

## ARTICLE 1- PRINCIPES GENERAUX

1.1- Les présentes Conditions spécifiques ont pour objet de compléter les Conditions Générales de Prestation de Services (ci-après « CGPS ») de la société Nerim concernant les services Cloud et Hébergement. Les CGPS et les Conditions Spécifiques (ci-après « CS ») forment ensemble un tout indissociable. En cas de contradiction, les Conditions Spécifiques prévalent sur les CGPS.

### 1.2- Définitions :

**Datacenter** : bâtiment sécurisé, disposant des installations électriques et réseaux permettant l'hébergement de serveurs.

**Serveur dédié** : serveur physique d'un constructeur Informatique proposé à la location par NERIM pour un usage strictement réservé et dédié au CLIENT. Le Serveur est hébergé en Datacenter, dans les infrastructures de NERIM. Ses caractéristiques techniques (CPU, RAM, Stockage, alimentation, système d'exploitation) sont choisis et spécifiés conjointement entre NERIM et le CLIENT sur le bon de commande validé par NERIM.

**OS** : Système d'exploitation.

**Middleware** : logiciel permettant la mise en relation de deux applications informatiques. Son but premier est de faciliter les échanges d'informations entre ces deux applications, qui peuvent alors interagir et coopérer.

**Sauvegarde** : opération qui consiste à dupliquer et à mettre en sécurité les données contenues sur le ou les serveurs dédiés. Opération régie par un plan de sauvegarde qui en définit les modalités (Fréquence, type, durée de rétention).

**Supervision** : technique de suivi, qui permet de surveiller, analyser, rapporter et d'alerter sur les fonctionnements anormaux des systèmes informatiques et serveurs.

**Infogérance** : actes de gestion du serveur effectuée par NERIM pour le compte du CLIENT, selon une profondeur variable et conjointement définie.

**GTR** : Garantie de Temps de Rétablissement applicable sur les liens d'accès garantis. Cet engagement couvre l'interruption totale du lien garanti. Le temps de rétablissement s'entend du délai entre la création du ticket d'Incident et la résolution de celui-ci. Le temps de rétablissement court 24/7.

**Informations confidentielles** : désigne toute information, de quelque nature qu'elle soit, relative au Contrat, et notamment les informations :

- Auxquelles chacune des Parties aura eu accès ou qu'elle a eu et/ou aura à connaître dans le cadre de l'exécution du Contrat ; que ces informations aient été acquises directement ou indirectement au cours des discussions ou d'investigations entre les Parties ;

- Ou qui lui ont été transmises sous forme visible ou tangible ou graphique et désignées comme étant, ou pouvant raisonnablement être présumées comme étant confidentielles et/ou la propriété de l'autre Partie ;

- i. Ou transmises oralement et désignées comme étant, ou pouvant raisonnablement être présumées comme étant confidentielles et/ou la propriété de l'autre Partie, étant entendu que de telles informations seront protégées selon les termes du Contrat ;
- ii. Sont notamment considérées comme confidentielles, l'ensemble des informations et notamment les documents d'ordre technique, scientifique, commercial ou financier, délivrés et/ou simplement présentés par chacune des Parties à l'autre Partie dans le cadre de l'exécution du Contrat ;
- iii. Sont également considérés comme confidentiels, toutes informations, résultats, découvertes ou toutes autres données découlant directement ou indirectement de l'utilisation des informations confidentielles délivrées par les Parties ;

**Données Clients** : désigne l'ensemble des données, logiciels, informations, y compris, sans limitation, tous fichiers, scripts, programmes, enregistrements, sons, musiques, graphiques, images, qui sont créés, installés, téléchargés ou transférés par le Client par l'intermédiaire des Services. Ces Données Clients peuvent être constituées ou comporter des données à caractère personnel relative au Client ou à un tiers qui est identifié ou peut être identifié.

**Serveur de sauvegarde** : désigne les serveurs de sauvegarde de Nerim situés en France, destinés à stocker les Données Clients, transmises par le Client dans le cadre du Service de Sauvegarde de Poste de travail.

**Hyperviseur** : Plate-forme logicielle de virtualisation qui permet à plusieurs systèmes d'exploitation de travailler sur une même machine physique en même temps.

**Virtualisation** : Mécanisme informatique qui consiste à faire fonctionner plusieurs systèmes, serveurs ou application, appelées machines virtuelles (VM) sur un même serveur physique.

**VM (Serveur virtuel ou Machine virtuelle)** : conteneur logiciel totalement isolé capable d'exécuter son système d'exploitation et ses applications comme s'il s'agissait d'un véritable ordinateur/serveur. Une machine virtuelle (VM) se comporte comme un ordinateur ou serveur physique. Elle contient son propre matériel virtuel : CPU, mémoire RAM, disque dur et carte d'interface réseau basés sur du logiciel.

**Ressources matérielles** : Ensemble des composants matériels caractérisant le serveur physique ou la VM (CPU, RAM, Stockage ..)

**Ressources logicielles** : Ensemble des composants logiciels permettant le fonctionnement du serveur physique ou de la VM.

**Applications tierces** : application logicielles non proposées par NERIM

**IaaS Infrastructure as a Service** : Plateforme technologique permettant de proposer de façon sécurisée, via internet, des



ressources de type VM pour un ou plusieurs CLIENTS, dans un environnement dédié au(x) dit(s) CLIENT.

**SLA** : Service Level Agreement : engagement sur les niveaux de services proposés.

**Temps d'intervention** : délai entre la création du ticket d'Incident et la prise en compte de ce dernier par NERIM. Le temps d'intervention court 24/7

**Housing/location de baies** : Location pour un client d'un emplacement Informatique réservé de type Baies, localisé en Datacenter.

**Baie Informatique (ou Rack )** : armoire métallique, sécurisée, destinée à recevoir des appareils de type, réseau, informatiques ou télécom de taille normalisée. La Baie est située en Datacenter.

**Emplacement réservé** : Espace de Baie, 1U, ¼ de baies, ½ baie et 1 baie. Emplacement unitaire loué par le client et dans lequel sont installés ses Equipements.

**Equipements** : Serveurs, équipements informatiques, réseaux ou de télécommunication appartenant au client.

**U** : L'unité de Baie (unité U) est la mesure communément employée dans tous les standards pour définir la hauteur des équipements (1 U = 1,75 pouce = 44,45 mm).

**Transit IP** : capacité de débit Internet ou trafic, exprimée en Mbit/s ou en Gbit/s sur une liaison donnée et qui permet de joindre les réseaux existants.

**Badge d'accès** : badge permettant au client d'accéder nominativement et pendant la durée du contrat au Datacenter puis à son emplacement réservé.

