

CONDITIONS KYOS SLA, KYOS ASSIST ET KYOS SERENITY

VERSION 23 OCTOBRE 2024

Article 1 : Cadre Général

1.1 – En concluant un **Contrat Kyos SLA, Kyos Assist ou Kyos Serenity** avec Kyos (le « **Contrat** »), le Client reconnaît et accepte l'application sans réserve des présentes conditions Kyos SLA, Kyos Assist et Kyos Serenity ainsi que des conditions générales de Kyos.

1.2 – Le Client peut au choix inclure dans le contrat Kyos SLA, Kyos Assist et Kyos Serenity les Services Kyos Continuity et/ou Kyos Security Insights qui font l'objet de conditions spécifiques séparées.

1.3 – Kyos SLA est un service d'accès au centre de support et d'opération de Kyos qui inclut un objectif de « délai de prise en charge ». Il comprend un rapport d'activités pour les Composants compris dans le Contrat.

1.4 – Kyos Assist est un service de maintenance informatique centralisée et proactif qui comprend les services de Kyos SLA ainsi que la Supervision, la gestion des mises à jour automatisées et une gestion centralisée des sauvegardes pour les Composants compris dans le Contrat. Kyos Assist inclut également une protection des « Endpoints » de nouvelle génération pour les Equipements utilisateurs et les Equipements cœur de type serveur ou Serveurs Virtuels inclus dans le Contrat.

1.5 – Kyos Serenity comprend les services de Kyos Assist ainsi que toutes les prestations liées au traitement et à la résolution des Incidents sur les Composants inclus dans le Contrat.

1.6 – Kyos Continuity est un Service donnant accès au centre de support et d'opération Kyos en dehors des heures ouvrées en cas d'urgence.

1.7 – Les conditions Kyos SLA, Kyos Assist et Kyos Serenity ainsi que les conditions générales de Kyos sont aussi consultables sur le site internet de Kyos : <https://www.kyos.ch/docs>.

1.8 – Les termes qui ne sont pas expressément définis dans les présentes conditions Kyos SLA, Kyos Assist et Kyos Serenity ont le sens qui leur est donné dans les conditions générales de Kyos.

Article 2 : Définitions

Agent ou sonde – Logiciel installé sur un Composant permettant la surveillance et la remontée d'informations et d'alertes.

Changement – Désigne toute modification, création, installation, suppression ou Mise à jour majeure d'un Composant.

Composant – Tout Équipement, Service standard ou complexe faisant partie du système d'information du Client.

Compte administrateur délégué – Option permettant au Client d'avoir un accès au logiciel de gestion de Kyos SLA, Kyos Assist et Kyos Serenity et d'accéder ainsi en tout temps à la liste des tickets, aux rapports d'activité et aux informations remontées par les Agents.

Délai de prise en charge – Temps maximum entre l'ouverture du ticket relatif à un Incident ou à une Requête Utilisateur et la prise en charge de celui-ci par notre équipe de support pendant les heures ouvrées, et ce en fonction de la Priorité de l'Incident ou de la Requête Utilisateur.

NIVEAU	DESSCRIPTIF	DÉLAI DE PRISE EN CHARGE
P1	Critical	1 heure
P2	High	2 heures
P3	Medium	4 heures
P4	Low	16 heures
P5	Planning	

Équipement – Tout matériel physique ou élément virtuel faisant partie du système d'information du Client.

Équipement primaires – Tout Équipement réseau basique : switch non-manageable, convertisseurs, module, etc.

Équipement d'accès – Tout Équipement réseau manageable : Switch layer 2, bornes Wifi, téléphone IP, imprimantes, etc.

Équipement utilisateur – Tout Équipement utilisateur accédant au système d'information : PC, MAC, smartphones, tablettes, etc.

Équipement cœur – Tout Équipement central au système d'information dont le prix d'achat est inférieur à 5'000.- CHF : Server, SAN/NAS, switch layer 3, contrôleur Wifi, firewall, etc.

Équipements cœur avancé – Tout Équipement central au système d'information dont le prix d'achat est supérieur à 5'000.- CHF

Endpoint – Tout Équipement utilisateur, Équipement Cœur et/ou Serveur virtuel.

Impact – Niveau estimé du nombre d'utilisateurs du Client impactés par un Incident : Impact Limité si un seul utilisateur est impacté, Impact Moyen si plusieurs utilisateurs sont impactés, Impact Fort si tous les utilisateurs sont impactés.

Interaction – Désigne un échange ou un lien entre deux Composants, tel que par exemple une connexion réseau entre deux Équipements ou entre un Équipement et un Service.

