

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE HOUSING & COLOCATION

Contrat n°_

1. OBJET	2
2. DEFINITIONS	2
3. DESCRIPTION DU SERVICE	2
3.1. Caractéristiques du Service	3
3.2. Options	3
3.3. Accès et gestes de proximité	4
3.3.1. Accès aux Datacenters	4
3.3.1.1 Conditions d'accès spécifiques aux locataires de Baies Dédiées	4
3.3.1.2 Conditions d'accès spécifiques aux locataires de Baies Mutualisées	5
3.3.2. Gestes de proximité	5
4. LIVRAISON	5
5. INSTALLATION	6
6. CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES	7
6.1. Prérequis	7
6.1.1. Assurance	7
6.1.2. Utilisation conforme	7
6.1.3. Utilisation des ressources mutualisées	8
6.1.4. Sauvegarde	8
6.2. Respect des lois, réglementations et règles déontologiques – Activités interdites	8
6.2.1. Contenus interdits	8
6.2.2. Droits des tiers	8
6.2.3. Déclarations du Client	8
6.2.4. Qualité d'hébergeur	9
6.2.5. Conservation des logs	9
6.2.6. Sanctions	9
7. ACCES AU PORTAIL CLIENT	9
8. ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE (SLA)	9
9. MANQUEMENTS ET RESILIATION	10
10. RESPONSABILITES	11



1. Objet

Les présentes conditions particulières (ci-après les « **Conditions Particulières** ») ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles Ikoula met à disposition du Client un espace physique sécurisé au sein de ses Datacenters, destiné à accueillir le matériel informatique du Client et, le cas échéant, à lui permettre un accès physique audit espace (le « **Service** »).

2. Définitions

- « **Adresse(s) IP** » : Identifiant d'un matériel informatique 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.
- « **Baie(s)** » ou « **Rack** » désigne l'armoire permettant l'hébergement physique des équipements informatiques.
- « **Baie(s) Dédiée(s)** » désigne l'armoire permettant l'hébergement physique des équipements informatiques du Client, exclusivement attribuée au Client.
- « **Baie(s) Mutualisée(s)** » désigne l'armoire permettant l'hébergement physique des équipements informatiques du Client, non exclusivement attribuée au Client.
- « **Bande passante** » désigne la vitesse théorique maximum et/ou physique maximum d'une connexion réseau.
- « **Etagère** » : désigne un élément interne au Rack/à la Baie, venant se fixer sur des rails afin accueillir du matériel ne disposant pas d'un format rackable standard.
- « **U** » ou « **Unité de Rack** » : désigne une unité de mesure standardisée utilisée pour indiquer la hauteur des équipements montés dans des Racks.
- « **Housing & Colocation** » : désigne nom commercial donné au Service objet des présentes Conditions Particulières.

3. Description du Service

Dans le cadre du Service, Ikoula fournit au Client un ou plusieurs emplacement(s) physique(s) sécurisé(s) au sein de ses Datacenters localisés en France. Pour obtenir plus d'informations sur les caractéristiques des Datacenters, le Client est invité à consulter la page [Nos infrastructures | Ikoula](#), laquelle décrit notamment les spécifications applicables aux différentes salles d'hébergement.

Le Service permet ainsi au Client d'installer et d'exploiter son propre matériel informatique dans des conditions techniques et de sécurité conformes aux standards de marché.

Le Client a la possibilité de louer des emplacements dédiés au sein de Baie(s) Dédiée(s) ou une partie de l'espace au sein de Baies Mutualisées.

Outre la mise à disposition d'une ou plusieurs Baies, le Service inclut une prestation offrant au Client la possibilité d'accéder physiquement à sa ou ses Baie(s), selon les conditions décrites à l'article 3.4.1 des présentes et selon les consignes écrites ou indiquées par les collaborateurs d'Ikoula au sein du Datacenter.





3.1. Caractéristiques du Service

Différents types d'emplacements sont proposés à la location par Ikoula dans le cadre du Service ;

- Baie entière ;
- Demi-Baie ;
- Quart de Baie ;
- Nombre limité de U en Baie Mutualisée ; ou
- Espace privatif sur étude technique avec établissement d'un devis.

