

# Contrat d'hébergement sur serveur dédié

version 1.0 applicable à toute souscription à partir du 01/08/04

## **ENTRE LES SOUSSIGNÉ(E)S,**

La société **AZURA NETWORKS SARL** au capital de 10 000 Euros dont le siège social est situé 80 route des Lucioles, 06560 Valbonne

Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 451146757,

**Ci-après dénommée : « le Centre Serveur »**

**D'UNE PART,**

**ET**

**« le Client »**

**D'AUTRE PART,**

## **PRÉAMBULE :**

« Le Client » souhaite bénéficier d'un hébergement dédié.

« Le Centre Serveur » dispose des moyens techniques, des compétences et des infrastructures pour fournir ce service au « Client ».

C'est pourquoi, les parties se sont rapprochées en vue de la conclusion du présent contrat.

## **DEFINITIONS :**

**L'Internet** est un réseau ouvert et informel, constitué par l'interconnexion à l'échelle internationale de réseaux informatiques utilisant la norme TCP/IP. La gestion de l'Internet n'est soumise à aucune entité centrale.

Chaque portion de ce réseau appartient à un organisme public ou privé indépendant. Son fonctionnement repose sur la coopération entre les opérateurs des différents réseaux sans qu'il n'y ait obligation de fourniture ou de qualité de fourniture entre opérateurs. Les réseaux peuvent avoir des capacités de transmission inégales et des politiques d'utilisation propres. Nul ne peut garantir le bon fonctionnement de l'Internet dans son ensemble.

**Le Web** est une application de l'Internet qui permet la consultation de données de manière conviviale, grâce à des liens créés entre des documents qui peuvent être situés sur n'importe quel serveur de l'Internet. Le document de base du Web est appelé page.

**Le Serveur** est l'ensemble des matériels, logiciels et liaisons sur lesquels sont implémentés les sites web, et qui permettent de les rendre consultables sur l'Internet.

**L'Espace Client** est l'interface Web mise à disposition du « Client » par le « Centre Serveur », où le « Client » peut visualiser, administrer, payer ses prestations.

**Nuxit** : nom commercial et marque déposée de AZURA NETWORKS

## **IL A ÉTÉ CONVENU ET ARRÊTÉ CE QUI SUIT,**

### **ARTICLE 1 : OBJET**

Ce contrat a pour but de définir les conditions d'hébergement d'un serveur client (ou machine client) hébergé dans les locaux du « Centre serveur ».

Le prestataire fournit au Client l'ensemble des services déterminés sur le bon de commande associé, dont la référence unique lui est indiquée dans son « Espace Client »

Les garanties sont déterminées dans un chapitre nommé « Service Level Agreement » des conditions particulières associées au présent contrat.

### **ARTICLE 2 : DURÉE ET DATE D'EFFET**

Le présent contrat entrera en vigueur à compter de la date de mise à disposition des équipements et ce pour une période initiale déterminée par ce bon de commande.

### **ARTICLE 3 : RENOUVELLEMENT DU SERVICE SOUSCRIT**

Le service souscrit doit être périodiquement renouvelé. La périodicité de ce renouvellement dépend du choix du client, qui choisit en termes d'option la durée (1, 3, 6 ou 12 mois) pour laquelle il renouvelle son contrat.

Nuxit.com notifiera le Client par e-mail avec un préavis raisonnable de l'obligation d'acquitter le prix du renouvellement du service souscrit en vigueur à la date anniversaire du renouvellement.

A défaut de l'entier paiement du prix du renouvellement fixé dans le tarif, Nuxit.com sera dans l'obligation de ne pas effectuer le renouvellement demandé par le Client et entraînera l'interruption de toutes les prestations en cours et le Client sera seul responsable des dommages consécutifs à l'interruption des prestations.

#### **ARTICLE 4 : PRESTATION DU « CENTRE SERVEUR »**

« Le Centre Serveur » fournit un service d'hébergement d'équipement appartenant ou loué au client dont les conditions particulières sont annexées au présent contrat.

#### **ARTICLE 5 : MISE A DISPOSITION**

Les équipements seront mis à disposition sous 45 (quarante cinq) jours à compter de la réception du paiement intégral du bon de commande, en fonction de la disponibilité des stocks. Cette mise à disposition s'effectuera conformément à la procédure décrite dans les conditions particulières figurant en annexe du présent contrat.

#### **ARTICLE 6 : RESPONSABILITÉ DU « CENTRE SERVEUR »**

La responsabilité du « Centre Serveur » ne saurait être engagée si son serveur était indisponible pour des raisons de force majeure telles que la défaillance de longue durée du réseau public de distribution d'électricité, grèves, émeutes, guerres, tempêtes, tremblements de terre, défaillance du réseau public des télécommunications, pertes de connectivité Internet dues aux opérateurs publics et privés dont dépend le « Centre Serveur ».

