plusieurs personnes.

Le Client garantit que le Contenu Blackfire ne comprend pas de données personnelles ou d'informations personnellement identifiables et que l'Utilisateur du Client a obtenu tous les droits et licences requis pour utiliser les données collectées par ou téléchargées sur le Service Blackfire.

Le Service Blackfire est accordé uniquement pour une utilisation sur des projets hébergés sur Ibexa Cloud. Toute utilisation sur des sites ou applications non hébergés sur Ibexa Cloud est exclue.

Le Service et le support Blackfire offrent des moyens de partager les commentaires et idées des Utilisateurs du Client. Les Utilisateurs du Client déclarent et garantissent qu'ils disposent de tous les droits et licences requis pour soumettre ces commentaires et transfèrent par la présente ces droits et licences à Upsun qui peut les exploiter commercialement ou non commercialement de quelque manière que ce soit.

1.5.2 Données Client et Contenu Blackfire

Le Service Blackfire est hébergé par Amazon SAS dans l'Union Européenne. Le Prestataire peut, à sa seule discrétion, décider de changer de fournisseur de Platform-as-a-Service et devoir par conséquent relocaliser et traiter les Données Client et le Contenu Blackfire dans un autre pays. Dans un tel cas, le Client en sera notifié trente (30) jours à l'avance. Il est important de noter que par défaut, le Service Blackfire n'envoie aucune des données privées du projet du Client vers les serveurs du Service Blackfire (ex. contenu de la base de données et paramètres de requête). Seules les informations de profilage sont envoyées aux serveurs du Service Blackfire.

Le Service Blackfire offre des moyens de partager le Contenu Blackfire à partir du site Web de Blackfire. En réglant le Contenu Blackfire pour qu'il soit rendu public, le Client comprend et accepte que ce Contenu Blackfire puisse être consulté par n'importe quel visiteur du site Web de Blackfire et indexé par les moteurs de recherche. Il relève de la seule responsabilité du Client de partager publiquement le Contenu Blackfire, de publier l'URL unique donnant un accès en lecture et de cesser le partage pour désactiver l'accès.

Le Client et/ou les Utilisateurs Blackfire sont seuls responsables de l'utilisation et de la mise en œuvre de moyens assurant la sécurité, la protection et la sauvegarde de leurs

équipements, de leur Contenu Blackfire et de leurs logiciels. À ce titre, ils s'engagent à prendre toutes les mesures appropriées pour protéger leur Contenu Blackfire.

Le Prestataire peut anonymiser le Contenu Blackfire et le traiter à des fins statistiques et de recherche.

L'expiration ou la résiliation du Contrat entraîne la suppression immédiate du Compte Utilisateur ainsi que de toutes les Données Client et du Contenu Blackfire.

1.5.3 Fonctionnalité Beta

Le Prestataire peut occasionnellement proposer aux Utilisateurs Blackfire d'expérimenter des fonctionnalités bêta. Les fonctionnalités bêta peuvent être modifiées, supprimées ou interrompues à la seule discrétion du Prestataire.

1.5.4 Absence de réversibilité

L'expiration ou la résiliation du Contrat entraîne la suppression immédiate du Compte Utilisateur Blackfire ainsi que de toutes les Données Client et du Contenu Blackfire.

1.6 DONNÉES DU CLIENT À LA FIN DU CONTRAT

Il incombe au Client d'effectuer toute opération de réversibilité (telle que suppression, sauvegarde, transfert vers un autre fournisseur d'hébergement, etc.) nécessaire à la conservation ou à la suppression des Données Client.

ARTICLE 2. FRAIS ET PAIEMENT

2.1 MODIFICATIONS DE PRIX ET DÉPASSEMENTS

Le Prestataire sera en droit de répercuter au Client toute augmentation de frais imposée par son fournisseur de Platform-as-a-Service, aux tarifs alors en vigueur, pour la Durée du Service et du Renouvellement.

