

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les modalités selon lesquelles NUXIT met à disposition du Client ses services d'infogérance avec autonomie complète.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DU SERVICE

Le service est une option qui permet au Client de bénéficier d'un support privilégié ainsi que d'un service de surveillance de ses serveurs, tout en gardant une autonomie complète pour la gestion de ces derniers.

ARTICLE 3 – OBLIGATIONS DE NUXIT

A la mise en place de l'option, le Client détermine, s'il le souhaite, les services à faire surveiller par NUXIT, qui s'engage alors à :

➤ **Réagir à chaque incident** de manière proactive : à chaque alerte remontée par l'une de ses sondes, NUXIT intervient spontanément en moins de 45mn, et cela 24h/24 7j/7. Le Client peut choisir des plages horaires de surveillance plus restreintes.

➤ **Réaliser un check-up du serveur au moins 1 fois par mois** : contrôle des services, analyse des fichiers logs, recherche de mises à jour système, etc. NUXIT enverra systématiquement au Client un rapport par mail de ce qui a été fait et des éventuelles préconisations.

➤ **Intervenir à la demande** dans la limite de ses compétences, et dans le cadre de problématiques qui sont liées au système d'exploitation et non à des applications propres au Client. Toute autre prestation serait soumise à devis préalable.

Ces interventions sont décomptées du crédit-temps alloué au Client comme détaillé à l'article 4 ci-après.

ARTICLE 4 – FACTURATION

Le service est une simple option prépayée **sans aucun abonnement ni engagement**.

Le Client crédite initialement un certain nombre d'heures d'intervention, valables indéfiniment.

Pour chaque intervention, NUXIT décompte le temps passé du crédit d'heures. Ce crédit est utilisable pour tout type d'intervention :

- ✓ Interventions d'urgence suite à une alerte sur l'un des services surveillés
- ✓ Réalisations des check-up mensuels avec envoi d'un rapport par mail
- ✓ Interventions à la demande (installation d'un nouveau logiciel, investigation...)

Le décompte du temps passé se fait suivant les zones horaires définies comme suit :

Zone horaire A :

- Du lundi au vendredi de 8h à 18h.

Zone horaire B :

- Du lundi au vendredi de 18h à 22h ;
- Les samedi, dimanche et jours fériés de 9h à 18h.

Zone horaire C :

- Toutes les horaires en dehors des zones A et B.

Plage horaire	Temps décompté	Minimum décompté
Zone A	Au réel	5mn
Zone B	Temps passé x2	60mn
Zone C	Temps passé x4	120mn

Les interventions en horaires zone A sont facturées au temps réel passé.

Celles en horaires zone B et C sont respectivement décomptées double (1 heure B = 2 heures décomptées) et quadruple (1 heure C = 4 heures décomptées), facturées par tranches de 30mn indivisibles.

Les interventions se déroulant sur plusieurs zones horaires sont facturées en proportions de leur durée dans chaque zone.

A tout moment, le Client a la faculté de prépayer de nouvelles heures d'intervention. Les heures sont reportables de mois en mois, utilisables pour une durée illimitée, et restituables à tout moment sous forme d'avoir.

Les tarifs sont déterminés comme suit :

Nombre d'heures	Tarif HT
1 heure	69€
3 heures	169€
5 heures	239€
10 heures	399€

Ces tarifs peuvent évoluer à tout moment par simple notification mail de la part de NUXIT.

ARTICLE 5 – SUSPENSION

Une fois le crédit-temps épuisé, l'exécution de la prestation est suspendue jusqu'au crédit de nouvelles heures par le Client.

De plus, si le crédit-temps du Client venait à être inférieur à 1 heure, la surveillance du serveur serait automatiquement désactivée en horaires B et C, puisque le crédit ne permet alors pas le règlement du minimum facturable.

Pour ces mêmes raisons, la surveillance du serveur serait automatiquement désactivée en horaires C si le crédit-temps du Client venait à être inférieur à 2 heures

Il revient au Client la responsabilité de veiller à alimenter régulièrement son crédit-temps afin de ne pas risquer l'interruption partielle ou totale de ses services. En aucun cas NUXIT ne

pourra être tenu responsable.

ARTICLE 6 – LIMITES DE RESPONSABILITE

La souscription de l'option « Infogérance » n'apporte aucune garantie supplémentaire par rapport à celles prévues par les Conditions Générales et/ou Particulières de l'abonnement du serveur pour lequel elle s'applique.

Le Client reste quoiqu'il arrive l'administrateur par défaut et seul responsable de l'utilisation quotidienne et de l'exploitation de son serveur.

Cette option n'a pas vocation à se substituer à l'administrateur mais à l'accompagner et le conseiller dans la gestion de son serveur.

NUXIT ne souscrit qu'à une obligation de moyens et ne consent à aucune garantie autre que celle du « meilleur effort » compte tenu de la multitude de causes de panne et problèmes et du fait de pouvoir être confronté à des situations complexes pouvant être la résultante de mauvaises manipulations ou configurations du Client ou encore de tout événement échappant au contrôle de NUXIT.

ARTICLE 7 – SUPERVISION / INCIDENTS

Le serveur est supervisé par le biais de **moniteurs réseau** spécifiques déterminés par le Client (HTTP, SSH, SMTP, etc.).

En cas d'incident détecté par les outils de supervision, NUXIT s'engage à intervenir en moins de 45mn 7j/7 24h/24 et dans les limites de responsabilité décrites à l'article 6.

Le Client a également la faculté de reporter lui même un incident en contactant NUXIT aux heures de support telles que prévues par son contrat.

Pour ne pas risquer d'interférer avec la gestion du Client, NUXIT n'interviendra pas si un autre administrateur est connecté au même moment sur le serveur. A ce titre, le Client s'engage à prévenir NUXIT au moins 24h à l'avance de toute intervention qu'il compte réaliser et qui pourrait avoir un impact sur les services qui font l'objet d'une surveillance par NUXIT. Dans le cas contraire, l'intervention sera décomptée.

ARTICLE 8 – COOPERATION

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 pour l'utilisation des services et à fournir à première demande toute information requise par NUXIT pour effectuer la prestation.

