

CONDITIONS GÉNÉRALES POUR KIONA

TERMES PRINCIPAUX

1 CONTEXTE

Kiona est un fournisseur indépendant de solutions Kiona (telles que définies ci-dessous) pour les bâtiments, qui acquiert des données à partir de toutes les installations techniques dans les bâtiments, surveille, optimise et contrôle ces installations et fournit de la documentation par le biais de solutions de gestion de l'environnement.

Les parties ont conclu le présent accord dans le but de fournir la solution Kiona (telle que définie ci-dessous) de Kiona à l'acheteur, sous réserve des termes et conditions du présent accord.

Kiona et l'Acheteur peuvent être désignés collectivement comme les "Parties", et chacun comme une "Partie".

2 DÉFINITIONS

Tous les termes commençant par une majuscule qui ne sont pas autrement définis dans l'accord ont la signification suivante :

- a) **Le terme "accord"** fait référence aux conditions principales, au devis applicable ainsi qu'aux annexes pertinentes, cf. les documents contractuels figurant à la clause 3 des conditions principales.
- b) Le **terme "annexes"** désigne les annexes aux présentes conditions principales, qui font partie intégrante de l'accord.
- c) Les **"services de la centrale d'alarme 24/7"** ont la signification précisée dans la clause 5 des conditions d'utilisation des services.
- d) **L'expression "utilisateur autorisé"** désigne tous les utilisateurs autorisés à utiliser les produits logiciels.
- e) **Le terme "disponibilité"** désigne le moment où les produits logiciels sont disponibles pour une utilisation normale, comme le précise l'annexe 3.
- f) **Les "heures d'ouverture"** correspondent aux heures normales d'ouverture, mais au minimum de 9h00 à 16h00 du lundi au vendredi de chaque semaine (à l'exclusion des jours fériés) ;
- g) **"Acheteur"** désigne l'acheteur des solutions Kiona, qu'il s'agisse d'un partenaire ou d'un client final.
- h) **Les "données de l'acheteur" désignent** l'ensemble des données, informations et autres contenus de tout type et de tout format ajoutés, téléchargés ou soumis par l'acheteur dans les produits logiciels ou dans le cadre des services, tels que les données collectées par les capteurs matériels installés dans les locaux de l'acheteur.
- i) Les **"informations confidentielles"** ont la signification précisée dans la clause 12 des conditions principales.
- j) **Les "conditions de traitement des données"** se réfèrent aux conditions de traitement des

Cette traduction est fournie à titre de commodité uniquement.
Il peut y avoir des erreurs en raison de la traduction automatique.
La version originale en anglais est le document de référence.

données spécifiées à l'annexe 4.

- k) **Le terme "temps d'arrêt"** désigne le temps pendant lequel les services ne sont pas disponibles, à l'exclusion du temps d'arrêt autorisé ;

- l) **"Client final"** désigne un acheteur des solutions Kiona autre qu'un partenaire.
- m) L'**expression "cas de force majeure"** a la signification précisée dans la clause 13 des conditions générales.
- n) **Le terme "matériel"** désigne le matériel livré dans le cadre de la livraison des produits logiciels.
- o) Les **"services de mise en œuvre"** font référence à la configuration, au test d'installation, au test de mise en service et à d'autres services similaires liés aux produits logiciels.
- p) Le **terme "incident"** désigne (i) tout événement unique ou (ii) tout ensemble d'événements entraînant un temps d'arrêt ;
- q) **Les "droits de propriété intellectuelle" désignent**, sans s'y limiter, tout brevet, dessin ou modèle enregistré, droit d'auteur, marque, secret commercial et tout autre droit de propriété intellectuelle ou industrielle, ainsi que le droit de demander l'enregistrement de l'un des droits mentionnés.
- r) **"Kiona"** désigne la société du groupe Kiona spécifiée dans le devis, sauf indication contraire dans les présentes conditions générales.
- s) **"Kiona Support"** désigne le point d'entrée pour tous les incidents et demandes de service ;
- t) **La "Solution Kiona" fait** référence à la fourniture de Produits logiciels et/ou de Services par Kiona dans le cadre du Devis.
- u) **Les "conditions principales"** font référence aux présentes conditions principales.
- v) Le(s) **"Produit(s) logiciel(s) sur site"** se réfère(nt) aux Produits logiciels sur site de Kiona, c'est-à-dire aux logiciels installés dans les locaux du client, et à la documentation associée à ces produits.
- w) **Les "services d'exploitation"** désignent l'hébergement, l'exploitation et la maintenance des produits SaaS.
- x) Le **terme "partenaire"** désigne un partenaire certifié par Kiona.
- y) Le **terme "temps d'arrêt autorisé"** a la signification indiquée à la clause 7 de l'appendice 3.
- z) **"Classification des problèmes"** a la signification indiquée à la clause 5.1 de l'appendice 3.
- aa) **Le "devis" fait** référence au formulaire d'offre en ligne ou physique, ou à tout autre document de commande ou accord, conclu entre Kiona et l'Acheteur, spécifiant la livraison par Kiona des Solutions Kiona.
- bb) Le **terme "représentant"** a la signification précisée dans la clause 5 des conditions principales.
- cc) **" Produit(s) SaaS "** désigne les produits Software-As-A-Service de Kiona, c'est-à-dire généralement des logiciels fournis par le biais d'une solution en nuage.
- dd) **Le terme "temps d'arrêt programmé" fait** référence à une période de temps d'arrêt liée au réseau, au matériel, à la maintenance ou aux mises à niveau, dont Kiona informera

Cette traduction est fournie à titre de commodité uniquement.
Il peut y avoir des erreurs en raison de la traduction automatique.
La version originale en anglais est le document de référence.

l'acheteur à l'avance.

- ee) **"Niveaux de service"** désigne les exigences en matière de niveau de service énoncées dans les présentes conditions de niveau de service qui s'appliquent aux produits logiciels, comme précisé à l'annexe 3.

- ff) Une **"demande de service"** est une demande d'assistance ou d'activité liée à un incident ou à d'autres questions d'assistance, telle qu'une demande d'assistance, d'accès, d'information, de données ou d'audit.
- gg) **Le terme "services"** désigne la fourniture d'un accès aux produits logiciels, y compris la fourniture du matériel, les services de mise en œuvre et les services d'exploitation, tels qu'ils sont décrits en détail dans les annexes.
- hh) **Les "produits logiciels" désignent** les produits logiciels de Kiona, y compris, mais sans s'y limiter, Edge, Energinet, IWMAC et Web Port.
- ii) **"Sous-traitant"** désigne un sous-traitant auquel Kiona fait appel pour fournir les Services à l'Acheteur, le Sous-traitant étant soit un Partenaire, soit un autre tiers.
- jj) **Les "frais d'abonnement" désignent** les frais d'accès aux produits logiciels tels que spécifiés dans le devis.
- kk) **La "licence d'abonnement"** désigne la licence d'abonnement achetée par l'acheteur pour accéder au logiciel et l'utiliser.
- ll) **Les "frais totaux"** désignent les frais à payer par l'acheteur en vertu de l'accord pour la fourniture des solutions de Kiona.

3 DOCUMENTS CONTRACTUELS ET ORDRE DE PRIORITÉ

Les documents contractuels suivants s'appliquent entre les parties et constituent l'intégralité de l'accord entre les parties en ce qui concerne les solutions Kiona :

- 1 La citation
- 2 Conditions générales (les présentes conditions principales)
- 3 Termes relatifs aux produits logiciels, annexe 1,
- 4 Conditions d'utilisation des services, annexe 2,
- 5 Conditions de niveau de service, annexe 3,
- 6 Conditions de traitement des données, annexe 4.

En cas de divergence ou de conflit entre les documents contractuels, ceux-ci s'appliquent dans l'ordre de priorité indiqué ci-dessus, étant entendu que les Conditions de traitement des données priment pour les questions relatives au traitement par Kiona de données à caractère personnel pour le compte de l'Acheteur.

L'accord constitue les conditions exclusives régissant les relations contractuelles entre les parties, indépendamment du fait que d'autres conditions soient mentionnées dans le bon de commande de l'acheteur, dans la confirmation de commande ou dans toute autre correspondance, à moins que ces conditions n'aient été explicitement et par écrit acceptées par Kiona.

L'Accord ne s'applique qu'à la version actuelle des Solutions Kiona mise à la disposition de l'Acheteur.

L'Acheteur est tenu d'utiliser cette version actuelle des Solutions Kiona lorsqu'elle est mise à disposition par

Cette traduction est fournie à titre de commodité uniquement.
Il peut y avoir des erreurs en raison de la traduction automatique.
La version originale en anglais est le document de référence.

Kiona.

4 OFFRE, ACCEPTATION

En passant une commande de solutions Kiona, l'acheteur a conclu un accord contraignant avec Kiona et a accepté les termes et conditions de cet accord.

Un devis est une offre de Kiona à l'Acheteur de conclure un accord pour les Solutions Kiona décrites dans le devis. Une offre de Kiona est valable pendant trente (30) jours à compter de la date à laquelle Kiona envoie le devis à l'Acheteur, sauf indication contraire dans le devis.

Le devis sera considéré comme accepté par l'acheteur dès que ce dernier l'aura accepté par écrit en le signant, en émettant une confirmation de commande ou en l'acceptant de toute autre manière dans les délais fixés par Kiona.

