

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE SERVICE D'INFOGERANCE

Contrat n°_

1. OBJET	2
2. DEFINITIONS	2
3. DESCRIPTION DU SERVICE	2
3.1. Options du Service.....	2
3.2. Niveaux d'infogérance.....	3
3.3. Types d'infogérance	3
3.3.1. Infogérance d'un Système d'Exploitation	3
3.3.2. Infogérance d'un Serveur Web	4
3.3.3. Infogérance d'un serveur de base de données	5
3.3.4. Infogérance d'un Firewall.....	6
4. MISES A JOUR	7
5. CONDITIONS A LA FOURNITURE DU SERVICE.....	7
6. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE	8
7. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA).....	8

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 d'infogérance (ci-après le(s) « **Service(s)** »).

Ikoula attire l'attention du Client sur le fait que, lorsqu'il souscrit au Service d'infogérance, ce dernier s'applique de manière complémentaire aux autres services éligibles proposés par Ikoula et auxquels le Client aurait également souscrit (ex : Service de Serveurs Virtuels, Serveurs Dédiés Physiques, etc.).

2. Définitions

- « **Editeur** » : éditeur de logiciels et/ou d'applications dont Ikoula intègre des services et/ou produits pour l'élaboration du Service.
- « **Système d'Exploitation (ou « OS »)** » : ensemble de programmes qui établit une relation entre les différentes ressources matérielles, les applications et l'utilisateur. Il dirige l'utilisation des ressources d'un ordinateur par des logiciels applicatifs (ex : Windows, MacOS, Linux).
- « **Système d'Information (ou « SI »)** » : ensemble organisé de ressources (matérielles, logicielles, humaines, données, procédures) qui permet de collecter, stocker, traiter et diffuser de l'information au sein d'une organisation.
- « **Serveur Web** » : système informatique combiné à un logiciel utilisé pour le stockage et la diffusion de fichiers de sites web. Chaque fois qu'un internaute se rend sur un site internet, son navigateur effectue une requête (ou demande) du contenu de la page au serveur web. À son tour, le serveur du site fournit ces informations au navigateur.

3. Description du Service

Le Service d'infogérance permet au Client de confier son infrastructure informatique à Ikoula et de bénéficier ainsi de prestations d'exploitation, d'administration, de maintenance, de surveillance, de sécurisation de systèmes et réseaux, de supervision, de sauvegarde ou encore de support technique, selon le périmètre contractuel retenu et les besoins exprimés par le Client. Cette externalisation peut être totale ou partielle, selon le niveau d'infogérance souscrit.

Toute modification du périmètre infogéré par Ikoula (ajout ou suppression de serveur(s) ou d'application(s)) doit faire l'objet d'une demande préalable auprès de Ikoula, cette dernière se réservant le droit d'approuver ou non la modification.

Ikoula met à disposition du Client une interface (ci-après « **l'Interface** ») accessible depuis un navigateur Internet et permettant la gestion de son profil client, des droits d'accès, des Services, des tickets de support, de la facturation. Le Client dispose également, via l'Interface, d'informations relatives à la gestion de ses plateformes, telles qu'un suivi des indicateurs majeurs ou des rapports d'intervention.

3.1. Options du Service

Le Service d'infogérance fonctionne avec différentes options disponibles par défaut en fonction du niveau d'infogérance déterminé (cf. article 3.2) ou commandables par le Client et ce, de manière complémentaire à la formule choisie :

- Firewall Fortinet
- Antivirus ESET
- Vérification quotidienne des sauvegardes



- Application des mises à jour de sécurité validées par le Client
- Espace de sauvegarde (de 50Go à 100Go inclus selon le niveau d'infogérance choisi)
- Accès au support technique par téléphone 24x7
- Temps supplémentaire alloué aux demandes non comprises dans le niveau d'infogérance souscrit par le Client
- Accompagnement par un Responsable Opérationnel de Compte (ROC)

