TITANIA WEB

Solutions informatiques & services web

Conditions particulières des prestations d’infogérance et de support IT

Niveaux Zen • Pro • Pro Plus

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

Version document : 1.0
Dernière mise à jour : 03/09/2026

1. Objet

Les présentes Conditions Particulières complètent les CGV de TITANIA WEB pour les prestations d'infogérance de systèmes informatiques, serveurs, services SaaS et support IT. Le périmètre exact est défini au devis.

En cas de contradiction portant spécifiquement sur l'infogérance, le devis puis les présentes Conditions Particulières prévalent sur les CGV.

2. Principe des niveaux de service

TITANIA WEB propose trois niveaux d'infogérance : Zen, Pro et Pro Plus. Les différences portent notamment sur le délai de première réponse/prise en charge et l'organisation du support.

Niveau	Engagement de première réponse / prise en charge	Disponibilité du support
Zen	Sous 24 heures. Le devis précise si le délai est compté en heures ouvrées ou calendaires.	Canaux et plages de support définis au devis.
Pro	Sous 2 heures pendant les heures de bureau.	Du lundi au vendredi : 8h – 20h
Pro Plus	Niveau Pro pendant les heures de bureau ; astreinte en complément.	Astreinte 7 jours sur 7. Les plages horaires, criticités couvertes et délai hors heures de bureau sont définis au devis.

Le délai ci-dessus correspond à la première réponse ou à la prise en charge technique de la demande. Il ne constitue pas un délai de résolution garanti, la résolution pouvant dépendre de la cause, des éditeurs, hébergeurs, opérateurs, fournisseurs, mises à jour ou actions du Client.

3. Heures de bureau et astreinte

Les « heures de bureau » applicables au niveau Pro et à la partie standard du niveau Pro Plus sont définies dans le devis.

L'astreinte Pro Plus est disponible 7 jours sur 7 dans les plages prévues au contrat. Le Client doit préciser les personnes habilitées à déclencher l'astreinte et les canaux d'escalade. La couverture 24h/24 n'est pas réputée incluse tant qu'elle n'est pas expressément indiquée au devis.

4. Prestations pouvant être incluses

- Administration système et maintenance courante des environnements sous responsabilité TITANIA WEB.
- Mises à jour de sécurité et correctifs dans le périmètre souscrit.
- Supervision de disponibilité, capacité, CPU, mémoire, stockage ou services selon l'offre.
- Analyse des logs et diagnostic d'incidents.
- Gestion du firewall serveur et, lorsqu'il est prévu, du firewall applicatif.
- Sauvegarde, restauration et tests de restauration lorsque ces prestations sont souscrites.
- Administration d'environnements SaaS, notamment Nextcloud et Odoo, dans le périmètre défini au devis.
- Assistance à distance et support technique selon les canaux convenus.

La présence de cette liste ne signifie pas que chaque prestation est incluse dans tous les niveaux. Le devis précise les éléments inclus et les options.

5. Mises à jour et maintenance

Les mises à jour peuvent concerner le système d'exploitation, les composants d'infrastructure, les applications,

conteneurs ou modules expressément inclus au contrat. Les montées de version majeures, migrations, adaptations de code, modules tiers ou opérations nécessitant une étude spécifique peuvent faire l'objet d'un devis distinct.

TITANIA WEB peut différer un correctif lorsque son application immédiate présente un risque identifié de compatibilité ou de disponibilité, sous réserve de mettre en œuvre des mesures compensatoires raisonnables lorsque cela est possible.

6. Sauvegardes et restauration

Les sauvegardes sont incluses uniquement si le devis ou le forfait d'infogérance le prévoit. Lorsqu'elles sont gérées par TITANIA WEB, elles peuvent être réalisées via BorgBackup et/ou Restic avec chiffrement.

La fréquence, la rétention, le nombre de copies, la localisation, les tests de restauration et le coût d'une restauration doivent être définis par le forfait ou le devis.

