



HÉBERGEMENT  
DÉVELOPPEMENT  
MATÉRIEL INFORMATIQUE

## 1. Champ d'application et validité

**1.1** Les présentes conditions générales règlent la conclusion, le contenu et l'exécution de l'ensemble des services informatiques décrits ci-après et fournis par Krios.

**1.2** Ces conditions générales ont pour but de définir dans quel cadre et à quelles conditions Krios s'engage à fournir ses prestations.

**1.3** La durée du contrat est précisée sur celui-ci, si aucune durée n'est mentionnée, elle est fixée à 12 mois. Ceci est valable pour l'ensemble des services hébergés, même s'il n'y a pas de contrat écrit.

**1.4** L'offre signée ou le paiement, même partiel, d'un service hébergé marque l'acceptation des conditions générales et fait office de contrat.

**1.5** Le contrat se renouvelle tacitement d'année en année, sauf convention contraire, et tant qu'une des parties ne le dénonce pas 3 mois avant l'échéance du contrat. La résiliation sera faite par courrier recommandé.

**1.6** Une résiliation anticipée de la part de Krios est possible lorsqu'une des clauses du contrat ou des conditions générales n'est pas ou plus respectée, et ceci sans préavis. Elle se fait sans dédommagement, sans droit à la récupération de données par le client ni autre arrangement spécifique. La résiliation entraîne de facto une coupure des services concernés.

## 2. Offre

L'offre et les démonstrations sont gratuites, à moins que l'offre n'en dispose autrement. L'offre est ferme jusqu'à expiration du délai fixé sur l'offre. Lorsque la demande d'offres de l'acheteur ou l'offre du vendeur n'indiquent aucun autre délai de validité, le vendeur reste tenu par son offre pendant 15 jours à partir de la date à laquelle elle a été établie.

## 3. Etendue des services offerts

**3.1** L'entretien du matériel informatique comprend son maintien en état de marche (entretien préventif conforme au plan d'entretien) et sa remise en état (suppression de défauts et d'erreurs) par la réparation et le remplacement des parties défectueuses, ainsi que l'inclusion d'améliorations

techniques. Les parties remplacées deviennent la propriété du client après le règlement des factures.

**3.2** La maintenance des logiciels conçus par Krios comprend la correction d'erreurs de programmation ainsi que l'adaptation et le développement du programme (nouvelles versions). Sur demande du client la maintenance inclut également les adaptations du logiciel standard nécessitées par les modifications apportées par le client aux systèmes d'exploitation, aux banques de données et aux supports. Si ces adaptations dépassent le cadre du contrat, notamment en termes d'heures, une rémunération séparée sera prévue.

**3.3** Krios informe régulièrement le client des améliorations techniques et des développements du programme qui peuvent avoir de l'importance pour l'entretien et la maintenance. Elle le rend en particulier attentif aux conséquences éventuelles du développement des programmes sur le matériel informatique concerné.

**3.4** Sauf avis contraire écrit, les applications développées dans le cadre de ce contrat restent propriété du client. Dans le cas où le développement est effectué sur notre propre plateforme Hermès l'application et le code restent propriétés de Krios.

## 3.5 Services hébergés

- Krios procède à la mise à jour régulière des services hébergés afin de garantir à ses clients des solutions modernes.

- Krios concède au Client un droit d'utilisation des services hébergés durant la durée définie par le contrat.

- Les services hébergés fonctionnant chez Krios, l'infrastructure nécessaire pour la fourniture des services et l'hébergement des données sont pris en charge par Krios et maintenus dans le temps.

- Krios intervient sur sa propre infrastructure réseau 24H/24 en cas de panne afin de limiter les coupures de service.

- Le client est conscient du fait que la disponibilité de certains services hébergés dépend également du bon fonctionnement du réseau Internet et notamment de la propre connexion du

client. Le client est seul responsable d'avoir une connexion Internet appropriée aux services hébergés fournis par Krios.

- Krios fait son possible pour garantir à toute heure un accès réseau optimal à ses services. Krios ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas de coupure réseau indépendante de sa volonté.

## 3.6 Hébergement Web

- L'hébergement Web confère au Client un droit partagé d'hébergement et de diffusion sur Internet des contenus et applications qu'il a confectionnées ou fait confectionner.