Mise à jour majeure – Mise à jour logicielle qui apporte de nouvelles fonctionnalités, voire restructure complètement l'application.

Mise à jour mineure – Mise à jour logicielle qui apporte principalement des corrections de bugs ou de failles de sécurité.

Priorité – Définit la priorité de prise en charge d'un Incident en fonction d'une estimation de la part de Kyos de l'Impact et de l'Urgence selon la matrice indicative suivante :

URGENCE \ IMPACT	1 UTILISATEUR	PLUSIEURS UTILISATEURS	TOUS LES UTILISATEURS
Possibilité de travailler sans impact	Low (P4)	Low (P4)	Medium (P3)
Une partie du travail est impacté	Low (P4)	Medium (P3)	High (P2)
Impossibilité de travailler	Medium (P3)	High (P2)	Critical (P1)

Requête Utilisateur – Demande formelle d'un utilisateur pour la fourniture d'un nouveau service, d'une aide à l'utilisation des services ou d'une modification mineure (exemples : réinitialiser le mot de passe, libérer un mail en quarantaine, rétablir une erreur provenant de l'utilisateur lui-même).

Serveur virtuel – Tout élément virtuel d'une valeur inférieure à CHF 5'000.-.

Service Cloud – Tout service Internet (type as-a-Service) souscrit par le Client auprès d'un Constructeur, hébergé par ce dernier et administré par Kyos pour le compte du Client.

Service standard – Les Services standards sont, sans que cette liste soit exhaustive, les Services suivants : VPN, Archivage, Service Cloud et Authentification.

Service complexe – Les Services complexes sont, sans que cette liste soit exhaustive, les Services suivants : Messagerie, Serveur de téléphonie, Collaboratif, Terminal Server (TS) et Network Access Control (NAC).

Site – Bureau, filiale ou succursale à une adresse différente du siège et comportant un réseau informatique séparé d'un point de vue logique.

Supervision – Service permettant d'analyser en temps réel l'état d'un Composant et de créer des alertes en cas de dysfonctionnement.

Urgence – Niveau estimé de l'urgence d'un Incident ou d'une Requête Utilisateur: Urgence Limitée si le travail courant de(s) Utilisateur(s) n'est pas impacté, Urgence Moyenne si une partie du travail courant de(s) Utilisateur(s) est impacté, Urgence Forte si le(s) Utilisateur(s) sont dans l'impossibilité de travailler.

Article 3 : Applicabilité du Contrat

Le Contrat et les Services s'appliquent exclusivement sur les Composants figurant dans le Contrat ou sur les factures y relatives ; les Composants qui ne sont pas expressément mentionnés dans ces documents sont donc exclus du Contrat et les Services ne concerneront pas ces Composants.

Article 4 : Intervention

Le Contrat permet une intervention pendant les heures ouvrées de Kyos, soit de 8h à 18h, hors week-end et jours fériés du Canton Genève et de Saint-Gall.

Article 5 : Kyos Continuity

5.1 – Le Client a la possibilité de bénéficier d'une assistance urgente pendant les heures non-ouvrées sur les Équipements cœur, les Serveurs virtuels, les Services standards et les Services complexes et ce pour les Incidents de priorité P1 ou P2.

5.2 – S'agissant du contrat Kyos Serenity, les prestations réalisées pendant les heures non-ouvrées feront l'objet d'une facturation des heures effectuées à tarif réduit. Les détails sont régis par l'article 18 des présentes conditions.

Article 6 : Obligations du Client

6.1 – Le Client permet à Kyos d'effectuer une validation de l'infrastructure en place, une éventuelle mise en conformité préalable par rapport aux règles de bonnes pratiques édictées par Kyos, ainsi que le déploiement des services inclus dans Kyos SLA, Kyos Assist ou Kyos Serenity sur l'infrastructure en place. En outre, le Client autorise l'ouverture de l'accès à distance via Internet sur les Composants compris dans le Contrat.

6.2 – Une fois le contrat Kyos SLA, Kyos Assist ou Kyos Serenity conclu, le Client ne peut ajouter de nouveaux Composants dans son infrastructure sans obtenir préalablement l'accord de Kyos.

6.3 – Le Client peut instruire Kyos sur les Changements souhaités si ceux-ci sont effectués par Kyos. Si les Changements sont directement effectués par le Client, ce dernier s'engage à informer immédiatement Kyos avant d'effectuer tout Changement afin de discuter des incidences que ceux-ci pourraient avoir sur les Composants et sur la fourniture des Services.

Article 7 : Composants et Services

7.1 – Les Composants et Services inclus dans le Contrat font l'objet d'une Offre.

