



**icodia**

**CONDITIONS PARTICULIÈRES  
GARANTIES DE SERVICES GTI GTR**

## TABLE DES MATIÈRES

Article 1 : Définitions.....	2
1.1. Fournisseur.....	2
1.2. Client.....	2
1.3. Bon de commande.....	2
1.4. Conditions Générales des Services.....	2
1.5. Utilisateur.....	2
1.6. Heures ouvrées :.....	2
1.7. Indisponibilité du Service.....	2
1.8. Base de connaissances.....	2
1.11. Ticket d'incident.....	2
1.12. Entretien programmé.....	2
Article 2 : Objet.....	2
Article 3 : Description du service de Garantie de temps d'intervention (GTI) et de Garantie de temps de rétablissement (GTR).....	3
3.1. Garantie de temps d'intervention (GTI).....	3
3.2. Garantie de temps de rétablissement (GTR).....	3
3.3. Plages horaires d'intervention des services techniques Icodia.....	3
3.4. Délais contractuels souscrits par le Client.....	3
3.5. Identification du service couvert par les Garanties de temps d'intervention et Garanties de temps de rétablissement.....	3
3.6. Périmètre des Garanties de temps d'intervention et Garanties de temps de rétablissement.....	3
Article 4 : Obligations et responsabilités d'Icodia.....	4
Article 5 : Obligations et responsabilités du Client.....	4
5.1. Utilisation du Service.....	4
5.2. Notification du Dysfonctionnement.....	4
5.3. Coopération.....	4
Article 6 : Mise à disposition des services de GTI / GTR.....	4
6.1. Conditions de mise à disposition.....	4
6.2. Date d'entrée en vigueur des Garanties.....	4
Article 7 : Pénalités dues en cas de non-respect du temps de rétablissement du service d'hébergement.....	4
6.1. Pénalités.....	4
6.2. Calcul et versement des pénalités.....	4
Article 7 : Renouvellement des services Garanties de temps d'intervention et de Temps de rétablissement.....	5
7.1. Modalités de renouvellement.....	5
7.2. En cas de non-renouvellement.....	5

Diffusion	Auteur	Version	Date
Public	Icodia	1.1	04/07/2022

# Article 1 : Définitions

## 1.1. Fournisseur

Est appelé « Fournisseur », la SAS Icodia, société de droit français au capital de 10 455,00 €, sise au 22 rue de l'Erbonière 35510 Cesson-Sévigné, France et inscrite au RCS de Rennes sous le numéro B432 478 634, ci-après dénommée « Icodia ».

## 1.2. Client

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

## 1.3. Bon de commande

Document détaillant la prestation ou le service fourni(s) par Icodia, stipulant la durée du service, le prix, le calendrier de paiement et toute disposition particulière convenue entre les Parties.

## 1.4. Conditions Générales des Services

Désigne le document qui définit les conditions de vente et d'utilisation de l'ensemble des services ou prestations proposés par la société Icodia.

## 1.5. Utilisateur

La personne qui utilise le Produit du Client.

## 1.6. Heures ouvrées :

Heures ouvrées d'Icodia : 9h00-12h30 et 13h30-18h00 du lundi au vendredi, sauf jours fériés. En dehors de ces horaires, les temps de traitement de ticket ne sont pas comptabilisés. Par exemple, un ticket ouvert à 12h00 sera traité jusqu'à 12h30, puis repris à partir de 13h30.

## 1.7. Indisponibilité du Service

La période pendant laquelle le Service auquel le Client a souscrit est totalement indisponible pour ce dernier.

L'indisponibilité du Produit ne comprend pas :

- Les opérations de maintenance programmées
- La dégradation des performances ;
- Des facteurs échappant au contrôle d'Icodia, y compris les Cas de force majeure ;
- Les pannes, actes ou omissions des fournisseurs d'accès Internet (FAI) ;
- Les actes ou omissions du Client et de ses Utilisateurs ;
- L'application des réglementations en vigueur.

