

## CONDITIONS SOLUTION-AS-A-SERVICE

VERSION 13 MARS 2023

### Article 1 : Cadre Général

**1.1** – En concluant un contrat **Solution-as-a-Service** avec Kyos (le « **Contrat** »), le Client reconnaît et accepte l'application sans réserve des présentes conditions Solution-as-a-Service ainsi que des conditions générales de Kyos.

**1.2** – Solution-as-a-Service permet au Client de bénéficier de l'utilisation de certains Produits et Services fournis par Kyos en choisissant un mode de paiement annuel ou mensuel, et ce sans avoir à dépenser un important montant initial d'investissement. Le Client s'engage à payer un montant fixe pendant une certaine durée.

**1.3** – Les conditions Solution-as-a-Service ainsi que les conditions générales de Kyos sont aussi consultables sur le site internet de Kyos : <https://www.kyos.ch/docs>.

**1.4** – Les termes qui ne sont pas expressément définis dans les présentes conditions Solution-as-a-Service ont le sens qui leur est donné dans les conditions générales de Kyos.

### Article 2 : Définitions

**Changement** – Désigne toute modification, installation ou suppression d'une Prestation.

**Prestation(s)** – Produits et/ou Services « Solution-as-a-Service » inclus dans le Contrat.

**Date d'Échéance d'une Prestation** – Date d'échéance d'une Prestation comme indiquée dans l'Offre, ou, si non stipulée dans l'Offre, date d'échéance comme indiquée sur les factures.

**Date d'Échéance du Contrat** – Date d'échéance de la dernière Prestation comprise dans le Contrat.

**Date de Début de la Prestation** – Date de début de la Prestation comme indiquée dans l'Offre, ou, si non stipulée, la date de mise en service ou de livraison de la Prestation.

**Date Initiale du Contrat** – Date à partir de laquelle la première Prestation comprise dans le Contrat débute.

**Délai de prise en charge** – Définit le temps maximum entre l'ouverture du ticket relatif à un Incident 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.

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

**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.

**Solde du Contrat** – Montant total des factures à payer lors des périodes de facturation restantes jusqu'à la Date d'Échéance de toutes les Prestations au Contrat.

**Interaction** – Désigne un échange ou un lien entre deux produits ou composants, tel que par exemple une connexion réseau entre deux.

**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)

**Urgence** – Niveau estimé de l'urgence d'un Incident: 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 s'applique pour l'ensemble des Prestations indiquées dans l'Offre et/ou les avenants acceptés par le Client et Kyos, toutes autres prestations de la part de Kyos étant ainsi exclues du Contrat.

### Article 4 : Durée et reconduction

**4.1** – Le Contrat entre en vigueur dès la Date Initiale du Contrat et est valable jusqu'à la Date d'Échéance du Contrat.

**4.2** – Si le Contrat n'est pas résilié conformément à l'article 13 ci-dessous, celui-ci est renouvelé automatiquement à son échéance pour une année supplémentaire. La Date d'Échéance du Contrat est alors repoussée d'une année.

### Article 5 : Ajout et suppression de Prestations

**5.1** – Le Client peut, avec l'accord de Kyos, ajouter en tout temps des Prestations au Contrat. Une Offre d'avenant au Contrat est alors envoyée au Client indiquant le détail du prix de chaque nouvelle Prestation.

**5.2** – Le Client ne peut supprimer une Prestation du Contrat avant la Date d'Échéance de la Prestation.

**5.3** – Le Client ou Kyos peuvent supprimer une Prestation pour la Date d'Échéance d'une Prestation moyennant un préavis de trois mois. La suppression se fait par écrit.

**5.4** – Le Client devient propriétaire des Produits d'une Prestation uniquement après la Date d'Échéance de la Prestation et après le paiement intégral de tous les factures liées à cette Prestation.

## Article 6 : Niveau de service « délais de prise en charge »

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

**6.2** – L'objectif de niveau de service est d'intervenir sur la résolution des Incidents affectant les Prestations comprises dans le Contrat dans le délai de prise en charge convenu.

**6.3** – 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 7 : Maintenance proactive

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

## Article 8 : Gestion des mises à jour

La gestion et le déploiement des mises à jour sont effectués de façon centralisée par Kyos sur chaque Produits compris dans le Contrat 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.

## Article 9 : Documentation et inventaire

Kyos inventorie et tient une documentation strictement interne à Kyos sur les Produits compris dans le Contrat.

## Article 10 : Exclusions du Contrat

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

- Les interventions sur les Produits non compris dans le Contrat.
- La formation dispensée par Kyos, les Services de Changements, les Services de support à l'utilisation d'une Prestation 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 Produits compris dans le Contrat.
- 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.
- La gestion d'Incident portant sur une Interaction entre deux produits dont l'un des deux n'est pas compris dans le Contrat.

## Article 11 : Conditions financières

**11.1** – En cas de facturation annuelle, la facture relative à la Prestation concernée comprenant les frais d'initialisation et le montant dû pour la première année est envoyée à la Date de Début de la Prestation (la première année de facturation court sur une période de douze mois à partir de la Date de Début de la Prestation). Les Prestations sont ensuite facturées en début de chaque année calendaire pour une

période de facturation s'étendant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre (étant précisé que, si la Date de Début d'une Prestation a commencé en cours d'année, la période de facturation pour la deuxième année s'étend à compter du lendemain de la date du premier anniversaire de la Date du Début de la Prestation au 31 décembre).

**11.2** – En cas de facturation mensuelle, la facture relative à la Prestation concernée comprenant les frais d'initialisation et le montant dû pour le premier mois est envoyée à la Date de Début de la Prestation. Les Prestations sont ensuite facturées en début de chaque mois pour une période de facturation s'étendant du 1<sup>er</sup> de chaque mois au dernier jour dudit mois.

**11.3** – La facturation cesse à la Date d'Échéance de la Prestation pour toute Prestation supprimée du Contrat en conformité avec l'article 5 ci-dessus.

**11.4** – Si la Date d'Échéance d'une Prestation se situe en cours d'année, respectivement dans le courant d'un mois, le montant facturé lors de la dernière période de facturation de la Prestation est calculé *au prorata* du nombre de jours entre le 1<sup>er</sup> janvier, respectivement entre le 1<sup>er</sup> jour du dernier mois de facturation, et la Date d'Échéance de la Prestation.

**11.5** – Les Prestations et Services exclus du Contrat sont facturés séparément en régie ou déduits d'un contrat « Kyos 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 sur : <https://www.kyos.ch/docs>.

**11.7** – En cas d'arrêt du Contrat avant la Date d'Échéance, que soit à la suite de la résiliation du Contrat par une des deux parties ou de la mise en demeure du Client par Kyos, le Solde du Contrat devient immédiatement exigible par Kyos et le Client sera tenu de payer l'intégralité de ce montant.

## Article 12 : Demeure

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

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

**12.3** – 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 13 : Résiliation

**13.1** – Le Client ou Kyos peuvent résilier le Contrat, moyennant un préavis de trois mois, pour la fin d'une année calendaire ou pour la Date d'Échéance du Contrat. La résiliation se fait par écrit.

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

## Article 14 : Application des conditions générales

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