

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE TPEX INTERNATIONAL

CHAPITRE I - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 1. Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent aux présentes conditions générales :

TPEX International : nom commercial utilisé pour désigner le groupe d'entreprises composé de TPEX Holding, TPEX BV et TPEX International.

TPEX : désigne l'une des trois sociétés d'exploitation de TPEX International. Ainsi, TPEX BV se concentre principalement sur la consultance et le conseil ainsi que sur l'intégration et la construction de systèmes, tandis que TPEX Infrastructures se concentre sur les services opérationnels. TPEX se réserve le droit de déterminer dans quel BV des services spécifiques sont exécutés, les services pouvant être réglés entre les sociétés d'exploitation.

Client : la personne physique ou morale qui conclut un accord avec TPEX.

Services : tous les services de gestion, de surveillance, d'automatisation et d'analyse des bâtiments fournis par TPEX.

Systèmes : l'ensemble du matériel, des logiciels et de l'infrastructure fournis ou gérés par TPEX.

VCA : Video Content Analysis (analyse du contenu vidéo).

ESG : Suivi et rapports environnementaux, sociaux et de gouvernance : la collecte, l'analyse et le rapport systématiques des indicateurs de performance environnementaux, sociaux et de gouvernance conformément aux normes internationales.

SLA : Service Level Agreement (accord de niveau de service).

Cybersécurité : protection des systèmes, réseaux, programmes, appareils et données contre les attaques numériques, les accès non autorisés et autres menaces numériques.

RfC : Request for Change (demande de changement).

GTB : Système de gestion des bâtiments.

Accord : l'accord entre TPEX et le client concernant les services

Article 2 - Champ d'application

- 2.1 Ces conditions s'appliquent à toutes les offres faites par TPEX et à tous les accords conclus par TPEX pour fournir des services, un suivi, des conseils, des licences de logiciels, la gestion de bâtiments, ou de toute autre nature.
- 2.2 Les conditions divergentes et/ou complémentaires aux présentes conditions ne sont valables que si elles ont été acceptées par écrit par nous, TPEX, et ne s'appliquent qu'à l'accord dans lequel elles ont été stipulées.
- 2.3 Les accords et/ou engagements verbaux de notre part ne sont valables que si et dans la mesure où nous les confirmons par écrit.
- 2.4 L'applicabilité d'éventuelles conditions d'achat ou d'autres conditions du client est expressément rejetée.
- 2.5 Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont à tout moment totalement ou partiellement nulles ou annulées, les autres dispositions des présentes conditions générales restent pleinement applicables.
- 2.6 En cas d'incohérence entre différents documents, l'ordre de priorité suivant s'applique, de haut en bas :
 - a) l'accord spécifique
 - b) les présentes conditions générales
 - c) autres annexes de l'accord

- d) les documents de mise en œuvre et les descriptions préparés avant la mise en œuvre
- 2.7 Toutes les offres faites par TPEX au client sont valables pendant 30 jours, sauf indication contraire.

Article 3 - Offres ; formation de l'accord

- 3.1 Toutes les offres sont sans engagement. Un contrat avec TPEX n'entre en vigueur qu'après acceptation ou confirmation écrite de la commande.
- 3.2 Les illustrations, les descriptions dans les offres, les prospectus, les dessins, les dessins dimensionnels, les visualisations de données, les données de suivi, les résultats d'analyse et les autres données que nous fournissons sont aussi précises que possible mais ne sont pas contraignantes. Ces documents restent notre propriété et ne peuvent être mis à la disposition de tiers, reproduits ou publiés. A notre première demande, ces documents doivent être restitués.
- 3.3 Toutefois, TPEX n'est pas tenu d'aller au-delà d'un examen global des données, des calculs et des spécifications fournis par le client ou en son nom.
- 3.4 Si l'acceptation (que ce soit sur des points mineurs ou non) s'écarte de l'offre incluse dans le devis, TPEX n'est pas liée par cette acceptation. Le contrat ne sera donc pas conclu conformément à cette acceptation divergente, sauf indication contraire de la part de TPEX.

Article 4 - Prix

- 4.1 Tous les prix s'entendent hors TVA et autres prélèvements publics.
- 4.2 Les prix sont calculés sur la base des tarifs, des coûts de tiers, des coûts de main-d'œuvre, des coûts énergétiques, des droits de licence, des taux de change ou d'autres facteurs déterminant les prix applicables au moment de la conclusion de l'accord. Si, au moment de la livraison ou de l'exécution des services, ces facteurs ou d'autres facteurs déterminant le prix ont augmenté, TPEX est en droit d'augmenter les prix en conséquence.
- 4.3 Les coûts liés aux inspections, certifications ou audits de conformité sont à la charge du donneur d'ordre.
- 4.4 Les coûts supplémentaires liés aux opérations se déroulant en dehors des heures normales de travail à la demande du client seront facturés séparément par TPEX.
- 4.5 Les frais supplémentaires liés aux temps d'attente sur le site de contrôle ou sur le site de TPEX, en dehors de la sphère d'influence de TPEX, seront facturés séparément par TPEX.
- 4.6 Les dispositions suivantes s'appliquent au règlement du surcroît ou de la réduction de travail :
 - a) les travaux supplémentaires/complémentaires ne sont applicables que s'ils ont fait l'objet d'un accord écrit
 - b) les modifications de la portée de la surveillance ou de l'automatisation sont considérées comme des travaux supplémentaires
 - c) l'extension des paramètres à surveiller ou de la fréquence des rapports est considérée comme un travail supplémentaire
- 4.7 Un tarif standard de 150 euros par heure s'applique pour les travaux sortant du cadre de l'accord, sauf accord écrit contraire.
- 4.8 Le taux horaire pour le travail en dehors des heures normales de bureau (06:00 - 08:00 et 18:00 - 22:00) est

soumis à une majoration de 50 % sur le site . Le taux horaire pour les heures de nuit, les week-ends et les jours fériés est majoré de 100 %.

- 4.9 La plus petite unité de temps pour l'exécution d'un travail est l'heure.
- 4.10 TPEX applique une majoration de 15 % pour la coordination des travaux de tiers. TPEX applique une majoration de 8 % pour l'exécution des projets CAPEX et une majoration de 5 % pour les services de surveillance pour le traitement administratif.
- 4.11 Les tarifs d'entretien et de gestion seront indexés annuellement en fonction de l'indice des services aux entreprises (SRI) du CBS, sauf accord contraire.

Article 5 - Paiements

- 5.1 Le paiement doit être effectué dans les **trente jours** suivant la date de facturation. L'obligation de paiement n'est considérée comme remplie que lorsque le montant dû a été crédité sur notre compte bancaire.
- 5.2 En cas de dépassement du délai de paiement, le client est en défaut de plein droit, sans qu'aucune sommation ou mise en demeure ne soit nécessaire, et doit un intérêt de 1,5 % par mois à compter de la date d'échéance.
- 5.3 Tous les frais de recouvrement sont à la charge du client. Les frais extrajudiciaires s'élèvent à 15 % du montant impayé, avec un minimum de 250 €.
- 5.4 Les paiements effectués par le client servent toujours, d'une part, à régler tous les intérêts et frais dus et, d'autre part, à régler les factures exigibles les plus anciennes.
- 5.5 Le client n'est pas autorisé à compenser une créance de sa part avec une créance de TPEX, à moins que cela ne lui soit permis sur la base d'une décision judiciaire ou arbitrale définitive.
- 5.6 TPEX a le droit de faire en sorte que les paiements effectués par le client servent d'abord à réduire les frais, ensuite à réduire les intérêts échus et enfin à réduire le capital et les intérêts courants.
- 5.7 Les objections concernant le montant d'une facture doivent être notifiées par écrit dans un délai de 20 jours ouvrables à compter de la date de la facture, sans suspendre l'obligation de paiement.

Article 6 - Responsabilité

- 6.1 TPEX n'est responsable que des dommages directs causés par un manquement imputable à l'exécution de l'une de ses obligations essentielles à l'égard du client.
- 6.2 Par dommage direct, on entend exclusivement les coûts raisonnables engagés pour déterminer la cause et l'étendue du dommage, les coûts raisonnables engagés pour que la prestation défectueuse soit conforme au contrat, ainsi que les coûts raisonnables engagés pour prévenir ou limiter le dommage.
- 6.3 La responsabilité du TPEX est limitée au montant versé au titre de son assurance responsabilité civile professionnelle dans le cas en question, plus la franchise.
- 6.4 TPEX n'est jamais responsable des dommages indirects, des dommages consécutifs ou des pertes commerciales. Il s'agit notamment du manque à gagner, des économies manquées, des dommages dus à la stagnation de l'activité, des dommages aux bâtiments ou aux installations et de la perte de données ou d'informations.
- 6.5 TPEX est responsable de la mutilation, de la destruction ou de la perte de données ou de documents, sauf si le client ou son gestionnaire en est le seul responsable.

