



icodia

CONDITIONS PARTICULIÈRES
GESTES DE PROXIMITÉ

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. Demande d'intervention.....	2
Article 2 : Objet.....	2
Article 3 : Description du service.....	2
Article 4 : Obligations et responsabilités d'Icodia.....	2
4.1. Obligation de moyens.....	2
4.2. Communication.....	2
4.3. Conditions de faisabilité Icodia effectuera le geste de proximité conformément à la demande effectuée par le client (identifiée par ticket) ou conformément au Bon de commande.....	2
4.4. Durée de la prestation.....	2
4.5. Responsabilité d'Icodia.....	3
Article 5 : Obligations et responsabilités du Client.....	3
5.1. Coopération.....	3
5.2. Communication.....	3

Diffusion	Auteur	Version	Date
Public	Icodia	1.3	06/06/2022

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. Demande d'intervention

La demande d'intervention authentifiée sera systématiquement envoyée par le Client au Fournisseur conformément aux procédures suivantes :

- 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.
Toute Demande d'intervention formulée par e-mail 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.

Article 2 : Objet

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions de vente, de fonctionnement et d'utilisation des prestations de Gestes de proximité, pour les serveurs clients, baies, infrastructures clients dédiés. 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

Le geste de proximité est une intervention demandée par le Client à Icodia sur l'un de ses équipements et effectuée par un collaborateur d'Icodia.

Les salles informatiques et les data centers sont constitués d'un agencement complexe et cohérent d'équipements technologiques et structurels.

En constante interaction, ces éléments appartiennent soit à Icodia, soit au Client.

La diversité et la complexité de ces installations nécessite la parfaite maîtrise de la gestion des changements en salle.

Afin de prévenir les répercussions potentiellement néfastes des gestes de proximité, ces derniers ne doivent pas être considérés isolément.

Le Client déclare être conscient de cet état de fait et déclare maîtriser les tenants et aboutissants des gestes de proximité qu'il demande à Icodia.

Les gestes de proximité permettent des modifications dans le data center d'Icodia portant sur les matériels informatiques : assemblage de machine, rackage, câblage, maintenance, étiquetage, mesures optiques et tests ADVA et OTDR, mise sous tension, changement de matériel, réception et entreposage de colis, nettoyage de jarretière, ou toutes les différentes interventions qu'Icodia est capable d'effectuer pour ses propres infrastructures.

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'une prestation de qualité, à former et suivre les actions de ses techniciens et ingénieurs, et à veiller à ce que les outils et ressources humaines soient mis en place afin que la prestation se déroule dans les meilleures conditions.

Icodia s'engage également à apporter le plus grand soin à tout matériel manipulé, et l'utilisation de système anti statique dès que nécessaire.

Pour cela, Icodia n'est tenu qu'à une obligation de moyens.

4.2. Communication

Icodia s'engage à maintenir une communication avec le Client dans la mesure du possible, au moment où commence le geste de proximité.

4.3. Conditions de faisabilité

Icodia effectuera le geste de proximité conformément à la demande effectuée par le client (identifiée par ticket) ou conformément au Bon de commande.

En cas de demande insuffisante (manque de détails) ou à risque, Icodia se garde le droit de refuser l'exécution d'un geste de proximité.

4.4. Durée de la prestation

Dans le cas de l'utilisation d'un pré-crédit de Geste de proximité, et dans la mesure du possible, Icodia indiquera préalablement au Client un temps d'intervention estimé nécessaire à l'exécution du Geste de proximité avant

l'exécution dudit Geste de proximité, que ce dernier devra valider. Ce temps sera pris en compte et sera déduit du temps alloué au client dans le cadre de son pré-crédit.

En cas d'urgence et de demande d'intervention en urgence, ou d'impossibilité pour Icodia d'estimer au préalable le temps nécessaire à l'intervention, Icodia facturera le ou les gestes de proximité au temps passé.

4.5. Responsabilité d'Icodia

Icodia ne saurait être tenu pour responsable de matériel défectueux, panne, perte d'exploitation et de chiffre d'affaires, lié à l'exécution du geste de proximité, et le Client s'engage à dégager Icodia de toute responsabilité liée à l'exécution du geste de proximité. Également, Icodia ne serait pas être tenu responsable de la destruction d'un matériel lié à sa manipulation lors de l'exécution d'un geste de proximité.

Article 5 : Obligations et responsabilités du Client

5.1. Coopération

Le Client s'engage à coopérer avec les équipes d'Icodia dans le cadre de l'exécution du geste de proximité.

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 à l'exécution du geste de proximité.

5.2. 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 d'exécution d'un geste de proximité causé par un défaut d'informations sur les personnes à contacter.