

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les modalités selon lesquelles NUXIT met à disposition du Client ses prestations de location de serveurs.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DU SERVICE

L'abonnement est un service d'hébergement de serveur dédié (ou dédié virtuel) nommé « Infrastructure Client ».

NUXIT héberge l'Infrastructure Client dans ses locaux techniques (datacentre).

ARTICLE 3 – OBLIGATIONS DE NUXIT

Dans le cadre de sa prestation, NUXIT s'engage vis-à-vis du Client à :

– Louer au Client un Serveur en état de fonctionnement. Le serveur est dit fonctionnel lorsqu'il est connecté à Internet et accessible par protocole SSH ;

– Mettre tous les moyens techniques et humains en œuvre pour faire bénéficier au Client d'un service de disponibilité constante. Le Client est informé que NUXIT a pris toutes les mesures nécessaires pour prévoir notamment des systèmes de secours en cas de panne matérielle, de coupure d'alimentation électrique ou de réseau de l'un de ses fournisseurs ;

– Gérer et entretenir le matériel (serveurs, équipements électriques et réseau...) sur lequel repose l'Infrastructure Client ;

– Assurer la supervision de l'Infrastructure Client. NUXIT s'engage à mettre tous les moyens raisonnables en œuvre pour détecter spontanément toute éventuelle anomalie de fonctionnement. Le cas échéant, NUXIT s'engage à intervenir dans les conditions décrites à l'article 7.

ARTICLE 4 – LIMITES DE RESPONSABILITE

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 à sa convenance les logiciels éventuellement pré-installés sur le serveur, les reconfigurer, les mettre à jour, les désinstaller ou en installer d'autres de son choix.

Le rôle de NUXIT se limite strictement à l'installation et la mise à disposition de l'Infrastructure Client sans aucune connaissance ni maîtrise des données ni des logiciels qui sont hébergés sur ladite infrastructure.

Par voie de conséquence NUXIT ne pourra être tenu pour responsable de tout incident ni de toute indisponibilité de service dont l'origine serait identifiée comme étant un problème logiciel ou résultant d'une intervention ou d'une

négligence du Client relative à l'utilisation d'un ou plusieurs logiciels.

NUXIT ne saurait être tenu pour responsable de tout incident dont la cause serait un manque de puissance, de capacité mémoire, réseau ou disque de l'Infrastructure Client. Le Client est censé avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir reçu de NUXIT toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent contrat en toute connaissance de cause.

Le Client reconnaît que la responsabilité de NUXIT ne peut être engagée dans le cas où l'Infrastructure Client fait l'objet d'une attaque réseau de type «DDoS». Ce type d'attaques, non maîtrisable par des moyens techniques simples, requiert la mise en place de technologies sophistiquées qui n'entrent pas dans le cadre du présent contrat. De plus, dans le cas où l'intensité des attaques serait telle qu'elle provoquerait des perturbations pour les autres usagers, le Client donne autorisation expresse 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 consécutive à une défaillance logicielle ou matérielle. 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.

ARTICLE 5 – RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client reste le seul et unique responsable de l'administration de ses serveurs, du code de programmation de son site, de l'exploitation du contenu, des mises à jour des informations et plus généralement de toutes les données qui transitent par l'Infrastructure Client et pour lesquelles NUXIT n'intervient en aucun cas.

Par voie de conséquence, le Client doit être considéré comme un hébergeur au sens de l'article 6.1.2 de la loi pour la Confiance dans l'Économie Numérique du 21 juin 2004.

Le Client doit donc apparaître en qualité d'hébergeur dans les mentions légales visibles des sites internet hébergés sur l'Infrastructure Client, et se doit de mettre en place un dispositif facilement accessible permettant à tout tiers de porter à sa connaissance toute activité illégale.

NUXIT se réserve le droit de suspendre la fourniture du service après simple notification si l'Infrastructure Client présente une quelconque menace ou danger potentiel pour le réseau de NUXIT, notamment suite au piratage d'un serveur, à l'exploitation abusive ou illégale de celui-ci (à l'insu du Client ou non), ou encore suite à la détection d'une faille de sécurité critique et non corrigée par le client.

Le Client s'interdit notamment d'héberger des applications de type « proxy », « irc » et de manière générale toute application présentant un degré élevé de risque et/ou susceptible de maintenir une consommation intensive et continue des ressources réseau.

ARTICLE 6 – SUPPORT

NUXIT s'engage à mettre à disposition du Client un support technique joignable du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi de 9h à 17h.

Le rôle du support est d'assister le Client dans l'utilisation de ses services et d'étudier toute demande d'intervention de sa part (installation de logiciels, mise à jour, investigations, etc.).

Toute intervention souhaitée par le Client et jugée réalisable par NUXIT serait soumise à devis préalable.

Les interventions qui incombent à NUXIT dans le cadre de ses obligations visées à l'article 3 ne feront bien sûr l'objet d'aucune facturation.

