



icodia

**CONDITIONS PARTICULIÈRES
HÉBERGEMENT MUTUALISÉ (CLOUD)**

TABLE DES MATIÈRES

Article 1 : Définitions.....	2
1.1. Fournisseur.....	2
1.2. Client.....	2
1.3. Conditions Générales des Services.....	2
1.4. Service(s).....	2
1.5. Bon de commande.....	2
1.6. Feuille de paramètres techniques.....	2
1.7. IcoAdmin - Interface de Gestion Technique.....	2
1.8. Espace de Stockage.....	2
1.9. Plateforme Technique Icodia.....	2
Article 2 : Objet.....	2
Article 3 : Description des services d'hébergement mutualisés fournis par Icodia.....	2
3.1. Nature des services d'hébergement mutualisés.....	2
3.2. Sauvegarde.....	3
3.3. Fichiers de journalisation.....	3
Article 4 : Obligations et responsabilités d'Icodia.....	4
4.1. Obligation de moyens.....	4
4.2. Disponibilité des ressources techniques.....	4
4.3. Intervention en cas d'incident.....	4
4.4. En cas d'incident majeur.....	4
4.5. Maintenance des services.....	4
4.6. Sécurité.....	4
Article 5 : Obligations et responsabilités du Client.....	4
5.1. Adéquation du service.....	4
5.2. Respect des lois et règlements.....	4
5.3. Coordonnées de l'administrateur de l'hébergement.....	4
5.4. Utilisation des ressources mutualisées.....	4
5.5. Sécurité.....	5
Article 6 : Mise à disposition des services d'hébergement mutualisés.....	5
6.1. Conditions de mise à disposition.....	5
6.2. Date d'entrée en vigueur de l'abonnement.....	5
6.3. Documents fournis.....	5
6.4. Support technique.....	5
Article 7 : Renouvellement des services d'hébergement mutualisé et continuité de services.....	5
7.1. Modalités de renouvellement.....	5
7.2. En cas de non renouvellement.....	5
7.3. Remise en service d'un pack expiré.....	5
Article 8 : Modification des services d'hébergement mutualisé.....	6
8.1. Modification d'un abonnement d'hébergement mutualisé vers un abonnement de gamme ou de taille supérieure.....	6
8.2. Modification d'un abonnement d'hébergement mutualisé vers un abonnement de gamme ou de taille inférieure.....	6

Diffusion	Auteur	Version	Date
Public	Icodia	1.3	22/02/2022

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. 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.

1.4. Service(s)

Le(s) service(s) commandé(s) par le Client sur un ou plusieurs bons de commande

1.5. Bon de commande

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

1.6. Feuille de paramètres techniques

Document transmis au Client au format PDF à son Adresse Email de Contact suite à la mise en place d'un service. Ce document comporte toutes les informations nécessaires à l'utilisation du service.

1.7. IcoAdmin - Interface de Gestion Technique

Interface de gestion technique d'un abonnement, accessible en ligne via l'adresse communiquée dans la Feuille de Paramètres Techniques dudit abonnement. Cette interface permet de gérer les paramétrages techniques de l'abonnement souscrit par le Client.

1.8. Espace de Stockage

Espace de Stockage fourni par Icodia au Client dans le cadre de son abonnement. L'Espace de Stockage, en fonction du ou des services souscrits, peut concerner l'hébergement de plusieurs types de données : e-mails, fichiers web, images, données stockées en bases de données, fichiers de journalisation, etc.

1.9. Plateforme Technique Icodia

Infrastructure technique qui regroupe tous les outils et systèmes physiques, matériels, électriques, réseaux et logiciels permettant à Icodia de faire fonctionner les services d'hébergement haute disponibilité qu'il propose à ses Clients.

Article 2 : Objet

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions de vente, de fonctionnement et d'utilisation des services d'hébergement mutualisés des gammes Icopack.Mel, Icopack.Web et Icopack.Multi.Vhost 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.

Article 3 : Description des services d'hébergement mutualisés fournis par Icodia

3.1. Nature des services d'hébergement mutualisés

L'hébergement mutualisé est un mode d'hébergement destiné principalement à l'hébergement de sites web et d'adresses e-mail sur un environnement technique géré par l'hébergeur et partagé par plusieurs utilisateurs.

