



HÉBERGEMENT
DÉVELOPPEMENT
MATÉRIEL INFORMATIQUE

CONDITIONS GENERALES

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 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.

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

1.4 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.

1.5 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 ni autre arrangement spécifique. La résiliation entraîne de facto une coupure des services concernés.

1.6 Si le contrat, les descriptifs techniques, les présentes conditions générales ou tout autre document contractuel est rédigé dans une autre langue, c'est la version française qui fait foi en cas de différent.

1.7 Accès et sécurité

Krios ne laisse accéder que les représentants du client qui ont été décrits au préalable par écrit (contrat d'accès client) comme étant autorisés à avoir accès à l'environnement (personnes autorisées à accéder). L'accord écrit spécifie les conditions dans lesquelles l'accès est autorisé. Sans ce contrat écrit, Krios ne peut pas œuvrer correctement pour la sécurité et la confidentialité des informations.

2. Offre

2.1 L'offre et les démonstrations sont gratuites, à moins qu'un accord écrit n'en dispose autrement. L'offre est ferme jusqu'à expiration du délai fixé (sauf autre indication, ce délai est fixé à 15 jours).

3. Infogérance

3.1 L'entretien du matériel informatique comprend son maintien en état de marche (entretien préventif selon interventions planifiées) 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. Krios effectue cet entretien pour autant que le quota d'heures à disposition soit suffisant.

3.2 Les rendez-vous de maintenance sont prévus à l'avance.

Krios fournit ses prestations pendant les heures de disponibilité prévues. Sur demande du client et contre rémunération séparée, elle continue ses travaux également en dehors des heures de disponibilité.

3.3 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.

3.4 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 où le contrat en prévoit un.

3.5 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 tels des cas de grèves, pannes, incendies, accidents, force majeure et cas fortuits.

3.6 En cas de problème matériel avec du matériel garanti par le constructeur, Krios facturera des frais de base de 70.- pour la prise en charge et résolution du problème avec le constructeur. Ce forfait n'inclus ni les frais de déplacement, ni les frais de port, ni les heures de travail nécessaires à la remise en service du matériel défectueux avant et après retour de réparation (réinstallation, copie des données, ...). Dans le cas où le client souhaite prendre en charge le retour en garantie, Krios lui fournira le numéro de téléphone du constructeur.

3.7 Sans autre mention, les garanties du constructeur couvrent uniquement les pièces de rechange pour le matériel endommagé. En cas de réparation les éventuels frais de retour chez le constructeur 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.

3.8 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.

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

4. Développement

4.1 La maintenance des logiciels conçus par Krios comprend la correction d'erreurs de programmation ainsi que l'adaptation aux nouveaux systèmes d'exploitation supportés.

4.2 Sauf avis contraire écrit, les applications développées par Krios restent propriété de Krios.



HÉBERGEMENT
DÉVELOPPEMENT
MATÉRIEL INFORMATIQUE

CONDITIONS GÉNÉRALES

5. Hébergement

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

5.2 Krios concède au client un droit d'utilisation des services hébergés durant la durée du contrat.

5.3 L'infrastructure nécessaire pour la fourniture des services hébergés fonctionnant chez Krios est supportée par Krios.

5.4 Le client est conscient que la disponibilité de certains services hébergés dépend également du bon fonctionnement du réseau Internet, de son parc informatique, de son réseau interne et de sa propre connexion Internet. Le client est seul responsable d'avoir une connexion Internet appropriée aux services hébergés fournis par Krios.

6. Description des niveaux de service d'hébergement

6.1 Krios fournit les niveaux de prestations de service d'hébergement (SLA) ainsi que les délais du plan de reprise d'activité (PRA) ci-après (cf point 6.6). Ces niveaux de services ne sont valables que dans le cadre des descriptifs de service et des consignes d'utilisation de Krios.