Le Client peut consulter les caractéristiques relatives aux types d'emplacements susmentionnés [ici](#).

Lesdits emplacements incluent :

- Une alimentation électrique sécurisée, redondée et mesurée par sous compteur lorsque la consommation électrique n'est pas forfaitisée ;
- Un système de refroidissement redondé (N+1), garantissant une température de soufflage de 24 °C ± et un taux d'humidité de 25 à 65% ;
- Un raccordement électrique de type E
- Des dispositifs de sécurité physique : contrôle d'accès par badge nominatif et biométrique, vidéosurveillance 24/7, présence d'équipes sur site 24/7 ;
- Des mesures de sécurité incendie et inondation : détection automatique (VESDA), extinction par gaz neutre, détection d'eau sectorisée, protection foudre.

Dans le cadre du Service, deux modalités d'accès à Internet sont proposées au Client, lesquelles peuvent être souscrites de manière alternative ou cumulative (ci-après l'offre « **Connexion Internet** ») :

- **Accès Internet fourni par Ikoula** : attribution d'une Adresse IPv4 publique avec mise à disposition du Client de diverses options de connectivité (notamment via fibre optique monomode).
- **Accès Internet fourni par un tiers** : souscription d'une offre d'accès à Internet auprès d'un opérateur tiers présent dans les Datacenters d'Ikoula.

3.2. Options

Le Client a la faculté de souscrire, en complément de son offre et sous réserve de la souscription préalable de l'offre « **Connexion Internet** », aux options suivantes :

- Adresses IP supplémentaires ;
- Bande passante supplémentaire ;
- Switch Cisco dédié ;
- Port Uplink 1Gbps/10Gbps, avec possibilité de redondance ;
- Étagères ;
- PDU manageable (en Baie entière ou Demi-Baie uniquement)
- BYOIP (utilisation des Adresses IP propres du Client).

Ikoula propose également, sur demande du Client, de réaliser des prestations d'interconnexion au sein de ses Datacenters. A ce titre, Ikoula procède au raccordement de la Baie du Client :

- **Vers une baie ou position cible**, sous réserve de la réception préalable par IKOULA d'une autorisation écrite des deux parties concernées (*Letter of Authorization – LOA*).
- **Vers les infrastructures IKOULA**, notamment lorsqu'il s'agit de fournir un accès Internet ou un accès privé.





Catégories d'interconnexions internes :

Dans le cadre des demandes d'interconnexion, les distinctions suivantes s'appliquent :

- **Inter-salle** : interconnexion entre deux Baies situées dans deux Salles distinctes d'Hébergement informatique au sein du Datacenter (tarif supérieur à l'interconnexion Intra-salle).
- **Intra-salle** : interconnexion entre deux Baies situées dans la même Salle d'Hébergement informatique au sein du Datacenter

3.3. Accès et gestes de proximité

3.3.1. Accès aux Datacenters

Toute personne souhaitant accéder aux Datacenters doit présenter un badge d'accès ou être accompagné d'un collaborateur d'Ikoula.

Il est précisé que la délivrance de badges d'accès dans le cadre du Service implique la présentation d'une pièce d'identité en cours de validité ainsi la collecte d'une photographie et de données biométriques, sans quoi aucun badge ne saura être créé et aucun accès ne pourra être accordé. Tout accès au Datacenter nécessitant l'accompagnement d'un collaborateur d'Ikoula devra intervenir :

- De 7h à 20h en semaine
- De 9h à 19h le week-end

En outre, le Client se porte garant du respect, par l'ensemble de son personnel autorisé à accéder au Datacenter, des consignes exposées sur site et/ou indiquées par le personnel d'Ikoula.

Ikoula ne saurait être tenue responsable, à quelque titre que ce soit, des conséquences directes ou indirectes résultant d'un manquement du Client ou de ses intervenants aux obligations prévues par la présente clause. L'accès aux Datacenters et les interventions qui y sont effectuées par le Client, ses salariés, préposés, sous-traitants ou toute autre personne agissant pour son compte, s'effectuent sous la seule responsabilité du Client, lequel garantit Ikoula contre tout dommage provoqué par ladite intervention, toute réclamation, action ou recours de tiers en découlant.

