

CONDITION PARTICULIERES DE VENTE SOLUTION ZIMBRA

Contrat n°_

1.	OBJET	2
2.	DEFINITIONS.....	2
3.	DESCRIPTION DU SERVICE ET PREREQUIS	2
4.	GESTION DU SPAM	3
5.	BLACKLISTAGE.....	3
6.	LIMITES D’ENVOI ET DE RECEPTION	3
7.	GESTION ADMINISTRATIVE	4
8.	DUREE DU SERVICE.....	4
9.	BACKUP ET RESTAURATION	4
10.	RECUPERATION ET SUPPRESSION DES CONTENUS	5
11.	RESPONSABILITE D’IKOULA	5
12.	OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT	5
13.	INTERRUPTION DU SERVICE ET SUSPENSION DU COMPTE.....	6

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 un service de suite collaborative développé par Ikoula à partir de la solution Zimbra appartenant à l'Editeur tiers Synacor (ci-après le « **Service** ») (ci-après le(s) « **Service(s)** »).

2. Définitions

- « **Compte** » : espace de messagerie électronique créé par le Client et exclusivement dédié à un Utilisateur final du Service. Sauf accord contraire des Parties, chaque Compte dispose de son propre espace de stockage et de limites en termes d'émission d'e-mails, dont le détail figure sur le Site Internet.
- « **Contacts associés au Nom de Domaine** » : Personne physique ou morale, désignée par le Client en tant que contact administratif, technique et facturation sur le Compte Client, respectivement responsable des actions administratives, techniques et comptables relatives au Nom de domaine.
- « **Contenus** » : toutes les informations, données, fichiers, systèmes, logiciels, applications, sites internet et autres éléments reproduits, hébergés, collectés, stockés, transmis, diffusés, publiés, et plus généralement utilisés ou exploités par le Client et/ou les Utilisateurs dans le cadre des Services.
- « **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.
- « **Fournisseur(s)** » ou « **Editeur(s)** » : fournisseur(s) de services, éditeurs de logiciels et/ou d'applications ou opérateurs de télécommunication dont Ikoula intègre des services et/ou produits pour l'élaboration des Services objet des Conditions Particulières.
- « **Métadonnées** » : désignent les données d'analyse et les données de trafic des e-mails.
- « **Nom de Domaine** » : adresse littérale d'un site internet. Un Nom de Domaine de second niveau est composé d'un radical (exemple : « ikoula ») et d'une extension ou TLD (exemple « .com »), cette extension étant considérée comme un nom de domaine de premier niveau. Il est à noter qu'un nom de domaine peut être agrémenté d'un ou même plusieurs préfixes (exemple : « www »).
- « **Serveur(s) DNS** » : Protocole qui permet d'associer un Nom de domaine à une adresse IP.

3. Description du Service et prérequis

Le Client a la possibilité de composer son achat initial comme il le souhaite en choisissant un nombre de comptes de messagerie d'offres différentes (aussi appelées licences ou classes) en fonction des besoins de ses Utilisateurs. Chaque offre propose des caractéristiques différentes décrites dans le tableau récapitulatifs des «Caractéristiques techniques de nos offres Zimbra», figurant sur le site Internet d'Ikoula : <https://www.ikoula.com/fr/suite-collaborative/zimbra>.

L'offre de messagerie et suite collaborative Zimbra nécessite au moins un (1) Nom de Domaine sous le contrôle DNS du Client pour fonctionner.

Toutefois, il convient de noter que le Service n'inclue pas de gestion DNS ni le dépôt d'un Nom de Domaine auprès d'un bureau d'enregistrement. Il appartient donc au Client de souscrire auprès d'Ikoula le service de Nom de Domaine, si nécessaire, lequel fait l'objet de conditions particulières distinctes.

De plus pour assurer le bon fonctionnement du Service, il est essentiel de configurer correctement les enregistrements DNS du Nom de Domaine associé, via l'interface dédiée mise à la disposition du Client.

Cela inclut, sans que cette liste soit exhaustive :

- Enregistrements MX : doivent pointer vers les serveurs smtp Zimbra de la société Ikoula.

- Enregistrements SPF : doivent être configurés pour autoriser les serveurs Zimbra de la société Ikoula à envoyer des messages depuis votre Nom de Domaine.
- Enregistrements DKIM : sont recommandés pour signer les courriers électroniques et améliorer la délivrabilité (plus de détails ici).

4. Gestion du Spam

Le Service comprend des outils avancés de filtrage pour minimiser, le plus possible, le nombre de courriers électroniques non sollicités ou indésirables reçus. Ces courriers sont ci-après nommés « Spam(s) »:

- Filtrage Automatique : les courriers électroniques soupçonnés comme Spam sont automatiquement mis en quarantaine.
- Liste Blanche/Noire : les utilisateurs peuvent personnaliser leurs propres listes de confiance et de blocage.
- Rapports : les utilisateurs reçoivent de façon hebdomadaire, un récapitulatif des courriers électroniques mis en quarantaine.

