

TITANIA WEB

Solutions informatiques & services web

Conditions particulières des services d'hébergement, Cloud & SaaS

Mutualisé • Dédié administré • Nextcloud • Odoo

Titania Web
Téléphone : +33 422 138 027
Courriel : support@titaniaweb.fr

Version document : 3.1
Dernière mise à jour : 03/09/2026

1. Objet et hiérarchie contractuelle

Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales de Vente et de Services de TITANIA WEB pour les prestations d'hébergement mutualisé, d'hébergement dédié administré, d'infrastructure Cloud et de services SaaS.

Elles remplacent et rationalisent les anciennes conditions particulières distinctes relatives à l'hébergement mutualisé, à l'hébergement dédié et au service Cloud. Le devis ou bon de commande précise le service effectivement souscrit, ses ressources, ses options et son niveau d'infogérance.

En cas de contradiction portant spécifiquement sur le service concerné, le devis puis les présentes Conditions Particulières prévalent sur les CGV. Le DPA prévaut pour les questions relatives au traitement de données personnelles.

2. Définitions

Terme	Définition
Client	Professionnel ou personne morale titulaire du contrat et responsable du paiement du service.
Utilisateur	Personne autorisée par le Client à utiliser un service SaaS ou une ressource hébergée.
Administrateur	Personne disposant de droits d'administration sur le service, selon le périmètre défini au contrat.
Hébergement mutualisé	Espace d'hébergement partagé entre plusieurs clients, avec ressources et limites définies par l'offre.
Hébergement dédié administré	Serveur physique ou virtuel réservé au Client et administré par TITANIA WEB dans le périmètre souscrit.
SaaS / Cloud	Application ou espace de travail fourni à distance. Les offres TITANIA WEB peuvent notamment reposer sur Nextcloud pour le cloud collaboratif et Odoo pour les logiciels de gestion.
Données Client	Données, fichiers, messages, bases, contenus et paramètres confiés ou créés dans le cadre du Service.
Hébergeur d'infrastructure	Fournisseur de datacenter, serveur, stockage ou infrastructure utilisé par TITANIA WEB.

3. Description des services

3.1 Hébergement mutualisé

L'hébergement mutualisé met à disposition un espace serveur destiné notamment aux sites web, bases de données et services de messagerie selon l'offre. Les ressources disponibles, quotas, technologies, versions logicielles et limites sont définis dans le devis ou la fiche d'offre.

Le Client doit conserver une utilisation raisonnable des ressources partagées. En cas de consommation susceptible d'affecter les autres clients ou la stabilité de la plateforme, TITANIA WEB peut demander une optimisation, proposer une montée en gamme ou, en cas de risque immédiat, limiter temporairement le processus ou service concerné.

3.2 Hébergement dédié administré

L'hébergement dédié administré comprend la mise à disposition d'un serveur physique ou virtuel réservé au Client. La configuration matérielle ou virtuelle, les adresses IP, le système d'exploitation, les licences et le niveau d'administration sont définis au devis.

Lorsque le serveur est administré par TITANIA WEB, les installations et modifications touchant au système ou à la sécurité sont réalisées ou validées par TITANIA WEB afin de préserver la maintenabilité et la sécurité de l'environnement.

La mise à disposition dépend des délais du fournisseur d'infrastructure et de la configuration demandée. Tout délai ferme doit être expressément indiqué au devis.

3.3 Cloud collaboratif Nextcloud

Les offres Cloud collaboratif peuvent reposer sur Nextcloud et fournir, selon les modules activés, un espace de stockage, partage de fichiers, agenda, contacts, tâches, discussion, travail collaboratif et fonctionnalités complémentaires.

Le nombre d'utilisateurs, la capacité de stockage et les modules inclus sont définis au devis. Le Client reste responsable de la gestion fonctionnelle de ses utilisateurs et des données qu'ils déposent, sauf prestation d'administration expressément souscrite.

3.4 Logiciel de gestion SaaS Odoo

Les offres de logiciel de gestion peuvent reposer sur une instance Odoo auto-hébergée et administrée par TITANIA WEB. Les applications, modules, nombre d'utilisateurs, environnements, capacité et prestations de maintenance sont définis au devis.

Les modules ou composants soumis à une licence tierce restent régis par leurs propres conditions. Les développements spécifiques, migrations majeures et évolutions fonctionnelles ne sont inclus que lorsqu'ils sont expressément prévus.

4. Infrastructure, localisation et fournisseurs

TITANIA WEB s'appuie notamment sur Hetzner, Contabo, DigitalOcean, OVHcloud et Liquid Web selon le service et l'architecture retenue.

Pour les Clients situés en Europe, TITANIA WEB privilégie et configure l'hébergement principal des données dans des centres de données situés en Europe, lorsque la région correspondante est disponible chez le fournisseur retenu.