3.3.1.1 Conditions d'accès spécifiques aux locataires de Baies Dédiées

La location de Baie(s) Dédiée(s) inclut la mise à disposition du Client de badges d'accès au Datacenter. Le nombre de badges fournis par défaut varie selon la formule choisie :

- deux (2) badges pour une location de Quart de Baie ;
- trois (3) badges pour une Baie ou une Demi-Baie.

La création de badges supplémentaires, à la demande du Client, est possible sous réserve d'une facturation complémentaire.

En cas de perte ou de détérioration d'un badge, entraînant la nécessité d'en émettre un nouveau, les frais de remplacement pourront également facturés au Client par Ikoula. Le Client demeure en outre responsable de tout accès au Datacenter réalisé au moyen d'un badge perdu, subtilisé ou trouvé par un tiers non autorisé, ainsi que de toute utilisation inappropriée ou frauduleuse résultant de la perte dudit badge.

Ces badges permettent au Client, ainsi qu'à ses collaborateurs titulaires d'un badge nominatif, d'accéder librement à l'espace loué et au matériel informatique qui y est installé, en toute autonomie et à tout moment (24 h/24, 7 j/7).

Dans le cas où le Client ou l'un de ses collaborateurs ne disposant pas d'un badge nominatif souhaiterait toutefois accéder à l'espace loué au sein du Datacenter, une demande d'autorisation devra être adressée





au Support Technique d'Ikoula au minimum soixante-douze (24) heures avant la date prévue de la visite. Cette demande devra émaner exclusivement d'un contact dûment référencé par le Client et comporter les informations suivantes : identité complète des intervenants, raison sociale de leur société, date et heure prévues de l'intervention, ainsi que la nature précise de celle-ci.

La prise en compte de cette demande sera confirmée par l'émission d'un ticket par le Support Technique d'Ikoula.

3.3.1.2 Conditions d'accès spécifiques aux locataires de Baies Mutualisées

Dans le cadre de la location de Baie(s) Mutualisée(s), le Client peut accéder au Datacenter et à la Baie Mutualisée dont il occupe un espace uniquement en présence d'un collaborateur d'Ikoula.

Le Client s'engage à notifier au Support Technique toute demande d'accès aux Datacenters, pour son compte ou celui de l'un de ses collaborateurs, dans un délai minimum de soixante-douze (24) heures avant la date d'accès souhaitée, sauf en cas d'Incident avéré.

Chaque demande devra émaner exclusivement d'un contact dûment référencé par le Client et comporter les informations suivantes : identité complète des intervenants, raison sociale de leur société, date et heure prévues de l'intervention, ainsi que la nature précise de celle-ci.

La prise en compte de la demande par Ikoula sera confirmée par ticket émanant du Support Technique.

3.3.2. Gestes de proximité

Dans le cadre du Service, Ikoula propose, exclusivement en heures ouvrées, la réalisation de gestes de proximité, à la demande du Client et comprenant uniquement :

- le contrôle visuel des indicateurs d'état (diodes, indicateurs chiffrés, messages à l'écran, câblage);
- l'arrêt ou le redémarrage physique de l'équipement ;
- la manipulation matérielle basique consistant en le branchement ou le débranchement d'un câble ou d'un média, sans ouverture de l'équipement.

Toute demande d'exécution d'un geste de proximité devra faire l'objet d'une souscription à une prestation ponctuelle proposée par Ikoula, conformément aux conditions tarifaires applicables. Pour plus de détails, le Client est invité à consulter le site Internet d'Ikoula : [Faire appel à nos équipes ponctuellement | Ikoula](#).

Les demandes nécessitant une intervention plus complexe que celles prévues ci-dessus, pourront être réalisées sur demande expresse du Client et feront l'objet d'un devis préalable.

En tout état de cause, le Client demeure seul responsable de la clarté, de l'exactitude et de l'exhaustivité des instructions communiquées à Ikoula.

Lorsque le Client sollicite Ikoula pour la réalisation d'interventions matérielles ponctuelles sur ses équipements (tels que, à titre d'exemple, branchement, débranchement ou redémarrage), Ikoula agit exclusivement sur instruction écrite du Client.

