



Condizioni generali di contratto

Giugno 2024

1. AMBITO D'APPLICAZIONE E VALIDITÀ

1.1.

Le presenti condizioni generali di contratto (CGC) regolano il rapporto tra zeit ag (di seguito «zeit ag») e i suoi clienti (di seguito «cliente») e sono applicabili a tutti i contratti e alle offerte che dichiarano le CGC come parte integrante delle stesse.

In caso di contraddizione tra le disposizioni delle presenti CGC e le disposizioni dei contratti e delle relative parti costitutive, prevalgono le disposizioni dei contratti.

2. STIPULA DEL CONTRATTO

2.1.

I contratti, comprese le presenti CGC, vengono stipulati con la firma di un'offerta scritta di zeit ag da parte del cliente, fatte salve le disposizioni divergenti contenute nel contratto stesso o nelle parti costitutive dei contratti (come ad es. le disposizioni contrattuali). Il contenuto dell'offerta diventa quindi parte del contratto.

2.2.

Se il cliente modifica il contenuto dell'offerta, in particolare aggiungendo integrazioni scritte a mano o cancellando parti dell'offerta, si tratta di una nuova richiesta e il contratto viene stipulato solo dopo che zeit ag ha firmato la conferma d'ordine. In questo caso, il contenuto della conferma d'ordine è determinante per il contenuto del contratto, purché corrisponda all'offerta modificata.

3. PRODOTTI E SERVIZI

3.1.

La tipologia, l'entità e le caratteristiche dei prodotti e dei servizi delle parti sono definite nei contratti e nelle rispettive parti costitutive, ad eccezione del punto 4 delle presenti CGC.

3.2.

zeit ag si impegna a fornire tutte le prestazioni contrattuali al meglio delle proprie conoscenze, secondo lo stato attuale della tecnica e con la cura che ci si aspetta da uno specialista del settore. A tale scopo fornisce personale qualificato per essere in grado di fornire le prestazioni con la qualità necessaria.

3.3.

Non appena una parte si rende conto che le prestazioni non possono essere fornite o non possono essere fornite in conformità ai contratti, la controparte deve essere immediatamente informata.

3.4.

zeit ag non è obbligata a fornire personalmente le prestazioni; in particolare, è autorizzata a ricorrere a subappaltatori o subcontraenti, per cui la responsabilità della fornitura di prestazioni erogate al cliente resta sempre di zeit ag in quanto partner contrattuale del cliente. Il cliente deve essere informato in anticipo del coinvolgimento di terzi per la fornitura di prestazioni. Nel caso in cui il subappaltatore abbia accesso ai dati del cliente, le rispettive disposizioni dell'accordo di elaborazione dei dati dell'ordine hanno la precedenza su questa disposizione.

4. ACQUISTO, ASSEMBLAGGIO E CONFIGURAZIONE DELL'HARDWARE

4.1.

Il cliente può acquistare da zeit ag componenti hardware da utilizzare con il software concesso in licenza. L'hardware acquistato sarà elencato nell'offerta firmata o nella conferma d'ordine e sarà remunerato ai prezzi concordati in tale sede.

4.2.

I componenti hardware sono selezionati e configurati in modo da garantire il loro utilizzo con il software concesso in licenza dal cliente.

4.3.

Il luogo di adempimento è generalmente la sede principale di zeit ag. Il trasferimento dei benefici e dei rischi avviene al momento della spedizione dell'hardware. In caso di consegna o montaggio da parte di zeit ag, il trasferimento dei benefici e dei rischi avviene con la consegna al cliente dei rispettivi componenti hardware.

4.4.

In linea di massima il cliente monta i componenti hardware in modo autonomo e a proprio rischio. Zeit ag non si assume alcuna responsabilità per l'installazione non corretta da parte del cliente. Se il cliente richiede l'installazione da parte di zeit ag, questa sarà remunerata come servizio separato. Se il montaggio viene eseguito nell'ambito di un progetto è disciplinato dalle disposizioni del contratto di progetto. Si applicano inoltre le disposizioni delle presenti CGC.

4.5.

La documentazione del produttore, se disponibile, viene fornita al cliente o messa a disposizione in anticipo su richiesta. È responsabilità del cliente verificare in ogni momento se i componenti hardware sono adatti all'uso e al montaggio nel luogo desiderato, in particolare dal punto di vista delle norme antincendio o di altri requisiti di legge. Nel caso in cui l'hardware venga installato da zeit ag, è responsabilità del cliente anche verificare preventivamente se l'installazione è consentita e/o possibile nel luogo previsto. Nella misura consentita dalla legge, zeit ag non è responsabile di eventuali danni causati da o durante l'installazione dell'hardware.

4.6.

Il cliente si impegna in ogni caso a utilizzare i componenti hardware solo in conformità alla documentazione fornita dal produttore. In caso di uso improprio, decadono tutti gli obblighi di responsabilità, garanzia e manutenzione di zeit ag.

5. GARANZIA HARDWARE

5.1.

Il cliente è tenuto a controllare i componenti hardware acquistati e a segnalare a zeit ag eventuali componenti difettosi entro 30 giorni. Questi saranno sostituiti o riparati da zeit ag. La decisione tra sostituzione e riparazione è a discrezione di zeit ag.

5.2.

I guasti hardware che si verificano entro 24 mesi dall'acquisto e che non erano rilevabili dal cliente al momento dell'acquisto possono essere segnalati a zeit ag in forma documentata e vengono quindi sostituiti o riparati.

5.3.

La sostituzione o la riparazione viene effettuata tramite il servizio bring-in di zeit ag. Il cliente invia i componenti difettosi a zeit ag dopo averli preventivamente segnalati e riceve quindi i componenti sostitutivi dall'attuale portafoglio hardware oppure i componenti riparati vengono rispediti. Le spese di spedizione sono a carico del cliente. Il trasferimento del rischio avviene presso la sede legale di zeit ag.

