

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE SERVEURS VIRTUELS (VPS)

Contrat n°_

1. OBJET	2
2. DEFINITIONS.....	2
3. DESCRIPTION DU SERVICE	2
4. ENVIRONNEMENT ET ACCES AU SERVICE	4
4.1. Accès Physique et Sécurité.....	4
4.2. Gestion des Serveurs virtuels.....	4
4.3. Conditions de connectivité et réseau Internet incluses dans le Service.....	6
5. LIVRAISON.....	6
6. CONTRAINTES D'UTILISATION DES SERVEURS VIRTUELS.....	7
6.1. Attaques Réseau et DoS.....	7
6.2. Restrictions d'usage.....	7
6.3. Localisation.....	7
7. MAINTENANCE ET SUPPORT.....	7
7.1. Maintenance programmée.....	7
7.2. Maintenance en urgence.....	7
8. OBLIGATIONS DU CLIENT.....	8
8.1. Sécurité et choix de configuration.....	8
8.2. Mises à Jour.....	8
8.3. Sauvegarde.....	8
8.4. Qualité d'hébergeur.....	8
9. SUSPENSION DU SERVICE.....	9
10. RESILIATION ANTICIPEE DU SERVICE.....	9
11. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA).....	9
11.1. Garantie de Temps de Rétablissement.....	10
11.2. Garantie de Taux de Disponibilité du Service.....	10
11.3. Garantie de Temps d'Intervention.....	11
12. RESPONSABILITES.....	12

1. Objet

Les présentes conditions particulières (ci-après les « **Conditions Particulières** ») ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles Ikoula fournit à son Client des services de serveurs virtuels hébergés dans son datacenter (le « **Service** »). L'attention du Client est portée sur le fait que les ressources réseau sont mutualisées et qu'il ne s'agit donc pas d'un service de serveur dédié.

2. Définitions

- « **Adresse(s) IP** » : Identifiant d'un Serveur Virtuel attaché à un réseau IP public connecté à l'Internet public, permettant d'atteindre ledit serveur. Les Adresses IP pouvant être mises à disposition dans le cadre du Service sont de type IPv4 et IPv6
- « **Domain Name System** » (**Système de nom de domaine**) ou « **DNS** » : service informatique distribué qui associe les noms de domaine Internet avec leurs adresses IP ou d'autres types d'enregistrements.
- « **DNS Inverse** » : nom de domaine renvoyé lorsqu'on interroge le système DNS avec une adresse IP.
- « **Espace Client** » ou « **Extranet** »: interface accessible depuis un navigateur Internet permettant la gestion du profil client, des droits d'accès, des Services, des tickets de support, de la facturation.
- « **Firewall** » ou « **Pare-Feu** »: un service, un logiciel ou un équipement permettant de protéger les éléments d'un réseau.
- « **Hôte** » (de virtualisation) : serveur physique accueillant les Serveurs Virtuels.
- « **KVM sur IP** » : technologie qui permet à un administrateur système d'avoir accès à l'écran, au clavier, à la souris d'un serveur (physique ou virtuel) depuis une localisation distante.
- « **Serveur Virtuel** » : un serveur virtuel recrée la fonction d'un serveur physique à l'usage unique d'un Client, fonctionnant au sein d'un système de virtualisation.
- « **vCPU** » (**Virtual Central Processing Unit**) : équivalent virtualisé d'un processeur physique. Les vCPU sont des fractions temporelles de capacité processeur, allouées par le logiciel d'hypervision.
- « **VPS** » : de l'anglais "Virtual Private Server", voir la définition de **Serveur Virtuel** ci-dessus.

3. Description du Service

Ikoula met à disposition du Client un Serveur Virtuel dans le cadre d'une obligation de moyens.

Les ressources virtuelles (mémoire vive, espace disque et processeur) du Serveur Virtuel sont allouées au Client selon un algorithme proposé par le programme de virtualisation utilisé sur l'Hôte physique. Les ressources réseau et notamment la bande passante sont mutualisées.

Il appartient au Client de déterminer avec précision l'offre et les options répondant le mieux à ses besoins et solliciter le cas échéant Ikoula pour toute question qu'il se poserait.

