

# Conditions Générales

## 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 dans celui-ci. Si aucune durée n'est mentionnée, elle est fixée à 12 mois. Ceci est valable pour l'ensemble des services, 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.

3.2 Les rendez-vous de maintenance sont prévus à l'avance. *Krios* fournit ses prestations pendant les heures de disponibilité prévues. Sans autre indication, les heures de disponibilité correspondent aux heures de bureau défini sur le site internet de *Krios*. Sur demande du client et contre rémunération majorée, elle continue ses travaux également en dehors des heures de disponibilité.

3.3 *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.

3.4 La correction d'erreurs ou de pannes se fera, au besoin, au moyen d'une solution de fortune dans un délai convenable. Toutefois, 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.

3.5 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'inclut 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.

3.6 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.

3.7 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.

3.8 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.

# Conditions Générales

3.9 La prise en charge des demandes de support se fait par ordre d'arrivée et le traitement dépend du niveau de service correspondant à l'abonnement du client.

## 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*.

## 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 responsable du bon fonctionnement des éléments cités au points 5.4

5.5 Dans le contexte de services hébergés, le client est seul responsable d'être en règle par rapport aux contrats de licences des différents éditeurs de logiciels installés et utilisés sur le service hébergé chez *Krios*. *Le client peut bien entendu demander conseil à Krios pour tout renseignement à ce sujet.*

5.6 Les services sont facturés dès la date d'activation.

5.7 Les prix des services hébergés peuvent être adaptés mensuellement, sans préavis, en fonction des augmentations significatives des prix de licences des fournisseurs.

5.8 Lors de résiliation de services hébergés, la pénalité pour résiliation anticipée se calcule en fonction de la moyenne mensuelle facturée pour le service concerné depuis la date début du contrat jusqu'à la date de désactivation : pénalité = moyenne mensuelle x nombre de mois restant (entier ou partiel) à partir de la date de désactivation des services x 70%.

5.9 Pay per use : si le service est facturé à l'utilisation, la facturation se base sur des mesures à intervalle régulier. S'il manque des valeurs dans les mesures, la valeur moyenne de la mesure précédente et suivante est appliquée. Les ressources mises à disposition du client peuvent être à tout moment redimensionnées par *Krios* en fonction de leur utilisation.

## 6. Description des niveaux de service d'hébergement

6.1 *Krios* fournit les conventions de niveaux de services (en anglais SLA) ainsi que les délais du plan de reprise et de continuité d'activité de l'infrastructure (PRA/PCA) ci-après (cf point 6.6). Ces niveaux de services ne sont valables que dans le cadre des descriptifs de services 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 99,9%, 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.

# Conditions Générales

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 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 montant ou indemnités de quelque sorte 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
- Lors d'une panne hors de l'infrastructure d'hébergement de *Krios*
- Lors d'événements naturels exceptionnels

6.6 Le plan de reprise et de continuité d'activité de l'infrastructure (PRA/PCA) permet d'assurer, en cas de crise majeure ou importante d'un des centres de données de *Krios*, la reprise des services hébergés fournis.

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

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

	RPO / RTO
<b>BASIC</b>	NA (dépend du service)
<b>BRONZE</b>	2 heures / 2-3 jours **
<b>SILVER</b>	2 heures / 30 minutes

\*\* hors jours fériés et week-end

En cas de restauration de données des backups ou des snapshots, les délais peuvent être plus longs.

6.7 Le client est seul responsable de contracter une assurance pour la reconstitution des données perdues (RPO) et/ou le manque de productivité (RTO).

## 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 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.

# Conditions Générales

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, le client est responsable de tout dommage découlant d'une annonce tardive.

## 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 effectuées 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 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 les locaux, 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.

8.6 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.*

8.7 *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.

## 9. Rémunération

9.1 Toute offre ou commande signée par le client peut faire l'objet d'une demande d'acompte correspondant en général au prix du matériel. 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 et les frais d'administration.

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 20 jours à compter de la réception de la facture ou de la demande d'acompte. *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 supplémentaires administratifs d'une valeur de 50.- CHF ainsi que des frais de remise en service d'une valeur de minimum 35.- 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.

9.12 Si le client ne conteste pas la facture dans le délai de paiement, il reconnaît devoir le montant au sens de l'art. 82 LP.

# Conditions Générales

## 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 Le matériel fourni par *Krios* est couvert selon les conditions de garantie du constructeur.

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

13.3 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, dans tous les cas, le montant payé par le client dans le cadre de ce contrat pour une durée de six mois.

13.4 *Krios ne peut être tenu pour responsable si des travaux ne peuvent être exécutés pour des raisons indépendantes de sa volonté.*

13.5 *Krios* n'assume aucune responsabilité, dans tous les cas, sauf pour la faute grave et le dol, pour les dommages directs et indirects résultant notamment d'un manque à gagner ou de prétentions quelconques émanant de tiers. *Krios* n'assume également aucune responsabilité pour les faits des sous-traitants.

13.6 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.

13.7 *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.

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

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

13.10 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 Data Centers de *Krios*. Un service de piquet est en place pour qu'un technicien/ingénieur système traite les alertes dans les plus brefs délais et réponde au 0900 38 38 38.

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

## 14. Lieu d'exécution

# Conditions Générales

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.

16.2 Dans le cas où *Krios* n'est plus atteignable pendant 8 jours consécutifs, le client peut s'adresser à Me Marc-André Mabillard à Leytron afin de clarifier la situation. Ce dernier est autorisé à effectuer les actions nécessaires pour la continuité des activités de *Krios*. Le client autorise donc *Krios* à transmettre ses données à Me Marc-André Mabillard. Des frais supplémentaires de 1000.- seront facturés dans le cas où le client désire récupérer ses données en fournissant un support de données adéquat pour cette opération.

## 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 Suisse, 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.