



icodia
Network integrity

Conditions Particulières Service SMTP

TABLE DES MATIÈRES

Article 1 : Définitions.....	2
1.1. Fournisseur.....	2
1.2. Client.....	2
1.3. Conditions Générales de Service.....	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. Plateforme Technique Icodia.....	2
1.9. SPAM.....	2
1.10. Bases RBL / SURBL.....	2
Article 2 : Objet.....	2
Article 3 : Description des services IcoSMTP fourni par Icodia.....	2
3.1. Nature des services IcoSMTP.....	2
3.2. Fonctionnement du service IcoSMTP.....	2
3.3. Utilisation du service IcoSMTP.....	2
Article 4 : Obligations et responsabilités d'Icodia.....	3
4.1. Obligation de moyens.....	3
4.2. Disponibilité des ressources techniques.....	3
4.3. Intervention en cas d'incident.....	3
4.4. En cas d'incident majeur.....	3
4.5. Maintenance des services.....	3
4.6. Sécurité.....	3
Article 5 : Obligations et responsabilités du Client.....	3
5.1. Adéquation du service.....	3
5.2. Respect des lois et règlements.....	3
5.3. Utilisation de ressources mutualisées.....	3
5.4. Plaintes pour SPAM et blocages RBL/ SURBL.....	3
Article 6 : Mise à disposition des services SMTP.....	4
6.1. Conditions de mise à disposition.....	4
6.2. Date d'entrée en vigueur de l'abonnement.....	4
6.3. Documents fournis.....	4
6.4. Support technique.....	4
Article 7 : Modalités de remise en place d'un service IcoSMTP suspendu.....	4
7.1. Suspension temporaire dans le cas d'un dépassement de volume d'envoi d'e-mail disponible sur 24 heures glissantes.....	4
7.2. Suspension pour cause de plainte IP ou blocage RBL / SURBL.....	4
7.3. Remise en service d'un abonnement expiré.....	4
Article 8 : Renouvellement des services SMTP et continuité de services.....	4
8.1. Modalités de renouvellement.....	4
8.2. En cas de non renouvellement.....	4
Article 9 : Modification des services IcoSMTP.....	4
9.1. Modification d'un abonnement IcoSMTP vers un abonnement de taille supérieure.....	4
9.2. Modification d'un abonnement d'hébergement mutualisé vers un abonnement de taille inférieure.....	4

Article 1 : Définitions

1.1. Fournisseur

Est appelé « Fournisseur », la SARL Icodia, ci-après dénommée « Icodia », sise au 22, rue de l'Erbonnière, 35510 Cesson Sévigné, France.

1.2. Client

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

1.3. Conditions Générales de Service

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 e-mail 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 paramètres techniques de l'abonnement souscrit par le Client.

1.8. 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.

1.9. SPAM

Courrier électronique non sollicité envoyé en grand nombre à des boîtes aux lettres électroniques ou à des forums, dans un but publicitaire ou commercial.

1.10. Bases RBL / SURBL

Les bases RBL /SURBL sont des bases de données publiques contenant des listes noires d'adresses IP ou de noms de domaines reconnus comme émettant des courriers électroniques indésirables (SPAM).

Article 2 : Objet

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions de vente, de fonctionnement et d'utilisation des services IcoSMTP 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 IcoSMTP fourni par Icodia

3.1. Nature des services IcoSMTP

Le protocole SMTP est un protocole de communication utilisé pour transférer des messages électroniques vers des serveurs de messagerie électronique.

Le service IcoSMTP consiste à fournir au Client un service privé d'envoi d'e-mails de haute disponibilité.

Ce service est disponible dans certaines offres d'hébergement mutualisé proposées par Icodia à ses Clients ou en tant que service indépendant dans le cadre des offres IcoSMTP.

3.2. Fonctionnement du service IcoSMTP

Le service IcoSMTP est un service professionnel qui permet au Client d'envoyer ses e-mails quelle que soit la méthode de connexion à Internet utilisée.

3.2.1. Redondance technique

Le service IcoSMTP dispose de 40 adresses IP différentes de relais sortant, afin de s'assurer qu'en cas de souci temporaire (blocage antispam, transit internet interrompu ou dévié) l'e-mail du Client soit envoyé sur un autre relais

- Icodia a mis en place 20 adresses IP de connexions différentes transparentes (sur smtp.icodeia.com) afin d'éviter également un blocage lors de l'envoi.
- Les adresses IP des serveurs sont vérifiées en continu contre le blacklist MAPS RBL/SURBL

3.2.2. En cas de souci temporaire sur la boîte e-mail d'un destinataire

- Le service IcoSMTP représente les e-mails de l'utilisateur **toutes les 15 minutes pendant 7 jours** en cas de retour d'erreur temporaire du serveur qui gère les e-mails des destinataires (serveur de mail du destinataire indisponible temporairement, boîte e-mail pleine, etc.) ;
- Au bout de 60 minutes, le service IcoSMTP avertit l'expéditeur que la boîte e-mail de son correspondant est momentanément indisponible ;
- Si au bout de 7 jours l'e-mail de l'utilisateur n'a toujours pas pu être délivré, Icodia lui fait parvenir un e-mail pour l'en prévenir.