Il incombe à l'utilisateur de consulter sa quarantaine afin de s'assurer que des courriers électroniques n'ont pas été considérés à tort comme étant du Spam. Les utilisateurs ont la possibilité de gérer finement chaque courrier en quarantaine et, par exemple, le supprimer ou le délivrer.

Ikoula ne donne aucune garantie de bon fonctionnement du dispositif, qui peut comporter des erreurs et notamment bloquer erronément certains courriels sortants ou entrants, ou ne pas détecter certains courriels frauduleux, non-sollicités ou contenant des programmes malveillants. Le Client renonce à tout recours contre Ikoula à ce titre.

5. Blacklistage

Pour protéger l'intégrité du système, des mesures strictes sont en place :

- Surveillance de la Réputation : les adresses IP des serveurs sont surveillées pour éviter le blacklistage. Toute activité suspecte entraîne une enquête immédiate.
- Procédure de Déblacklistage : en cas de blacklistage, une procédure rapide est mise en place pour restaurer la réputation du serveur.

Les courriels, entrants et sortants, détectés comme contenant un programme malveillant ne sont pas remis au(x) destinataire(s). Les courriels entrants de ce type sont automatiquement supprimés et ceux sortants sont conservés pendant une durée d'un (1) an.

6. Limites d'envoi et de réception

Le Client est informé que le Service ne doit pas être utilisé pour diffuser des courriers électroniques à grande échelle. Ainsi, afin de maintenir la qualité du service et de prévenir les abus, les limitations suivantes s'appliquent :

- Limites d'envoi : chaque utilisateur peut envoyer jusqu'à cent (100) courriers électroniques par minute vers un (1) destinataire unique.
- Limites du nombre de destinataires : un courrier électronique ne peut avoir qu'au maximum cent (100) destinataires.
- Limites de message : la taille maximale d'un courrier électronique est de cinquante (50) Mo. Ces cinquante (50) Mo comprennent le message en lui-même et toutes ses pièces jointes.

La société Ikoula, se réserve le droit de faire évoluer ces limites sans information préalable du Client. Le Client peut consulter les limites en vigueur ici.

7. Gestion administrative

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 :

- Consultation des détails de l'abonnement (nombre de licences, début et fin de l'abonnement, Nom de Domaine...)
- Accès aux FAQs de configuration
- Ajout de Nom de Domaine
- Ajout et modification de Comptes de messagerie, notamment leur classe ou leur mot de passe
- Ajout d'alias de Nom de Domaine
- Ajout de listes de diffusion (mailing lists)
- Changement du cycle de facturation
- Ajout et modification d'étiquette, permettant la différenciation entre plusieurs abonnements suivant les critères du Client
- Résiliation de l'abonnement

8. Durée du Service

Le Service démarre le jour de son activation pour la durée choisie par le Client lors de la Commande (« **Durée Initiale** »). A la fin de la Durée Initiale, il se renouvelle automatiquement par périodes successives de même durée, à moins qu'il ne soit renouvelé pour une autre durée (ensemble « **Durée Renouvelée** ») ou résilié.

9. Backup et Restauration

La sécurité et la disponibilité des Contenus sont prioritaires :

- Sauvegardes Quotidiennes : Tous les Contenus sont sauvegardés quotidiennement pour assurer une récupération en cas de perte de données.
- Restauration à la Demande : Les utilisateurs peuvent demander la restauration de leur messagerie jusqu'à trente (30) Jours après suppression, étant précisé que ce service de restauration est payant.

Ces conditions visent à garantir une expérience utilisateur optimale tout en préservant la sécurité et la fiabilité du service.

10. Récupération et suppression des Contenus

À la fin du Service de messagerie, quelle qu'en soit la cause (suppression, résiliation, non-renouvellement, etc.), les Contenus du Client placés dans le Service sont immédiatement inaccessibles et sont conservés pendant une période de quinze (15) Jours. Cette période de conservation ne constitue toutefois pas une garantie contre la perte de données/Contenus. Il appartient au Client, avant la fin du Service, de récupérer l'ensemble des Contenus qu'il souhaite conserver.

11. Responsabilité d'Ikoula

Ikoula s'engage dans le cadre d'une obligation de moyens à :

- Maintenir en état de fonctionnement ses infrastructures sur lesquelles est installé le Service du Client sauf en cas d'urgence et/ou de circonstances exceptionnelles ;
- Ikoula informera dans la mesure du possible le Client, dans un délai raisonnable, d'une éventuelle interruption du Service, afin que le Client prenne ses dispositions; et
- Assurer l'accès à l'Espace Client et au Service sauf en cas de maintenance corrective ou évolutive. Ikoula se réserve la possibilité d'interrompre le Service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement.

