



Conditions spéciales pour les serveurs dédiés

Dernière révision : 26.07.2021

Index

Art 1 : Sujet	3
Art 2 : Description du service	3
Art 3 : Abonnement et livraison	3
Art 4 : Conditions d'utilisation du service	4
Art 4.1 : Généralités	4
Art 4.2 : Distribution	5
Art 4.3 : Applications, outils et programmes API	6
Art 4.4 : Emplacement	6
Art 5 : Mesures pour lutter contre l'envoi de SPAM à partir du réseau xervers	6
Art 6 : Mitigation (Protection contre les attaques DOS et DDOS)	7
Art 7 : Engagements de niveau de service (ENS)	8
Art 8 : Prix, durée, renouvellement et résiliation du service	10

Art 1 : Sujet

Le présent document a pour objet de définir les Conditions Spécifiques, à savoir les conditions d'utilisation et les conditions financières, applicables au service d'abonnement d'un Serveur Dédié **xervers** (ci-après, « le(s) Service(s) »). Elles complètent les Conditions Générales de Service de **xervers** en vigueur, qui sont applicables au Service. En cas de contradiction, les présentes Conditions particulières et leurs annexes prévalent sur les Conditions générales de service de **xervers**.

Les termes en majuscules sont définis dans les conditions ci-dessous ou dans le glossaire accessible sur le site **xervers**.

Art 2 : Description du service

Dans le cadre du Service, **xervers** met à la disposition du Client différentes catégories de serveurs dont les tarifs, les caractéristiques et les configurations de base (matérielles ou logicielles) sont décrits et accessibles en ligne sur le site **xervers**. Le Client bénéficie également d'un haut débit public inhérent dont la capacité, indiquée sur le site **xervers**, varie selon l'offre. Ces configurations et caractéristiques évoluent régulièrement. Il appartient au Client de suivre ces évolutions, notamment dans le cadre des nouveaux Abonnements qu'il souscrit.

Avant de choisir et d'utiliser son Serveur Dédié, le Client s'engage à étudier attentivement chaque configuration disponible afin de sélectionner celle(s) dont les caractéristiques répondent à ses besoins. Les capacités du service peuvent être limitées. Ces limites de capacité sont indiquées sur le site web de **xervers**.

Les serveurs souscrits à **xervers** bénéficient d'une adresse IPv4 publique fixe et non transférable qui leur est associée. Ces derniers restent la propriété de **xervers**.

En raison de la haute spécificité technique du Service, **xervers** n'est soumis qu'à une obligation de moyens, sauf en ce qui concerne le respect des niveaux de Service relatifs à la disponibilité de l'Infrastructure et aux délais d'intervention prévus au Contrat, situation dans laquelle **xervers** a une obligation de résultats.

Art 3 : Abonnement et livraison

xervers informe le Client par email de la disponibilité de son Serveur Dédié. Celle-ci intervient dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter du paiement effectif de l'abonnement effectué par le Client. Passé ce délai, si **xervers** n'a pas mis le Serveur Dédié à disposition, le Client a le droit de demander l'annulation de la transaction et le remboursement des sommes déjà versées.

La mise en ligne effective du Serveur Dédié détermine la date initiale de prise d'effet de la facturation.

En cas de souscription d'un Client susceptible d'avoir un impact sur la stabilité de l'infrastructure de **xervers** ou sur la performance des Services fournis aux autres clients de **xervers** (comme la saturation de l'espace disponible au sein d'un datacenter par exemple), **xervers** se réserve le droit de consulter le Client avant la mise à disposition du Service, afin de trouver une solution alternative répondant aux besoins et contraintes des deux Parties.

Art 4 : Conditions d'utilisation du service

Art 4.1 : Généralités

Avant d'utiliser le Service, le Client est tenu de prendre connaissance de l'ensemble de ses fonctionnalités (notamment celles décrites sur le site **xervers**), ainsi que des Conditions de Service applicables (notamment les présentes conditions d'utilisation), et de confirmer que celles-ci répondent à ses besoins, compte tenu de ses activités et de son analyse des risques.

Le Client doit disposer d'une connexion Internet pour se connecter à l'Interface de gestion et accéder au Service, et est seul responsable de cette connexion Internet, notamment de sa disponibilité, de sa fiabilité et de sa sécurité.