3.2.3. Confidentialité et sécurité

- Accès au service sécurisé par login et mot de passe sécurisé, avec possibilité de chiffrement SSL/TLS entre le logiciel client SMTP et nos serveurs.
- Le service utilise le protocole SPF simplifié, afin de certifier au destinataire l'origine des e-mails de l'expéditeur e-mail.
- Gestion SSL/TLS des serveurs destinataires le supportant : si le serveur destinataire d'un e-mail peut recevoir des e-mails directement chiffrés, l'IcoSMTP se connecte pour l'ensemble en SSL/TLS, ce qui permet d'avoir le chiffrement le plus complet possible entre l'expéditeur du message et son destinataire.
- Le service IcoSMTP dispose d'un filtrage antivirus pour les e-mails qu'il relaie, garantissant ainsi (en cas de piratage de la boîte de, par exemple) que vous ne relayez pas d'e-mails dangereux pour vos destinataires.

3.3. Utilisation du service IcoSMTP

3.3.1. Identifiants de connexion

À la mise en place du service, le Client se voit remettre des identifiants de connexion au service d'envoi fourni par Icodia.

Ces identifiants de connexion sont composés de :

- Un nom de serveur SMTP
- Un nom d'utilisateur SMTP
- Un mot de passe SMTP

Ces identifiants permettent au Client de se connecter au service d'envoi d'e-mails via un logiciel de messagerie ou autre logiciel proposant l'envoi d'e-mail via le protocole SMTP.

3.3.2. Quota d'envoi d'e-mails

Chaque abonnement à un service IcoSMTP propose un quota d'envoi d'e-mail disponible sur 24 heures glissantes.

Ce quota est précisé dans le descriptif des offres d'hébergement mutualisé qui incluent le service ou dans le descriptif des offres IcoSMTP sur le site <https://www.icodia.com>

Dans le cas où le client souhaiterait disposer un quota d'envoi d'e-mails qui ne serait pas proposé dans les offres, il lui est possible de cumuler plusieurs offres sur de mêmes identifiants d'utilisation.

Le Client peut consulter à tout moment l'état de son volume d'e-mails envoyé sur les dernières 24 heures sur la page d'accueil de son interface IcoAdmin.

En cas de dépassement du quota glissant sur 24 heures alloué dans l'offre souscrite par le Client, le service d'envoi d'e-mail est automatiquement suspendu jusqu'à ce que le quota glissant des e-mails envoyés soit repassé sous la barre du volume d'envois alloué.

En cas de suspension du service pour cause de dépassement du volume d'envoi d'e-mail, un message d'avertissement est affiché sur la page d'accueil de l'interface IcoAdmin de l'abonnement.

3.3.3. Utilisateurs du service

Le client peut confier les identifiants de connexion au service SMTP à un ou plusieurs utilisateurs finaux, sans limitation de nombre.

Le volume d'e-mails envoyé sera décompté par identifiants de connexion, et non pas par utilisateurs finaux.

Le Client n'a pas la possibilité de restreindre en nombre d'envois chaque utilisateur final.

Par exemple, un abonnement IcoSMTP d'une capacité de 1000 envois/24 heures glissantes utilisé par 10 utilisateurs permettra à chaque utilisateur d'envoyer en moyenne 100 e-mails sur 24 heures.

Cependant, si l'un des utilisateurs consomme 900 envois d'e-mails en une fois (envoi d'une lettre d'information aux clients de la structure, par exemple), l'ensemble des utilisateurs ne pourra plus consommer que le quota restant sur les 24 heures glissantes.

Il est donc important que le Client s'assure que le quota d'e-mail journalier qui lui est attribué dans l'offre qu'il a souscrite corresponde bien aux besoins des utilisateurs à qui il confiera les paramètres de connexion au service.

A noter que le Client peut utiliser le service IcoSMTP depuis n'importe quelle adresse e-mail expéditrice, ce service n'est pas réservé aux adresses e-mail hébergées par Icodia. Le client peut utiliser ce service avec des adresses e-mail de n'importe quel fournisseur de messagerie.