Ikoula ne pourra être tenue responsable, à quelque titre que ce soit, des pertes de données, altérations de performance, interruptions ou indisponibilités du Service pouvant résulter directement ou indirectement d'une intervention réalisée dans des conditions normales et conformes aux instructions du Client. Plus largement, Ikoula n'apprécie en aucun cas la pertinence ou l'opportunité de l'intervention demandée qui relève de la responsabilité du Client.

4. Livraison

Le Client s'engage à notifier à Ikoula de toute livraison de matériel destiné à être installé au sein de ses





Datacenters au moins trois (3) jours ouvrés avant la date prévue de livraison.

Le Client s'engage, en outre, à indiquer son propre nom sur tout bordereau d'expédition relatif à la livraison de matériel au Datacenter. Les envois ne doivent en aucun cas être libellés au nom d'Ikoula, mais à celui du Client, tout en mentionnant l'adresse du Datacenter concerné.

La notification susvisée devra être effectuée par écrit et mentionner la date, l'heure, la nature, le volume et toute caractéristique particulière du matériel concerné.

La livraison ne pourra intervenir qu'après confirmation écrite d'Ikoula de la possibilité de réceptionner ledit matériel aux date et heure indiquées.

À défaut de respect du préavis susvisé, Ikoula sera fondée à refuser la livraison, sans que sa responsabilité puisse être engagée à ce titre.

Le Client s'engage à être présent, ou valablement représenté, lors de la livraison de son matériel.

Il lui appartient de prendre toutes les précautions et dispositions nécessaires pour assurer cette présence effective et superviser la réception et l'installation de son matériel dans le Datacenter.

Si toutefois une livraison viendrait à être effectuée en l'absence du Client ou de son représentant dûment habilité, Ikoula pourra, à sa seule discrétion, accepter ou non la réception du matériel et, le cas échéant, en assurer le stockage temporaire dans l'enceinte du Datacenter pour une durée maximale de sept (7) jours calendaires.

Au-delà de cette durée, tout stockage donnera lieu à la facturation d'une pénalité forfaitaire par jour et par mètre cube (m³) occupé, comme suit :

Type de colis	Tarif journalier
Petit colis	2 €
Colis moyen (ex. : équipement rackable - 1U ou 2U)	8 €
Gros colis ou plusieurs équipements	15 € / m ³

Ce stockage temporaire s'effectuera sous la seule responsabilité du Client, Ikoula n'assumant aucune obligation de garde spécifique, sauf à garantir la conservation du matériel dans des conditions normales de sécurité du Datacenter.

En tout état de cause, la responsabilité d'Ikoula ne pourra être engagée qu'en cas de faute lourde ou de négligence caractérisée de sa part.

Lors de la signature du bon de livraison par Ikoula, en l'absence du Client lors de la livraison, Ikoula se réserve le droit de procéder uniquement à un contrôle visuel de l'état apparent des colis.

En cas d'avarie manifeste ou de dommage évident constaté sur un colis, Ikoula refusera la livraison, sans que sa responsabilité puisse être recherchée à ce titre.

5. Installation

Ikoula met à disposition du Client l'espace nécessaire à l'hébergement des équipements au sein de ses Datacenters.

L'installation et le rangement du matériel informatique incombent au Client. Celui-ci les effectue en autonomie lorsqu'il loue une Baie Dédiée, et sous la supervision d'un collaborateur d'Ikoula dans le cadre d'une location de Baie Mutualisée.

À titre exceptionnel, et sur demande expresse du Client, Ikoula peut procéder à l'installation du matériel pour le compte du Client, sous réserve de l'établissement préalable d'un devis soumis à l'acceptation de





ce dernier.

L'emplacement exact des équipements au sein du Datacenter est déterminé exclusivement par Ikoula, en fonction de ses contraintes techniques et organisationnelles.

Lorsque les équipements ne sont pas compatibles avec un montage en Rack, leur installation sur Etagère est obligatoire.

Ikoula se réserve le droit d'exiger l'utilisation d'une ou de plusieurs Etagère(s), notamment lorsque la nature ou les caractéristiques techniques des équipements le justifient.