Les ressources du réseau mises à disposition du Client étant mutualisées, le Client s'engage à ne pas utiliser le Service de manière à nuire aux autres clients de **xervers**. En particulier, le Client s'engage à ne pas faire un usage intensif du haut débit public dont il bénéficie. Dans ce cas, **xervers** se réserve le droit d'appliquer des limitations à ces derniers, comme indiqué sur le site web de **xervers**. Le Client peut, s'il le souhaite, souscrire à des options supplémentaires de haut débit afin de bénéficier d'un haut débit public garanti sans restriction.

Le Client a la possibilité d'installer, de sa propre initiative, certains programmes sur son Serveur Dédié. Ces installations sont réalisées sous sa seule responsabilité. **xervers** ne peut être tenu responsable de tout dysfonctionnement du Serveur Dédié du Client suite à de telles installations et à leur configuration.

Le Client est l'administrateur du Serveur Dédié mis à sa disposition. A cet égard, le Client confirme qu'il dispose de toutes les connaissances techniques nécessaires pour assurer une bonne administration des ressources mises à disposition par **xervers** et pour sauvegarder les données stockées sur lesdites ressources. **xervers** ne protège pas les données et le contenu des clients. Il est de la seule responsabilité du Client de procéder à toute opération (sauvegarde, transfert vers un service tiers, Snapshot, etc.) nécessaire à la conservation de ses Contenus, en tenant compte de la nature desdits Contenus et de leur analyse de risque, notamment en cas d'interruption du Service ou d'opérations de maintenance, de migration vers des versions plus récentes ou de mise à jour. A cet égard, il convient de rappeler que l'interruption des Services, quelle qu'en soit la cause (notamment la résiliation du Contrat, le non-renouvellement, le défaut de paiement, l'interruption des Services par le Client, le non-respect des Conditions de Service en vigueur, etc.), ainsi que certaines opérations de réinstallation des Services effectuées par le Client, entraînent la suppression automatique et irréversible de tout Contenu (informations, données, fichiers, systèmes, applications, sites web et autres éléments) reproduit, stocké, hébergé, collecté, transmis, diffusé, publié et, en général, utilisé et/ou exploité par le Client dans le cadre des Services, y compris les éventuelles sauvegardes.

xervers n'a aucun contrôle sur le Contenu stocké et utilisé par le Client dans le cadre des Services. **xervers** ne peut être tenu responsable de quelque manière que ce soit, y compris solidairement, du Contenu du Client et de l'utilisation qui en est faite dans le cadre du Service, y compris la transmission, la diffusion aux internautes, la collecte, l'utilisation, la mise à jour, etc.

Dans le cadre des opérations de maintenance, **xervers** peut être amené à remplacer des matériaux afin de maintenir le service en état de fonctionnement. Dans ce cas, **xervers** le remplacera par un matériel identique ou de caractéristiques équivalentes. Lorsque le matériel de référence n'est plus disponible (obsolescence, fin de production et/ou fin de commercialisation) et qu'il est nécessaire de le remplacer par un matériel plus récent ou de configuration supérieure, **xervers** ne peut garantir la compatibilité du matériel de remplacement avec les Contenus (à savoir les distributions, systèmes, programmes et applications) installés par le Client dans le cadre du Service.

Art 4.2 : Distribution

Les Serveurs Dédiés mis à disposition du Client par **xervers** ne comportent aucune distribution (ou système d'exploitation) préinstallée. Il appartient au Client d'acquiescer - auprès d'un éditeur, de tout tiers autorisé ou de **xervers** - les droits nécessaires à l'utilisation de la distribution choisie sur son Serveur Dédié, ainsi que d'effectuer les paiements correspondants. À cet égard, **xervers** offre aux Clients plusieurs options de distribution sur son site Web.

Les versions des différentes distributions compatibles avec le Service sont mentionnées sur le Site **xervers**, ainsi que dans l'Interface de Gestion Client, et sont susceptibles d'évoluer, tout comme la liste des versions compatibles ainsi fournie par **xervers**, en fonction des gammes de Service disponibles.

