

Article 1. - OBJET.

Les présentes conditions particulières, complétant les conditions générales de vente de Castle IT, ont pour objet de définir les conditions techniques dans lesquelles Castle IT s'engage à fournir une interface de gestion au Client.

Le Client reconnaît expressément que Castle IT ne participe aucunement au sens des présentes à l'administration des Services du Client.

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

Article 2. - DESCRIPTION DU SERVICE.

Nova links est une interface développée et hébergée par Castle IT permettant au Client de paramétrer ses services Castle IT et leurs interconnexions :

- Serveurs virtuels Castle IT;
- Serveurs dédiés Castle IT (Disponible prochainement);
- Liaisons Internet Castle IT (Disponible prochainement);
- VPN MPLS et Nomade Castle IT (Disponible prochainement);

Le Client peut par l'intermédiaire de son interface Nova links gérer des V-Routes dans lesquels le client pourra créer des réseaux virtuels et gérer leurs sécurités (Nat, Route / Firewall).

Dans le cadre du Service, le Client est gestionnaire de ressources en adresses IP. Il lui appartient de les gérer correctement pour garantir le bon fonctionnement de ses Services. Le Client est par conséquent seul responsable de l'utilisation faite des ressources en adresses IP attribuées ou louées dans le cadre du Service.

Chaque service souscrit chez Castle IT est rattaché à un routeur virtuel. Le trafic de bande passante est illimité et gratuit au sein du même routeur virtuel, de même pour le trafic entrant provenant du réseau Internet.

Le Client est seul administrateur des services souscrit au sein de son service Nova links, il lui appartient de toujours s'assurer de disposer de ressources suffisantes pour garantir le bon fonctionnement de ses propres services.

2.6 cp.nova.art-2.paragraphe-6

Article 3. - CONDITIONS D'ACCÈS.

Castle IT met à la disposition du Client un accès à une interface accessible en ligne à l'adresse nova.castle-it.fr.

L'accès à l'interface Nova links est livré avec le premier service Castle IT étant disponible. Le Client pourra pas la suite commander des services complémentaires (Serveurs virtuels, adresse IP, ...) depuis l'interface.

L'activation de certaines fonctionnalités peut nécessiter un nombre minimum de services.

Il incombe au Client de s'y connecter pour toute opération d'administration de ses services. Il peut ainsi en ajouter, en supprimer ou en modifier le paramétrage.

Article 4. - GARANTIE DE RÉTABLISSEMENT.

4.1 Demande d'intervention.

Lorsque le Service est indisponible ou connaît des dysfonctionnements pour lesquels la responsabilité de Castle IT peut être engagée, il appartient au Client de contacter les services de castle IT par téléphone au 0970713929 ou par mail à support@castle-it.fr pour déclencher une demande d'intervention. Les services de Castle IT effectués en collaboration avec le Client une série de tests préliminaires à la détermination du problème technique et déclencheront la demande d'intervention à l'issue de l'appel téléphonique s'ils l'estiment nécessaire.

4.2 Intervention.

Le Client s'engage à apporter son concours pour toute la durée de l'intervention et s'engage notamment à être disponible pour toute demande formulée par les Services de Castle IT.

4.3 Garantie de rétablissement en heures ouvrées.

Castle IT s'engage à rétablir le Service du Client dans un délai de 4 (quatre) heures ouvrées à compter de la demande d'intervention enregistrée par les Services de Castle IT. Par heure ouvrée, on entend les tranches horaires du lundi au Vendredi de 09H00 à 18H00 hors jours fériés.

4.4 Garantie de rétablissement étendue.

Pour les clients ayant souscrit à l'option de GTR étendue, Castle IT s'engage à rétablir le Service du Client dans un délai de 4 (quatre) heures à compter de la demande d'intervention enregistrée par les Services de Castle IT, et ce 24h/24 et 7j/7.

4.5 Pénalités

Dans l'hypothèse où Castle IT ne serait pas en mesure de rétablir le Service dans un délai de 4 Heures, le Client pourra demander, via courrier postal ou courriel, l'application des pénalités suivantes (pénalité exprimée en % du montant HT de l'abonnement mensuel hors options et frais annexe):

- Pénalité par Heure d'Indisponibilité au-delà des quatre premiers heures : 10% (Dans la limite maximale de 100% par mois)

Article 5. - PROTECTION CONTRE LES ATTAQUES DOS ET DDOS.