6. REMUNERAZIONE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

6.1.

zeit ag fornisce le prestazioni a prezzi all-inclusive o ai costi effettivi in base alle spese e alle tariffe concordate.

6.2.

La remunerazione delle prestazioni delle singole parti del contratto è disciplinata in via definitiva nei contratti o nelle relative condizioni contrattuali.

6.3.

Tutti i compensi si intendono al netto dell'imposta sul valore aggiunto applicabile, se non espressamente concordato diversamente.

6.4.

Se il compenso è ricorrente, la fattura sarà emessa annualmente in anticipo o secondo il piano di pagamento concordato. Se non diversamente concordato, le fatture sono pagabili rigorosamente al netto entro 30 giorni dalla fatturazione.

6.5.

Salvo obiezioni ufficiali scritte da parte del cliente, tutte le fatture si considerano accettate alla scadenza del termine di pagamento.

6.6.

Il compenso per le prestazioni che esulano dagli obblighi contrattuali di zeit ag viene regolamentato preventivamente tra le parti in un accordo separato.

6.7.

La fatturazione degli obblighi di remunerazione di una parte contraente soggetta alle presenti CGC con contropretese effettive o presunte di tale parte richiede il previo consenso dell'altra parte.

7. GARANZIA LEGALE

7.1.

zeit ag garantisce che la sua offerta e i suoi servizi non violano i diritti d'autore e i brevetti di terzi riconosciuti in Svizzera.

7.2.

Zeit ag si difende a proprie spese e a proprio rischio da presunte rivendicazioni di terzi nei confronti del cliente per violazione di brevetti o diritti d'autore, a condizione che il cliente notifichi immediatamente e

per iscritto a zeit ag tali rivendicazioni e lasci a zeit ag la conduzione esclusiva di eventuali controversie e le misure per la risoluzione giudiziale o extragiudiziale del contenzioso. In queste condizioni zeit ag si fa carico di tutti i costi sostenuti dal cliente e dei risarcimenti imposti. Il cliente si impegna a sostenere zeit ag nella difesa contro le richieste di risarcimento.

7.3.

Se viene intentata un'azione per violazione dei diritti di proprietà industriale o viene richiesto un provvedimento cautelare, zeit ag può, a proprie spese e a propria discrezione, procurare al cliente il diritto di utilizzare il software senza alcuna responsabilità per violazione dei diritti di proprietà industriale oppure adattare il software o sostituirlo con un altro software che soddisfi i requisiti contrattuali essenziali. Se zeit ag non sceglie una di queste strade, sarà responsabile dei danni.

8. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI

8.1.

Le controparti si impegnano a mantenere la riservatezza su fatti e dati che non sono né divulgati né generalmente accessibili. Questo obbligo deve essere imposto anche ai terzi coinvolti. Si estende anche a fatti e questioni la cui natura riservata è incerta. In caso di dubbio, la riservatezza deve essere chiarita con la controparte. Gli obblighi di riservatezza si applicano anche ai fatti e ai dati comunicati alla controparte prima della stipula del contratto e rimangono in vigore anche dopo la cessazione del rapporto contrattuale o dopo l'adempimento della prestazione concordata; fatti salvi gli obblighi di informazione previsti dalla legge, dalla magistratura o dalle autorità.

8.2.

zeit ag ha il diritto di trasmettere i contenuti essenziali per l'adempimento del contratto ai subappaltatori, qualora questi ultimi ne abbiano bisogno per i loro compiti. Può anche divulgare i contenuti essenziali della richiesta di preventivo a potenziali terzi da incaricare.

8.3.

La pubblicità e le pubblicazioni su prestazioni specifiche del progetto necessitano del consenso scritto della controparte.

8.4.

Se una controparte o un terzo da essa coinvolto viola l'obbligo di riservatezza, la controparte inadempiente deve all'altra parte una penale contrattuale, a meno che non possa dimostrare che né lei né il terzo coinvolto sono colpevoli. La sanzione per ogni caso è pari al 10% della retribuzione totale, fino a un massimo di CHF 50'000 per caso. Il pagamento della penale non esonera il cliente dall'obbligo di riservatezza; il diritto al risarcimento dei danni rimane riservato; la penale viene conteggiata sul risarcimento danni dovuto.

8.5.

La legislazione applicabile in materia di protezione dei dati deve essere rispettata da entrambe le parti. L'accordo separato di elaborazione degli ordini di zeit ag è in ogni caso parte integrante del contratto. In caso di contestazione, le disposizioni dell'accordo di elaborazione dell'ordine hanno la precedenza sulle disposizioni delle CGC e sulle altre disposizioni contrattuali.

9. GARANZIA E PRESTAZIONI DI GARANZIA

9.1.

Il cliente prende atto e accetta che il software non può mai essere creato completamente privo di errori nonostante la massima cura e lo sviluppo allo stato attuale della tecnica. Pertanto, zeit ag non può assumersi alcuna garanzia per prodotti software completamente privi di errori.

9.2.

I rispettivi diritti di garanzia del cliente si basano sui relativi contratti.

9.3.

Le prestazioni di garanzia per i prodotti di terzi sono fornite solo se espressamente concordate nei contratti.

10. RESPONSABILITÀ PER DANNI

10.1.

Le controparti sono pienamente responsabili dei danni diretti causati da loro stesse o da un subappaltatore o da una persona ausiliaria da loro coinvolta, indipendentemente dai motivi legali, in caso di grave negligenza e dolo.

10.2.

In caso di negligenza lieve e media, ciascuna parte risponde dei danni diretti fino a un importo di CHF 10'000 per ogni sinistro, fino a un massimo del 50% del canone di licenza e del compenso per l'hardware acquistato per anno contrattuale.

10.3.

Ogni ulteriore responsabilità, in particolare per danni indiretti o mancato guadagno, è esclusa nella misura consentita dalla legge.