En raison de l'optimisation moindre de l'espace ainsi occupé, l'installation sur Etagère est susceptible de faire l'objet d'une facturation supplémentaire par rapport à une installation standard en Rack. Cette facturation complémentaire sera appliquée selon les conditions tarifaires en vigueur.

Lorsque le matériel est fourni par le Client, celui-ci s'engage à ce qu'il soit entièrement conforme aux normes en vigueur, notamment aux exigences de marquage et de conformité CE, ainsi qu'à toutes réglementations applicables en matière de sécurité électrique, incendie et compatibilité électromagnétique. Il est en outre strictement interdit au Client d'introduire ou de stocker dans l'enceinte du Datacenter tout matériau inflammable, tels que les cartons, emballages plastiques ou tout autre conditionnement présentant un risque d'incendie.

En conséquence, le Client garantit Ikoula contre tout dommage causé à Ikoula par un matériel non conforme, ainsi que contre tout recours, réclamation ou demande d'indemnisation, de quelque nature que ce soit, émanant de tiers et résultant d'un dommage causé par son matériel ou par sa non-conformité aux normes et réglementations applicables.

De plus, et à ce titre, le Client s'assurera notamment que ses équipements sont de nature à respecter les contraintes d'intégration physique et environnementale du Datacenter et, en particulier, que les flux d'air de ventilation et de refroidissement de ses matériels sont conformes à la configuration standard des Baies mise en place par Ikoula (notamment en matière d'orientation front-to-back ou back-to-front).

6. Conditions d'utilisation des Services

6.1. Prérequis

6.1.1. Assurance

Le Client est tenu d'assurer son matériel contre tout dommage susceptible d'en résulter ou d'être causé par celui-ci, conformément aux obligations prévues à la clause « Assurances » des Conditions Générales de Vente ou du Contrat-Cadre.

6.1.2. Utilisation conforme

Le Client déclare et garantit que le Service correspond aux besoins de son activité et est conforme à son analyse de risque. Le Client est responsable de l'utilisation de l'emplacement mis à sa disposition au sein du Datacenter, dans le respect des configurations techniques (notamment puissance électrique, capacité de refroidissement, connectivité) et de l'espace attribué conformément à la formule d'hébergement et aux options souscrites.

Le Client s'engage à exploiter exclusivement son propre matériel dans l'emplacement réservé, et à veiller à ce que celui-ci ne compromette pas la sécurité, la disponibilité ou la bonne exploitation des infrastructures d'Ikoula.

Toute utilisation abusive des ressources mises à disposition (par exemple : énergie, refroidissement, connectivité), entraînant leur dégradation prématurée, leur saturation ou des risques pour les autres





clients, est strictement interdite.

À titre d'exemple, sans que cette liste soit exhaustive, sont prosrites les activités suivantes : minage de cryptomonnaie, exploitation de logiciels ou matériels générant une surcharge anormale de consommation électrique ou de chaleur, activités de partage de fichiers de nature illicite ou contraire aux lois et règlements en vigueur.

6.1.3. Utilisation des ressources mutualisées

Les ressources réseau mises à disposition du Client étant mutualisées, le Client s'engage à ne pas utiliser le Service d'une manière susceptible de porter préjudice aux autres clients d'Ikoula. Il s'engage notamment à ne pas consommer de façon intensive la bande passante publique mise à sa disposition.

En cas de manquement, Ikoula se réserve le droit d'appliquer toute mesure de limitation technique nécessaire, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée à ce titre et sans préjudice de son droit de résilier le Contrat conformément à l'article « Résiliation pour manquement » des Conditions Générales de Vente ou du Contrat Cadre, et de demander réparation du préjudice subi.

6.1.4. Sauvegarde

Le Client demeure seul responsable de l'intégrité et de la sauvegarde des données qu'il héberge ou traite dans le cadre du Service. Ikoula ne procède à aucune sauvegarde des données stockées sur le matériel du Client. Il appartient à ce dernier de mettre en œuvre, sous sa seule responsabilité et à ses frais, toute procédure de sauvegarde, de redondance ou de restauration adaptée à ses besoins.