6.2 Krios prévoit un objectif de performance pour la disponibilité de ses prestations de service d'hébergement conformément au point 6.3 ci-après (objectif de performance ou OP). Si Krios n'atteignait pas l'objectif de performance, le client aurait le droit d'exiger un avoir sur la prestation de service conformément aux dispositions du présent document (avoir). Krios déduira cet avoir des futures factures envoyées au client. Le droit du client à percevoir cet avoir dépend des conditions exposées dans le présent document.

Si les serveurs utilisés par le client ne sont pas mis à disposition, entretenus ou exploités par Krios ou si un accès tiers a été accordé par le client (contrat d'accès tiers), l'objectif de performance et la réglementation sur les avoirs de ce document peuvent être sans objet.

La portée des niveaux de services est limitée à l'infrastructure et aux prestations de service fournies par Krios.

6.3 L'objectif de performance (OP), correspondant à 99,75%, est calculé pour chaque année calendaire civile selon la formule suivante :

$$OP = ((J \times 1440 - T) / (J \times 1440)) \times 100$$

J = Nombre de jours dans l'année calendaire concernée

T = Minutes d'interruption de service

Le temps d'interruption de service T fait référence au temps pendant lequel l'infrastructure mise à disposition par Krios n'est pas en mesure d'apporter la disponibilité de prestations de service convenue.

La période d'interruption de service commence :

Lorsque Krios confirme que la disponibilité n'est plus garantie. Le client doit informer Krios immédiatement de l'indisponibilité du serveur lorsqu'il fait une constatation à ce sujet.

Lorsque Krios constate, dans le cadre de ses propres prestations de surveillance, que le client ne peut plus accéder aux serveurs.

6.4 Le client reçoit pour chaque minute d'interruption de service qui dépasse l'OP, un avoir (A) d'1/2000 des frais annuels. La durée d'interruption de service n'est cumulée que sur une seule année calendaire civile.

La formule est la suivante : $A = T \times \text{frais annuels} / 2000$

6.5 Conditions et clauses d'exclusion

6.5.1 Les avoirs définis dans le présent document sont les seules indemnités que le client peut exiger de Krios en ce qui concerne la disponibilité des prestations de service d'hébergement.

6.5.2 Les avoirs ne peuvent pas dépasser 50 % des frais annuels de la prestation de service concernée.

6.5.3 Le client doit demander l'avoir par écrit dans les 60 jours qui suivent l'incident ayant mené à un dépassement de l'OP. Dans les 20 jours qui suivent la réception de la demande du client, Krios confirme au client le dépassement de l'OP et le montant de l'avoir.

6.5.4 Les objectifs de performance définis dans le présent document entrent en vigueur 60 jours après la date de mise en service.

6.5.5 Dans les circonstances suivantes, le client ne reçoit aucun avoir de Krios :

- Cas de force majeure empêchant la réalisation de l'objectif de performance
- Quand Krios exerce le droit de résilier le contrat ou de suspendre la prestation définie dans le contrat
- Quand Krios procède à des prestations d'entretien convenues à l'avance ou rendues nécessaires par l'urgence des événements
- Quand l'interruption de la disponibilité peut être rattachée au comportement du client
- Quand le client a négligé d'ajuster la capacité du serveur ou d'effectuer des prestations de service recommandées par Krios
- Quand les applications ou les systèmes qui n'ont pas été mis à disposition par Krios et/ou qui ne sont pas entretenus par Krios ne fonctionnent pas ou mal
- Quand l'Internet ou un autre réseau mis à disposition par un tiers n'est pas accessible en raison de la défaillance du fournisseur d'accès à Internet (FAI) ou de l'opérateur local
- Quand l'interruption de service est liée au comportement d'un serveur de noms de domaines (DNS) mis à disposition par un tiers
- Quand l'interruption de service peut être rattachée au non-respect d'une consigne de sécurité



HÉBERGEMENT
 DÉVELOPPEMENT
 MATÉRIEL INFORMATIQUE

CONDITIONS GENERALES

- Lors d'une panne hors de l'infrastructure d'hébergement de Krios
- Lors d'événements naturels exceptionnels (inondation, tremblement de terre, rupture de barrage, ..)

