

Conditions Particulières : Offre VPS Cloud

Applicables à partir du 01/05/2024

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 VPS Cloud 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 VPS Cloud, 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 VPS Cloud

2.1 PulseHeberg propose un serveur virtuel privé (Virtual Private Server ou VPS) composé de ressources dédiées telles que l'espace disque et la RAM (mémoire vive) et de ressources partagées comme le CPU, les I/O disques et la connectivité réseau.

2.2 Tout serveur VPS est automatiquement fourni avec une adresse IPv4 et une adresse IPv6 publique. Le système d'exploitation (OS) du serveur est à choisir par le client parmi une liste pré-définie proposée par PulseHeberg, soit en installation automatique, soit en installation manuelle.

2.3. Il est expressément stipulé que certains OS accessibles via la procédure d'installation manuelle proviennent des contributions de la communauté PulseHeberg. Ces OS, bien qu'intégrés à l'offre, n'ont pas été soumis à un contrôle rigoureux par les services compétents de PulseHeberg. En conséquence, PulseHeberg décline toute responsabilité quant à l'intégrité, la performance ou la compatibilité de ces systèmes d'exploitation. Le client est donc tenu d'exercer sa propre diligence raisonnable lors de la sélection et de la mise en œuvre de ces OS issus de la contribution communautaire.

Article 3 – Conditions de livraison

3.1 Une fois mis en service, PulseHeberg garantit que le VPS est fonctionnel, répondant au ping et accessible via SSH, à condition que l'OS ait été installé via l'outil d'installation automatique.

3.2 Dans le cas d'une installation manuelle de l'OS, la mise en service effective du VPS relève de la responsabilité exclusive du client. Il incombe au client d'assurer la configuration initiale nécessaire pour que le VPS soit opérationnel, notamment pour qu'il réponde au ping et soit accessible via SSH.

Article 4 – Responsabilité du client

4.1 En tant qu'administrateur unique de son VPS, le client assume l'intégralité des responsabilités associées à la gestion système. Cette gestion englobe, sans s'y limiter, la configuration, l'optimisation, la mise à jour, la surveillance, et le dépannage des logiciels, services et infrastructures déployés sur le VPS.

4.2 La sécurisation du VPS relève entièrement de la responsabilité du client. Il lui appartient de mettre en œuvre les mesures nécessaires pour protéger son serveur contre d'éventuelles menaces. Cela inclut, mais sans s'y limiter, la surveillance des journaux d'événements, l'application régulière de correctifs et de mises à jour de sécurité, et la mise en place de stratégies de sauvegarde pour ses données.

4.3 En souscrivant à cette offre, le client reconnaît et garantit qu'il possède les compétences et les connaissances techniques indispensables pour assumer ces responsabilités d'administration. PulseHeberg ne saurait être tenu pour responsable des préjudices ou dysfonctionnements résultant d'actions, d'omissions ou d'erreurs commises par le client dans le cadre de l'administration de son VPS.

4.4 Il est fortement recommandé au client de rester informé des nouveautés et des évolutions dans le domaine de l'administration système afin de garantir la sécurité et la performance optimales de son VPS.

Article 5 – Utilisation des ressources

5.1 Chaque offre VPS est assortie d'une bande passante maximum, clairement indiquée dans le descriptif de l'offre sur le site de PulseHeberg. Indépendamment de cette spécification, PulseHeberg garantit une bande passante minimum de 100Mb/s pour chaque VPS.

5.2 En cas d'abus ou d'utilisation susceptible de nuire à la qualité de service ou à l'intégrité du réseau, PulseHeberg se réserve le droit de filtrer, limiter ou ajuster la connectivité ainsi que d'autres ressources partagées allouées aux VPS. Cette limitation vise à garantir une utilisation équitable et optimale des ressources pour tous les clients.

5.3 Dans le cadre de cette politique d'équité, il est permis au client de solliciter une majorité des ressources allouées pour chaque offre VPS souscrite. Cependant, une exploitation de ces ressources à une capacité proche de leur maximum pendant plus de 2 heures consécutives sur un VPS donné ou une consommation élevée cumulée sur l'ensemble des VPS d'un compte client sera considérée comme une utilisation continue et non conforme.

5.4 Suite à la détection d'une telle utilisation continue, PulseHeberg appliquera automatiquement des limitations aux ressources du client. Si le client souhaite lever cette limitation, il doit s'adresser au support et s'engager à résoudre la cause de l'utilisation excessive.

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

6.1 L'utilisation du service VPS de PulseHeberg est soumise à des règles strictes afin de 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 Tout usage du service VPS pour des activités de SPAM est strictement prohibé. En cas d'infraction à cette interdiction, PulseHeberg se réserve le droit de suspendre immédiatement le service du client, de limiter l'accès aux ports dédiés à l'envoi de courriels, ou de prendre toute autre mesure jugée appropriée.

6.3 Le client s'interdit d'utiliser son VPS pour toute activité illégale, malveillante ou contraire à l'éthique. Cela inclut, sans s'y limiter, les tentatives d'intrusion, le scan de ports, le sniffing, le spoofing et toute autre forme de comportement nuisible. De plus, les activités spécifiques suivantes sont interdites de manière non exhaustive :

- Mining de Crypto-Monnaie
- Noeud de sortie TOR
- Proxy ou VPN ouvert
- Envoi massif d'email de prospection
- Serveur VPN à fort trafic (VPN Commercial)

Tout manquement à ces règles pourra entraîner des sanctions, allant de la suspension temporaire du service à la résiliation définitive du contrat.