Le Client est seul responsable de l'installation de la distribution choisie sur son Serveur Dédié. **xervers** assure l'interopérabilité du service avec les versions compatibles des distributions. Toutefois, **xervers** n'est pas responsable du bon fonctionnement desdites distributions, qui peuvent entraîner des erreurs, des défaillances ou provoquer un dysfonctionnement du Service.

Il appartient également au Client de maintenir et de mettre à jour la distribution installée sur son Serveur Dédié. Le client en assume l'entière responsabilité. En aucun cas, la responsabilité de **xervers** ne pourra être engagée à ce titre, notamment en raison d'opérations (maintenance, mises à jour, etc.) effectuées en violation des conditions d'utilisation et/ou des conditions de licence applicables, ou en raison d'un dysfonctionnement du Serveur Dédié résultant des opérations ainsi effectuées par le Client.

Avant d'opérer des mises à jour ou des montées de version de la distribution installée sur son Serveur Dédié, le Client doit s'assurer de la compatibilité de l'évolution ou de la nouvelle version avec le Service et appliquer les mesures nécessaires afin d'assurer la pérennité de ses données.

xervers se réserve le droit de faire évoluer le Service et d'exiger des mises à jour ou des mises à niveau de la version de distribution afin de maintenir la sécurité du Service et de ses Infrastructures. En cas d'évolution nécessitant une telle mise à jour ou un changement de version, le Client en sera informé raisonnablement à l'avance, sous réserve de situations urgentes telles que des risques de sécurité nécessitant une action immédiate. Si la mise à jour ou le changement de version de la distribution n'est pas effectué suite à la demande de **xervers**, cette dernière se réserve le droit d'interrompre la connexion du service du Client au réseau.

xervers se réserve également le droit d'opérer toute mise à jour et/ou montée de version qu'elle jugera nécessaire pour maintenir la sécurité de ses Infrastructures.

Art 4.3 : Applications, outils et programmes API

Les applications API, les outils et les programmes mis à disposition par **xervers** dans le cadre du service doivent être utilisés conformément aux conditions de service applicables, y compris, le cas échéant, les conditions des produits tiers communiquées par **xervers**.

Le Client s'engage à toujours utiliser les dernières versions disponibles des Applications API, outils et programmes mis à disposition par **xervers**.

Les Services peuvent être utilisés et interconnectés avec des éléments (programmes, systèmes, objets connectés, etc.) non fournis par **xervers**. Le Client s'engage à acquérir les droits nécessaires à l'utilisation de ces éléments et à effectuer les paiements directement aux tiers concernés.

Art 4.4 : Emplacement

Les Data Centres disponibles pour l'octroi de Serveurs Dédiés sont mentionnés sur le Site **xervers** ou au moment de la souscription.

Lorsque plusieurs emplacements sont disponibles, le Client choisit celui qu'il préfère au moment de la souscription.

Le Client s'engage à respecter la législation applicable au territoire dans lequel son Serveur Dédié est situé et ses données stockées.

xervers se réserve le droit de suspendre le Service du Client lorsque celui-ci est utilisé pour une activité interdite sur le territoire de l'emplacement physique de l'équipement fourni par **xervers**.

Dans le cas d'adresses IP géolocalisées, le Client s'engage à ne pas utiliser le Service en violation de la législation applicable dans le pays dans lequel l'adresse IP est déclarée. A défaut, **xervers** pourra être contraint de procéder à la suspension de toute adresse géolocalisée associée au Client.

Art 5 : Mesures pour lutter contre l'envoi de SPAM à partir du réseau **xervers**

xervers met en œuvre un ensemble de mesures techniques visant à lutter contre l'envoi de messages électroniques frauduleux, ainsi que l'envoi de SPAM à partir de son infrastructure.

À cette fin, **xervers** vérifie le trafic envoyé sur Internet depuis le service utilisé par le client vers le port 25 (serveur SMTP). Cette opération consiste à vérifier le trafic à l'aide d'outils automatiques.

Les courriels ne sont pas filtrés ou interceptés, mais vérifiés avec un intervalle de temps de quelques secondes seulement. Ces opérations se font en parallèle et jamais de front entre le serveur et l'Internet.

xervers se réserve le droit de bloquer, dans certaines circonstances, la possibilité d'envoyer des e-mails.