6.6 Le plan de reprise d'activité (PRA) permet d'assurer, en cas de crise majeure ou importante du centre informatique principal, la reconstruction de l'infrastructure et la remise en route des services fournis.

Le PRA définit la perte de données suite à un incident (RPO) et le délai de reprise de l'activité du service (RTO).

Le PRA de Krios propose plusieurs niveaux de services en fonction des besoins du client.

	Sans cas de crise majeure Perte / Reprise	En cas de crise majeure Perte / Reprise
BASIC	36h / 4h	1-3j / 2-3j**
BRONZE	0h* / 4h	1j / 2-3j**
SILVER	0h* / 4h	1j / 5h
GOLD	0h / 0h	1j / 2-3j**
PLATINUM	0h / 0h	1j / 5h

* dépend de l'état VM lors de l'incident (arrêt brutal)

** hors jours fériés officiels (CH) et week-end

Lors de modifications d'un volume de stockage (fusion de snapshots volumineux, ajout et déplacement du stockage d'une machine virtuelle, restauration de machine virtuelle ou de données, ...), le RPO peut être temporairement plus grand qu'indiqué ci-dessus. Pour éviter cela, le client et Krios s'efforcent d'effectuer ces modifications en dehors des heures de pointe des services concernés.

6.7 Cas de crise majeure :

- panne d'un SAN (uniquement en Basic)
- panne de connectivité du site principal
- indisponibilité du site principal

7. Documentation et procès-verbal

7.1 Krios met à jour, si nécessaire, la documentation de l'infrastructure et/ou du matériel et/ou du logiciel dont elle a la charge. Cette mise à jour sera faite selon l'usage en cours chez Krios et contre rémunération.

7.2 Lors de chaque intervention, Krios documente son travail (fiche d'intervention). Sur demande, Krios établit un rapport détaillé qui sera remis au client. Le temps nécessaire à l'élaboration de la fiche d'intervention et du rapport est rétribué.

7.3 La documentation élaborée est à disposition du client qui peut la consulter via l'espace client selon les autorisations d'accès.

7.4 Les données d'accès et mots de passe utilisés par Krios pour l'exécution de ses prestations seront communiqués au client, sur demande d'un responsable, via l'espace client.

Le client est responsable de garder confidentiels les codes d'accès et mots de passe transmis par Krios.

Lors d'un départ ou d'un licenciement d'un collaborateur, le client informe dans les plus brefs délais Krios pour la désactivation des accès au système d'information.

7.5 Toutes les heures travaillées sont répertoriées par Krios. Sur demande, Krios fournit un rapport des heures travaillées.

8. Exécution

8.1 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 en réduisent notablement le coût.

8.2 Si le contrat prévoit un nombre d'heures à fournir périodiquement par Krios à un prix fixé, ce nombre d'heures peut être dépassé et les heures supplémentaires sont facturées séparément au tarif convenu.

8.3 Le report d'heures non travaillées sur la période suivante n'est pas possible. Ainsi, le compte d'heures dues sera remis à zéro à chaque début de période.

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

8.5 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.

8.6 Autorisation d'accès et d'utilisation : Le client doit veiller à ce que Krios, pour l'exécution de ses prestations de service, puisse accéder et utiliser l'équipement, les logiciels et/ou la technologie du client. Le client accorde à Krios pour la durée du contrat une licence irrévocable, non exclusive et gratuite pour l'utilisation de son équipement, de ses logiciels et/ou de sa technologie afin que Krios puisse effectuer les prestations de service.

8.7 Pour tous ses services, Krios emploie du personnel soigneusement formé et digne de confiance. Krios leur impose le respect des prescriptions d'exploitation du client, en particulier les dispositions sur la sécurité et le règlement intérieur. Ces documents doivent être transmis par écrit à Krios. Le personnel est rendu attentif aux exigences en termes de confidentialité.

8.8 Krios enregistre l'ensemble des conversations téléphoniques (entrantes et sortantes). Ces dernières sont utilisées pour une bonne exécution du travail ou pour améliorer la qualité du service.



