

1. Champ d'application

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

Ce service est une plateforme applicative permettant au client de gérer ses contacts et son entreprise.

2. Prestations de Krios

2.1 Fonctions de base

- Sécurité et transmission des données

En général, les données sont stockées chez Krios et transitent par un webservice (Internet) de façon sécurisées. Dans certains cas, les données sont stockées chez le client et seul le service d'authentification reste chez Krios.

- Client

L'utilisateur peut utiliser Hermes en installant le client Kriosdesk ainsi que le composant Crystal Report utilisé pour les impressions. Ces programmes sont disponibles sur l'espace client.

- Sauvegarde des données

L'ensemble des données Hermes sont sauvegardées chaque jour et gardées pendant 2 semaines sauf dans le cas où le client stocke les données sur son propre serveur. D'autres sauvegardes peuvent être appliquées sur demande. Les données sont externalisées dans un lieu sécurisé tous les deux jours (hors week-end). En cas de problème grave dans notre centre de données (incendie ou autre), la dernière sauvegarde externalisée sera restaurée dans un délai de 24 à 48 heures. Il incombe au client de s'assurer pour la reproduction des données perdues.

- Restauration de données

La restauration est effectuée à distance par Krios et implique des frais correspondant à la main d'œuvre nécessaire.

2.2 Extension ou diminution de ressources

Chaque ajout ou diminution de ressources implique des frais de mise à niveau correspondant à la main d'œuvre nécessaire.

2.3 Licences

Le client a à disposition un droit d'utilisation dès le paiement des frais unique et tant qu'il paye les frais annuels pour le fonctionnement et la maintenance du logiciel.

3. Prestations du client

3.1 Abus

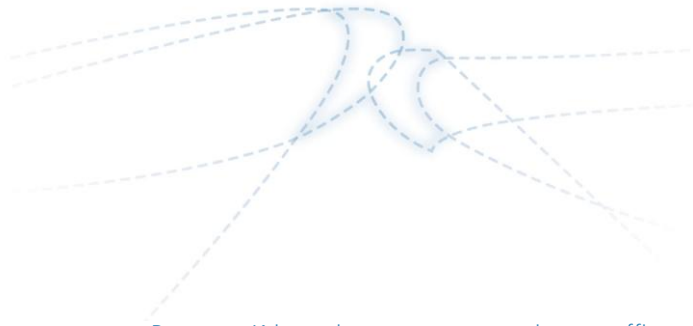
Complément aux «Conditions Générales» : le client est responsable du contenu de toutes les informations (données sous toutes leurs formes) qu'il sauvegarde ou fait sauvegarder dans le centre de données Krios. Il ne peut sauvegarder ou faire sauvegarder que des contenus légaux. Krios peut, en plus des mesures prévues dans les CG, effacer des données reconnues comme illégales. Dans les cas judiciaires pénaux, Krios doit laisser les autorités compétentes accéder aux données stockées et sauvegardées conformément à la législation.

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 volontiers ses services à cet effet. Le client communique à Krios toutes les informations utiles à l'activation et 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.



HÉBERGEMENT
DÉVELOPPEMENT
MATÉRIEL INFORMATIQUE



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

- Système d'exploitation compatible

Pour fonctionner, le service requiert l'un des systèmes d'exploitation suivants: Windows XP (Home Edition et Professionnel), Windows 7 (toutes les versions) avec les composants .NET framework 2.0 et Acrobat Reader installés.

- Accès Internet

La disponibilité et la vitesse de la solution dépendent entre autres de l'abonnement Internet du client.

- 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 avec Switch (10/100 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'installation des composants nécessaires à l'utilisation du service.

4. Autres dispositions

4.1 Facturation et conditions de paiement

La facturation du service, par convention, se fait en général à l'avance, annuellement 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 garantit pas 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 partenaires sur les postes client.

4.3 Interruptions de service

Krios se réserve le droit de procéder à des travaux réguliers de maintenance des systèmes. Pendant ces maintenances, il est possible que le service soit temporairement interrompu. En cas d'autres interruptions nécessaires à l'élimination de pannes, travaux de maintenance, introduction de nouvelles technologies, etc., Krios informe le client autant que possible et en temps voulu. Krios s'efforce de restreindre autant que possible ces interruptions. Dans le cas où le client désire une autre garantie de service (SLA), Krios propose un contrat spécifique mentionnant les tarifs et les indemnités en cas de non respect.

4.4 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