En particulier, le Client est informé et conscient des limites d'usage du Service, en particulier en raison de la mutualisation des ressources. En conséquence, si le Client ne souhaite pas être limité dans son



usage, il lui est recommandé de s’orienter vers un service de serveur dédié physique.

Le Service est constitué d’un socle standard décrit ci-dessous qui peut être modifié sur option.

Le **Serveur Virtuel** est composé des éléments communs suivants :

- un ou plusieurs vCPU ;
- un ou plusieurs Go (giga-octet) de RAM (mémoire vive gérée par un hyperviseur) ;
- plusieurs Go (giga-octet) d’espace de stockage (stockage persistant sur disques SSD géré par un hyperviseur) ;
- un système d’exploitation Linux ou Windows ;
- une localisation physique dans un datacenter d’Ikoula situé en France ;
- une adresse IP IPv4 et IPv6 localisées en France.

Le Service est décliné en plusieurs catégories de VPS, en fonction des niveaux d’exigence du Client :

- **VPS :**
 - redondances électriques et réseau de l’Hôte ;
 - stockage RAID au niveau de l’Hôte ;
 - trafic réseau illimité ;
 - données de supervision remontées dans le panneau de contrôle ;
 - accès KVM ;
 - accès au Support Technique ;
 - évolutivité de la configuration ;
 - mises à jour régulières des Hôtes.

- **VPS Plateforme :**
 - « brique » de base des plateformes professionnelles reprenant les fonctionnalités du **VPS** (décrit ci-dessus) avec un engagement de qualité de service supérieur (cf. article 11) ;
 - service délivré sur des plateforme dédiées aux entreprises ;
 - supervision active de la charge des Hôtes par les équipes d’Ikoula ;
 - possibilité d’infogérance par les équipes d’Ikoula ;
 - possibilité d’ajouter un Firewall dédié et de gérer des VLAN ;
 - mises à jour des Hôtes sans coupure de service.

- **VPS Haute Disponibilité :**
 - niveau le plus élevé de redondance ;
 - catégorie de VPS adaptée aux exigences des plans de continuité d’activité et de reprise d’activité grâce à une bascule automatique des Serveurs Virtuels en cas de défaillance de l’Hôte actif ;



- stockage partagé et répliqué sur un site géographiquement distinct.

Il conviendra de consulter le site internet d'Ikoula afin d'avoir une information détaillée et à jour des options disponibles et de la tarification afférente.

4. Environnement et accès au Service

4.1. Accès Physique et Sécurité

- **Localisation** : Le Service est localisé dans les datacenters de la société Ikoula, situés en France. Les Serveurs Virtuels sont exécutés sur des Hôtes dans un environnement dit de virtualisation.
- **Accès restreint** : L'accès physique aux zones des datacenters contenant les Hôtes est strictement contrôlé et limité au personnel autorisé.
- **Surveillance 24/7** : Surveillance vidéo et sécurité sur site assurée en permanence.
- **Contrôle d'accès** : Systèmes de contrôle d'accès biométrique et cartes d'identification.
- **Température et hygrométrie** : niveaux équivalents aux services « Housing ».
- **Sécurité incendie** : Systèmes anti-incendie sur tous les sites
- **Datacenters** : chaînes de fourniture électrique en redondance N+1.
- **Connectivité réseau** : redondance des équipements et des liens opérateurs, chemins et adductions aux datacenters diversifiés, solutions de détournement d'attaques, cœur de réseau n x 100Gbps.

4.2. Gestion des Serveurs virtuels

- **Informations générales** : Le Client peut avoir accès à un certain nombre d'informations concernant le Service via l'Espace Client et notamment, sans que cette liste soit exhaustive :
 - Mémoire ;
 - Processeurs Virtuels (vCPU) ;
 - Capacité de stockage ;
 - Identification ;
 - Système d'exploitation ;
 - Mot de passe d'accès initial spécifique dédié au Service ;
 - Adresse(s) IPv4 ;
 - Etat des sauvegardes (sur option uniquement), avec le statut de la dernière sauvegarde (Erreur/OK), le type de sauvegarde et la date de la dernière mise à jour de cette information ;
 - Localisation.
- **Opérations de gestion depuis l'Espace Client**

