

Descriptif de service **Plateforme Hermes**

Version 1.0 - 01.09.2011

Krios, l'informatique en liberté

1. Champ d'application

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

Ce service est une plateforme applicative permettant au client de gérer ses données.

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 web service (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.

- Sécurité et sauvegarde des données

L'ensemble de la base de données Hermes est sauvegardée chaque jour et conservée pendant 2 semaines dans le cas où la base de données est hébergée chez Krios. D'autres sauvegardes peuvent être appliquées sur demande. Le niveau de service fourni pour l'hébergement des données chez Krios correspond au niveau Platinum (cf conditions générales).

- Restauration de données

La restauration est effectuée à distance par Krios et implique des frais de minimum 70.- par opération 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 de minimum 70.- par opération correspondant à la main d'œuvre nécessaire.

2.3 Licences

Le client a un droit d'utilisation dès le paiement des frais uniques et tant qu'il paye l'abonnement pour le fonctionnement et la maintenance du logiciel.

3. Prestations du client

3.1 Abus

Complément aux «Conditions Générales» : le client est responsable 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.

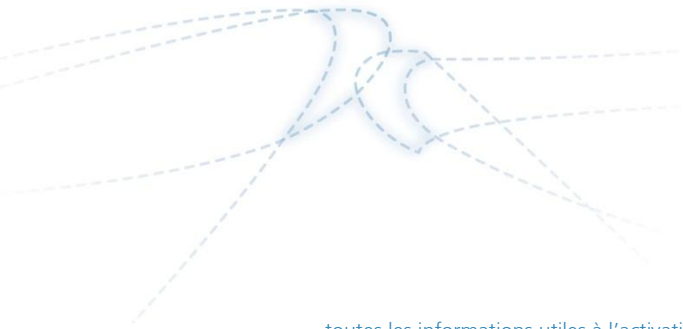
3.2 Obligation de collaborer

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



HÉBERGEMENT
DÉVELOPPEMENT
MATÉRIEL INFORMATIQUE

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



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

- Système d'exploitation

Pour fonctionner, le service requiert au minimum Windows XP SP2 avec les composants .NET Framework 2.0 et Crystal Report.

- 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 (100/1000 Base-T-Port), sans hubs. Les ordinateurs doivent être maintenus à jour et exempts de logiciels malveillants. L'antivirus et le firewall doivent autoriser l'installation des composants nécessaires à l'utilisation du service. En cas de besoin, Krios fournit ses services pour le paramétrage du firewall.

4 Autres dispositions

4.1 Facturation et conditions de paiement

La facturation du service se fait 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, il est impossible d'atteindre une sécurité et une fiabilité de fonctionnement absolues dans le traitement des informations.

Krios n'a notamment aucune influence sur les erreurs, mises à jour, modifications des fonctions des logiciels installés par le 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 Option de sortie

Dans le cas où le client résilie son abonnement et demande à récupérer ses données, Krios lui fournit les données des contacts, du suivi client, des dossiers et des articles, de facturation et des paiements au format CSV. Cet export implique des frais horaires payables à l'avance.

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