Les services d'hébergement mutualisés proposés par Icodia consistent en la fourniture d'espaces de stockage et de services destinés à l'hébergement de sites internet et/ou d'adresses e-mails, suivant le forfait choisi par le client.

3.1.1. Nom de domaine lié à l'abonnement

Chaque forfait d'hébergement mutualisé est lié à un nom de domaine unique. Seuls les forfaits des gammes IcoPack.Web.Multi et IcoPack.Web.Dev permettent de gérer l'hébergement de plusieurs noms de domaines. Dans ce cas, le client devra déterminer quel sera le nom de domaine principal lié à son forfait.

Lors de sa commande d'un service d'hébergement mutualisé, le Client doit indiquer au service commercial d'Icodia quel sera le nom de domaine qui sera lié aux services auquel il souscrit.

Le nom de domaine lié au forfait d'hébergement souscrit par le client peut être géré administrativement (enregistrement et renouvellements) auprès des services d'Icodia ou d'un autre bureau d'enregistrement.

- Utilisation d'un nom de domaine souscrit auprès des services Icodia

Le Client peut lier son forfait d'hébergement à un nom de domaine déjà existant qu'il aurait déposé préalablement auprès des services d'Icodia.

Le Client peut également choisir de lier son abonnement d'hébergement à un nom de domaine qui n'existe pas encore. Il peut alors l'enregistrer auprès des services d'Icodia, parallèlement à sa commande de services d'hébergement mutualisés.

- Utilisation d'un nom de domaine dont la gestion administrative n'est pas transférée chez Icodia

Le Client peut tout à fait lier à son abonnement un nom de domaine dont la gestion administrative (enregistrement et renouvellement) ne dépend pas des services d'Icodia.

Le Client sera alors responsable des paramétrages de son nom de domaine auprès de son bureau d'enregistrement, afin de faire pointer les services de ce dernier vers les services Icodia et de pouvoir utiliser son forfait d'hébergement.

- Prérequis du nom de domaine lié à un service d'hébergement mutualisé (Cloud)

Pour qu'un nom de domaine puisse être lié à un abonnement mutualisé, il doit :

- soit être préalablement enregistré et en cours de validité. Le client doit disposer des droits d'administration sur son nom de domaine.

- soit être disponible à l'enregistrement, auquel cas le client doit l'enregistrer auprès des services d'Icodia ou auprès d'un autre bureau d'enregistrement.

Le client reconnaît qu'en cas d'expiration ou d'indisponibilité du nom de domaine, Icodia ne pourra être tenu responsable d'un problème d'accès aux services d'hébergement (emails, sites web, etc).

3.1.2. Fourniture de services de redirection DNS

Dans le cadre de ses forfaits d'hébergement mutualisé, Icodia fournit à ses clients des outils de redirection DNS lui permettant de paramétrer les pointages DNS du nom de domaine lié à son pack d'hébergement. Si le nom de domaine lié au pack d'hébergement du client n'est pas déposé auprès des services d'Icodia, le client peut, s'il le souhaite, paramétrer les services DNS de son nom de domaine en utilisant les noms de serveur DNS d'Icodia et gérer les zones d'enregistrements DNS depuis ce service.

3.1.3. Fourniture de services e-mail

- Services fournis

Icodia fournit au client un espace de stockage e-mail privatif et met à sa disposition une interface de création et de gestion de comptes e-mail et de services associés, ainsi qu'une interface webmail, lui permettant de gérer les boîtes aux lettres électroniques depuis un navigateur web.

Les espaces de stockage e-mail sont également accessibles par les protocoles POP et IMAP.

La taille de l'espace de stockage dédié aux services e-mail est définie dans le descriptif des forfaits d'hébergement mutualisés sur le site d'Icodia à l'adresse :

<https://www.icodeia.com/fr/hebergement.html>

- Service SMTP

Le service d'envoi d'e-mail (Serveur SMTP privé) n'est présent que sur les offres incluant cette option.