**Cross connect/déport** : lien qui assure la connexion d'une baie à la Meet Me Room ou à une baie annexe.

**Meet Me Room** : désigne l'endroit où arrive toutes les fibres optiques et les câbles de cuivre issu de toutes les baies du Datacenter pour y être connectés les uns aux autres.

**Energie** : Définie en Ampère (A), elle correspond au niveau d'énergie proposé par NERIM et souhaitée par le CLIENT pour alimenter les Equipements du client dans son emplacement réservé.

**Parties communes** : ensemble des parties du Datacenter accessibles par le CLIENT sous réserve d'habilitation par NERIM et permettant d'accéder à ses Equipements et Emplacements réservés. A savoir : les passages d'accès véhicules, les zones de circulations, les ascenseurs, les escaliers, les toilettes, zone de stockage.

**Gestes de proximité** : prestations de service définies conjointement entre le CLIENT et NERIM pour agir sur les emplacements réservés ou sur les équipements du client. Non obligatoires ces gestes de proximité sont définis dans le bon de commandes.

**95ème percentile** : mesure du trafic sur le port du CLIENT toutes les cinq minutes, ce qui forme une base de "relevés". A la fin du mois, les relevés sont classés par ordre décroissant. Les 5 % de ces relevés les plus élevés sont éliminés, et le relevé le plus élevé restant sert de base de facturation. Il est entendu à ce titre que la valeur retenue sera celle la plus haute entre l'upload et le download du CLIENT.

## ARTICLE 2 – CONDITIONS COMMUNES AUX SERVICES

### 2.1- CONDITION D'INSTALLATION.

**2-1-1 Condition d'Installation préalable** - Le CLIENT fait son affaire de la mise en place des moyens informatiques et de télécommunication nécessaires à l'accès au Service. Le CLIENT reconnaît, à cet effet, avoir été suffisamment informé de la configuration minimale préconisée par NERIM et des modalités liées à l'utilisation des Services.

Le CLIENT conserve en particulier à sa charge les coûts liés aux moyens informatiques et de télécommunication nécessaires à l'accès aux Services et notamment d'une connexion Internet offrant un débit et une qualité compatible avec le Service.

**2-1-2 Avertissement sur les Services** - Il appartient au CLIENT de choisir, sous sa seule responsabilité, le ou les Service(s) de Cloud ou d'hébergement correspondant le mieux à ses besoins. Le CLIENT déclare à ce titre avoir vérifié préalablement à la souscription d'un Service que celui-ci est en parfaite adéquation à ses besoins et avoir pris tout renseignement utile à cet effet.

Le CLIENT est informé qu'en regard à leur nature, les Services ne sont pas destinés à être utilisés dans le cadre d'activités sensibles ou à haut risque et notamment pour le fonctionnement d'installations liées aux activités nucléaires, la navigation aérienne, la sécurité ou la santé des personnes.

**2-1-3 Données de santé à caractère personnel** - Le CLIENT est informé que NERIM ne dispose pas d'agrément en tant qu'hébergeur de données de santé à caractère personnel, en conséquence le CLIENT s'engage à ne pas sauvegarder sur les Serveurs de NERIM tout fichier relatif aux données de santé à caractère personnel tel que définies par la législation française. Plus généralement le CLIENT doit s'assurer que l'utilisation des Services de NERIM est bien compatible avec les éventuelles législations auxquelles le CLIENT pourrait être soumis dans le cadre de son activité professionnelle.

### 2-2 MISE A DISPOSITION DU SERVICE

**2-2-1 Mise à disposition** - La mise à disposition signifie la mise en service. Le CLIENT sera réputé avoir accepté la livraison de son service, sauf refus exprès de celui-ci lors de la mise à disposition.

Concernant les offres CLOUD NERIM et Serveur dédié, les VM, les serveurs et les applications éventuellement louées par NERIM reste la propriété de NERIM. Les applications tierces et leurs données installées par le CLIENT restent la propriété du CLIENT et sont sous son entière responsabilité.

**2-2-2 Délai de Mise à Disposition** - NERIM s'engage à fournir, dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de la signature des conditions particulières, un calendrier d'exécution présentant la date prévisionnelle de mise à disposition du service.



Sauf accord contraire exprès des parties, les retards de Mise à Disposition ne peuvent donner lieu à dommages-intérêts, ni à retenue, ni à annulation des commandes en cours.

Toutefois, si deux (2) mois après la date indicative de Mise à Disposition, le service de NERIM n'a pas été livré, pour toute autre cause qu'un cas de Force Majeure, le contrat de NERIM pourra, alors, être résolu à la demande écrite de l'une ou l'autre des parties. Un retard ou un autre problème affectant une Mise à Disposition ne saurait constituer un motif légitime de report ou de dispense d'exécution par le CLIENT de ses propres obligations relatives à d'autres produits ou services de NERIM.

**2-2-3 Délai de réclamation** - Les réclamations sur les vices apparents ou sur la non-conformité du service fourni doivent être formulées par le CLIENT par écrit dans un délai de trois (3) jours calendaires, suivant la découverte du défaut par le CLIENT s'il s'agit d'un vice caché qui n'était pas connu du CLIENT au moment de la mise à disposition. En cas de non-respect de ce délai, la réception sera réputée acquise de plein droit. Au cas où le CLIENT constaterait des vices ou anomalies, il lui appartiendra de fournir toute justification quant à la réalité de ces vices ou anomalies. Le CLIENT devra laisser à NERIM toute facilité pour procéder à la constatation et / ou remédier à ces vices ou anomalies. Le CLIENT s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

## ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES SERVICES CLOUD ET HEBERGEMENT

### 3-1 LE CLOUD NERIM

**3-1-1 Description du service** - Le CLOUD NERIM est un service d'hébergement basé sur la technologie Virtualisée de type Infrastructure as a Service, basé en France et en Datacenter, permettant au CLIENT, en fonction de ses besoins, de déposer puis d'utiliser ses applications logicielles et données.

La plateforme technique CLOUD NERIM est construite avec un ensemble de composants technologiques sécurisés et redondés, permettant de proposer des Serveurs virtuels dont l'usage est totalement dédié au CLIENT, mais donc le Socle est commun à l'ensemble des clients NERIM de ladite plateforme.

NERIM propose les solutions nécessaires et suffisantes pour garantir l'usage dédié des ressources mises à disposition du CLIENT, y compris ses données.

Chaque VM dispose d'une bande passante de 1 Gbits/S, d'une adresse IP dédiée, et du niveau d'Infogérance standard décrit ci-après.

Chaque VM et ses ressources associées sont définies et construites selon les besoins propres au CLIENT spécifiés sur le bon de commande validé par NERIM.

L'évolution des VM est effectuée à la demande du CLIENT, auprès du service CLIENT ou de son interlocuteur commercial.

Dans le cas où le CLIENT dispose de l'interface de gestion et

d'administration des VM fournit par NERIM, le CLIENT est autonome sur la construction de ses VM.