L'acheteur ne peut modifier ou annuler un achat après sa réception par Kiona, à moins que Kiona n'ait accepté par écrit une telle modification ou annulation, sauf en vertu des conditions de résiliation du présent accord.

5 REPRESENTANT

L'acheteur désigne un représentant chargé de l'exécution par la partie de ses obligations au titre de l'accord (le "**représentant**").

Sauf accord contraire, le Représentant est autorisé à agir pour et au nom de l'Acheteur en ce qui concerne l'Accord, y compris l'autorité nécessaire pour donner les instructions nécessaires à l'exécution de l'Accord.

6 ÉTENDUE DE LA LIVRAISON

La portée des Solutions de Kiona est précisée dans le Devis applicable. Kiona n'est pas tenue de fournir les Solutions Kiona à l'Acheteur autrement que comme spécifié dans le Devis applicable.

Si l'acheteur est un partenaire certifié par Kiona, le partenaire peut commercialiser et vendre les solutions de Kiona aux clients finaux, sauf indication contraire de Kiona. Si les solutions Kiona sont fournies par un partenaire à un client final, il s'agit d'un accord séparé entre le partenaire et ledit client final, et Kiona n'a aucune obligation contractuelle envers le client final pour la livraison de ces solutions, sauf si Kiona a accepté par écrit d'avoir de telles obligations contractuelles.

7 VARIATIONS

Les Parties peuvent convenir de variations dans les Solutions Kiona. Ces variations peuvent inclure des changements dans la qualité, la nature, la performance ou l'augmentation de la portée des Solutions de Kiona. Kiona n'est pas tenue d'exécuter la modification tant que les conséquences (par exemple, le prix et l'effet sur le calendrier) de la modification n'ont pas été convenues par écrit entre les Parties.

Dans la mesure où Kiona s'est conformée à une demande informelle (écrite ou autre) de l'accord qui, de l'avis raisonnable de Kiona, représente une modification et qui a des conséquences en termes de coûts et/ou de délais pour Kiona, cette exécution se fera conformément aux prix et aux tarifs applicables de l'accord.

8 SOUS-TRAITANTS

Kiona peut sous-traiter tout ou partie de ses obligations au titre de l'accord à un sous-traitant, à condition que l'acheteur en ait été préalablement informé par écrit.

Kiona n'est pas responsable des sous-traitants sélectionnés ou désignés par l'acheteur, qui doivent en tout état de cause obtenir l'accord écrit préalable de Kiona.

9 PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

9.1 Total des droits

L'Acheteur paiera les frais pour les Solutions de Kiona tels que spécifiés dans le Devis. Le montant total des frais pour la prestation de Kiona dans le cadre d'un Devis est désigné dans le présent Accord par le terme **"Frais totaux"**.

À moins qu'un tarif fixe pour les services ne soit convenu dans le devis, le tarif des services sera basé sur les taux horaires applicables en une seule fois fournis par Kiona. Tout travail de service effectué en dehors des heures normales de travail sera facturé en tant qu'heures supplémentaires aux taux spécifiés par Kiona.

Sauf accord écrit contraire, tous les frais de voyage de Kiona, ainsi que le temps passé par le personnel de Kiona en déplacement et le temps d'attente pendant les heures de travail normales, pour lesquels Kiona n'est pas responsable, sont payés par l'acheteur.

Tous les frais s'entendent hors taxes de vente, d'importation, de valeur ajoutée (TVA) ou autres taxes et droits similaires, qu'ils soient imposés actuellement ou à l'avenir. Ces taxes relèvent de la responsabilité de l'acheteur et sont payées par lui. Si une TVA est exigible, l'Acheteur paiera à Kiona (en plus et en même temps que le paiement de ce montant ou, s'il est exigé à l'avenir, à cette date future) un montant égal au montant de cette TVA et/ou de ces taxes et droits similaires.

Sauf indication contraire dans le devis, tous les frais sont EXW conformément aux INCOTERMS en vigueur au moment de la conclusion du contrat, au lieu indiqué par Kiona.

Si l'Acheteur ne paie pas les frais convenus pour la Solution Kiona dans les deux semaines suivant la date d'échéance, Kiona est en droit de résilier l'achat. Dans ce cas, l'Acheteur indemniserà Kiona pour tout dommage, perte ou coût résultant de cette résiliation.

9.2 Paiement

L'acheteur doit payer la redevance totale sans aucune compensation ou déduction.

Le paiement sera effectué dans la devise et selon le calendrier de paiement indiqués dans le devis, sur le compte bancaire indiqué dans la facture de Kiona, dans les 30 (trente) jours suivant la date de la facture. Les factures seront envoyées par voie électronique.

L'acheteur paiera des intérêts sur les paiements en souffrance à partir de la date d'échéance jusqu'à la date effective de paiement, conformément à la législation applicable. L'acheteur doit payer à Kiona tous les frais liés au recouvrement des montants en souffrance, y compris les honoraires raisonnables d'avocats.

Toutes les livraisons effectuées dans le cadre du contrat sont la propriété de Kiona jusqu'à ce que Kiona ait reçu le paiement intégral. Kiona dispose d'un dépôt de garantie pour les livraisons jusqu'à ce que Kiona ait reçu le paiement intégral.

9.3 Ajustements de prix

Les prix sont basés sur la liste de prix standard applicable à tout moment, sauf accord contraire dans le devis.

Les listes de prix standard de Kiona sont mises à jour périodiquement, au maximum deux fois par an dans le cadre de l'accord. Les modifications de prix seront basées sur les changements du niveau général des coûts, y compris, mais sans s'y limiter, les taux de change et les règles d'importation et de douane, les changements de prix pour les produits et services de tiers, les fonctionnalités étendues et les mises à niveau non standard des solutions de Kiona.

Si des prix non standard ont été convenus, Kiona se réserve le droit de procéder à des ajustements de prix dans le cadre de l'accord. Sauf accord, les modifications de prix ne peuvent excéder les prix figurant dans les listes de prix standard de Kiona. Kiona informera l'Acheteur de toute modification de prix par écrit, soit sous forme d'information dans la facture, soit par une autre méthode à l'avance, si cela est possible ou applicable.

10 LES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Kiona conserve tous les droits de propriété intellectuelle sur les solutions Kiona. Aucune disposition du présent Accord ne peut être interprétée comme un transfert des droits de propriété intellectuelle de Kiona. Les produits logiciels sont concédés sous licence conformément aux termes et conditions du présent accord. L'acheteur n'a pas le droit d'accéder au code source ni d'en recevoir des copies.

L'Acheteur ne modifiera pas, ne changera pas et ne développera pas davantage les Solutions Kiona sans le consentement écrit préalable de Kiona. Ces modifications, changements et/ou développements ultérieurs seront considérés comme des droits de propriété intellectuelle conformément au présent accord et seront la propriété de Kiona, et l'acheteur s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que tous ces droits de propriété intellectuelle sont transférés à Kiona.

Dans la mesure où l'Acheteur fournit des suggestions ou des commentaires relatifs à la Solution Kiona, Kiona a le droit de conserver et d'utiliser ces suggestions ou commentaires dans des produits ou services actuels ou futurs, sans l'approbation de l'Acheteur ni aucune compensation.

11 LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ, INDEMNISATION

L'Acheteur est tenu de s'assurer que son personnel - ou des tiers équivalents - possède les compétences et les connaissances adéquates pour exploiter et servir les Solutions Kiona.

L'Acheteur s'engage à indemniser Kiona et à la dégager de toute responsabilité en cas de pertes, responsabilités et dommages (y compris les frais d'avocat raisonnables) subis ou encourus par Kiona en raison de toute réclamation découlant de ou liée à (i) les Données de l'Acheteur ; (ii) l'utilisation par l'Acheteur des Produits logiciels, y compris tout résultat produit par cette utilisation ; et (iii) la violation du présent Accord par l'Acheteur. Ceci inclut toutes les pertes, responsabilités et dommages à l'égard de tout tiers.

Kiona n'est en aucun cas responsable des pertes et dommages indirects et consécutifs. Les pertes et dommages indirects et consécutifs comprennent, sans s'y limiter : le manque à gagner, la perte de données, la perte de bénéfices, la perte d'utilisation, la perte d'opportunités, la perte due à la pollution et la perte de production.

En aucun cas, la responsabilité globale de Kiona envers l'Acheteur en vertu du présent Accord ne dépassera le montant payé par l'Acheteur pour la Solution Kiona concernée (qu'il s'agisse de Produits logiciels ou de Services) à Kiona au cours de la période de 12 (douze) mois précédant immédiatement la date à laquelle la réclamation a

Cette traduction est fournie à titre de commodité uniquement.
Il peut y avoir des erreurs en raison de la traduction automatique.
La version originale en anglais est le document de référence.

été établie.

12 CONFIDENTIALITÉ

La partie destinataire s'engage à ne pas divulguer ou révéler d'informations (que ce soit sous forme orale, écrite, électronique ou autre), sans le consentement écrit préalable de la partie divulgateuse, concernant les activités de la partie divulgateuse qui peuvent être considérées comme un secret commercial ou professionnel ("**informations confidentielles**"), ou à ne pas utiliser ces informations confidentielles à d'autres fins que l'exécution par la partie destinataire des obligations qui lui incombent en vertu du présent accord.