La liste des opérations de gestion pouvant être effectuées par le Client figure sur l'Espace Client. Ces opérations étant effectuées en toute autonomie par le Client, **il en est seul responsable et ne pourra donc pas, à ce titre, mettre en cause la responsabilité d'Ikoula.**

Le Client est informé que la durée de certaines opérations peut varier de quelques secondes à plusieurs minutes. En outre, certaines opérations, une fois lancées, bloquent, durant leur exécution, la possibilité de pouvoir effectuer d'autres opérations.



Le Client doit vérifier, avant la réalisation de toute action, d'avoir pleinement appréhendé les conséquences des opérations choisies. En cas de doute, il devra se rapprocher d'Ikoula pour effectuer toute vérification préalable et ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité d'Ikoula à ce titre. La liste des opérations de gestion est la suivante, étant précisé que cette liste est susceptible d'évoluer, ce que le Client accepte et reconnaît :

- **Commentaire** : possibilité d'ajouter un commentaire interne au Client par Service ;
- **Consommation** : consultation de statistiques d'utilisations moyennes et cumulées du Serveur Virtuel (vCPU, mémoire, lectures/écritures, entrées/sorties réseau). Le Client peut accéder s'il le souhaite aux statistiques de consommation pour une date qu'il pourra choisir.
- **DNS secondaires** : dans le cas où le VPS héberge un serveur DNS autoritaire sur un nom de domaine détenu par le Client, possibilité d'ajouter ledit nom de domaine en gestion secondaire sur les serveurs DNS d'Ikoula à des fins de redondance.
- **DNS inverse** : possibilité de gérer la résolution inverse à partir d'une adresse IPv4 associée au VPS, le service est géré sur les serveurs DNS d'Ikoula.
- **Statistiques trafic réseau** : graphiques journalier / hebdomadaire / mensuel / annuel du trafic réseau entrant / sortant de l'interface réseau principale du Serveur Virtuel.
- **Scan de Sécurité** : possibilité de lancer ou de planifier un scan de sécurité. Ce scan de sécurité est lancé de manière automatique, programmée. Il se base sur le produit open source OpenVas. Cette analyse vise à identifier les failles de sécurité.

Le processus n'améliorera pas la résistance du Serveur Virtuel aux attaques, mais il analyse le système, les services et les diverses configurations. Ce scan ne se veut en aucun cas exhaustif. Il est effectué par une machine externe pilotée et sécurisée par Ikoula.

La configuration des tests est la plus large possible. Par conséquent, des faux positifs peuvent être remontés. En conséquence, l'attention du Client est attirée sur le fait qu'il n'existe aucune garantie de la part d'Ikoula sur le caractère exhaustif et l'innocuité dudit scan et que, par suite, la responsabilité d'Ikoula ne pourra en aucun cas être recherchée à ce titre.

- **Remise à Zéro** : option accessible uniquement à la catégorie « **VPS** », permettant de réinstaller le Serveur Virtuel en choisissant le système d'exploitation parmi une liste fournie. A ce titre, il est précisé au Client que cette opération entraîne une destruction (sans récupération possible) de toutes les données figurant sur le Serveur Virtuel. En conséquence, le Client devra, préalablement à la réalisation de cette opération, effectuer toute sauvegarde qui lui semblerait nécessaire.

Ikoula rappelle que le Service n'est pas redondé et recommande à son Client de souscrire une solution de sauvegarde ou de redondance pour éviter les risques de pertes de données.

- **Intervention** : possibilité d'agir sur le Serveur Virtuel, en choisissant une action :
 - Démarrage (nécessite l'arrêt préalable du Serveur Virtuel) ;
 - Arrêt ;
 - Sortie de Pause (nécessite la mise en pause préalable du Serveur Virtuel) ;
 - Entrée en Pause ;
 - Redémarrage ;
 - Statut (Consultation du statut en cours) ;
- **Snapshots** : possibilité de procéder à un snapshot (enregistrement de l'état actuel du Serveur Virtuel). A ce titre, il est précisé qu'un snapshot n'est pas une sauvegarde. Il permet de revenir à un état particulier du Serveur Virtuel en cas de besoin (par exemple après une



modification problématique comme une mise à jour ayant rencontré des problèmes), mais ne garantit pas l'intégrité des données, notamment pour les serveurs hébergeant des bases de données.