« Le Centre Serveur » pourra interrompre le service à des fins de maintenance. La durée des interruptions ne devra pas être supérieure à une heure. Leur fréquence inférieure à une fois par semaine. Ces interruptions devront avoir lieu au moment de la journée les moins préjudiciables aux trafics en provenance d'Europe.

Toute interruption du service d'une durée supérieure à une heure et n'entrant pas dans le cadre de la maintenance normale des systèmes devra préalablement être signalée par « le Centre Serveur » au « Client » par courrier électronique à l'adresse du « Client ».

#### **ARTICLE 7 : RESPONSABILITÉ DU « CLIENT »**

Dans le cas où des interventions seraient effectuées par le personnel du « Client », par des sous-traitants ou par tout autre partenaire choisi par lui, « le Client » supportera seul les conséquences d'une mauvaise utilisation. « Le Centre Serveur » ne saurait être tenu pour responsable au cas où le serveur du « Client » deviendrait inaccessible de ce fait.

« Le Client » se porte garant, en son nom et au nom de son personnel ou de tout tiers choisi par lui, de la bonne utilisation des accès qui lui sont fournis et de la non-divulcation des mots de passe et autres paramètres qui permettent de sécuriser l'accès au serveur.

#### **ARTICLE 8 : CONFIDENTIALITÉ**

« Le Centre Serveur » et « le Client » assurent le caractère confidentiel des termes du présent contrat et de toute information obtenue dans le cadre de son application.

Elles s'engagent en leur nom comme en celui de leurs personnels et de leurs sous-traitants à

respecter le secret professionnel et à considérer comme strictement confidentiels pendant la durée du présent contrat et après son expiration, tous renseignements fournis, tous documents confiés, tous entretiens auxquels ils participent.

## **ARTICLE 9 : CONDITIONS FINANCIÈRES**

### **9.1. Frais initiaux d'hébergement**

« Le Centre Serveur » pourra facturer des frais initiaux de mise en place de l'hébergement de l'équipement du « Client ». Ces frais, s'ils existent, seront mentionnés sur le bon de commande initial.

### **9.2. Frais d'hébergement**

L'hébergement de l'équipement du « Client » fera l'objet d'un loyer périodique. Chaque loyer fera l'objet d'un bon de commande à générer par le « Client » depuis son « Espace Client ».

### **9.3. Validité du prix**

Tous les prix s'entendent hors taxes françaises et étrangères, les factures établies par « le Centre Serveur » tiennent compte des dispositions fiscales et sociales en vigueur et au cas où celles-ci seraient modifiées, les variations de prix qui en résulteraient prendraient effet dès le jour de leur mise en application.

### **9.4. Révision du prix**

Le prix du loyer d'hébergement dû pour l'hébergement de l'équipement du « Client » pourra être révisé par le « Centre Serveur » à la date anniversaire du présent contrat. Toute modification fera l'objet d'une information par courrier électronique à l'adresse du « Client » avec un préavis d'au moins 15 (quinze) jours.

### **9.5. Modalités de règlement.**

Les loyers sont payables d'avance et en intégralité.

« Le Centre Serveur » peut changer les méthodes et la périodicité de la facturation et des règlements avec un préavis de 15 (quinze) jours.

## **ARTICLE 10 : RÉSILIATION DU CONTRAT**

En cas d'absence de respect par l'une ou l'autre des parties de l'une ou l'autre des clauses du présent contrat, celui-ci serait résilié de plein droit après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet ou si l'une ou l'autre des parties était déclarée en redressement judiciaire, liquidation des biens ou encore si l'une ou l'autre des parties cessait son travail pour quelque cause que ce soit.

Ces résiliations ne désengagent pas « le Client » de ses obligations contractuelles et de toutes les sommes dues, majorées des intérêts et des frais accessoires.

## **ARTICLE 11 : CESSION DU CONTRAT**

Le Client ne peut céder ou transmettre son Contrat de prestation d'hébergement dédié à un tiers sans autorisation expresse de Nuxit.com. La demande se fait en suivant la procédure indiquée par

Nuxit sur son site, par envoi de courrier recommandé AR avec photocopies de carte d'identité de l'ancien et nouveau détenteur (ou extraits KBIS si société, ou extrait JO si association). En cas de demande restée sans réponse 15 jours après sa réception, Nuxit.com sera réputé avoir refusé la cession ou le transfert.

Nuxit se réserve la faculté de céder ou transférer à un tiers le Contrat de prestation d'hébergement dédié après en avoir informé le Client sans toutefois que celui-ci ne puisse s'y opposer.