Si le client souscrit un abonnement qui n'inclue pas les services d'envoi d'e-mail, il peut commander une option SMTP ou utiliser les services d'envois d'e-mail de son

fournisseur d'accès. Il doit alors se rapprocher de son fournisseur d'accès afin de connaître les paramétrages à effectuer sur son ou ses logiciels de messagerie.

3.1.4. Fourniture de services d'hébergement Web

En dehors de la gamme de forfaits uniquement dédiée à l'hébergement e-mail, Icodia fournit au client un espace de stockage privatif pour l'hébergement de son site web. Cet espace est accessible via le protocole FTP.

Les fonctionnalités et technologies mises à disposition ainsi que les langages supportés pour chaque type de forfait d'hébergement mutualisé sont consultables dans le descriptif des forfaits d'hébergement mutualisés sur le site d'Icodia à l'adresse :

<https://www.icodeia.com/fr/hebergement.html>

3.2. Sauvegarde

Dans le cadre de la fourniture de ses services d'hébergement mutualisé, Icodia s'engage à procéder régulièrement à des sauvegardes des données du Client.

Le Client est informé qu'en aucun cas les sauvegardes effectuées par Icodia ne se substituent aux sauvegardes qui sont à effectuer contractuellement par le Client.

Le nombre de versions de sauvegarde, leur fréquence, ainsi que la technique de sauvegarde utilisée sont précisés dans le descriptif des abonnements.

3.2.1. Conditions de restauration d'une sauvegarde dans le cadre d'un abonnement en cours de validité

Le Client peut demander une restauration des sauvegardes effectuées par les services Icodia dans le cadre d'un abonnement en cours.

Pour ce faire, il devra en faire une demande authentifiée via l'ouverture d'un ticket de support dans son interface de gestion IcoAdmin en précisant quelles sont les données à restaurer.

Toute opération de restauration d'une sauvegarde fera l'objet d'une prestation facturée selon la [grille tarifaire en vigueur](#).

3.2.2. Conditions de restauration ou de récupération d'une sauvegarde dans le cadre d'un abonnement qui n'est plus en cours de validité

Dans le cas où le Client souhaite récupérer ou que soit restaurée une sauvegarde d'un abonnement qui n'est plus en cours de validité, il devra en faire la demande auprès des services d'Icodia qui procéderont à une étude de faisabilité et à l'établissement d'un devis. Le Client reconnaît que les données d'un abonnement expiré peuvent avoir été supprimées, et qu'ainsi, Icodia ne peut garantir la récupération de ses données.

3.3. Fichiers de journalisation

Les fichiers de journalisation d'accès aux données hébergées sur l'abonnement du client sont conservés durant une période de 13 mois, conformément :

- à l'Article 6-II de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique ; décret n° 2011-219 du 25 février 2011 relatif à la conservation et à la communication des données imposant la conservation des fichiers de journalisation pour une période minimale d'un an, d'une part,

- et à l'Article 5-e du Règlement Général sur la Protection des Données indiquant que la durée de conservation des données ne doit pas excéder celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées, d'autre part.

Les fichiers de journalisation d'accès aux données hébergées par le client sur son abonnement lui sont accessibles depuis l'interface technique IcoAdmin de son abonnement.

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, disponible 24h/24, tous les jours de l'année. Pour ce faire, Icodia n'est tenu qu'à une obligation de moyens.

4.2. Disponibilité des ressources techniques

Icodia s'engage à veiller à ce que chaque site hébergé sur la plateforme d'hébergement mutualisé dispose d'un minimum de ressources techniques nécessaires au bon fonctionnement de ces derniers.

Icodia s'engage à limiter les abus sur la plateforme pour le bon fonctionnement des sites de chacun

4.3. Intervention en cas d'incident

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

4.4. 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.

4.5. 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 d'hébergement mutualisé au meilleur niveau de qualité.

4.6. Sécurité

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

Article 5 : Obligations et responsabilités du Client

5.1. 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.

5.2. Respect des lois et règlements

Le Client a pris connaissance des Conditions Générales de Service et s'engage à les respecter

Le Client s'engage à ne pas héberger de contenu illicite sur ses espaces de stockage et à ne pas mettre en place de liens vers du contenu illicite

Le Client s'engage à ne pas utiliser les services d'hébergement Icodia pour l'envoi de courriers électroniques non sollicités ou pour des activités non conformes à la netiquette, aux Conditions générales de services ou à la loi.