En fonction du besoin du CLIENT, des options complémentaires peuvent être proposées par NERIM telles que la haute disponibilité, configuration sur mesure ...

### 3-1-2 Obligations et Responsabilité du CLIENT

Le CLIENT reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir reçu de NERIM toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

Dans ce cadre, le CLIENT garantit que l'administrateur qu'il aura désigné dispose des connaissances et compétences nécessaires à l'administration des VM. Il garantit à NERIM que personne n'entravera ou ne modifiera les services et Equipements mis à disposition.

Le CLIENT désignera un administrateur pour son service. L'équipe technique communiquera à l'administrateur les identifiants et mots de passe nécessaires à l'administration de sa VM. Le CLIENT sera seul responsable des dommages causés aux tiers ou à NERIM en cas de perte, communication ou mauvaises utilisations des identifiants. Toute connexion aux infrastructures sera réputée effectuée par le CLIENT.

L'administrateur pourra dans certains cas, procéder à la création de comptes utilisateur. Il demeure seul responsable des identifiants et mots de passe ainsi créés. De même, il garantit à NERIM que les utilisateurs ont les connaissances et compétences nécessaires à l'utilisation du service.

Le CLIENT agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Il est seul responsable de son exploitation professionnelle, réalisée via l'offre de Serveur dédié. Il est notamment responsable des sites Internet, du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers et données.

Le CLIENT s'engage à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle des tiers tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques.

Le CLIENT garantit NERIM de toute action en revendication de tiers liés au contenu des informations transmises, diffusées, reproduites, notamment celles résultant d'une atteinte aux droits de la personnalité, à un droit de propriété lié à un brevet, à une marque, à des dessins et modèles, à des droits d'auteur, au respect de la vie privée et aux bonnes mœurs, ou aux dispositions du Code Pénal.

Le CLIENT supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du service, consécutif à une utilisation, par les membres de son personnel ou toute personne auquel il aura fourni son ou ses mots de passe, non conforme aux instructions de fonctionnement qui lui auront été fournies par NERIM. Le CLIENT veillera à ce que les membres de son personnel en rapport avec NERIM soient formés au fonctionnement des services sur Internet. L'intervention de NERIM dans le cadre de la souscription d'un service cloud, se limite au paramétrage des VM, selon les



prestations décrites dans le bon de commande, validé par NERIM. NERIM n'assume à ce titre que la location d'une infrastructure spécialisée, sans aucune maîtrise du contenu des applications tierces hébergées ou de la relation contractuelle des éditeurs de ces applications.

Le CLIENT, ayant un accès administrateur, peut installer des applications sur le serveur. Il assume par conséquent pleinement les risques liés à l'installation de ces applications.

NERIM ne pourra être tenue pour responsable d'un défaut de fonctionnement du serveur consécutif à ces installations. NERIM ne fournit aucun support technique sur les applications du CLIENT.

Le CLIENT s'engage à s'acquitter auprès de NERIM ou d'un tiers de toute licence ou droit d'utilisation.

En cas de non-respect par le CLIENT des présentes conditions générales et spécifiques et plus généralement des lois et règlement en vigueur, NERIM se réserve le droit de suspendre le service sans préavis.

Le CLIENT doit dès lors être considéré comme un hébergeur au sens de l'article 6.I.2 de la loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004, puisqu'il assure, pour mise à disposition du public par des services de communication au public en ligne, le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature fournis par les destinataires de ces services. Il lui appartient dès lors de détenir et conserver, en application de l'article 6.II de la loi précitée, l'ensemble des données de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu ou de l'un des contenus des services dont il est prestataire et ce pour une durée de 12 mois, sans que la responsabilité de NERIM puisse être à cet égard engagée.

Il appartient également au CLIENT, en application de l'article 6.I.7 de la loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004, de mettre en place un dispositif facilement accessible et visible permettant à toute personne de porter à sa connaissance toute infraction constitutive d'apologie de crime contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale, de pornographie infantine, d'incitation à la violence, ainsi que d'atteinte à la dignité humaine, ou encore d'activités illégales de jeux d'argent. Enfin, l'attention du CLIENT est attirée sur le fait qu'il doit apparaître en qualité d'hébergeur dans les mentions légales indiquées par ses cocontractants éditant un site Internet.

### 3-1-3 Obligations et Responsabilité de NERIM

NERIM s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art.

A ce titre, NERIM s'engage à :

- assurer l'accès à la plateforme cloud 24h/24, tous les jours de l'année. En cas d'absolue nécessité, NERIM se réserve la possibilité d'interrompre la plateforme Cloud pour procéder à une intervention technique, afin d'en améliorer son fonctionnement, ou pour toute opération de maintenance.

NERIM informera alors auparavant, dans la mesure du possible le CLIENT, dans un délai raisonnable en précisant la date, nature et durée de l'intervention, afin que le CLIENT prenne ses dispositions.

- intervenir en moins de deux (2) heures (ci-après "le Temps d'Intervention") à compter de la signalisation de l'Interruption par LE CLIENT sur les VM du CLIENT.

- rétablir le service en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par le CLIENT pendant les Heures Ouvrables, concernant les problématiques matérielles, sous réserve que la configuration du ou des serveurs du CLIENT soit conforme aux standards NERIM et hors cas de force majeure.

- restaurer, si le CLIENT a souscrit à l'option, les données à partir d'une sauvegarde, selon le plan de sauvegarde conjointement défini. Cette restauration étant décomptée des heures d'ingérence prépayées par le CLIENT.

Les problématiques logicielles prises en charge par NERIM concernent uniquement le système d'exploitation des VM et celles louées par NERIM et non pas les applications propres au CLIENT. Compte tenu de la multitude des causes de panne possible aucune garantie de temps de rétablissement n'est consentie par NERIM en cas de dysfonctionnement des applications tierces, propriété du CLIENT.

NERIM se réserve le droit de suspendre la fourniture du service si les VM mises à la disposition du CLIENT constituent un danger pour le maintien de la sécurité de la plate-forme d'hébergement de NERIM, que ce soit suite à un piratage de ladite plateforme, ou à la suite de la détection d'une faille dans la sécurité du système.

La responsabilité de NERIM ne saurait être engagée dans les cas ci-après :

- Détérioration de la plateforme Cloud du fait du CLIENT et/ou non-respect des conseils donnés ;  
- Mauvaise utilisation des terminaux par le CLIENT ou sa Clientèle ;  
- Destruction totale ou partielle des informations transmises ou stockées sur les VM, à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au CLIENT.

NERIM ne pourra être jugée responsable du non-respect par le CLIENT des règles, lois et obligations d'ordre public et de bonnes mœurs nationales ou internationales.

