

Descriptif de service SwissDesk

1. Champ d'application

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

Ce service est une location de bureau distant Windows permettant au client d'accéder à ses applications et ses données depuis n'importe quel ordinateur relié à Internet.

2. Prestations de *Krios*

2.1 Fonctions de base

2.1.1 Sécurité et transmission des données

Les données transitant sur Internet sont compressées et cryptées afin d'obtenir de bonnes performances même avec une connexion Internet à faible débit (3G). L'ensemble des communications entre l'ordinateur et le système externalisé est crypté avec les standards du domaine.

2.1.2 Client

La connexion à SwissDesk s'effectue en principe avec le programme KriosDesk, mais peut également se faire avec le programme Remote Desktop Client de Microsoft. Avec KriosDesk, le client peut choisir de démarrer en mode bureau distant ou en mode RemoteApp. Dans ce dernier mode, une seule application distante s'ouvre sur le poste du client. En option, la connexion peut également se faire via le programme Horizon Client ou Horizon HTML Access de VMware.

2.1.3 Sauvegarde et sécurité des données

L'ensemble des données ainsi que les serveurs virtuels SwissDesk sont sauvegardés chaque jour sur un système de stockage tiers et conservés pendant deux semaines. Sur demande, des sauvegardes supplémentaires peuvent être effectuées.

L'ensemble des données (serveurs virtuels, fichiers et base de données) sont écrites simultanément sur deux systèmes de stockage SAN dans deux Data Centers éloignés de plus de 50km. Il en va de même pour les sauvegardes.

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 majeure, 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. Sur demande, il est possible de passer en niveau de service SILVER.

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

Les données bureautiques (en principe D:), les données d'archives (en principe R:) sont sauvegardés plusieurs fois par jour (clichés). La plupart du temps, l'utilisateur peut restaurer une version précédente des 14 à 21 derniers jours. Ces clichés ne peuvent en aucun cas être garantis.

Le client peut également s'adresser à Krios pour la restauration de données. Dans ce cas, tout comme lors de la modification de ressources effectuées par *Krios* sur un serveur dédié (SwissDesk Entreprise), Krios facture son intervention un minimum de 15 minutes par opération au tarif horaire courant.

2.1.5 Maintenance régulière des logiciels installés

Krios mets régulièrement à jour les logiciels de base. Dans la mesure du possible, ces mises à jour sont effectuées le deuxième jeudi du mois entre 22h et 1h. La mise à jour de programmes spécifiques sur un serveur dédié (SwissDesk Entreprise) sera facturé par tranche de 15 minutes au tarif horaire courant.

2.2 Licences

Des licences sont incluses pour les services Windows, Remote Desktop ou Horizon. Les autres licences logicielles sont fournies par le client ou par Krios. Les licences Microsoft Office sont obligatoirement fournies par *Krios*. Avec un serveur mutualisé (SwissDesk Starter), le client doit également être abonné aux mises à jour des logiciels utilisés.

2.3 Impressions

De base, le système fourni un pilote universel pour les impressions. Sur demande, *Krios* installera les différents pilotes d'imprimantes du client afin qu'il puisse configurer les paramètres d'impression depuis SwissDesk Entreprise. Le fonctionnement des impressions dépend d'une part des pilotes fournis par le constructeur et d'autre part du fonctionnement du réseau et des logiciels tiers utilisés pour accéder au bureau distant ou pour travailler sur SwissDesk.

3. Prestations du client

Descriptif de service SwissDesk

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 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 fournir aux autorités compétentes, conformément à la législation, l'accès aux données stockées et sauvegardées.

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 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. Avec MAC, certaines fonctions peuvent être limitées.

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).

Pré requis de base : 20 à 50 kbps par connexion simultanée.

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. Idéalement, le trafic en direction du bureau distant SwissDesk doit être priorisé sur l'ensemble du réseau.

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 partenaire sur le terminal d'accès ou directement sur le serveur d'application SwissDesk.

4.3 Niveau de service

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

4.4 Changement de version

Le client peut changer de version SwissDesk (Starter/Entreprise) en tout temps. Ce changement implique des frais de configurations et de transfert ainsi qu'une modification des options disponibles.

Descriptif de service SwissDesk

4.4 Conditions de sortie

Lors de la résiliation du service, le client peut récupérer ses données en fournissant un support adéquat que *Krios* pourra utiliser (Disque USB, DVD, ...). Les données sont fournies brutes (sans les applications et les configurations). Tout traitement demandé par le client (exportation de base de données ou autre) implique des coûts horaires payables à l'avance. Le serveur virtuel complet ne sera fourni en aucun cas.

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.