

Descriptif de service SwissDrive

1. Champ d'application

La présente description de service a pour objet le produit SwissDrive de Krios Suisse SA (ci-après appelée «*Krios*»).

Ce service est une location d'espace de stockage permettant au client d'accéder à ses données depuis n'importe quel ordinateur.



IMPORTANT

Le service n'est pas conçu pour synchroniser des bases de données de logiciel (exemples : access, dbase, filemaker, ...). L'utilisation de Swissdrive à cette fin peut engendrer des corruptions de données irrécupérables.

2. Prestations de *Krios*

2.1 Fonctions de base

2.1.1 Sécurité et transmission des données

Les données stockées dans le cloud privé de Krios et transitant sur Internet sont cryptées. L'ensemble des communications entre l'ordinateur et le système externalisé est crypté avec les standards du domaine.

2.1.2 Client

L'accès et la synchronisation des données se fait avec les agents fournis à cet effet, mais peut également se faire sur la console Web.

2.1.3 Sauvegarde et sécurité des données

Les données sont stockées de façon sécurisée sur plusieurs systèmes de stockages, mais ne sont pas sauvegardés. Le seul moyen de restaurer des fichiers corrompus ou endommagés est de récupérer une version précédente ou de faire un roll back (restauration de version précédente en masse) sur la console Web. De base, la gestion des versions des fichiers est activée et les fichiers supprimés sont stockés dans la corbeille. L'administrateur peut toutefois modifier les options de gestion des versions et de suppression des fichiers. De ce fait, le client est seul responsable de la gestion de ses fichiers sur la plateforme SwissDrive et ne peut en aucun cas tenir Krios pour responsable d'une perte de données.

Le service SwissDesk inclus un plan de reprise d'activité (PRA) en cas de crise majeure sur un des deux Data Centers. Dans ce cas de force majeur, le temps de pertes de données ainsi que le temps de reprise de l'activité correspondent au niveau de service BRONZE décrit dans nos conditions générales.

Il incombe au client de s'assurer pour la reconstitution des données pouvant être perdues lors de l'activation du PRA.

2.1.4 Restauration de données et modification de ressources

Le client peut restaurer des versions précédente de fichiers via la console Web ou s'adresser à Krios pour la restauration de données depuis son accès administrateur. Dans ce dernier cas, Krios facture son intervention un minimum de 15 minutes par opération au tarif horaire courant.

2.1.5 Maintenance régulière

Krios mets régulièrement à jour la plateforme SwissDrive. Dans la mesure du possible, ces mises à jour sont effectuées le deuxième jeudi du mois entre 22h et 1h.

2.2 Licences

Des licences sont incluses pour l'accès à la console Web, l'utilisation de l'agent Windows et MAC, les applications mobiles pour iOS, Windows Phone et Android, ainsi que le plugin Outlook pour Windows.

3. Prestations du client

3.1 Abus

Le client est responsable du contenu de toutes les informations (données sous toutes leurs formes) qu'il met lui-même ou fait déposer dans le centre de données *Krios*. Il ne peut stocker ou faire stocker 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 fournir aux autorités compétentes, conformément à la législation, l'accès aux données stockées.

3.2 Obligation de collaborer

Descriptif de service SwissDrive

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 ses services à cet effet. Le client communique à *Krios* toutes les informations utiles à l'activation et à 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 7 et supérieur, MAC 10.5 et supérieur.

3.3.2 Accès Internet

La performance de la solution dépendent entre autres de l'abonnement Internet du client (bande passante et qualité de la connexion).

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 par Switch (100/1000 Base-T-Port), sans hubs. Les ordinateurs doivent être maintenus à jour et exemptes de logiciels malveillants ou de virus. L'antivirus et le firewall doivent autoriser l'utilisation du service.

4. Autres dispositions

4.1 Facturation et conditions de paiement

La facturation du service se fait à l'avance, mensuellement ou selon l'offre ou 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 peut pas garantir 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 le terminal d'accès ou directement sur la console Web.

4.3 Niveau de service

Le service est fourni avec un niveau de service BRONZE ou selon contrat (cf Conditions Générales).

4.4 Conditions de sortie

Lors de la résiliation du service, le client peut récupérer ses données par lui-même. Tout traitement demandé par le client (copie sur un support externe ou autre) implique des coûts 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.