



icodia

**CONDITIONS PARTICULIÈRES
INFOGÉRANCE SERVEUR**

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
3.4. Mise à jour de composants systèmes et de sécurité.....	3
Article 4 : Obligations et responsabilités du client.....	4
4.1. Adéquation du service.....	4
4.2. Respect des lois et règlements.....	4
4.3. Compatibilité logicielle.....	4
Article 5 : Mise à disposition des services d’Infogérance Serveur.....	4
5.1. Conditions de mise à disposition.....	5
5.2. Date d’entrée en vigueur de l’abonnement.....	5
5.3. Support technique.....	5
Article 6 : Renouvellement des services d’Infogérance Serveur.....	5
6.1. Modalités de renouvellement.....	5
6.2. En cas de non-renouvellement.....	5
Article 7 : Modification de contrat.....	5

Diffusion	Auteur	Version	Date
Public	Icodia	1.4	07/07/2021

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 d'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 et d'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-infogerance.html>

Dans le cas où le Client aurait souscrit à un service d'Infogérance sur-mesure, le détail des prestations prises en charge par les services d'Icodia est décrit dans le « Contrat d'Infogérance » conclu spécifiquement entre Icodia et le Client.

2.2. Interventions techniques

À partir du niveau d'Infogérance 2, le client dispose d'un temps mensuel alloué dans le cadre duquel il peut solliciter les techniciens d'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-infogerance.html>

Dans le cas où le Client aurait souscrit à un service d'Infogérance sur-mesure, le temps mensuel alloué aux interventions techniques est précisé dans le « Contrat d'Infogérance » conclu spécifiquement entre Icodia et le Client.

Lorsque le Client sollicite les services techniques d'Icodia pour une intervention dans le cadre de son temps mensuel alloué, les services techniques d'Icodia lui envoient un e-mail lui précisant le temps nécessaire à la réalisation de la prestation demandée. Le Client doit alors donner son accord par retour d'e-mail afin que la prestation puisse être réalisée et le temps d'intervention déduit de son temps mensuel alloué.

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 les suivants :

- prise en charge des incidents logiciels systèmes ;
- audits ;
- études d'optimisation ;
- migrations de sites et de bases de données ;
- transferts FTP de sites ;
- installation de vos bases de données.

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.

Les demandes d'intervention technique sont traitées en priorité en fonction du niveau d'Infogérance souscrit.

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.

3.4. Mise à jour de composants systèmes et de sécurité

Dans le cadre des services d'Infogérance, Icodia procède aux mises à jour :

- de tous les composants systèmes et de sécurité natifs du système d'exploitation de votre serveur, dans la mesure où la distribution est maintenue par son éditeur ;
- ou d'une éventuelle extension de support du système d'exploitation, dans la mesure où ce dernier aurait été fourni et mis en place par les services d'Icodia.

Afin que les services techniques d'Icodia soient en mesure de remplir leur mission d'Infogérance durant toute la durée de l'abonnement au Service, le Client s'engage à ne pas modifier les identifiants « supportcodia » du Serveur.

Dans le cas où le Client serait contraint de modifier ces identifiants, le Client s'engage à en informer sur le champ les services techniques d'Icodia et à leur fournir les nouveaux identifiants.

Dans le cas contraire, le Client reconnaît que les services d'Icodia ne peuvent assurer leur mission d'Infogérance et par conséquent il dégage Icodia de toute responsabilité en cas de problème relatif au défaut d'Infogérance de son Serveur.

Le Client reconnaît qu'Icodia n'étant pas l'éditeur du système d'exploitation et des composants installés, il ne peut pas être tenu pour responsable de dysfonctionnement systèmes ou applicatifs inhérents à ces mises à jour.

De la même façon, Icodia ne pourra pas être tenu responsable d'éventuelles atteintes à l'intégrité des données hébergées sur le système suite à une mise à jour.

Le Client reconnaît qu'afin de limiter l'impact sur le bon fonctionnement des sites et applicatifs hébergés sur son Serveur, Icodia ne peut pas procéder à la mise à jour de l'intégralité des composants installés sur ce dernier. Le Client s'engage donc à assurer les mises à jour des composants qui ne figurent pas dans la liste des composants pris en charge dans le cadre de l'Infogérance. Le Client peut s'adresser au service commercial s'il souhaite étendre la portée de son Infogérance (voir article 2).

Infogérance niveau 0 pour les Serveurs disposant de l'abonnement

Les services de location de Serveur Dédié ou de Serveur Dédié Virtuel disposent d'une option d'infogérance minimale, gratuite, nommée « Infogérance niveau 0 ».

Lorsque la fourniture d'un service de location d'un Serveur Dédié ou d'un Serveur Dédié Virtuel est éligible à cet abonnement d'Infogérance niveau 0, le service commercial d'Icodia en informera le Client, via le bon de

commande, le contrat et/ou la facture sur lequel le service est mentionné.

Dans le cas où le Client souhaiterait exclure les mises à jour de certains composants, il doit en formuler la demande au support technique d'Icodia via l'ouverture d'un ticket de support. Les services techniques d'Icodia étudieront la demande du Client et lui indiqueront si l'exclusion demandée est possible ou pas.

Le Client reconnaît être conscient qu'un défaut de mise à jour de l'un des composants système peut entraîner des problèmes de sécurité et / ou une instabilité du Serveur. Le Client reconnaît prendre l'entière responsabilité des conséquences d'une exclusion de mise à jour de certains composants, et accepte qu'en cas de risque d'incident de sécurité, les services d'Icodia puissent procéder à la suspension du Serveur, comme précisé à l'article 5.5 des Conditions Particulières des services de location de Serveur Dédié, ou à l'article 5.5 des Conditions Particulières des services de location de Serveur Dédié Virtuel.

