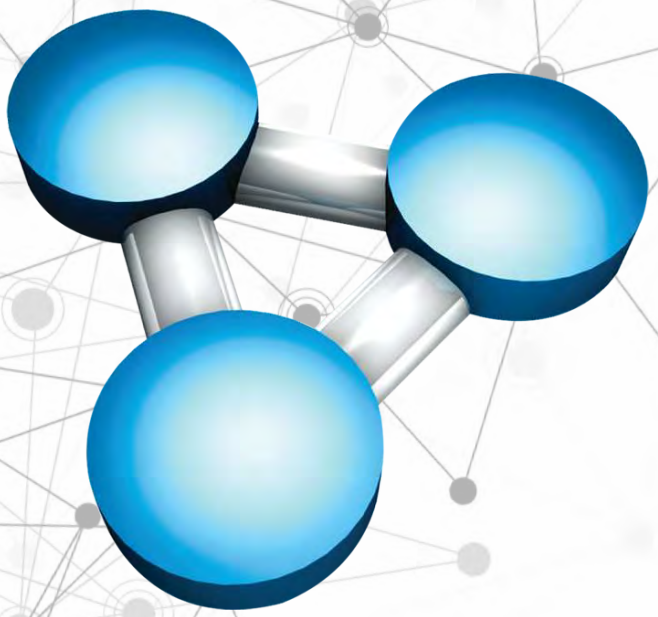
BRETAGNE



icodia

Network integrity

Conditions Particulières EndiGuard.Mel

Solution de filtrage antivirus et antispam

Icodia – 22 Rue de l'Erbonière – 35510 Cesson-Sévigné – Tel. 02.30.96.40.59 – Fax : 08.25.59.02.4
APE : 6311Z - RCS 432 478 634 de Rennes – TVA FR95432478634

TABLE DES MATIÈRES

Article 1 : Définitions

1.1. Fournisseur

Est appelé « Fournisseur », la SARL Icodia, ci-après dénommée « Icodia », sise au 22, rue de l'Erbonière, 35510 Cesson Sévigné, France.

1.2. Client

Est appelé « Client », la personne physique ou morale signataire du Bon de Commande.

1.3. Filtrage E-mail Antivirus

Analyse d'un flux de messages électroniques via un logiciel, afin d'identifier et de neutraliser les contenus malveillants.

1.4. Filtrage E-mail Antispam

Analyse d'un flux de messages électroniques via un logiciel afin de filtrer les e-mails commerciaux diffusés en masse, les messages électroniques de hameçonnage ou frauduleux.

1.5. SPAM

Le SPAM est une communication électronique non sollicitée, en premier lieu via le courrier électronique. Il s'agit en général d'envois en grande quantité effectués à des fins publicitaires.

1.6. Hôte

Nom de domaine ou sous-domaine accueillant les services de messagerie.

1.7. Échec de transmission

La transmission d'un e-mail échoue lorsque le serveur Icodia ne parvient pas à joindre (de façon temporaire ou durable) le ou les serveurs e-mails du destinataire.

1.8. Rétention des messages électroniques

Lorsque les services de filtrage Icodia ne parviennent pas à délivrer les messages électroniques filtrés au(x) serveur(s) destinataire(s), les messages électroniques sont « retenus » : ils sont stockés chez Icodia en attendant que les services de filtrage puissent joindre à nouveau le ou les serveurs destinataires et délivrer les e-mails.

1.9. Délai de rétention

Le délai de rétention est le délai durant lequel les e-mails du destinataire sont stockés sur les serveurs d'Icodia en cas de non disponibilité du ou des serveurs destinataires des messages électroniques filtrés. A expiration de ce délai, les e-mails sont supprimés.

1.10. Trafic journalier de messages électroniques

Le trafic journalier de messages électroniques correspond au nombre d'e-mails filtrés par jour. Il est calculé de minuit à minuit, heure de Paris. Est comptabilisé le nombre de messages qui arrivent sur les serveurs de relais filtrant, que ces messages soient arrêtés ou non par les filtres antivirus ou les filtres antispam, et par hôte (nom de domaine).