Les informations relatives aux produits logiciels sont considérées comme des informations confidentielles de Kiona.

Les parties prennent les précautions nécessaires pour s'assurer que des personnes non autorisées n'accèdent pas aux informations confidentielles ou n'en prennent pas connaissance.

Cette obligation de confidentialité ne s'applique pas aux informations dont la partie destinataire peut prouver qu'elle en a eu connaissance d'une manière autre que par le biais du présent accord, ou qui sont de notoriété publique. Cet engagement de confidentialité ne s'applique pas non plus lorsque la partie destinataire est tenue de divulguer des informations en vertu d'une loi, d'un texte législatif, d'une réglementation boursière ou d'une décision des autorités gouvernementales.

L'obligation de confidentialité n'empêche pas les parties de faire usage de l'expérience et de l'expertise générales acquises dans le cadre de la mise en œuvre de l'accord.

13 FORCE MAJEURE

Une partie est déchargée de toute responsabilité en cas d'inexécution d'une obligation au titre du présent accord en raison de circonstances indépendantes de sa volonté. Les circonstances donnant lieu à cette décharge peuvent être la guerre ou les conséquences de la guerre, les restrictions imposées par les autorités publiques, l'incendie, la grève, le blocus, l'interdiction, les défauts, les pandémies, les épidémies ou d'autres événements similaires, à condition que la partie affectée notifie immédiatement cet événement par écrit à l'autre partie ("**événement de force majeure**").

Si l'exécution de parties importantes de l'accord est empêchée pendant plus de trois (3) mois en raison d'un cas de force majeure, l'autre partie a le droit de résilier l'accord avec effet immédiat. Aucune des parties n'est responsable envers l'autre partie de la résiliation de l'accord en raison d'un cas de force majeure.

14 LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET LES SANCTIONS COMMERCIALES

L'Acheteur doit se conformer à toutes les lois et réglementations relatives à la lutte contre la corruption et les sanctions commerciales applicables aux activités de l'Acheteur et de Kiona.

Dans le cadre de cette conformité, l'acheteur ne sera pas impliqué dans l'offre, la promesse, l'octroi et/ou la réception d'un paiement, d'un cadeau ou d'un autre avantage indu ou inapproprié à ou de la part d'une personne ou d'un fonctionnaire d'une manière contraire à ces lois et réglementations. L'acheteur n'effectuera aucune action liée au présent accord avec des sociétés ou des personnes soumises à des sanctions imposées par la Norvège, l'UE, le Royaume-Uni ou les États-Unis ou d'autres juridictions applicables.

L'Acheteur doit, sur demande, avant que les Parties ne concluent l'Accord, avoir rempli un formulaire KYC envoyé par Kiona. Si le formulaire KYC n'a pas été rempli avant la conclusion du présent Accord, l'Acheteur doit, à la demande de Kiona, remplir le formulaire dans les plus brefs délais.

L'acheteur informera rapidement Kiona s'il a connaissance d'une infraction à la présente clause ou s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une telle infraction a été commise. L'acheteur coopérera de bonne foi à toute enquête que Kiona pourrait chercher à mener pour déterminer si une infraction a été commise.

Tout manquement aux obligations découlant de la présente clause constitue une violation substantielle de l'accord et constitue un motif de résiliation immédiate.

15 SÉCURITÉ CYBER

L'Acheteur doit avoir mis en place et maintenir des mesures de sécurité techniques et organisationnelles satisfaisantes (telles que, mais sans s'y limiter, des pare-feu, des mesures d'authentification, le cryptage des données, des logiciels antivirus/de protection des points de terminaison, etc.) pour protéger les Solutions Kiona utilisées en relation avec les systèmes et interfaces de l'Acheteur, contre toute atteinte à la sécurité, violation, accès non autorisé, interférence, instructions, corruption, destruction, fuite de données et/ou vol de données ou d'informations. L'Acheteur doit immédiatement signaler à Kiona toute atteinte à la sécurité, toute violation, tout accès non autorisé, toute interférence, toute instruction, toute corruption, toute destruction, toute fuite de données et/ou tout vol de données ou d'informations.

L'Acheteur est responsable des mises à jour nécessaires et de la sécurisation de sa propre plate-forme technique, si cela est nécessaire pour que les solutions de Kiona fonctionnent comme convenu. L'acheteur est responsable de la mise en œuvre, de l'entretien et de l'acheminement du trafic réseau de manière sécurisée dans le réseau local et de la connexion au serveur central de Kiona.

16 VIE PRIVÉE ET PROTECTION DES DONNÉES

Afin de fournir la Solution Kiona, Kiona peut collecter et utiliser certaines données personnelles concernant l'Acheteur et le personnel de l'Acheteur. De plus amples informations sur la manière dont Kiona traite les données personnelles peuvent être trouvées dans notre politique de confidentialité, disponible sur [kiona.com "Trust Centre"](https://kiona.com/Trust-Centre).

Si Kiona traite des données à caractère personnel dans le cadre de l'Accord pour le compte de l'Acheteur, Kiona se conformera à ses obligations en tant que responsable du traitement des données, telles que définies dans les lois applicables en matière de protection des données et dans l'Annexe 4 (Accord sur le traitement des données) de l'Accord.

17 DROITS DE PROPRIÉTÉ ET D'UTILISATION DES DONNÉES DE L'ACHETEUR

L'Acheteur est propriétaire des Données de l'Acheteur téléchargées sur les Solutions Kiona. Toutes les données qui ne sont pas des données de l'acheteur appartiennent en tout état de cause à Kiona.

Si possible, Kiona aidera l'Acheteur, à sa demande, à transférer les données de l'Acheteur vers un service tiers. Cette assistance sera fournie en tant que service supplémentaire et facturée sur une base horaire, sauf accord contraire écrit entre les parties.

Kiona a le droit d'utiliser les Données anonymes de l'Acheteur collectées à partir de capteurs, d'instruments, de collecteurs de données ou d'autres dispositifs constituant les Solutions Kiona à ses propres fins, y compris, mais sans s'y limiter, le soutien, le développement, le marketing et la vente de ses produits et services. Kiona est propriétaire de tout enrichissement, rapport ou travail dérivé développé ou dérivé par Kiona à partir de ces Données de l'Acheteur anonymisées. Kiona s'engage à ne pas fournir à des tiers, sans le consentement de l'Acheteur, des informations dérivées de l'Acheteur sous forme non anonymisée.

Cette traduction est fournie à titre de commodité uniquement.
Il peut y avoir des erreurs en raison de la traduction automatique.
La version originale en anglais est le document de référence.

Dans le cas d'un transfert des services de Kiona, Kiona a le droit de demander à un acquéreur de reprendre les informations.

Le droit de Kiona d'utiliser les Données de l'Acheteur conformément à la présente Clause survivra à la résiliation ou à l'expiration de l'Accord. Kiona n'a aucune obligation de conserver les Données de l'Acheteur collectées via les Solutions Kiona et ces données seront irrémédiablement supprimées après la résiliation de l'Accord.

18 AUDIT

Pendant la durée de l'accord et pour une période se terminant trois (3) ans après, Kiona ou son représentant dûment autorisé a le droit d'auditer et de vérifier les enregistrements, les livres et les comptes de l'acheteur relatifs à toute clause du présent accord en vertu de laquelle l'acheteur a des obligations qui peuvent être vérifiées par audit, y compris les exigences en matière de sécurité.

L'acheteur doit coopérer pleinement avec les auditeurs. Kiona conduira tout audit de manière à réduire au minimum raisonnable tout désagrément pour l'acheteur.

19 SUSPENSION DE L'ACHETEUR

Kiona a le droit de suspendre l'exécution du Contrat s'il est raisonnablement clair, au vu des circonstances, que l'Acheteur ne sera pas en mesure d'exécuter ses obligations contractuelles, y compris, mais sans s'y limiter, l'absence de paiement de la Redevance totale. Kiona informera l'acheteur à l'avance d'une telle suspension.

20 DURÉE ET RÉILIATION

20.1 Durée et résiliation

Sauf accord écrit contraire, l'accord entre en vigueur à la date de sa signature par les parties et reste en vigueur jusqu'à ce qu'il soit résilié par une partie conformément à la présente clause.

La durée de l'Accord, y compris toute licence d'abonnement, est de 12 (douze) mois minimum à compter de la date de livraison de la Solution Kiona, sauf indication contraire dans le présent Accord.

Après la période initiale de l'accord, celui-ci est renouvelé automatiquement pour une période de 12 (douze) mois ou plus si convenu, à moins qu'il ne soit résilié avec un préavis écrit de 3 (trois) mois calculé à partir du 1er (premier) jour du mois suivant l'avis de résiliation.

Si l'Accord comprend des Services, ceux-ci ne peuvent être résiliés que si Kiona a commis une violation substantielle de l'Accord conformément à l'alinéa b) ci-dessous.

Le présent accord peut être résilié par une partie pour un motif valable dès la survenance des événements suivants et conformément à ceux-ci :

- a) Chaque partie peut résilier le présent accord moyennant un préavis écrit de trente (30) jours adressé à l'autre partie si l'un des événements suivants se produit : (i) un administrateur judiciaire est nommé pour l'une ou l'autre partie ou pour ses biens ; (ii) l'une ou l'autre partie procède à une cession générale au profit de ses créanciers ; (iii) l'une ou l'autre partie entame, ou a entamé à son encontre, une procédure en vertu d'une loi sur la faillite, l'insolvabilité ou le redressement des débiteurs, procédure qui n'est pas abandonnée dans un délai de soixante (60) jours ; ou (iv) l'une ou l'autre partie est liquidée ou dissoute sans avoir de successeur.