10.4.

Le limitazioni ed esclusioni di responsabilità si applicano anche a eventuali subappaltatori.

10.5.

La difesa del concorso di colpa rimane inalterata.

10.6.

È necessario stipulare accordi speciali per i clienti con rischi elevati.

11. LUOGO DI ADEMPIMENTO

11.1.

Se non diversamente concordato nei contratti, la sede del cliente è il luogo di adempimento per tutte le prestazioni di zeit ag.

11.2.

zeit ag tuttavia può, a propria discrezione e al fine di massimizzare l'efficienza, eseguire prestazioni che possono essere fornite a distanza presso la propria sede legale.

11.3.

Affinché zeit ag possa fornire le prestazioni contrattuali, il cliente è tenuto a fornire a zeit ag un accesso adeguato ai propri sistemi. Le spese aggiuntive dovute al ritardo dei diritti di accesso saranno addebitate al cliente.

12. ORARI DI APERTURA

12.1.

Gli orari di apertura di zeit ag sono consultabili sul sito web zeitag.ch.

12.2.

L'orario di lavoro non comprende tutti i giorni festivi federali e cantonali della sede centrale di zeit ag.

13. CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

La risoluzione di parti del contratto è regolata in via definitiva nei rispettivi contratti o nelle rispettive condizioni contrattuali.

14. MODIFICHE ALLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Zeit ag si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti CGC e le condizioni contrattuali. Il cliente sarà informato delle modifiche alle CGC mediante pubblicazione sul sito web. Se il cliente non si oppone alle nuove CGC o alle condizioni contrattuali entro 60 giorni, queste si considerano accettate. In caso di contestazione il rapporto contrattuale viene annullato con effetto dalla successiva data di disdetta possibile. Le CGC pubblicate sul sito web di zeit ag sono sempre considerate le CGC attualmente in vigore.

15. COMUNICAZIONI AI PARTNER CONTRATTUALI

15.1.

Tutte le notifiche devono essere inviate per iscritto agli indirizzi delle parti o alle persone di contatto indicate. La trasmissione via e-mail soddisfa il requisito della forma scritta ai sensi della presente disposizione. Restano riservati i requisiti formali obbligatori e più severi previsti dalla legge o dal contratto tra le parti.

15.2.

Le parti si impegnano a comunicare immediatamente al partner contrattuale eventuali cambiamenti di indirizzo e, in particolare, di contatto o di persone di riferimento. In caso contrario, le notifiche inviate all'ultimo indirizzo noto o all'ultimo contatto o persona di contatto nota saranno considerate ricevute con effetto legale.

15.3.

zeit ag è autorizzata a distribuire tutte le informazioni e le newsletter a tutte le persone di contatto indicate dal cliente. È escluso il caso in cui la persona di contatto interessata rifiuti espressamente tali informazioni.

16. CESSIONE, TRASFERIMENTO E COSTITUZIONE IN PEGNO

Il cliente non può cedere, trasferire o costituire in pegno a terzi i propri diritti e obblighi derivanti dal rapporto contrattuale senza il preventivo consenso scritto di zeit ag. Le singole società di un gruppo non sono considerate terzi ai sensi del presente accordo. In caso di cessioni e trasferimenti all'interno di un gruppo, tuttavia, il partner contrattuale deve essere informato in anticipo.

17. NULLITÀ PARZIALE

Qualora singole disposizioni o parti delle presenti CGC o dei contratti a cui si applicano le presenti CGC risultino nulle, invalide o inapplicabili, ciò non pregiudica la validità delle restanti disposizioni contrattuali e componenti contrattuali. In tal caso, le parti contraenti sostituiranno le disposizioni venute

meno in modo tale da raggiungere, per quanto possibile, lo scopo previsto dalla parte nulla, inefficace o inapplicabile.

18. DIRITTO APPLICABILE E FORO COMPETENTE

18.1.

I contratti a cui si applicano le presenti CGC sono disciplinati esclusivamente dal diritto svizzero, con esclusione delle disposizioni del diritto privato internazionale (DPI) e della Convenzione sulla vendita internazionale di beni delle Nazioni Unite (CISG).

18.2.

Il foro competente per tutte le controversie legali relative ai contratti a cui si applicano le presenti CGC è la sede legale di zeit ag.



Condizioni generali di licenza

Giugno 2024

1. INTRODUZIONE

Zeit ag sviluppa, gestisce e distribuisce soluzioni software per la registrazione degli orari. Di conseguenza, zeit ag è proprietaria e titolare di tutti i diritti sul software ed è quindi autorizzata a fornire il software ai clienti.

2. DESCRIZIONE GENERALE

Le presenti condizioni generali di licenza («CGL») regolano la concessione in licenza al cliente delle soluzioni software per la registrazione del tempo da parte di zeit ag e la remunerazione da parte del cliente. Le presenti condizioni si applicano alla prima stipula di un contratto di licenza con zeit ag, a condizione che le CGL siano espressamente concordate nell'ambito del contratto. Le CGL si applicheranno successivamente anche a tutti i supplementi e alle modifiche al presente contratto, anche se le CGL non vengono nuovamente concordate. Oltre alle presenti CGL si applicano anche le condizioni generali di contratto (CGC) di zeit ag. Le nuove offerte firmate o le conferme d'ordine che contengono estensioni o restrizioni del materiale di licenza diventano parte integrante del contratto stipulato ai sensi delle presenti CGC al momento della firma.

Eventuali CGC del cliente non si applicano al presente rapporto contrattuale.

3. GERARCHIA

In caso di contraddizione tra singoli punti delle presenti CGL e il resto del contratto tra zeit ag e il cliente, vale sempre il seguente ordine di precedenza:

1. Accordi individuali e scritti che includono l'elenco delle condizioni attuali
2. Offerte o conferme d'ordine firmate
3. Le presenti condizioni di licenza (CGL)
4. Condizioni di manutenzione (CGM)
5. Condizioni di supporto (CGS)
6. Condizioni generali di contratto (CGC)

Fanno eccezione i casi in cui disposizioni di grado superiore stabiliscono espressamente il contrario.