Infrastructure indépendante des hyperscalers : les applications et sauvegardes administrées par TITANIA WEB ne sont pas hébergées, dans l'architecture standard, sur AWS, Microsoft Azure ou Google Cloud.

Cette disposition ne concerne pas les services, API ou intégrations de tiers expressément demandés ou utilisés par le Client.

Les mesures physiques de sécurité, d'alimentation, de refroidissement, de redondance et d'accès au datacenter relèvent du fournisseur d'infrastructure. Les éventuelles certifications de celui-ci, y compris ISO 9001, ne constituent pas à elles seules une garantie de conformité RGPD ou de sécurité informatique.

5. Mise à disposition, ressources et évolution

La date de mise à disposition du service est communiquée au Client et peut constituer le point de départ de la facturation lorsque le devis le prévoit.

Les ressources allouées - espace disque, CPU, mémoire, trafic, utilisateurs, bases de données, comptes ou autres quotas - sont celles de l'offre souscrite. En cas de dépassement, TITANIA WEB peut demander une régularisation, proposer une évolution de l'offre ou facturer les ressources complémentaires après information du Client.

Les changements d'offre sont possibles sous réserve de faisabilité technique. Une interruption temporaire peut être nécessaire lors d'une migration ou d'une augmentation/diminution de ressources.

6. Disponibilité, maintenance et monitoring

TITANIA WEB met en œuvre une obligation de moyens pour assurer la disponibilité des Services. Les infrastructures sont destinées à être accessibles en continu, sous réserve des opérations de maintenance, mises à jour, incidents, actions de sécurité et défaillances de tiers.

Le monitoring et la supervision reposent sur des outils open source auto-hébergés, exploités et administrés par TITANIA WEB. Ils peuvent surveiller notamment la disponibilité, les ressources, les services, les certificats et événements techniques selon le périmètre de l'offre.

Lorsqu'un fournisseur d'infrastructure annonce un taux de disponibilité ou un mécanisme de mitigation DDoS, cet engagement relève de ses propres conditions. TITANIA WEB assure le suivi et l'escalade des incidents mais ne peut transformer l'engagement d'un tiers en garantie de résultat propre.

7. Support et infogérance

Les demandes de support sont adressées à support@titaniaweb.fr. La boîte de support est une messagerie professionnelle classique auto-hébergée par TITANIA WEB.

Le délai de première réponse ou de prise en charge dépend du niveau d'infogérance souscrit : Zen, Pro ou Pro Plus, conformément aux Conditions Particulières Infogérance & Support IT. Le délai de résolution dépend de la nature de l'incident et des éventuelles dépendances tierces.

Les demandes fonctionnelles, évolutions, développements, migrations, interventions sur site ou prestations non prévues dans l'offre peuvent faire l'objet d'un devis complémentaire.

8. Sécurité

Selon l'architecture et le niveau de service souscrit, TITANIA WEB met notamment en œuvre :

- firewall au niveau serveur et filtrage des services exposés ;
- firewall applicatif (WAF) lorsque l'application ou l'offre le prévoit ;
- durcissement des systèmes et mises à jour de sécurité dans le périmètre administré ;
- chiffrement des flux via TLS ou protocoles sécurisés lorsque disponibles ;
- journalisation et surveillance des événements techniques ;
- restriction des accès d'administration et gestion des habilitations ;
- mesures de mitigation ou de filtrage contre certains abus, spams, scans ou attaques selon les capacités du fournisseur et de l'architecture.

TITANIA WEB peut suspendre ou isoler temporairement un service présentant un risque grave pour la sécurité du Client, des autres clients ou de l'infrastructure, notamment en cas de compromission, faille critique non corrigée, envoi de spam ou activité manifestement illicite.

9. Sauvegardes, restauration et anti-ransomware

Les sauvegardes ne sont garanties que lorsqu'elles sont incluses dans l'offre ou le forfait d'infogérance souscrit. La fréquence, la rétention, le périmètre et les tests de restauration sont définis par le devis ou l'offre.

Les sauvegardes gérées par TITANIA WEB peuvent notamment utiliser BorgBackup et/ou Restic avec chiffrement. Une option anti-ransomware peut être proposée et comprendre, selon l'architecture, des copies isolées, protégées contre la suppression ou immuables.

Le Client doit vérifier que les catégories de données qu'il souhaite protéger sont bien incluses dans le périmètre de sauvegarde. En particulier, fichiers Nextcloud, bases et filestore Odoo, données de messagerie et contenus web

peuvent faire l'objet de politiques distinctes.

Après la fin du contrat, aucune nouvelle sauvegarde du Service n'est créée. Les copies existantes expirent selon leur cycle de rétention et sont supprimées au plus tard douze mois après la fin du contrat, sauf obligation légale ou instruction compatible avec le DPA.

