

**ARTICLE 1 – DEFINITIONS**

**Client** : signataire des présentes

**Infrastructure** : l'ensemble des ressources matérielles et réseau supportant la Plate-forme

**Plate-forme** : les systèmes d'exploitations et logiciels systèmes supportant les Applications client

**Applications client** : l'ensemble des logiciels, sites internet, codes de programmation, et de manière générale toute donnée gérée par le Client

**Heures Ouvrables** : du lundi au vendredi de 9h à 18h, hors jours fériés.

**ARTICLE 2 – DESCRIPTION DU SERVICE**

L'abonnement est un service d'hébergement d'un ou plusieurs serveurs (physiques ou virtuels) nommés « Infrastructure ».

NUXIT héberge l'Infrastructure dans ses locaux techniques (datacentre) et assure l'infogérance de la Plate-forme tel que décrit ci-après.

**ARTICLE 3 – OBLIGATIONS DE NUXIT**

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

- Louer une Infrastructure conforme à la demande du Client et veiller à ce que les ressources allouées soient disponibles ;
- Assurer le MCO (Maintien en Condition Opérationnelle) de la Plate-forme ;
- Mettre tous les moyens techniques et humains en œuvre pour faire bénéficier au Client d'un service de disponibilité constante ;
- Procéder aux mises à jour de sécurité de la Plate-forme. A ce titre, NUXIT s'engage à appliquer régulièrement les mises à jour publiées par les éditeurs des systèmes d'exploitation ;
- Assurer la supervision de l'Infrastructure et de la Plate-forme. NUXIT s'engage à mettre tous les moyens raisonnables en œuvre pour détecter spontanément toute éventuelle anomalie de fonctionnement.

**ARTICLE 4 – LIMITES DE RESPONSABILITE****4.1 – Exclusions**

Il est expressément convenu que les obligations de NUXIT pèsent exclusivement sur le fonctionnement de l'Infrastructure et de la Plate-forme.

En aucune façon NUXIT ne se porte garant du bon fonctionnement ni de la sécurité des Applications client.

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 de programmation ou

d'utilisation des services par le Client.

Il est entendu que le rôle de NUXIT se limite à celui d'un hébergeur au sens de l'article 6.1.2 de la loi pour la Confiance dans l'Économie Numérique du 21 juin 2004.

Par voie de conséquence le Client reste le seul responsable du code de programmation de ses sites, applications et plus généralement de l'exploitation du contenu, des sauvegardes, des mises à jour des informations, et de toutes les données qui transitent par la Plate-forme et pour lesquelles NUXIT n'intervient en aucun cas.

**4.2 – Utilisation des ressources**

NUXIT s'engage expressément à assurer le bon fonctionnement des services dans des conditions normales d'utilisation, c'est-à-dire excluant tout événement dont l'origine serait une utilisation inappropriée ou manifestation excessive de la Plate-forme par le Client ou les Applications client.

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.

NUXIT fera toutefois son maximum pour anticiper toute saturation des ressources et informer le Client des possibilités d'évolution de son Infrastructure.

**ARTICLE 5 – SUPPORT TECHNIQUE**

NUXIT s'engage à mettre à disposition du Client un support technique joignable aux Heures Ouvrables.

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 (recherche d'anomalies, restauration de sauvegarde, exécution d'une procédure client, etc.).

Toute demande du Client qui ne s'inscrit pas dans le cadre strict du maintien en condition opérationnelle n'entre toutefois pas dans le cadre des interventions du support et pourrait donc faire l'objet d'un devis.

**ARTICLE 6 – SUPERVISION / INCIDENTS**

Le Client bénéficiera d'un support d'urgence dédié aux incidents joignable **7j/7 24h/24**.

De plus, les services de la Plate-forme qui sont jugés critiques par le Client sont supervisés par le biais de moniteurs spécifiques, élaborés et mis en place en relation étroite avec le Client.

En cas d'incident détecté par ces outils de supervision ou directement reporté par le Client, NUXIT s'engage à immédiatement intervenir.

Cependant, toute intervention pour un incident qui, après vérification par NUXIT, s'avèrera ne

pas relever du périmètre de responsabilité de NUXIT tel que décrit précédemment et/ou être consécutif à un usage anormal ou frauduleux du service pourra donner lieu à une facturation supplémentaire au tarif de 150€ HT par heure, décompté par tranches indivisibles de 30mn en Heures Ouvrables, et de 60mn hors Heures Ouvrables.

**ARTICLE 7 – GARANTIE SLA**

NUXIT s'engage sur un taux de disponibilité mensuel de **99,9%** minimum pour les services supervisés.

Si le taux de disponibilité venait à être inférieur à 99,9% pour un mois donné, NUXIT versera sous forme d'avoir une indemnité libératoire équivalente à 5 % du loyer mensuel par heure d'indisponibilité, dans la limite de 100 % du loyer.

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.

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 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 – ACCES UTILISATEUR**

Le Client se verra confier des codes d'accès lui permettant d'utiliser la Plate-forme et d'accéder à ses données de façon autonome.

Le Client reste seul responsable de l'utilisation de tout service, interface, panneau de contrôle qui pourrait lui être confié et des éventuelles conséquences d'une mauvaise manipulation de sa part.



**ARTICLE 10 – ACCES ADMINISTRATEUR**

Le Client accepte que les accès administrateurs restent sous l'usage exclusif de NUXIT et reconnaît qu'il s'agit là d'une condition sine qua non à l'exécution par NUXIT de ses obligations en matière d'infogérance.

Si par dérogation le Client se voit confier à sa demande les accès administrateur propres à tout ou partie de la Plate-forme, ce dernier dégage par avance NUXIT de toute responsabilité en ce qui concerne le fonctionnement, la sécurité et la disponibilité des services concernés.

**ARTICLE 11 – 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.

**ARTICLE 12 – EVOLUTION**

Toute évolution de l'infrastructure et/ou de la Plate-forme qui ne s'inscrit pas dans le cadre strict du maintien en condition opérationnelle serait nécessairement soumise à étude et dialogue préalables.