## 1.8. Base de connaissances

Portail d'aide d'Icodia situé sur le site suivant : <https://docs.icodia.com/>

## 1.9. Temps d'intervention

Le Temps d'intervention est la durée qui s'écoule entre le moment où le Client notifie au Fournisseur un dysfonctionnement du service et le moment où le service technique du Fournisseur notifie au Client qu'il prend en charge le traitement de la notification du Client.

## 1.10. Temps de rétablissement

Le temps de rétablissement est la durée qui s'écoule entre le moment où le Client notifie au Fournisseur un dysfonctionnement du service et le moment où le fournisseur notifie au Client la résolution de ce dysfonctionnement.

## 1.11. Ticket d'incident

Un ticket d'incident est une notification de dysfonctionnement du service d'hébergement envoyée par le Client au Fournisseur.

Cette notification devra être envoyée au Fournisseur :

- par l'ouverture d'un Ticket de support par le biais de l'interface de support technique d'Icodia ;
- par e-mail au service support d'Icodia, à l'adresse : [support@icodia.com](mailto:support@icodia.com).  
Toute notification par téléphone devra faire l'objet d'une authentification du Client, qui devra fournir aux agents techniques d'Icodia le code support qui a été attribué au Client lors de la souscription du service.
- par téléphone, selon les modalités de contact téléphonique décrites dans les Conditions Générales des Services du Fournisseur.  
Toute notification par téléphone devra faire l'objet d'une authentification du Client, qui devra fournir aux agents techniques d'Icodia le code support qui a été attribué au Client lors de la souscription du service.

## 1.12. Entretien programmé

Coupures planifiées, interrompant le service en tout ou partie, qu'Icodia s'efforcera d'annoncer, au moins 48 heures à l'avance.

# Article 2 : Objet

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions de vente, de fonctionnement et d'utilisation des services de Garantie de temps d'intervention et de Garantie de temps de rétablissement proposés par Icodia au Client.

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

Si une contradiction devait apparaître entre les deux documents, les présentes Conditions Particulières prévaudront sur les Conditions Générales de Service.

## Article 3 : Description du service de Garantie de temps d'intervention (GTI) et de Garantie de temps de rétablissement (GTR)

Les Garantie de temps d'intervention et Garantie de temps de rétablissement sont des garanties complémentaires auxquelles le Client peut souscrire pour des Services d'hébergement Internet qu'il a commandé auprès du Fournisseur, afin de s'assurer des délais de prise en charge et de rétablissements de dysfonctionnements qui pourraient intervenir sur les Services concernés.

### 3.1. Garantie de temps d'intervention (GTI)

Délai contractuel dans lequel le Fournisseur s'engage à avoir débuté une intervention visant à restaurer un service fourni au Client, dès lors que ce dernier notifie de façon authentifiée un dysfonctionnement dudit service.

### 3.2. Garantie de temps de rétablissement (GTR)

Délai contractuel dans lequel le Fournisseur s'engage à avoir rétabli un service souscrit auprès d'Icodia par le Client, dès lors que ce dernier a notifié de façon authentifiées un dysfonctionnement dudit service.

### 3.3. Plages horaires d'intervention des services techniques Icodia.

En fonction du niveau de Garantie souscrit par le Client, les services techniques d'Icodia peuvent intervenir :

- pendant les heures ouvrées des bureaux Icodia ;
- 24/7/365.

Ainsi, si le Client a souscrit à une GTI / GTR « en heures ouvrées », le décompte des temps d'intervention et de rétablissement ne sera comptabilisé que sur ces heures ouvrées. A titre d'exemple, un Ticket ouvert à 12h00 sera traité jusqu'à 12h30, puis son traitement sera repris à partir de 13h30. Si le rétablissement du Service intervient à 13h45, le temps de rétablissement comptabilisé sera de 45 minutes.