6.2. Respect des lois, réglementations et règles déontologiques – Activités interdites

6.2.1. Contenus interdits

En sus des dispositions des Conditions Générales de Vente ou du Contrat-Cadre applicables en matière de « Contenu manifestement illicite », le Client s'interdit d'effectuer tout hébergement de site sur des pages ayant trait à tout prosélytisme relatif à des mouvements sectaires ou considérés comme représentant un risque sectaire pour les services de l'Etat, ou reconnus comme tels par une décision de justice ayant autorité de la chose jugée. Le Client s'engage également à ne pas faire de redirection vers ce type de sites.

6.2.2. Droits des tiers

En sus, des dispositions des Conditions Générales de Vente ou du Contrat Cadre relatives au « Respect de la législation applicable », il est précisé que le Client s'interdit de mettre en place des services de débridage ayant pour finalité de permettre de télécharger en grande quantité sur les plateformes d'hébergement de fichiers, de mener des activités d'intrusion et/ou tentatives d'intrusion (à titre non exhaustif : scan de ports, sniffing, spoofing, etc.), et plus généralement toute activité ou comportement litigieux tels qu'échanges de trafic (Hitleap, Jingling, etc.), Black Hat SEO (Download, Re-upload de vidéos sur les plateformes de vidéo en ligne, etc.), Minage de Crypto-monnaies, Bots de jeux vidéo, etc.

6.2.3. Déclarations du Client

Le Client déclare en conséquence accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de la propriété de ses données et de ses services, Ikoula ne pouvant être recherchée ni inquiétée à cet égard pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de violation des dispositions législatives ou réglementaires applicables aux services du Client. Le Client déclare avoir obtenu toutes les autorisations nécessaires en matière de droits d'auteur, notamment auprès des sociétés de répartition de droits d'auteur qui seraient requises.





6.2.4. Qualité d'hébergeur

Le Client a la qualité d'hébergeur au sens des dispositions de l'article 6-I-2 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004 en ce sens « qu'il assure, même à titre gratuit, pour mise à disposition du public par des services de communication au public en ligne, le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature fournis par des destinataires de ces services ».

6.2.5. Conservation des logs

Il appartient au Client de prendre toutes les dispositions techniques permettant la détention et conservation des logs de connexion ou toute donnée de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu ou de l'un des contenus des services dont le Client est prestataire et ce conformément à la législation en vigueur, et notamment du décret n° 2011-219 du 25 février 2011 relatif à la conservation et à la communication des données permettant d'identifier toute personne ayant contribué à la création d'un contenu mis en ligne prévoyant une durée de conservation de douze (12) mois.

6.2.6. Sanctions

En cas de non-respect des dispositions du présent article, Ikoula se réserve le droit de faire application des dispositions des Conditions Générales de Vente ou du Contrat Cadre en matière de suspension des Services ou de résiliation pour manquement, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels Ikoula pourrait prétendre. Le cas échéant, le Client ne pourra prétendre au remboursement par Ikoula des sommes déjà versées.

7. Accès au Portail Client

Dans le cadre du Service, Ikoula met à disposition du Client un portail en ligne sécurisé lui permettant d'accéder à diverses informations relatives à l'exploitation et au suivi de son environnement d'hébergement (le « **Portail Client** »).

Le Portail Client offre au Client la possibilité de consulter divers indicateurs et statistiques liés à son infrastructure, notamment le suivi de sa consommation électrique ainsi que la visualisation des habilitations d'accès au Datacenter.

La nature et la liste des statistiques accessibles au Client sont précisées et tenues à jour dans son Espace Client.

Ikoula se réserve la faculté de modifier, enrichir ou restreindre la liste des statistiques disponibles, notamment pour des raisons techniques, de sécurité, ou d'évolution des Services.

8. Engagements de niveau de Service (SLA)

Ikoula s'engage sur l'application de garanties de qualité de Service (« SLA »).

La période d'applicabilité de ces garanties (la « **Période de Couverture des Garanties** ») est, sauf indication contraire, assurée en continu, vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24) et sept (7) jours sur sept (7).

En cas de non-respect des SLA, Ikoula sera redevable au Client des 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.