- **Monitoring** : possibilité de mettre en place une surveillance automatisée par un logiciel sur un port / un service du Serveur Virtuel ainsi que de choisir la notification d'alerte par courrier électronique et l'intervalle de surveillance.
- **Firewall** : possibilité de configurer le Firewall associé au Serveur Virtuel sur l'hôte de virtualisation.
 - Activation / Désactivation du filtrage ;
 - Choix de la politique d'accès par défaut entrante ;
 - Choix de la politique d'accès par défaut sortante ;
 - Possibilité d'ajouter des règles de filtrage par source port source, destination, port destination, protocole ;
 - Possibilité d'ajouter un commentaire par règle ;
 - Possibilité de journaliser le déclenchement d'une règle.

Par suite, Ikoula ne pourra être tenue responsable d'une coupure de service ou d'une supervision rendue inopérante en cas de modification ou de suppression de règle par le Client.

- **KVM** : possibilité d'accéder en mode clavier/écran au Serveur Virtuel.
- **Résiliation** : possibilité de résilier le Service conformément aux stipulations du Contrat-Cadre ou aux Conditions Générales de Vente d'Ikoula.

4.3. Conditions de connectivité et réseau Internet incluses dans le Service

- **Bande Passante** : fourniture d'une connexion Internet haut débit. Pour les Serveurs Virtuels de la catégorie "VPS", la bande passante utile maximale est de 100Mb/s.
- **Adresse IPv4** : gestion des adresses IPv4 publiques associées au Serveur Virtuels.
- **Adresses IPv6** : gestion des adresses IPv6 associées au Serveur Virtuel. A ce titre, il est précisé que la fourniture d'adresses IPv4 / IPv6 ne saurait être définitive, Ikoula se réservant le droit d'une réattribution d'adresses IPv4 et/ou IPv6 en fonction de ses propres besoins (comme indiqué à l'article 6.3 des présentes). En cas de réattribution, Ikoula préviendra le Client par courriel au minimum trois (3) semaines calendaires à l'avance. Il est précisé que le Client peut souscrire, sur option, jusqu'à deux (2) adresses IPv4 et deux (2) adresses IPv6 supplémentaires selon la tarification fournie par Ikoula.

5. Livraison

Ikoula informe le Client par courrier électronique de la mise à disposition de son Serveur Virtuel. Celle-ci intervient dans un délai maximal de vingt-quatre (24) Heures Ouvrées à compter du paiement effectif du Bon de Commande par le Client. Passé ce délai, à défaut de mise à disposition du Serveur Virtuel par Ikoula, le Client est en droit de demander l'annulation de la transaction et le remboursement des sommes déjà versées.



6. Contraintes d'Utilisation des Serveurs Virtuels

6.1. Attaques Réseau et DoS

- **Prévention des Attaques** : l'utilisation des serveurs pour mener des attaques réseau, y compris les attaques par déni de service (DoS/DDoS), est interdite.
- **Détection et Réponse** : La prise en charge des éventuels incidents de sécurité par Ikoula peut impliquer des perturbations d'accès au Service, ce que le Client accepte et décharge Ikoula de toute responsabilité à ce titre.

6.2. Restrictions d'usage

- **Utilisation raisonnable** : Les ressources du serveur hôte de virtualisation doivent être utilisées de manière raisonnable pour garantir une performance optimale pour tous les clients. En conséquence, en cas d'utilisation excessive desdites ressources et/ou de la bande passante, Ikoula se réserve le droit de limiter la bande passante dans les conditions énoncées sur le Site Internet.
- **Abus de CPU/RAM/stockage** : Toute utilisation abusive des ressources CPU, RAM ou de stockage pouvant affecter la stabilité du réseau ou des Serveurs Virtuels voisins est interdite. Ikoula se réserve le droit de mettre en place des mesures de limitation d'usage pouvant aller jusqu'à la suspension du Service et ce de manière automatique et sans préavis afin de garantir l'intégrité et la qualité de service rendu.