Du fait des caractéristiques de l'Internet, que le CLIENT déclare parfaitement connaître, NERIM ne saurait voir sa responsabilité engagée pour notamment :

- Le contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers et données sur le serveur.  
- Les détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le CLIENT. NERIM ne peut être tenu pour responsable de leur gestion qui incombe au CLIENT.

NERIM s'engage à mettre tous ses moyens en œuvre pour assurer dans des conditions optimales les services au CLIENT, sauf dans l'hypothèse où une interruption du service est expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente.

### 3-1-4 Réversibilité

**Réversibilité Standard** : A l'échéance du contrat, ou en cas de résiliation pour quelque motif que ce soit, NERIM s'engage à fournir au CLIENT, une copie de l'ensemble de ses données, dans



leur dernier état de conservation à la date de la demande. Cette prestation est définie comme réversibilité standard.

NERIM s'engage par ailleurs à détruire toute copie des données, mots de passe ou autres informations liées au CLIENT.

**Réversibilité non standard** : pour laquelle le CLIENT demande des services d'ingénierie spécifiques visant à faciliter la réinstallation/migration de ses données et de ses applications sur une autre infrastructure, NERIM pourra proposer un devis complémentaire, dont les modalités ainsi que les rôles et parties, seront définis conjointement et donneront lieu à un bon de commande supplémentaire.

NERIM n'est pas tenu responsable de la bonne ré-exploitation de ces mêmes données et applications ainsi que leur dépendance sur une infrastructure différente de celle constituant le CLOUD NERIM.

**3-1-5 Tarifs et Condition de paiement** - Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont les tarifs relatifs au projet du CLIENT.

**Les frais d'accès au service ou de prestations** : Les frais d'installation seront déterminés sur la base du tarif de NERIM en vigueur au jour de la commande. Le montant de ces frais sera indiqué sur le bon de commande validé par NERIM. Les frais feront l'objet d'une facturation unique et seront payables d'avance sur présentation d'une facture émanant de NERIM. Il en est de même pour le carnet de temps d'intervention.

**Les frais d'utilisation récurrents** : Les frais d'utilisation s'expriment en loyers mensuels. Ils sont fonction du modèle de serveur choisi par le CLIENT et des services associés. Les tarifs des frais d'utilisations sont indiqués sur le bon de commande validé par NERIM.

## 3-2 – NERIM HOUSING

**3-2-1 Description du service** - L'offre HOUSING consiste pour le CLIENT à louer un emplacement réservé dans une ou plusieurs baies informatiques appartenant à NERIM, située en Datacenter français pour héberger ses Equipements informatiques.

NERIM fournit un ensemble de services évolutifs, définis conjointement avec le CLIENT dans le bon de commande correspondant à son projet et permettant le bon usage de la Baie louée.

**3-2-2 Utilisation du service** - NERIM ne fournit aucun support technique pour les équipements du CLIENT, quelle que soit l'infrastructure choisie. Le CLIENT ayant accès à la plate-forme en assume pleinement la maintenance. Sauf événement exceptionnel ou accord des parties, faisant l'objet d'une demande écrite du CLIENT. NERIM n'interviendra jamais directement sur les Equipements du CLIENT, même pour une demande de redémarrage du système.

Dans l'hypothèse où le CLIENT souhaite procéder à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion ou un déplacement des Produits et Services (« Modifications »), il en informera au préalable NERIM et n'y

procédera qu'après avoir obtenu son accord écrit. NERIM s'engage à répondre à la demande du CLIENT sous 7 jours. Ce dernier supportera les frais et la responsabilité afférents à une telle modification. La responsabilité de NERIM ne saurait être engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus, à moins que NERIM n'ait procédé ou fait procéder à ces modifications.

**3-2-3 Obligations et responsabilité du CLIENT** - Le CLIENT demeure le seul responsable des données présentes sur ses Equipements informatiques hébergés. Il ne pourra utiliser l'espace d'hébergement que pour ses besoins personnels et ne pourra en aucun cas le sous-louer ou le mettre à la disposition de tiers, même gratuitement, sans l'accord de NERIM.

Le CLIENT s'engage à mettre en place un procédé permettant l'identification de ses équipements.

Le CLIENT garantit à NERIM :

- que ses Equipements installés dans le Datacenter sont conformes aux spécifications techniques et de sécurité du fabricant, aux normes et autorisations applicables conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.
- qu'il dispose bien de l'ensemble des autorisations et licences nécessaires à l'exécution du Contrat.

Lorsque le CLIENT choisit de procéder à l'installation de ses Equipements, cette dernière se fera à ses frais. Il demeure responsable des éventuels dommages qui seraient causés.

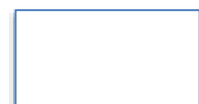
NERIM pourra demander par quelque moyen que ce soit, au CLIENT de communiquer un inventaire complet de ses Equipements ainsi que le détail des câblages qu'il aura réalisés dans le Datacenter. Le CLIENT devra communiquer les éléments dans un délai de 7 jours à compter de la demande.

Le CLIENT ne pourra prétendre ni au remboursement ni au remplacement ou encore à une quelconque indemnisation par NERIM des éventuels dégâts ou pannes que pourraient subir ses équipements, à l'exception de ceux résultant des gestes de Proximités effectués par NERIM tels que définis dans le Bon de commande.

De même, toute modification de la configuration des Equipements du CLIENT se fait sous l'entière responsabilité de ce dernier et NERIM ne pourra être tenue pour responsable d'un défaut de fonctionnement des Equipements consécutif à ces modifications.

Le CLIENT doit se conformer aux lois, règlements et codes d'usage applicables au Datacenter ou à son utilisation ainsi qu'aux instructions et recommandations formulées par NERIM. Le CLIENT s'engage à maintenir rangé, propre ainsi qu'en bon état, l'ensemble des parties communes du Datacenter.

Le CLIENT s'engage à n'utiliser son emplacement réservé que pour la conservation et le fonctionnement de son équipement, à ne causer aucun dommage, préjudice, nuisance ou interférence avec toute personne ou propriété incluant, de manière non limitative, le Datacenter et/ou tout Equipement dont des tiers pourraient être propriétaires et qui pourraient être situés dans le Datacenter. En cas de dommages ou dégradations dont il serait responsable, il s'engage à le réparer dans un délai de sept (7) jours à compter de la réception de la notification transmise par NERIM au CLIENT. A



défaut, NERIM se réserve le droit de procéder aux travaux nécessaires dont les coûts seront à la charge du CLIENT qui devra procéder à leur remboursement à NERIM sur simple demande de celle-ci.

Le CLIENT s'engage à ne pas outrepasser l'intensité électrique maximale (ampérage) spécifiée par NERIM pour chaque hébergement, conformément aux dispositions énoncées sur le bon de commande conclu avec NERIM, et s'interdit expressément tout agissement susceptible de causer une coupure d'électricité dans le Datacenter. A ce titre, NERIM pourra être amené à effectuer des tests d'intensité électrique et à facturer le cas échéant au CLIENT ce surplus de consommation.

