

Conditions Particulières : Offre Suite Collaborative

Applicables à partir du 25/07/2024

Article 1 – Nature des conditions particulières

1.1 Les présentes Conditions Particulières (ci-après désignées "CP") déterminent les spécificités techniques, obligations et responsabilités liées à l'offre "Suite Collaborative" propulsée par Nextcloud et proposée par PulseHeberg.

1.2 Ces CP s'ajoutent et prévalent sur les Conditions Générales de Vente (CGV) de PulseHeberg en cas de contradiction. Il appartient au client de se familiariser tant avec les CP qu'avec les CGV avant d'accepter l'offre.

1.3 L'adhésion à ces CP implique également l'acceptation des CGV de PulseHeberg. Avant de souscrire à l'offre "Suite Collaborative", le client est tenu de prendre connaissance en intégralité aussi bien des présentes CP que des CGV, et de s'assurer qu'il comprend et accepte l'ensemble de leurs dispositions.

Article 2 – Descriptif de l'offre "Suite Collaborative"

2.1 L'offre "Suite Collaborative" de PulseHeberg est un service complet propulsé par Nextcloud, fournissant un ensemble d'outils de productivité et de communication. L'offre inclut un service de messagerie électronique ainsi qu'une plateforme collaborative.

2.2 Le volet messagerie inclut la création et la gestion de comptes email, avec un accès possible via les protocoles webmail, IMAP et SMTP.

2.3 Le volet collaboratif inclut l'accès aux applications Nextcloud de base : Fichiers (stockage et partage), Photos, Talk (messagerie instantanée et visioconférence), Calendrier et Contacts (Agenda). Le client ne peut pas installer d'applications supplémentaires sur l'instance Nextcloud.

2.4 Les spécificités techniques et les détails de l'offre sont sujets à modification en fonction des évolutions technologiques ou des impératifs de l'entreprise, sans préavis.

Article 3 – Conditions de livraison de la "Suite Collaborative"

3.1 Une fois la commande validée, le client recevra un email confirmant la création de son service. L'ensemble des informations, identifiants et instructions nécessaires à la configuration et à l'utilisation du service sont disponibles dans son espace client PulseHeberg.

3.2 La gestion du service s'effectue depuis l'espace client de PulseHeberg, où le client pourra accéder à toutes les fonctionnalités pour paramétrer son service.

3.3 Indépendamment de l'achat d'un domaine avec l'hébergement ou non, le client est responsable de la configuration de la zone DNS pour son domaine que le domaine soit enregistré chez PulseHeberg ou ailleurs.

3.4 PulseHeberg garantit l'accès à la "Suite Collaborative". Toutefois, il incombe au client de s'assurer de la bonne configuration de ses comptes et des appareils utilisés pour accéder à ces services, afin de garantir leur bon fonctionnement.

Article 4 – Responsabilité du client

4.1 Le client est entièrement responsable de la sécurisation de son compte. Cette responsabilité comprend la création et le maintien de mots de passe forts pour tous les accès à la "Suite Collaborative", afin de protéger l'accès contre les utilisations non autorisées.

4.2 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. PulseHeberg se réserve la possibilité de demander des justificatifs. En l'absence de réponse du client sous 72H, une suspension peut être mise en œuvre, entraînant des coûts de remise en service.

4.3 Le client est seul responsable de l'ensemble des contenus (fichiers, messages, images, etc.) qu'il héberge, partage ou transmet via la "Suite Collaborative".

4.4 Le client doit s'assurer que l'utilisation du service respecte les lois en vigueur. Tout abus détecté, tel que l'envoi de spam, le stockage de contenu illégal ou toute autre utilisation abusive, peut entraîner la suspension ou la résiliation du service.

4.5 En cas de non-respect des obligations énoncées dans les articles précédents, PulseHeberg se réserve le droit de clôturer le service du client. Dans ce cas, le client renonce à tout remboursement des sommes versées et pourrait être soumis à des frais pour récupérer ses données sauvegardées.

Article 5 – Utilisation des ressources

5.1 La "Suite Collaborative" offre un espace dédié sur une plateforme partagée. Chaque client dispose de deux espaces de stockage distincts : un espace disque défini pour le service de messagerie (emails) et un autre espace disque défini pour la partie collaborative Cloud (fichiers, photos, etc.). Les clients doivent être conscients que, du fait de cette mutualisation, les performances peuvent varier selon l'usage global de la plateforme.

5.2 En cas d'abus, de sur-utilisation ou de toute autre utilisation susceptible de nuire à la qualité du service, à l'intégrité du réseau ou aux autres clients, PulseHeberg se réserve le droit de suspendre temporairement ou définitivement l'accès au service concerné.

5.3 Pour garantir une utilisation équitable des ressources email, PulseHeberg a mis en place un système de limitation des capacités d'envoi. Chaque client peut envoyer jusqu'à 200 emails par jour. Cette limite est conçue pour prévenir l'abus tout en permettant une utilisation normale du service.