Castle IT met en place une protection contre les attaques informatiques de type DOS et DDOS (Attaques par déni de service) et sous réserve qu'elles soient effectuées de manière massive. Cette fonctionnalité vise à permettre le maintien en fonctionnement du Service du Client pendant toute la durée de l'attaque. Cette fonctionnalité consiste à vérifier le trafic à destination du Service du Client et provenant de l'extérieur du réseau Castle IT. Le trafic qualifié d'illicite est alors rejeté en amont de l'infrastructure du Client, permettant ainsi aux utilisateurs légitimes de pouvoir accéder aux applications proposées par le Client malgré l'attaque informatique. Ces mesures de protection ne peuvent pas intervenir pour les attaques informatiques telles qu'injection SQL, Bruteforce, exploitation de failles de sécurité, ...

En raison de la très grande complexité du Service de protection, Castle IT n'est soumis qu'à une obligation de moyen, il est possible que l'attaque ne soit pas détectée par les outils mis en place, et que les outils mis en place ne permettent pas le maintien en fonctionnement du Service. En fonction de la nature de l'attaque et de sa complexité, Castle IT procédera à différents niveaux de protection du trafic afin de préserver son infrastructure et le Service du Client. Si l'attaque informatique est de nature à porter atteinte à l'intégrité des infrastructures Castle IT ou aux autres clients de Castle IT, Castle IT mettra en place les mesures de protection ce qui peut entraîner une dégradation du Service du Client ou impacter sa disponibilité.

Enfin, il est possible qu'une partie du trafic généré par l'attaque informatique puisse ne pas être détectée par les équipements de Castle IT et atteindre le Service du Client. Cette protection ne dispense en aucun cas le Client de procéder à la sécurisation de son Service, de mettre en place des outils de sécurité (pare-feu, ...), de procéder régulièrement à la mise à jour de son système, sauvegarde de ses données, ou encore de veiller à la sécurité de ses programmes informatiques (scripts, codes, ...).

Article 6. - OBLIGATIONS DE CASTLE IT.

6.1 Maintenir en état de fonctionnement l'interface de gestion de service ainsi que l'infrastructure technique sur laquelle repose le service et les services liés. En cas de défaillance de celle-ci, Castle IT s'engage à remettre en état de fonctionnement dans les meilleurs délais possibles sauf défaillance qui ne serait pas de son fait, ou toute autre intervention qui nécessiterait une interruption du Service excédant les délais habituels de remplacement. Dans ce dernier cas, Castle IT en informe immédiatement le Client.

6.2 Intervenir dans les meilleurs délais en cas d'incident non consécutif à une mauvaise utilisation du Service par le Client sur demande d'intervention du Client.

6.3 Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils conformément aux règles et usage de sa profession.

Article 7. - RESPONSABILITÉ DE CASTLE IT.

7.1 Dans le cadre de la fourniture du Service, Castle IT met à la disposition du Client le service Nova links. Soit la mise à disposition du client d'un accès à l'interface du service.

7.2 En raison de la haute technicité du Service, Castle IT ne saurait être soumis à ce titre qu'à une obligation de moyen.

7.3 Castle IT se limite à des actions de maintenance et de mise à jours des solutions logicielles qui compose le service Nova links, ainsi qu'à la maintenance des ressources matérielles (l'infrastructure) permettant de bon fonctionnement de l'interface du service Nova links et de l'ensemble de services disponibles à travers cette interface.

7.4 Castle IT se réserve le droit d'interrompre ses services au Client, si le Service du Client constitue un danger pour le maintien de la sécurité de l'infrastructure de Castle IT, notamment en cas de piratage des Machines virtuelles du Client, de la détection d'une faille dans la sécurité du système, ou de l'utilisation anormale des ressources de l'infrastructure sur laquelle le Nova links du Client est mis en place.

7.5 Castle IT informera auparavant, dans un délai raisonnable et dans la mesure du possible, le Client en lui indiquant la nature et la durée de l'intervention, afin de lui permettre de prendre ses dispositions. Castle IT s'engage à rétablir la connexion dès que les interventions de correction auront été effectuées par le Client. Le Client sera prévenu au minimum 24h à l'avance de chaque maintenance planifiée au niveau de l'interface de gestion et de l'infrastructure de Nova links, par le biais de sont interface de gestion et de la liste de diffusion dédiée au service Nova links.