## **ARTICLE 12 : RÉVERSIBILITÉ DE L'HÉBERGEMENT**

Si « le Client » souhaite changer de prestataire, « le Centre serveur » ne pourra en aucun cas s'opposer à ce changement. « Le Client » est tenu de prévenir 15 jours à l'avance « le Centre Serveur » de ce changement par lettre recommandée avec accusé de réception, il ne pourra pas réclamer une indemnisation ou le remboursement du contrat d'hébergement en cours.

## **ARTICLE 13 : LITIGES**

Si une ou plusieurs stipulations du présent contrat sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles par une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Pour le cas où des difficultés ou différends surviendraient entre les parties à propos du présent contrat, les parties conviennent de rechercher une solution amiable.

En cas d'échec de cette procédure amiable, compétence expresse et exclusive est attribuée au Tribunal de Commerce de Grasse.

Les litiges relatifs au présent contrat seront régis conformément au droit français.

# Conditions Particulières

## 1. Description du service

Le Service est un service d'hébergement de serveur dédié, acheté ou loué par le « Client », dans des locaux techniques (baies) du « Centre Serveur »

Le « Centre Serveur » 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 le « Centre Serveur » qui y installe un système d'exploitation (Linux) et les logiciels nécessaires à son fonctionnement global, notamment un serveur Web.

## 2. Responsabilités

Le « Client » déclare accepter les caractéristiques et limites du réseau Internet et reconnaît que le « Centre Serveur » ne peut être tenu responsable de la qualité des transmissions sur les réseaux des opérateurs tiers.

Le « Client » reconnaît 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.

**Le « Client » reconnaît que la responsabilité du « Centre Serveur » se limite strictement à la fourniture d'un matériel et d'une liaison Internet. En aucun cas le « Centre Serveur » n'est responsable ni garant du bon fonctionnement ou encore de la sécurité de l'utilisation logicielle qui en est faite par le « Client ».** Le « Client » est à ce titre libre d'utiliser les logiciels préinstallés sur le « Serveur » à sa convenance, les reconfigurer, les mettre à jour, les désinstaller ou en installer d'autres de son choix. Le « Centre Serveur » ne pourra être tenu responsable de tout incident résultat d'une intervention ou d'une négligence du « Client » relative à l'utilisation d'un ou plusieurs logiciels.

Le « Client » reconnaît que la responsabilité du « Centre Serveur » ne peut être engagée en cas d'attaque sur le « Serveur » du « Client », et donne l'autorisation au « Centre Serveur » d'interrompre le service pour une durée déterminée, sans pouvoir prétendre à une quelconque indemnité. Le « Centre Serveur » s'engage à mettre tous les moyens techniques raisonnables en oeuvre pour stopper ou détourner l'attaque.

**Le « Client » reconnaît que la responsabilité du « Centre Serveur » ne peut être engagée en cas de perte de données dues à une défaillance logicielle ou matérielle.** Il convient au « Client » de faire des sauvegardes de données avec une périodicité dont il est le seul juge. Dans le cas d'une défaillance matérielle (panne de disque dur), le « Centre Serveur » s'engage à remplacer le matériel défectueux comme mentionné à l'article 4 des présentes, mais en aucun cas ne garantit la récupération des données du disque défaillant.

Le « Client » s'engage à respecter les obligations suivantes :

- Respecter les lois et règlements en vigueur en France, dans son pays d'origine et toute réglementation applicable. Cette obligation vise notamment les contenus portant atteinte au droit d'auteur, au droit des marques et à l'ensemble des droits dérivés ;
- Ne pas utiliser le service souscrit pour transmettre (que ce soit par email ou à partir de son Site Internet par téléchargement ou lien vers un autre site), pour recevoir (en sollicitant un email ou par téléchargement), pour diffuser ou utiliser de quelque manière que ce soit de l'information illégale, outrageante, offensante, contraire à la moralité publique, indécente, diffamatoire, obscène ou menaçante, ou abus de confiance, en infraction du droit du copyright ou de toute autre propriété intellectuelle d'un tiers, susceptible de causer des dommages, de porter atteinte à l'ordre public ou à la vie privée, du harcèlement, d'adresser ou fournir du matériel publicitaire ou promotionnel ou toute autre forme non sollicitée de correspondance en masse ou créer un Site Internet identique ou semblable à un autre Site Internet ;
- Ne pas utiliser le service souscrit pour des applications, qui de par leur nature même, présentent un risque élevé d'attaques potentielles et ennuis divers pour le « Centre Serveur ». Sont notamment considérées comme activités à haut risque toute application ayant trait au dialogue en direct par IRC (Internet Relay Chat) ;
- Ne pas profiter des droits d'administrateur sur la machine Client 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 du « Centre Serveur ».

