



icodia
Network integrity

Conditions Particulières Infogérances serveurs

TABLE DES MATIÈRES

Article 1 : Objet.....	2
Article 2 : Description du service d'infogérance serveur.....	2
2.1. Prestations fournies.....	2
2.2. Interventions techniques.....	2
2.2.1 Temps alloué aux interventions techniques.....	2
2.2.2 Type d'interventions.....	2
Article 3 : Obligations et responsabilité d'Icodia.....	2
3.1. Obligation de moyens.....	2
3.2. Intervention en cas d'incident.....	2
3.3. Intervention en cas d'incident majeur.....	2
Article 4 : Obligations et responsabilités du client.....	2
4.1. Adéquation du service.....	2
4.2. Respect des lois et règlements.....	2
4.3. Compatibilité logicielle.....	2
Article 5 : Mise à disposition des services d'infogérance serveur.....	2
5.1. Conditions de mise à disposition.....	2
5.2. Date d'entrée en vigueur de l'abonnement.....	2
5.3. Support technique.....	2
Article 6 : Renouvellement des services d'infogérance serveur.....	3
6.1. Modalités de renouvellement.....	3
6.2. En cas de non renouvellement	3
Article 7 : Modification de contrat.....	3

Article 1 : Objet

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions de vente et de fonctionnement des services d'infogérance serveurs 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, ainsi que les Conditions Particulières de Location de Serveur Dédié et les Conditions Particulières de Location de Serveur Virtuel Privé.

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

Article 2 : Description du service d'infogérance serveur

Les services d'Infogérance Serveur sont proposés exclusivement dans le cadre des services de Location de Serveur Dédié et de Location de Serveur Virtuel Privé fournis par Icodia.

Le service commercial Icodia se tient à disposition du Client pour toute demande de services d'infogérance en dehors de ce cadre.

2.1. Prestations fournies

Dans le cadre de la souscription au service d'Infogérance serveur, Icodia fournit des prestations techniques de sécurisation, d'exploitation, de supervision logicielle, de supervision et entretien matériels du serveur du client.

Le détail de ces prestations est variable en fonction du niveau du service d'infogérance souscrit. Il est consultable dans le descriptif des offres d'infogérance serveur sur le site d'Icodia à l'adresse :

<https://www.icodia.com/fr/serveursdedies/options-d-infogérance.html>

2.2. Interventions techniques

A partir du niveau d'infogérance 2, le client dispose d'un temps mensuel alloué dans le cadre duquel il peut solliciter les techniciens Icodia pour effectuer différents types d'interventions.

2.2.1 Temps alloué aux interventions techniques

Le temps mensuel alloué aux interventions techniques varie selon le niveau d'infogérance souscrit par le client. Il est détaillé dans le descriptif des offres d'infogérance serveur sur le site d'Icodia à l'adresse :

<https://www.icodia.com/fr/serveursdedies/options-d-infogérance.html>

Dans le cas où l'opération demandée par le client nécessiterait un temps d'intervention supérieur au temps mensuel restant au Client, le service technique d'Icodia établira une proposition commerciale pour l'intervention selon le tarif horaire en vigueur.

Ce temps mensuel alloué ne peut pas être reporté au mois suivant.

2.2.2 Type d'interventions

Les types d'interventions pris en charge dans le cadre de l'abonnement sont détaillés dans le descriptif des offres d'infogérance serveur sur le site d'Icodia à l'adresse :

<https://www.icodia.com/fr/serveursdedies/options-d-infogérance.html>

Toute demande d'intervention non définie dans le cadre de l'abonnement fera l'objet d'une étude, suivie le cas échéant d'une proposition commerciale.

Article 3 : Obligations et responsabilité 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. Intervention 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.

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. Respect des lois et règlements

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

4.3. Compatibilité logicielle

Le Client reconnaît être conscient que les opérations de mise à jour des composants systèmes effectuées dans le cadre de l'infogérance de son serveur peuvent avoir des répercussions sur le bon fonctionnement des scripts et logiciels installés sur son serveur, comme par exemple dans le cas où ces derniers utiliseraient des fonctions dépréciées.

Le Client s'engage par conséquent à maintenir à jour l'ensemble des solutions logicielles et scripts présents sur son serveur afin d'assurer la compatibilité de ces derniers .

Il reconnaît également qu'Icodia ne peut être tenu pour responsable d'éventuels dysfonctionnements de ses scripts ou applications pouvant découler de mises à jour de sécurité effectuées par Icodia.

Article 5 : Mise à disposition des services d'infogérance serveur

5.1. 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, le service d'infogérance est mis en place par les équipes techniques d'Icodia dans un délai de 24h ouvrées en moyenne.

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

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

5.3. 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 6 : Renouvellement des services d'infogérance serveur

6.1. Modalités de renouvellement

Conformément aux Conditions Générales des Services Icodia, le renouvellement des services d'infogérance serveur n'est pas tacite. 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.

6.2. En cas de non renouvellement

Si Icodia n'a pas enregistré de nouvelle commande validée par le client à la date échéance du contrat, le service sera suspendu.

Article 7 : Modification de contrat

Le Client peut, s'il le souhaite, décider de modifier à tout moment les caractéristiques de son abonnement au service d'infogérance. Il doit pour ce faire contacter le service commercial Icodia qui pourra procéder à la modification de son abonnement, au tarif en vigueur.

En cas de modification d'un abonnement vers un abonnement de niveau inférieur, le Client reconnaît ne pas pouvoir prétendre à un remboursement des sommes déjà engagées sur son abonnement en cours.

En cas de modification d'un abonnement vers un abonnement de niveau supérieur, le Client se verra attribuer une remise prorata des mois entiers non-consommés sur son abonnement en cours.