- 6.6 TPEX confirme qu'elle a souscrit une assurance responsabilité professionnelle qui couvre les dommages résultant d'erreurs professionnelles, d'omissions ou d'autres manquements aux obligations qui lui incombent en vertu du présent accord. Sur demande écrite du client, TPEX fournira la preuve de cette couverture d'assurance.
- 6.7 La responsabilité de TPEX, y compris celle de ses représentants et auxiliaires, pour violation de ses obligations contractuelles et pour délit civil est illimitée en cas de négligence grave et d'intention. En cas de négligence ordinaire, le TPEX n'est responsable que de la violation d'obligations contractuelles essentielles ou typiques (appelées "obligations cardinales"). Les obligations cardinales sont des obligations essentielles à l'exécution des obligations découlant de l'accord.
- 6.8 TPEX n'est pas responsable des défaillances ou des dommages causés par :
 - a) l'infrastructure défectueuse du client ;
 - b) systèmes ou fournisseurs prescrits par le client ;
 - c) les retards ou erreurs causés par des tiers engagés directement par le client.
- 6.9 Si TPEX effectue des travaux pour remédier à ces défaillances, ceux-ci seront considérés comme des travaux supplémentaires et facturés séparément.
- 6.10 Les délais de livraison sont indicatifs et ne constituent pas des échéances. En cas de défaillance, le client doit mettre TPEX en demeure par écrit et lui offrir un délai raisonnable pour se rétablir.
- 6.11 En cas de défaillance, TPEX a droit à un délai de recouvrement de 5 jours ouvrables après notification écrite par le client.
- 6.12 Si un litige n'est pas résolu au cours de la période de recouvrement, les parties escaladeront le litige conformément à la clause de résolution des litiges figurant dans les présentes conditions générales.

Article 7 - Force majeure

- 7.1 On entend par force majeure : toute circonstance indépendante de la volonté des parties en raison de laquelle l'exécution du contrat ne peut plus être raisonnablement exigée de TPEX par le donneur d'ordre.
- 7.2 Les cas de force majeure comprennent en tout état de cause les mesures gouvernementales restrictives, les épidémies et pandémies, les pannes d'électricité et d'internet, les incidents de cybersécurité, les catastrophes naturelles, les attaques terroristes et les situations de guerre. Cette énumération n'est pas exhaustive.
- 7.3 En cas de force majeure, TPEX a le droit de suspendre l'exécution du contrat ou de résilier le contrat en tout ou en partie. TPEX conserve également le droit de réclamer le paiement des prestations déjà effectuées.

Article 8. Propriété intellectuelle

- 8.1 Tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux documents développés ou mis à disposition par TPEX restent exclusivement la propriété de TPEX ou de ses concédants de licence. Cela inclut tous les logiciels, analyses, dessins, documentation , rapports, devis, algorithmes et méthodologies développés par TPEX.
- 8.2 Le client n'est pas autorisé à supprimer ou à modifier toute indication concernant les droits d'auteur, les marques, les noms commerciaux ou d'autres droits de propriété intellectuelle figurant dans le matériel.

Article 9. Confidentialité

- 9.1 Les parties s'engagent, pendant et après l'expiration du présent accord, à maintenir une stricte confidentialité concernant toutes les informations, la documentation et les données relatives aux services, à l'accord (y compris les pièces jointes) et/ou à l'autre partie, à moins que :
- l'information est connue de tous ;
 - la divulgation est exigée par la loi ;
 - la divulgation raisonnablement nécessaire dans le cadre d'une procédure judiciaire ;
 - ou si l'autre partie a donné son accord par écrit, lequel ne sera pas refusé sans raison valable.
- 9.2 Les parties garantissent que leurs employés et les tiers engagés sont liés par une obligation de confidentialité similaire à celle décrite dans le présent accord.
- 9.3 Les informations, la documentation et les données ne peuvent être communiquées à des tiers et à des employés que dans la mesure où elles sont nécessaires à l'exécution des services convenus ou si l'accord le permet.
- 9.4 Il est interdit aux parties de fournir des informations à la presse ou de faire des annonces publiques concernant le contenu du présent accord sans l'accord écrit préalable de l'autre partie.

Article 10. Droit applicable et litiges

- 10.1 Toutes les relations juridiques auxquelles TPEX est partie sont exclusivement régies par le droit néerlandais.
- 10.2 Le tribunal du domicile de TPEX est exclusivement compétent pour connaître des litiges, à moins que la loi n'en dispose autrement de manière impérative.
- 10.3 Les parties ne recourent à la justice qu'après avoir fait tous les efforts possibles pour régler leur différend d'un commun accord.
- 10.4 Si l'une des parties manque de manière imputable à l'une des obligations qui lui incombent en vertu de la loi et/ou du présent accord et que l'autre partie est contrainte de prendre des mesures judiciaires et/ou extrajudiciaires, tous les coûts qui en résultent sont à la charge de la partie défaillante.
- 10.5 La partie défaillante sera d'abord mise en défaut par l'autre partie au moyen d'une mise en demeure écrite, après quoi la partie défaillante disposera d'un délai de 30 jours ouvrables pour continuer à remplir ses obligations.
- 10.6 L'existence d'un défaut ne peut être décidée par une seule partie, mais doit faire l'objet d'un accord entre les deux parties ou être déterminée par le tribunal.
- 10.7 La modification ou le complément du présent accord n'est possible qu'au moyen d'un document signé et daté par les deux parties.

Article 11. Cybersécurité et gestion des risques

- 11.1 TPEX met en œuvre des mesures de cybersécurité avancées, notamment des contrôles d'accès, le cryptage et la surveillance des flux de données, afin de garantir la sécurité des systèmes.
- 11.2 TPEX effectue des audits annuels et établit un plan de réponse aux incidents documenté.
- 11.3 En cas de violation de données, TPEX informera le client dans les 24 heures, fournira une transparence totale sur l'étendue de la fuite et prendra des mesures immédiates.

- 11.4 TPEX assure la conformité AVG en protégeant les données personnelles conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) et aux réglementations pertinentes.

Article 12. Intégrité et éthique

- 12.1 TPEX maintient des normes strictes d'intégrité et attend la même chose de ses clients et partenaires. L'entreprise vise à créer un environnement où la conduite éthique est centrale et où les employés et les représentants sont conscients de leurs responsabilités à tout moment. Pour ce faire, il est expressément interdit d'offrir ou d'accepter des avantages indus, de créer des situations de conflit d'intérêts ou d'utiliser ou de partager des informations confidentielles de manière non autorisée.
- 12.2 Tous les employés de TPEX sont liés par un code de conduite détaillé qui fait de la transparence le principe le plus élevé. Ce code de conduite vise à préserver l'indépendance de l'organisation et à encourager un comportement éthique. Il fournit des lignes directrices claires pour une conduite honnête des affaires, pour reconnaître et éviter les problèmes d'intégrité potentiels et pour assumer la responsabilité des actions professionnelles et éthiques.
- 12.3 En cas de violation présumée de l'intégrité, TPEX est en droit de prendre des mesures immédiates, y compris la résiliation de l'accord.
- 12.4 Les parties garantissent qu'aucun membre du personnel ne sera approché dans le but d'obtenir des engagements ou des actions non autorisés.

Article 13. Régime de sortie

- 13.1 En cas de cessation de service, TPEX met à disposition toutes les données dans un format commun, fournit une aide raisonnable à la migration, désactive l'accès aux systèmes de manière contrôlée, transfère la documentation relative à la configuration, met en œuvre le plan de sortie, procède à la destruction des données comme convenu, prépare un rapport final et demande une décharge formelle.

Article 14. Dispositions générales finales

- 14.1 Le présent accord constitue l'intégralité de l'accord entre les parties en ce qui concerne son objet et remplace toutes les propositions, tous les accords et tous les arrangements antérieurs, sauf indication contraire explicite dans le présent accord ou dans ses annexes.
- 14.2 Les ajouts ou modifications au présent accord ne sont valables que s'ils sont convenus par écrit et signés par les deux parties, à moins qu'une procédure de modification spécifique (), telle qu'une demande de modification (RfC), ne soit prévue dans le présent accord ou ses annexes.
- 14.3 Si des modifications sont apportées par le biais d'un processus établi tel qu'un RFC, toutes les autres dispositions du présent accord resteront en vigueur sans modification, sauf accord contraire.