Si le Client a souscrit à une GTI / GTR 24/7/365, les temps d'intervention et de rétablissement seront comptabilisés en temps réel.

### 3.4. Délais contractuels souscrits par le Client.

Les Temps d'intervention et de rétablissement garantis contractuellement par le Fournisseur au Client dans le cadre de la souscription des options de GTI / GTR sont définis dans le bon de commande validé par le Client dans le cadre de la commande.

### 3.5. Identification du service couvert par les Garanties de temps d'intervention et Garanties de temps de rétablissement.

Lorsque le Client souscrit à une option de Garantie de temps d'intervention et Garantie de temps de rétablissement, il le fait pour un Service d'hébergement déterminé. Le service couvert par cette option est précisé au bon de commande fourni par Icodia au Client.

Seul le Service d'hébergement défini sur le bon de commande est couvert par la Garantie GTI/GTR souscrite par le Client.

Si le Client dispose auprès du Fournisseur d'autres Services d'hébergement, il devra, pour bénéficier de garanties sur ces autres services, souscrire à une nouvelle option de Garantie de temps d'intervention et Garantie de temps de rétablissement.

### 3.6. Périmètre des Garanties de temps d'intervention et Garanties de temps de rétablissement.

Les Garanties GTI/GTR ne couvrent que les dysfonctionnements liés au Service d'hébergement proposé par Icodia, et ce dans le cadre d'une utilisation du Service par le Client conforme à sa destination et aux bonnes pratiques d'usage. Ainsi, tout dysfonctionnement de logiciel ou service tiers, de technologie de l'information non gérée par Icodia ne pourra faire l'objet d'une intervention des services techniques du Fournisseur dans le cadre de ces garanties.

#### **Sont entre autres exclues du périmètre d'intervention du Fournisseur dans le cadre des GTI/GTR :**

- Tout dysfonctionnement dû à l'utilisation du service par le Client ou ses utilisateurs d'une façon contraire à la Base de connaissance d'Icodia ou à toute autre instruction émise par les services d'Icodia ;
- Tout dysfonctionnement intervenant alors que le Client a effectué des modifications non-autorisées dans la configuration ou l'installation du Service d'hébergement ;
- Tout dysfonctionnement survenant alors que le Client a empêché Icodia d'effectuer des opérations de maintenance sur le Service ;
- Tout dysfonctionnement provoqué par des produits ou services tiers ;
- Tout dysfonctionnement provoqué par un ou des Utilisateurs, y compris en modifiant un élément logiciel ou en ajoutant, en supprimant ou en attribuant des droits inappropriés aux Utilisateurs ;
- Tout dysfonctionnement lié à des systèmes ou applications tiers non édités par Icodia (ex : une instabilité de mise à jour sur un environnement Windows Server) ;
- Tout dysfonctionnement relatif à un pic de fréquentation anormal (TV, radio, etc.), à un piratage ou à une tentative de piratage, à une attaque de type DDOS, à un fonctionnement

anormal (erreur de script) non calibré pour la puissance du serveur.

Tout événement indépendant de la volonté d'Icodia (panne réseau, bug logiciel...) ne pourra donner lieu aux pénalités GTR.

De même, la garantie ne couvre pas les problématiques d'intégrité des données hébergées par le Client sur le service d'hébergement (Perte, altération de données, etc.), qui relèvent de la mise en place de politiques de sauvegardes, d'un Plan de Reprise de l'Activité (PRA) ou d'un Plan de Continuité de l'Activité (PCA).

## Article 4 : Obligations et responsabilités d'Icodia

### 4.1. Obligation de moyens

Icodia s'engage à apporter tout le soin nécessaire à la fourniture d'un service de qualité, et à veiller à ce que les outils et ressources humaines soient mis en place afin que les Temps d'intervention et Temps de rétablissement des services puissent être garantis.