- b) Chaque partie peut résilier le présent accord en cas de violation substantielle, à condition que la partie qui résilie ait accordé à l'autre partie un délai de trente (30) jours pour remédier à la violation, si une telle rectification est possible.

20.2 Conséquences de l'expiration de l'accord

La résiliation ne modifie ni n'annule aucune des obligations des parties au titre d'une clause du présent accord qui, par nature, se prolonge au-delà de la résiliation. Les parties conviennent de coopérer de bonne foi afin de minimiser l'impact négatif pour les deux parties.

Suite à la résiliation, toutes les licences accordées à l'Acheteur pour les Produits logiciels seront automatiquement résiliées et l'Acheteur devra cesser toute utilisation des Produits logiciels. Tout matériel loué ou emprunté par l'Acheteur doit être restitué à Kiona dans les plus brefs délais.

Une partie doit immédiatement, à la demande de l'autre partie, restituer ou détruire tous les biens et matériels contenant des informations confidentielles de ladite autre partie.

En cas de résiliation de l'accord pour quelque raison que ce soit, l'acheteur doit immédiatement payer à Kiona tous les frais impayés de Kiona, y compris, mais sans s'y limiter, les frais d'abonnement.

21 DIVERS

21.1 Pas de responsabilité conjointe

Les parties restent des entités indépendantes et responsables de leurs propres employés. Rien dans les présentes ne peut être considéré comme constituant, créant, donnant effet ou reconnaissant d'une autre manière une entreprise commune, une relation d'agent ou d'autres entités juridiques de quelque nature que ce soit.

Aucune des parties n'a le pouvoir d'agir au nom de l'autre partie dans quelque domaine que ce soit, sauf accord écrit contraire.

21.2 Informations sur le produit

Toutes les informations et données contenues dans la documentation générale sur les produits, telle que les présentations, les brochures ou les pages web, ainsi que les listes de prix, ne sont contraignantes que dans la mesure où elles font l'objet d'une référence écrite expressément incluse dans l'accord.

21.3 Référence de l'acheteur

Kiona a le droit d'utiliser le nom de l'Acheteur et d'autres informations publiques concernant l'Acheteur comme référence dans le cadre de la commercialisation et de la vente des Produits logiciels et des Services d'infrastructure.

21.4 Renonciation et modification

Le fait que l'une ou l'autre des parties n'applique pas une disposition du présent accord ne sera pas considéré comme une renonciation à l'application future de cette disposition ou de toute autre disposition. Toute renonciation, tout amendement ou toute autre modification d'une disposition du présent accord n'aura d'effet que si elle est faite par écrit et signée par les parties.

21.5 Sévérité

Si, pour quelque raison que ce soit, un tribunal compétent estime qu'une disposition du présent accord est inapplicable, cette disposition sera appliquée dans toute la mesure permise par l'intention des parties, et les autres dispositions du présent accord resteront pleinement en vigueur.

21.6 Affectation

L'acheteur ne peut, sans le consentement écrit préalable de Kiona, céder ou transférer une partie de ses droits et obligations en vertu de l'accord.

Kiona a le droit de céder ou de transférer toute partie de ses droits et obligations en vertu de l'accord.

21.7 Intégralité de l'accord, modifications

Le présent accord remplace tout autre accord antérieur entre les parties sur le sujet et constitue l'intégralité de l'accord entre les parties. Aucun ajout ou modification au présent accord n'est valable s'il n'est pas fait par écrit et signé par les parties.

21.8 Droit applicable

Le présent accord est exclusivement régi et interprété conformément aux lois norvégiennes, sans tenir compte des principes de conflit de lois.

Tout litige lié à l'accord ou en découlant, qui ne peut être réglé par des négociations entre les parties, est porté exclusivement devant les tribunaux de Trondheim, en Norvège.

Les parties peuvent également convenir que le différend sera résolu en dernier ressort par voie d'arbitrage.

Annexe 1 : Termes relatifs aux produits logiciels

1 INTRODUCTION

La présente Annexe 1 définit les conditions spécifiques applicables à la livraison des Produits logiciels par Kiona (les "Conditions relatives aux Produits logiciels"). Les Conditions relatives aux produits logiciels s'appliquent à la livraison des produits logiciels en plus des Conditions principales.

2 L'ACCÈS ET L'UTILISATION DES PRODUITS LOGICIELS

2.1 La licence d'abonnement

En contrepartie des Frais d'abonnement, Kiona accorde à l'Acheteur une licence non exclusive, non transférable, entièrement révoquée et limitée pour permettre aux Utilisateurs autorisés d'accéder et d'utiliser les Produits logiciels comme spécifié dans le Devis applicable.

Si le(s) Produit(s) logiciel(s) sur site fait(font) partie des Produits logiciels, Kiona accorde à l'Acheteur un droit non exclusif, non transférable, entièrement révoquée et limité permettant à l'Acheteur d'installer une seule instance du Produit logiciel sur site sur un seul ordinateur. Si le logiciel sur site est installé sur du matériel livré par Kiona, le logiciel sur site ne peut être utilisé que sur ce matériel, sauf accord écrit contraire de Kiona.

2.2 Documentation

La licence d'abonnement comprend la documentation standard des produits logiciels.

Tous les manuels d'utilisation sont disponibles en format électronique et peuvent être téléchargés ou envoyés par courrier électronique à l'Acheteur. L'Acheteur est responsable de la mise à jour des manuels d'utilisation conformément à la version actuelle des Produits logiciels fournis par Kiona.

2.3 Sous-licence

L'Acheteur ne peut concéder de sous-licence sur ses droits et obligations en vertu des présentes Conditions relatives aux Produits logiciels sans le consentement écrit de Kiona, à l'exception du fait que les Partenaires ont le droit de concéder des sous-licences sur les Produits logiciels à leurs Clients finaux, sauf indication contraire par écrit.

En cas de sous-licence, l'Acheteur doit en tout état de cause veiller à ce qu'un accord soit conclu avec un Client final, qui soit aussi strict que les présentes Conditions relatives aux Produits logiciels. Kiona doit avoir accepté le contenu de l'accord de licence du client final avant que cet accord ne soit conclu entre l'Acheteur et son client final.

2.4 Restrictions

L'Acheteur ne peut pas, directement ou indirectement, permettre ou autoriser des tiers (y compris, mais sans s'y limiter, tout Utilisateur autorisé) à (a) utiliser les Produits logiciels à d'autres fins que celles énoncées dans les présentes Conditions d'utilisation des Produits logiciels ; (b) utiliser les Produits logiciels au-delà de la portée de la Licence d'abonnement et/ou de la capacité achetée ; (c) altérer, modifier, traduire, copier, reproduire ou créer ou préparer des œuvres dérivées des Produits logiciels, ou tenter de le faire (c) altérer, modifier, traduire, copier, reproduire ou créer ou préparer des travaux dérivés des Produits logiciels, ou tenter de le faire ; (d) décompiler, désassembler, traduire ou faire de l'ingénierie inverse sur les Produits logiciels ; (e) permettre à d'autres que les Utilisateurs autorisés d'accéder ou d'utiliser les Produits logiciels, sauf si

(f) transférer, revendre, accorder une sous-licence ou céder le droit d'utilisation des produits logiciels à une autre personne ou entité sans le consentement écrit de Kiona ; (g) tenter d'obtenir un accès non autorisé à toute partie ou fonction des produits logiciels, ou à tout autre système ou réseau connecté aux produits logiciels, par piratage, extraction de mot de passe ou tout autre moyen illégitime ; (i) utiliser les Produits logiciels pour stocker ou transmettre du matériel contrefait, diffamatoire ou autrement illégal ou délictueux ; (j) utiliser les Produits logiciels d'une manière qui viole toute loi locale, nationale, étrangère ou internationale, ou pour interférer avec ou perturber les Produits logiciels ; et (k) violer toute loi ou réglementation applicable, ou les droits d'un tiers en relation avec l'utilisation ou l'accès aux Produits logiciels.

L'acheteur ne doit pas utiliser les produits logiciels pour planifier, construire, entretenir ou exploiter, directement ou indirectement, des installations nucléaires, des équipements de navigation aérienne, de contrôle d'aéronefs, de contrôle du trafic aérien et de soutien au sol, des technologies de missiles et des installations d'armes de destruction massive.

2.5 Améliorations

Les conditions relatives aux produits logiciels s'appliquent aux modifications et aux mises à jour des produits logiciels originaux fournis par Kiona. Lorsque l'Acheteur a mis à jour les Produits logiciels, l'Acheteur reconnaît qu'il ne peut plus utiliser les Produits logiciels qui ont servi de base à l'éligibilité de la mise à jour.

Kiona se réserve le droit de modifier et de changer les exigences du système et les spécifications du logiciel pour les versions futures des produits logiciels, avec un préavis raisonnable. Kiona ne garantit pas la compatibilité future des produits logiciels avec les systèmes d'exploitation qui ne sont plus maintenus par le fournisseur du logiciel du système d'exploitation.