7.6 Castle IT 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.

7.7 Castle IT ne saurait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou de défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès.

7.8 Castle IT n'effectue aucune sauvegarde spécifique des données du Client hébergées sur le Nova links, à l'exclusion de la sauvegarde, assurée par Castle IT dans le cadre du Service, mais qui ne saurait dispenser le Client d'effectuer une sauvegarde complète de ses données. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données en cas de perte, ou de détérioration des données confiées, quelle qu'en soit la cause, y compris celles non expressément visées par les présentes.

7.9 Castle IT ne donne aucune garantie liée aux conséquences de l'utilisation du Service par le Client, notamment en ce qui concerne la sécurisation et la préservation des données.

7.10 Castle IT rappelle au Client que sauf disposition contraire, l'offre Nova links ne comprend ni de plan de continuité d'activité (PCA), ni de plan de reprise d'activité (PRA). En ce sens, il appartient au Client de mettre en place son PCA et/ou son PRA, il peut à ce titre commander des Nova links dans des centres de données distincts ce qui lui permettra de disposer de ressources dans des environnements à risques différents. Le Client devra ensuite prendre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires au maintien de son activité dans l'hypothèse d'un dysfonctionnement majeur susceptible d'avoir un impact en terme de disponibilité, intégrité ou confidentialité sur son Service.

7.11 La responsabilité de Castle IT ne pourra être recherchée en cas de :

- faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils donnés;
- faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel Castle IT n'a aucun pouvoir de contrôle de surveillance ;
- force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté de Castle IT;
- arrêt du Service pour toute cause visée à l'article 7;
- divulgation ou utilisation illicite des accès d'administrations confidentiels du Client (Castle IT n'a pas connaissance des mots de passes choisis par ces clients);
- détérioration de l'application;
- mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle;
- destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client;
- Intervention d'un tiers non autorisé par le Client;
- Non-respect par le Client de ses propres obligations légales.

Article 8. - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT.

8.1 Il est rappelé au Client que l'intervention de Castle IT dans le cadre de la souscription d'un contrat portant sur le service Nova links se limite à la mise à disposition d'un compte d'accès administrateur au service Nova links. Castle IT n'assume à ce titre que l'accès à l'interface de gestion du service et à la location de ressources sur une infrastructure spécialisée, sans aucune maîtrise du contenu des sites stockés sur le Service, de la relation contractuelle des éditeurs de ces sites avec leur hébergeur, ou encore de la gestion de ressources (Réseau, processeur, mémoire vive, serveurs virtuels et logiciels) mises en place sur le Service du Client. Le Client est seul administrateur du service Nova links et est seul en charge de la gestion des données stockées sur le Service. Il lui appartient seul de prendre les mesures de sauvegarde requises pour garantir la continuité de son activité.

8.2 Le Client est seul à avoir accès et à administrer les données stockées sur les espaces de stockage de son service Nova links. De ce fait, le Client s'engage à administrer son service Nova links au sens de l'article 6.1.2 de la loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004, puisqu'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". Castle IT n'assume en ce sens que l'accès du Client à son service Nova links et des services le composant lui permettant de stocker ses données et celles de ses clients.

8.3 Le Client confirme posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires à assurer une administration correcte des services disponible à travers le service Nova links proposé par Castle IT. Le Client est seul administrateur des services contractés à travers le service Nova links, composant son service Nova links.

8.4 Il appartient au Client de détenir et conserver, en application de l'article 6.II de la loi précitée et des dispositions du décret n° 2011-219 du 25 février 2011, 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 Castle IT puisse être à cet égard engagée. Il appartient également au Client, en application de l'article 6.1.7 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.

8.5 Le Client s'engage notamment à respecter les droits des tiers, les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle tels que droits d'auteur, licences, droits sur les brevets ou sur les marques. En conséquence, Castle IT ne saurait être tenu pour responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses et ce, à quelque titre que ce soit. Le Client s'interdit de mettre à disposition du public par l'intermédiaire des sites hébergés sur son service Nova links, des fichiers de liens de type hypertexte, ou des services débrideurs, newsgroup en violation notamment du droit d'auteur et/ou le droit de la propriété intellectuelle.