ARTICLE 3. RESPONSABILITÉ

En complément de la clause de responsabilité des CGV, le Prestataire ou ses sous-traitants, concédants, Sociétés Affiliées ou filiales, et leurs dirigeants, administrateurs, employés et agents respectifs, ne pourront en aucun cas être tenus

responsables envers le Client ou envers un tiers, y compris tout Utilisateur Final, pour tout dommage spécial, punitif ou exemplaire, ou pour toute perte d'économies, de fichiers de données ou de programmes, découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser les Services ou en relation avec le Contrat, même si le Client ou le Prestataire a été informé de la possibilité de tels dommages. Les exclusions et limitations de responsabilité énoncées dans le Contrat s'appliquent dans toute la mesure permise par la loi. Chaque exclusion et limitation est destinée à être applicable séparément.

ARTICLE 4. CONTRÔLE DES EXPORTATIONS ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Le Client déclare et garantit qu'il n'est pas une partie restreinte et qu'il se conformera à toutes les lois, réglementations et sanctions commerciales applicables en matière de contrôle des exportations, y compris celles émises par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le gouvernement des États-Unis, l'Union européenne ou ses États membres, le gouvernement du Royaume-Uni, le gouvernement du Canada et le gouvernement de l'Australie. Le Client déclare et garantit en outre : (i) qu'il n'utilisera pas directement ou indirectement, et ne permettra pas aux Utilisateurs du Client d'utiliser, les Services dans un pays interdit (ex. Cuba, Iran, Corée du Nord, Soudan du Sud et Syrie) ; et (ii) qu'aucune des parties (Client, Sociétés Affiliées, dirigeants, employés ou Utilisateurs) n'est une personne sanctionnée.

Chaque Partie doit se conformer aux lois applicables concernant la lutte contre la corruption, ce qui peut inclure la loi américaine sur les pratiques de corruption à l'étranger de 1977 (FCPA) et la loi britannique sur la corruption de 2010 (UK Bribery Act).

ARTICLE 5. ACCORD SUR LES NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

5.1 PORTÉE ET COUVERTURE

Par dérogation à l'Article 1 de l'Accord sur les Niveaux de Service, le Support est disponible pour tous les environnements du Client hébergés sur Ibexa Cloud (environnements de production, de staging et de développement). Les niveaux de Service et les Crédits de Service s'appliquent uniquement aux environnements de production, une fois le go-live de production notifié par le Client. Les tickets de Priorité 1 (P1) ne sont applicables qu'aux environnements de production en direct.

Seuls les contacts Support seront autorisés à soumettre des tickets et à exercer les droits de Support accordés par le Contrat. Les administrateurs de projet peuvent accorder et supprimer l'accès dans le portail Ibexa Cloud et sont responsables de la gestion et du maintien des accès sur le compte Client.

5.2 SERVICES INCLUS ET EXCLUS

Le Support comprend : a) Réponse : le Prestataire répondra et fournira des efforts commercialement raisonnables pour résoudre les tickets de Support soumis relatifs à des problèmes de manière constante reproductibles ; et b) Analyse post-incident : pour les plans Enterprise, le Prestataire fournira, sur demande formulée dans les quatorze (14) jours calendaires suivant la fermeture d'un ticket P1, un résumé écrit de 500 mots maximum expliquant les circonstances et recommandations pour la prévention d'instances futures.

Sauf accord contraire écrit du Prestataire, sont exclus du Support : a) le support P1 pour les environnements non de production, de staging, de sandbox ou autres ; b) le support destiné aux Utilisateurs Finaux du Client ; c) le support lié à l'implémentation d'applications, à l'utilisation standard et au conseil projet ; et d) l'installation, la configuration, la maintenance ou les fonctionnalités de matériels ou logiciels tiers non fournis par le Service.

5.3 PROCESSUS DE SUPPORT

Les Clients souscrivant à Ibexa Cloud bénéficient d'un point de contact centralisé pour toutes les demandes de Support, qu'elles concernent Cohesivo ou Ibexa Cloud, via le Portail de Support Ibexa Cloud. Les demandes relatives à Cohesivo seront traitées par l'équipe Support. Les demandes relatives à Ibexa Cloud et à son infrastructure sous-jacente seront traitées par l'équipe support Ibexa Cloud conformément au présent SLA.