3 OBLIGATIONS GÉNÉRALES DES PARTIES

3.1 Droits et obligations de l'acheteur

L'Acheteur assume et respecte les obligations qui lui incombent en vertu des présentes Conditions relatives aux Produits logiciels dans le cadre de l'achat de Licences d'abonnement auprès de Kiona. Sauf accord écrit contraire des parties, l'acheteur est seul responsable de l'utilisation des produits logiciels.

L'Acheteur n'utilisera les Produits logiciels qu'à des fins légales. L'Acheteur doit suivre les instructions de Kiona pour l'utilisation des Produits logiciels.

L'acheteur doit s'assurer que les données de l'acheteur sont dans le format convenu, qu'elles sont exemptes de virus et ne contiennent pas de logiciels malveillants, et qu'elles ne sont pas susceptibles d'endommager ou d'affecter négativement le produit logiciel.

L'acheteur est responsable de ses propres analyses et actions concernant les données relatives à l'acheteur. L'acheteur est seul responsable de l'exactitude, de la qualité, de l'intégrité, de la légalité, de la fiabilité, de l'adéquation, de la disponibilité, de la confidentialité et de la propriété de toutes les données relatives à l'acheteur.

L'acheteur est responsable de la protection des mots de passe de ses comptes, c'est-à-dire qu'il doit garder les comptes et les identifiants d'authentification permettant l'accès, sécurisés et confidentiels.

L'Acheteur notifiera sans délai à Kiona toute utilisation abusive de ses comptes ou de ses identifiants d'authentification ou tout incident de sécurité dont il pourrait avoir connaissance.

3.2 Droits et obligations de Kiona

Kiona fournira à l'Acheteur l'accès aux Produits logiciels conformément aux présentes Conditions relatives aux Produits logiciels.

Kiona se réserve le droit de modifier les Produits logiciels sans responsabilité envers l'Acheteur, si cela est requis par toute exigence légale ou réglementaire applicable.

Kiona fournira à l'Acheteur des mises à jour standard, à condition que l'Acheteur dispose d'une licence d'abonnement ou d'un accord de mise à jour pour un logiciel installé. Cela ne comprend pas les changements de configuration, les adaptations et/ou les intégrations pour l'Acheteur à la suite des mises à niveau standard. Les autres mises à niveau, ainsi que les autres services, y compris, mais sans s'y limiter, les modules/fonctionnalités supplémentaires et les services de la centrale d'alarme, feront l'objet d'un accord entre les parties.

Si le produit logiciel est acheté sous forme de licence unique et sans accord de mise à niveau spécifique, Kiona ne fournira aucune mise à niveau pour ces achats.

Les exigences en matière de soutien sont régies par les conditions de niveau de service figurant à l'annexe 3.

3.3 Exceptions

Les obligations de Kiona ne comprennent pas les éléments suivants, sauf indication contraire dans le devis :

- Adaptation à d'autres logiciels dont dispose l'acheteur.
- Formation des utilisateurs de logiciels de tiers (utilisation, fonctionnalité, fonctionnement, y compris l'assistance à l'automatisation) qui ne sont pas fournis par Kiona.
- Présence sur le site de l'acheteur pour la réparation ou l'entretien du serveur web ou du logiciel.
- À l'exception du produit Edge, le service est assuré dans l'établissement (usine) lui-même.
- Configurations, modifications des aperçus ou ajustements demandés ultérieurement par l'acheteur et qui ne sont pas inclus dans le contrat initial. Kiona peut le proposer sur demande.

4 PAIEMENT

L'accès aux produits logiciels est subordonné au paiement en temps voulu par l'acheteur de la redevance d'abonnement.

Sauf indication contraire dans le devis, la redevance d'abonnement prend la forme d'une redevance annuelle payable d'avance.

5 GARANTIES ET CLAUSES DE NON-RESPONSABILITÉ

A L'EXCEPTION DE CE QUI EST EXPLICITEMENT INDIQUE CI-DESSUS, KIONA REJETTE PAR LA PRESENTE TOUTE REPRESENTATION, GARANTIE ET CONDITION EXPRESSE OU IMPLICITE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, DECOULANT DE LA LOI OU AUTRE, CONCERNANT KIONA, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES REPRESENTATIONS, GARANTIES ET CONDITIONS DE QUALITE MARCHANDE, D'ADEQUATION A UN USAGE PARTICULIER, DE TITRE, D'ABSENCE DE CONTREFAÇON ET DE QUALITE DE SERVICE.

Cette traduction est fournie à titre de commodité uniquement.
Il peut y avoir des erreurs en raison de la traduction automatique.
La version originale en anglais est le document de référence.

KIONA NE FAIT AUCUNE DÉCLARATION ET NE DONNE AUCUNE GARANTIE QUANT AU CONTENU, À L'EFFICACITÉ, À L'UTILITÉ, À LA FIABILITÉ, À LA DISPONIBILITÉ, À L'OPPORTUNITÉ, À LA QUALITÉ, À L'ADÉQUATION, À L'EXACTITUDE OU À L'EXHAUSTIVITÉ DES PRODUITS LOGICIELS OU DES RÉSULTATS QUE L'ACHETEUR PEUT OBTENIR EN UTILISANT LES PRODUITS LOGICIELS, NI QUANT AU FAIT QUE LES PRODUITS LOGICIELS SERONT ININTERROMPUS OU EXEMPTS D'ERREURS OU QU'ILS SERONT TOTALEMENT SÉCURISÉS.

KIONA N'EST PAS RESPONSABLE DES RETARDS, DES ÉCHECS DE LIVRAISON OU D'AUTRES DOMMAGES RÉSULTANT DE CES PROBLÈMES. SAUF DISPOSITION CONTRAIRE EXPRESSE DE KIONA, LES PRODUITS LOGICIELS SONT FOURNIS À L'ACHETEUR "EN L'ÉTAT".

EN AUCUN CAS KIONA NE SERA RESPONSABLE ENVERS L'ACHETEUR OU UN TIERS DES DOMMAGES DIRECTS, INDIRECTS, ACCESSOIRES, SPÉCIAUX, PUNITIFS OU CONSÉCUTIFS, OU DES DOMMAGES POUR PERTE DE PROFITS, DE CLIENTÈLE, D'OPPORTUNITÉS COMMERCIALES, DE REVENUS, DE DONNÉES OU D'UTILISATION DE DONNÉES, ENCOURUS PAR L'ACHETEUR OU UN T I E R S , RÉSULTANT DE OU LIÉS À L'UTILISATION DES PRODUITS LOGICIELS OU DE TOUTE DONNÉE DÉRIVÉE DE CES DERNIERS.

Annexe 2 : Conditions d'utilisation des services

1 INTRODUCTION

La présente Annexe 2 énonce les conditions spécifiques applicables à la fourniture de Services par Kiona (les "**Conditions de Services**"). Les Conditions de Services s'appliquent à la fourniture des Services en complément des Conditions Principales.

La présente annexe énonce les conditions spécifiques applicables à la fourniture des services par Kiona.

2 MATÉRIEL

2.1 Performances et résultats

Kiona livrera le Matériel conformément aux exigences énoncées dans le Contrat. La qualité et la quantité du matériel sont conformes aux dispositions du contrat.

Le devis précisera si le matériel sera (i) livré en tant que service ("Matériel en tant que service") et sera la propriété de Kiona, ou (ii) vendu à l'Acheteur et sera la propriété de l'Acheteur.

La durée de la location sera spécifiée dans le devis si le matériel est fourni en tant que service.

Kiona se réserve le droit d'apporter à tout moment des modifications à la conception ou au matériau du Matériel lorsque ces modifications sont nécessaires pour garantir que le Matériel est conforme aux exigences de sécurité ou autres exigences légales applicables, ou lorsque ces modifications n'affectent pas matériellement leur qualité ou leur performance.

Le matériel sera livré comme convenu entre les parties. Sauf indication contraire dans le devis, la livraison se fera EXW au lieu désigné par Kiona conformément aux INCOTERMS en vigueur au moment de la conclusion du contrat.

L'Acheteur doit inspecter le Matériel à l'arrivée dès que possible. L'Acheteur sera considéré comme ayant accepté le Matériel comme étant conforme au Contrat, à moins que l'Acheteur n'ait notifié à Kiona tout défaut dans les 7 (sept) jours suivant la livraison du Matériel.

Les défauts mineurs qui n'affectent pas l'efficacité du matériel n'empêchent pas l'acceptation du matériel.

2.2 Les responsabilités de Kiona

2.2.1 Fourniture de matériel en tant que service

Kiona garantit que le matériel est exempt de tout défaut de matériel et de fabrication et qu'il est conforme aux spécifications convenues pendant toute la durée de la période de location.

Kiona assurera l'entretien et la maintenance du matériel conformément à la politique de Kiona.

Kiona réparera ou remplacera, à sa seule discrétion, tout défaut du Matériel dont Kiona est responsable et qui apparaît au cours de la période de location. La réparation ou le remplacement sera effectué dans un délai raisonnable.

2.2.2 *Vente de matériel*

Kiona garantit que le matériel sera exempt de défauts de matériaux et de fabrication et qu'il sera conforme aux spécifications convenues pendant la période de garantie.