CHAPITRE II - DISPOSITIONS CONCERNANT LA FORMATION D'UN ACCORD

Article 1. Début du service

- 1.1 Les services commencent après que nous avons confirmé ou accepté la commande par écrit et que nous

avons reçu toutes les données, tous les documents, tous les accès, toutes les autorisations nécessaires et toutes les spécifications techniques dont nous avons besoin pour l'exécution du contrat, ainsi que toutes les garanties stipulées lors de la conclusion du contrat.

- 1.2 Nous ne sommes tenus d'effectuer des prestations supplémentaires que dans la mesure où cela a été expressément convenu, les dispositions du présent chapitre étant alors d'application.
- 1.3 Notre obligation de fournir des services est considérée comme remplie lorsque les services convenus ont été exécutés ou que la période convenue a expiré. Nous sommes en droit d'exécuter les services en partie

Article 2 - Garantie

- 2.1 Nous garantissons les services que nous fournissons contre les défauts prouvés survenus dans les 12 mois suivant le début du service en raison d'une exécution défectueuse dans les conditions suivantes.
- 2.2 TPEX ne peut fournir aucune garantie si le service est entravé par des circonstances échappant à son contrôle direct. Cela inclut les situations impliquant une infrastructure défectueuse, une fourniture insuffisante d'informations ou d'accès par le client, des défaillances dues à des facteurs externes ou des changements apportés par le client lui-même à la surveillance ou aux systèmes.
- 2.3 De même, l'usure normale et le vieillissement, ainsi que les défaillances dues à des facteurs indépendants de la volonté de TPEX, ne sont pas couverts par la garantie.
- 2.4 En cas de défauts détectés, TPEX se réserve le droit de réparer ou de réexécuter le service à sa discrétion afin de respecter les spécifications et les normes de qualité convenues.
- 2.5 Pour les réparations sur place, les frais de déplacement et d'hébergement que nous devons engager sont à la charge du client.
- 2.6 La garantie ne s'applique expressément qu'aux services fournis par nos soins et ne garantit pas les dommages indirects causés aux bâtiments, aux installations ou à d'autres éléments.
- 2.7 La responsabilité de TPEX est toujours limitée à la réparation ou au remplacement des systèmes et/ou des services qu'elle a fournis pendant la période de garantie. Pour tout dommage causé par le non-fonctionnement des systèmes ou le dépassement des délais de livraison, TPEX n'est pas responsable, à moins qu'il n'y ait intention ou négligence grave.

Article 3 : Planification du projet, rapports et documentation

- 3.1 TPEX informe périodiquement le client de l'exécution des services selon les modalités convenues. Cette information est fournie par le biais de tableaux de bord en ligne et de rapports périodiques, fournissant des analyses, des conseils, des mises à jour et, le cas échéant, des alertes et des alarmes.
- 3.2 TPEX préparera un plan de projet détaillé avant le début des services, qui sera joint à l'accord.
- 3.3 La durée estimée du projet est décrite dans le calendrier du projet.
- 3.4 Le plan de projet constitue un schéma directeur complet pour la prestation de services et comprend un calendrier détaillé des étapes, une spécification claire des produits à livrer, une attribution sans ambiguïté des responsabilités, des protocoles de communication

structurés, un plan détaillé de gestion des risques et des mécanismes d'assurance de la qualité. Le plan garantit ainsi une exécution structurée, transparente et contrôlée du travail convenu.

- 3.5 Le client fournit toutes les informations nécessaires à la fourniture des services en temps voulu et de la manière convenue. Ces informations comprennent, entre autres, les changements dans l'utilisation du bâtiment, les changements dans les installations, le signalement des incidents pertinents, les informations sur les travaux planifiés et la communication des changements d'exigences ou de souhaits.
- 3.6 Les rapports et les conseils de TPEX se fondent sur des données de mesure réelles, en identifiant les écarts et en analysant les tendances. TPEX fait des propositions d'amélioration et, dans la mesure du possible, applique l'analyse comparative pour fournir un aperçu de la performance.
- 3.7 Les annexes font partie intégrante de l'accord et ont le même statut juridique que celui-ci.

Article 4 - Gestion des parties prenantes

- 4.1 TPEX reconnaît l'importance d'une coordination étroite avec les parties prenantes des services. Dans les projets, les intérêts et les perspectives de toutes les parties prenantes concernées sont représentés, y compris, mais sans s'y limiter : le client, les fournisseurs d'énergie, les gestionnaires d'installations, les partenaires techniques et les utilisateurs finaux.
- 4.2 Pour chaque service, TPEX effectuera une analyse des parties prenantes afin d'identifier les intérêts spécifiques, les attentes et les risques potentiels de chacune d'entre elles. Cette analyse constitue la base de la coordination et de la communication ultérieures.
- 4.3 Le TPEX communiquera toujours de manière transparente avec les parties prenantes, les informera en temps utile des développements pertinents et tiendra compte de leur contribution dans la prise de décision relative à la prestation de services.
- 4.4 Si des travaux d'entretien ou d'installation doivent être effectués dans des locaux utilisés par des tiers, tels que des locataires, le client doit veiller à obtenir l'autorisation nécessaire de ces tiers avant les travaux.

Article 5 - Achèvement et acceptation

- 5.1 Les services sont considérés comme acceptés lorsque le test d'acceptation convenu a été effectué avec succès, que le client a mis les services en service, que la période convenue s'est écoulée sans notification de défauts substantiels, ou que les défauts prévus dans l'accord n'empêchent pas l'acceptation.
- 5.2 Après la livraison des services, le client dispose d'une période pouvant aller jusqu'à deux mois pour les inspecter et en tester la fonctionnalité, comme spécifié dans l'accord et les pièces jointes.
- 5.3 Si le client ne signale aucun défaut dans ce délai, les services fournis sont considérés comme acceptés.
- 5.4 Les défauts mineurs qui n'empêchent pas l'utilisation opérationnelle ne constituent pas un motif de refus d'acceptation. TPEX remédiera à ces défauts dans un délai raisonnable.
- 5.5 Le client peut demander à TPEX de l'assister dans le travail de souscription, aux tarifs convenus.

Article 6 - Impraticabilité des travaux

- 6.1 Si, après la conclusion du contrat, il apparaît que l'exécution des travaux est difficile ou impossible en raison de circonstances indépendantes de la volonté de TPEX, TPEX se réserve le droit de.. :
- exiger une modification du contrat pour en assurer l'applicabilité, ou
 - résilier tout ou partie de l'accord, tout en conservant le droit à une compensation pour les travaux déjà effectués et les frais encourus.
- 6.2 L'impraticabilité comprend :
- a) Absence d'accès nécessaire aux sites d'installation ;
 - b) Incompatibilité technique des systèmes ;
 - c) Infrastructures manquantes ou insuffisantes, telles que l'alimentation électrique ou les connexions réseau ;
 - d) Risques ou limitations en matière de sécurité dans le respect des exigences légales et de conformité.
 - e) Absence de mise à disposition d'informations telles que les factures, la consommation ou toute autre information dont TPEX a besoin pour l'exécution de l'ordre.
- 6.3 Si la commande est modifiée pour éliminer l'impossibilité d'exécution, les coûts supplémentaires ou réduits qui en résultent seront répercutés sur le client.

Article 7 - Planification et évaluation

- 7.1 Les activités de gestion et de maintenance sont évaluées chaque année sur la base de différents facteurs. Cette évaluation comprend l'évaluation des performances du système, l'analyse de l'historique des défaillances et le traitement des expériences des utilisateurs. Elle inclut également les développements techniques, les exigences de conformité et les risques de sécurité, ainsi que la performance énergétique et la rentabilité.
- 7.2 Un plan de maintenance est établi pour l'année suivante, définissant les activités de maintenance préventive et les mises à jour et améliorations prévues. Le plan décrit également les étalonnages et les calibrages à effectuer, les inspections de sécurité et l'optimisation des performances. Des audits du système, des formations et des instructions ainsi que des mises à jour de la documentation sont également prévus.

Article 8 - Durée et prorogation

- 8.1 TPEX effectue les travaux de gestion et d'entretien pendant la période convenue. En l'absence de période indiquée, une période d'un an s'applique.
- 8.2 L'accord est reconduit tacitement à chaque fois pour la période initiale, sauf si l'une des parties notifie sa résiliation par écrit au plus tard trois mois avant la fin de l'accord.

CHAPITRE III - DISPOSITIONS RELATIVES À LA CONSULTANCE ET AU CONSEIL

Article 1. Champ d'application

- 1.1 Ce chapitre s'applique à tous les services de conseil et de consultation de TPEX, y compris, mais sans s'y limiter, le conseil en énergie, le conseil en développement durable, le conseil technique, le conseil en gestion, la gestion de projet, l'optimisation des processus et l'élaboration de stratégies.
- 1.2 Les dispositions du présent chapitre complètent les dispositions générales du chapitre I et prévalent en cas de conflit.

