

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE SERVEURS DEDIES PHYSIQUES

Contrat n°_

1. OBJET	3
2. DEFINITIONS.....	3
3. DESCRIPTION DU SERVICE	3
4. ENVIRONNEMENT ET ACCES AU SERVICE	4
4.1. Accès Physique et Sécurité.....	4
4.2. Gestion des Serveurs.....	4
4.3. Conditions de connectivité et réseau Internet incluses dans le Service.....	6
5. LIVRAISON.....	6
6. CONTRAINTES D'UTILISATION DES SERVEURS DEDIES PHYSIQUES.....	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. REMPLACEMENT MATERIEL.....	9
10. SUSPENSION DU SERVICE.....	9
11. RESILIATION ANTICIPEE DU SERVICE	9
12. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA)	9
12.1. Garantie de Temps de Rétablissement.....	10

12.2.	Garantie de Taux de Disponibilité du Service	10
12.3.	Garantie de Temps d’Intervention	11
13.	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 dédiés physiques hébergés dans son datacenter (le « **Service** »).

2. Définitions

- « **Adresse(s) IP** » : Identifiant d'un Serveur Dédié 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.
- « **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 Dédié Physique** » : un serveur dont l'intégralité des composants (processeur, mémoire, stockage) est dédiée au Client.

3. Description du Service

IKOULA met à disposition du Client un Serveur Dédié dans le cadre d'une obligation de moyen.

Le Client dispose donc à ce titre de l'ensemble des ressources physiques (mémoire vive, espace disque et processeur) dudit Serveur Dédié Physique. Toutefois, il est précisé que les ressources réseau et notamment la bande passante sont mutualisées.

Il appartient donc au Client de déterminer avec précision l'offre de Serveur Dédié Physique 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 conséquence, si le Client ne souhaite pas être limité dans son usage, il devra davantage s'orienter vers un service de serveur sur mesure.

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

Le Serveurs Dédié Physique est composé des éléments communs ci-dessous :

- A minima une alimentation électrique ;
- A minima un processeur physique ;
- A minima 8 Go (giga-octet) de RAM physique dédiée (sauf gammes "Synology" et "SAN") ;
- A minima 480 Go (giga-octet) d'espace de stockage physique dédié (stockage persistant sur disque SATA, SAS, SSD ou encore NVME) ;
- A minima un port réseau 1Gbps ;
- Une localisation dans un datacenter d'IKOULA situé en France ;
- Une adresse IP IPv4 localisée en France.



Le Service est décliné en plusieurs catégories de Serveurs Dédiés Physiques, en fonction des besoins et niveaux d'exigence du Client, exposées ci-dessous :

- Gamme "**Classic**" : précédentes versions de nos gammes reconditionnées, performantes et à prix attractifs. Les serveurs sont disponibles rapidement, avec des configurations prédéfinies ;
- Gamme "**Agile**" : serveurs modulables et polyvalents, destinés au grand public et ainsi qu'aux professionnels, avec un rapport qualité / prix imbattable ;
- Gamme "**Power**" : serveurs dotés d'une double alimentation électrique (sauf mention contraire) et d'une carte RAID matérielle, permettant d'héberger l'ensemble des services d'une entreprise ;
- Gamme "**Xtreme**" : serveurs dotés d'une double alimentation électrique et d'une carte RAID matérielle, destinés à l'hébergement des services les plus exigeants et les plus critiques ;
- Gamme "**GPU**" : serveurs à haute performance intégrant une ou deux cartes graphiques, destinés aux traitements vidéo, aux traitements de données, aux calculs matriciels, etc. ATTENTION : L'utilisation des serveurs GPU comprenant une ou plusieurs cartes graphiques de la marque NVIDIA GeForce est autorisée uniquement dans le cadre de traitements ou calculs de la chaîne de bloc (ou « Blockchain »)
- Gamme "**Synology**" : serveur de stockage de données dédié clé en main, simple d'accès et d'utilisation, destiné aux sauvegardes de Données ou aux plateformes de Cloud privé ;
- Gamme "**SAN**" : baie de stockage, répondant à des besoins de stockage importants et très performants.

Il est précisé que les options disponibles augmentant les différents éléments et ressources listés ci-dessus, ce qui entraîne une facturation complémentaire.

Il conviendra de consulter le site internet d'Ikoula afin d'avoir une information détaillée et à jour des offres de Serveurs Dédiés Physiques, des différentes 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.
- **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 Serveur Dédié Physique défaillant par un serveur à minima équivalent.