Une option anti-ransomware peut être proposée et inclure, selon l'architecture, des copies isolées, protégées contre la suppression ou immuables.

Après fin du contrat, les sauvegardes cessent d'être alimentées et sont supprimées progressivement selon leur cycle de rétention, au plus tard douze (12) mois après la fin du contrat, sauf obligation légale ou instruction particulière compatible avec le DPA.

7. Sécurité et supervision

Le périmètre de sécurité peut comprendre firewall serveur, WAF, restriction des accès administratifs, supervision, journalisation, durcissement et gestion des correctifs. Les mesures réellement actives dépendent de l'environnement et du niveau de service souscrit.

Les détails sensibles d'architecture ou de sécurité peuvent être communiqués au Client dans un document réservé ou sous engagement de confidentialité.

8. Demandes et accès aux données

Les demandes sont transmises via les canaux de support convenus. Toute intervention impliquant la consultation du contenu de données Client, notamment e-mails, documents, bases ou données applicatives, est effectuée sur instruction ou autorisation du Client et tracée selon les capacités du système.

9. Obligations du Client

- Désigner les contacts autorisés à ouvrir des demandes et, pour Pro Plus, à déclencher une astreinte.
- Fournir les accès, informations, licences et validations nécessaires.
- Ne pas modifier sans coordination les éléments dont TITANIA WEB assure l'administration lorsque cette modification peut affecter la sécurité ou la stabilité.
- Signaler rapidement tout incident, comportement anormal ou suspicion de compromission.
- Valider ou refuser les opérations pouvant entraîner une interruption lorsque leur programmation nécessite son accord.

10. Exclusions et interventions hors périmètre

Sauf mention contraire au devis, sont notamment hors périmètre : développement fonctionnel, refonte d'application, correction de code tiers, migration majeure, récupération de données non couvertes par une sauvegarde souscrite, incident causé par un tiers ou une modification non autorisée, prestation sur site, achat de licences et support direct illimité des utilisateurs finaux.

Les interventions hors périmètre peuvent faire l'objet d'un devis ou d'une facturation au temps passé après information du Client.

11. Incidents et dépendances tierces

TITANIA WEB qualifie l'incident et engage les actions relevant de son périmètre. Lorsqu'un incident dépend d'un hébergeur, éditeur, opérateur ou autre tiers, TITANIA WEB peut assurer le suivi et l'escalade sans pouvoir garantir le délai de résolution de ce tiers.

12. Données et réversibilité

À la fin du contrat, les accès administratifs et services gérés sont traités selon les modalités de réversibilité prévues au contrat. Les données personnelles sont restituées ou supprimées selon le DPA et les instructions du Client.

Les tickets et correspondances propres à TITANIA WEB peuvent être conservés cinq ans pour le suivi et la preuve. Les données hébergées du Client ne sont pas assimilées à ces archives de support.

13. Paramètres contractuels du service

Les paramètres opérationnels et techniques propres à la prestation souscrite sont précisés dans le devis, le bon de commande ou toute annexe contractuelle applicable.

Élément	**À préciser**
Heures de bureau	Du lundi au vendredi de 8h à 20h
Zen – décompte des 24 h	Heures ouvrées
Pro Plus – astreinte	Plages horaires, délai de prise en charge hors heures de bureau, incidents éligibles définis dans le devis / commande
Canaux de support	Email - Téléphone
Sauvegardes	Fréquence, rétention, localisation, chiffrement, coût restauration définie dans le devis / commande
Monitoring	Services de monitoring auto-gérés par Titania Web , métriques, alertes, destinataires définis dans le devis / commande
Mises à jour	Selon OS, middleware, Docker, Nextcloud, Odoo, sites web: le type de version mis à jour compris dans le forfait est défini dans le devis / commande
Interventions incluses	Le volume d'heures/opérations, si applicable définies dans le devis / commande
RPO / RTO	Si engagement de continuité souscrit selon devis / commande
Tarifs hors forfait / astreinte	Selon devis / commande