- 1.3 Les services de consultation et de conseil désignent toutes les activités dans lesquelles TPEX déploie ses connaissances, son expertise et son expérience pour conseiller le client, sans que TPEX soit responsable de la mise en œuvre ou de l'exécution des mesures conseillées, sauf accord explicite.

Article 2 - Travaux consultatifs

- 2.1 TPEX effectuera un travail de conseil sur la base des informations fournies par le client. Le client garantit l'exactitude, l'exhaustivité et la fiabilité de ces informations.
- 2.2 TPEX exécute les travaux de consultance au mieux de ses connaissances et de ses capacités, conformément aux règles de l'art. L'obligation a le caractère d'une obligation de moyens, sauf convention contraire expresse.
- 2.3 Les conseils sont donnés par écrit, sauf si l'urgence de la situation nécessite un conseil oral. Dans ce cas, le TPEX confirme l'avis par écrit dans les plus brefs délais.
- 2.4 Le client a le droit de faire adapter gratuitement l'avis une fois s'il ne correspond pas aux spécifications convenues. Les ajustements ultérieurs seront considérés comme des travaux supplémentaires et facturés séparément.
- 2.5 Le client lui-même est responsable des décisions prises sur la base des conseils fournis par TPEX.

Article 3 - Optimisation et conseils

- 3.1 TPEX fournit des conseils sur les possibilités d'économie d'énergie, l'optimisation du confort, l'amélioration de la sécurité, l'augmentation de l'efficacité, les mesures de durabilité, la réduction des coûts, l'amélioration des systèmes et l'optimisation des processus.
- 3.2 Les propositions d'optimisation sont étayées par des mesures et des analyses, des analyses coûts-avantages, des calculs de retour sur investissement, des évaluations d'impact, des comparaisons de référence, des meilleures pratiques, des exemples pratiques et des spécifications techniques.

Article 4 - Suivi et analyse des performances

- 4.1 TPEX effectue un contrôle continu des systèmes et installations techniques, de la consommation et des performances énergétiques, du climat et du confort intérieurs, de l'occupation et de l'utilisation, de la sécurité et de l'accès, de l'état de la maintenance, des pannes et des incidents, ainsi que des performances du système.
- 4.2 Les analyses portent sur les données historiques et les tendances, les mesures en temps réel, les modèles prédictifs, les données de référence, les indicateurs de performance, les schémas d'utilisation, les données relatives aux incidents et les données de conformité.

Article 5 : ESG et durabilité

- 5.1 TPEX surveille et rend compte de la consommation et de l'efficacité énergétiques, des émissions de CO2 et de l'empreinte carbone, de la consommation et de la gestion de l'eau, des flux de déchets et du recyclage, des scores de durabilité, de l'impact sur le climat, des indicateurs sociaux et des mesures de gouvernance.
- 5.2 Les rapports ESG sont conformes aux exigences de l'UE en matière de taxonomie, aux normes CSRD, aux lignes directrices de la GRI, aux critères du GRESB, aux normes

- BREEAM, aux normes industrielles, aux lignes directrices pour les investisseurs et aux exigences de certification.
- 5.3 Les rapports ESG doivent répondre aux exigences les plus récentes de la taxonomie européenne, des normes CSRD, des lignes directrices de la GRI et des critères de référence sectoriels. TPEX veillera à ce que la méthodologie de reporting soit transparente et vérifiable.
 - 5.4 Les éléments de rapport obligatoires comprennent des objectifs quantifiés de réduction des émissions de carbone, des mesures détaillées de l'efficacité énergétique, des indicateurs qualitatifs et quantitatifs de l'impact social et des mesures transparentes de la gouvernance qui donnent un aperçu du processus décisionnel de l'organisation et des normes éthiques.
 - 5.5 TPEX s'engage à faciliter la vérification indépendante des données ESG, à garantir la transparence totale de la méthodologie de reporting et à procéder périodiquement à des examens approfondis des performances ESG afin d'assurer une amélioration continue.
 - 5.6 Des méthodes de mesure reconnues sont utilisées pour effectuer le suivi ESG et les analyses de durabilité, conformément à des normes communes. TPEX utilise les valeurs standard actuelles, respecte les exigences de certification et veille à la conformité avec les réglementations pertinentes.

CHAPITRE IV - DISPOSITIONS RELATIVES A L'INTEGRATION ET A LA CONSTRUCTION DES SYSTEMES

Article 1. Champ d'application

- 1.1 Le présent chapitre s'applique à toutes les activités d'intégration de systèmes et de construction de TPEX, y compris, mais sans s'y limiter, la conception, l'installation, la configuration, les essais et la mise en service des systèmes techniques, de l'automatisation des bâtiments, des systèmes de surveillance et de toutes les activités connexes.
- 1.2 Les dispositions du présent chapitre complètent les dispositions générales du chapitre I et prévalent en cas de conflit.
- 1.3 Intégration et construction de systèmes : tout travail dans le cadre duquel TPEX est responsable de la mise en œuvre, de l'intégration ou de l'installation de systèmes ou de composants, en combinaison ou non avec des services de conseil fournis par TPEX

Article 2 - Ajustements des BMS

- 2.1 Avant de modifier le système de gestion des bâtiments (GTB), TPEX effectue une sauvegarde de la configuration actuelle du GTB.
- 2.2 Le TPEX préparera une demande de changement (RfC) et la soumettra à l'approbation des parties prenantes concernées avant de mettre en œuvre tout changement.
- 2.3 Toutes les modifications apportées au système de gestion des bâtiments sont documentées dans un document de lancement de projet (PID) et évaluées en termes d'impact et de fonctionnalité.
- 2.4 Si les changements entraînent une détérioration notable du confort des utilisateurs, TPEX procédera à des ajustements ou à des mesures correctives en consultation avec les parties prenantes.

Article 3 - Gestion du changement

- 3.1 TPEX prépare une demande de modification (RfC) pour tout changement proposé dans les systèmes, les services ou les configurations. La demande de changement comprendra
 - a) Description détaillée de la modification ;
 - b) l'impact technique ;
 - c) une évaluation des risques ;
 - d) les parties prenantes concernées ;
 - e) un calendrier de mise en œuvre.
- 3.2 Les modifications ne sont apportées qu'après approbation écrite du client et des parties prenantes concernées.
- 3.3 Les modifications mineures qui n'affectent pas substantiellement la fonctionnalité peuvent être effectuées par TPEX sans approbation préalable, à condition que le client en soit informé.

Article 4 - Intégration technique et migration

- 4.1 TPEX s'assure de la compatibilité avec l'infrastructure existante et documente soigneusement toutes les étapes d'intégration et de migration.
- 4.2 Avant de modifier les systèmes ou les configurations, TPEX effectue une sauvegarde de la configuration actuelle et prépare un plan de migration détaillé.
- 4.3 Si des visites sur place sont nécessaires, le client doit permettre l'accès aux salles techniques et à l'infrastructure correspondante.
- 4.4 TPEX se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires en cas de travail en dehors des heures de bureau ou de retard causé par le client.

Article 5 - Coûts supplémentaires, plus ou moins de travail

- 5.1 TPEX est en droit de facturer des frais supplémentaires si les travaux ne peuvent être exécutés normalement pour des raisons indépendantes de sa volonté.
- 5.2 Les travaux supplémentaires comprennent les modifications du système, l'ajout de fonctionnalités supplémentaires et les changements de configuration ou d'intégration.
- 5.3 Les travaux supplémentaires et les travaux en moins sont traités et facturés après consultation du client dans un délai d'un mois à compter de la présentation de la facture correspondante.

Article 6 - Continuité

- 6.1 Le TPEX s'efforcera de garantir la disponibilité continue des services en effectuant une maintenance préventive, en surveillant en permanence les systèmes, en fournissant des installations de secours adéquates et en mettant en œuvre des mesures de sécurité appropriées. Lorsque cela a été convenu, des systèmes redondants seront également déployés.
- 6.2 À la fin de la prestation de services, TPEX assurera un transfert contrôlé. Cela comprend la mise à disposition de toutes les données et de la documentation pertinentes, le transfert des connaissances nécessaires et, si cela a été convenu, l'aide à la migration vers un nouveau prestataire de services.
- 6.3 Le donneur d'ordre est entièrement responsable de tous les auxiliaires, sous-traitants ou entrepreneurs auxiliaires et fournisseurs qu'il a prescrits ou engagés. Cette responsabilité s'étend à tous les éléments fournis ou déjà

présents par le donneur d'ordre, y compris les logiciels ou systèmes prescrits par le donneur d'ordre, les systèmes de gestion des bâtiments existants, les capteurs et appareils de mesure présents, les équipements de réseau installés et les systèmes de sécurité de tiers.