De même, aucune opération n'est effectuée sur les e-mails envoyés. **xervers** ne marque pas les messages et ne modifie en aucune façon les messages électroniques envoyés par le Client. Aucune information n'est stockée par **xervers** lors de ces opérations, à l'exception des données statistiques.

Cette opération est effectuée régulièrement et de manière entièrement automatique. Aucune intervention humaine n'est effectuée lors de la vérification du trafic envoyé au port 25 (port SMTP).

Dans le cas où les messages électroniques envoyés par le Serveur du Client sont identifiés comme SPAM ou frauduleux, **xervers** en informera le Client par email et bloquera le port SMTP du Serveur.

xervers ne conserve pas de copies des courriels envoyés à partir du port SMTP du Service, même lorsque ceux-ci sont identifiés comme SPAM.

Le Client peut demander le déblocage du port SMTP via son Interface de Gestion.

Tout nouveau message électronique identifié comme SPAM entraînera un nouveau blocage du port SMTP pour une période plus longue.

A partir du troisième blocage, **xervers** se réserve le droit de refuser toute nouvelle demande de déblocage du port SMTP.

Art 6 : Mitigation (Protection contre les attaques DOS et DDOS)

xervers a mis en place une protection contre les cyberattaques de type DoS et DDOS (Denial of Service Attacks), pour autant qu'elles soient menées en masse. Cette fonctionnalité est destinée à permettre au service du client de rester opérationnel pendant toute la durée de l'attaque.

Cette fonctionnalité consiste à vérifier le trafic destiné au Service du Client en provenance de l'extérieur du réseau **xervers**. Le trafic jugé illégitime sera rejeté avant d'atteindre l'infrastructure du client, ce qui permettra aux utilisateurs légitimes d'accéder aux applications offertes par le client malgré la cyberattaque. Ces mesures de protection ne peuvent pas intervenir contre les attaques informatiques telles que l'injection SQL, Bruteforce, l'exploitation de failles de sécurité, etc...

En raison de la grande complexité du service de protection, **xervers** n'est soumis qu'à une obligation de moyens. Il peut arriver que l'attaque ne soit pas détectée par les outils mis en place et que les outils en place ne permettent pas au Service de continuer à fonctionner.

En fonction de la nature de l'attaque et de sa complexité, **xervers** mettra en place différents niveaux de protection du trafic afin de préserver son infrastructure et le Service du Client.

Les mesures d'atténuation ne sont activées qu'après la détection d'une attaque par les outils de **xervers**. Par conséquent, tant que les mesures d'atténuation ne sont pas activées, le service subit l'attaque de plein fouet, ce qui peut entraîner son indisponibilité.

L'atténuation est activée indéfiniment et désactivée automatiquement dès que **xervers** n'identifie plus d'activité malveillante ou de trafic illégitime à destination du service client.

Pendant toute la période d'activation des mesures d'atténuation, **xervers** ne peut garantir l'accessibilité des applications du Client, bien qu'elle mette tout en œuvre pour limiter l'impact de cette attaque sur le Service Client et l'Infrastructure **xervers**.

Si, malgré l'activation de mesures d'atténuation, la cyberattaque est susceptible de compromettre l'intégrité de l'Infrastructure **xervers** ou d'autres Clients **xervers**, **xervers** renforcera les mesures de

protection, ce qui peut entraîner la dégradation du Service du Client ou avoir un impact sur sa disponibilité.

Enfin, il est possible qu'une partie du trafic généré par la cyberattaque ne soit pas détectée par les équipements de **xervers** et atteigne le Service du Client. L'efficacité de l'atténuation dépend également de la configuration du Service du Client ; en ce sens, il appartient au Client de vérifier s'il dispose des compétences nécessaires pour en assurer la bonne administration.

Il est important de rappeler que l'atténuation ne dispense en aucun cas le Client de protéger son Service, de mettre en place des outils de sécurité (par exemple, un pare-feu), de mettre régulièrement à jour son système, de sauvegarder ses données ou d'assurer la sécurité de ses logiciels (scripts, codes, etc.).