4. MATERIALE DI LICENZA

La licenza si applica a tutti i software standard acquistati dal cliente presso zeit ag in base alle offerte firmate o alle conferme d'ordine. Si applica anche al software personalizzato sviluppato per il cliente nell'ambito del progetto. Nel corso della durata di un contratto di manutenzione tra le parti, la licenza concessa nel presente contratto sarà aggiornata all'ultima versione del software concesso in licenza. In caso di risoluzione del contratto di manutenzione, l'ultima versione installata da zeit ag presso il cliente sarà considerata oggetto della presente licenza. Le successive estensioni del materiale di licenza saranno offerte e concordate separatamente. Il materiale di licenza comprende successivamente anche il software indicato nell'offerta supplementare o nella conferma d'ordine. Le estensioni del materiale della licenza influiscono sull'importo del canone di manutenzione.

5. LICENZA

5.1.

Diritto di utilizzo in conformità al contratto

In qualità di licenziataria, zeit ag concede al cliente il diritto a titolo oneroso, permanente, non trasferibile al di fuori del gruppo e non esclusivo di utilizzare il materiale di licenza secondo i diritti stabiliti nelle presenti CGL (di seguito «utilizzo contrattuale»).

Le offerte o le conferme d'ordine firmate definiscono l'ambito della licenza, ovvero il numero di utenti. La distribuzione degli utenti su diversi client è possibile, ma deve essere effettuata tramite l'istanza da parte di zeit ag. I costi che ne derivano sono interamente a carico del cliente.

5.2.

Diritti di riproduzione

Il cliente è autorizzato a fare copie del software concesso in licenza nella misura in cui la duplicazione è necessaria per l'uso in conformità con il contratto.

In particolare, il cliente è autorizzato a fare una copia del software a scopo di test. Se l'hardware del

cliente si guasta, il cliente ha il diritto di utilizzare il software standard su un hardware sostitutivo senza alcun compenso aggiuntivo.

Il cliente è inoltre autorizzato a fare un numero ragionevole di copie del software a scopo di backup. Questo diritto comprende anche la creazione regolare di copie di backup allo scopo di ripristinare rapidamente i dati dopo un guasto del sistema e l'uso temporaneo del software su un sistema alternativo.

Tuttavia, la riproduzione del file di licenza da parte del cliente è vietata in ogni caso. Se il cliente necessita di una copia a scopo di prova, zeit ag mette a disposizione una copia del file di licenza, valida per un periodo di tempo limitato. Tuttavia, il cliente non ha il diritto di riprodurre il file di licenza e di utilizzarlo per sé o per terzi.

Se il cliente viola il divieto di riproduzione del file di licenza, dovrà a zeit ag una penale pari a cinque volte i diritti di licenza per il numero di licenze attivate abusivamente. Il pagamento di una penale contrattuale non esonera il cliente dal rispetto del divieto di riproduzione del file di licenza.

5.3. Limiti dei diritti d'uso

Ad eccezione dei diritti di utilizzo espressamente indicati nel contratto e previsti dalla legge, il cliente non acquisisce alcun diritto sul materiale di licenza. In particolare, il cliente non è autorizzato a ricostruire, decompilare, riassemblare o modificare il software (compresa la correzione di errori) senza il consenso di zeit ag.

Inoltre, il cliente non è autorizzato a concedere sublicenze sul materiale concesso in licenza o a trasferire il diritto di utilizzo a terzi senza il consenso di zeit ag.

In ogni caso, il cliente è l'unico responsabile dell'uso legalmente conforme del software.

6. CONSEGNA E INSTALLAZIONE

La consegna avviene tramite l'installazione del materiale di licenza da parte di zeit ag su un sistema designato dal cliente. Dopo la firma del contratto che include le presenti CGL, zeit ag consegnerà il file di licenza, necessario per l'utilizzo del materiale di licenza, al momento dell'installazione del software concesso in licenza.

7. DIRITTI DI PROTEZIONE

Al cliente spettano solo i diritti di utilizzo del materiale di licenza espressamente concessi nell'ambito dei presenti termini e condizioni. Tutti i diritti di proprietà sul materiale della licenza restano di zeit ag.

8. GARANZIA

La garanzia si basa interamente sulle disposizioni di manutenzione tra le parti. Se questi non fanno parte del contratto tra le parti, il cliente non ha diritto ad alcuna garanzia.

9. AGGIORNAMENTI E ULTERIORE SVILUPPO

Gli aggiornamenti e le nuove versioni del materiale di licenza sono soggetti alle condizioni di manutenzione, nella misura in cui queste sono applicabili nel contratto tra le parti. Il cliente ha diritto a nuove versioni del software concesso in licenza solo se è stato stipulato un contratto di manutenzione.

10. REQUISITI TECNICI

I requisiti tecnici per l'utilizzo da parte del cliente sono descritti nel profilo dei requisiti tecnici. Firmando l'offerta, il cliente conferma di aver ricevuto il profilo dei requisiti tecnici. Il cliente si impegna a rispettare in ogni momento i requisiti di sistema definiti nel profilo dei requisiti tecnici durante l'utilizzo del materiale in licenza e a garantire che gli utenti



conoscano il corretto funzionamento del software in licenza.

Zeit ag si riserva il diritto di adeguare il profilo dei requisiti tecnici per tenere conto in particolare degli sviluppi tecnici, ma anche, ad esempio, delle mutate esigenze di sicurezza o di protezione dei dati. Le modifiche saranno pubblicate sul sito web di zeit ag. Il cliente è tenuto a informarsi su eventuali modifiche.

