



## Conditions Générales de Vente

Version 2.1 applicable à tout Contrat souscrit à partir du 01/09/2009

### Table des Matières

Conditions Spécifiques à la Location de Serveurs .....	2
1 - Description du Service.....	2
2 - Obligations & Responsabilités de NUXIT.....	2
2.1 Services Fournis.....	2
2.2 Limites de Responsabilité.....	3
2.3 Prestation Complémentaire de Sauvegarde.....	3
2.4 Interventions Logicielles à la Demande.....	3
2.5 Supervision & Garanties de Temps d'Intervention (GTI).....	4
3 - Obligations & Responsabilités du Client.....	4
4 - Obligation de Coopération du Client.....	5

# Conditions Spécifiques à la Location de Serveurs

## 1 - Description du Service

Le service est un service d'hébergement de serveur dédié (ou serveur dédié virtuel) loué par le Client dans des locaux techniques (data-centre) de NUXIT,

NUXIT met à disposition du Client par e-mail les codes d'accès administrateur (« accès root par protocole SSH ») par le biais desquels le Client peut exercer de manière autonome un total contrôle de son Serveur à distance.

Le Serveur est au préalable configuré par NUXIT qui y installe un système d'exploitation (Linux) et les logiciels nécessaires à son fonctionnement global.

## 2 - Obligations & Responsabilités de NUXIT

### 2.1 Services Fournis

NUXIT s'engage à :

- Louer au Client un Serveur virtuel ou physique (selon l'offre choisie) en état de fonctionnement. (« accès root par protocole SSH »).
- Mettre tous les moyens techniques et humains en œuvre pour faire bénéficier au Client d'un service de disponibilité constante. Le Serveur est dit disponible lorsque le Client peut depuis son Serveur émettre et recevoir des données vers et depuis le réseau de NUXIT. Le Client est informé que NUXIT a pris toutes les mesures nécessaires pour prévoir des systèmes de secours en cas de coupure d'alimentation ou de réseau de l'un de ses fournisseurs.
- En cas de défaillance d'un composant matériel du Serveur, procéder au remplacement standard du composant dans les plus brefs délais dès qu'il en aura été informé par le Client. En cas d'impossibilité de remplacer le composant, NUXIT s'engage à remplacer aussitôt le Serveur du Client par un Serveur de puissance au moins équivalente.
- Fournir au Client un service d'assistance technique joignable par le biais d'un support en ligne. Le service se limite à la fourniture d'informations techniques sur le matériel et sa connectivité.

NUXIT se réserve le droit d'interrompre le service pendant de brefs instants pour permettre d'effectuer les indispensables interventions techniques de maintenance et/ou d'amélioration. Dans ce cas NUXIT s'efforcera de prévenir ses Clients à l'avance.

## 2.2 Limites de Responsabilité

- Le Client reconnaît que la responsabilité de NUXIT se limite strictement à la fourniture d'un matériel et d'une connectivité. En aucun cas NUXIT n'est responsable ni garant du bon fonctionnement ni de la sécurité des logiciels du Serveur. Le Client est à ce titre libre d'utiliser les logiciels pré-installés sur le Serveur à sa convenance, les reconfigurer, les mettre à jour, les désinstaller ou en installer d'autres de son choix. NUXIT ne pourra être tenu responsable de tout incident résultant d'une intervention ou d'une négligence du Client relative à l'utilisation d'un ou plusieurs logiciels.
- Le Client reconnaît que la responsabilité de NUXIT ne peut être engagée en cas d'attaque sur le Serveur du Client, et donne dans ce cas l'autorisation à NUXIT d'interrompre le service sans pouvoir prétendre à une quelconque indemnité.
- Le Client reconnaît que la responsabilité de NUXIT ne peut être engagée en cas de perte de données dues à une défaillance logicielle ou matérielle. En l'absence d'une prestation complémentaire de sauvegarde souscrite auprès de NUXIT, il revient au Client de faire des sauvegardes des données de son Serveur avec une périodicité dont il est le seul juge. Dans le cas d'une défaillance matérielle, NUXIT s'engage à remplacer le matériel défectueux, mais en aucun cas ne garantit la récupération des données.

## 2.3 Prestation Complémentaire de Sauvegarde

Le Client est informé de la possibilité de souscrire auprès de NUXIT une option permettant le stockage de sauvegardes sur un Serveur indépendant. La mise en service de cette option se traduit par la mise à disposition d'un accès FTP dont l'usage est réservé au Serveur du Client. Toutefois le paramétrage du système de sauvegardes et l'envoi automatisé d'archives sur l'espace FTP ne fait en aucun cas partie de cette prestation et reste l'entière responsabilité du Client. La responsabilité de NUXIT, qui se limite à la mise à disposition d'un espace disque indépendant, ne pourrait en aucun cas être recherchée en cas de mauvaise utilisation de cette prestation.