Art 7 : Engagements de niveau de service (ENS)

Lorsque le Service est indisponible ou connaît des dysfonctionnements qui relèvent de la responsabilité de **xervers**, il appartient au Client de contacter les équipes de **xervers** et d'ouvrir un dossier d'incident depuis son Interface de gestion.

xervers s'engage à assurer les niveaux de Service relatifs à la disponibilité du Serveur Dédié et aux délais d'intervention et de restauration, tels que décrits sur le Site Internet de **xervers**. En cas de non-respect de ces ENS, les compensations suivantes s'appliquent :

Service	Compensations
Disponibilité des serveurs dédiés	Crédit de 5% du coût mensuel des Serveurs Dédiés indisponibles, pour la période de chaque heure d'indisponibilité initiée au-delà du SLA, dans la limite de 100% dudit coût mensuel.
Garantie de temps d'intervention, Incident de niveau 1 (matériel de serveur dédié)	Crédit de 5% du coût mensuel du Serveur Dédié indisponible, pour la période de chaque heure initiée au-delà du SLA, jusqu'à une limite de 100% dudit coût mensuel.
Période de restauration garantie**, Incident de niveau 1 (matériel de serveur dédié)	Crédit de 5% du coût mensuel du Serveur Dédié indisponible, pour la période de chaque heure initiée au-delà du SLA, jusqu'à une limite de 100% dudit coût mensuel.
Garantie de temps d'intervention*, Incident de niveau 2 (performance des serveurs dédiés)	Crédit de 5% du coût mensuel du Serveur Dédié en question, pour la période de chaque heure entamée au-delà du SLA, jusqu'à un maximum de 100% dudit coût mensuel.

(*) Le temps d'intervention est calculé à partir de la création de l'enregistrement de l'événement. « Intervention » signifie le traitement de l'enregistrement de l'événement par les équipes techniques de **xervers**, et non la résolution de l'Incident.

(**) Le temps de rétablissement est calculé à partir du début de l'intervention. « Rétablissement » signifie uniquement la restauration de la disponibilité du Serveur Dédié indisponible ou le remplacement dudit Serveur Dédié en cas de défaillance, à l'exclusion de la restauration des données,

systèmes et applications qui ont été stockés et/ou installés par le Client sur le Serveur Dédié indisponible.

« Incident de niveau 1 » désigne tout incident entraînant l'indisponibilité totale des Serveurs Dédiés, ainsi que les incidents matériels (panne de courant, panne de disque, etc.).

« Incident de niveau 2 » signifie tout incident qui entraîne une dégradation substantielle des performances des Serveurs Dédiés, tels que des problèmes de latence, des temps d'accès prolongés, des problèmes de performance, des applications lentes, etc.

Par « taux de disponibilité mensuel », on entend le nombre total de minutes du mois considéré après déduction du nombre de minutes d'indisponibilité du mois en question, le résultat étant divisé par le nombre total de minutes dudit mois. Pour le calcul des compensations, le temps d'indisponibilité est calculé à partir de l'ouverture de l'enregistrement de l'événement jusqu'à la résolution du dysfonctionnement.

On entend par « indisponibilité » l'impossibilité d'accéder à l'adresse IPv4 publique d'un ou plusieurs Serveurs Dédiés en raison d'une défaillance ou d'un dysfonctionnement de l'un des équipements de **xervers** (réseau ou autre). Les pannes et dysfonctionnements des équipements de **xervers** qui n'empêchent pas l'accès aux Serveurs Dédiés ne sont pas considérés comme une indisponibilité.

xervers assume les engagements de niveau de service énoncés ci-dessus, sous réserve des cas exclus ci-dessous, et à condition que le Client coopère avec **xervers** pour rétablir le service dans une situation d'indisponibilité.

Lors de la déclaration d'un incident et de la création d'un enregistrement de l'incident, le Client fournira à **xervers** toutes les informations utiles au diagnostic et à l'intervention de **xervers**. Le Client s'engage à rester disponible pour coopérer avec **xervers** dès que nécessaire, notamment pour lui fournir toute information complémentaire et effectuer tous les tests et contrôles nécessaires. Si nécessaire, le client accorde à **xervers** l'accès à son interface de gestion. S'il est indisponible ou ne coopère pas avec **xervers**, le Client ne pourra pas bénéficier de cette garantie.