Domaine	Objectif	Seuils / définition d'« Indisponibilité »	Pénalités
Alimentation redondante (A+B)	99,999%/mois (≤ 26 s /an)	Perte simultanée des deux (2) circuits qui coupe l'alimentation de la Baie occupée par le Client.	5 % du loyer mensuel de l'espace de Housing concerné par l'Indisponibilité, majorée de 5 % supplémentaires du montant de la facture correspondante pour chaque heure de dépassement constatée
Alimentation non redondante (A)	99,99%/mois (≤4 min 19 s/mois)	Perte du circuit d'alimentation unique entraînant la coupure complète de la Baie occupée par le Client.	
Température d'air de soufflage	99,99 %/mois (≤4 min 19 s/mois)	Température < 20 °C ou > 28 °C	
Taux d'humidité	99,99%/mois (≤4 min 19 s/mois)	Taux d'humidité < 25% ou > 65%	
Interconnexion bâtiment	99,99%/mois (≤4 min 19 s/mois)	Défaillance du médium passif empêchant la liaison.	

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 les SLA ne sont pas respectés, 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 pour ou d'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 événements confondus, ne pourra pas dépasser cinquante pourcent (50%) des factures réglées mensuellement au titre du Service défaillant.

9. Manquements et résiliation

En cas de défaut de paiement du Client, les dispositions prévues aux Conditions Générales de Vente ou au Contrat-Cadre relatives au non-paiement s'appliquent de plein droit.

Sans préjudice de ces dispositions, et spécifiquement dans le cadre du Service objet des présentes, tout impayé entraînera, ce que le Client reconnaît et accepte, les mesures suivantes :

- i. Dans un premier temps, la suspension, dans les mêmes conditions que celles applicables à la suspension des Services prévues aux Conditions Générales de Vente ou au Contrat-Cadre, des accès réseau de l'espace occupé par le Client au sein du Datacenter, ainsi que l'interdiction d'accès par le Client à son espace d'hébergement et la désactivation de ses badges d'accès ;
- ii. Dans un second temps, la coupure de l'alimentation électrique des équipements hébergés, si le Client ne procède pas à la régularisation de sa situation, dans un délai de dix (10) jours calendaires



suivant la suspension visée au (i.) ;

- iii. Dans un troisième temps, la désinstallation du matériel informatique du Client de la Baie occupée, si la situation a persisté au moins trente (30) jours calendaires depuis la suspension visée au (ii.).

En cas de persistance du non-paiement et d'absence de retrait du matériel par le Client des locaux d'Ikoula, cette dernière sera en droit, après un délai de six (6) mois de stockage, de procéder, aux frais du Client, à la destruction du matériel resté sur site, sans autre formalité et sans que le Client ne puisse prétendre à aucune indemnisation ou recours à ce titre.

Le Client reconnaît et accepte expressément cette faculté de destruction, ainsi que les conséquences qui en découlent.

Pendant toute la durée de stockage du matériel, Ikoula se réserve également le droit de facturer des frais de stockage et de gardiennage, conformément aux dispositions prévues à l'article 4 des présentes.

Ikoula aura également la capacité de résilier le Service souscrit par le Client, dans les conditions décrites aux Conditions Générales de Vente ou au Contrat-Cadre.

10. Responsabilités

	Ikoula	Client
Choix et dimensionnement de l'hébergement		X
Installation et mise à disposition de l'hébergement	X	
Détention des licences et droits d'utilisation de l'OS, des applicatifs, des données, etc. installés sur les équipements du Client		X
Maintien et supervision de l'accessibilité à l'infrastructure (électricité, réseau) et des conditions environnementales	X	
Maintien du bon fonctionnement des composants matériels des équipements du Client		X
Maintien en condition de sécurité des composants logiciels		X
Gestion des accès à l'extranet		X
Fourniture et configuration des badges d'accès aux Datacenters	X	
Contenu et applicatifs exposés sur les équipements du Client		X
Sauvegarde des données des équipements du Client		X
Maintien de la sécurité des données des équipements du Client		X
Mise en place d'un PRA / PCA		X
Usage de l'hébergement conforme aux conditions d'Ikoula, à la réglementation et aux licences des logiciels installés		X
Déclaration des incidents au support d'Ikoula		X
Gestion de la sécurité physique du serveur contenant l'hébergement	X	
Récupération des Données avant résiliation		X
Désinstallation des équipements du Client avant résiliation		X

Fait par signature électronique,

En qualité de _