### 4.2. Mise en œuvre des moyens techniques et opérationnels

Icodia s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et opérationnelles visant à résoudre les dysfonctionnements des services garantis.

### 4.3. Communication

Icodia s'engage à maintenir une communication avec le Client jusqu'à la résolution du Dysfonctionnement signalé par ce dernier.

## Article 5 : Obligations et responsabilités du Client

### 5.1. Utilisation du Service

Le Client s'engage à utiliser le Service de Garantie de temps d'intervention et de rétablissement conformément à sa destination.

### 5.2. Notification du Dysfonctionnement

Le Client s'engage à respecter les modalités de notification du service décrites au point 1.11. des présentes conditions.

Le Client s'engage à décrire de façon détaillée et précise le dysfonctionnement observé.

### 5.3. Coopération

Le Client s'engage à coopérer avec les équipes d'Icodia dans le cadre de la résolution du dysfonctionnement.

Ainsi, il s'assurera de disposer d'une équipe suffisante et qualifiée pour collaborer avec Icodia.

Le Client s'engage également à fournir à Icodia tout accès nécessaire aux opérations de correction du dysfonctionnement.

## 5.4. Communication

Le Client s'engage à maintenir à jour les informations de contact de son compte Client (contact administratif, comptable et technique).

Le Client reconnaît que le Fournisseur ne pourra être tenu responsable de tout retard ou délai de traitement d'un dysfonctionnement causé par un défaut d'informations sur les personnes à contacter.

## Article 6 : Mise à disposition des services de GTI / GTR

### 6.1. Conditions de mise à disposition

Suite à la validation de la commande du Client conformément aux procédures décrites dans les Conditions Générales des Services Icodia, les procédures de Garanties de Temps d'intervention et de Temps de rétablissement seront mises en place par les équipes techniques d'Icodia dans un délai de 48 h ouvrées en moyenne (délai indicatif et non contractuel).

### 6.2. Date d'entrée en vigueur des Garanties

Les Garanties entrent en vigueur à la date de mise en place des services par Icodia. Icodia notifiera le Client par e-mail de l'entrée en vigueur des Garanties.

## Article 7 : Pénalités dues en cas de non-respect du temps de rétablissement du service d'hébergement.

### 6.1. Pénalités

En cas de non-respect du Temps d'intervention et/ou du Temps de rétablissement définis dans le cadre de l'offre souscrite, Icodia s'engage à fournir au Client un avoir d'un montant de 20 % du prix mensuel du Service d'hébergement couvert par les Garanties GTI/ GTR souscrites.

L'édition de l'avoir sera effectuée une fois par mois, en fin de mois.

En cas d'application de plusieurs pénalités au cours d'un même mois, ces dernières ne pourront excéder 100 % du prix mensuel de l'abonnement couvert par les Garanties GTI/ GTR souscrites.

### 6.2. Calcul et versement des pénalités

Seules les données collectées par Icodia pour la vérification des engagements ci-dessus visés, feront foi. Pour bénéficier des pénalités décrites ci-dessus, le Client devra en solliciter le versement dans un délai maximum

de 30 jours ouvrables suivant la constatation du non-respect de la garantie, par l'ouverture d'un ticket authentifié à partir de l'interface d'administration.

## Article 7 : Renouvellement des services Garanties de temps d'intervention et de Temps de rétablissement

### 7.1. Modalités de renouvellement

Conformément aux Conditions Générales des Services Icodia, le renouvellement des services de garanties GTI/GTR n'est pas tacite, à échéance de l'abonnement,

Icodia fait parvenir au Client un bon de commande pour une nouvelle période, et le Client doit valider cette commande avant la date d'échéance du contrat en cours, afin qu'Icodia puisse lui garantir la continuité de services.

### 7.2. En cas de non-renouvellement

Si Icodia n'a pas enregistré de nouvelle commande validée par le Client à la date échéance du contrat, les Garanties GTI/GTR prendront fin immédiatement.