3.2. Niveaux d'infogérance

L'offre infogérance d'Ikoula repose sur trois (3) différents niveaux d'infogérance, afin de s'adapter aux besoins et objectifs de chaque Client :

- **Niveau Silver** : Ikoula fournit un accompagnement du Client et fournit le matériel, ainsi qu'une supervision générale des ressources système. Le Niveau Silver inclut une garantie de disponibilité matérielle ainsi qu'un espace de sauvegarde de cinquante (50) Go, la politique de sauvegarde étant toutefois définie par le Client. **Le Client reste en effet administrateur de son Système d'Exploitation.**
- **Niveau Gold** : Ikoula accompagne le Client dans la gestion de son Système d'Exploitation selon un principe de « co-gestion ». Ikoula personnalise le monitoring selon le cahier de procédures rédigé par le Client et mis en place par Ikoula. Le Niveau Gold inclut une garantie de disponibilité matérielle ainsi qu'un espace de sauvegarde de cent (100) Go, la politique de sauvegarde étant toutefois définie par le Client. **Le Client reste administrateur de son Système d'Exploitation.** En fonction des actes d'administration accomplis, le Client, Ikoula et chaque administrateur, restent responsable de leurs propres actes d'administration du Système d'Exploitation.
- **Niveau Platinum** : Ikoula infogère et administre le Système d'Exploitation pour le compte du Client. Ce niveau d'infogérance comprend une externalisation intégrale des systèmes d'information du Client, avec une équipe de techniciens dédiée, et la prise en charge globale des Systèmes d'Exploitation. Le Niveau Platinum inclut l'accès à un support technique joignable par téléphone 24x7, une garantie de disponibilité matérielle ainsi qu'un espace de sauvegarde de cent (100) Go, la politique de sauvegarde restant toutefois définie par le Client. Les sauvegardes sont vérifiées quotidiennement par Ikoula, cette dernière appliquant les mises à jour de sécurité validées par le Client, ce dernier étant le **donneur d'ordres**.

En cas de besoin ponctuel seul, ou en complément du niveau d'infogérance choisi, le Client a également la possibilité de commander directement depuis l'Interface des prestations de temps de support supplémentaires. Ces prestations, facturées à l'heure, sont disponibles pour des opérations de niveau 1 (opérations de manutention), de niveau 2 (administration système) ou encore de niveau 3 (administration complexe).

Il conviendra de consulter le site internet d'Ikoula afin d'avoir une information détaillée et à jour des options disponibles en fonction des différents niveaux d'infogérance.

3.3. Types d'infogérance

3.3.1. Infogérance d'un Système d'Exploitation

Le support d'un Système d'Exploitation par Ikoula prend fin lorsque l'Editeur (ou la communauté) n'en assure plus le support.



Dans le cadre de l’infogérance niveau Gold, Ikoula effectue certaines tâches pour le compte du Client (mise à jour OS/applicative, sauvegarde, supervision...) mais le Client demeure responsable de ses propres actions.

3.3.1.1. Installation

Ikoula installe les Systèmes d’Exploitation disponibles dans le catalogue de templates.

Les opérations de configuration du Système d’Exploitation sont réalisées aux conditions suivantes :

- Les éléments à configurer doivent être consignés par écrit ;
- La configuration est réalisée en une seule fois et en heures ouvrées ;
- Les éléments configurables sont ceux présent en standard dans l’OS ;
- Pas de recompilation de code source et de développement de scripts ;

Le Client est informé que les éventuels Services activés lors du paramétrage n’entrent pas nécessairement dans le périmètre des éléments supervisés.

3.3.1.2. Supervision

La supervision a pour objectif de détecter des dysfonctionnements et interruptions de service. Elle consiste notamment à :

- Exercer une surveillance permanente des OS, applications et ressources ;
- Détecter de façon proactive les événements susceptibles d’altérer la bonne marche du système ;
- Déclencher des actions correctives.