Castle IT ne peut que mettre en garde le Client sur les conséquences juridiques qui pourraient découler d'activités illicites sur le Service et dégarer toute responsabilité solidaire sur l'utilisation des données mises à la disposition des internautes par le Client. Il en est de même si le Client utilise de manière avérée la technique du spamming sur le Service 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, Castle IT se réserve le droit de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels Castle IT pourrait prétendre.

8.6 Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura fourni un ou des identifiant(s) de connexion relatif(s) au Service Internet, lequel comportement entraînant sans préavis la perte du ou des identifiant(s) de connexion précité(s). Le Client est seul responsable de la gestion des accès de son Interface de gestion du Service et assume l'entière responsabilité de ses actions, modifications, ou paramétrage réalisés dans le cadre de son Service.

Toute connexion, modification du Service ou commande effectuées par le biais de l'Interface de Gestion ou de l'Interface de gestion du Service sont présumées être effectuées par le Client qui engage de ce fait sa responsabilité. Afin de maintenir le niveau de sécurité du Service du Client et de l'ensemble des Services présents sur son Infrastructure, Castle IT s'engage à annoncer au Client, par courrier électronique via la liste de diffusion du service, la disponibilité de mises à jour pouvant correspondre au Service du Client.

Parallèlement, Castle IT invite le Client à vérifier régulièrement dans son Interface de Gestion, qu'une mise à jour relative à son Service n'est pas requise. A défaut de mise à jour du Service par le Client, ou en présence d'un Service manifestement obsolète, Castle IT se réserve le droit de limiter le Service du Client et d'en informer le Client. De même, dans le cas où Castle IT détecterait que le Service du Client est piraté, un courrier électronique pourra être envoyé au Client, l'invitant à agir promptement pour faire cesser le trouble ou l'activité anormale et ainsi permettre le maintien de l'intégrité du Service et de l'ensemble de l'infrastructure. Castle IT se réserve le droit de limiter le Service en l'absence de résolution du problème sous réserve que Castle IT estime qu'une telle résolution est possible.

8.7 Le Client s'engage à ne pas envoyer de courriers électroniques non sollicités, ou SPAM, depuis son Service au sens notamment de l'article L.34-5 du code des postes et des communications électroniques.

Le non respect de cette clause est susceptible d'entraîner la suspension du Nova links à l'origine des envois de courriels non sollicités et/ou la résiliation du Contrat.

8.8 Le Client reconnaît que, pour des raisons de sécurité, certaines fonctionnalités et protocoles (tels qu'IRC ou l'échange de fichiers de pair à pair) sont susceptibles d'être soumis à des limitations à partir du Service. Les proxy ainsi que les services d'anonymisation sont fortement déconseillés à partir du Service.

8.9 Il appartient au Client d'utiliser le Service conformément aux dispositions des licences d'utilisation des différentes solutions mises en place par le CLIENT. A défaut, Castle IT se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service.

8.10 Castle IT se réserve la possibilité d'exercer des contrôles sur la conformité à ces dispositions de l'utilisation du Service par le Client. Castle IT se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service, dans les conditions de résolution des conditions générales de service de Castle IT, en cas de non-respect par le Client des conditions particulières et/ou générales de Castle IT et, de manière générale, de l'ensemble des lois et règlements en vigueur, ainsi que des droits des tiers.

8.11 Le Client s'engage à ne pas porter atteinte aux marques de Castle IT, de ses partenaires ou des éditeurs tiers dont les solutions sont utilisées dans le cadre du Service. Dans l'hypothèse où des frais seraient exposés par Castle IT, ses partenaires ou les éditeurs tiers évoqués, Castle IT en informera le Client et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondante. Le remboursement de ces sommes sera demandé au Client.

8.12 Le Client reconnaît que le développement de l'Interface de gestion du Service et ses mises à jour s'effectuent à la seule discrétion de Castle IT, de ses partenaires et des éditeurs tiers dont les solutions sont utilisées dans le cadre du Service, et ce selon leur propre calendrier. Le Client pourra ainsi être amené à passer à une version supérieure de l'Interface de gestion du Service afin de maintenir le bon fonctionnement du Service.

Article 9. - DURÉE DU CONTRAT.

Le service est souscrit pour une durée indéterminée.