1.11. Whiteliste

Ou « liste blanche », liste d'adresses e-mail d'expéditeurs, de noms de domaines ou d'adresses IP considérées sans risque, et autorisée à envoyer des e-mails à un destinataire, passant outre les éventuels résultats positifs d'analyses effectuées par un système de Filtrage E-mail Antispam

1.12. Blackliste

Ou « liste noire », liste d'adresses e-mail d'expéditeurs, de noms de domaines ou d'adresses IP considérées à risque, ou malveillante, et qui n'est pas autorisée à envoyer des e-mails à un destinataire, même si l'e-mail envoyé n'est pas considéré comme positif lors d'un Filtrage E-mail Antispam

1.13. Faux positifs

Contexte dans lequel un message électronique répond injustement de façon positive aux tests de filtrage en raison de caractéristiques trop proches d'un message infecté ou indésirable. Le message est filtré alors qu'il ne devrait pas l'être.

1.14. Faux négatif

Contexte dans lequel un message électronique répond injustement de façon négative aux tests de filtrage, de par le fait qu'il n'est pas identifiable de façon avérée comme message infecté ou indésirable. Le message n'est pas filtré alors qu'il devrait l'être.

1.15. Quarantaine Antispam

La Quarantaine Antispam est un espace de stockage sur les serveurs d'Icodia, dans lequel sont placés les e-mails identifiés comme étant du SPAM pour une adresse e-mail destinataire. Cette quarantaine est consultable depuis l'interface IcoAdmin (Bouton VFR)

Article 2 : Objet

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions de vente, de fonctionnement et d'utilisation du service de filtrage Antivirus et Antispam (Endiguard.Mel) proposé par Icodia au Client

Le présent document complète les Conditions Générales de Service applicable aux produits et services fournis par Icodia à ses Clients.

Article 3 : Obligations et responsabilités d'Icodia

3.1. Obligation de moyens

Icodia s'engage à apporter tout le soin nécessaire à la fourniture d'un service de qualité, disponible 24/7/365. Pour ce faire, Icodia n'est tenu qu'à une obligation de moyens.

3.2. Intervention en cas d'incident

Icodia s'engage à intervenir rapidement en cas d'incident constaté sur le service proposé au Client.

3.3. En cas d'incident majeur

En cas d'incident majeur portant atteinte au bon fonctionnement du service, Icodia s'efforce de prendre toute mesure nécessaire pour maintenir le service, le Client reconnaît que les performances du service peuvent être partiellement dégradées.

3.4. Maintenance des services

Icodia s'engage à assurer le maintien des outils, matériels et logiciels mis en œuvre dans le cadre de la fourniture du service de Filtrage E-mail Antivirus et Antispam au meilleur niveau de qualité.

3.5. Sécurité

Icodia s'engage à prendre toutes les mesures en son pouvoir afin d'assurer la protection du service.

3.6. Distribution des e-mails

Icodia ne peut être tenu responsable de la non-distribution ou de la destruction des e-mails :

- si le serveur destinataire du Client n'est pas accessible ;
- si le serveur destinataire du Client est mal configuré ;
- si le serveur destinataire du Client n'est pas en capacité de recevoir les e-mails une fois le délai de rétention dépassé.

et ceci du fait des caractéristiques et limites d'Internet, que le Client déclare connaître et du fait que le serveur destinataire échappe à la maîtrise d'Icodia.

Article 4 : Obligations et responsabilités du Client

4.1. Adéquation du service

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins, et avoir pris les renseignements auprès d'Icodia si besoin était.

4.2. Volume de trafic et durée de rétention des messages électroniques en cas d'indisponibilité du serveur destinataire

Le Client est responsable du respect du volume de trafic et de la durée de rétention autorisés par le forfait de filtrage à laquelle il a souscrit. En cas de dépassement de ce volume de trafic, il en sera informé par les services Icodia par e-mail à son adresse de contact.