10. Obligations et responsabilité du Client

- utiliser le Service conformément à sa destination et aux ressources souscrites ;
- maintenir à jour ses coordonnées et contacts techniques ;
- protéger ses identifiants, mots de passe et dispositifs d'authentification ;
- détenir les droits et licences nécessaires sur les contenus, logiciels, noms de domaine et données utilisés ;
- ne pas utiliser le Service pour du spam, du phishing, de l'intrusion, du scan malveillant, du contenu illicite ou une activité susceptible de compromettre l'infrastructure ;
- ne pas installer ou modifier des composants système administrés par TITANIA WEB sans coordination lorsqu'une telle intervention peut affecter la sécurité ou la stabilité.

Le Client reste responsable du contenu qu'il publie, transmet ou stocke, ainsi que de ses traitements de données et des droits des personnes concernées.

11. Messagerie et lutte contre le spam

L'envoi massif non sollicité, le phishing et les usages frauduleux de la messagerie sont interdits. TITANIA WEB et/ou son fournisseur d'infrastructure peuvent mettre en œuvre des mécanismes automatiques de détection, limitation ou blocage des flux SMTP lorsqu'un comportement anormal ou frauduleux est détecté.

Un service ou port de messagerie peut être temporairement bloqué afin de protéger la réputation des adresses IP, les infrastructures et les tiers. Le rétablissement intervient après traitement de la cause et, si nécessaire, sécurisation de l'environnement.

12. Noms de domaine et certificats

Lorsque le Service utilise un nom de domaine, le Client doit être titulaire du nom de domaine ou disposer de l'autorisation de son titulaire. Les prestations d'enregistrement, renouvellement, DNS et certificats sont incluses uniquement lorsqu'elles sont indiquées au devis.

13. Données personnelles et confidentialité

TITANIA WEB traite ses propres données de relation client conformément à sa Politique de confidentialité. Lorsque TITANIA WEB héberge ou administre des données personnelles pour le compte du Client, les traitements sont encadrés par le DPA applicable.

Toute intervention nécessitant la consultation du contenu des données du Client - par exemple messagerie, document, base de données, espace Nextcloud ou données Odoo - est réalisée sur instruction contractuelle ou demande autorisée du Client.

Les connexions aux interfaces web et services compatibles sont protégées par des protocoles chiffrés lorsqu'ils sont disponibles.

14. Durée, renouvellement, résiliation et réversibilité

La durée d'engagement, le mode de facturation et les modalités de renouvellement figurent au devis ou au bon de commande. Les services récurrents peuvent être conclus pour une période annuelle avec renouvellement selon les conditions prévues au contrat.

Le Client peut demander la non-reconduction dans le respect du préavis contractuel. La suspension ou résiliation anticipée pour manquement grave demeure possible dans les conditions prévues par les CGV.

À la fin du Service, les données actives sont rendues disponibles pour réversibilité **pendant 90 jours**, sauf durée différente convenue au devis ou demande de suppression plus rapide. À l'issue de cette période, les copies actives sont supprimées. Les sauvegardes suivent leur propre cycle de rétention, dans la limite maximale prévue au présent document.

15. Tarification et facturation

Les tarifs et caractéristiques applicables sont ceux du devis ou du bon de commande. Les éventuelles évolutions tarifaires s'appliquent aux renouvellements selon les modalités d'information prévues par les CGV.

Toute ressource, licence, stockage, utilisateur, intervention ou service complémentaire non inclus peut faire l'objet d'une facturation supplémentaire après information ou validation du Client.

16. Responsabilité et services de tiers

TITANIA WEB est tenue à une obligation de moyens dans le périmètre du Service. Sa responsabilité est régie par les CGV, notamment pour les limites liées à Internet, aux logiciels, aux fournisseurs d'infrastructure et aux interventions du Client ou de tiers.

Le Client reconnaît que les logiciels SaaS et composants tiers sont fournis dans les limites de leurs fonctionnalités, versions et licences. TITANIA WEB ne garantit pas qu'une application standard couvre l'ensemble des besoins spécifiques du Client sans adaptation.

17. Force majeure

Les situations de force majeure sont traitées conformément aux CGV. Une défaillance d'un fournisseur n'est qualifiée de force majeure que si elle répond aux conditions légales applicables ; elle ne l'est pas automatiquement du seul fait qu'elle provient d'un hébergeur.

18. Droit applicable, modifications et preuve

Le présent document est soumis au droit français et complète les CGV TITANIA WEB. Les documents électroniques, tickets et courriels échangés peuvent constituer des éléments de preuve dans les conditions prévues par la loi.

Les évolutions substantielles applicables à un service en cours sont communiquées au Client avec un préavis raisonnable, sauf urgence de sécurité, obligation légale ou évolution imposée par un composant indispensable au Service.