Il est expressément convenu que la compensation susmentionnée constitue, pour le Client, une indemnité préétablie pour tous les dommages résultant du non-respect par **xervers** des engagements de service en question. À cet égard, le client renonce à toute autre demande, réclamation et/ou action.

Si un seul événement entraîne le non-respect de plusieurs des engagements de niveau de service décrits ci-dessus, les compensations ne peuvent être cumulées. Dans ce cas, l'indemnisation la plus favorable au client s'applique. De même, le montant total de l'indemnisation accordée au cours d'un même mois, tous événements confondus, ne peut dépasser le coût mensuel total du service concerné.

La compensation est déduite de la facture mensuelle, après réception par **xervers** de la demande de compensation du Client. Un mois après la clôture de l'enregistrement de l'événement correspondant, le client ne peut plus demander d'indemnisation.

Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir du présent article et prétendre à l'indemnisation susvisée dans le cas où l'indisponibilité résulte, en tout ou partie

- I. d'événements ou de facteurs indépendants de la volonté de **xervers**, tels que, mais sans s'y limiter, la force majeure, les actes de tiers, le dysfonctionnement ou l'utilisation abusive de matériels ou de programmes aux frais du Client
- II. d'un manquement du client à ses obligations en vertu du présent accord (en particulier, le manque de coopération dans la résolution d'un incident),
- III. d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée du Service par le Client (par exemple, une mauvaise configuration du réseau)
- IV. d'une maintenance programmée,
- V. la suspension a eu lieu dans les conditions prévues par les conditions générales de service, ou
- VI. d'actes de piratage ou de piratage informatique.

Dans ce cas, et sous réserve du point (iv), **xervers** se réserve le droit de facturer au Client toute intervention effectuée pour rétablir la disponibilité. Celle-ci fera l'objet d'un devis qui sera soumis au Client pour validation.

Les causes d'indisponibilité, ainsi que l'établissement des cas d'exclusion définis ci-dessus, seront établis par **xervers** par tous moyens, et notamment sur la base des éléments du système informatique de **xervers** (tels que les données de connexion) qui, de convention expresse, seront recevables.

Art 8 : Prix, durée, renouvellement et résiliation du service

Le prix varie en fonction de la gamme de serveurs et de la durée de la location (la « Durée initiale ») choisie par le Client lors de la souscription. Seul le tarif indiqué sur la commande passée par **xervers** correspond au montant total à payer par le Client.

Lors de la souscription, ainsi qu'à chaque renouvellement du Service, une facture est émise et payée par prélèvement automatique sur le moyen de paiement enregistré par le Client. Le Client s'engage à enregistrer un mode de paiement valide dans son Compte Client **xervers** parmi les modes de paiement disponibles.

Il appartient au client de déterminer précisément l'offre qui répond le mieux à ses besoins. Ce dernier ne peut être modifié ultérieurement pendant l'exécution du contrat.

Le Terme Initial commence le jour de la mise à disposition effective du Serveur Dédié. Lorsque le Terme initial arrive à son terme, la location est automatiquement renouvelée pour des périodes successives de même durée (le(s) « Terme(s) de renouvellement »), sauf si le terme de renouvellement est modifié ou si le Service est résilié conformément aux conditions énoncées ci-dessous ou aux Conditions générales de service en vigueur.

Le Client peut modifier la durée des futures Périodes de Renouvellement de ses Services via l'Interface de Gestion au plus tard 24 heures avant la fin de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours.

S'il ne souhaite pas que la durée de location d'un Serveur Dédié soit renouvelée à la fin du Terme Initial ou de la Période de Renouvellement en cours (« Date de Renouvellement »), il devra désactiver la fonction de paiement automatique dans l'Interface de Gestion au plus tard 24 heures avant la fin du Terme Initial ou de la Période de Renouvellement en cours.

En cas de désactivation du paiement automatique dans les conditions énoncées ci-dessus, le Service en question est automatiquement résilié et supprimé à la fin de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours (« Date d'Expiration »). Tous les contenus et données stockés par le client dans le cadre du service seront supprimés au plus tard sept (7) jours après la date d'expiration du service. Il en va de même en cas de résiliation immédiate ou anticipée. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la conservation de ces contenus et données avant la cessation du Service.