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 24/7/365. 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 utilisateur des services SMTP dispose d'un minimum de ressources techniques nécessaires au bon fonctionnement de ces derniers.

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 SMTP 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 utiliser les services SMTP 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.

En cas de non respect de ces règles, le service du client sera suspendu.

5.3. Utilisation de ressources mutualisées

Le client reconnaît connaître les implications de l'utilisation de ressources mutualisées et est conscient que les différentes adresses IP utilisées dans le cadre du service IcoSMTP sont mises à disposition de l'ensemble des Clients d'Icodia, avec qui il partage donc leur utilisation.

Dans ce cadre, le Client s'engage à ne pas envoyer d'e-mails non sollicités, et à mettre à jour les différentes listes de destinataires de ses e-mails.

5.4. Plaintes pour SPAM et blocages RBL/SURBL

Le client reconnaît être conscient qu'une utilisation du service dans le but d'envoyer des e-mails non sollicités, non conformes à la netiquette ou à la loi peut engendrer des plaintes pour SPAM et des blocage des IP mises à disposition par Icodia dans le cadre du service IcoSMTP dans les bases publiques RBL/SURBL.

Le Client déclare avoir conscience qu'une plainte pour SPAM et un blocage RBL/SURBL auraient pour conséquence d'impacter le service fourni par Icodia à l'ensemble des Clients qui en bénéficient.

Dans le cas où l'une des adresses IP mise à disposition par Icodia ou un des domaines expéditeurs utilisés par le Client feraient l'objet d'une plainte pour SPAM ou d'un blocage dans une liste RBL/SURBL, Icodia suspendra immédiatement le service du Client et facturera au Client des frais de gestion de déblocage auprès des organismes qui gèrent les listes publiques RBL/SURBL. Cette prestation sera facturée selon la [grille tarifaire en vigueur](#).

Article 6 : Mise à disposition des services SMTP

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 SMTP 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 : Modalités de remise en place d'un service IcoSMTP suspendu

7.1. Suspension temporaire dans le cas d'un dépassement de volume d'envoi d'e-mail disponible sur 24 heures glissantes

Dans le cas d'une suspension temporaire du service pour cause de dépassement de volume d'envoi d'e-mails disponible sur 24 heures glissantes, le service sera automatiquement réactivé lorsque le volume d'e-mails envoyé sur les 24 heures glissantes repassera sous la barre du volume d'envoi alloué dans le cadre de l'abonnement du Client,

Si toutefois le Client souhaite pouvoir réutiliser le service avant l'échéance du déblocage, il a la possibilité de souscrire un abonnement complémentaire afin de couvrir ses besoins en envoi.

7.2. Suspension pour cause de plainte IP ou blocage RBL / SURBL

Dans le cas d'une suspension du service pour cause de plainte IP ou blocage RBL/SURBL dû à l'envoi d'un ou de plusieurs e-mails via les identifiants de connexion au service du Client, la remise en service sera étudiée par le service technique Icodia qui se réserve le droit, après étude du dossier du Client, de refuser cette dernière.

La remise en place du service IcoSMTP fera l'objet d'une facturation établie selon la [grille tarifaire en vigueur](#).

L'acceptation par les services techniques Icodia de la remise en service ne dispense en aucun cas le client des frais liés aux

procédures de déblocage d'adresses IP ou de noms de domaines auprès des gestionnaires de listes RBL/SURBL évoqués à l'article 5.4. des présentes Conditions Particulières.

7.3. Remise en service d'un abonnement expiré

Si le règlement du bon de commande pour le renouvellement d'un abonnement est réceptionné par Icodia après suspension du service, Icodia pourra appliquer des frais de remise en service selon la [grille tarifaire en vigueur](#).

Article 8 : Renouvellement des services SMTP et continuité de services

8.1. Modalités de renouvellement

Conformément aux Conditions Générales des Services Icodia, le renouvellement des services SMTP 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.

8.2. 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.

Article 9 : Modification des services IcoSMTP

9.1. Modification d'un abonnement IcoSMTP vers un abonnement 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.

9.2. Modification d'un abonnement d'hébergement mutualisé vers un abonnement de taille inférieure

A échéance de son abonnement en cours, le client peut demander à modifier son abonnement SMTP vers un pack de taille 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 du service. 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 du service interviendra le premier jour de la période du nouvel abonnement.

Dans la mesure où une modification vers un abonnement de taille inférieure ne permettra plus au client d'expédier le même volume de messages électronique, il appartient au client d'effectuer une vérification de l'adéquation du service auprès de ses utilisateurs.