7.2 – En cas d'ajout de Composants, de Services ou d'augmentation du nombre d'utilisateurs pendant la durée du Contrat, les montants dus par le Client sont adaptés *au pro rata temporis* dès la date de l'ajout ou de l'augmentation.

Article 8 : Niveau de service « délais de prise en charge »

8.1 – L'objectif de niveau de service est d'intervenir sur la résolution des Incidents ou des Requêtes Utilisateur survenus sur les Composants compris dans le Contrat dans le délai de prise en charge convenu.

8.2 – En cas de sélection de l'option Kyos Continuity, l'objectif de délai de prise en charge est d'au maximum une heure entre l'ouverture du ticket et la prise en charge de l'Incident ou de la Requête Utilisateur pendant les heures non ouvrées.

8.3 – En cas d'intervention nécessitant un déplacement sur le site du Client, l'objectif de délai d'intervention est d'une heure après la prise en charge majoré du temps de déplacement sur le site du Client.

Article 9 : Maintenance proactive

Pour le Client sous contrat Kyos Assist ou Kyos Serenity, en cas de remontée d'alerte ou d'identification d'Incident critique, Kyos est autorisée à prendre les mesures nécessaires afin de remettre le Service en fonctionnement ou à disposition du Client en prenant les actions qui lui semblent adaptées telles que modifier la configuration ou installer une mise à jour sur les Composants compris dans le Contrat sans attendre l'accord du Client, et ce notamment sur les incidents de sécurité.

Article 10 : Gestion des mises à jour

10.1 – Pour le Client sous contrat Kyos Assist ou Kyos Serenity, la gestion et le déploiement des Mises à jour mineures sont effectués de façon centralisée par Kyos sur chaque Composant ou Service compris dans le Contrat conclu avec le Client et sont compris dans le prix du contrat, et ce, à condition que le client dispose d'une infrastructure permettant la gestion centralisée des mises à jour.

10.2 – Les activités de mises à jour des Composants dont la gestion n'est pas centralisée ainsi que celles concernant des Mises à jour majeures sont facturées séparément en régie ou déduites d'un « Contrat Privilège ».

10.3 – Dans le cas où la version d'un Composant est jugée trop risquée par Kyos et que celui-ci ne peut être mis à jour, ce Composant est exclu du Contrat.

Article 11 : Supervision

11.1 – Pour le Client sous contrat Kyos Assist ou Kyos Serenity, la Supervision est effectuée de façon centralisée, dans les locaux de Kyos, sur chaque Composant ou Service compris dans le Contrat possédant une sonde de supervision.

11.2 – Toute alerte créée automatiquement ou manuellement pendant la Supervision ouvre un ticket Incident et est traitée par l'équipe de support de Kyos.

Article 12 : Gestion des sauvegardes

12.1 – Pour le Client sous contrat Kyos Assist ou Kyos Serenity disposant d'une solution de sauvegarde compatible avec les outils de gestion de Kyos, Kyos gère les sauvegardes sur les Composants et Services sous Contrat de façon centralisée et à distance depuis ses locaux.

12.2 – Des tests de restauration réguliers peuvent également être effectués à la demande du Client. Ceux-ci ne sont pas couverts par le Contrat Kyos SLA, Kyos Assist ou Kyos Serenity et sont facturés séparément en régie ou déduit d'un « Contrat Privilège ».

12.3 – En cas de souscription à l'option FF-BACK-CHECK sur un Composant du Contrat, Kyos effectue annuellement un contrôle des sauvegardes ainsi qu'un test de restauration basique sur ce Composant, les prestations de services étant alors incluses dans le Contrat.

Article 13 : Documentation et inventaire

13.1 – Kyos inventorie et tient une documentation strictement interne à Kyos sur les Composants du Client.

13.2 – Sur demande, et en souscrivant une option spécifique, le Client peut obtenir un accès dédié à la documentation et à l'inventaire.

13.3 – Kyos ne fournit pas de garantie quant à l'exactitude des informations répertoriées dans la documentation et l'inventaire.

Article 14 : Protection des Endpoints

14.1 – Kyos fournit un logiciel de protection Endpoint de nouvelle génération pour tout Equipement Utilisateur, Equipement cœur ou Serveur virtuel compatible et sous contrat Kyos Assist ou Kyos Serenity. La protection Endpoint d'un Composant est un prérequis obligatoire pour l'inclusion de celui-ci dans le contrat Kyos Assist ou Kyos Serenity.

14.2 – Kyos ne fournit pas de garantie de protection.

Article 15 : Renouvellement

15.1 – Le renouvellement des Composants devra obligatoirement être opéré auprès de Kyos.