11. REMUNERAZIONE CANONE DI LICENZA

L'importo del canone di licenza si basa sui prezzi indicati nelle offerte firmate o nelle conferme d'ordine per i moduli software concessi in licenza.

L'importo fatturato da zeit ag è pagabile al netto alla data di scadenza della fattura secondo le modalità indicate di seguito. In assenza di una controrelazione scritta da parte del cliente, ogni fattura si considera accettata alla scadenza del termine di pagamento. La tassa di licenza deve essere pagata per intero alla consegna del file di licenza.

12. STIPULA E DURATA DEL CONTRATTO

I contratti di licenza, comprese le presenti CGL, si considerano stipulati con la sottoscrizione di un'offerta da parte del cliente o di una conferma d'ordine firmata in conformità alle CGC. Il presupposto per la validità di queste CGL è l'esplicita menzione delle CGL come parte integrante del contratto nell'offerta e nella conferma d'ordine.

La parte del contratto relativa alla licenza è valida a tempo indeterminato. Tuttavia, zeit ag ha il diritto di risolvere il rapporto di licenza in via straordinaria per giusta causa se il software viene utilizzato in modo o per scopi contrari ai termini del contratto.

Con la cessazione straordinaria del rapporto di licenza, il diritto del cliente di utilizzare il materiale in licenza decade. Il cliente è tenuto a restituire immediatamente a zeit ag il materiale di licenza e tutte le copie realizzate, senza che gli venga richiesto, o a cancellarle irrevocabilmente. Se non diversamente concordato, il cliente non avrà diritto a recuperare i canoni di licenza già pagati in caso di risoluzione straordinaria.



Condizioni generali di manutenzione

Giugno 2024

1. DESCRIZIONE GENERALE

Le presenti condizioni generali di manutenzione ("CGM") regolano la fornitura di servizi di manutenzione da parte di zeit ag in relazione al software con licenza nel settore della registrazione degli orari di lavoro e al suo ulteriore sviluppo, la fornitura di servizi di manutenzione in relazione all'hardware acquistato da zeit ag per la registrazione degli orari di lavoro e la remunerazione da parte del cliente. Le presenti condizioni si applicano a tutti i contratti di manutenzione stipulati con zeit ag, a condizione che le CGM siano espressamente concordate quale elemento contrattuale. Le CGM si applicheranno successivamente anche a tutte le aggiunte e le modifiche al presente contratto anche se le CGM non vengono nuovamente concordate. Oltre alle presenti CGM si applicano anche le Condizioni generali di contratto (CGC) di zeit ag e l'elenco delle condizioni di zeit ag in vigore.

Eventuali CGC del cliente non si applicano al presente rapporto contrattuale.

2. GERARCHIA

In caso di contraddizione tra singoli punti delle presenti CGM e il resto del contratto tra zeit ag e il cliente, si applica sempre il seguente ordine di precedenza:

1. Accordi individuali e scritti che includono l'elenco delle condizioni in vigore
2. Offerta firmata o conferma d'ordine
3. Condizioni di licenza (CGL)
4. Queste condizioni di manutenzione (CGM)
5. Condizioni di assistenza (CGA)
6. Condizioni generali di contratto (CGC)

Fanno eccezione i casi in cui disposizioni di grado superiore stabiliscono espressamente il contrario.

3. DEFINIZIONI

Hotfix

Aggiornamento software di minore entità per la correzione urgente di errori; il numero di versione passa da X.Y.Z a X.Y.Z+1

Aggiornamento

Aggiornamento software di minore entità per correggere errori e in alcuni casi per estendere le funzionalità; il numero di versione passa da X.Y a X.Y+1

Upgrade

Aggiornamento software di notevole entità per correggere i bug e di solito introdurre nuove funzionalità; il numero di versione passa da X.Y a X+1.0

4. SERVIZI DI MANUTENZIONE zeit ag

4.1.

Definizione di manutenzione software

La manutenzione del software comprende i servizi di manutenzione e cura del software acquistato dal cliente presso zeit ag e concesso in licenza ("software in licenza"). Il

Prestazioni generali:

- Fornitura di aggiornamenti
- Fornitura di hotfix
- Fornitura di upgrade
- Consegna della documentazione relativa alle modifiche

4.2.

La manutenzione dell'hardware comprende i servizi di manutenzione dei componenti hardware acquistati dal cliente presso zeit ag ("hardware acquistato"). La manutenzione e la cura dell'hardware comprendono generalmente i servizi descritti di seguito.

Prestazioni generali:

- Riparazione del bring-in secondo le CGC
- Garantire il know-how necessario per la manutenzione dell'hardware

- Consentire la sostituzione tempestiva dell'hardware mantenendo un magazzino
- Controllo degli aggiornamenti del firmware dei fornitori di hardware di zeit ag

4.3.

Risoluzione dei problemi

Zeit ag si impegna a correggere gli errori nel più breve tempo possibile. Non è garantito che tutti gli errori che si verificano vengano eliminati.

Zeit ag elabora gli errori in ordine decrescente di priorità. La necessaria classificazione secondo le classi di guasto riportate di seguito viene effettuata per tutti i guasti da uno specialista di zeit ag secondo criteri standardizzati.

La risoluzione dei problemi è garantita solo per la versione più recente del software concesso in licenza. La correzione di bug per le versioni precedenti è ad esclusiva discrezione di zeit ag.

4.3.1.

Classi di guasto

Classe di guasto

A:

Gravi malfunzionamenti che limitano o impediscono in modo significativo l'utilizzo del software concesso in licenza e/o dell'hardware acquistato da zeit ag o di parti di esso (guasto significativo e limitante); l'eliminazione avviene, nella misura in cui ciò sia tecnicamente possibile, mediante un hotfix o altre misure adeguate o mediante la sostituzione dell'hardware.