La période de garantie du matériel commence à la date de livraison convenue et se termine 1 (un) an après la date de livraison.

Kiona réparera ou remplacera, à sa seule discrétion, tout défaut du Matériel dont Kiona est responsable et qui apparaît au cours de la Période de garantie. La réparation ou le remplacement sera effectué dans un délai raisonnable.

Tout matériel remplacé doit, à la demande de Kiona, être retourné à Kiona aux frais de Kiona. Le matériel remplacé est la propriété de Kiona.

2.2.3 *Divers*

Kiona n'est pas responsable de l'usure normale du Matériel ou de la réparation ou du remplacement d'un défaut ou d'une erreur imputable à (a) des facteurs externes, par ex. accident, fluctuation de l'électricité ou de la climatisation, dommages causés par le tonnerre, le feu ou l'eau ; (b) mauvaise utilisation du Matériel ou négligence ou non-respect des instructions d'utilisation, d'entretien ou de nettoyage du Matériel ; (c) installations, modifications, intégrations ou réparations effectuées par l'Acheteur ou un tiers ; (d) non-respect des spécifications du Matériel ; (e) les dommages causés lors de la livraison par des personnes autres que Kiona ; (f) l'utilisation du matériel en dehors du cadre prévu, ou l'utilisation d'un logiciel autre que celui de Kiona ; (g) les défauts dus au fait que le matériel périmé n'a pas été remplacé selon les recommandations de Kiona, et (h) le fait que l'Acheteur n'a pas agi conformément aux responsabilités qui lui incombent. Kiona n'est pas responsable des défauts causés par le matériel reçu de l'Acheteur ou par les spécifications stipulées par l'Acheteur.

Toutes les réclamations doivent être formulées par écrit sans délai et au plus tard 7 (sept) jours après que l'acheteur a découvert ou aurait dû découvrir le défaut en question. Les défauts ou le manque de matériel doivent être signalés immédiatement à l'arrivée des marchandises au transporteur. L'acheteur doit immédiatement prendre des mesures pour éviter que le défaut ne s'aggrave. Si l'acheteur ne donne pas d'avis dans les délais prévus dans la présente clause, il perdra le droit de réclamer le défaut ou l'insuffisance du matériel.

Kiona prend en charge les frais de son personnel pour la réparation du matériel, ainsi que tout matériel de remplacement. L'Acheteur prend en charge les frais du personnel de Kiona relatifs au transport, aux déplacements, aux indemnités de subsistance, au temps de déplacement, à l'hébergement et autres frais similaires si la réparation n'est pas effectuée dans les locaux de Kiona. L'Acheteur donnera à Kiona l'accès pour effectuer tout travail de rectification et organiser toute intervention sur un équipement autre que le Matériel sur lequel la ré-exécution sera effectuée.

2.3 **Responsabilité de l'acheteur**

L'Acheteur doit sécuriser et utiliser le Matériel d'une manière correcte et responsable et conformément aux instructions fournies par Kiona. Cela inclut le placement du matériel dans l'environnement spécifié par Kiona ou, en l'absence de telles spécifications, dans un environnement normal pour un matériel similaire, c'est-à-dire un environnement exempt de vibrations, avec une température et une quantité de poussière modérées. L'Acheteur doit effectuer un contrôle régulier du matériel.

Aucun autre produit que les produits logiciels ne doit être installé sur le matériel ou utilisé avec celui-ci.

Sauf accord écrit contraire, l'acheteur est responsable de l'exécution des mises à niveau nécessaires et de la sécurisation de sa propre plate-forme technique, si cela est nécessaire pour que les solutions Kiona fonctionnent comme convenu.

L'acheteur est responsable de la mise en œuvre, de la maintenance et de l'acheminement du trafic réseau de manière sécurisée dans le réseau local et de la connexion au serveur central de Kiona.

L'Acheteur est tenu de s'assurer que son personnel - ou des tiers équivalents - possède les compétences et les connaissances adéquates pour servir le Matériel.

L'Acheteur accordera à Kiona l'accès nécessaire au Matériel pour effectuer les travaux de réparation et/ou de remplacement.

Si le Matériel est loué par l'Acheteur, l'Acheteur n'aura à aucun moment le droit de faire quoi que ce soit qui puisse entrer en conflit avec les droits et intérêts de Kiona en tant que propriétaire ou les mettre en péril.

Si le matériel est loué par l'Acheteur, l'Acheteur doit retirer et retourner le matériel à Kiona à ses propres frais en cas de résiliation du contrat.

3 SERVICES DE MISE EN ŒUVRE

3.1 Performances et résultats

Kiona ne fournira pas de services de mise en œuvre, sauf indication contraire dans le devis applicable. Ceci s'applique également au travail et aux coûts du VPN ou d'autres solutions de réseau personnalisées pour l'installation.

Si cela est spécifié dans le devis, Kiona fournira les services de mise en œuvre convenus conformément aux exigences énoncées dans l'Accord. Kiona fournira les services dans les règles de l'art et avec un personnel qualifié, conformément aux directives et procédures établies par Kiona. Tous les services sont exécutés par du personnel agréé.

Toute date ou période d'achèvement stipulée ou citée par Kiona sera considérée comme une simple estimation et il n'y aura pas de délai explicite ou implicite pour l'achèvement des Services de mise en œuvre, sauf accord écrit contraire.

Les Services de mise en œuvre sont fournis à distance depuis les locaux de Kiona, sauf accord contraire. L'Acheteur fournira à Kiona l'accès à ses installations si les Services de mise en œuvre sont fournis physiquement sur le site de l'Acheteur. Si l'équipement nécessaire aux Services de mise en œuvre n'est pas disponible à la date convenue et que cela n'est pas dû à Kiona, Kiona peut exiger (i) le report de la date d'achèvement et (ii) un dédommagement pour les frais et les pertes encourus de ce fait. L'Acheteur informera Kiona de toutes les questions importantes relatives aux systèmes existants et autres conditions sur le site.

L'Acheteur peut utiliser une infrastructure tierce (par exemple des capteurs) approuvée par Kiona dans le cadre de la solution totale pour se connecter aux Produits logiciels. Dans ce cas, l'Acheteur est responsable de fournir à Kiona les informations nécessaires pour se connecter au matériel ainsi que de fournir un accès complet à toute interface API tierce. Kiona n'est pas responsable des livraisons effectuées par des tiers dans le cadre de l'Accord ou de l'intégration avec des équipements de tiers, sauf indication contraire dans le devis. Kiona ne modifiera pas/configurera les fonctions ou les valeurs réglées sur les systèmes de tiers, à moins que cela n'ait été convenu par écrit. Toute assistance ou travail effectué par Kiona en dehors du cadre de l'Accord sera facturé comme travail supplémentaire conformément aux tarifs standard de Kiona alors en vigueur, et à

Cette traduction est fournie à titre de commodité uniquement.
Il peut y avoir des erreurs en raison de la traduction automatique.
La version originale en anglais est le document de référence.

cet Accord. Toute assistance ou tout travail de ce type est soumis à l'acceptation écrite de Kiona.

L'Acheteur sera considéré comme ayant accepté les Services de mise en œuvre comme étant conformes à l'Accord, à moins que l'Acheteur n'ait notifié à Kiona tout défaut dans les 7 (sept) jours suivant l'achèvement des Services de mise en œuvre.

Les déficiences mineures qui n'affectent pas l'efficacité des services n'empêchent pas l'acceptation des services.

3.2 Garantie

Kiona garantit que, pendant la période de garantie, les Services de mise en œuvre seront exempts de défauts de matériel et de fabrication et seront conformes aux spécifications convenues dans l'Accord. La période de garantie pour les Services de mise en œuvre commence le dernier jour où les Services de mise en œuvre ont été exécutés et dure 6 (six) mois.

Kiona n'est pas responsable des défauts causés par des circonstances survenues après le transfert du risque à l'acheteur, par exemple des défauts dus à un entretien défectueux ou non conforme au(x) manuel(s) d'entretien de Kiona, à une installation incorrecte ou à une réparation défectueuse par l'acheteur, ou à des modifications effectuées sans l'accord de Kiona. Kiona n'est pas responsable de l'usure normale ni de la détérioration. Kiona n'est pas responsable des défauts causés par le matériel reçu de l'Acheteur ou par les spécifications stipulées par l'Acheteur, ni des travaux effectués par des tiers.

Toutes les réclamations au titre de la garantie doivent être formulées par écrit pendant la période de garantie, sans délai et au plus tard 7 (sept) jours après que l'acheteur a découvert ou aurait dû découvrir le défaut en question. L'acheteur doit immédiatement prendre des mesures pour éviter que le défaut ne s'aggrave. Si l'acheteur ne donne pas d'avis dans les délais prévus dans la présente clause, il perd le droit de réclamer le défaut ou la déficience des services.

Kiona s'engage, à sa seule discrétion, à réparer ou à ré-exécuter tout service défectueux apparaissant pendant la période de garantie. La réparation ou le remplacement doit être effectué dans un délai raisonnable.

L'Acheteur doit permettre à Kiona d'effectuer tout travail de rectification et d'organiser toute intervention sur un équipement autre que la Solution Kiona.

Kiona prend en charge le coût de la réexécution par son personnel de service de tout ou partie des Services de mise en œuvre. L'Acheteur prend en charge les frais de transport, de déplacement, de subsistance, de temps de déplacement, d'hébergement et autres frais similaires du personnel de Kiona si la nouvelle prestation n'est pas effectuée dans les locaux de Kiona.