5.4 En cas de dépassement de l'espace disque alloué à la messagerie, la réception de nouveaux emails sera bloquée. En cas de dépassement de l'espace disque alloué à la partie collaborative Cloud, l'ajout

de nouveaux fichiers sera bloqué. Dans les deux cas, le service sera rétabli une fois que le client aura augmenté son espace de stockage ou supprimé des données pour libérer de l'espace.

5.5 L'envoi de mail de masse est strictement interdit. Le service de messagerie est principalement destiné à l'envoi de correspondances de personne à personne ou à des mails transactionnels à faible trafic.

Article 6 – Règles d'utilisation du service et cadre légal

6.1 L'utilisation de la "Suite Collaborative" est soumise à des règles strictes pour garantir la sécurité, la stabilité et l'intégrité de l'infrastructure. Tout manquement à ces règles pourra entraîner des sanctions, allant de la suspension temporaire du service à la résiliation définitive du contrat.

6.2 Il est formellement interdit d'héberger, de publier, de transmettre ou de partager tout contenu illégal, préjudiciable, menaçant, abusif, diffamatoire, vulgaire, obscène, haineux, raciste, ou portant atteinte à la vie privée d'autrui. Cela inclut, sans s'y limiter, les contenus protégés par le droit d'auteur sans autorisation, les contenus faisant l'apologie de crimes ou les contenus à caractère pédopornographique.

6.3 L'envoi de SPAM via le service de messagerie est strictement interdit. Est considéré comme SPAM tout email qui n'a pas été explicitement sollicité par le destinataire, tout email de prospection ou de démarchage commercial, ainsi que tout email dont le contenu est similaire à plus de 80% et envoyé à plus de 20 utilisateurs par jour.

6.4 Le client s'interdit d'utiliser son service pour toute activité illégale, malveillante ou contraire à l'éthique. Cela inclut, sans s'y limiter, les tentatives d'intrusion (hacking), le phishing (hameçonnage), et toute autre forme de comportement nuisible.

6.5 L'utilisation du service est régie par les lois et réglementations françaises, européennes et internationales en vigueur. Le client est tenu de se conformer à toutes ces dispositions légales et reconnaît que toute violation de ces lois peut entraîner la résiliation de son contrat avec PulseHeberg.

Article 7 – Obligations et responsabilités de PulseHeberg

7.1 PulseHeberg s'engage à assurer l'administration des plateformes de la "Suite Collaborative", veillant à leur bon fonctionnement conformément aux compétences et capacités de l'entreprise.

7.2 En cas d'incident sur les plateformes, PulseHeberg s'efforcera d'intervenir avec diligence. Le client sera informé des difficultés potentielles, que ce soit par e-mail, via les réseaux sociaux, ou par le biais du système d'état du réseau.

7.3 Pour garantir une infrastructure de qualité, PulseHeberg pourrait être amené à interrompre le service afin de réaliser des opérations de maintenance. Le client en sera préalablement informé par les moyens de communication appropriés.

7.4 La responsabilité de PulseHeberg ne saurait être engagée en cas de faute, négligence, omission ou défaillance du Client, d'événements de force majeure, ou d'autres circonstances indépendantes de la volonté de PulseHeberg.

7.5 PulseHeberg ne peut être tenu responsable de la divulgation ou de l'utilisation illicite du mot de passe fourni au Client, ni des conséquences d'une mauvaise utilisation des terminaux par le Client.

7.6 Si le service hébergé représente une menace pour l'infrastructure, PulseHeberg se réserve le droit de suspendre le service. L'accès ne sera rétabli qu'après que le Client ait effectué les corrections nécessaires.

7.7 En cas de manquements répétés ou particulièrement graves, PulseHeberg se réserve le droit de ne pas remettre en service la "Suite Collaborative" du Client.

7.8 PulseHeberg ne peut être tenu pour responsable du contenu hébergé ou des communications envoyées/reçues par le client. La responsabilité du contenu, incluant la gestion des données personnelles et le respect des droits d'auteur, revient intégralement au Client.

Article 8 – Sauvegardes et Restaurations

8.1 PulseHeberg s'engage à mettre en œuvre des procédures régulières de sauvegarde de l'ensemble des données de la "Suite Collaborative" (emails, fichiers, calendriers, etc.) hébergées sur ses infrastructures. Le client reconnaît et accepte que ces sauvegardes ne sauraient constituer une garantie absolue contre la perte ou l'altération de données.

8.2 PulseHeberg ne saurait être tenu responsable de toute perte, altération, destruction ou corruption des données du client, quelle qu'en soit la cause. Bien que PulseHeberg assure les sauvegardes régulières, il est de la responsabilité du client de conserver ses propres archives des données importantes.

8.3 Restauration des données du Cloud (Stockage de fichiers): Concernant la partie "Stockage de fichiers" du Cloud, la restauration de fichiers individuels ou de dossiers spécifiques à la demande du client depuis les sauvegardes de PulseHeberg n'est pas possible. La plateforme Cloud intègre ses propres mécanismes de récupération de données :

- Corbeille ("Fichiers supprimés"): Les éléments supprimés par le client sont conservés dans cet espace pendant une durée de 30 jours, lui permettant de les restaurer lui-même. Passé ce délai, ou si le client vide manuellement sa corbeille, les fichiers sont définitivement supprimés.
- Versioning: La plateforme conserve les versions antérieures des fichiers modifiés, permettant au client de revenir à une version précédente. Il incombe au client d'utiliser ces outils pour la gestion et la récupération de ses fichiers.