4.2. Gestion des Serveurs

- **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 Physiques (CPU) ;
 - 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 et dépendante de la gamme de serveurs, 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 Dédié Physique (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 :** graphique journalier / hebdomadaire / mensuel / annuel du trafic réseau entrant / sortant de la ou les interfaces réseau du Serveur Dédié Physique.
- **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 Dédié Physique 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 et 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 de Ikoula ne pourra en aucun cas être recherchée à ce titre.

- **Remise à Zéro :** option permettant de réinstaller le Serveur Dédié Physique 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. 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 redondance pour éviter les risques de pertes de Données.

- **Intervention** : possibilité d'agir sur le Serveur Dédié Physique, en choisissant une action :
 - Redémarrage ;
 - Annulation possible jusqu'à 3 min après la demande de redémarrage ;
 - Consultation des journaux de demande de redémarrage ;
 - Compatible avec les Serveurs Dédiés Physiques dotés de doubles alimentations.
- **Monitoring** : possibilité de mettre en place une surveillance automatisée par un logiciel sur un port / un service du Serveur Dédié Physique ainsi que de choisir la notification d'alerte par courrier électronique et l'intervalle de surveillance.
- **Suspension Réseau** : possibilité de couper l'accès au réseau du Serveur Dédié Physique de manière définitive (seules les équipes d'Ikoula pourront réactiver l'accès au réseau du serveur).
- **Netboot** : possibilité de lancer un redémarrage et un boot sur un système d'exploitation léger à des fins de diagnostics.
- **Netdiag** : possibilité de lancer un diagnostic complet et automatisé du matériel (test mémoire, test disques...).
- **RAC (Remote Access Control)** : possibilité, si le Serveur Dédié Physique en dispose, de demander l'ouverture temporaire d'un accès console IPMI/RAC (protocoles informatiques fournis pour accéder à un serveur via une liaison HORS système d'exploitation).
- **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 avec une bande passante utile, sur port 1Gb/s a minima.
- **Adresse IPv4** : mise à disposition d'une adresse IPv4 publique.
- **Adresses IPv6** : mise à disposition d'un /112.

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, à trois (3) adresses IPv4 supplémentaires selon la tarification fournie par Ikoula.

5. Livraison

Ikoula informe le Client par courrier électronique de la mise à disposition de son Serveur Dédié Physique. Celle-ci intervient dans un délai habituel de moins de vingt-quatre (24) heures ouvrées à compter du paiement effectif du Bon de Commande par le Client. En cas d'indisponibilité du matériel, Ikoula contacte le Client dans les meilleurs délais pour lui indiquer une date de mise à disposition prévisionnelle et le cas échéant une solution alternative. A défaut de prise de contact par Ikoula dans ledit délai, 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 Dédiés Physiques

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 Dédié Physique doivent être utilisées de manière raisonnable pour garantir une performance optimale pour tous les clients. En conséquence, en cas d'utilisation excessive de la bande passante, Ikoula se réserve le droit de limiter le volume de bande passante dans les conditions énoncées sur le site internet d'Ikoula.
- **Utilisation abusive des supports de stockage** : Toute utilisation abusive des supports de stockage entraînant leur dégradation ou obsolescence manifestement prématurée est strictement interdite. En cas d'une telle utilisation abusive, IKOULA, après mise en demeure restée sans effet, pourra faire usage de sa faculté de résiliation anticipée du Service, sans préjudice de toute demande de dommages et intérêts.

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 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 Dédié Physique 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 Dédié Physique.

Les Serveurs Dédiés Physiques mis à disposition du Client par Ikoula ne disposent d'aucune distribution (ou système d'exploitation) installée par défaut.

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

Les versions des différentes distributions compatibles avec le Service sont mentionnées sur le site internet d'Ikoula, ainsi que dans l'Espace Client du Client, et sont susceptibles d'évoluer, de même que la liste des versions compatibles ainsi fournie par Ikoula en fonction des gammes de Service Serveurs Physiques 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 Dédié Physique 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 Dédié.

Le Client en assume l'entière responsabilité, la responsabilité d'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 Dédié Physique 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 Dédié Physique afin de mettre à disposition du public des services de communication permettant aux destinataires de ce Service de Serveur Dédié Physique 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.I.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 d'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. Remplacement matériel

Ikoula s'engage à remplacer un matériel faisant partie du Service (notamment CPU, RAM, carte-mère, stockage), en cas de défaillance avérée de celui-ci, entendu que l'usage du Client était conforme aux conditions d'utilisation du Service décrites aux présentes.

Ikoula se réserve le droit de proposer un matériel alternatif, équivalent ou meilleur en termes de performances logicielles et matérielles. Ikoula ne peut garantir la compatibilité du matériel de substitution avec les contenus (logiciels, applications, etc.) installés par le Client.