- Les modalités de l'hébergement (espace disque, technologie, ...) sont indiquées sur le site Internet de Krios. Krios se réserve le droit de les modifier en tout temps sans avis préalable sauf si cela porte préjudice à un hébergement en fonction. L'accès aux fonctions PHP suivantes est désactivé par mesure de sécurité : `passthru()`, `set_timeout()`, `popen()`, `exec()`, `shell_exec()`, `system()` et `proc_open()`.

- L'accès aux bases de données MySQL se fera exclusivement depuis le serveur web lui-même.

- Les frais de réservation et de renouvellement annuel du nom de domaine ne sont pas compris dans l'hébergement. Le client est seul responsable de renouveler ses noms de domaines sauf convention contraire écrite et signée par les deux parties.

- L'espace disque mis à disposition ne doit être utilisé que pour publier des informations sur Internet (aucun archivage/sauvegarde de données privées ou professionnelles ne sera toléré).

## 4. Disponibilité, délais de réaction et de suppression des dérangements

**4.1** Les rendez-vous de maintenance sont prévus à l'avance. Krios fournit ses prestations pendant les heures de disponibilité prévues par le contrat. Sur demande du client et contre rémunération séparée convenue sur le contrat, elle continue ses travaux également en dehors des heures de disponibilité.

Av. Pratifori 3 - CP 847  
CH - 1951 Sion

+41 (0)27 323 38 38

contact@krios.ch  
www.krios.ch



HÉBERGEMENT  
DÉVELOPPEMENT  
MATÉRIEL INFORMATIQUE

**4.2** Krios conserve du matériel de remplacement, de travail et de mesure qu'elle mettra à disposition du client en cas de besoin et selon disponibilité.

**4.3** Krios commence à remettre en état le matériel informatique ou à corriger le logiciel aussi rapidement que possible pendant les heures de disponibilité, mais au plus tard dans le délai prévu par le contrat, dans le cas ou le contrat en prévoit un.

**4.4** La correction d'erreurs ou de pannes se fera, au besoin, au moyen d'une solution de fortune dans un délai convenable. Toutefois, et dans tous les cas, Krios ne pourra être tenue pour responsable des retards causés par des événements tel des cas de grèves, pannes, incendies, accidents, force majeure et cas fortuits.

## 5. Documentation, codes et procès-verbal

**5.1** Krios met à jour, si nécessaire, la documentation de l'infrastructure et/ou du matériel et/ou du logiciel dont elle a la charge.

**5.2** Cette mise à jour sera faite selon l'usage en cours chez Krios et contre rémunération.

**5.3** Lors de chaque intervention, Krios documente son travail. Sur demande du client Krios établit un rapport détaillé qui sera signé par les parties. Les informations à mentionner seront définies d'entente avec le client, le temps nécessaire à l'élaboration du rapport d'intervention sera rétribué.

**5.4** La documentation élaborée est à disposition du client qui pourra les consulter sur demande.

**5.5** Les données d'accès et mots de passes utilisés le cas échéant par Krios pour l'exécution de ses prestations seront communiqués au client s'il le demande après la signature d'une convention ad hoc.

**5.6** Si le contrat prévoit un nombre d'heures à fournir mensuellement par Krios à un prix fixé, ce nombre d'heures peut être dépassé ou reporté sur le mois suivant au besoin.

**5.7** Le cumul d'heures non travaillées n'est possible que sur une période de six mois maximum. Passé ce délai, les heures non utilisées seront perdues. Ainsi, semestriellement le compte d'heures dues sera remis à zéro.

**5.8** Toutes les heures travaillées sont répertoriées par Krios. Sur demande, Krios fourni un rapport des heures travaillées. Les heures supplémentaires seront facturées au prix normal, sauf indication contraire sur le contrat.

## 6. Exécution

**6.1** Krios explique au client, tant que faire se peut, les faits et les circonstances qui facilitent, compliquent ou empêchent la bonne exécution de l'objet du contrat, ou qui réduisent notablement le coût.

**6.2** Au besoin, le client remet à Krios la documentation en sa possession concernant l'objet du contrat.

**6.3** Le client accorde à Krios l'accès nécessaire à ses locaux; après entente avec celle-ci, il se charge également de l'alimentation en courant et des raccordements au réseau de données. Le client s'engage à fournir des conditions favorables à l'exécution des services de Krios.