15.2 – Les Composants non renouvelés auprès de Kyos ne sont pas compris dans le contrat Kyos Serenity et sont soumis aux tarifs applicables selon les conditions générales de Kyos.

Article 16 : Maintenance constructeur

Tous les Composants doivent être couverts par une Maintenance constructeur telle que définie dans les conditions générales de Kyos.

Article 17 : Exclusions du Contrat

17.1 – Les prestations qui ne sont pas explicitement incluses dans le Contrat sont exclues du Contrat. Sont entre autres exclues :

- Les interventions sur les Composants et Services non compris dans le Contrat.

- La formation dispensée par Kyos, les Services de Changement, les Services de support à l'utilisation d'un Composant, la gestion de projet, ainsi que la présentation de points de situation ou de résultats demandés par le Client.

- Les prestations effectuées par Kyos à la suite d'une manipulation non conforme du Client sur un Composant.

- Toute prestation effectuée sur un Composant non couvert par une Maintenance constructeur partenaire avec Kyos.

- Toute prestation de maintenance proactive, de gestion des mises à jour, de supervision, de gestion des sauvegardes, d'inventaire, de documentation, de protection des Endpoints, de tests de phishing ou de gestion récurrente des vulnérabilités qui n'est pas effectuée de façon automatisée et centralisée au sein de Kyos.

- Toute prestation d'intervention effectuée dans le cadre d'un contrat Kyos SLA.

17.2 – Le contrat Kyos Assist ne couvre pas le temps d'intervention lié au traitement et à la résolution des Incidents ni des Requêtes Utilisateur.

17.3 – Le contrat Kyos Serenity ne couvre pas le temps d'intervention lié au traitement des Requêtes Utilisateurs. Le contrat Kyos Serenity ne couvre pas la gestion d'Incident portant sur une Interaction entre deux Composants dont l'un des deux n'est pas compris dans le Contrat.

Article 18 : Conditions financières

18.1 – La facturation est effectuée de façon mensuelle ou annuelle en fonction des prix et des conditions indiquées sur l'Offre.

18.2 – Les frais d'initialisation sont facturés de façon unique lors de la conclusion du Contrat ou lors de l'ajout d'un site ou d'une prestation.

18.3 – Les prix des prestations compris dans le Contrat sont automatiquement ajustés lors du renouvellement du Contrat en fonction de l'évolution desdits prix, du système d'information du Client, du nombre de Composants, du nombre de Services et du nombre d'utilisateurs.

18.4 – La facturation des prestations comprises dans le Contrat en dehors des heures ouvrées est indiquée dans la fiche « Kyos Continuity » consultable au : <https://www.kyos.ch/docs>.

18.5 – Les prestations exclues du Contrat font l'objet d'une facturation séparée ou déduites d'un « Contrat Privilège » selon la fiche « Tarifs des services » en vigueur à la date de l'exécution de la prestation. La fiche « Tarifs des services » est consultable au : <https://www.kyos.ch/docs>.

18.6 – Kyos Assist et Kyos Serenity ne comprennent en outre pas les frais de licences de maintenance hardware ou logicielle ou de remplacement, hormis la fourniture d'un logiciel de Protection des Endpoints pour les Composants compatibles et inclus dans le Contrat.

Article 19 : Demeure

19.1 – En cas de non-respect d'une échéance de paiement, le Client tombe automatiquement en demeure.

19.2 – En cas de demeure, Kyos peut interrompre immédiatement la fourniture des Services et exiger le paiement intégral des factures ouvertes avant de reprendre la fourniture de ces Services.

19.3 – Un intérêt moratoire de 5% par an est appliqué, calculé à partir d'un délai de 30 jours ouvrés suivant l'envoi d'un premier rappel.

Article 20 : Résiliation

20.1 – Les Parties peuvent résilier le Contrat pour la fin d'une année calendaire, moyennant un préavis de trois mois. La résiliation se fera par écrit. Toute résiliation donnée sans respecter les délais et préavis sera considérée comme étant donnée en temps inopportun.

20.2 – Si le Contrat n'est pas résilié par le Client ou Kyos, celui-ci est renouvelé automatiquement à son échéance pour une durée d'un an.

20.3 – En cas de mise en demeure, Kyos peut également mettre fin immédiatement au Contrat sans préavis.

Article 21 : Application des conditions générales

Sous réserve des dispositions spéciales prévues dans les présentes conditions, les conditions générales de Kyos sont également applicables au Contrat pour le surplus ; en cas de contradiction éventuelle entre les présentes conditions et les conditions générales de Kyos, les présentes conditions l'emportent.