



# Conditions particulières

## OFFRE NEVA CLOUD

Version : 24/11/2023

Localisation : Euclide DC7 Illkirch-Graffenstaden

Serveur Mutualisé : Nice

## ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions particulières, complétant les conditions générales de vente et d'utilisation ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles NevaOne s'engage à maintenir sur sa plate-forme, la Machine virtuelle, Serveur Dédié, VPN, hébergement web du Client.

Les présentes conditions particulières prévaudront sur les conditions générales si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents.

## ARTICLE 2 : MOYENS

Dans le cadre de la fourniture du Service, NevaOne met à la disposition du Client un service disposant de ressources dédiées : espace disque et des ressources partagées : mémoire vive, CPU et réseau.

En raison de la haute technicité du Service, NevaOne ne saurait être soumise à ce titre qu'à une obligation de moyen.

La plate-forme serveur NevaOne où seront installé les services est accessible pour le Client ainsi que pour le grand public par l'intermédiaire du réseau Internet.

## ARTICLE 3 : SUPPORT TECHNIQUE

Pour tout dysfonctionnement notable, il est nécessaire d'envoyer un message au support via le portail partenaire disponible à cette URL : <https://nevaone.fr/portail>

Les réseaux sociaux ou encore les emails n'étant pas des plateformes de support technique officiel, les messages postés sur ce dernier ne pourront en aucun cas engager NevaOne.

## ARTICLE 4 : CONDITIONS DE REALISATION DES SERVICES

NevaOne propose différentes configurations pour le service.

Dès lors que NevaOne décidera de la validation de la commande de manière automatisée ou manuellement le client recevra les identifiants par email.

Les ressources IPv4 ne sont pas fournis sur l'ensemble des machines, dans certains cas seule un accès via VPN est possible. L'ajout d'IPv4 est soumise à surcout pour le client

Le serveur hôte et le serveur virtuel sont la propriété de NevaOne, en aucun cas ils n'appartiennent au client.

Le Client est le seul responsable de l'utilisation et configuration de son service.

NevaOne se charge de l'administration des serveurs hôtes sur lesquels les services sont installés.

Concernant les machines virtuelles et serveur dédiés :

Le Client confirme détenir des connaissances basiques en administration systèmes, et assure être à même d'assurer l'administration du système informatique.

L'installation de logiciels sur le serveur se font sous l'entière responsabilité du client, NevaOne ne peut être tenu responsable des dommages résultants de l'utilisation de ces services.

Le Client confirme accepter la possibilité pour NevaOne pour filtrer ou brider la connexion des serveurs pour des raisons de sécurité et de maintien de la prestation.

Les services proposés dans le cadre du projet cloud sont totalement évolutive, dans les deux sans sauf pour les ressources disques qui ne peut pas être revue à la baisse.

La bande passante proposée sur l'offre VPS n'est pas garantie. Le trafic n'est pas limité, cependant des limites de types software afin de lutter contre l'utilisation du réseau à des fins de piraterie peuvent être mises en place.

Le Service proposé est basé sur les technologies de virtualisation type HyperV, OpenVZ, LXC ou KVM, ainsi NevaOne se réserve la possibilité de limiter ou restreindre certaines fonctionnalités des serveurs afin de garantir la sécurité de son Infrastructure.

Le Client s'engage à utiliser le Service en bonne intelligence.

Il est à noter que l'utilisation dite « flat » (utilisation élevée de tout ou partie des ressources, pendant une durée de plus de 15 minutes, sans interruption) est strictement interdite et pourra donner lieu à une suspension du service concerné. Le minage de cryptomonnaie est totalement interdit sur l'ensemble de nos services, et feront office de coût supplémentaire d'énergie et suspension des services immédiat.

L'usage de services ayant un impact important et continue sur le réseau (VPN avec charge importante, noeud TOR, seedbox) n'est pas toléré et pourra donner lieu à une suspension du service.

L'usage d'un service d'envoi d'emails en masse (SPAM) est strictement interdit et pourra donner lieu à une suspension du service concerné.

NevaOne ne propose pas de SLA sur ses offres.

Les débits de la connexion internet sont de 100mb/s en Best Effort pour les services des clients.

## Article 5 : OBLIGATION DE NEVAONE

NevaOne s'engage à :

Assurer l'administration des serveurs hôtes, de les maintenir en état de fonctionnement dans la limite des capacités de NevaOne.

Afin de maintenir une infrastructure performante et fiable, NevaOne se réserve la possibilité d'interrompre le service pour procéder à des opérations de maintenances majeures ou mineures. Le client en sera alors averti, soit par email, soit via les réseaux sociaux, soit via l'état du réseau.

## Article 6 : RESPONSABILITE DE NEVAONE

La responsabilité NevaOne ne pourra être remise en cause en cas de :

Faute, négligence, omission ou défaillance du Client ou d'un tiers sur lesquels NevaOne n'a aucun pouvoir, non-respect des conseils donnés ;

- Force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté ;
- Divulcation ou utilisation illicite du mot de passe remis confidentiellement au Client ;
- Mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle ;
- Destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées ;

NevaOne se réserve le droit d'interrompre le Service, si ce dernier constitue un danger pour l'infrastructure.