Dans les espaces mis à disposition du CLIENT, ce dernier s'engage à ne pas agir de façon nuisible, voire dangereuse pour les autres clients de NERIM. En conséquence, le CLIENT s'engage à maintenir son Equipement à un niveau qui garantit à tout moment l'absence de danger et le respect de l'intégralité des normes en vigueur en matière de santé et de sécurité.

Le CLIENT doit veiller à ce que ses équipements ne dégagent aucune température anormalement élevée susceptible de porter atteinte aux systèmes de climatisation installés par NERIM.

Il est strictement interdit au Client, sans l'accord de NERIM, d'installer de nouveaux câbles entre ses différents emplacements réservés, quelle que soit la nature de ces câbles. Le CLIENT accepte par ailleurs que NERIM se réserve le droit de déconnecter, de débrancher ou de retirer tout câble posé par Le CLIENT en violation des présentes,

Le CLIENT peut conformément aux présentes :

- procéder à l'installation de ses Equipements dans l'emplacement correspondant à celui qui lui a été réservé par NERIM. L'installation comprend la mise en place des équipements, la connexion de ses équipements aux réseaux électriques et Internet par l'intermédiaire des câbles préalablement installés par NERIM,
- accéder au Datacenter à tout moment sous réserve du respect des procédures de contrôle des accès effectuée par NERIM. Le CLIENT ne peut être accompagné de tiers que sous réserve d'avoir préalablement averti NERIM,

Le Client peut accéder à ses équipements vingt-quatre heures sur vingt-quatre (24h/24)

L'accès au Datacenter se fait avec un badge d'accès strictement nominatif. Seules les personnes désignées dans les Conditions d'Accès annexées au Bon de Commande sont autorisées à y accéder.

L'accès est également soumis à un contrôle de sécurité effectué par le personnel présent sur le Datacenter. A ce titre, le CLIENT devra être en mesure de justifier de son identité par la présentation d'une pièce d'identité officielle.

**3-2-3 Obligations et Responsabilité de NERIM** - NERIM ne pourra être tenue responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les sites hébergés sur le(s) serveur(s) du CLIENT, transmises ou mises en ligne par le CLIENT et ce à quelque titre que ce soit.

Chacune des parties déclare faire son affaire de tout dommage,

mettant en jeu sa responsabilité délictuelle, qu'elle pourrait causer à l'autre partie, à ses préposés ou à tout tiers à l'occasion de l'exécution du contrat, sous réserves des dispositions énoncées ci-après.

Outre les exclusions et limitations de responsabilité prévus par l'article 12.2 des Conditions Générales de Prestation de Services, le CLIENT reconnaît et accepte formellement que la responsabilité de NERIM ne saurait être, directement ou indirectement retenue, à quelque titre que ce soit, pour les dommages liés :

- À une interruption de la délivrance des prestations objet des présentes indépendante de sa volonté et/ou motivée par un quelconque comportement fautif du CLIENT ;
- À tout incident ou interruption de la délivrance des prestations objet des présentes causé par un mauvais fonctionnement et/ou une inadéquation des Equipements matériels et/ou logiciels du CLIENT, qu'elle qu'en soit la cause ;
- À la perte de données ou frais d'acquisition d'Equipements de remplacement ;
- À la configuration, la gestion, la supervision de la maintenance des équipements du CLIENT et à leurs conséquences ;
- À tout préjudice commercial, perte de bénéfice du CLIENT (tel que divulgation inopportune d'informations confidentielles par suite de défectuosité ou de piratage du système), perte de commande, trouble commercial quelconque, atteinte à l'image de marque ou action dirigée contre le CLIENT par qui que ce soit et pour lesquels le CLIENT sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées ;
- En cas de mauvaise utilisation par le CLIENT et/ou ses contacts techniques des Equipements ;
- En cas de perturbation ou d'interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels est raccordée le Datacenter, et notamment en cas de dysfonctionnement du réseau de l'opérateur local.

**3-2-4 Tarifs et Conditions de paiement**- Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont les tarifs relatifs à l'hébergement des Equipements du CLIENT d'une part et ceux relatifs au transit d'autre part.

**Concernant, les frais relatifs à l'hébergement des Equipements du CLIENT-**

· Les frais d'accès au service : Les frais d'installation et de mise en service des emplacements réservés, seront déterminés sur la base du tarif de NERIM en vigueur au jour de la commande. Le montant de ces frais sera indiqué sur le bon de commande établi et validé par NERIM. Les frais d'installation feront l'objet d'une facturation unique et seront payables d'avance sur présentation d'une facture émanant de NERIM.

· Les frais d'utilisation : Les frais d'utilisation s'expriment en loyers mensuels. Ils sont fonction de la taille de l'emplacement réservé, de l'énergie, du Cross connect, et des autres éléments constituant l'offre NERIM Housing définis conjointement sur le bon de commande validé par NERIM.

Compte tenu de l'inflation des frais du Datacenter, NERIM se réserve la possibilité d'augmenter ses tarifs dans une limite de 5% par an.

**Concernant les frais relatifs au transit du CLIENT**

· Les frais d'utilisation sont inclus dans le loyer mensuel à hauteur de la tranche de débit ("Flat") indiqué sur le bon de commande. Si



le CLIENT consomme au-delà il sera facturé sur sa consommation supplémentaire éventuelle au 95ème percentile. Les dépassements de bande passante et d'électricité du service NERIM Housing seront réglés à terme échus conformément aux CGPS.

### 3-3 SERVEUR DEDIE

**3-3-1 Description du service** - L'offre Serveur dédié consiste en la mise à disposition d'un serveur physique d'un constructeur informatique pour l'usage exclusif du CLIENT. Le serveur est hébergé en Datacenter français, sur les infrastructures informatiques et télécoms de NERIM prévues à cet usage.

Dans le cadre de ce service, NERIM peut proposer au CLIENT des actes de supervision et d'infogérance selon les niveaux décrits dans l'article 4.

Chaque Serveur dédié dispose d'une bande passante de 1 Gbits/S, d'une adresse IP dédiée, et du niveau d'infogérance standard décrit ci-après.

En fonction du besoin du CLIENT, des options complémentaires peuvent être proposées par NERIM tel que la haute disponibilité ou la configuration sur mesure.

**3-3-2 Obligations et Responsabilité du CLIENT** - Le CLIENT reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir reçu de NERIM toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

Dans ce cadre, le CLIENT garantit que l'administrateur qu'il aura désigné dispose des connaissances et compétences nécessaires à l'administration des serveurs dédiés. Il garantit à NERIM que personne n'entravera ou ne modifiera les services et équipements misent à disposition.