Les tickets doivent être soumis séparément pour chaque projet et problème et doivent inclure une description complète de l'incident et des étapes pour le reproduire. Les statuts des tickets sont : Nouveau (non encore révisé), Ouvert (analyse en cours), En attente (en attente de retour du Client) et Résolu (conclu par la résolution ou la constatation qu'aucun travail supplémentaire n'est justifié).

Les informations fournies par le Client dans le portail de Support Ibexa Cloud doivent être exactes, complètes et à jour. Le Client est responsable du maintien de la confidentialité de ses mots de passe.

5.4 NIVEAUX DE PRIORITÉ

Les niveaux de priorité pour Ibexa Cloud sont définis comme suit. Les objectifs de réponse n'incluent pas nécessairement l'initiation de la résolution ou la résolution finale.

Priorité 1 Urgente (P1) : un problème de production catastrophique qui impacte gravement les systèmes de production du Client, ou en raison duquel les systèmes de production du Client sont indisponibles ou ne fonctionnent pas, ou qui entraîne une perte de données de production, et pour lequel aucune solution de contournement n'existe. Le Prestataire déploie des efforts continus pour fournir une résolution.

Priorité 2 Haute (P2) : un problème dans lequel le système du Client fonctionne mais à capacité réduite, ou qui cause un impact significatif aux opérations commerciales et à la productivité. Le Prestataire déploie des efforts continus pour fournir une résolution.

Priorité 3 Normale (P3) : un problème d'impact moyen à faible qui implique une perte partielle et/ou non critique de fonctionnalité, mais permet aux opérations du Client de

continuer à fonctionner. Le Prestataire déploie des efforts raisonnables pour fournir une résolution à temps pour la prochaine version mineure du logiciel.

Priorité 4 Basse (P4) : un problème d'impact faible à très faible, ou une question générale, qui n'altère pas les opérations du Client.

5.5 SUPPORT BLACKFIRE

Le support Blackfire commence à la Date d'Entrée en Vigueur telle qu'indiquée dans le Bon de Commande et expirera le dernier jour de la Durée du Service en cours. Les tickets de support Blackfire seront traités 24/7/365 conformément à la procédure énoncée dans le présent SLA. Tous les tickets de support Blackfire seront traités comme des tickets de Priorité 3 Normale (P3).

5.6 CANAUX

Les demandes de support doivent être soumises via le Portail de Support Ibexa Cloud disponible sur l'interface en ligne d'Ibexa Cloud.

5.7 HEURES DE SUPPORT

Le Support commence à la Date d'Entrée en Vigueur telle que mentionnée dans le Bon de Commande et expire le dernier jour de la Durée du Service en cours. Les tickets de support sont traités 24/7/365, par ordre de priorité, dans les délais de réponse définis ci-dessous.

5.8 NIVEAUX DE SERVICE

5.8.1 Taux de disponibilité du service

Composant	Enterprise Grid	Enterprise Dedicated
Platform-as-a-Service (production)	99.9%	99.99%

Le Prestataire fera des efforts commercialement raisonnables pour rendre Ibexa Cloud disponible au niveau de disponibilité convenu, mesuré sur chaque mois calendaire, en

prenant en compte uniquement les interruptions qualifiées d'incidents de Priorité 1 (P1) et en excluant les incidents P2, P3 ou P4 et la maintenance programmée.

La disponibilité est mesurée par rapport aux rapports d'incident générés par le sous-traitant PaaS après chaque interruption de Service, dont une copie sera fournie au Client sur demande. Le Client peut suivre la disponibilité en s'abonnant à la page de statut du sous-traitant PaaS.

5.8.2 Délai de prise en charge

Le délai de prise en charge est mesuré 24x7x365.