Si Kiona ne remplace pas les Services de mise en œuvre défectueux ou déficients dans un délai raisonnable, l'Acheteur peut exiger une réduction du prix d'achat correspondant au Service de mise en œuvre défectueux ou déficient, à concurrence de 15 (quinze) pour cent du prix convenu des Services de mise en œuvre.

3.3 Responsabilité de l'acheteur

L'Acheteur fournira en temps utile les fournitures, services, documents, données et autres travaux nécessaires à Kiona pour exécuter les Services de mise en œuvre.

Si ces fournitures, services, documents, données et autres travaux ne sont pas préparés/fonctionnels ou disponibles à la date convenue, et que cela n'est pas dû à des circonstances du côté de Kiona, Kiona peut exiger une compensation pour les coûts et les pertes encourus de ce fait.

L'Acheteur informera Kiona des questions importantes qui s'appliquent aux systèmes existants et autres conditions sur le site pertinentes pour l'exécution des Services de mise en œuvre. L'Acheteur est responsable de la sécurité du personnel de Kiona sur le site de l'Acheteur.

4 SERVICES D'EXPLOITATION

Kiona exploitera les Produits SaaS en tant que service hébergé, sauf indication contraire dans le devis.

Les Produits SaaS sont hébergés par Kiona ou par un fournisseur d'infrastructure en nuage choisi par Kiona. À la demande de l'Acheteur, Kiona indiquera comment les Produits SaaS sont hébergés.

Les services d'hébergement comprennent les éléments suivants, sauf accord écrit contraire :

- a) la gestion de l'environnement d'hébergement en nuage des produits SaaS ;
- b) exploiter l'environnement d'hébergement afin d'en assurer la disponibilité conformément à l'accord ;
- c) surveiller l'environnement des produits SaaS pour détecter les attaques non autorisées et prendre les précautions nécessaires pour les empêcher ;
- d) assurer le stockage et la sauvegarde sécurisée de la structure et des données. Les données datant de plus de trois ans peuvent être supprimées, à moins qu'un accord de stockage de données distinct ne soit conclu à cet effet.

Si un service d'alarme automatisé fait partie de la solution Kiona, l'acheteur est responsable de la gestion des destinataires des alarmes. En règle générale, les destinataires des alarmes sont définis comme étant le personnel de service par le biais d'un système de liste d'équipes, en plus de tout autre destinataire sélectionné par l'Acheteur. Kiona n'est pas responsable de toute action ou absence d'action sur la base d'une alarme envoyée, ni de toute défaillance du service des fournisseurs d'accès à Internet, de télécommunications ou d'électricité.

Les services de maintenance comprennent les éléments suivants, sauf accord écrit contraire :

- a) le dépannage et la rectification des erreurs dans les produits SaaS ;
- b) maintenir les configurations spécifiques convenues avec l'acheteur, etc ;
- c) entretien préventif et autres formes d'assistance

Kiona mettra en œuvre et maintiendra des mesures organisationnelles et techniques adéquates pour assurer la sécurité des Produits SaaS.

Sauf indication contraire dans le devis, Kiona fournira les services supplémentaires suivants conformément à la politique de Kiona :

- Accès à l'interface basée sur le web
- Accès à distance, le cas échéant, à plusieurs propriétés/unités
- Suivi des applications
- Conseils sur la création et la gestion des mots de passe et des utilisateurs
- Dépannage des fichiers de données ou des logiciels, par exemple après des pannes.
- Mises à jour de sécurité et corrections de bugs

- Certificat SSL / HTTPS
- Options du portefeuille de produits de Kiona

Kiona fournira une assistance conformément aux conditions de niveau de service figurant à l'annexe 3.

L'acheteur est seul responsable du contenu et des données de l'acheteur qui sont téléchargées dans les produits SaaS.

5 AUTRES SERVICES

5.1 Abonnement aux données

Si cela est spécifié dans le devis, Kiona fournira un abonnement de données mobiles dans le cadre de la Solution Kiona. Le Contrat inclura alors le coût mensuel convenu de l'abonnement aux données. Les coûts significatifs au-delà de ce qui est décrit dans le Contrat seront facturés a posteriori.

L'abonnement aux données ne peut être utilisé que pour la solution Kiona fournie par Kiona. Le matériel fourni par Kiona sera livré avec des mesures visant à empêcher toute utilisation abusive de l'abonnement aux données.

L'utilisation de l'abonnement de données pour des solutions autres que les solutions Kiona convenues sera considérée comme une violation de la part de l'acheteur. L'acheteur est responsable de tous les coûts liés à ce manquement.

Kiona est responsable de la fourniture du service conformément au niveau de service actuel de l'opérateur de données mobiles.

5.2 API ouverte/partage de données

L'accord n'inclut pas le module de partage de données/API ouverte, sauf si cela est spécifié dans le devis. Le module permettra à l'acheteur d'accéder à la quantité ou à la fréquence de données convenue.

Kiona n'est pas responsable vis-à-vis d'un tiers de l'utilisation des données, y compris, mais sans s'y limiter, de l'interprétation des données et de l'utilisation des données dans des services complémentaires fournis par le destinataire.

Le module n'inclut pas le suivi, le soutien et la maintenance de cette collecte de données, sauf si cela est spécifié dans le devis.

5.3 Centrale d'alarme 24/7

5.3.1 Contenu et étendue des services

Les services de la centrale d'alarme avec personnel 24/7 ne seront applicables que s'ils sont explicitement commandés et payés. Les services de la centrale d'alarme 24/7 comprennent l'engagement de Kiona à fournir un service de surveillance 24 heures sur 24 et à assurer le suivi des alarmes déclenchées, conformément à l'étendue convenue. Sauf accord contraire, cela comprend la recherche de la cause de l'alarme, l'évaluation des mesures et, si nécessaire, la prise de contact avec l'Acheteur et/ou le personnel de service de l'Acheteur conformément à la liste d'astreinte. Kiona évalue si l'alarme est critique et recommande une action, ou si une action peut attendre le jour ouvrable suivant.

Kiona s'engage à exécuter les services de la centrale d'alarme 24/7 de manière professionnelle avec des employés

Cette traduction est fournie à titre de commodité uniquement.
Il peut y avoir des erreurs en raison de la traduction automatique.
La version originale en anglais est le document de référence.

qualifiés et compétents à cet effet.

Les alarmes disproportionnées, les composants qui provoquent des erreurs consécutives ou d'autres erreurs techniques qui doivent être corrigées, peuvent être désactivés par Kiona jusqu'à ce que l'Acheteur ait remédié à la situation. L'acheteur sera informé de ces circonstances dans les plus brefs délais.

5.3.2 *Limites*

Kiona n'est pas responsable si les récepteurs d'alarme de l'acheteur/de service ne sont pas disponibles en cas de besoin.

Kiona n'est pas responsable si les systèmes sont hors service pour des raisons d'électricité, de télécommunications, de fournisseurs d'accès à l'internet ou autres.

5.3.3 *Responsabilité de l'acheteur*

L'acheteur s'engage à tenir à jour la liste des permanences.

L'Acheteur est tenu d'informer Kiona de tous les changements/travaux/services en cours ou effectués dans l'installation concernée qui ont ou peuvent affecter la performance de Kiona dans le cadre des services de la centrale d'alarme 24/7. Ceci inclut également la notification à Kiona des alarmes bloquées lorsque la cause a été rectifiée.

Annexe 3 : Conditions de niveau de service

1 INTRODUCTION

Sous réserve du paiement par l'Acheteur des Frais d'abonnement, et sauf indication contraire, les présentes conditions de niveau de service définissent les niveaux de service pour les Produits logiciels fournis par Kiona à l'Acheteur (les "**Conditions de niveau de service**").

Il incombe à l'acheteur de s'assurer que les obligations de l'acheteur en tant que titulaire d'une licence dans le cadre du présent accord sont remplies par lui-même ou par l'intermédiaire d'un partenaire de Kiona.

2 KIONA SUPPORT

2.1 Bureau d'assistance

Le personnel de l'acheteur peut contacter le service d'assistance de Kiona pour toute demande de service.

L'assistance de Kiona est disponible par le biais d'un formulaire de contact en ligne et/ou d'un courrier électronique et est fournie à distance par téléphone, courrier électronique et partage d'écran. Les visites sur site à l'acheteur ne sont pas incluses.

L'assistance de Kiona sera disponible pendant les heures de bureau, à l'exception du produit IWMAC pour lequel l'assistance de Kiona sera disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sauf indication contraire dans le devis.

3 LES OBLIGATIONS DES PARTIES

3.1 Les obligations de l'acheteur

L'acheteur envoie les demandes de service comme indiqué dans la clause 2.1.