Ikoula met en place et suit les points de surveillance suivants :

- Serveur physique : Hardware (raid, power, température, disques physiques),
- Filesystem : Taille restante,
- CPU : User, System,
- Processus système (Linux), si applicable : SSH, DNS,
- Service système (Windows), si applicable : Services RDP, DNS,
- Synchronisation du temps (NTP),
- Interfaces réseaux : vitesse, utilisation.

Ces éléments de surveillance sont complétés par les éléments de métrologie suivants :

- Filesystem : I/O,
- CPU: User, System, Wait I/O, load average,
- Mémoire : % d’utilisation de la mémoire globale, calcul de l’utilisation de la mémoire virtuelle, et de l’utilisation du swap.

3.3.2. Infogérance d’un Serveur Web

3.3.2.1. Serveurs Web supportés

Les Serveurs Web supportés sont :

- Internet Information Serveur (IIS) ;
- Apache ;
- Nginx ;
- Litespeed ;
- LightHTTPd ;

Pour davantage d’information sur les versions prises en charge des Serveurs Web supportés, le Client peut consulter le site internet d’Ikoula.



Le support d'un Serveur Web par Ikoula prend fin lorsque l'Editeur et/ou la communauté officielle (s'agissant des ressources de type « open source ») n'en assure plus le support.

3.3.2.2. Installation

IKOULA installe les Serveurs Web uniquement à partir des applications présentes dans le Système d'Exploitation installé sur le serveur. Les opérations de configuration du Système d'Exploitation sont réalisées aux conditions suivantes :

- Les éléments à configurer doivent être consignés par écrit ;
- La configuration est réalisée en une seule fois et en heures ouvrées ;
- Les modules/packages configurables sont ceux présents en standard dans le Système d'Exploitation ;
- Il n'est pas réalisé de recompilation de code source et de développement de scripts.
- Le Client est informé que les éventuels Services activés lors du paramétrage n'entrent pas nécessairement dans le périmètre des éléments supervisés.

3.3.2.3. Points de surveillance

La supervision a pour objectif de détecter des dysfonctionnements et interruptions de Service. Elle consiste notamment à :

- Exercer une surveillance permanente des applications et ressources ;
- Détecter de façon proactive les événements susceptibles d'altérer la bonne marche du système ;
- Déclencher des actions correctives.

Ikoula met en place et suit les points de surveillance et de métrologie suivants (liste non exhaustive) :

- Contrôles de ports TCP (en fonction des applications sous la responsabilité d'Ikoula)
- Mise en place de web scénario permettant de s'assurer du bon fonctionnement d'un site via la recherche d'un texte dans le code de ce dernier (mis en place en accord avec le Client une fois le site migré sur la plateforme d'Ikoula).

3.3.2.4. Limitation du nombre d'interventions

L'ensemble des opérations réalisées dans le cadre de l'infogérance d'un Serveur Web (gestion des changements, gestion des alertes, gestion des Incidents, gestion des problèmes, mise à jour) est limité à un maximum de minutes de traitement par serveur/mois en fonction du niveau d'infogérance souscrit. En cas de dépassement, Ikoula informe le Client et peut lui proposer un forfait additionnel.

3.3.3. Infogérance d'un serveur de base de données

3.3.3.1. Bases de données supportées

Les bases de données supportées sont :

- MARIA DB ;
- MySQL ;
- POSTGRESQL ;
- Microsoft SQL Server ;

Pour davantage d'information sur les versions prises en charge des bases de données supportées, le Client peut consulter le site internet d'Ikoula.

Le support d'un serveur SGBD par Ikoula prend fin lorsque l'Editeur et/ou la communauté officielle (s'agissant des ressources de type « open source ») n'en assure plus le support.

3.3.3.2. Installation

Ikoula installe les serveurs de base de données MySQL, PostgreSQL et MariaDB à partir des packages proposées en standard par le système d'exploitation hôte. Concernant MS SQL, ce dernier est installé à partir d'un média (CD, DVD ou fichier ISO) et soit de la licence fournie par le client (Entendu que le client est alors seul responsable de sa conformité avec l'éditeur Microsoft), soit de la licence commandée en option par le client auprès d'Ikoula.