8.4 Restauration des données de messagerie (Emails): Si un client souhaite procéder à une restauration de sa boîte aux lettres, il doit solliciter PulseHeberg via un ticket de support pour connaître les dates des sauvegardes disponibles. Le client pourra alors choisir la sauvegarde la plus appropriée pour la restauration.

8.5 Conditions de restauration de messagerie: Chaque demande de restauration de messagerie sera facturée à un montant de 15€ TTC. PulseHeberg s'engage à traiter la demande dans un délai maximum de 72 heures, ce délai pouvant varier en fonction de la complexité et du volume de données à restaurer.

8.6 Restauration complète de la plateforme: En cas d'incident majeur sur l'infrastructure, PulseHeberg se réserve le droit de procéder à une restauration complète de la plateforme à partir de la dernière sauvegarde viable. Cette opération est une mesure de reprise après sinistre et ne peut être sollicitée par un client pour un besoin individuel.

Article 9 – Confidentialité des données

9.1 PulseHeberg accorde une importance primordiale à la protection et à la confidentialité des données hébergées sur les plateformes de la "Suite Collaborative". Toutes les informations stockées resteront confidentielles et ne seront ni partagées, ni vendues, ni mises à disposition de tiers, sauf dans les cas prévus par la loi.

9.2 Néanmoins, en cas de réquisition judiciaire, PulseHeberg est légalement contraint de collaborer avec les autorités compétentes et de fournir les informations sollicitées. Dans ces circonstances, PulseHeberg s'engage à agir dans le strict respect de la législation en vigueur.

Article 10 – Protection contre les attaques DDoS

10.1 PulseHeberg déploie des mécanismes préventifs spécialement conçus pour offrir une protection intégrale contre les attaques DDoS, en particulier celles de nature volumétrique. L'objectif premier de ces mesures est de prévenir toute saturation de la plateforme, garantissant ainsi le bon fonctionnement et la disponibilité des services des clients.

10.2 Bien que ces mécanismes de protection soient rigoureusement élaborés, PulseHeberg ne peut assurer une immunité totale contre toutes les formes et variantes d'attaques DDoS. En cas d'attaque menaçant l'intégrité de l'infrastructure de PulseHeberg, des actions, incluant la suspension temporaire du service du client concerné, peuvent être instaurées.

10.3 Dans l'éventualité où des effets résiduels d'une attaque DDoS parviendraient à affecter la plateforme, PulseHeberg s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour minimiser l'impact sur les clients et leurs services.

Article 11 – Protection anti-spam et antivirus

11.1 Le service de messagerie de la "Suite Collaborative" intègre une solution de protection performante contre les courriers indésirables (spam) et les logiciels malveillants (virus).

11.2 Après analyse, les emails identifiés comme potentiellement dangereux ou non sollicités sont automatiquement déplacés dans le dossier "Courriers indésirables" de la boîte de réception du client.

11.3 En raison de la complexité et de l'évolution constante des menaces, PulseHeberg ne peut garantir une fiabilité à 100% de ce système de filtrage. Il est possible que certains courriers indésirables ne soient pas détectés (faux négatifs) ou que des emails légitimes soient classés à tort comme indésirables (faux positifs). Il incombe au client de vérifier régulièrement le contenu de son dossier "Courriers indésirables".

Article 12 – Durée de l'engagement, rétractation, paiement et résiliation

12.1 La durée d'engagement du service souscrit par le client est définie par la période indiquée sur la facture émise par PulseHeberg. Cette période démarre à partir de l'activation du service et se poursuit jusqu'à la fin de la durée stipulée.

12.2 En vertu des articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le client dispose d'un droit de rétractation, exercible dans un délai de quatorze (14) jours suivant la date de sa commande. Les demandes de rétractation doivent être soumises à PulseHeberg via ticket support. Ce droit de rétractation ne s'applique pas aux domaines, qui ne sont pas remboursables une fois commandés.

12.3 Toutes demandes de rétractation reçues par PulseHeberg sont traitées dans un délai de 24 à 48 heures. Le remboursement, après acceptation de la demande, est effectué au pro-rata temporis de la durée non consommée du service, à l'exception des domaines. Ce remboursement est réalisé soit sur le moyen de paiement initial du client, soit par virement bancaire pour les clients en zone SEPA, toujours en euros.

12.4 En cas de résiliation du service depuis l'espace client de PulseHeberg, cette action prend effet à l'échéance du contrat en cours. Il est à noter qu'une fois le service résilié, il ne peut être restauré ou récupéré.

12.5 Si une facture de renouvellement n'est pas réglée à son échéance, PulseHeberg conserve le service associé pour une période minimale de 10 jours et maximale de 30 jours. Au-delà de ce délai, si le règlement n'est toujours pas effectué, le service pourra être résilié pour défaut de paiement.