Le CLIENT désignera un administrateur pour son service. L'équipe technique communiquera à l'administrateur les identifiants et mots de passe nécessaires à l'administration de son serveur dédié. Le CLIENT sera seul responsable des dommages causés aux tiers ou à NERIM en cas de perte, communication ou mauvaises utilisations des identifiants. Toute connexion aux infrastructures sera réputée effectuée par le CLIENT.

L'administrateur pourra dans certains cas, procéder à la création de compte utilisateur. Il demeure seul responsable des identifiants et mots de passe ainsi créés. De même, il garantit à NERIM que les utilisateurs ont les connaissances et compétences nécessaires à l'utilisation du service

Le CLIENT agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le client est seul responsable de son exploitation professionnelle, réalisée via l'offre de serveur dédié. Le client est notamment responsable des sites Internet, du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers et données.

Le CLIENT s'engage à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle des tiers tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques.

Le CLIENT garantit NERIM de toute action en revendications de tiers liées au contenu des informations transmises, diffusées, reproduites, notamment celles résultant d'une atteinte aux droits de la personnalité, à un droit de propriété lié à un brevet, à une marque, à des dessins et modèles, à des droits d'auteur, au respect de la vie privée et aux bonnes mœurs, ou aux dispositions du Code Pénal.

Le CLIENT supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du service, consécutif à une utilisation, par les membres de son personnel ou toute personne auquel il aura fourni son ou ses mots de passe, non conforme aux instructions de fonctionnement qui lui auront été fournies par NERIM. Le CLIENT veillera à ce que les membres de son personnel en rapport avec NERIM soient formés au fonctionnement des services sur Internet. L'intervention de NERIM dans le cadre de la souscription d'un serveur dédié se limite à l'installation du serveur. NERIM n'assume à ce titre que la location d'une infrastructure spécialisée, sans aucune maîtrise du contenu des sites hébergés ou de la relation contractuelle des éditeurs de ces sites avec leur hébergeur, client de NERIM au titre d'un contrat de location de serveur dédié.

Le CLIENT, ayant un accès administrateur, peut installer des applications sur le serveur. Il assume par conséquent pleinement les risques liés à l'installation de ces applications. NERIM ne pourra être tenue pour responsable d'un défaut de fonctionnement du serveur consécutif à ces installations. NERIM ne fournit aucun support technique sur les applications du CLIENT.

Le CLIENT s'engage à s'acquitter auprès de NERIM ou d'un tiers de toute licence ou droit d'utilisation.

En cas de non-respect par LE CLIENT des présentes conditions générales et spécifiques de ventes et plus généralement des lois et règlement en vigueur, NERIM se réserve le droit de suspendre le service sans préavis.

Le CLIENT doit dès lors être considéré comme un hébergeur au sens de l'article 6.I.2 de la loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004, puisqu'il assure, pour mise à disposition du public par des services de communication au public en ligne, le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature fournis par les destinataires de ces services. Il lui appartient dès lors de détenir et conserver, en application de l'article 6.II de la loi précitée, l'ensemble des données de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu ou de l'un des contenus des services dont il est prestataire et ce pour une durée de 12 mois, sans que la responsabilité de NERIM puisse être à cet égard engagée.

Il appartient également au CLIENT, en application de l'article 6.I.7 de la loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004, de mettre en place un dispositif facilement accessible et visible permettant à toute personne de porter à sa connaissance toute infraction constitutive d'apologie de crime contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale, de pornographie infantile, d'incitation à la violence, ainsi que d'atteinte à la dignité humaine, ou encore d'activités illégales de jeux d'argent. Enfin, l'attention du CLIENT est attirée sur le fait qu'il doit apparaître en qualité d'hébergeur dans les mentions légales indiquées par ses cocontractants éditant un site Internet.



**3-3-3 Obligations et Responsabilité de NERIM** - Le serveur dédié demeure la propriété de NERIM.

NERIM aura une obligation de moyens et s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art.

A ce titre, NERIM s'engage à :

- assurer l'accès du serveur 24h/24, tous les jours de l'année. En cas d'absolue nécessité, NERIM se réserve la possibilité d'interrompre le serveur pour procéder à une intervention technique, afin d'en améliorer son fonctionnement, ou pour toute opération de maintenance.

NERIM informera alors auparavant, dans la mesure du possible le client, dans un délai raisonnable en précisant la date, nature et durée de l'intervention, afin que le client prenne ses dispositions.

- intervenir en moins de deux (2) heures (ci-après "le Temps d'Intervention") à compter de la signalisation de l'Interruption par le CLIENT sur le(s) serveur(s) du CLIENT.

- rétablir le service en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par le CLIENT pendant les Heures Ouvrables, concernant les problématiques matérielles, sous réserve que la configuration du ou des serveurs du CLIENT soit conforme aux standards Nerim et hors cas de force majeure.

- restaurer, si le CLIENT a souscrit à l'option, le serveur dédié à partir d'une sauvegarde en cas de crash de ce dernier. Cette restauration étant décompté des heures d'infogérance prépayées par LE CLIENT dans son carnet de temps d'intervention.

NERIM se réserve le droit de suspendre la fourniture du service si le serveur mis à la disposition du CLIENT constitue un danger pour le maintien de la sécurité de la plate-forme d'hébergement de NERIM, que ce soit suite à un piratage dudit serveur, ou à la suite de la détection d'une faille dans la sécurité du système.

La responsabilité de NERIM ne saurait être engagée dans les cas ci-après :

- Détérioration du serveur dédié du fait du CLIENT et/ou non-respect des conseils donnés ;
- Mauvaise utilisation des terminaux par le CLIENT ou sa clientèle ;
- Destruction totale ou partielle des informations transmises ou stockées sur le serveur dédié, à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au CLIENT.

Nerim ne pourra être jugée responsable du non-respect par le client des règles, lois et obligations d'ordre public et de bonnes mœurs nationales ou internationales.

Du fait des caractéristiques de l'Internet, que le CLIENT déclare parfaitement connaître, NERIM ne saurait voir sa responsabilité engagée pour notamment :

- Le contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers et données sur le serveur.
- Les détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le CLIENT. NERIM ne peut être tenu pour responsable de leur gestion qui incombe au CLIENT.

NERIM s'engage à mettre tous ses moyens en œuvre pour assurer dans des conditions optimales les services au CLIENT, sauf dans

l'hypothèse où une interruption du service est expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente.

**3-3-4 Tarifs et Conditions de paiement** - Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont les tarifs relatifs à l'hébergement des équipements du CLIENT d'une part et ceux relatifs au transit d'autre part.

