

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE PARE-FEUX

Contrat n° _

1. OBJET	2
2. DEFINITIONS.....	2
3. DESCRIPTION DU SERVICE	3
4. OPTIONS DU SERVICE	3
5. ENVIRONNEMENT ET ACCES AU SERVICE	3
5.1. ACCES PHYSIQUE ET SECURITE	3
5.2. OPERATIONS DE VISUALISATION DEPUIS L'ESPACE CLIENT	4
5.3. CONDITIONS DE CONNECTIVITE ET RESEAU INTERNET INCLUSES DANS LE SERVICE	4
6. LIVRAISON	4
7. CONTRAINTES D'UTILISATION DES SERVICES	4
7.1. ATTAQUES RESEAU ET DOS.....	4
7.2. RESTRICTIONS D'USAGE	4
8. MAINTENANCE ET SUPPORT.....	5
8.1. MAINTENANCE PROGRAMMEE.....	5
8.2. MAINTENANCE EN URGENCE	5
9. OBLIGATIONS DU CLIENT.....	5
9.1. SECURITE ET CHOIX DE CONFIGURATION.....	5
9.2. MISES A JOUR.....	6
10. SUSPENSION DU SERVICE.....	6
11. RESILIATION ANTICIPEE DU SERVICE.....	6
12. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA)	6
12.1. GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT	7
12.2. GARANTIE DE TEMPS D'INTERVENTION	7
13. RESPONSABILITES	8

1. Objet

Les présentes conditions particulières (ci-après les « **Conditions Particulières** ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Ikoula fournit à son Client des services de pare-feux consistant en la fourniture d'une solution de sécurité centralisée dans le but d'appliquer une politique d'accès aux ressources de l'entreprise du Client placées en aval du pare-feu, accessibles sur le réseau, en définissant le type de communications autorisées ou interdites en interne ou vers Internet (tels que ces termes sont définis au sein de l'article 2) au nom du Client (ci-après le « **Service** », « **Pare-feux** » ou « **Firewall** »).

L'attention du Client est portée sur le fait qu'aucune déclaration ou garantie n'est faite que le Service éliminera tout type de menace ou d'accès non autorisé.

2. Définitions

- **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.
- **Licence(s)** : licences d'utilisation de Logiciels nécessaire au fonctionnement d'un Matériel (incluant toute documentation associée, mise à jour et amélioration du logiciel fourni à la discrétion de l'éditeur). Les licences sont concédées par l'éditeur du/des logiciels et distribuées par Ikoula. Le Client bénéficie, pendant la durée définie dans le Bon de commande, d'une licence d'utilisation, non cessible et non-exclusive. Les conditions de la licence sont définies notamment dans la documentation contractuelle.
- **Logiciel(s)** : tous programmes sur tous supports, intégrés ou non dans les Matériels fournis au Client par Ikoula, ainsi que les éventuels programmes développés par Ikoula dans le cadre d'une prestation et la documentation s'y rapportant (guides d'utilisation inclus).
- **Équipement** : tout matériel loué par Ikoula au Client, incluant les éventuels accessoires associés à l'utilisation du matériel.
- **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.
- **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.
- **Serveur Dédié Physique** : un serveur dont l'intégralité des composants (processeur, mémoire, stockage) est dédiée au Client.
- **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 système par des logiciels applicatifs.



3. Description du Service

Ikoula peut mettre à disposition du Client, dans le cadre d'une obligation de moyens, deux types de Firewall, lesquels sont décrits sur cette page du site internet d'Ikoula : [Fortinet | Sécurisez vos systèmes avec un pare-feu Fortinet](#).

Le Firewall peut prendre deux formes, il peut s'agir :

- d'un « **Firewall Physique** », nécessitant la location d'un Equipement ;
- d'un « **Firewall Virtuel** », dédié au Client, s'appuyant sur une plateforme de virtualisation, dédiée ou non au client.

4. Options du Service

Le Client pourra solliciter le bénéfice des options suivantes :

- infogérance du Firewall (Physique ou Virtuel) selon les termes et conditions des conditions particulières applicables au service « Infogérance » et conformément à la matrice de responsabilités figurant à l'article 13 des présentes.
- modifications multiples de configuration ;
- intervention sur Site pour action manuelle sur l'Equipement ;
- supervision proactive des Equipements ;
- possibilité de souscrire des adresses IP supplémentaires ;
- possibilité de bénéficier d'une Licence dite « avancée » permettant de bénéficier de fonctions supplémentaires comme indiqué notamment dans le lien <https://www.ikoula.com/fr/cybersecurite/firewall> dans la section "Avantages" ;
- haute disponibilité (ajout d'un second Firewall en parallèle du premier pour accroître la disponibilité du Service).

5. Environnement et accès au Service

5.1. Accès Physique et Sécurité

- **Localisation** : Le Service est localisé dans les datacenters de la société Ikoula situés en France.
- **Accès restreint** : L'accès physique aux zones des datacenters contenant les Serveurs Dédiés Physiques 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.
- **Garantie Matérielle** : le matériel est garanti pendant toute la durée du Service, les composants et la main d'œuvre nécessaires sont inclus. Ikoula se réserve le droit de



remplacer le matériel défaillant par un matériel a minima équivalent.

5.2. Opérations de visualisation depuis l'Espace Client

La liste des visualisations pouvant être effectuées par le Client figure sur l'Espace Client.

La liste des informations pouvant être visualisées par le Client est la suivante, étant précisé que cette liste est susceptible d'évoluer, ce que le Client accepte et reconnaît :

Firewall :

- Visualisation des objets créés (adresses, vip, ...) ;
- Visualisation des règles de firewall configurés.