**6.4** Krios respecte les prescriptions d'exploitation du client, en particulier les dispositions sur la sécurité et le règlement intérieur.

**6.5** Pour tous ses services, Krios n'emploie que du personnel soigneusement formé et digne de confiance. Elle leur impose le respect des prescriptions d'exploitation du client, en particulier les dispositions sur la sécurité et le règlement intérieur. Le personnel sera rendu spécialement attentif aux exigences en termes de confidentialité.

**6.6** En cas de réparation de matériel, ou de réinstallation le client est seul responsable de la sauvegarde préalable des données stockées sur le matériel en question. Restent réservés les cas convenus à l'avance par écrit avec signatures des deux parties.

**6.7** Lors d'une intervention convenue, si le travail ne peut pas être fait par la faute du client ou si le client est absent au rendez-vous, un forfait d'une heure sera facturé. Seront ajoutés les frais de déplacement.

## 7. Rémunération

**7.1** Krios fournit ses prestations contre rétribution périodique fixe ou aux coûts

effectifs. Elle indique dans son offre le genre de coûts et les taux appliqués.

**7.2** La rémunération ne couvre pas le coût des pièces de rechange ou autres frais de matériel, ainsi que les frais de port.

**7.3** Les frais de déplacement, d'assurance en rapport direct avec le présent contrat ne sont pas compris dans la rémunération fixe, mais seront facturés directement.

**7.4** Krios se réserve le droit à la fin de chaque année civile, d'indexer ses prix proportionnellement à l'indice suisse des prix à la consommation.

**7.5** Le plan de paiement détermine l'exigibilité de la rémunération. Lorsque la rémunération est exigible, Krios adresse une facture au client. Ce dernier paie les montants échus dans un délai de 10 jours à compter de la réception de la facture.

**7.6** Vingt jours après l'échéance d'une facture non soldée, le service dont fait l'objet le contrat pourra être bloqué. Dans ce cas, des frais de remise en service d'une valeur de minimum 50.- CHF seront facturés.

**7.7** Sans nouvelle du client dans un délai de 45 jours après la coupure du service non payé le compte sera résilié et les données détruites irrévocablement sans aucune indemnité ou dommage revendicable par le client.

**7.8** Pour toute facture non payée dans les délais des frais de retard seront en outre perçus. 1<sup>er</sup> rappel : 10.- // 2<sup>ème</sup> rappel : 20.- Si, à la suite du 2<sup>ème</sup> rappel, les sommes réclamées ne sont pas payées des intérêts seront calculés (5%) et s'ajouteront aux montants déjà réclamés. En outre, une réquisition en poursuite sera adressée à l'Office compétent. Les frais inhérents à cette mise en poursuite seront à la charge du client.

**7.9** Lors d'une intervention sur site, le travail est facturé par tranche de 30 minutes, toute ½ heure entamée sera facturée.

**7.10** Tout matériel livré ou facturé au client reste propriété de Krios jusqu'au règlement complet des factures.

**7.11** Chaque demande de dépannage et de réparation faisant l'objet d'une offre écrite



HÉBERGEMENT  
DÉVELOPPEMENT  
MATÉRIEL INFORMATIQUE

sera facturée minimum 80.-. Ce forfait minimum sera dû dans tous les cas, même si le client refuse la réparation ou le dépannage.

**7.12** Sans autre mentions, les garanties couvrent uniquement les pièces de rechange pour le matériel endommagé. En cas de réparation les éventuels frais de retour chez le fournisseur et les frais de remise en service avec le nouveau matériel restent à la charge du client. Le délai de garantie n'est pas prolongé suite à une réparation ou à un échange.

## 8. Modification des prestations

**8.1** Le client peut demander la modification des prestations convenues. Krios lui communique par écrit dans le délai d'un mois si et à quelles conditions elle veut exécuter la modification. Le client fait part dans le même délai de sa volonté de réaliser ou non la modification.

**8.2** La modification de la prestation et, le cas échéant, l'adaptation de la rémunération, des délais et d'autres points du contrat seront convenues par écrit dans un avenant au contrat avant son exécution.