6.3. Localisation

La localisation du service ne saurait être définitive, Ikoula se réservant le droit d'un déplacement du Service à l'intérieur d'un de ses datacenters ou vers un autre de ses datacenters. Ce déplacement peut impliquer une réattribution d'adresses IPv4 et/ou IPv6 dans les modalités de l'article 4.3 des présentes.

7. Maintenance et Support

7.1. Maintenance programmée

Ikoula se réserve le droit de faire évoluer le Service et notamment d'exiger la réalisation par le Client de mises à jour ou montées de version du Serveur Virtuel afin de maintenir la sécurité du Service et des infrastructures qui lui sont liées.

Le Client sera informé des maintenances programmées avec un délai de prévenance raisonnable.

Les opérations de maintenance sont planifiées pour minimiser les interruptions de service. Le Client reconnaît et accepte que lesdites maintenances puissent entraîner des perturbations ou des interruptions de Service, et décharge Ikoula de toute responsabilité à ce titre.

7.2. Maintenance en urgence

Ikoula pourra également être amenée, en cas d'urgence notamment liée à des risques de sécurité, à réaliser des maintenances sans délai de prévenance. Le Client reconnaît et accepte que lesdites maintenances puissent entraîner des perturbations ou des interruptions de Service et décharge Ikoula de toute responsabilité à ce titre, étant toutefois précisé qu'Ikoula fera ses meilleurs efforts pour limiter l'impact de ces perturbations ou interruptions de Service pour le Client.



8. Obligations du Client

8.1. Sécurité et choix de configuration.

Le Client est responsable des choix de configuration qu'il effectue au titre du Service et, par suite, il ne pourra pas rechercher la responsabilité d'Ikoula à ce titre. Le Client est l'administrateur du Serveur Virtuel mis à sa disposition. A ce titre, il est seul responsable de la mise en œuvre des mesures qui garantissent la sécurité et la stabilité du Serveur Virtuel.

Les Serveurs Virtuels mis à disposition du Client par Ikoula sont provisionnés avec le système d'exploitation choisi par le Client, via une installation automatisée.

Il appartient au Client et sous sa responsabilité, d'acquiescer auprès d'un éditeur, de tout tiers habilité ou par l'intermédiaire de Ikoula les droits nécessaires à l'installation et à l'utilisation du ou des Services Tiers présents sur son Serveur Virtuel. Le Client s'engage également à s'acquiescer des redevances correspondantes. Les Produits Tiers sont soumis aux Conditions Contractuelles de Tiers qui peuvent évoluer à tout moment, ce que le Client reconnaît et accepte.

Les versions des différents Services Tiers compatibles avec le Service sont mentionnées au moment de la commande et sont susceptibles d'évoluer, de même que la liste des versions compatibles ainsi fournie par IKOULA en fonction des gammes de Service Serveurs Virtuels disponibles.

Par ailleurs, le Client doit prendre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la continuité de ses activités (via la mise en place d'une redondance notamment), notamment en cas de perturbation pouvant affecter la disponibilité, l'intégrité ou la confidentialité des Services.

8.2. Mises à Jour

Le Client est responsable du maintien à jour du système d'exploitation et des logiciels installés sur le Serveur Virtuel pour prévenir les vulnérabilités de sécurité.

En conséquence, il est à la charge du Client de procéder aux opérations de maintenance et de mise à jour du système d'exploitation installé sur son Serveur Virtuel.

Le Client en assume l'entière responsabilité, la responsabilité de Ikoula ne pouvant en aucun cas être engagée à ce titre, notamment du fait d'opérations (maintenance, mise à jour, etc.) réalisées en violation des conditions d'utilisation et/ou de licence applicables, ou d'un défaut de fonctionnement du Serveur Virtuel consécutif aux opérations ainsi réalisées par le Client.

8.3. Sauvegarde

Le Client est responsable de la sauvegarde régulière de ses données. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données, notamment en cas de perte ou de corruption de données, pour quelque raison que ce soit.