Le Service dépend notamment de Fournisseurs et/ou de Services Tiers. Ikoula ne saurait être tenue responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance de ces Fournisseurs et/ou Services Tiers, et particulièrement des opérateurs de réseaux et des fournisseurs d'accès du Client.

Ikoula ne peut garantir la bonne délivrance du courrier électronique envoyé depuis le Service par le Client ou l'un des Utilisateurs du Service, ou lorsque la taille du message est supérieure à la taille standard supportée par le Service, à savoir, à titre informatif uniquement, dix (10) mégaoctets (mo).

Pour garantir la sécurité du Service ou son bon fonctionnement, Ikoula pourra limiter les caractéristiques techniques d'accès au Service et notamment les débits de transfert des fichiers, les modalités d'accès à la plateforme ou bloquer tout accès provenant de réseaux ou d'adresses IP considérés par Ikoula comme non sécurisés ou malveillants.

Ikoula décline toute responsabilité en cas de défaillance du Service en raison d'une mauvaise configuration effectuée par le Client.

Ikoula pourra suspendre le Service en cas d'utilisation non conforme aux présentes Conditions Particulières et/ou aux Conditions Générales de Vente ou au Contrat Cadre, aux lois et règlements en vigueur, en violation des droits de tiers, ou encore en cas de demande formulée auprès d'Ikoula par une autorité compétente. De même, Ikoula pourra être amenée à accéder aux Contenus du Client à la demande d'une telle autorité.

12. Obligations et responsabilités du Client

Le Client est seul responsable de la création, de la gestion, de l'administration et de la suppression des Comptes qu'il souscrit dans le cadre du Service. Il s'assure de la bonne gestion des accès des Utilisateurs aux Comptes et aux éventuels Contenus stockés. Il s'engage, notamment, à générer les mots de passe pour chacun des Comptes qu'il crée et à utiliser un système d'authentification à deux facteurs.

Le Client s'engage à respecter les dispositions relatives au secret des correspondances, prévues notamment aux articles 226-15 et 432-9 du Code pénal et L32-3 du Code des postes et des communications électroniques.

Le Client s'engage à procéder à la sécurisation de son Service, à mettre en place des outils de sécurité (ex : pare-feu...), à procéder régulièrement à la mise à jour de son système, à faire des sauvegardes régulières de ses Contenus, à veiller à la sécurité de ses programmes informatiques ainsi qu'à sécuriser les accès correspondant à chacun des Comptes.

Le Client garantit être le Contact associé au Nom de Domaine du Nom de domaine concerné pour toute la durée du Service.

Il s'engage à ne pas porter atteinte aux marques d'Ikoula ou de tout Editeur tiers. En cas de demande, réclamation et/ou action de tiers, il s'engage à indemniser Ikoula de tous les préjudices en résultant (y compris condamnation, frais de défense raisonnables, etc.) conformément aux Conditions Générales de Vente ou au Contrat-Cadre.

13. Interruption du Service et suspension du Compte

Lorsque des courriels émis par le Client sont détectés comme frauduleux, non-sollicités ou malveillants, Ikoula peut, dans certaines circonstances (notamment en fonction du type ou du nombre de messages et/ou en cas de risques d'atteinte à l'intégrité et/ou à la sécurité du réseau d'Ikoula), procéder au blocage du Service. L'accès au Service et l'envoi de courriels ne seront alors plus possibles. Le Client en sera informé par courriel à l'adresse de contact de son Compte Client.

Le Client peut procéder au déblocage de son Service en changeant son mot de passe ou en formulant une demande de déblocage au Support Technique via son Espace Client.

Tout nouveau courriel identifié comme frauduleux, non-sollicité ou malveillant entraînera un nouveau blocage pour une durée plus importante. À compter du troisième blocage, Ikoula se réserve la possibilité de refuser toute nouvelle demande de déblocage.

Ikoula se réserve également le droit de suspendre sans préavis le Service du Client en cas de plainte de quiconque (Client ou non client) concernant un courriel envoyé par le Client à partir des installations d'Ikoula ou comportant les URL de sites hébergés chez Ikoula.

Le Client reconnaît qu'Ikoula est en droit de limiter, de restreindre, d'interrompre ou de suspendre définitivement tout ou partie du Service mis en cause pendant une durée de cinq (5) jours minimum sans préavis, et/ou de mettre fin au Service en cas de non-respect des avertissements pour spamming envoyés par courriel au Client.

En effet, si le Client utilise de manière avérée la technique du spamming (incluant l'envoi de courriels non sollicités, de courriels frauduleux etc.) sur le réseau Internet, Ikoula interrompra le Service sans préavis et résiliera le présent Contrat. Le Client ne pourra pas prétendre au remboursement des sommes déjà versées ou à une quelconque indemnisation par Ikoula.

Fait par signature électronique,

En qualité de _