Le Client s'engage à avoir les droits sur les contenus qu'il publie.

Si le site du Client est édité à titre professionnel, le Client reconnaît être l'éditeur du site et s'engage à le mentionner sur une page de mentions légales. De même, il s'engage à indiquer dans les mentions légales de son site les coordonnées de la société Icodia en sa qualité d'hébergeur, conformément aux directives de la Direction de l'information légale et administrative.

5.3. Coordonnées de l'administrateur de l'hébergement

À réception de ses identifiants de connexion à l'interface IcoAdmin de gestion de son service d'hébergement, le Client est tenu de s'y connecter une première fois afin d'y renseigner les coordonnées de contact de l'administrateur de l'hébergement.

Ces coordonnées devront être maintenues à jour pendant toute la durée de validité de l'abonnement.

5.4. Utilisation des ressources mutualisées

Le Client reconnaît connaître les implications d'un hébergement sur plateforme mutualisée et déclare en accepter le fonctionnement.

Le Client s'engage à avoir une utilisation raisonnable des ressources mutualisées, il est responsable du respect des volumes de trafic, de l'espace de stockage et de la consommation des ressources serveur mis à sa disposition dans le cadre de sa formule d'abonnement.

5.4.1. Volumes des espaces de stockage

Les volumes des espaces de stockage mis à disposition dans le cadre des abonnements d'hébergement mutualisés sont détaillés sur les descriptifs des abonnements.

Le Client accepte qu'en cas de dépassement du quota qui lui est alloué, le service concerné soit suspendu (ex : dépassement de quota sur une boîte de courrier

électronique, dépassement du volume de fichiers autorisés sur l'hébergement du site internet). Il note que la remise en service se fera une fois l'espace de stockage alloué libéré ou par de souscription d'une option d'augmentation de quota.

5.4.2. Limitations des ressources serveur

Sur les gammes Mel, Web et Multi.Vhost, Icodia permet à ses Clients d'utiliser des technologies coté serveur (exemple : PHP/MySQL dans le cas de l'hébergement web). Ces scripts utilisent donc des ressources (temps cpu, ram, etc.) des serveurs sur lesquels ils sont exécutés. Ces scripts doivent utiliser des ressources tolérables du serveur. Le principe de l'hébergement mutualisé est le partage des ressources.

Le descriptif des limitations des ressources allouées pour chaque type de pack d'hébergement mutualisé est consultable à l'adresse :

<https://www.icodia.com/fr/hebergement/limitation-ressources-allouees.html>

Le Client peut consulter à tout moment l'utilisation des ressources serveur faite par son site internet ou la réception de ses emails depuis son interface IcoAdmin.

Le Client accepte que les scripts utilisant trop de ressources (mémoire, cpu) soient interrompus.

Le Client accepte qu'en cas d'abus constaté, du fait du client ou d'un piratage, le service soit suspendu.

En cas d'utilisation soutenue des ressources mutualisées, le client se verra proposer une solution d'hébergement adaptée à ses besoins. Si les dépassements des limitations de son abonnement persistent, Icodia se réserve le droit d'interrompre le service concerné.

5.5. Sécurité

Le Client est responsable de la sécurisation des données et logiciels stockés sur son forfait d'hébergement.

Il s'engage à maintenir à jour les solutions logicielles installées sur son espace d'hébergement (CMS, CRM, ...) afin de préserver la sécurité des données stockées sur son propre hébergement et de ne pas mettre en danger les utilisateurs de son site internet ou le bon fonctionnement de la plateforme Icodia.

Icodia se réserve le droit de suspendre sans préavis les sites internet présents sur sa plateforme d'hébergement, dès lors que ces derniers présentent des failles de sécurité.

Icodia décline toute responsabilité en cas de piratage des logiciels présents sur l'espace de stockage du Client.

En cas de constat d'un piratage sur l'hébergement du Client, les services d'Icodia procéderont immédiatement à la suspension du site web et en informeront le Client par e-mail.