8.4. Qualité d'hébergeur

Si le Client utilise le Service de Serveur Virtuel afin de mettre à disposition du public des services de communication permettant aux destinataires du Service de Serveur Virtuel de stocker, d'accéder ou de diffuser au public, notamment sur le réseau internet, des signaux, écrits, images, sons ou messages de



toute nature, il doit être considéré comme un hébergeur au sens de l'article 6.1.2 de la loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004.

A ce titre il lui appartient :

- a) en application de l'article 6.II de la loi précitée, de détenir et conserver l'ensemble des données de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu ou de l'un des contenus des services dont il est prestataire et ce pour une durée de 12 mois, sans que la responsabilité de Ikoula puisse être à cet égard engagée ; et
- b) en application de l'article 6.I.7 de ladite loi, de mettre en place un dispositif facilement accessible et visible permettant à toute personne de porter à sa connaissance toute infraction relative notamment à, l'apologie de crime contre l'humanité, d'incitation à la haine ou à la violence, de pornographie enfantine, ainsi que d'atteinte à la dignité humaine, ou encore d'activités illégales de jeux d'argent.

Le Client doit en outre apparaître en qualité d'hébergeur dans les mentions légales indiquées par ses cocontractants éditant un site Internet.

9. Suspension du Service

En sus des hypothèses décrites dans les Conditions Générales de Vente ou le Contrat cadre, le Service peut être suspendu par Ikoula en cas de non-respect des présentes Conditions Particulières, notamment en cas d'utilisation abusive ou illégale du Service.

10. Résiliation anticipée du Service

Le Client peut résilier le Service de manière anticipée. Cette résiliation, au choix du Client, peut prendre effet immédiatement ou à la fin de la période d'abonnement en cours, conformément aux Conditions Générales de Vente ou au Contrat cadre.

11. Engagements de niveaux de Service (SLA)

Ikoula s'engage sur l'application de garanties de qualité de Service.

Ces garanties comprennent :

- La Garantie de Temps de Rétablissement ;
- La Garantie de Temps d'Intervention ;
- La Garantie de Taux de Disponibilité du Service.

La période de garantie (la « **Période de Couverture des Garanties** »), sauf précision contraire, correspond à la période correspondant aux Heures Ouvrées des Jours Ouvrés.

En cas de non-respect des garanties de qualité de Service, Ikoula sera redevable envers le Client de pénalités libératoires dont le montant est précisé ci-dessous. Ces pénalités devront faire l'objet d'une demande expresse écrite adressée par le Client au Support Technique d'Ikoula et prendront la forme de crédits s'imputant sur les sommes dues par le Client.

Les pénalités libératoires mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas, et par suite, aucun crédit ne bénéficiera au Client, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'un Incident en raison



d'un cas de force majeure ou de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Événement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par Ikoula (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée ou urgente (iv) un trafic du réseau d'un ou pour un Client qui excède la capacité du Service (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci à coopérer raisonnablement avec Ikoula afin de rétablir le Service.

Le montant mensuel cumulé des crédits, tous évènements confondus, ne pourra pas dépasser cinquante pourcent (50%) des factures réglées mensuellement au titre du Service défaillant.

11.1. Garantie de Temps de Rétablissement

Le « **Temps de Rétablissement** » s'entend du délai entre l'ouverture du Ticket provoqué par l'interruption totale du Service (« **Incident Critique** ») et la résolution de l'Incident, telle qu'indiquée sur le Ticket. Le Temps de Rétablissement ne court que pendant la Période de Couverture des Garanties.