Le Client reconnaît qu'Icodia n'est pas responsable du volume d'e-mails entrants. Il doit adapter son forfait en fonction du nombre d'adresses utilisées sur chacun des hôtes, et des divers autres facteurs qui lui permettent d'évaluer le nombre d'e-mails qu'il est susceptible de recevoir sur chaque hôte pour lequel il a souscrit un abonnement au service de Filtrage E-mail Antivirus et Antispam.

4.3. Dépassement des volumes de trafic

En cas d'absence de retour de la part du Client à Icodia dans les 72 heures suivant la notification de dépassement, le Client accepte que le service soit suspendu, bloquant le trafic e-mail.

En cas de non-adéquation du forfait choisi avec le volume de trafic entrant, le Client s'engage à considérer le passage sur une offre mieux adaptée à ses besoins

Article 5 : Description des services de Filtrage Antivirus et Antispam

5.1. Principes généraux du filtrage

5.1.1. Le service de Filtrage Antivirus et Antispam est un service de filtrage externe des e-mails reçus par le nom de domaine destinataire.

Les serveurs de messagerie d'Icodia servent de relais, filtrant l'ensemble des messages électroniques adressés à un hôte (nom de domaine ou sous-domaine), que les adresses e-mail destinataires soient existantes ou non. Une fois le Filtrage E-mail Antivirus et le Filtrage E-mail Antispam effectués, les e-mails sont détruits s'ils sont identifiés comme contenant des virus, ou distribués, ou stockés en Quarantaine Antispam, en fonction des paramétrages établis par le Client pour le Filtrage E-mail Antispam.

5.1.2 Mise en place du service

La mise en place du service est effectuée par Icodia sous 48 heures ouvrées après l'enregistrement du règlement du Client, en dehors d'accord commercial spécifique. Icodia envoie alors au Client une feuille de paramètres contenant les informations d'accès à l'administration du service, ainsi que les informations de configuration des Zones DNS du nom de domaine concerné par le filtrage, que le Client devra effectuer afin de rediriger les services e-mail de son nom de domaine vers le service de filtrage.

5.1.3. Paramétrage de la distribution des e-mails vers les serveurs de messagerie du Client

Lors de la mise en place du service, le Client paramètre dans l'interface d'administration la ou les adresses IP (jusqu'à deux adresses IP) du ou des serveurs de messagerie vers le(s)quel(s) les e-mails une fois filtrés devront être acheminés.

5.1.4 Statistiques fournies

Le Client pourra, dans son interface IcoAdmin, consulter pour chaque hôte (nom de domaine ou sous domaine) les statistiques suivantes :

- Statistiques Filtrage E-mail Antivirus,
- Statistiques du Filtrage E-mail Antispam,
- Trafic des e-mails entrants,
- Nombre d'e-mails sortants relayés par les serveurs Icodia,
- Nombre d'e-mail sortants qui n'ont pas pu être distribués, et qui ont été re-présentés aux serveurs destinataires

5.2. Le filtrage Antivirus

5.2.1. Fonctionnement général

Le filtrage Antivirus proposé par Icodia utilise différentes bases de données d'empreintes virales, afin de maximiser l'efficacité de filtrage.

Lorsqu'un e-mail infecté est identifié par le système de Filtrage E-mail Antivirus : Il est immédiatement supprimé (aucun e-mail reconnu infecté ne sera délivré à son destinataire)

Par défaut, un e-mail est envoyé au destinataire du message afin de lui notifier qu'un e-mail infecté a été supprimé. Ce paramétrage peut être désactivé, pour l'ensemble d'un domaine, si le Client ne souhaite pas que les destinataires reçoivent ces notifications. Il peut être réactivé à tout moment.

5.2.1. Faux négatifs

Il peut arriver, malgré tous les efforts mis en œuvre par Icodia, que des e-mails infectés franchissent le Filtrage E-mail Antivirus sans avoir été identifiés par les bases d'empreintes virales.