**8.3** Sauf convention contraire, Krios poursuit normalement ses travaux pendant l'examen des propositions de modification.

## 9. Maintien du secret

**9.1** Les parties gardent secrets tous les faits qui ne sont pas publics ni accessibles au public. En cas de doute, elles tiendront les faits en question pour secrets. Cette obligation de conserver le secret existe avant même la conclusion du contrat et subsiste après la fin du contrat. L'obligation légale de renseigner reste réservée.

**9.2** La partie qui viole son obligation de maintenir le secret devra s'acquitter de dommages-intérêts.

**9.3** Les données client stockées sur les serveurs de Krios demeurent propriété du client et ne seront en aucun cas consultées par Krios, sauf demande exprès du client. Toutefois, le client est rendu attentif qu'en cas de non paiement les données stockées pourront être détruites 45 jours après la coupure du service impayé.

## 10. Demeure

**10.1** Lorsque les parties n'observent pas les délais comminatoires convenus dans le contrat, elles sont en demeure sans autre avis. Elles ne sont en demeure dans les autres cas qu'après avoir été interpellées et s'être vu fixer un délai convenable pour s'exécuter.

## 11. Garantie et Responsabilité

**11.1** Krios garantit l'exécution fidèle et soignée de ses prestations. Cette garantie tombe en cas de faute avérée du client.

**11.2** Si, lors de l'exécution des travaux qui font l'objet d'un contrat, le client éprouve un dommage dont Krios serait tenue responsable, l'indemnité en réparation du préjudice subi ne pourra dépasser le montant payé par le client dans le cadre de ce contrat pour une durée de six mois.

**11.3** Krios ne peut être tenu pour responsable si des travaux ne peuvent être exécutés pour des raisons indépendantes de sa volonté. Krios n'assume aucune responsabilité pour les dommages directs et indirects résultant d'un manque à gagner ou de prétentions quelconques émanant de tiers.

**11.4** Krios se réserve le droit de transmettre l'exécution de prestations à des tiers (sous-traitants). Elle reste cependant responsable pour le résultat du travail tout comme pour ses propres prestations.

**11.5** Le client est responsable de la vérification des résultats des services fournis. Il s'engage à en vérifier l'exactitude et à communiquer rapidement à Krios les éventuels non conformités avec les résultats attendus.

**11.6** Le client garde seul la responsabilité d'accepter ou de refuser les conseils proposés par Krios.

**11.7** Les serveurs de Krios fonctionnent de manière permanente 24h/24 tous les jours de l'année. Krios s'efforce de respecter cet objectif, même en cas d'incident imprévu. Elle ne peut cependant assurer aucune garantie à ce sujet.

**11.8** Un système de surveillance de la disponibilité et des performances des machines Krios est actif en permanence

24h/24 tous les jours de l'année dans les salles de serveur de Krios. Un service de piquet est en place pour qu'un technicien traite les éventuelles alertes dans les plus brefs délais.

## 11.9 Hébergement Web

- En aucun cas, le client ne pourra se prévaloir de dommage ou indemnités résultant de problèmes techniques de quelques natures que ce soit, le forfait annuel restant dû.

- Les débits d'accès aux hébergements sont dépendants des conditions du réseau.

## 11.10 Solution de sauvegarde en ligne.

- Sans autre indication du client, Krios sauvegarde les dossiers « Mes Documents » situés dans l'emplacement par défaut (Documents and Settings). L'ensemble des documents Microsoft Office et OpenOffice est également sauvegardé. Les fichiers images, vidéos et musique sont, par défaut, exclus de la sauvegarde.

**11.11** Le client assume la pleine responsabilité de l'utilisation qui est faite des services fournis par Krios dans le cadre du présent contrat.

## 12. Lieu d'exécution

**12.1** Pour autant que le contrat ne prévoit pas expressément d'autres dispositions, le lieu d'exécution pour toutes les prestations découlant du présent contrat sera une agence de Krios.

## 13. Cession

**13.1** Les droits et obligations du présent contrat seront transmis ipso facto aux successeurs ou autres ayant droit dans la mesure où leur nature les rend cessibles.

## 14. Disposition diverses

**14.1** A l'entrée en vigueur du présent contrat, toutes autres dispositions contractuelles contraires ou d'une façon générale, incompatible avec celles du présent contrat, convenues préalablement entre Krios et le client, deviendront immédiatement caduques.