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

Il est précisé qu'aucune connectivité Internet n'est fournie au titre de la fourniture du Service et qu'à ce titre, le Client devra souscrire un service en ce sens de manière indépendante.

6. Livraison

L'Equipement configuré est livré selon les conditions et modalités décrites dans l'article « Equipements » des Conditions Générales de Vente ou du Contrat-cadre.

7. Contraintes d'Utilisation des Services

7.1. Attaques Réseau et DoS

- **Prévention des Attaques** : l'utilisation du Firewall 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.

7.2. Restrictions d'usage

S'agissant du Firewall Virtuel, les ressources du serveur hôte de virtualisation (s'il est mutualisé) 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 les usages excessifs.



8. Maintenance et Support

8.1. Maintenance programmée

Ikoula et/ou son fournisseur éventuel se réserve le droit de faire évoluer le Service et notamment de solliciter la réalisation par le Client de mises à jour ou montées de version du Service afin de maintenir la sécurité du Service et des infrastructures qui lui sont liées (si le Client n'a pas confié l'infogérance à Ikoula).

En cas de souscription de l'infogérance par Ikoula, c'est cette dernière qui réalisera les mises à jour nécessaires. A ce titre, 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.

8.2. 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.

9. Obligations du Client

9.1. Sécurité et choix de configuration

Si le Client ne souscrit pas à l'option d'infogérance du Service, 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. Dans ce cas de figure, le Client est l'administrateur du Service mis à sa disposition. A cet égard, il est seul responsable de la mise en œuvre des mesures qui garantissent la sécurité et la stabilité du Service.

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.



9.2. Mises à Jour

Si le Client ne prend pas l'option d'infogérance du Service, le Client est responsable du maintien à jour du Système d'Exploitation et des Logiciels installés 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 l'Équipement.

Le Client assume l'entière responsabilité 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 Firewall consécutif aux opérations ainsi réalisées par le Client, la responsabilité d'Ikoula ne pouvant en aucun cas être engagée à ce titre.

10. 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.

11. 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.

12. 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 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 en source



ou en destination d'un réseau du Client qui excède la capacité du Service (v) 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.

12.1. 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, qui varie en fonction de la souscription ou non par le Client à la prestation d'infogérance du Firewall. 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	Niveau de service		Pénalités
	non infogéré	infogéré	
Firewall Virtuel sur VPS Haute Disponibilité	12h	4h	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% desdites factures.
Firewall Virtuel sur VPS Plateforme	12h	4h	
Firewall Physique	12h	4h	

12.2. 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.

Lorsque le Client a souscrit à la prestation d'infogérance du Firewall, la Garantie de Temps d'Intervention mentionnée au sein des Conditions Particulières du Service d'Infogérance sont applicables.

Lorsque le Client n'a pas souscrit à la prestation d'infogérance du Firewall, Ikoula s'engage à un Temps d'Intervention et des pénalités pourront être demandées par le Client en cas de non-



respect de ce Temps d'Intervention, conformément au tableau ci-dessous :

	Niveau de service	Pénalités
Gamme	non infogéré	
Firewall Virtuel sur VPS Haute Disponibilité	30min	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.
Firewall Virtuel sur VPS Plateforme	30min	
Firewall Physique	30min	

13. Responsabilités

Firewall sans Infogérance	Ikoula	Client
Choix et dimensionnement du Firewall		X
Installation, configuration initiale de base et livraison du Firewall	X	
Configuration/Administration du Firewall, y compris service VPN		X
Maintien et supervision de l'accessibilité à l'infrastructure (électricité, réseau) et des conditions environnementales	X	
Maintien du bon fonctionnement des composants matériels du Firewall (réaction sur panne matérielle)	X	
Maintien et supervision du Firewall		X
Maintien en condition de sécurité du Firewall		X
Gestion des accès logiques au Firewall		X
Gestion des accès à l'extranet		X
Sauvegarde des données du Firewall (configuration, logs...)		X
Analyse des logs du Firewall		X
Mise en place d'un PRA / PCA		X
Usage du Firewall conforme aux conditions d'Ikoula et à la réglementation		X



Déclaration des incidents au support d'Ikoula		X
Gestion de la sécurité physique du Firewall	X	
Récupération des Données avant résiliation		X
Reconditionnement / recyclage du Firewall	X	

Firewall avec Infogérance	Ikoula	Client
Expression des besoins (y compris service VPN éventuel)		X
Analyse des besoins et préconisations	X	
Choix et dimensionnement du Firewall		X
Installation, configuration initiale et livraison du Firewall (y compris service VPN)	X	
Recette		X
Administration du Firewall (y compris service VPN)	X	
Maintien et supervision de l'accessibilité à l'infrastructure (électricité, réseau) et des conditions environnementales	X	
Maintien du bon fonctionnement des composants matériels du Firewall (réaction sur panne matérielle)	X	
Maintien et supervision du Firewall	X	
Maintien en condition de sécurité du Firewall	X	
Gestion des accès logiques au Firewall	X	
Gestion des accès à l'extranet		X
Sauvegarde des données du Firewall (configuration, logs...)	X	
Analyse des logs du Firewall	X	
Mise en place d'un PRA / PCA		X
Usage du Firewall conforme aux conditions d'Ikoula et à la réglementation		X
Déclaration des incidents au support d'Ikoula		X
Gestion de la sécurité physique du Firewall	X	



Récupération des Données avant résiliation		X
Reconditionnement / recyclage du Firewall	X	

Fait par signature électronique,

En qualité de _