Classe di guasto B:

Malfunzionamenti che rendono difficile l'utilizzo del software concesso in licenza e/o dell'hardware acquistato da zeit ag o di parti di esso e ai quali si può ovviare solo con uno sforzo supplementare da parte dell'utente (guasto significativo e intralciante). Se tecnicamente possibile, il problema viene risolto

con un aggiornamento o altre misure adeguate o con la sostituzione dell'hardware.

Classe di guasto C:

Malfunzionamenti che rendono difficile l'utilizzo del software concesso in licenza e/o dell'hardware acquistato da zeit ag o di parti di esso, ma ai quali si può ovviare con poco sforzo da parte dell'utente (guasto irrilevante).

Se tecnicamente possibile, il problema viene risolto con un aggiornamento successivo, con altre misure adeguate o con la sostituzione dell'hardware.

4.4.

Sostituzione dell'hardware

Durante il periodo di garanzia zeit ag sostituirà l'hardware difettoso in conformità alle CGC.

4.5.

Definizione di tempo di reazione

Il tempo di reazione è definito come il tempo che intercorre tra il ricevimento via e-mail di una segnalazione di guasto e il primo contatto tra un dipendente zeit ag e il cliente. Il tempo di reazione per tutti i tipi di errore e le classi di guasto si basa sul contratto di assistenza stipulato tra le parti. Se non esiste un contratto di assistenza non si applicano tempi di reazione fissi. I servizi di manutenzione sono forniti in base al principio di best effort. Nel calcolo del tempo di reazione sono incluse solo le ore in cui l'assistenza è disponibile secondo il sito web di zeit ag (orari di reperibilità). Su richiesta del cliente si possono prevedere orari di reperibilità, remunerati separatamente, al di fuori degli orari di reperibilità previsti dal contratto di assistenza.

4.6.

Definizione di tempo di intervento

Il tempo di intervento è il termine entro cui uno specialista zeit ag inizia ad analizzare il guasto e fornisce una prima proposta di soluzione. Il tempo di intervento per tutti i tipi di errore e le classi di guasto si basa sul contratto di assistenza stipulato tra le parti. Se non esiste un contratto di assistenza non

si applicano tempi di intervento fissi. I servizi di manutenzione sono forniti in base al principio di best effort. Nel calcolo del tempo di intervento sono incluse solo le ore in cui l'assistenza è disponibile secondo il sito web di zeit ag. Su richiesta del cliente si possono prevedere orari di reperibilità, remunerati separatamente, al di fuori degli orari di reperibilità previsti dal contratto di assistenza.

4.7.

Esclusione della manutenzione

Zeit ag è esonerata da qualsiasi obbligo di manutenzione se si dimostra che gli errori non sono ad essa riconducibili.

Ciò vale in particolare nei seguenti casi:

- la causa dell'errore risiede nell'interazione con software o hardware di terze parti che sotto il profilo dei requisiti tecnici non sono espressamente compatibili con il software concesso in licenza o con l'hardware acquistato;
- uso improprio del software o dell'hardware o qualsiasi altro uso che costituisca una violazione degli accordi contrattuali tra le parti, delle specifiche o della documentazione;
- modifica del software o dell'hardware da parte del cliente o di terzi;
- casi di forza maggiore;
- inosservanza degli obblighi concordati del cliente in materia di manutenzione e documentazione.

Zeit ag è altresì esonerata dall'obbligo di manutenzione se non è in grado di riprodurre l'errore nonostante sforzi commercialmente ragionevoli.

4.8.

Dismissione delle vecchie versioni

Zeit ag ha il diritto di disdire in qualsiasi momento, con cessazione al termine di un anno solare, i servizi di manutenzione per le versioni precedenti del software concesso in licenza. Il cliente deve essere informato della disdetta con 6 mesi di anticipo se utilizza una versione interessata del software concesso in licenza.

I servizi di manutenzione per l'hardware acquistato sono forniti in conformità alle presenti AWB solo se l'hardware viene utilizzato con versioni non annullabili del software in licenza. Zeit ag è esonerata dagli obblighi contrattuali relativi alla manutenzione dell'hardware in uso con il software dismesso.

4.9.

Ulteriore sviluppo del software

4.9.1.

Aggiornamenti e upgrade

A propria discrezione, zeit ag sviluppa software correttivi per la risoluzione dei problemi dei prodotti zeit ag e software per l'ampliamento delle funzionalità. Questo software viene periodicamente raggruppato in un aggiornamento o upgrade e installato presso la sede del cliente.

Per la durata del presente contratto di manutenzione, il cliente ha diritto ad aggiornamenti o upgrade all'ultima versione disponibile del software concesso in licenza al cliente e rilasciato da zeit ag.

4.9.2.

Compatibilità

Zeit ag si riserva il diritto di adeguare i requisiti tecnici per nuovi aggiornamenti e upgrade. Ciò include anche l'eventualità che i vecchi componenti hardware acquistati da zeit ag non siano più compatibili con le nuove versioni del software concesso in licenza. In questi casi il cliente decide se rinunciare alla nuova release o adattare il proprio hardware ai nuovi requisiti.

4.9.3.

Decisioni e pianificazione

Le parti decidono insieme se, come e quando un aggiornamento o un upgrade viene installato presso il cliente. L'installazione è effettuata da zeit ag.

4.9.4.

Requisiti normativi o legali

Ulteriori sviluppi garantiscono anche che il software possa soddisfare i nuovi requisiti ufficiali o legali della

Legge federale sul lavoro nell'industria, nel commercio e nell'artigianato (Legge sul lavoro) in materia di registrazione dell'orario di lavoro. Il cliente è però sempre responsabile di garantire che le sue impostazioni e la registrazione dell'orario di lavoro siano effettivamente conformi ai requisiti ufficiali, legali e di partenariato sociale in materia di registrazione dell'orario di lavoro che riguardano lui e i suoi dipendenti. La capacità di soddisfare i requisiti legali e normativi è garantita solo con la versione più recente del software. Per le vecchie versioni del software concesso in licenza, zeit ag non garantisce che siano sempre in grado di soddisfare i requisiti.

