

Krios, l'informatique en liberté

1. Champ d'application

La présente description de service a pour objet le produit SwissDesk de Krios Info Sàrl (ci-après appelée «Krios»).

Ce service permet au client d'accéder à ses applications et ses données depuis n'importe quel ordinateur relié à Internet.

2. Prestations de Krios

2.1 Fonctions de base

2.1.1 Sécurité et transmission des données

Les données transitant sur Internet sont compressées et cryptées afin d'obtenir de bonnes performances même avec une connexion Internet à faible débit (3G). L'ensemble des communications entre l'ordinateur et le système externalisé est crypté avec les standards du marché.

2.1.2 Client

La connexion à SwissDesk s'effectue via le programme KriosDesk (nécessite Microsoft .Net 2 ou Java) sur Windows et MAC OS X ou via le site internet de Krios.

2.1.3 Sauvegarde des données

L'ensemble des données du serveur SwissDesk sont sauvegardées chaque jour et conservées pendant deux semaines. Sur demande, des sauvegardes supplémentaires peuvent être effectuées. Les données sont externalisées dans un autre lieu (site secondaire de Krios). En cas de crise majeure ou importante liée à notre centre de données principal (incendie ou autre), la dernière sauvegarde externalisée sera restaurée dans un délai de 24 à 72 heures. Il incombe au client de

s'assurer pour la reconstitution des données perdues entre la dernière sauvegarde et l'événement de crise.

2.1.4 Restauration et modification ressources

La restauration de données tout comme la modification de ressources est effectuée par Krios et implique des frais horaires d'un minimum de 30 minutes par opération.

2.2 Licences

Des licences sont automatiquement fournies pour le service de base Windows. Les autres licences logicielles sont fournies par Krios ou par le client.

2.4 Impressions

De base, le système fournit un pilote universel pour les impressions. Sur demande, Krios installera les différents pilotes d'imprimantes du client afin qu'il puisse configurer les paramètres d'impression depuis SwissDesk. Le fonctionnement des impressions dépend d'une part des pilotes fournis par le constructeur et d'autre part du fonctionnement des logiciels tiers utilisés sur SwissDesk.

3. Prestations du client

3.1 Abus

Le client est responsable du contenu de toutes les informations (données sous toutes leurs formes) qu'il met lui-même ou fait déposer dans le centre de données Krios. Il ne peut sauvegarder ou faire sauvegarder que des contenus légaux. Krios peut, en plus des mesures prévues dans les CG, effacer des données reconnues comme illégales. Dans les cas judiciaires pénaux, Krios doit fournir aux autorités compétentes, conformément à la législation, l'accès aux données stockées et sauvegardées.



HÉBERGEMENT
DÉVELOPPEMENT
MATÉRIEL INFORMATIQUE

Av. Pratifori 3 – CP 847
CH – 1951 Sion
+41 (0)27 323 38 38
www.krios.ch



3.2 Obligation de collaborer

Les éventuels travaux de préparation et assistance incombent au client et sont à ses frais. L'intervention d'un spécialiste informatique peut s'avérer nécessaire. Krios fournit ses services à cet effet. Le client communique à Krios toutes les informations utiles à l'activation et à l'installation des services. Il est entièrement responsable de l'exactitude des indications qu'il transmet. Le client est aussi responsable des informations liées aux accès et mots de passe. Il incombe au client de prendre les mesures nécessaires contre les abus. Les mots de passe doivent être choisis correctement, changés régulièrement et conservés en lieu sûr. Pour que Krios puisse assurer une assistance efficace, la solution est mise à jour régulièrement en fonction des nouvelles exigences commerciales et techniques.

3.3 Conditions préalables

3.3.1 Système d'exploitation compatible

Pour fonctionner, le service requiert l'un des systèmes d'exploitation suivants: Windows XP SP3 et supérieur, MAC 10.3 et supérieur. Avec MAC, certaines fonctions sont limitées.

3.3.2 Accès Internet

La disponibilité et la vitesse de la solution dépendent entre autres de l'abonnement Internet du client. Pré requis : 20 à 50 kbps par connexion simultanée.

3.3.3 Réseau et ordinateurs

Pour pouvoir garantir une bonne qualité de service, les conditions suivantes doivent être remplies : réseau (LAN) câblé et certifié au minimum en catégorie 5, conçu par Switch (100 Base-T-Port), sans hubs. Les ordinateurs doivent être maintenus à jour et exemptes de logiciels malveillants. L'antivirus et le firewall doivent autoriser l'utilisation du service.

4. Autres dispositions

4.1 Facturation et conditions de paiement

La facturation du service se fait à l'avance, mensuellement ou selon le contrat. L'obligation de paiement prend effet le jour suivant l'activation du service. L'obligation de paiement est maintenue même

dans les cas où, après activation, le service ne peut être utilisé en raison de retards non imputables à Krios. La durée minimum de l'abonnement au service est de 12 mois.

4.2 Garantie

Krios ne peut pas garantir le fonctionnement ininterrompu et sans défaut des services susmentionnés. Krios s'efforce de prendre des mesures appropriées pour sécuriser ses services. Le client est informé de ce qu'en dépit de tous les efforts de Krios et du recours à une technologie moderne, on ne peut atteindre une sécurité et une fiabilité de fonctionnement absolues dans le traitement des informations.

Krios ne garantit pas le bon fonctionnement du matériel et des logiciels livrés par des tiers. Krios n'a notamment aucune influence sur les erreurs, mises à jour, modifications des fonctions des logiciels installés par le client ou par un de ses partenaire sur le terminal d'accès ou directement sur le serveur SwissDesk.

4.3 Niveau de service

Le service est fourni sur un niveau de service BASIC ou selon contrat (cf Conditions Générales).

4.4 Changement de version

Le client peut changer de version SwissDesk (Starter/Entreprise) en tout temps. Ce changement implique des frais de configurations et de transfert ainsi qu'une modification des options disponibles.

4.4 Conditions de sortie

Lors de la résiliation du service, le client peut récupérer ses données en fournissant un support adéquat que Krios pourra utiliser (Disque USB, DVD, ...). Les données sont fournies brutes (sans les applications et les configurations). Tout traitement demandé par le client (exportation de base de données ou autre) implique des coûts horaires payables à l'avance. En aucun cas, la machine virtuelle complète n'est fournie.

4.5 Modification de la description de service

Krios se réserve le droit de modifier en tout temps la présente description de service disponible sur notre site Internet www.krios.ch.



HÉBERGEMENT
DÉVELOPPEMENT
MATÉRIEL INFORMATIQUE

Av. Pratifori 3 – CP 847
CH – 1951 Sion
+41 (0)27 323 38 38
www.krios.ch