Ainsi, Ikoula s'engage à un Temps de Rétablissement, pendant la Période de Couverture des Garanties, selon les options souscrites. Des pénalités pourront donc être demandées par le Client, selon la procédure exposée ci-dessus, en cas de non-respect de ce Temps de Rétablissement, conformément au tableau ci-dessous :

Gamme	Garantie de Temps de Rétablissement (« GTR »)				Pénalités
	Standard	Silver	Gold	Platinum	
Niveau de service					
VPS	48h	12h	6h	N/A	5% des factures réglées mensuellement au titre du Service indisponible, par tranche de trente (30) minutes au-delà de la GTR indiquée, dans la limite des 50% des dites factures.
VPS Plateforme	48h	12h	6h	4h	
VPS Haute Disponibilité	48h	12h	6h	4h	

11.2. Garantie de Taux de Disponibilité du Service

Le « **Temps de Disponibilité** » s'entend du délai entre l'ouverture du Ticket provoqué par la survenance d'un Incident Critique ou par un usage très fortement altéré du Service (« **Incident Majeur** ») et la résolution de l'Incident, telle qu'indiquée sur le Ticket.

Le taux de disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculé mensuellement (mois calendaire) comme suit :

$$\text{Disponibilité du Service en pourcent} = \frac{[\text{Nombre de minutes totales dans le mois} - \text{Temps d'indisponibilité en minute hors Événements Excusables (tel que ce terme est défini ci-avant) dans le mois}]}{\text{Nombre de minutes totales dans le mois}} \times 100$$

Ainsi, Ikoula s'engage à un Temps de Disponibilité, pendant la Période de Couverture des Garanties,

selon les options souscrites. Des pénalités pourront donc être demandées par le Client, selon la procédure exposée ci-dessus, en cas de non-respect de ce Taux de Disponibilité, conformément au tableau ci-dessous :

Gamme	Taux de Disponibilité Garanti (« TDG »)	Pénalités (en % des factures réglées mensuellement au titre du Service)
VPS	99,5%	99,5% > TDG > 99% : 10% TDG < 99% : 30%
VPS Plateforme	99,9%	99,9% > TDG > 99,5% : 10% TDG < 99,5% : 30%
VPS Haute Disponibilité	99,999%	99,999% > TDG > 99,9% : 10% 99,9% > TDG > 99,5% : 30% TDG < 99,5% : 50%

11.3. Garantie de Temps d'Intervention

Le « **Temps d'Intervention** » s'entend du délai entre l'ouverture du Ticket provoqué par l'interruption totale du Service (« **Incident Critique** ») et la prise en charge de l'Incident par le Support Technique.

Ikoula s'engage à un Temps d'Intervention, selon les options souscrites et des pénalités pourront être demandées par le Client en cas de non-respect de ce Temps d'Intervention, conformément au tableau ci-dessous :

Gamme	Garantie de Temps d'Intervention (signalement par téléphone) (« GTI »)				Pénalités
	Standard	Silver	Gold	Platinum	
Niveau de service					
VPS	1h	30min	15min	N/A	5% des factures réglées mensuellement au titre du Service indisponible, par tranche de trente (30) minutes au-delà de la GTI indiquée, dans la limite des 50% desdites factures.
VPS Plateforme	1h	30min	15min	15min	
VPS Haute Disponibilité	1h	30min	15min	15min	

12. Responsabilités

	Ikoula	Client
Choix et dimensionnement du VPS		X
Maintien à niveau du catalogue des images systèmes	X	
Choix du système d'exploitation (OS)		X
Livraison du VPS (identifiants d'accès, matériel, réseau, OS)	X	
Installation des logiciels et applications sur le VPS		X
Détention des licences et droits d'utilisation de l'OS et applicatifs installés sur le VPS		X
Maintien et supervision de l'accessibilité à l'infrastructure (électricité, réseau) et des conditions environnementales	X	
Maintien du bon fonctionnement des composants matériels de l'Hôte hébergeant le VPS	X	
Administration du VPS		X
Maintien et supervision des composants logiciels du VPS		X
Maintien en condition de sécurité des composants logiciels		X
Gestion des accès logiques au VPS		X
Gestion des accès à l'Extranet		X
Contenu du VPS		X
Sauvegarde des données du VPS		X
Maintien de la sécurité des données du VPS		X
Mise en place d'un PRA / PCA		X
Usage du VPS conforme aux conditions d'Ikoula et à la réglementation		X
Déclaration des incidents au support d'Ikoula		X
Gestion de la sécurité physique de l'Hôte hébergeant le VPS	X	
Récupération des données avant résiliation		X
Suppression des données	X	

Fait par signature électronique,

En qualité de _