### **3. Service Level Agreement (SLA)**

Il est convenu avec le « Client » que le « Centre Serveur » met tous les moyens techniques et humains en oeuvre pour faire bénéficier au client d'un service de disponibilité constante.

Le Service est dit disponible lorsque le « Client » peut depuis son « Serveur » émettre et recevoir des données vers et depuis le réseau du « Centre Serveur ».

Le Service est dit indisponible lorsque :

- a) Le « Client » ne peut transmettre ou recevoir depuis et vers le réseau du « Centre Serveur »
- b) La durée de l'indisponibilité est supérieure à 6 minutes
- c) L'indisponibilité ne fait pas l'objet d'un avertissement de maintenance au minimum 48 heures au préalable

Le « Centre Serveur » garantit une disponibilité minimale de 99,90%

Dans le cas où la disponibilité du Service excèderait la disponibilité minimum garantie, le Client sera indemnisé à sa demande par un avoir commercial de 6% du loyer fixe mensuel contractuel du service indisponible par heure entière d'indisponibilité au delà de la disponibilité minimum sur une période d'un mois calendaire.

Le montant des indemnités de disponibilité du service ne peut excéder 45% du montant du loyer mensuel du service en question.

**Le Client ne pourra pas prétendre bénéficier d'indemnisation ou dommages et intérêts pour les préjudices directs ou indirects tels que la perte de Clientèle, perte de chiffre d'affaire, de bénéfice ou de compétitivité. La responsabilité du « Centre Serveur » est expressément limitée aux indemnités prévues dans le cadre du présent contrat.**

#### **Cas d'exclusion de la garantie de disponibilité**

- La garantie de disponibilité ne saurait s'appliquer lorsque la machine du « Client » a connu une défaillance logicielle ayant entraîné un « plantage ». Il est entendu et rappelé que la responsabilité du « Centre Serveur » se limite strictement à fournir un matériel et une liaison Internet, et que la gestion du « Serveur » ainsi que toute conséquence pouvant en résulter est sous l'entière responsabilité du « Client »
- La garantie de disponibilité ne saurait s'appliquer si le « Client » a volontairement provoqué l'arrêt de sa machine
- La garantie de disponibilité ne saurait s'appliquer si le « Client » est propriétaire de son « Serveur » et que ce dernier est indisponible en raison d'une défaillance matérielle. Le « Centre Serveur » pourra alors établir un devis pour remplacer le matériel défaillant comme mentionné à l'article 4 des présentes.

#### **4. Défaillance matérielle – Remplacement d'un composant**

En cas de défaillance d'un composant matériel du « Serveur » en location, le « Client » est en droit de demander son remplacement au « Centre Serveur ». Le « Centre Serveur » effectuera le remplacement standard du composant dans les plus brefs délais dès qu'il en aura été informé par le « Client ». L'indisponibilité du « Serveur » résultant d'un composant matériel défaillant entre dans le cadre de la garantie de disponibilité SLA décrite à l'article 3 des présentes.

Dans le cas d'un « Serveur » acheté par le « Client », le remplacement d'un composant sera facturé (prix du composant+main d'oeuvre) et fera l'objet d'un devis préalable. L'indisponibilité du « Serveur » résultant d'un composant matériel défaillant n'entre pas dans le cadre de la garantie de disponibilité SLA décrite à l'article 3 des présentes.

#### **5. Reboot hard à distance**

Un système de redémarrage physique par coupure et rétablissement à distance de l'alimentation électrique est mis à la disposition du « Client ». Le « Client » s'engage à n'utiliser ce mode de redémarrage qu'en cas d'extrême nécessité, c'est-à-dire si le « Serveur » n'est plus du tout accessible. Le « Client » s'engage également à ne pas utiliser ce service abusivement, en respectant un maximum de 5 reboots par mois.

#### **6. Support technique et interventions**

Le « Centre Serveur » assure un support technique les jours ouvrés de 9h à 18h par le biais exclusif d'une interface en ligne. Il est entendu que le support technique ne devrait être sollicité que pour des questions en relation directe avec la prestation fournie (fourniture d'un matériel et d'une connexion Internet). Le support technique s'efforcera néanmoins d'aider ou tout au moins aiguiller le « Client » pour toute question en relation avec l'utilisation ou l'installation de logiciels, sans pour autant garantir la pertinence de ses réponses. Il est entendu que le support technique n'a pas un rôle de conseil informatique.

Sur demande du « Client », le « Centre Serveur » pourra pratiquer des interventions planifiées sur son « Serveur ». Toute intervention fera alors l'objet d'un devis préalable.