ARTICLE 7 – GARANTIES**7.1 Garanties Hardware**

En cas de panne matérielle avérée, NUXIT s'engage à intervenir et à remplacer le matériel défectueux dans un délai max de 6 heures à compter de la notification d'incident.

Dans le cas contraire, NUXIT versera au Client sous forme d'avoir une indemnité libératoire équivalente à 5 % du loyer mensuel par heure entière de retard, dans la limite de 100 %.

7.2 Garanties Réseau

En cas de coupure réseau, NUXIT s'engage à intervenir et à rétablir le service dans un délai max de 1 heure à compter de la détection d'incident.

Dans le cas contraire, NUXIT versera au Client sous forme d'avoir une indemnité libératoire équivalente à 5 % du loyer mensuel par heure entière de retard, dans la limite de 100 %.

7.3 Modalités d'application

Ces conditions SLA s'appliquent dans les limites de responsabilité décrites à l'article 4 et de celles décrites dans les Conditions Générales. Elles ne s'appliquent pas dans le cadre de maintenances planifiées telles que décrites à l'article 8, ni lorsque l'interruption est le fait d'un tiers ou remplit les conditions de la force majeure.

Le cumul des indemnités pour un mois donné ne pourra, dans tous les cas, jamais dépasser 100 % du loyer mensuel.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra sur simple demande écrite, dans un délai max de 30 jours suivant la survenance de l'incident, demander à NUXIT

NUXIT

400 avenue Roumanille BP 60177 06903 Sophia Antipolis Cedex
SARL au capital de 10 000 Euros - Siret 451 146 757 00039 - APE 6311Z
Tel : 04 86 57 6000 – Fax : 04 92 90 34 72 – Web : www.nuxit.com

l'application des pénalités SLA. Le montant des pénalités sera ainsi déduit par NUXIT de la prochaine facture du Client.

Les éventuelles pénalités dues constitueront la seule obligation et indemnisation due par NUXIT, et l'unique compensation et recours du Client au titre de la disponibilité du service.

ARTICLE 8 – MAINTENANCES

NUXIT devra informer le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner l'interruption ou la perturbation d'un ou plusieurs services.

Sauf si l'urgence de la situation l'exige (faible de sécurité critique...), NUXIT tâchera de notifier le Client par email en respectant un préavis d'au moins 48h.

Dans tous les cas, NUXIT fera son maximum pour limiter les conséquences sur la disponibilité de l'Infrastructure Client.

ARTICLE 9 – OPTION « BACKUP FTP »

Dans le cas où le Client souscrit à une option « Sauvegarde FTP », la mise en service de cette option se traduit par la mise à disposition d'un accès FTP dont l'usage et l'accès sont réservés à l'Infrastructure Client.

Toutefois le paramétrage d'un 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 distant, ne pourrait en aucun cas être recherchée en cas de mauvaise utilisation de cette prestation. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer de façon régulière du bon fonctionnement des sauvegardes.

ARTICLE 10 – OPTION « SAUVETAGE »

Dans le cas où le Client souscrit à une option « Sauvetage », NUXIT s'engage à sauvegarder régulièrement l'Infrastructure Client sous forme d'images système dont au moins deux seront conservées.

Cette option n'est pas une prestation de sauvegarde de données dans la mesure où il est impossible de procéder à une restauration partielle. Cette prestation complémentaire est conçue pour pouvoir rapidement faire repartir son activité en cas de sinistre matériel ou logiciel majeur.

Sur simple demande écrite du Client, NUXIT pourra restaurer le serveur à partir d'une image système, ce qui entraînera le redémarrage de l'Infrastructure Client dans l'état à l'instant où la sauvegarde a été effectuée. Le temps de restauration est proportionnel à la taille de l'image système et l'intervention est facturée aux tarifs en vigueur.

ARTICLE 11 – OPTION « REPLICATION »

Si son offre le permet, le Client peut souscrire à une option de réplication. Cette option permet la reprise d'activité immédiate en minimisant le temps d'indisponibilité et sans aucune perte de données.

Dans ce cas, l'Infrastructure Client est répliquée en temps réel vers un second environnement de production identique, et le délai de rétablissement en cas de panne matérielle (article 7.1) est garanti à **45mn max.**

Toutefois, cette fonctionnalité ne prémunit en rien le client de toute perte de données consécutive à une anomalie logicielle, intrusion dans le système, acte de sabotage, erreur de manipulation, etc. puisque toutes les modifications quelles qu'elles soient sont instantanément répliquées.

Il est bien entendu que cette fonctionnalité assure uniquement la continuité de service en cas de panne matérielle d'un serveur ou équipement réseau, et qu'elle ne dispense nullement le client de sécuriser son activité en réalisant notamment des sauvegardes.

ARTICLE 12 – 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.

NUXIT

400 avenue Roumanille BP 60177 06903 Sophia Antipolis Cedex
SARL au capital de 10 000 Euros - **Siret** 451 146 757 00039 - **APE** 6311Z
Tel : 04 86 57 6000 – **Fax** : 04 92 90 34 72 – **Web** : www.nuxit.com