4.10. Prestazioni non incluse

I seguenti servizi non sono inclusi nel contratto, saranno concordati separatamente e fatturati sulla base di tempo e materiale, compresi eventuali oneri speciali alle condizioni applicabili al momento dell'esecuzione:

- lavori di installazione, compresa la parametrizzazione per le nuove versioni del software (aggiornamenti ecc.)
- lavori di montaggio per l'hardware
- ulteriori interventi di configurazione dell'hardware che vanno oltre lo stato di configurazione dell'hardware da sostituire
- eventuali conversioni dei dati necessari
- eventuali adeguamenti individuali di aggiornamenti o upgrade in modo che possano essere installati presso la sede del cliente

5. OBBLIGHI DEL CLIENTE

5.1. Obbligo di cooperazione

Se si verifica un problema, il cliente lo circoscrive per quanto possibile attraverso i propri collaboratori, lo documenta e supporta attivamente zeit ag nell'eliminazione del guasto.

5.2. Altri obblighi

- Approvvigionamento e installazione dell'hardware e del software necessari per il funzionamento della soluzione di registrazione degli orari in conformità con il profilo dei requisiti tecnici di zeit ag
- Gestione e manutenzione dell'infrastruttura hardware e software
- Backup dei dati del database
- Su richiesta di zeit ag, il cliente si impegna a mettere a disposizione, oltre all'ambiente produttivo, un ambiente di prova per il software concesso in licenza, nel quale gli aggiornamenti e le nuove versioni possono essere testati da zeit ag prima di essere installati nell'ambiente di produzione
- Messa a disposizione dell'accesso remoto per la manutenzione
- Nomina di un responsabile interno delle applicazioni e di un sostituto che funge da persona di contatto con zeit ag
- Garanzia di supporto di primo livello per i propri utenti
- Salvaguardia del know-how interno

6. INIZIO DELLA MANUTENZIONE E DELLA FATTURAZIONE

La manutenzione in conformità alle presenti CGM inizia con la consegna del file di licenza e deve essere retribuita a partire da questo momento in conformità alle presenti CGM.

7. COSTI

7.1. Canone di manutenzione annuale

Il cliente paga a zeit ag un canone annuo per la manutenzione. Si tratta di una quota percentuale del valore totale lordo del materiale di licenza e di una quota percentuale del valore totale lordo dell'hardware acquistato. L'importo esatto della quota percentuale è riportato nell'elenco aggiornato delle condizioni. Tuttavia, zeit ag addebiterà sempre un

importo minimo per l'assistenza e la manutenzione in base all'elenco aggiornato delle condizioni.

7.2.

Remunerazione in base al dispendio di tempo e denaro

Tutti i servizi fatturati sulla base di tempo e materiale nell'ambito del presente contratto saranno remunerati alle tariffe stabilite nell'elenco delle condizioni in vigore al momento della fornitura del servizio.

8. STIPULA DEL CONTRATTO E DURATA

I contratti di manutenzione, comprese le presenti CGM, si considerano conclusi al momento della firma di un'offerta da parte del cliente o di una conferma d'ordine firmata in conformità alle CGC. Il prerequisito per la validità di queste CGM è l'esplicita menzione, nell'offerta e nella conferma d'ordine, delle CGM come parte integrante del contratto.

Con la firma, il contratto è stipulato per una durata fissa fino alla fine dell'anno solare successivo. In assenza di disdetta il contratto è prorogato per una durata fissa di 1 anno. Entrambe le parti possono recedere dal contratto per iscritto alla data di scadenza di ciascun termine fisso con un preavviso di 3 mesi.

9. INTERRUZIONE DEL CONTRATTO DI MANUTENZIONE

Qualsiasi interruzione del contratto di manutenzione (cancellazione e successiva stipula di un nuovo contratto) comporterà la cessazione di tutti i servizi di manutenzione ai sensi del punto 4. Il passaggio a un nuovo prodotto o a una nuova generazione di sistemi è possibile solo se il software esistente è aggiornato. Se dopo aver disdetto il contratto di manutenzione il cliente desidera stipularne uno nuovo, ciò è possibile solo con un pagamento supplementare del 200% delle tariffe di manutenzione per il periodo non coperto da contratto di manutenzione.



Condizioni generali di assistenza

Giugno 2024

1. DESCRIZIONE GENERALE

Le presenti Condizioni Generali di Assistenza ("CGA") regolano la fornitura di servizi di assistenza da parte di zeit ag in relazione al software di registrazione del tempo concesso in licenza e fornito al cliente, nonché la remunerazione da parte del cliente.

Le presenti condizioni si applicano alla prima stipula di un contratto di assistenza con zeit ag, a condizione che le CGA siano espressamente concordate come parte del contratto e che tra le parti esista un contratto di manutenzione comprensivo di condizioni di manutenzione (CGM).

Le CGA si applicano successivamente anche a tutti i supplementi e le modifiche del presente contratto, anche se le CGA non vengono nuovamente concordati. Oltre alle presenti CGA si applicano anche le Condizioni generali di contratto (CGC) di zeit ag e l'elenco delle condizioni di zeit ag attualmente in vigore.

Eventuali CGC del cliente non si applicano al presente rapporto contrattuale.

2. GERARCHIA

In caso di contraddizione tra singoli punti delle presenti CGA e il resto del contratto tra zeit ag e il cliente, si applica sempre il seguente ordine di precedenza:

1. Accordi individuali e scritti che includono l'elenco delle condizioni in vigore
2. Offerta firmata o conferma d'ordine
3. Condizioni di licenza (CGL)
4. Condizioni di manutenzione (CGM)
5. Queste condizioni di assistenza (CGA)
6. Condizioni generali di contratto (CGC)

Fanno eccezione i casi in cui disposizioni di grado superiore stabiliscano espressamente il contrario.