## 2.4 Interventions Logicielles à la Demande

NUXIT peut mettre à la disposition du Client ses compétences, son expérience et ses moyens humains afin de l'assister dans l'utilisation et l'administration de son Serveur.

« **Secours** » : En cas d'indisponibilité ou de fonctionnement anormal, NUXIT s'efforcera d'en trouver les explications et de rétablir le service.

« **Maintenance** » : Sur demande du Client, NUXIT peut procéder à des opérations de maintenance comme la mise à jour, la reconfiguration d'une application, ou encore la restauration d'une sauvegarde.

« **Utilisation** » : Si le Client éprouve des difficultés à effectuer certaines opérations, NUXIT pourra l'assister dans l'utilisation des différents outils et interfaces.

Toute demande d'intervention pourra être soumise à NUXIT qui après étude préalable pourra soit soumettre un devis préalable au Client, soit refuser la demande si celle-ci n'entre pas dans le cadre de ses compétences. Les interventions seront facturées au tarif horaire en vigueur affiché sur le site Internet de NUXIT.

## 2.5 Supervision & Garanties de Temps d'Intervention (GTI)

Sur certaines offres, NUXIT s'engage à mettre en place un système de monitoring vérifiant à intervalle régulier la disponibilité matérielle et/ou logicielle du Serveur. En cas d'indisponibilité ou anomalie rencontrée, le système envoie un e-mail et/ou SMS à l'équipe technique NUXIT pour information.

NUXIT s'engage sur un délai maximum d'intervention (GTI), dépendant de l'offre choisie, pour tout incident matériel (« GTI Hardware/Réseau ») et/ou logiciel (« GTI Software »). Le délai d'intervention est la durée qui s'écoule entre le moment où les moniteurs déclenchent l'alerte et celui où un technicien de NUXIT commence l'intervention.

Il est évident que NUXIT ne peut s'engager raisonnablement sur un délai de rétablissement puisque NUXIT peut être confronté à des situations aussi complexes que critiques et pouvant tout à fait être la résultante d'une mauvaise manipulation ou configuration du Client ou encore de tout événement échappant totalement au contrôle de NUXIT.

NUXIT s'engage, dès la prise en charge de l'incident, à mettre tous les moyens raisonnables en œuvre (« best-effort ») afin d'effectuer l'intervention et notamment à y affecter au minimum un technicien à plein temps. En cas d'intervention de durée supérieure à 2h, NUXIT s'engage à tenir le Client régulièrement informé de ses avancées.

Dans le cas où ces délais d'intervention ne seraient pas respectés, le Client sera indemnisé à sa demande par un avoir commercial de 6% du loyer fixe mensuel contractuel du Serveur par heure entière de retard, le montant des indemnités ne pouvant excéder 50% du montant du loyer mensuel du Serveur en question.

Dans tous les cas, sauf pour ce qui relève de la responsabilité exclusive de NUXIT visée aux articles 2.1 et 2.2, les interventions seront facturées au tarif horaire en vigueur affiché sur le site Internet de NUXIT. D'autre part, NUXIT se réserve le droit de demander au Client le pré-paiement d'un certain nombre d'heures d'interventions, ce crédit pouvant par la suite être restitué sur simple demande en cas de non utilisation.

## 3 - Obligations & Responsabilités du Client

Le Client s'engage à respecter les obligations suivantes :

- Avoir les connaissances minimales suffisantes à l'administration distant d'un Serveur, ou à défaut, avoir fait appel à un tiers dont il supportera l'entière responsabilité des interventions.
- Ne pas utiliser abusivement les ressources réseau qui lui sont allouées : cette obligation exclut catégoriquement toute activité de téléchargement de fichiers, diffusion massive de sons, vidéos, mise à disposition de contenus à télécharger, et plus généralement toute activité susceptible de maintenir une activité intensive et continue des ressources réseau.
- Ne pas utiliser le service souscrit pour des applications, qui de par leur nature même, présentent un risque élevé d'attaques potentielles pour le Serveur. Sont notamment considérées comme activités à haut risque toutes applications ayant trait au dialogue en direct par IRC (Internet Relay Chat).

- Ne pas profiter des droits d'administrateur sur le Serveur pour s'octroyer des options qui ne seraient pas prévues par le bon de commande. Notamment, le Client s'interdit de s'octroyer une adresse IP autre que celle qui lui a été attribuée lors de l'envoi de ses codes d'accès. Le Client s'interdit également de faire tourner tout programme pouvant utiliser de manière abusive les ressources réseau de NUXIT.
- Administrer, configurer et dépanner lui-même son Serveur et ne pas faire appel aux techniciens de NUXIT sauf pour ce qui relève exclusivement du matériel et de la connectivité.

#### **4 - Obligation de Coopération du Client**

Le Client s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre à NUXIT d'exécuter ses obligations. A cet effet, le Client s'engage à collaborer activement avec NUXIT, à adopter et respecter les instructions émises par NUXIT et à fournir à première demande les éventuels identifiants, codes d'accès et plus généralement toute information requise par NUXIT.