HÉBERGEMENT
DÉVELOPPEMENT
MATÉRIEL INFORMATIQUE

CONDITIONS GÉNÉRALES

9. Rémunération

9.1 Toute offre ou commande signée par le client peut faire l'objet d'une demande d'acompte. Pour les nouveaux clients, Krios effectue systématiquement une demande d'acompte correspondant à la totalité de la commande.

9.2 Krios fournit ses prestations contre rétribution périodique fixe ou aux coûts effectifs. Elle indique dans son offre le genre de coûts et les tarifs appliqués.

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

9.4 Les frais de déplacement ne sont pas compris dans la rémunération fixe et sont facturés séparément.

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

9.6 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. Krios se réserve le droit de modifier ces délais.

9.7 Douze jours après la mise en demeure (deuxième rappel) liée à une facture non soldée, le service dont fait l'objet le contrat sera interrompu. Dans ce cas, des frais de remise en service d'une valeur de minimum 35.- CHF seront facturés.

9.8 Sans nouvelle du client dans un délai de 45 jours après l'interruption du service non payé, l'ensemble des configurations et des données du service concerné seront effacées irrévocablement sans aucune indemnité ou dommage exigible par le client.

9.9 Les services non payés génèrent des intérêts de 5% qui s'ajouteront aux montants dus. En outre, une procédure de recouvrement par voie légale sera initiée. Les frais inhérents à cette procédure seront à la charge du client.

9.10 Le travail effectué est facturé par tranche de 15 minutes lors d'assistance téléphonique et de 30 minutes lors d'intervention sur site. Chaque tranche entamée est facturée.

9.11 Tout matériel, logiciel livré ou facturé au client reste propriété de Krios jusqu'au règlement complet des factures.

10. Modification des prestations

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

10.2 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.

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

11. Maintien du secret

11.1 Les parties gardent secret tous les faits qui ne sont pas publics ni accessibles au public. En cas de doute, elles tiendront les faits en question pour secret. 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.

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

11.3 Les données client stockées sur les serveurs de Krios demeurent propriété du client et ne seront en aucun cas consultées par Krios, sauf pour la bonne exécution des prestations demandées par le client.

12. Demeure

12.1 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.

13. Garantie et Responsabilité

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

13.2 Si, lors de l'exécution des travaux qui font l'objet d'un contrat, le client éprouve un dommage dont Krios serait tenue pour 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, excepté pour les services hébergés (cf point 6.3).

13.3 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.

13.4 Le client s'engage à ce que ses assistants et sous-traitants n'utilisent les services de Krios que conformément aux principes définis dans les consignes d'utilisation en vigueur et qu'ils s'abstiennent de toute infraction, perturbation, entrave ou autre immixtion dans les contrats conclus par Krios avec des tiers.



HÉBERGEMENT
DÉVELOPPEMENT
MATÉRIEL INFORMATIQUE

CONDITIONS GENERALES

13.5 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.

13.6 Le client est responsable de la vérification des résultats des services fournis. Il s'engage à en vérifier l'exactitude et à communiquer dans un délai de 7 jours à Krios les éventuels non conformités avec les résultats attendus.

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

13.8 Un système de surveillance de la disponibilité et des performances des systèmes 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 alertes dans les plus brefs délais et répond au 0900 38 38 38.

13.9 Le client assume la pleine responsabilité de l'utilisation qui est faite des services fournis par Krios.

14. Lieu d'exécution

14.1 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 succursale de Krios.

15. Cession

15.1 Les droits et obligations des contrats seront transmis ipso facto aux successeurs ou autres ayant droit dans la mesure où leur nature les rend cessibles.

16. Disposition diverses

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

17. Droit applicable

17.1 Tout 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 des contrats conclus avec Krios relèvera de la compétence exclusive d'un Tribunal arbitral composé d'un arbitre qui tranchera en faisant application du Droit suisse.

17.2 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.

17.3 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.

17.4 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.

17.5 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.

17.6 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.