Le Client reconnaît qu'Icodia n'est tenu qu'à une obligation de moyens et décharge Icodia de toute responsabilité pour les dommages qu'il pourrait subir suite à la réception d'un faux négatif. Le Client s'engage à prendre les mesures nécessaires à la protection de ses systèmes d'informations, ainsi qu'à sensibiliser les utilisateurs finaux du forfait fourni par Icodia aux mesures de précautions à prendre afin de protéger leurs matériels et informations (utilisation d'outils informatiques fiables et à jour, principe de précaution face à la réception de pièces jointes provenant d'une source inconnue ou non sollicitée, etc.)

5.3. Le filtrage Antispam

5.3.1. Fonctionnement général

Le Filtrage E-mail Antispam proposé par les services Icodia est basé sur la combinaison de plusieurs filtres, dont la liste est consultable sur le site d'Icodia à l'adresse :

https://dev.icodia.com/fr/solutions/endiguard-mel.html

Par défaut, lors de la mise en place du service, une partie des filtres proposés sont activés, correspondant à un Filtrage E-mail Antispam de niveau moyen.

5.3.2. Paramétrages personnalisables

Afin que le Client puisse affiner à son gré les réglages du Filtrage E-mail Antispam, Icodia met à sa disposition les paramétrages suivants :

- Types de filtrages utilisés
- Gestion de liste blanche : Le Client peut, pour chacun des noms de domaines gérés, paramétrer une liste blanche, dans laquelle il pourra autoriser de façon systématique le relais de certaines adresses e-mail (ou de l'ensemble des adresses e-mail liées à un nom de domaine) ;
- Gestion de liste noire : Le Client peut, pour chacun des noms de domaines gérés, paramétrer une liste blanche, dans laquelle il pourra refuser de façon systématique le relais certaines adresses e-mail (ou de l'ensemble des adresses e-mail liées à un nom de domaine) ;
- Gestion de liste blanche et de liste noire d'adresses IP : Le Client peut, pour chacun des noms de domaines gérés, autoriser ou refuser systématiquement les e-mails provenant d'une ou plusieurs adresse(s) IP.

5.3.3. Gestion des messages électroniques identifiés comme SPAM

Suivant la configuration initiale, un e-mail identifié comme étant un SPAM est placé dans la Quarantaine Antispam. Le Client peut ainsi consulter les messages arrêtés par le Filtrage E-mail Antispam et identifier le filtre qui est à l'origine de la critérisation en SPAM du message électronique.

Un message électronique est conservé en quarantaine pour une durée de 30 jours, après quoi il est automatiquement supprimé. Ce délai de conservation peut être écourté, le Client pouvant purger sa quarantaine, ou supprimer certains messages electroniques filtrés de façon volontaire.

L'interface de gestion de la quarantaine permet également de :

- supprimer un ou des message(s) présent(s) dans la quarantaine ;
- délivrer un ou des message(s) présent(s) dans la quarantaine ;
- délivrer un ou des message(s) présent(s) dans la quarantaine et d'ajouter automatiquement le ou les adresse(s) e-mail expéditrice(s) dans la liste blanche.

Si le Client ne souhaite pas avoir à gérer de quarantaine, il peut paramétrer le fonctionnement de l'antispam afin que les e-mails identifiés comme SPAM soient distribués aux destinataires, mais précédés de la mention « SPAM: » dans le sujet du message, afin qu'un système de filtrage puisse être mis en place simplement dans les logiciels de messagerie des utilisateurs.

5.3.4. Faux positifs

Le Client reconnaît qu'Icodia ne peut être tenu pour responsable de la présence de messages légitimes dans la Quarantaine Antispam, de par la nature du fonctionnement des systèmes de messagerie électronique.

En effet, un message électronique peut par exemple avoir transité par un serveur d'envoi dont la réputation est provisoirement douteuse (il peut avoir servi comme relais de SPAM) ou encore comporter un formatage spécifique non-conforme aux normes e-mail (norme RFC 822 et suivantes) et de ce fait, il peut être identifié comme SPAM par les filtres antispam.