- 6.4 L'objectif principal du service est d'économiser de l'énergie sans compromettre le confort des locataires et des utilisateurs du bâtiment. L'objectif secondaire est d'aligner toutes les technologies dans le bâtiment pour le transformer en un bâtiment adaptatif à haute performance.
- 6.5 Le client est lui-même responsable de la gestion, de l'installation et de la maintenance de tous les composants de son réseau, à l'exception des équipements installés et gérés par TPEX qui sont nécessaires à l'exécution des services. Les garanties de TPEX ne s'appliquent qu'aux équipements installés par TPEX.
- 6.6 Les composants mentionnés au paragraphe précédent comprennent les PC, les imprimantes, les serveurs d'impression, les composants de réseau autres que ceux utilisés pour le réseau, la téléphonie et les centraux téléphoniques et d'autres composants. Ces composants sont exclus du service tel que décrit dans le présent accord.
- 6.7 Les sous-traitants qui fournissent des services au client sont tenus d'informer TPEX en temps utile des travaux de maintenance planifiés susceptibles d'affecter les services de TPEX.

CHAPITRE V - DISPOSITIONS RELATIVES AU FONCTIONNEMENT ET AUX SERVICES 24/7

Article 1. Champ d'application et définitions

- 1.1 Ce chapitre s'applique spécifiquement aux services de TPEX concernant la gestion de l'automatisation des bâtiments, l'analyse du contenu vidéo (ACV), le contrôle de la conformité, le contrôle de la sécurité, le contrôle de l'efficacité énergétique et les solutions pour bâtiments intelligents.
- 1.2 Les dispositions du présent chapitre sont indissociables des dispositions du chapitre général. En cas de conflit entre les dispositions, le présent chapitre prévaut.
- 1.3 Les défaillances sont définies comme une interruption ou une détérioration soudaine et inattendue des performances des systèmes. Il peut s'agir de systèmes de surveillance, de capteurs et d'équipements de mesure, d'outils et de logiciels d'analyse, de systèmes d'information, de systèmes d'automatisation, de liaisons de données, de tableaux de bord et de systèmes de sécurité.
- 1.4 Les défauts et les problèmes seront résolus, si nécessaire, en coopération avec les employés ou les sous-traitants du client sur place. Dans la mesure du possible, TPEX exécutera les travaux à partir de ses propres locaux.

Article 2 - Gestion de l'automatisation des bâtiments

- 2.1 TPEX assure la gestion automatisée des installations des bâtiments, notamment les systèmes de climatisation et de chauffage, de ventilation et de climatisation, les systèmes d'éclairage et les commandes, le contrôle d'accès et la sécurité, la gestion et la surveillance de l'énergie, les systèmes d'alarme incendie et d'évacuation, les ascenseurs et les escaliers roulants, les installations des bâtiments et l'infrastructure technique.

- 2.2 Les services d'automatisation comprennent la surveillance en temps réel des systèmes ainsi que le contrôle et la régulation automatiques. En outre, TPEX fournit des alarmes et des notifications, effectue des analyses de performance et prépare des rapports. TPEX fournit des conseils d'optimisation et s'occupe de la maintenance prédictive, de la gestion de l'énergie et de la surveillance du confort. Tous ces services visent à assurer un fonctionnement optimal de l'automatisation des bâtiments.

- 2.3 Le client reste responsable de l'entretien physique des installations, des instructions et de la formation des utilisateurs, des politiques d'accès et des autorisations, des plans et procédures d'urgence, de la conformité légale, des assurances, des protocoles de sécurité et des certifications liées au bâtiment.

Article 3 : Analyse du contenu vidéo (ACV)

- 3.1 Les services de CSC peuvent inclure la détection et l'analyse de mouvements, la reconnaissance et la classification d'objets, l'analyse et les modèles de comportement, les comptages et l'occupation, la détection d'anomalies et les alertes, la cartographie thermique et l'analyse d'itinéraires, la reconnaissance faciale (si elle est autorisée) et la détection d'incidents.
- 3.2 TPEX garantit le traitement confidentiel du matériel visuel conformément à la législation AVG/GDPR, aux lignes directrices de l'industrie, aux protocoles de l'entreprise, aux normes de sécurité, aux normes NEN, aux certifications ISO, à la législation locale et aux réglementations spécifiques.
- 3.3 Les méthodes d'analyse sont régulièrement mises à jour dans le but d'améliorer la précision, les nouvelles fonctionnalités, les performances optimales, la conformité actuelle, une meilleure détection, un traitement plus rapide, des analyses plus complètes et de nouveaux cas d'utilisation.
- 3.4 En ce qui concerne la protection de la vie privée, TPEX obtiendra à tout moment un consentement explicite pour la capture d'images. Des mécanismes d'anonymisation seront systématiquement appliqués, limitant la période de conservation des images à un maximum de 30 jours. Le traitement n'aura lieu que conformément aux bases du règlement général sur la protection des données.
- 3.5 Les mesures de sécurité technique comprennent le stockage crypté des séquences, le contrôle et l'enregistrement des droits d'accès, ainsi que des protocoles de suppression automatique. TPEX procédera périodiquement à des évaluations de l'impact sur la vie privée afin de tester l'efficacité de ces mesures.
- 3.6 Pour garantir une conformité totale, TPEX fera procéder chaque année à des audits indépendants des systèmes de CSC. La transparence totale des processus de traitement sera garantie et des mécanismes seront mis en place pour les procédures d'objection individuelles.
- 3.7 Au CCN, TPEX veille au respect de la vie privée conformément à AVG/GDPR et assure le stockage sécurisé des images. L'accès aux analyses est contrôlé, les algorithmes sont revus périodiquement et toutes les méthodes d'analyse sont documentées.

Article 4 - Alertes et notifications

- 4.1 Le TPEX émet des alertes en cas de défaillance technique, de dépassement de limites, d'incidents de sécurité, de problèmes de conformité, de problèmes de

performance, de défaillance du système, d'incidents de sécurité et d'urgences.

- 4.2 Les notifications sont envoyées par courrier électronique, SMS, messages push, notifications téléphoniques, alertes sur le tableau de bord, Whatsapp (si convenu), webhooks API et liens techniques.

Article 5 - Défaillances et réponses

5.1 Les défauts seront corrigés dans les délais de réponse convenus. En l'absence d'accords spécifiques, les lignes directrices suivantes s'appliquent :

- Pour les pannes critiques où le système n'est pas fonctionnel, une réponse initiale dans les 2 heures, un démarrage des opérations dans les 4 heures et une disponibilité 24/7 s'appliquent.
- En cas de défaillance majeure avec une fonctionnalité limitée, une première réponse est donnée dans les 4 heures, le travail commence dans les 8 heures et ce pendant les heures de bureau.
- Pour les pannes régulières (problèmes mineurs), une première réponse dans les 8 heures, un début des travaux dans les 24 heures, également pendant les heures de bureau.
- Pour les problèmes non critiques, une réponse est apportée dans les 48 heures, une programmation est convenue et le travail a lieu pendant les heures de bureau.

Article 6 - Travaux correctifs

6.1 Les travaux correctifs ne font pas partie des travaux d'entretien réguliers et sont facturés séparément lorsqu'ils résultent de causes spécifiques. Les facteurs externes comprennent les pannes de courant, les problèmes de réseau, les conditions climatiques et les dommages physiques. Les causes liées à l'utilisation comprennent l'utilisation inappropriée, les réglages incorrects, le non-respect des procédures et les modifications non autorisées. Les incidents liés à la sécurité comprennent les attaques de cybersécurité, les virus et les logiciels malveillants, les accès non autorisés et les pertes de données. Les causes liées au système comprennent les problèmes de capacité, les problèmes de compatibilité, les composants obsolètes et les erreurs de configuration.

Article 7 - Accès et facilités

7.1 Le client doit permettre à TPEX d'accéder à toutes les parties pertinentes du service. Cela concerne tout d'abord les lieux physiques, y compris les salles techniques, les salles de serveurs, les lieux d'installation et les postes de travail. En outre, l'accès doit être accordé aux systèmes tels que les systèmes de gestion des bâtiments, les plates-formes de surveillance, les équipements de réseau et les systèmes de sécurité. Toutes les informations pertinentes doivent également être mises à disposition, y compris la documentation du système, les manuels d'utilisation, les données de configuration et les fichiers journaux. Enfin, les personnes de contact, les détenteurs de clés, le service d'assistance informatique et le service des installations doivent fournir un soutien adéquat.

Article 8. Surveillance et accès à distance

8.1 Pour les besoins de la surveillance à distance, de la sécurité, de l'assistance, de la configuration et du contrôle des versions, TPEX établira une connexion

sécurisée (VPN) au réseau, en utilisant l'infrastructure existante.