Dans le cas où le Client éligible à cet abonnement proposé à titre gracieux par les services d'Icodia, refuserait d'en bénéficier, ce dernier reconnaît assumer l'entière responsabilité de l'entretien et des mises à jour de son Serveur. Ainsi, le Client accepte qu'en cas de faille de sécurité constatée sur son Serveur, Icodia pourra suspendre sans préavis les services de location du Serveur, dès lors que ce dernier présenterait des failles de sécurité, comme précisé à l'article 5.5 des Conditions Particulières des services de location de Serveur Dédié, ou à l'article 5.5 des Conditions Particulières des services de location de Serveur Dédié Virtuel.

Icodia se réserve également le droit de limiter, voir d'annuler les interventions de support sur le Serveur dans le cas où le client refuse de bénéficier de l'infogérance de niveau 0. Dans ce cas, chaque demande d'intervention formulée par le Client aux services techniques d'Icodia fera l'objet de l'établissement d'un devis.

Redémarrage du Serveur après opérations de mise à jour dans le cadre de l'Infogérance de niveau 0

Lorsque des mises à jour sont effectuées sur certains composants, comme le noyau (kernel), les bibliothèques système (glibc, etc.), et tout composant nécessitant un redémarrage, une planification du redémarrage du Serveur sera automatiquement mise en place.

Dans le cadre de l'Infogérance de niveau 0, le redémarrage du Serveur est planifié automatiquement par les services techniques d'Icodia, 3 jours ouvrés après l'intervention de mise à jour, sur un créneau horaire compris entre 8 h et 17 h.

Les services techniques d'Icodia informent le Client du jour et de l'heure du redémarrage programmé, par le biais

d'un e-mail envoyé au Client à l'adresse de contact technique d'administration du Serveur fournie par le Client aux services Icodia lors du déploiement du Serveur, ou à défaut, à l'adresse de contact technique du Compte Client.

Le Client peut choisir de redémarrer son Serveur manuellement avant la date de redémarrage programmée par les services techniques d'Icodia. Dans ce cas, le redémarrage programmé par les services d'Icodia n'aura pas lieu. Si le Serveur n'a pas fait l'objet d'un redémarrage manuel par le Client avant la date programmée par les services d'Icodia, le redémarrage se fera de façon automatique à la date prévue.

Le Client accepte qu'en cas de survenance d'un problème technique du robot de planification et de gestion des redémarrages des Serveurs d'Icodia, le redémarrage du Serveur du Client sera re-planifié aux 3 jours ouvrés suivants. Dans ce cas, le Client en sera averti par le biais d'un e-mail.

Redémarrage du Serveur après opérations de mise à jour dans le cadre de l'Infogérance de niveau 1 et niveaux supérieurs

Lorsque des mises à jour sont effectuées sur certains composants, comme le noyau (kernel), les bibliothèques système (glibc, etc.), et tout composant nécessitant un redémarrage, une planification du redémarrage du Serveur sera automatiquement mise en place.

Dans le cadre de l'Infogérance de niveau 1 ou supérieur, le redémarrage du Serveur est planifié automatiquement par les services techniques d'Icodia, 7 jours ouvrés après l'intervention de mise à jour, sur des créneaux horaires compris entre 8 h et 17 h.

Les services techniques d'Icodia informent le Client du jour et de l'heure du redémarrage programmé, par le biais d'un e-mail envoyé au client à l'adresse de contact technique d'administration du Serveur fournie par le Client aux services Icodia lors du déploiement du Serveur, ou à défaut, à l'adresse de contact technique du Compte Client.

Si la date programmée par les services techniques d'Icodia ne convient pas au Client, ce dernier peut choisir :

- D'avancer le redémarrage programmé de son Serveur via son Interface IcoAdmin.Serveur, en fonction des créneaux de redémarrage disponibles ;
- De redémarrer son Serveur manuellement avant la date de redémarrage programmée par les services techniques d'Icodia. Dans ce cas, le redémarrage programmé par les services Icodia n'aura pas lieu.

En dehors de la plage horaire 8 h - 17 h et des jours ouvrés, le support technique est assuré par les équipes d'astreinte, moins nombreuses que les équipes de jour

avec donc, un temps de réactivité pouvant être plus important.

Si le Client n'a pas avancé l'horaire de redémarrage de son Serveur ou si le Serveur n'a pas fait l'objet d'un redémarrage manuel par le Client avant la date programmée par les services d'Icodia, le redémarrage se fera de façon automatique à la date programmée initialement.

Le Client accepte qu'en cas de survenance d'un problème technique du robot de planification et de gestion des redémarrages Serveurs d'Icodia, le redémarrage du Serveur du Client sera re-planifié aux 7 jours ouvrés suivants. Dans ce cas, le Client en sera averti par le biais d'un e-mail.

Redémarrage immédiat dans le cadre d'un cas de force majeure (tous niveaux d'Infogérance)

Dans le cas où une mise à jour effectuée par les services d'Icodia concernerait l'application d'un correctif sur une vulnérabilité exploitable à distance, en cours d'exploitation, et/ou de type « zéro day », Icodia effectuera sans attendre le redémarrage du Serveur Dédié du client, dans un souci de protection immédiate contre des risques avérés de piratage du Serveur du Client.

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.

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 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 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 24 heures 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.