

1. Champ d'application

La présente description de service a pour objet serveur Windows 3CX de Krios Info Sàrl (ci-après appelée «Krios»).

Ce service permet au client d'externaliser son central téléphonique sous forme de serveur Windows avec la solution logiciel 3CX.

2. Prestations de Krios

2.1 Fonctions de base

2.1.1 Sécurité, sauvegardes

Le serveur virtuel est sauvegardé chaque jour et gardé pendant deux semaines. 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. D'autres sauvegardes peuvent être appliquées sur demande.

2.1.2 Client

L'utilisateur peut gérer ses appels entrants et sortants grâce à sa solution 3CX hébergée chez Krios. Pour cela, il utilise un softphone ou un téléphone IP compatible.

2.2 Licences

Les licences Windows et 3CX sont fournies avec le service hébergé en mode achat ou location selon offre.

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.

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 Vista (toutes les éditions), Windows XP Tablet PC Edition 2005, Windows XP (Home Edition et Professionnel), Windows 7 (toutes les versions). Suivant les softphones utilisés, certains de ces environnements peuvent ne pas être supportés.

3.3.2 Accès Internet

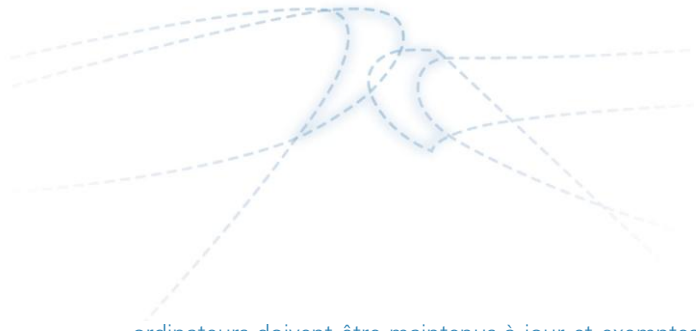
La disponibilité et la qualité de la solution dépendent entre autres de l'abonnement Internet du client.

Pré requis min : 100 kbps par appel.

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 avec Switch (10/100 Base-T-Port), sans hubs. Les





ordinateurs doivent être maintenus à jour et exempts de logiciels malveillants. L'antivirus et le firewall doivent être configurés pour autoriser 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, 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 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 partenaire sur le terminal ou directement sur le serveur 3CX.

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