Les frais d'accès au service- Les frais d'installation seront déterminés sur la base du tarif de NERIM en vigueur au jour de la commande. Le montant de ces frais sera indiqué sur le bon de commande validé par NERIM. Les frais d'installation feront l'objet d'une facturation unique et seront payables d'avance sur présentation d'une facture émanant de NERIM. Il en est de même pour le carnet de temps d'intervention.

Les frais d'utilisation, récurrents - Les frais d'utilisation s'expriment en loyers mensuels. Ils sont fonction du modèle de serveur choisi par le CLIENT et des services associés. Les tarifs des frais d'utilisations sont indiqués sur le bon de commande validé par NERIM.

#### ARTICLE 4 SUPERVISION, INFOGERENCE ET SAUVEGARDE

Concernant les offres CLOUD NERIM et Serveur dédié, NERIM met à la disposition et en fonction du besoin du CLIENT différents niveaux de service pour maintenir en conditions opérationnelles, administrer ou superviser l'environnement des services du CLIENT. L'infogérance et les services associés sont proposées sous forme d'option. Leur validation est soumise à acceptation de NERIM lors de la validation du bon de commande.

Afin d'assurer les prestations, le CLIENT s'engage à fournir toutes les coordonnées des personnes techniques à contacter.

**4-1 Niveau Standard :** NERIM s'assure et garantit la disponibilité des couches matérielles et d'accès à ses VM et/ou Serveurs dédiés :

- Accès au support technique 24/7
- Gestion Infrastructure Datacenter : Baie(s), Energie, Racks APC, Machines hôtes (VM) ou serveur dédié.
- Remontée d'alertes et détection proactive des incidents.
- Supervision Transit Internet de la plateforme cloud.
- Gestion des pannes matérielles : remplacement équipement en cas de panne en 24/7, GTR 4 H, intervention en heure non ouvrées, sur demande dans le cas des Serveurs dédiés.

**4-2 Supervision Niveau Avancé :** NERIM prend en charge le maintien en conditions opérationnelles à périmètre constant en 24/7 et en Heures Non Ouvrées, des seuls logiciels proposés par NERIM à l'origine des projets :

- Supervision, gestion des pannes matérielles et supervision et gestion des couches services systèmes.
- Infogérance des couches Services : comprend l'administration, la supervision, la gestion des incidents, l'application des patchs de sécurité fournis par les éditeurs, sur un périmètre constant et déployé à l'origine du projet. L'Infogérance ne concerne que les solutions fournies par Nerim
- Mise à jour OS (Unix ou Microsoft) : patchs de sécurité après accord du CLIENT.





- Supervision 24/7 et gestion des alertes (CPU, RAM, espace disque, bande passante – liste non exhaustive)

En souscrivant l'infogérance de Niveau Avancée, le CLIENT s'engage à appliquer les recommandations de NERIM, visant à optimiser le bon fonctionnement des services et diminuer les problèmes récurrents.

Sont exclus du niveau avancé :

- Une montée de version majeure des OS.
- Toute intervention liée aux applications tierces non louées par NERIM.
- La garantie de bon fonctionnement des applications « métiers » du CLIENT.
- La garantie des compatibilités entre couches Middleware et applications déployées sur les serveurs.
- Les demandes d'usages des utilisateurs ou des administrateurs du CLIENT.
- La prise en compte de nouveaux services souscrits après la mise en service.

Ces exclusions peuvent être prises dans le cadre d'heures d'infogérance, souscrites indépendamment, sous forme de carnet de temps d'intervention.

**4-3 Supervision Niveau Ultime :** NERIM prend en charge le maintien en conditions opérationnelles à périmètre constant en 24/7 et en Heures Non Ouvrées :

- Supervision, gestion des pannes matérielles ainsi que la supervision et gestion des couches Services systèmes.
- Gestion et supervision des couches Middleware hors administration des bases de données.
- Fourniture d'un ensemble de rapports et de préconisations visant à améliorer les niveaux de services.

Le Niveau Ultime comprend les mêmes prestations que le niveau Avancé ainsi que :

- L'Administration et gestion de services WEB : Apache, IIS
- Gestion des services de BDD : MySQL, PostGres SQL, SQL Server (hors administration des Bases de Données) prérequis : installation initiale effectuée par NERIM
- Administration des services systèmes : Active Directory, DNS, Citrix, Packages Linux officiels
- La mise à disposition d'outils de reporting

Sont exclus du Niveau Ultime : - Toutes interventions liées aux applications non systèmes et non fournies par NERIM

- L'administration des bases de données.
- Le traitement des demandes d'usage des utilisateurs et administrateurs du CLIENT.

Les applications systèmes étant fortement imbriquées avec les applications métiers hébergées, l'impact de l'une sur l'autre peut avoir des incidences importantes (OS, Bdd, WEB, CMS...) sur la stabilité du serveur dédié.

Pour cela, les équipes du CLIENT et celles de NERIM doivent travailler conjointement pendant toute la période de paramétrage des applications sur la plate-forme Cloud et ou le serveur dédié.

Sauf disposition contraire prévue dans le bon de commande, tout ce qui est relatif aux applications métiers hébergées sur la plate-forme est du domaine de compétence du CLIENT que ce soit

pour le paramétrage spécifique de l'application ou pour sa validation.

En Phase d'exploitation :

Sur demande formulée auprès de NERIM, un accès avec droits super-utilisateur pourra être temporairement délivré. Les équipes techniques NERIM doivent alors être tenues informées par écrit des changements effectués.

**4-4 Carnet temps- Heures Infogérance prépayées :** Au-delà des niveaux d'infogérance avancée et ultime, NERIM peut détacher à la demande des services d'ingénierie, visant soit à opérer des changements, traiter des problématiques d'usage, ou encore apporter des conseils de niveaux expert.

Déterminés sur le bon de commande validé par NERIM et évolutifs en fonction des besoins d'administration du CLIENT, ces services d'ingénierie sont proposés sous forme de carnet de temps Horaire.

Après accord de NERIM, les interventions peuvent être réalisées en 24heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les interventions en heures non ouvrées sont valorisées au double du temps en heures ouvrées.

Si le CLIENT dispose d'une faible autonomie pour assurer la gestion de son infrastructure hébergée, NERIM recommande la souscription d'au minimum 1 h pour l'infogérance de niveau Avancé et de 3 heures pour l'infogérance de Niveau ultime.

Ainsi, de façon réactive et spontanée, les demandes de gestion et ou d'usage pourront être prise en charge par les équipes techniques de NERIM.

Limite des carnets de temps : Les heures prépayées, incluses dans les carnets de temps sont prévues pour des demandes courtes d'usage et ne peuvent se substituer à de la gestion de projet. Le décompte des heures se fera au temps passé.

Ces heures sont reportables de mois en mois et utilisables sur une durée illimitée.

Options : NERIM propose de manière optionnelle un service de Sauvegarde du ou des Serveurs dédiés.