Les opérations de configuration de la base de données sont réalisées selon les modalités suivantes : Les éléments à configurer doivent être consignés par écrit. En l'absence d'indication, Ikoula effectuera une installation standard. Toute modification réalisée a posteriori pourra faire l'objet d'une facturation additionnelle de la part d'Ikoula. Dans ce cadre, l'import de données initiales ne fait pas partie d'une opération dite de configuration, mais exige une étude et une mise en place spécifiques.

La configuration est réalisée en une seule fois et en heures ouvrées.
La durée de l'installation et du paramétrage est limitée à 2,5 heures.
Il n'est pas réalisé de recompilation ou de développement de scripts.

3.3.3.3. Points de surveillance

La supervision a pour objectif de détecter les dysfonctionnements et interruptions de service. Elle consiste notamment à :

- Exercer une surveillance permanente des applications et ressources ;
- Détecter de façon proactive les événements susceptibles d'altérer la bonne marche du système ;
- Déclencher des actions correctives.

Ikoula met en place et suit les points de surveillance et de métrologie suivants (liste non exhaustive) :

- Contrôles de ports TCP ;
- Etats des services / processus du SGBD ;
- Supervision avancée de l'utilisation du SGBD (nombre de requête par seconde, utilisation de la mémoire, du cache, etc..) ;

3.3.3.4. Gestion des données par le Client

Le Client peut ainsi utiliser l'outil d'administration de son choix pour gérer le contenu de ses bases de données. Le Client dispose de tous les droits d'administration sur lesdites bases. Par suite, Ikoula recommande fortement l'utilisation de serveur de pré-production afin de valider les scripts ou toutes opérations d'import/ export, etc... Le Client devra prendre des mesures préventives afin de ne pas supprimer par erreur ses bases de données.

3.3.3.5. Limitation du nombre d'interventions

L'ensemble des opérations réalisées dans le cadre de l'infogérance d'un serveur de base de données est limité à un maximum de minutes de traitement par serveur/mois en fonction du niveau d'infogérance souscrit. En cas de dépassement, Ikoula informe le Client et peut lui proposer un forfait additionnel.

3.3.4. Infogérance d'un Firewall

Le Service Firewall est proposé selon deux niveaux de service : standard ou avancé. Le périmètre du Service d'infogérance dépend directement du niveau de service Firewall souscrit.

L'infogérance d'un Cloud Firewall de niveau standard inclut le support des fonctionnalités suivantes :

- Firewall
- Proxy
- NAT



- VPN IPSEC / SSL

L'infogérance d'un Cloud Firewall de niveau avancé inclut le support des fonctionnalités suivantes :

- Firewall
- Proxy
- NAT
- VPN IPSEC / SSL
- Anti-intrusion
- Filtrage d'URL
- Filtrage de Protocole
- Contrôle Applicatif
- Antivirus

Dans l'hypothèse où le Client utilise une fonctionnalité du Firewall ne figurant pas dans le périmètre standard ou avancé, Ikoula n'est pas en mesure d'assurer le support de cette fonctionnalité (mise en service, gestion des changements, gestion des incidents, gestion des alertes, gestion des problèmes et conseil) et par suite, sa responsabilité ne pourra être recherchée à ce titre.

3.3.4.1. Limitation du nombre d'interventions

L'ensemble des opérations réalisées dans le cadre de l'infogérance d'un Firewall est limité à un maximum de minutes de traitement par serveur/mois en fonction du niveau d'infogérance souscrit. En cas de dépassement, Ikoula informe le Client et peut lui proposer un forfait additionnel.

4. Mises à jour

Ikoula recommande vivement l'installation automatisée des mises à jour logiciel publiées par les éditeurs de solutions logicielles.

Ikoula informe le Client que la désactivation des mises à jour automatiques peut entraîner des conséquences potentiellement préjudiciables (instabilité, performance moindre, dysfonctionnement, faille de sécurité, etc...).