HÉBERGEMENT  
DÉVELOPPEMENT  
MATÉRIEL INFORMATIQUE

#### 14.2 Hébergements : Activités prohibées

- Il est contraire à la ligne de conduite de Krios et donc interdit que l'utilisateur de l'hébergement ou l'hébergement lui-même effectue ou participe directement ou indirectement à l'une des activités suivantes, par le biais de Krios Sàrl :

- Envoi des courriers électroniques en masse à des personnes qui n'en ont pas fait la demande (Spam). Ainsi, tout envoi de courrier électronique non sollicité par leurs destinataires est strictement interdit. Une plainte avérée pour spamming de la part d'un utilisateur entraînera la résiliation du contrat d'hébergement. Une plainte avérée est constituée quand l'expéditeur du message ne peut fournir la preuve d'inscription volontaire du plaignant. Est également compris le spam réalisé par le biais d'un script mal configuré sur le site web du client.

- Ne pas respecter les droits d'auteurs ou entreprendre toute activité qui viole la loi et menace l'intégrité d'un système informatisé ou viole les règles de conduite morale et généralement acceptées sur Internet.

- Pénétrer ou tenter de pénétrer de manière non autorisée dans un système informatique.

- Le sous-hébergement tant payant que gratuit envers d'autres entités, physiques ou morales, ainsi que la mise à disposition contre rémunération des autres services d'hébergement ne sont pas autorisés.

- Sont réservés les cas expressément annoncés et acceptés par Krios. Ceux-ci feront l'objet d'un contrat spécifique.

- Krios se réserve le droit de refuser et/ou résilier l'hébergement servant à la publication ou l'échange de matériel estimé contraire à la moralité, à la loi suisse en vigueur ou à la ligne de conduite de Krios, cela sans justification. Il est notamment exclu de publier, stocker ou échanger les contenus suivants : pornographie, érotisme (sous toutes ses formes), pédophilie, programmes piratés, informations racistes, musique MP3 (et dérivé soumis à des droits d'auteurs), jeu de hasard (casino en ligne), système Peer to Peer. Les abus seront dénoncés.

- En cas d'activité contraire aux conditions générales, Krios pourra effacer les données incriminées sans préavis. Dans tous les cas le client est seul responsable de maintenir une sauvegarde à jour de son hébergement web.

#### 15. Droit applicable

**15.1** Le présent contrat et ses annexes sont soumis au Droit suisse. Tout litige survenant entre les parties à propos de la conclusion, de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat relèvera de la compétence exclusive d'un Tribunal arbitral composé d'un arbitre qui tranchera en faisant application du Droit suisse.

**15.2** Si les deux parties ne peuvent se mettre d'accord sur le choix d'un arbitre dans les 20 jours après que l'une des parties ait informé

de sa décision de recourir à l'arbitrage, la nomination sera effectuée par le Président du Tribunal de Première Instance de Sion à la requête de la partie la plus diligente. La nomination sera définitive et obligera les parties.

**15.3** Le siège du Tribunal arbitral est fixé à Sion et l'instruction de la cause se fera en conformité avec les dispositions de la Loi de Procédure Civile du Canton du Valais, le Concordat suisse sur l'arbitrage du 27 août 1969 étant applicable pour le surplus.

**15.4** La sentence sera définitive et sans appel. Les parties renoncent d'ores et déjà au dépôt de la sentence, ainsi qu'à sa notification par l'autorité judiciaire, conformément à l'article 3b al. 5 du Concordat susmentionné. La sentence sera notifiée aux parties par le Tribunal arbitral.

**15.5** Le Tribunal arbitral devra statuer dans un délai d'un an dès sa constitution, l'art. 16 du Concordat suisse sur l'arbitrage étant réservé.

**15.6** Les parties s'engagent sur l'honneur à acquiescer à la sentence arbitrale dans un délai de 5 jours à dater de sa notification à leur représentant. A défaut, les droits d'enregistrements et autres frais causés par l'obtention de la mention du caractère exécutoire, en application de l'art. 44 du Concordat, seront à la charge de la partie qui, par son comportement aura rendu cette mention obligatoire.