- 8.2 Pour l'accès à distance, TPEX se conformera au règlement général sur la protection des données (RGPD), aux exigences de sécurité spécifiques du client, aux normes et standards spécifiques à l'industrie, ainsi qu'aux certifications ISO pertinentes.
- 8.3 Le client doit veiller à ce que l'accès aux lieux concernés soit assuré en temps utile, à ce que les autorisations nécessaires soient obtenues auprès des locataires ou des utilisateurs, à ce que des personnes de contact soient disponibles et à ce que la documentation des systèmes soit à jour.
- 8.4 Les matériaux en vrac tels que les câbles sont à la charge du client. TPEX peut livrer ces matériaux et les facturer par la suite.

Article 9. Champ d'application et mise en œuvre

- 9.1 La maintenance et la gestion ne seront effectuées que sur les systèmes de surveillance et les capteurs spécifiquement désignés dans l'accord. Cela inclut les plateformes et logiciels d'analyse, les systèmes d'automatisation, les composants de réseau, les caméras et les systèmes VCA, l'équipement de surveillance ESG, les outils de reporting et les systèmes de stockage des données.
- 9.2 TPEX peut effectuer des activités de gestion et de maintenance à distance par le biais d'une connexion sécurisée aux systèmes. L'accès est strictement contrôlé et toutes les activités sont enregistrées. Le travail est effectué conformément aux protocoles de sécurité établis, ce qui garantit l'intégrité et la confidentialité des données. Des procédures de sauvegarde minutieuses sont utilisées, toutes les modifications sont documentées et les performances sont contrôlées en permanence.

Article 10. Travail et responsabilités

- 10.1 TPEX fournit une assistance pour l'installation et la configuration de systèmes de surveillance et d'automatisation. Cela comprend :
- a) Configuration des logiciels et intégration avec les systèmes existants ;
 - b) Placement et installation de capteurs, d'instruments de mesure et d'équipements de réseau ;
 - c) Maintenance et optimisation des systèmes déjà installés.
- 10.2 Les travaux qui ne relèvent pas de la responsabilité de TPEX, sauf accord explicite, comprennent :
- a) Modifications des bâtiments et travaux d'infrastructure physique (tels que le câblage, l'électricité ou les fondations) ;
 - b) Fourniture de services publics tels que l'électricité et l'internet ;
 - c) la réparation des dommages causés à des équipements ou systèmes non fournis par TPEX.
- 10.3 Si TPEX effectue des travaux électriques, le client doit s'assurer de la conformité aux normes NEN 3140 relatives à la responsabilité du travail et de l'installation.

CHAPITRE VI - DISPOSITIONS RÉGISSANT L'UTILISATION DES LICENCES DE LOGICIELS

Article 1. Droit d'utilisation

- 1.1 En concluant un accord de licence concernant un logiciel, sauf accord contraire, le client se voit accorder

le droit non exclusif d'utiliser ce logiciel pour une durée indéterminée. Cela comprend l'utilisation de logiciels de gestion des bâtiments, de plateformes de surveillance, d'outils d'analyse et d'applications de tableau de bord, ainsi que de systèmes de rapports, de logiciels d'EVC, d'outils de surveillance ESG et de logiciels d'automatisation.

- 1.2 Le client n'utilisera le logiciel que sur les sites et systèmes convenus. En cas de défaillance, le logiciel peut, en concertation avec TPEX, être utilisé temporairement sur une configuration de remplacement.
- 1.3 Le nombre d'utilisateurs, de lieux et de points d'accès sera défini dans l'accord. Toute extension de ce nombre nécessite l'accord écrit préalable de TPEX.
- 1.4 Le client n'est pas autorisé à copier le logiciel autrement qu'à des fins de sauvegarde ou pour le mettre à la disposition de tiers. Il n'est pas non plus autorisé à décompiler le logiciel ou à en faire l'ingénierie inverse, à supprimer les sauvegardes ou les limitations techniques, ou à supprimer les indications de droits d'auteur. Le logiciel ne peut être utilisé pour d'autres bâtiments ou emplacements que ceux convenus, le code source ne peut être modifié ou adapté, et le logiciel ne peut être loué ou prêté.
- 1.5 Moyennant une redevance à convenir, le client peut obtenir le droit d'utiliser des extensions et des ajouts dans des conditions par ailleurs identiques. Il s'agit notamment des mises à jour et des nouvelles versions, de l'extension des fonctionnalités, des modules ou composants supplémentaires et des analyses ou rapports supplémentaires. Il s'agit également de l'extension du nombre d'utilisateurs, de l'ajout de sites ou de bâtiments, de l'intégration à d'autres systèmes et de la mise au point de fonctionnalités spécifiques au client.
- 1.6 Le code source du logiciel ne sera pas mis à la disposition du client.
- 1.7 En cas de non-respect des présentes conditions d'utilisation, TPEX est autorisé, sans intervention judiciaire, à mettre fin à tous les droits d'utilisation avec effet immédiat et à exiger la restitution ou la destruction du logiciel. TPEX peut également bloquer l'accès aux systèmes, réclamer des dommages-intérêts et exercer d'autres recours.

Article 2 - Propriété et protection

- 2.1 La propriété et tous les droits de propriété industrielle et intellectuelle relatifs au logiciel restent à tout moment la propriété de TPEX ou de ses concédants de licence. Cela comprend le logiciel et le code source, l'interface utilisateur, les algorithmes et les modèles d'analyse, ainsi que la présentation et la visualisation des tableaux de bord. Cela comprend également les formats et modèles de rapports, la documentation et les manuels, les configurations et les paramètres, ainsi que les analyses et modèles de données.
- 2.2 Afin de protéger les droits visés au paragraphe 1, le client veille à ce que toute indication relative aux droits de propriété reste intacte et à ce que la confidentialité soit préservée. Le mandant maintient des mesures de sécurité, empêche toute utilisation non autorisée et informe ses employés de l'utilisation correcte. En outre, la sécurité d'accès doit être maintenue, l'enregistrement de l'utilisation doit être conservé et les incidents doivent être signalés immédiatement.
- 2.3 TPEX ou ses concédants de licence sont libres d'intégrer des mesures de protection technique dans le logiciel. Il

peut s'agir de contrôles d'accès, d'authentification de l'utilisateur et de vérification de la licence, complétés par un contrôle de l'utilisation, une protection contre la copie, un cryptage des données, un filigrane et un enregistrement des activités.

Article 3 - Garantie des droits de propriété industrielle et intellectuelle

- 3.1 Si une plainte est déposée contre le client sur la base d'une prétendue violation d'un droit de propriété intellectuelle du fait de l'utilisation du logiciel, TPEX assurera la défense contre cette plainte et en supportera les coûts. TPEX indemniserá le client pour les dommages subis, fournira un logiciel de remplacement si nécessaire et modifiera le logiciel pour mettre fin à l'infraction. Le cas échéant, des solutions alternatives seront proposées, des négociations seront menées avec les détenteurs de droits ou des licences seront acquises auprès de tiers.
- 3.2 Le paragraphe précédent ne s'applique que si le donneur d'ordre informe TPEX par écrit de la réclamation sans délai et lui laisse le soin de traiter le cas. Le client doit coopérer pleinement, s'abstenir de reconnaître la réclamation et utiliser le logiciel conformément aux instructions de TPEX. En outre, le client ne peut pas conclure de transactions sans l'accord de TPEX, doit rendre les informations pertinentes accessibles et ne pas prendre d'engagements envers des tiers.

Article 4 - Garantie concernant les imperfections

- 4.1 Pendant une période de garantie de 12 mois après la mise en service, TPEX se chargera de réparer les erreurs détectées dans le logiciel et de corriger les écarts par rapport aux spécifications. Le cas échéant, la documentation sera mise à jour et des solutions de contournement seront proposées si une réparation immédiate n'est pas possible. TPEX fournit une assistance au dépannage, étudie et corrige les problèmes de performance, corrige les bogues dans les analyses et les calculs et corrige les perturbations dans les liaisons de données.
- 4.2 La garantie ne s'applique pas aux problèmes causés par une utilisation incorrecte, des dysfonctionnements dans l'infrastructure du client ou des ajustements effectués par le client. Sont également exclus les problèmes liés à l'utilisation de systèmes non agréés, à l'usure normale ou au vieillissement, les problèmes causés par des facteurs externes (), les dommages causés par des virus ou le piratage et les problèmes de performance dus à une capacité insuffisante du système.
- 4.3 Le client doit signaler les erreurs identifiées par écrit dans un délai de 5 jours ouvrables, avec une description détaillée du problème et des circonstances dans lesquelles l'erreur s'est produite. Ce rapport doit être accompagné des fichiers journaux et des captures d'écran pertinents, d'informations sur l'impact sur les opérations commerciales, d'une description des mesures d'urgence prises, de la priorité et de l'urgence, des personnes de contact et des mesures déjà prises.
- 4.4 La garantie est annulée si le client apporte des modifications sans notre accord ou si l'entretien n'est pas effectué conformément à nos instructions. La garantie s'éteint également si le logiciel est utilisé en dehors des spécifications ou si les problèmes sont dus à des facteurs externes. Il en va de même si les obligations de paiement ne sont pas respectées, si les conditions

d'utilisation ne sont pas respectées, si des personnes non autorisées ont accès au logiciel ou si les mesures de sécurité sont contournées.