Priorité	Délai de prise en charge
P1	< 1 h
P2	8 h
P3	24 h
P4	48 h

5.9 CRÉDITS DE SERVICE

Les Crédits de Service sont calculés en pourcentage des frais totaux payés pour Ibexa Cloud pour le projet de production affecté pour le mois au cours duquel l'indisponibilité s'est produite, comme suit :

Pourcentage de disponibilité mensuelle	Enterprise Grid (99.9% SLA)	Enterprise Dedicated (99.99% SLA)
Supérieur ou égal à 99.99%	0%	0%
En dessous de 99.99% à 99.90%	0%	3%

En dessous de 99.90% à 99.80%	5%	5%
En dessous de 99.80% à 99.70%	5%	10%
En dessous de 99.70% à 99.50%	10%	20%
En dessous de 99.50% à 99.00%	20%	33%
En dessous de 99.00% à 97.00%	30%	33%
En dessous de 97.00%	50%	50%

Pour recevoir un Crédit de Service, le Client doit soumettre une réclamation en notifiant le Support du Prestataire par écrit dans les soixante (60) jours suivant l'incident, incluant la mention « SLA Credit Request » en objet, les dates et heures de chaque incident, les identifiants système et les journaux de requêtes corroborant l'interruption. Si le pourcentage de disponibilité est confirmé comme étant inférieur au niveau convenu, le Prestataire émettra le Crédit de Service.

Les Crédits de Service seront appliqués uniquement sur les paiements futurs dus ; ils ne donnent droit à aucun remboursement en espèces et sont caducs douze (12) mois après leur émission.

ARTICLE 6. ACCORD RELATIF AU TRAITEMENT DES DONNÉES

6.1 ACTIVITÉS DE TRAITEMENT DES DONNÉES

Élément	Description
Objet et nature du traitement	Fourniture, exploitation, sécurité, maintenance et support des Services, y compris l'hébergement, le stockage, la transmission, la sauvegarde, la suppression des données personnelles ou d'autres activités de traitement dépendant de l'utilisation des Services par le Client.
Catégories de données personnelles	Les catégories de données personnelles sont déterminées par le Client et peuvent varier en fonction de son utilisation des Services.
Catégories de personnes concernées	Les catégories de personnes concernées sont déterminées par le Client et peuvent varier en fonction de son utilisation des Services.
Durée du traitement	Les données personnelles sont traitées pour la durée du Contrat et aussi longtemps que déterminé par le Client via son utilisation des Services, jusqu'à la suppression ou instruction expresse au Sous-traitant.

6.2 LISTE DES SOUS-TRAITANTS

Upsun

Élément	Description
À propos	https://upsun.com/
Siège social	22 rue de Palestro, 75002 Paris – France

Contact	sayhello@upsun.com
Finalité du traitement	Le traitement des données client est effectué pour fournir les Services Upsun, y compris l'hébergement, le déploiement, l'exploitation, la maintenance des applications, le support et la sécurité.
Lieu du traitement	Les données du projet Client sont stockées dans la région sélectionnée par le Client. Les sauvegardes restent dans la même région.
Mesures de sécurité	Upsun met en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles comprenant le chiffrement des données en transit et au repos, TLS/SSH, des contrôles d'accès, l'authentification 2FA, la surveillance de la sécurité, des tests d'intrusion, des sauvegardes, et conserve les certifications ISO/IEC 27001, SOC 2 Type 2 et PCI DSS Level 1.

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	Escalade des tickets vers le Support de niveau 2 et les équipes de développement
Lieu du traitement	R Union Européenne (Francfort, Allemagne)

Mesures de sécurité	• https://www.atlassian.com/trust/security/security-practices • https://www.atlassian.com/trust/data-protection • Atlassian détient la certification ISO/IEC 27001 et les rapports de conformité SOC 2. • Chiffrement en transit et au repos.

6.3 MESURES DE SÉCURITÉ

Le Platform as a Service est fourni par Upsun, le partenaire technologique d'Ibexa. Ibexa s'assurera qu'Upsun mette en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées dans le cadre de son périmètre de services, en complément des mesures prises par Ibexa elle-même.

Les détails des mesures techniques et organisationnelles d'Upsun se trouvent dans la section « Mesures techniques et organisationnelles à l'Annexe III » du document en ligne : https://upsun.com/trust-center/privacy/dpa/

Upsun réalise un audit annuel SOC 2 Type II. Une version abrégée du rapport d'audit est disponible sur demande. Upsun est certifié ISO 27001.