Un refus de la part du Client s'agissant d'un remplacement par un matériel alternatif, équivalent ou meilleur, entraînera la résiliation du Service aux torts exclusifs du Client, Ikoula se réservant alors le droit d'exiger la totalité des sommes dues jusqu'au terme de la période d'engagement en cours.

Par ailleurs, le Client est informé et reconnaît qu'un matériel est susceptible d'être défaillant et en conséquence d'entraîner des défaillances ou indisponibilités du Service.

Ikoula recommande au Client la mise en place d'un service de back up ou redondance afin de limiter l'impact et les conséquences de ces défaillances ou indisponibilités du Service.

10. Suspension du Service

En sus des hypothèses décrites dans les Conditions Générales de Vente ou le Contrat cadre, le Service peut être suspendu 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 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 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.

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 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.

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, 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
Niveau de service	Standard	Silver	Gold	Platinum	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.
Classic	48h	N/A	N/A	N/A	
Agile	48h	12h	6h	-	
Power	48h	12h	6h	4h	
Xtreme	48h	12h	6h	4h	
GPU	48h	12h	6h	4h	
Synology	48h	12h	6h	4h	
SAN	48h	12h	6h	4h	

12.2. 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 :

Disponibilité du Service en pourcent = [Nombre de minutes totales dans le mois – Temps d'indisponibilité en



minute hors Événements Excusables (tel que ce terme est défini ci-avant) dans le mois]
/Nombre de minutes totales dans le mois
X 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)
Classic	99,9%	99,95% > TDG > 99% : 10 % TDG < 99% : 30%
Agile	99,95%	99,9% > TDG > 99,5% : 10% TDG < 99,5% : 30%
Power	99,99% *	99,99% > TDG > 99,9% : 10% 99,9% > TDG > 99,5% : 30% TDG < 99,5% : 50%
Xtreme	99,99% *	99,99% > TDG > 99,9% : 10% 99,9% > TDG > 99,5% : 30% TDG < 99,5% : 50%
GPU	99,95%	99,9% > TDG > 99,5% : 10% TDG < 99,5% : 30%
Synology	99,95%	99,9% > TDG > 99,5% : 10% TDG < 99,5% : 30%
SAN	99,99% *	99,99% > TDG > 99,9% : 10% 99,9% > TDG > 99,5% : 30% TDG < 99,5% : 50%

* : si RAID matériel **et** double attachement réseau, à défaut le taux de disponibilité est de 99,95% et les pénalités de la gamme Agile s'appliquent. Cette option est disponible dans le cadre d'une offre sur mesure. Pour plus d'informations, contactez votre interlocuteur commercial.

12.3. Garantie de Temps d'Intervention

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

Ainsi, Ikoula s'engage à un Temps d'Intervention, 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 d'Intervention, conformément au tableau ci-dessous :



Gamme	Garantie de Temps d'Intervention (signalement par téléphone) (« GTI »)				Pénalités
Niveau de service	Standard	Silver	Gold	Platinum	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.
Classic	1h	N/A	N/A	N/A	
Agile	1h	30 min	15 min	N/A	
Power	1h	30 min	15 min	15 min	
Xtreme	1h	30 min	15 min	15 min	
GPU	1h	30 min	15 min	15 min	
Synology	1h	30 min	15 min	15 min	
SAN	1h	30 min	15 min	15 min	

13. Responsabilités

	Ikoula	Client
Choix et dimensionnement du serveur		X
Installation et configuration bas niveau du serveur	X	
Maintien à niveau du catalogue des images systèmes	X	
Choix du système d'exploitation (OS)		X
Livraison du serveur (matériel, réseau, OS)	X	
Installation des logiciels et applications sur le serveur		X
Détention des licences et droits d'utilisation de l'OS et applicatifs installés sur le serveur		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 serveur (réaction sur panne matérielle)	X	
Administration du serveur		X
Maintien et supervision des composants logiciels du serveur		X
Maintien en condition de sécurité des composants logiciels		X
Gestion des accès logiques au serveur		X
Gestion des accès à l'extranet		X
Contenu du serveur		X
Sauvegarde des données du serveur		X
Maintien de la sécurité des données du serveur		X
Mise en place d'un PRA / PCA		X
Usage du serveur conforme aux conditions d'Ikoula et à la réglementation		X
Déclaration des incidents au support d'Ikoula		X



Gestion de la sécurité physique du serveur	X	
Récupération des Données avant résiliation		X
Demande éventuelle de destruction des supports de stockage		X
Destruction, sur demande, des supports de stockage	X	
Fourniture d'un certificat de destruction	X	
Suppression des données s'il n'y a pas de destruction	X	
Reconditionnement / recyclage du serveur	X	

Fait par signature électronique,

En qualité de _