- 4.5 En cas de réparation sous garantie, divers frais sont à la charge du client. Il s'agit notamment des frais de transport et de déplacement, des frais de conversion des données et de récupération des données perdues. Ils comprennent également l'adaptation des liens avec d'autres systèmes, les rapports supplémentaires, la formation des utilisateurs, l'adaptation de la documentation et la mise en œuvre par les utilisateurs finaux.

Article 5 - Gestion et sécurité des données

- 5.1 TPEX met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour prévenir la perte de données, notamment en effectuant des sauvegardes périodiques.
- 5.2 Toutes les données traitées dans le cadre des services restent la propriété du client, sauf accord écrit contraire.
- 5.3 TPEX traite les données conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) et aux autres réglementations applicables.
- 5.4 En cas de violation de données, TPEX informera le client sans délai et prendra des mesures pour limiter les dommages ultérieurs.
- 5.5 Le TPEX met en œuvre des procédures de sauvegarde et de récupération pour prévenir la perte de données. Les sauvegardes périodiques sont stockées en toute sécurité et restent accessibles conformément à la période de conservation convenue. Le client reste propriétaire de toutes les données traitées dans le cadre du service.

CHAPITRE VII - DISPOSITIONS RELATIVES AUX ASP, AUX SAAS ET À L'HÉBERGEMENT

Article 1. Niveaux de service

- 1.1 Les accords de niveau de service sont convenus par écrit uniquement et peuvent couvrir la disponibilité du système, les mesures de performance, les temps de réponse, les temps de résolution, la fréquence des sauvegardes, la capacité des données, l'assistance aux utilisateurs et la fréquence des rapports.
- 1.2 La mesure des niveaux de service ne tient pas compte de la maintenance planifiée, des situations de force majeure, des problèmes dans les systèmes externes, des erreurs des utilisateurs, des problèmes d'infrastructure des clients, des attaques DDoS, de la surcharge due à une utilisation inappropriée et des travaux annoncés à l'avance.
- 1.3 TPEX applique des temps de réponse différenciés aux pannes de système, en traitant les systèmes critiques dans les 2 heures, les systèmes importants dans les 4 heures et les systèmes normaux dans les 8 heures. L'objectif est d'atteindre un temps de fonctionnement minimum de 99,5 % par an.
- 1.4 Les performances sont évaluées périodiquement au moyen de rapports trimestriels sur les performances du système et d'une analyse annuelle approfondie des services. Cela permet d'ajuster les niveaux de service et d'améliorer continuellement les services.

Article 2 - Services d'hébergement de BMS

- 2.1 TPEX garantit la disponibilité des services d'hébergement conformément aux niveaux de service convenus, en visant une disponibilité d'au moins 99,5 % sur une base annuelle, à l'exclusion des périodes de maintenance programmées.
- 2.2 Les travaux de maintenance sont planifiés en dehors des heures de bureau dans la mesure du possible et annoncés au moins 5 jours ouvrables à l'avance, à moins qu'une maintenance urgente ne soit nécessaire en raison de failles de sécurité.
- 2.3 TPEX fournit des sauvegardes quotidiennes de tous les environnements d'hébergement, les sauvegardes étant conservées pendant au moins 30 jours dans des lieux géographiquement séparés.
- 2.4 À la demande du client, TPEX peut restaurer les données de sauvegarde, le coût de ce service étant facturé séparément selon les tarifs de la section IX.
- 2.5 TPEX se réserve le droit de modifier ou d'améliorer l'infrastructure technique, à condition que cela n'ait pas d'incidence négative sur la fonctionnalité, la disponibilité ou la sécurité du service.

Article 3 - Sécurité des données et accès

- 3.1 TPEX met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données hébergées contre tout accès, modification, divulgation ou destruction non autorisés.
- 3.2 L'accès à l'environnement d'hébergement est strictement contrôlé au moyen d'une authentification multifactorielle et d'un contrôle d'accès basé sur les rôles, seul le personnel autorisé ayant accès aux systèmes.
- 3.3 Tout le trafic de données à destination et en provenance de l'environnement d'hébergement est crypté conformément aux normes industrielles actuelles (au moins TLS 1.2).
- 3.4 TPEX effectue périodiquement des tests de sécurité, y compris des tests de pénétration et des analyses de vulnérabilité, afin de valider et, le cas échéant, d'améliorer la sécurité de l'environnement d'hébergement.
- 3.5 Le client reste à tout moment propriétaire de toutes les données stockées ou traitées dans l'environnement d'hébergement et a le droit d'exporter ces données dans un format commun à la fin du service.

CHAPITRE VIII - ACCORD SUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES CONFORMÉMENT À L'AVG ET AU GDPR

Article 1 : Définitions

Personne concernée : personne physique identifiée ou identifiable à laquelle se rapportent les données à caractère personnel traitées.

Sous-traitant : TPEX, qui traite les données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement.

Contrôle : le client qui détermine la finalité et les moyens du traitement des données à caractère personnel.

On entend par **traitement** toute opération ou tout ensemble d'opérations portant sur des données à caractère personnel, notamment la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation, la modification,

l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication, la diffusion, le rapprochement, l'interconnexion, le verrouillage, l'effacement ou la destruction de données.

Données à caractère personnel : toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable.

Violation de données : une violation de la sécurité entraînant accidentellement ou illégalement la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, stockées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.

AVG : Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (Règlement général sur la protection des données).

Article 2 - Traitement des données à caractère personnel

- 2.1 TPEX traite les données personnelles exclusivement pour le compte et conformément aux instructions écrites du client, sous réserve des différentes obligations légales.
- 2.2 TPEX ne traite pas les données à caractère personnel pour ses propres besoins et ne traitera pas les données à caractère personnel à des fins autres que celles spécifiées par le client.
- 2.3 Les catégories de données personnelles et les personnes concernées traitées par TPEX sont précisées dans une annexe à l'accord.
- 2.4 TPEX ne traitera pas ou ne fera pas traiter des données personnelles dans des pays situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE) sans le consentement écrit préalable du client.
- 2.5 Le TPEX ne conservera pas les données personnelles plus longtemps que nécessaire pour l'exécution des services, à moins que la loi ne l'exige.
- 2.6 TPEX n'engage pas de sous-traitants secondaires sans l'accord écrit préalable du client et impose aux sous-traitants secondaires les mêmes obligations que celles énoncées dans le présent accord.

Article 3 - Sécurité des données à caractère personnel

- 3.1 Le TPEX met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer un niveau de sécurité adapté au risque, en tenant compte de l'état de l'art, des coûts de mise en œuvre, de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement, ainsi que des risques pour les droits et libertés des personnes concernées.
- 3.2 Les mesures de sécurité prises par TPEX comprennent au moins : a) le cryptage des données à caractère personnel lors de leur transmission et de leur stockage b) des mesures visant à garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience des systèmes c) des mesures visant à garantir la reprise rapide des systèmes et des services en cas d'incident d) une procédure de test et d'évaluation réguliers de l'efficacité des mesures de sécurité e) le contrôle de l'accès et l'authentification des employés f) des procédures de sauvegarde régulières.
- 3.3 TPEX s'assure que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel se sont engagées à respecter la confidentialité ou y sont tenues par une obligation légale appropriée.
- 3.4 TPEX documente toutes les mesures de sécurité prises et met cette documentation à la disposition du client sur demande.
- 3.5 TPEX procède périodiquement (au moins une fois par an) à une évaluation des risques afin de déterminer si les

mesures de sécurité sont toujours appropriées et de les adapter si nécessaire.