Le Client reconnaît que tout faux positif ne constitue pas une erreur de la part d'Icodia, mais d'une réaction prudente de la part du ou des filtrages appliqués. Par conséquent, il est de sa responsabilité de sensibiliser les utilisateurs du service à l'importance de vérifier de façon régulière leurs quarantaines antispam, afin de s'assurer que des messages légitimes n'aient pas été arrêtés par les filtrages antispam.

5.3.5. SPAMS non filtrés

Le Client reconnaît qu'il est possible que certains SPAM puissent ne pas être filtrés par le ou le(s) filtrage(s) appliqué(s) sur le service, dans le cas où par exemple aucune analyse ne puisse établir de façon certaine le fait qu'un message soit un SPAM.

Article 6 : Dépassement de trafic journalier

6.1. Détermination du trafic journalier accepté

Le trafic journalier correspond au nombre de messages filtrés par jour (de minuit à minuit, heure de Paris). Sont comptabilisés tous les messages qui sont adressés sur l'hôte, qu'ils soient arrêtés, précédés de la mention « SPAM : » ou distribués.

Le trafic journalier autorisé est défini dans le cadre du forfait souscrit par le Client. Il s'entend par hôte (nom de domaine ou sous-domaine). Il est calculé pour l'ensemble des messages adressés à des adresses e-mail, existantes ou non.

6.2. En cas de dépassement du quota journalier

Lorsque le quota journalier d'e-mails filtrés est atteint, les services techniques d'Icodia contactent le Client par e-mail afin de l'informer du dépassement.

Le filtrage est maintenu pendant une durée de 72 heures.

Au bout de 72 heures, et en l'absence de retour du Client, le système de filtrage rejette les e-mails entrants sur les adresses liées au nom de le domaine concerné par le dépassement. Les expéditeurs seront informés par e-mail du rejet de leurs messages électroniques.

Article 7 : Rétention des e-mails

7.1. Principe de fonctionnement

Lorsque le système de Filtrage E-mail Antivirus et Antispam Icodia ne peut acheminer les messages vers le ou les serveurs de destination paramétrés par le Client, il conserve ces derniers sur ses serveurs pendant la durée de rétention établie dans le cadre du forfait souscrit par le Client, afin de les distribuer au moment où le ou les serveurs de destinations sont à nouveau accessibles.

7.2. Protocole de représentation des messages retenus

Lorsqu'un message ne peut être relayé par le service de Filtrage E-mail Antivirus et Antispam vers le ou les serveurs destinataires, le système retient les e-mails qu'il n'a pu délivrer et fait de nouvelles tentatives de distribution pendant le délai de rétention convenu au contrat selon le protocole suivant :

- Pendant les premières 24 heures d'inaccessibilité du ou des serveurs destinataires, le système Endiguard.Mel procède à des tentatives de distribution toutes les 5 minutes ;
- Au bout d'une heure, le système Endiguard.Mel fait parvenir un e-mail à l'expéditeur de l'e-mail retenu afin de l'informer que le ou les destinataires sont temporairement injoignables, mais que leurs messages seront représentés toutes les 5 minutes ;
- Au bout de 24 heures, pour les forfaits dont le délai de rétention est supérieur à cette durée, les tentatives de

distribution vers le ou les serveurs destinataires sont effectuées toutes les 15 minutes ;

- À expiration du délai de rétention convenu au contrat : les messages retenus sont détruits et un e-mail est envoyé aux expéditeurs afin de les informer que leurs messages électroniques n'ont pas pu être délivrés aux destinataires.

Article 8 : Marque Blanche

8.1. Forfaits éligibles

Le système Endiguard.Mel est proposé en marque blanche sur les forfaits « Pro » et « Pro Plus ».

8.2. Personnalisation

Dans le cadre de la marque blanche, les messages administratifs suivants sont personnalisables :

- Message de notification au destinataire d'un e-mail qu'un message contenant un virus a été arrêté et détruit ;
- Notification à l'expéditeur d'un message électronique le prévenant que son message a été arrêté comme SPAM et l'invitant à le valider manuellement depuis une interface web.

La mise en place ou la modification des messages personnalisés fait l'objet d'une prestation facturée au tarif en vigueur relative à l'intervention manuelle nécessaire.