3. TIPO DI SERVIZI DI ASSISTENZA

3.1.

L'assistenza di zeit ag è disponibile per il cliente ai livelli di servizio elencati al punto 8 e con i seguenti servizi.

Prestazioni generali:

- accettazione di richieste di assistenza qualificate (cfr. obblighi del cliente)
- analisi delle richieste di assistenza
- identificazione degli errori dell'applicazione e visualizzazione delle relative soluzioni
- supporto all'applicazione

Eventuali parametrizzazioni o adattamenti del sistema non fanno espressamente parte del presente contratto di assistenza e saranno fatturati separatamente.

3.2

Definizioni

- Tempo di reazione = tempo che intercorre tra il ricevimento di una richiesta di assistenza o di una segnalazione di guasto e il primo contatto telefonico o via e-mail di un collaboratore zeit ag con il cliente. Sono considerate tempo di reazione solo le ore durante il servizio di reperibilità di zeit ag.
- Tempo di intervento = periodo entro il quale uno specialista di time ag inizia ad analizzare il guasto e, se possibile, fornisce una prima proposta di soluzione. Sono considerate tempo di intervento solo le ore durante il servizio di reperibilità di zeit ag.

4. LIMITAZIONI

4.1.

È espressamente esclusa qualsiasi assistenza in relazione a software non concesso in licenza e non fornito da zeit ag. Nel caso di hardware di fornitori terzi, zeit ag fornisce assistenza secondo il principio

di best effort e solo se i dispositivi di terzi sono coperti dal contratto di assistenza.

4.2.

L'assistenza è esclusa nei seguenti casi:

- uso improprio del software o qualsiasi altro uso che costituisca una violazione degli accordi contrattuali tra le parti, delle specifiche o della documentazione;
- modifica del software da parte del cliente o di terzi;
- casi di forza maggiore

5. OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il cliente ha i seguenti obblighi di cooperazione:

- nomina di un responsabile interno delle applicazioni e di un sostituto che funga da referente per zeit ag;
- garanzia che la persona responsabile dell'applicazione e il suo sostituto abbiano una conoscenza approfondita dell'applicazione;
- se si verifica un problema, il responsabile interno dell'applicazione circoscrive il più possibile il problema, lo documenta e supporta attivamente zeit ag nel chiarire e risolvere il problema;
- messa a disposizione dell'accesso remoto per la manutenzione;
- documentazione scritta degli errori al momento della segnalazione di guasti.

Se tali obblighi non vengono rispettati, zeit ag non è più vincolata ai livelli di servizio concordati e può fornire servizi di assistenza solo in base al principio di best effort.

6. COSTI

6.1.

Canone annuo di assistenza

Per la disponibilità dell'assistenza e la garanzia dei tempi di reazione e di intervento definiti, il cliente

deve a zeit ag un canone annuo pari a una percentuale del valore totale lordo del materiale di licenza e dell'hardware acquistato. L'importo esatto della quota percentuale è riportato nell'elenco aggiornato delle condizioni. Tuttavia, zeit ag addebiterà sempre un importo minimo per l'assistenza e la manutenzione in base all'elenco aggiornato delle condizioni.

6.2.

Remunerazione in base al dispendio di tempo e denaro

Tutti i servizi di assistenza saranno remunerati in base al tempo e ai materiali, secondo le tariffe stabilite nell'elenco delle condizioni in vigore al momento della fornitura del servizio.

6.3.

Spese di viaggio

Eventuali spese di viaggio e di chilometraggio per l'assistenza in loco saranno addebitate alle tariffe indicate nell'elenco delle condizioni.

7. STIPULA E DURATA DEL CONTRATTO

I contratti di assistenza, comprese le presenti CGA, si considerano conclusi con la firma di un'offerta da parte del cliente o di una conferma d'ordine firmata in conformità alle CGC. Un prerequisito per la validità di queste CGA è l'esplicita menzione, nell'offerta e nella conferma d'ordine, delle CGA come parte integrante del contratto.

La durata del contratto di assistenza è legata alla durata del contratto di manutenzione. Non è possibile la disdetta separata. In assenza di disdetta il contratto è prorogato per una durata fissa di 1 anno. L'esistenza del contratto di assistenza è legata all'esistenza del contratto di manutenzione tra le parti. In caso di disdetta scritta del contratto di manutenzione, il contratto di assistenza comprese le presenti condizioni si risolve automaticamente. Ciò vale anche per la durata fissa del contratto di supporto.

8. LIVELLI DI SERVIZIO

Assistenza	
Servizio di reperibilità	Assistenza a chiamata nei giorni feriali presso la sede legale di zeit ag in base agli orari di apertura di www.zeitag.ch/support Salvo uffici federali e cantonali. Sede centrale di zeit ag
Accesso alla hotline dell'assistenza	Sì, Customer Care Team
Accesso all'e-mail dell'assistenza	Sì
Accesso al termin tool dell'assistenza	Sì
Inserimento ticket selfservice (Customer Access)	Sì
Accesso a sessioni regolari di QA	Sì
Tempo di reazione	5h
Tempo di intervento	Entro le ore 16:30 del giorno lavorativo successivo alla richiesta di assistenza
Software	
Corsi di formazione ufficiali zeit ag	Sconto 20% Possibilità di una formazione su misura
Hardware	
Dispositivo sostitutivo in caso di segnalazione di guasti durante il periodo di garanzia	Superamento dell'interruzione dovuta all'invio e alla riparazione grazie alla consegna di un dispositivo sostitutivo preconfigurato
Durata della garanzia	48 mesi
Altri vantaggi	
Disponibilità al di fuori del servizio di reperibilità	Possibile con supplemento orario secondo l'elenco delle condizioni
Costi	
Canone annuale	Secondo l'elenco delle condizioni