L'acheteur doit prendre les mesures suivantes en ce qui concerne l'envoi des demandes de service :

- Isoler la cause de l'incident (si possible)
- Documenter/communiquer les symptômes de l'incident
- Reproduire les étapes (si possible)
- Proposition de classification du problème (par exemple, urgence de l'incident)
- Décrire l'incident et la manière dont il affecte la fonctionnalité des produits logiciels
- Décrire la plate-forme du système de licence, la version du produit et la configuration (pour les logiciels)
- Tester et fournir un retour d'information à Kiona sur la solution proposée

3.2 Les obligations de Kiona

Kiona prend les mesures suivantes en ce qui concerne la réception des demandes de service :

- Enregistrement du problème
- Classification du problème

- Élaboration d'un plan d'activité
- Développement d'approches alternatives
- Proposition de résolution du problème
- Distribution de la solution d'incident à l'acheteur
- Suivis nécessaires

Kiona déploiera des efforts commercialement raisonnables pour atteindre les niveaux de service définis dans les présentes Conditions de niveau de service. Kiona n'offre aucune autre garantie ou représentation concernant les niveaux de service pour les Produits logiciels.

L'Acheteur est conscient que Kiona a des capacités limitées pour fournir une assistance dans un environnement externe sur le serveur de l'Acheteur. Les heures d'assistance et la compréhension de la manière dont l'Acheteur a installé et ajouté d'autres fonctionnalités logicielles sans l'implication de Kiona peuvent limiter l'assistance, de même que la capacité de se connecter à distance, par exemple, via un VPN.

4 NIVEAUX DE PROBLÈMES

4.1 Classification des problèmes

Les demandes de service sont classées selon les niveaux de problèmes spécifiés dans la présente clause :

L'objectif de la classification est de permettre à l'organisation de support de hiérarchiser et d'allouer les ressources aux problèmes entrants de manière appropriée. Ceci est important car les problèmes les plus prioritaires sont traités avant les autres problèmes moins prioritaires, ce qui a un impact sur la rapidité de traitement du dossier.

4.2 Temps de réponse/accusé de réception

Le temps de réponse ou d'accusé de réception est défini comme le temps écoulé entre l'envoi par l'Acheteur d'un rapport complet d'une demande de service et la confirmation par Kiona de la réception et de l'initiation du traitement conformément au présent Accord de niveau de service.

Kiona peut demander des informations supplémentaires si les informations contenues dans une demande de service sont incomplètes et empêchent Kiona de résoudre le problème. Le délai d'accusé de réception est ajusté en fonction du temps nécessaire pour fournir les informations complémentaires.

4.3 Définitions des niveaux de problèmes et de leur résolution

Les problèmes sont classés en quatre niveaux avec des priorités correspondantes.

Priorité	Description
Urgent	Un problème critique qui a un impact significatif sur les fonctionnalités essentielles de plusieurs clients. Les problèmes urgents seront traités rapidement par Kiona et recevront la plus haute priorité dans la résolution du problème signalé.

Haut	Un problème critique qui a un impact significatif sur les fonctionnalités essentielles, mais qui est limité à des clients individuels. La résolution de ces problèmes doit être incluse dans le sprint en cours ou à venir.
Moyen	Problèmes mineurs ou dysfonctionnements peu fréquents ou pour lesquels il existe une solution de contournement. Ils peuvent être reportés et traités lors de la planification par ordre de priorité des futurs sprints de développement.
Faible	Questions esthétiques mineures, problèmes liés aux solutions de contournement disponibles ou suggestions relatives à des préférences subjectives.

Après la catégorisation initiale, le problème peut être recatégorisé au cours du traitement.

Le temps de réponse est basé sur les heures ouvrables. Délais de résolution pour les priorités ci-dessus :

Priorité	Temps de réponse	Résolution temps cible
Urgent	1 heure	8 heures
Haut	4 heures	14 jours
Moyen	8 heures	2 mois
Faible	32 heures	6 mois

5 COMMUNICATION DES DÉVIATIONS

De temps à autre, Kiona peut prendre connaissance de certains écarts susceptibles d'affecter les produits

logiciels. L'Acheteur sera informé en fonction du type d'écart décidé par Kiona :

Champ d'application	Communication
Critique, peut inclure un temps d'arrêt	Notre(nos) personne(s) de contact chez l'acheteur sera(ont) contactée(s) directement et/ou la notification aux utilisateurs sera faite directement dans le produit logiciel.
Problèmes connus	Sera publié sur les pages de soutien de Kiona
Nouvelles fonctionnalités susceptibles d'affecter l'utilisation du logiciel	Sera publié sur le site web et le bulletin d'information de Kiona.
Nouvelle fonctionnalité, n'affectant pas l'utilisation du logiciel, considérée comme intuitive	Pas toujours communiquée

6 LA DISPONIBILITÉ DES SOLUTIONS LOGICIELLES

6.1 Disponibilité

Kiona garantit un temps de disponibilité de 99,5 % pour ses produits logiciels hébergés.

6.2 Mesure de la disponibilité

Kiona contrôle la Disponibilité atteinte des Produits logiciels chaque mois civil (chaque "**Période**"), sur la base des données provenant de l'environnement d'hébergement du Produit logiciel. La Disponibilité atteinte est le pourcentage de Temps de Disponibilité pendant chaque Période où les Solutions Logicielles sont disponibles, calculé comme suit :

$$\text{Disponibilité} = \frac{\text{Total des minutes de temps de disponibilité pendant la période} - (\text{Temps d'arrêt} - \text{Temps d'arrêt autorisé})}{\text{Total des minutes de temps de disponibilité pendant la période}} * 100$$

6.3 Disponibilité par défaut

Si la disponibilité atteinte au cours d'une période est inférieure à la disponibilité cible, Kiona déploiera des efforts commercialement raisonnables pour rétablir et maintenir la disponibilité cible dans les meilleurs délais.

Si les Produits logiciels n'atteignent pas la Disponibilité cible, Kiona déduira de la prochaine facture de l'Acheteur, à la demande écrite de ce dernier, la compensation indiquée dans le tableau ci-dessous :

Disponibilité	Déduction des frais d'abonnement mensuels pour les produits logiciels
95,00 % à 99,49 %.	5%
90,00% à 94,99%	10%
Moins de 90,00%	15%

Les obligations de Kiona en vertu de la présente clause constituent le seul recours de l'acheteur en cas de non-conformité avec les présentes conditions de niveau de service.

6.4 Mesures

Kiona se réserve le droit d'utiliser et de mettre en œuvre tous les outils et procédures de mesure et de contrôle qu'elle juge raisonnablement nécessaires pour mesurer correctement la performance des Solutions logicielles de Kiona par rapport aux Niveaux de service applicables.

7 TEMPS D'ARRÊT AUTORISÉ

Les circonstances suivantes constituent des Temps d'arrêt autorisés, que Kiona peut exclure des Temps d'arrêt lors de la mesure de la Disponibilité :

- Les temps d'arrêt dus à des facteurs échappant au contrôle raisonnable de Kiona (par exemple, une catastrophe naturelle, une guerre, des actes de terrorisme, des émeutes, des cyber-attaques, des mesures gouvernementales, des perturbations du réseau ou de la connectivité, ou une défaillance du réseau ou de l'appareil en dehors de nos centres de données) ;

Cette traduction est fournie à titre de commodité uniquement.
Il peut y avoir des erreurs en raison de la traduction automatique.
La version originale en anglais est le document de référence.

- b) Temps d'arrêt en rapport avec le temps d'arrêt programmé ;

- c) Les temps d'arrêt résultant (i) de l'utilisation par l'Acheteur de services, de matériel ou de logiciels non fournis par Kiona dans le cadre du présent Contrat, y compris, mais sans s'y limiter, les problèmes résultant d'une bande passante inadéquate ou d'autres services liés à des tiers ; (ii) de modifications ou d'altérations des Produits logiciels, sauf si elles ont été effectuées avec le consentement écrit préalable de Kiona ; (iii) le non-respect des configurations requises, des politiques d'utilisation acceptable ou des pratiques de sécurité appropriées, ou l'utilisation des produits logiciels d'une manière incompatible avec les caractéristiques et les fonctionnalités des produits logiciels (par exemple, les tentatives d'exécution d'opérations qui ne sont pas prises en charge) ou incompatible avec les directives publiées par Kiona, ainsi que l'action non autorisée ou l'absence d'action lorsqu'elle est requise, et
(iv) l'utilisation de fonctionnalités des Produits logiciels qui ne sont plus supportées (c'est-à-dire qui ne sont plus maintenues par Kiona en tant que partie intégrante des Produits logiciels).

8 AMÉLIORATIONS

Si cela est spécifié dans le devis, Kiona fournira à l'acheteur toutes les mises à jour du produit logiciel dès que les mises à jour/versions sont disponibles sur le marché.

9 PROPRIÉTÉ

Tous les logiciels fournis à l'acheteur dans le cadre des présentes, y compris, mais sans s'y limiter, toutes les mises à jour, tous les correctifs et autres éléments similaires, sont considérés comme des "solutions logicielles" dans le cadre de l'accord et sont régis par les conditions qui y sont énoncées.

Annexe 4 : Conditions de traitement des données de Kiona

1 INTRODUCTION

Les présentes conditions de traitement des données (les "Conditions de traitement des données") définissent les conditions applicables au traitement par Kiona des données personnelles pour le compte de l'Acheteur dans le cadre de l'Accord.

Les Conditions de traitement des données prévalent sur l'Accord, y compris ses annexes et les conditions qui y sont incorporées, pour les questions relatives au traitement des données personnelles par Kiona pour le compte de l'Acheteur.

Les conditions de traitement des données sont définies dans l'accord de traitement des données disponible sur le site kiona.com "Trust Centre".