Le Client s'engage à procéder au nettoyage de ses fichiers dès réception de l'e-mail d'avertissement envoyé par les services d'Icodia. Si le client ne dispose pas des ressources en interne ou d'un prestataire pour effectuer le nettoyage

de ses fichiers, Icodia pourra établir un devis au Client pour cette intervention.

La remise en service d'un hébergement suspendu pour cause de présence d'une faille de sécurité ou d'un piratage avéré sera facturée au [tarif en vigueur](#).

Article 6 : Mise à disposition des services d'hébergement mutualisés

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 services d'hébergement mutualisés sont mis en place par les équipes techniques d'Icodia dans un délai de 24h ouvrées en moyenne.

6.2. Date d'entrée en vigueur de l'abonnement

L'abonnement entre en vigueur à la date de mise en place des services par Icodia

6.3. Documents fournis

Icodia confirme alors la mise en place au client via un courrier électronique contenant la Feuille de Paramètres Techniques qui permettra au client d'utiliser et d'administrer son abonnement.

6.4. Support technique

Icodia met à disposition de ses clients un support technique dont les conditions d'utilisation sont décrites aux Conditions Générales de Services

Article 7 : Renouvellement des services d'hébergement mutualisé et continuité de services

7.1. Modalités de renouvellement

Conformément aux Conditions Générales des Services Icodia, le renouvellement des services d'hébergement mutualisé n'est pas tacite, Icodia fait parvenir au client un bon de commande pour une nouvelle période d'un an, 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 services expirés seront suspendus et les données supprimées.

7.3. Remise en service d'un pack expiré

Si le règlement du bon de commande pour le renouvellement d'un abonnement est réceptionné par Icodia après suppression du pack, Icodia procédera à la réinstallation d'un pack d'hébergement vierge de toutes données.

Si le client le signale avant la réinstallation du pack d'hébergement, il peut être parfois possible que des données du pack puissent être restaurées.

Ces opérations feront l'objet de l'établissement d'un devis et d'une prestation séparée, dans la mesure où elles seront liées à une investigation technique de faisabilité (disponibilité des données, disponibilité de sauvegardes, conditions de restauration des noms de domaines, etc.).

Article 8 : Modification des services d'hébergement mutualisé

8.1. Modification d'un abonnement d'hébergement mutualisé vers un abonnement de gamme ou de taille supérieure

Le Client peut, en cours d'abonnement ou à échéance de ce dernier, choisir de faire évoluer son forfait vers un abonnement de taille ou de gamme supérieure. Dans ce cas, la modification se fait suivant les conditions décrites à l'article 9 des Conditions Générales de Services.

8.2. Modification d'un abonnement d'hébergement mutualisé vers un abonnement de gamme ou de taille inférieure

A échéance de son abonnement en cours, le client peut demander à modifier son pack d'hébergement vers un pack de taille ou de gamme inférieure. Cette modification

ne peut en aucun cas être effectuée sur un abonnement en cours.

Pour ce faire, le Client doit informer Icodia de ce souhait à réception de son bon de commande de renouvellement de ses services. Icodia accusera réception de la demande du Client et procédera à la modification du bon de commande de renouvellement pour établir un bon de commande de migration d'abonnement.

La demande du client devra intervenir au plus tard 5 jours avant l'échéance de son abonnement en cours.

La modification des services interviendra le premier jour de la période du nouvel abonnement.

Dans la mesure où une modification vers un abonnement de taille ou de gamme inférieure ne permettra plus au client d'héberger le même volume ou type de données, il appartient au client d'effectuer une sauvegarde préalable de l'ensemble des données hébergées sur les services avant la procédure technique de suppression du pack et de recréation du pack de gamme inférieure. Cela aussi bien pour les données Web, MySQL ou e-mail.

Il est de la responsabilité du client de s'assurer que le changement vers un abonnement de taille ou de gamme inférieure lui permettra de continuer à utiliser les services dans la limite de son nouveau forfait

Icodia ne pourra être tenu pour responsable de dysfonctionnement des services dus à un manque d'espace de stockage non anticipé par le client et ne sera pas tenu de restituer des données présentes sur l'ancien abonnement en place.