6.4 Dans tous les cas, l'utilisation du service VPS de PulseHeberg est régie par les lois et réglementations françaises, européennes et internationales en vigueur. Le client est tenu de se conformer à l'ensemble de ces dispositions légales et reconnaît que toute violation des lois en vigueur peut entraîner la résiliation de son contrat avec PulseHeberg.

Article 7 – Service Level Agreement (SLA) et compensation

7.1 PulseHeberg s'engage à fournir un Service Level Agreement (SLA) de 99.99% pour son infrastructure VPS, attestant de l'engagement de qualité de service que PulseHeberg souhaite garantir à ses clients.

7.2 Les mesures de la SLA sont basées exclusivement sur les durées de pannes communiquées par le support de PulseHeberg ou par la page status officielle de l'entreprise. Les outils de monitoring ou les rapports générés par les clients ne sont pas reconnus pour l'évaluation de la SLA.

7.3 Le SLA ne concerne que les interruptions de service globales, identifiées, constatées et validées par PulseHeberg, et faisant l'objet d'une communication officielle sur la page status de l'entreprise. Si une interruption de service est constatée, le SLA sera en vigueur dès la première minute. Toutefois, la compensation financière liée à une violation du SLA ne sera accordée que si cette interruption excède une durée de 15 minutes.

7.4 La compensation sera sous forme de crédits appliqués au compte du client, basée sur la mensualité du service VPS impacté. Le barème de compensation est établi comme suit:

- De 99.99% à 99.95% de disponibilité : 5% du montant de la mensualité du service VPS en crédit.
- De 99.95% à 99.9% de disponibilité : 10% du montant de la mensualité du service VPS en crédit.
- Moins de 99.9% de disponibilité : 15% du montant de la mensualité du service VPS en crédit.

7.5 Ces crédits sont exclusivement destinés à être utilisés pour le règlement de futures factures chez PulseHeberg. Ils ne peuvent pas être échangés contre de l'argent ou transférés à un autre compte.

7.6 Toute demande de crédit en rapport avec le SLA doit être formulée par le client dans les 30 jours suivant l'incident. Passé ce délai, aucune demande ne sera prise en considération.

7.7 Le SLA et les compensations associées ne s'appliquent pas dans les cas où l'interruption est due à des actions ou omissions du client, ou à des attaques spécifiquement dirigées contre le client.

7.8 Les crédits accordés en vertu de cet article ne sont pas cumulables avec d'autres offres, promotions ou compensations.

Article 8 – Sauvegardes et restaurations

8.1 PulseHeberg s'engage à mettre en œuvre des procédures régulières de sauvegarde des données hébergées sur ses infrastructures. Toutefois, ces sauvegardes sont de nature "non contractuelle". 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. Il est de la responsabilité exclusive du client d'assurer la sauvegarde, la protection et l'intégrité de ses données.

8.3 Il est fortement recommandé au client d'effectuer ses propres sauvegardes périodiques pour garantir une sécurité optimale de ses données.

8.4 Dans certaines situations spécifiques, les sauvegardes peuvent être indisponibles pour des VPS particulièrement volumineux ou avec des données changeant fréquemment. De plus, si un client signale des instabilités causées par le processus de sauvegarde, PulseHeberg pourrait être amené à désactiver temporairement ou de manière permanente ce système pour ce VPS en particulier.

8.5 Si un client souhaite procéder à une restauration, il doit solliciter PulseHeberg via un ticket support afin de connaître les dates des sauvegardes disponibles. Suite à cela, le client pourra faire le choix le plus approprié pour la restauration.

8.6 Deux demandes de restauration sont offertes gracieusement au client par trimestre. Chaque restauration supplémentaire au-delà de ces deux sera facturée à un montant de 5€ TTC.

8.7 PulseHeberg s'engage à traiter toutes les demandes de restauration sous un délai maximum de 24 heures, mais ce délai peut varier en fonction de la taille et de la complexité des données à restaurer.

8.8 Toute demande de restauration doit être formulée par écrit via un ticket support. Une fois la demande reçue, PulseHeberg s'efforce d'assurer que la restauration soit effectuée dans le respect de l'engagement du délai mentionné.

Article 9 – Confidentialité des données

9.1 PulseHeberg accorde une importance primordiale à la protection et à la confidentialité des données hébergées sur les VPS de ses clients. 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 contre les attaques DDoS, en particulier celles de nature volumétrique. L'objectif premier de ces mesures est de prévenir la saturation de la connexion du VPS, 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 le cas où des reliquats d'une attaque DDoS parviendraient malgré tout à affecter le VPS, il incombe au client de mettre en œuvre ses propres mesures de sécurité supplémentaires, telles que la configuration adéquate de son pare-feu ou l'utilisation de solutions logicielles spécifiques, pour atténuer les effets résiduels.

Article 11 – Durée de l'engagement, rétractation, paiement et résiliation

11.1 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.

11.2 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.

11.3 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. 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.

11.4 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.

11.5 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.