Article 4 - Violation des données

- 4.1 TPEX informe le client de toutes les violations de données à caractère personnel (violations de données) sans délai déraisonnable, mais au plus tard dans les 24 heures suivant la prise de connaissance.
- 4.2 La notification au mandant comprend au moins les informations suivantes : a) la nature de la violation de données b) les catégories et le nombre de personnes concernées c) les catégories et le nombre d'enregistrements de données à caractère personnel d) les conséquences probables de la violation de données e) les mesures proposées ou prises par TPEX pour remédier à la violation de données et en atténuer les effets négatifs.
- 4.3 TPEX documente toutes les violations de données, y compris les faits, les conséquences et les mesures correctives prises, et met cette documentation à la disposition du client sur demande.
- 4.4 TPEX apporte toute la coopération raisonnable au client afin de se conformer à l'obligation de déclaration à l'autorité chargée des données à caractère personnel et à l'obligation d'informer les personnes concernées.
- 4.5 TPEX prend, à ses propres frais, toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences de la violation de données et empêcher d'autres violations de données.

Article 5 - Droits des personnes concernées

- 5.1 TPEX fournit au client toute l'assistance raisonnable pour s'acquitter de son obligation de répondre aux demandes des personnes concernées en ce qui concerne leurs droits en vertu de la LAV, y compris le droit d'accès, de rectification, d'effacement des données, de limitation du traitement, de portabilité des données et d'opposition au traitement.
- 5.2 Si une personne concernée adresse une demande directement à TPEX, TPEX transmet la demande au client et informe la personne concernée en conséquence, à moins que la loi n'en dispose autrement.
- 5.3 À la demande du client, TPEX fournit toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations découlant de la LAV.
- 5.4 Le TPEX autorise le client à effectuer ou à faire effectuer des inspections ou des audits par un tiers indépendant () afin de vérifier la conformité avec le présent accord de sous-traitance.
- 5.5 TPEX informera immédiatement le client si, à son avis, une instruction enfreint la LVA ou toute autre loi applicable.

Article 6 - Confidentialité

- 6.1 TPEX traite toutes les données personnelles de manière strictement confidentielle et veille à ce que ses employés et les tiers engagés qui ont accès aux données personnelles respectent le même devoir de confidentialité.
- 6.2 L'obligation de confidentialité reste pleinement en vigueur même après la résiliation du présent accord.
- 6.3 TPEX ne fournit pas de données personnelles à des tiers, sauf si cela est nécessaire à l'exécution du contrat, si le

client a donné son consentement écrit préalable ou si une obligation légale l'exige.

- 6.4 Si TPEX doit fournir des données à caractère personnel sur la base d'une obligation légale, elle en informera le client à l'avance, à moins que la loi ne l'interdise.
- 6.5 À la fin des services, TPEX effacera ou renverra, au choix du client, toutes les données personnelles et supprimera les copies existantes, à moins que la loi n'exige la conservation des données.

CHAPITRE IX - REDEVANCES POUR SERVICES

Article 1. Tarifs et dispositions applicables aux services d'avis et de conseil

1.1 Taux horaires standard Avis et

- a) Consultant/conseiller principal : 150 euros par heure
- b) Consultant/conseiller Médior : 135 euros de l'heure
- c) Consultant/conseiller junior : 110 euros de l'heure
- d) Chef de projet : 150 € par heure
- e) Spécialiste : 165 € par heure

1.2 Prix fixes pour des services spécifiques

- a) Économies d'énergie par analyse rapide : sur demande, en fonction de la taille et de la complexité du bâtiment.
- b) Audit énergétique complet : sur demande, en fonction de la taille et de la complexité du bâtiment
Rapport ESG (module de base) : à partir de 3 500 euros par rapport
- c) Rapport ESG (complet) : à partir de 7 500 euros par rapport
- d) Conseil en matière de développement durable : à partir de 5 000 euros par projet de conseil

1.3

- a) Travail en dehors des heures de bureau (06:00-08:00 et 18:00-22:00) : Supplément de 50%.
- b) Travail pendant les heures de nuit, les week-ends et les jours fériés : majoration de 100%.
- c) Ordres urgents (exécution dans les 48 heures) : majoration de 25%.

1.4 Frais et temps de

- a) Frais de déplacement : 0,29 € par kilomètre
- b) Temps de déplacement : 50 % du taux horaire applicable

1.5 minimale

La commande minimale pour un travail de conseil est de 4 heures par mission.

Article 2 - Tarifs et dispositions pour les services d'intégration et de construction

2.1 Taux horaires Intégration et systèmes

- a) Architecte système senior : 165 euros de l'heure

- b) Intégrateur de système : 150 € par heure
- c) Spécialiste technique : 150 € par heure
- d) Programmeur/développeur : €135 par heure
- e) Installateur : 120 € par heure
- f) Chef de projet : 150 € par heure

2.2 Prix fixes pour l' systèmes standard

- a) Projets de remise en service : à partir de 50 000 euros, en fonction de la taille et de la complexité.
- b) Mise à niveau du système de gestion des bâtiments : prix sur demande, en fonction de la situation actuelle et des fonctionnalités souhaitées.
- c) Mise en place du tableau de bord : à partir de 7 500 euros par tableau de bord
- d) Intégration des capteurs : sur la base des coûts réels, plus un supplément de coordination de 15%.

2.3 Coûts des matériaux et allocation de pièces

- a) Les coûts des matériaux sont répercutés avec un supplément de 15 %.
- b) Les petites pièces font l'objet d'un forfait selon la liste de prix en vigueur.

2.4 Gestion et coordination de projets

- a) Gestion du projet : incluse dans le prix du projet ou à un taux horaire de 150 euros.
- b) Coordination des travaux de tiers : majoration de 15
- c) Mise en œuvre de projets CAPEX : majoration de 8
- d) Services de traitement administratif et de surveillance : majoration de 5

2.5 Suppléments

- a) Travail en dehors des heures de bureau (06:00-08:00 et 18:00-22:00) : Supplément de 50%.
- b) Travail pendant les heures de nuit, les week-ends et les jours fériés : majoration de 100%.
- c) Installations d'urgence : Supplément de 35 %.

Article 3 - Tarifs et dispositions pour la fourniture de services opérationnels

3.1 Tarifs d'abonnement services opérationnels

- a) Exploitation des bâtiments / Gestion des performances des bâtiments : 1,00 € par m² GLA et par
- b) Services d'exploitation numérique des bâtiments : prix fixe en fonction de la taille du bâtiment, à partir de 25 000 euros par an.
- c) Surveillance et soutien opérationnel de haut niveau : prix sur demande, en fonction de la taille et de la complexité du bâtiment.
- d) Surveillance 24/7 et suivi des alarmes : supplément de 25 % sur l'abonnement de base

3.2 Tarifs horaires pour l'assistance opérationnelle

- a) Technicien en charge des pannes : 150 € de l'heure
- b) Administrateur de système : 150 € par heure
- c) Spécialiste du contrôle : 150 euros par heure
- d) Analyste de données : 150 € de l'heure

3.3 Tarifs des services opérationnels spécifiques

- a) Gestion de l'automatisation des bâtiments : sur la base d'un modèle d'abonnement conformément à l'article 3.1
- b) Services SCC (de base) : sur demande, en fonction du nombre de caméras et des fonctions d'analyse souhaitées
- c) Suivi et rapports ESG : sur demande, en fonction des paramètres souhaités et de la fréquence des rapports.
- d) Suivi des alarmes : inclus dans l'abonnement de base ou 75 € par rapport en dehors de l'abonnement

Déposé auprès de la Chambre de commerce d'Amsterdam en janvier 2025.

3.4 Service de dépannage et interventions

- a) Intervention pendant les heures de bureau : € 150 par heure, minimum 1 heure par intervention
- b) Intervention en dehors des heures de bureau : supplément conformément à l'article 3.6
- c) Service de dépannage 24/7 : inclus dans les abonnements premium ou supplément de 25 % sur l'abonnement de base
- d) Analyse des défaillances et rapports : inclus dans l'abonnement ou 750 € par analyse en dehors de l'abonnement

3.5 Travaux correctifs et réparations

- a) Les travaux correctifs sont facturés selon les taux horaires établis
- b) Pour les réparations nécessitant des matériaux, les coûts des matériaux seront facturés avec une majoration de 15 %.
- c) Pour les réparations effectuées par des tiers, un supplément de coordination de 15 % s'applique.

3.6 Suppléments

- a) Travail en dehors des heures de bureau (06:00-08:00 et 18:00-22:00) : Supplément de 50%.
- b) Travail pendant les heures de nuit, les week-ends et les jours fériés : majoration de 100%.
- c) Interventions prioritaires (dans les 2 heures) : majoration de 75%.

3.7 Indexation

Tous les taux sont indexés annuellement selon l'indice des services aux entreprises (SRI) du CBS, sauf accord contraire.

3.8

- a) Les coûts fixes sont facturés trimestriellement et à l'avance
- b) Les coûts variables sont facturés mensuellement à terme échu.
- c) Les coûts des projets ponctuels sont facturés selon un accord spécifique (50 % au début, 50 % à la fin).
- d) Le délai de paiement est de 30 jours à compter de la date de facturation.