Sous réserve du niveau d'infogérance souscrit, Ikoula informe expressément le Client que l'absence de mises à jour peut compromettre la sécurité et la stabilité des serveurs.

Dans l'hypothèse où le Client ne demande pas expressément à Ikoula l'installation de mises à jour et que cette dernière n'entre pas dans le périmètre d'action d'Ikoula en fonction du niveau d'infogérance souscrit, Ikoula ne peut être tenue responsable d'un défaut de sécurité ou d'une instabilité résultant d'une absence de mise à jour logicielle.

Dans l'hypothèse où le Client active une fonctionnalité d'installation des mises à jour automatique, il est informé que cette fonctionnalité peut entraîner un redémarrage non planifié, et donc, une indisponibilité du serveur. Ikoula ne peut être tenue responsable des conséquences ou effets indésirables de ces mises à jour sur le fonctionnement du serveur ou des applications.

5. Conditions à la fourniture du Service

Un audit et une prise de connaissance de l'installation du Client peut être nécessaire dans certaines hypothèses. A l'issue de cette évaluation, débute une phase probatoire d'une durée de trois (3) mois calendaires (ci-après la « **Phase Probatoire** »).

Cette prise d'empreinte permet de prendre connaissance de la documentation d'exploitation, de la configuration des applications, des éventuelles spécificités de l'installation, du niveau de sécurité, des documents d'exploitation et du dossier d'architecture, etc. Le Client est expressément informé que durant la Phase Probatoire, le Service d'infogérance est facturé mais les SLA tels qu'ils sont indiqués à l'article 6 ne sont pas applicables.



Si des écarts importants avec les bonnes pratiques sont identifiés, Ikoula le notifiera au Client. Celui-ci devra procéder aux modifications nécessaires. Ikoula pourra également proposer de réaliser les modifications sur devis. L'absence des modifications correctrices entrainera l'impossibilité de réaliser le Service. Le Client est informé que l'absence de documentation rend impossible la prise d'empreinte, laquelle est indispensable à la bonne réalisation du Service.

6. Conditions d'utilisation du Service

Le Client et/ou son/ses utilisateur(s) ne doivent pas effectuer et/ou laisser effectuer des actes de malveillance sur l'ensemble des Services. Dans l'hypothèse où le Client et/ou son/ses utilisateur(s) commettraient des actes de piratages ou de malveillance, la responsabilité de Ikoula ne saurait être engagée à ce titre.

Dans l'hypothèse d'un Service d'hébergement souscrit sans le Service d'infogérance, le Client est responsable face aux attaques informatiques et/ou piratage. De plus, toute conséquence en résultant sur les services infogérés ne saurait être couverte par la société Ikoula.

7. Engagements de niveaux de Service (SLA)

IKOULA s'engage sur l'application de garanties de qualité de Service, dont le montant varie en fonction du niveau d'infogérance souscrit.

Ces garanties comprennent :

- La Garantie de Temps de Rétablissement (« **GTR** ») ;
- La Garantie de Temps d'Intervention (« **GTI** ») ;

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

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.

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.

En cas de non-respect des garanties de qualité de service, IKOULA sera redevable au Client, sur demande expresse de ce dernier auprès du Support Technique, de pénalités libératoires d'un montant de 5% des factures réglées mensuellement au titre du Service indisponible, par tranche de trente (30) minutes au-delà du Temps de Rétablissement ou du Temps d'Intervention indiqué dans le tableau ci-dessous. Ces pénalités devront faire l'objet d'une demande expresse écrite adressée par le Client au Support Technique d'Ikoula

Ces pénalités 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 (iv) un trafic du réseau 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.

SLA	Niveau d'infogérance		
	Silver	Gold	Platinum
GTI tickets / email	6 h	4 h	2 h
GTI tickets / téléphone	30 min	15 min	15 min
GTI incident	Best effort	1 h	30 min
GTR hardware	12 h	6 h	4h

Fait par signature électronique,

En qualité de _