La périodicité des sauvegardes est définie en fonction des besoins du CLIENT lors de la mise en production du serveur. De même, le CLIENT pourra décider du nombre de sauvegardes précédentes (historiques) qu'il souhaite conserver sur l'espace de stockage.

Les sauvegardes sont initiées par les serveurs de backup de NERIM. En cas d'échec (accès au serveur dédié impossible...) un mail est envoyé automatiquement au CLIENT.

Les serveurs de backup de NERIM effectuent des sauvegardes "à chaud" des fichiers présents sur le Serveur dédié.

Le CLIENT fait donc son affaire d'installer toute application nécessaire à la sauvegarde de ses données ou demander à NERIM de le faire en souscrivant à des prestations ponctuelles d'infogérance. Ainsi, s'il utilise par exemple des systèmes de stockage de SGBDR particuliers comme MySQL et InnoDB, il devra mettre en œuvre un script de sauvegarde, permettant ainsi de sauvegarder correctement ses bases de données dans un répertoire qu'il aura pris le soin de créer auparavant, comme par exemple /home/backup/.



NERIM n'a pas connaissance des données sauvegardées. Il appartient donc au CLIENT de s'assurer qu'il détient les droits suffisants sur ses données. De même que NERIM ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les répertoires sauvegardés.

Les données sauvegardées seront automatiquement supprimées le jour de la résiliation du service par le CLIENT.

Si le CLIENT ne souscrit pas à l'option de Sauvegarde, il demeure pleinement responsable de l'intégrité des données présentes sur le Cloud et/ou le Serveur dédié. A ce titre, il ne saurait se retourner contre NERIM en cas d'altération/destruction/perte de celles-ci. Il s'engage par conséquent à en conserver une copie et faire ses propres sauvegardes.

**ARTICLE 5 – ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE**

**5-1 Délai de rétablissement du service NERIM :** NERIM s'engage à rétablir le service en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par le CLIENT, selon la procédure à définie à l'Article 14 des CGPS.

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement des services, NERIM versera sous forme d'avoir une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h < Temps de Rétablissement <= 8h : 25 % de la mensualité du service du service concerné ;
- 8h < Temps de Rétablissement <= 16h : 50 % de la mensualité du service concerné ;
- 16h > Temps de Rétablissement : 100 % de la mensualité du service concerné.

Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle.

**5.2 Interruption Moyenne de Service (IMS) du service :** NERIM met à la disposition de ses CLIENTS un Service Level Agreement (SLA) garantissant plus de 99,9 % de disponibilité annuelle du réseau, de l'électricité et d'une température ambiante. En cas de manquement à cet engagement, un taux de pénalité sera opposable à NERIM (D=disponibilité, P= pénalité).

D<0,9990 et <= 0,9950	P=3% de la mensualité du service concerné
D<0,9950 et <= 0,9850	P=5% de la mensualité du service concerné
D<0,9850 et <=0,9750	P=10% de la mensualité du service concerné
D<0,9750 et <= 0,9700	P=15% de la mensualité du service concerné
D<0,9700 et <= 0,9500	P=20% de la mensualité du service concerné
D<0,9500 et <= 0,9000	P=40% de la mensualité du service concerné
D<0,9000 et <=0,8500	P=70% de la mensualité du service concerné
D<0,8500	P=100% de la mensualité du service concerné

Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) mensualité du service concerné.

**5.3 Modalités de versement des pénalités** - Les éventuelles pénalités dues par NERIM au CLIENT en application des présentes constituent la seule obligation et indemnisation due par NERIM au titre de la qualité de service.

La responsabilité de NERIM ne pourra être engagée conformément à l'article 12 des Conditions Générales de Prestation de Services (CGPS) et aucune pénalité ne sera due lorsque l'interruption ou le non-respect des engagements sur les niveaux de service définis ci-dessus résultera également :

- d'une modification de la Prestation demandée par le CLIENT ;
- d'un cas de force majeure ;
- du fait d'un tiers ;
- du fait du CLIENT et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par NERIM pour la mise en œuvre du service ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne ;
- d'un élément non installé et/ou exploité par NERIM ;
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputable à NERIM ;
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de tout Fournisseur ;
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de NERIM, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public ;
- de modifications dues à des prescriptions de l'Autorité de Régulation des Télécommunications (ARCEP) ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution sont remplies, le CLIENT peut, sans formalité supplémentaire, demander à NERIM le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par NERIM de la prochaine facture adressée au CLIENT.

**ARTICLE 6- CONFIDENTIALITE.**

Chacune des Parties s'engage à ne pas utiliser toutes informations ou documents communiquées par l'autre partie et identifiées comme étant confidentielle.

En cas de demandes émanant des autorités et notamment la police ou de la gendarmerie, ou dans le cadre d'une décision de justice, NERIM devra communiquer les éléments souhaités sans pouvoir voire sa responsabilité engagée.

**ARTICLE 7 – SUSPENSION DE SERVICE**

Indépendamment des cas expressément prévus par l'article « Suspension » des CGPS, NERIM se réserve la possibilité de suspendre et/ ou résilier le contrat de plein droit et sans préavis, en



cas de non-respect par le CLIENT de ses obligations telle que définies par les présentes CSP.

De même NERIM se réserve le droit de suspendre la fourniture du service si les infrastructures mises à la disposition du CLIENT constituent un danger pour le maintien de la sécurité de la plateforme d'hébergement de NERIM, que ce soit suite à un piratage desdites infrastructures ou à la suite de la détection d'une faille dans la sécurité du système.

Afin d'éviter une utilisation abusive du service et des téléchargements de contenus illégaux, NERIM se réserve le droit de limiter la bande passante de l'abonné à 10 Mbit/s, si elle constate un volume d'échange de données par mois calendaire de 5 téra-octet.

## ARTICLE 8 - DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

**8-1- Durée** - Le contrat est conclu selon les modalités précisées dans les Conditions Générales de Prestations de Service (CGPS) pour une durée déterminée ferme, fixée dans le bon de commande, dont le décompte débute à compter de la première facturation du ou des services souscrits.

**8-2- Résiliation** - A l'arrivée du terme extinctif, le contrat sera tacitement prorogé selon les dispositions des CGPS en vigueur.

Toute demande de résiliation du contrat en cours de reconduction tacite sera adressée par courrier recommandé avec accusé de réception en respectant un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours selon les dispositions des CGPS en vigueur.

Dans le cadre d'une demande de résiliation, la date à prendre en compte pour le départ du contrat est la date de première facturation du (ou) des services souscrits.

En cas de résiliation du service Nerim HOUSING un montant forfaitaire de 220 € TTC sera facturé en client au titre des frais de résiliation par service résilié.

DATE :

SOCIETE :

Nom :

Cachet et signature \*

\* Faire précéder la signature de la mention « lu et approuvé »

Mercl de parapher chacune des pages précédentes de ce document