NevaOne s'engage à en rétablir l'accès sous réserve que le Client procède aux interventions de correction requises.

En cas de manquement répété ou d'une particulière gravité, NevaOne se réserve le droit de ne pas remettre en en fonction le service du client.

NevaOne ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les sites hébergés sur le service du client, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit.

NevaOne propose un système de sauvegarde multiples inclus dans l'offre sur l'ensemble des machines virtuelle, mais NevaOne ne s'engage pas sur le fonctionnement de ces sauvegardes. Le client peut réaliser ses propres sauvegardes en complément.

Les sauvegardes sont sous la forme de l'outil Proxmox Backup Serveur, VEEAM ou Active Backup For Business.

NevaOne s'engage de mettre en œuvre les moyens en sa disposition afin de protéger au mieux l'environnement (De Management et Client). Mais ne pourra être tenu pour responsable en cas d'attaques informatiques. NevaOne pourra réaliser des opérations de maintenance engendrant des perturbations sur la production afin de protéger l'environnement. Un mail d'information sera alors envoyé aux clients afin de les prévenir le mieux possible.

## ARTICLE 7 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

Le Client s'engage à fournir des coordonnées valides permettant son identification : Nom, Prénom, organisation le cas échéant, Adresse postale, numéro de téléphone, adresse électronique.

NevaOne se réservant la possibilité de demander des justificatifs, sans réponse de la part du client sous 72H, une suspension peut être mise en place et ceci peut entraîner des coûts de remise en service.

Le Client a la qualité d'hébergeur au sens des dispositions de l'article 6-I-2 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004 en ce sens « qu'il assure, même à titre gratuit, 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 des destinataires de ces services ».

Le Client s'engage à s'acquitter de toute licence qui s'impose s'il a recours à des logiciels tiers lors de l'utilisation du Service.

Il en est de même si le Client utilise de manière avérée la technique du spamming sur le réseau Internet, lequel comportement entraînant sans préavis l'interruption du Service et la résiliation des présentes. Le Client s'interdit également toute activité d'intrusion ou de tentative d'intrusion à partir du service (à titre non exhaustif : scan de ports, sniffing, spoofing...).

Dans ces hypothèses, NevaOne se réserve le droit de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels NevaOne pourrait prétendre.

En aucun cas les garanties liées aux équipements de virtualisation utilisés par NevaOne auraient valeur de contrat, seul ce contrat ainsi que le bon sens du client peuvent avoir un impact sur les garanties du Service.

## Article 8 : DUREE DU CONTRAT ET RENOUVELLEMENT DU SERVICE

Par défaut, le service a pour durée celle prévue à la commande et figurant sur la facture remise par NevaOne pour le service du client.

Dans le cas d'une mise en place d'un serveur dédié l'engagement est alors de 12 Mois.

## ARTICLE 9 : RETRACTATION

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, et notamment aux articles L221-28 1° et L221-28 3 :

Le Client bénéficie d'un droit de rétractation. Il peut exercer ce droit, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, dans un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain de sa commande.

Le Client doit exercer son droit de rétractation avant l'expiration du délai précité en adressant par ticket support ou bien par courrier recommandé à SARL NevaOne – 4 Rue de l'artisanat 67116 REICHSTETT.

Le client bénéficiera alors d'un remboursement au pro-rata temporis des jours restants sur la prestation concernée par la rétractation.

## ARTICLE 10 : CONFIDENTIALITÉ ET AUTRES

Les données disponibles dans les répertoires restent confidentielles. NevaOne s'engage à ne pas les divulguer.

Toutefois, sur réquisition judiciaire, NevaOne sera contraint de fournir aux autorités légales les informations désirées.

## ARTICLE 11 : SAUVEGARDE

NevaOne propose des solutions de stockage pour les sauvegardes de ses clients. Ce serveur ne dispose pas de SLA, la récupération des données de sauvegardes peut passer par le billet d'un téléchargement Web, ou un périphérique de stockage que nous placerons au DataCenter afin de copier les données sur ce dernier.

Attention en fonction du système de sauvegarde utilisé, NevaOne ne s'engage pas à fournir des données en clair au client. Les données seront tel que déposé sur le serveur.

NevaOne tâchera de faire le maximum pour proposer une solution de restauration sur sont environnement, cela dans la limite de 1 mois sinon des frais devront s'appliquer en fonction des services, machines virtuelles, serveurs, stockage.

La récupération des données ne sera pas facturée au client si ce dernier souhaite résilier son offre. Cependant NevaOne ne s'engage pas sur les délais de mise à disposition de ces dernières.

Les données du client seront supprimées du serveur via le système de fichier avec un formatage simple. Aucune destructions de matériel ne pourront être demandé par le client.