



zeit ag

Conditions générales de vente

Juin 2024

1. CHAMP D'APPLICATION

1.1.

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les relations entre zeit ag (ci-après "zeit ag") et ses clients (ci-après "client") et s'appliquent à tous les contrats et offres qui déclarent que les CGV en font partie intégrante.

En cas de contradiction entre les dispositions des présentes CGV et les dispositions des contrats et de leurs éléments, les dispositions des contrats prévalent.

2. CONCLUSION DU CONTRAT

2.1.

Les contrats incluant les présentes CGV sont conclus, sous réserve de dispositions contraires dans le contrat lui-même ou dans des éléments des documents contractuels (comme par exemple les dispositions contractuelles), par la signature d'une offre écrite de zeit ag par le client. Le contenu de l'offre devient alors partie intégrante du contrat.

2.2.

Si le client modifie le contenu de l'offre, notamment en ajoutant des compléments manuscrits ou en supprimant des parties de l'offre, il s'agit d'une nouvelle demande et le contrat n'est conclu qu'après confirmation de commande signée par zeit ag. Dans ce cas, c'est le contenu de la confirmation de commande qui détermine le contenu du contrat, pour autant qu'il corresponde à l'offre modifiée.

3. PRODUITS ET SERVICES

3.1.

La nature, l'étendue et les caractéristiques des produits et des prestations des parties résultent, à l'exception du point 4 des présentes CGV, des contrats et de leurs éléments constitutifs.

3.2.

zeit ag s'engage à fournir toutes les prestations contractuelles au mieux de ses connaissances, en fonction de l'état actuel de la technique et avec le soin attendu d'un spécialiste du domaine concerné. Pour ce faire, elle met à disposition du personnel qualifié afin de pouvoir fournir les prestations avec la qualité requise.

3.3.

Dès qu'il apparaît à une partie que des prestations ne peuvent pas être fournies ou ne peuvent pas être fournies conformément aux contrats, l'autre partie doit en être informée immédiatement.

3.4.

zeit ag n'est pas tenue de fournir personnellement des prestations, elle est notamment autorisée à faire appel à des sous-traitants ou à des sous-contractants, la responsabilité de la fourniture des prestations au client restant toujours celle de zeit ag en tant que partenaire contractuel du client. Le client doit être informé à l'avance du recours à des tiers pour la fourniture de la prestation. Dans la mesure où le sous-traitant a accès aux données du client, les dispositions correspondantes de l'accord de traitement des données de commande prévalent sur la présente disposition.

4. ACHAT, MONTAGE ET CONFIGURATION DE MATÉRIEL INFORMATIQUE

4.1.

Le client peut obtenir de zeit ag des composants matériels à utiliser avec le logiciel sous licence en toute propriété. Le matériel informatique acheté est mentionné dans l'offre signée ou dans la confirmation de commande et doit être rémunéré aux prix qui y sont convenus.

4.2.

Les composants matériels sont choisis et configurés de manière à garantir leur utilisation avec le logiciel sous licence du client.

4.3.

Le lieu d'exécution est en principe le siège principal de zeit ag. Le transfert des avantages et des risques a lieu lors de l'expédition du matériel informatique. En cas de livraison ou de montage par zeit ag, le transfert des avantages et des risques a lieu au moment de la livraison du composant matériel concerné chez le client.

4.4.

Le client monte en principe les composants matériels de manière autonome et à ses propres risques. Zeit ag décline toute responsabilité en cas de montage non conforme par le client. Si le client souhaite que zeit ag procède au montage, celui-ci doit être rémunéré en tant que service séparé. Si le montage est effectué dans le cadre d'un projet, il est régi par les dispositions du contrat de projet. Les dispositions des présentes CGV s'appliquent à titre complémentaire.

4.5.

Une documentation du fabricant, si elle existe, est fournie au client ou mise à sa disposition au préalable sur demande. Le client est lui-même responsable de vérifier à tout moment si les composants du matériel sont adaptés à l'utilisation et au montage à l'endroit souhaité, notamment du point de vue des prescriptions de protection contre les incendies ou d'autres prescriptions légales. Dans le cas où le matériel est monté par zeit ag, le client est en outre responsable de vérifier au préalable si le montage est autorisé et/ou possible à l'endroit prévu. zeit ag n'est pas responsable - dans la mesure où la loi le permet - des dommages causés par ou lors du montage du matériel.

4.6.

Le client s'engage dans tous les cas à n'utiliser les composants matériels que conformément à la documentation du fabricant fournie avec le produit. En cas d'utilisation inappropriée, zeit ag décline toute responsabilité, garantie et obligation de maintenance.

5. PRESTATIONS DE GARANTIE MATÉRIEL INFORMATIQUE

5.1.

Le client contrôle les composants matériels achetés et signale à zeit ag les composants défectueux dans un délai de 30 jours. Ceux-ci sont remplacés ou réparés par zeit ag. Le choix entre le remplacement et la réparation est laissé à l'appréciation de zeit ag.

5.2.

Les défauts de matériel qui surviennent pendant les 24 mois suivant l'achat et qui n'étaient pas visibles pour le client au moment de l'achat peuvent être signalés à zeit ag de manière documentée et seront alors remplacés ou réparés.

5.3.

Le remplacement ou la réparation est effectué par un service Bring-In de zeit ag. Le client envoie les composants défectueux à zeit ag après l'avoir informé au préalable. Il reçoit alors soit des composants de remplacement issus du portefeuille de matériel actuel, soit les composants réparés qui lui sont renvoyés. Les frais d'expédition sont à la charge du client. Le transfert des risques a lieu au siège de zeit ag.

6. RÉMUNÉRATIONS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

6.1.

zeit ag fournit les prestations à des prix forfaitaires ou aux coûts effectifs selon les dépenses et les tarifs convenus.

6.2.

La rémunération des prestations fournies dans le cadre des différentes parties du contrat est réglée de manière exhaustive dans les contrats ou les conditions contractuelles correspondantes.

6.3.

Toutes les rémunérations s'entendent hors taxe sur la valeur ajoutée applicable, à moins que le contraire n'ait été expressément convenu.

6.4.

Dans la mesure où la rémunération est récurrente, la facturation se fait annuellement à l'avance ou selon le plan de paiement convenu. Sauf accord contraire, les factures sont payables nettes dans les 30 jours suivant la facturation.

6.5.

En l'absence de contestation officielle écrite de la part du client, toutes les factures sont considérées comme acceptées à l'expiration du délai de paiement.

6.6.

La rémunération des prestations qui dépassent les obligations contractuelles de zeit ag est réglée à l'avance entre les parties dans un accord séparé.

6.7.

La compensation des obligations de rémunération d'une partie contractante soumise aux présentes conditions générales avec des contre-créances réelles ou prétendues de cette partie nécessite l'accord préalable de l'autre partie.

7. GARANTIE LÉGALE

7.1.

zeit ag garantit que son offre et ses prestations ne portent pas atteinte aux droits d'auteur et aux brevets de tiers reconnus en Suisse.

7.2.

Zeit ag défend à ses frais et à ses risques et pécuniairement les prétentions de tiers à l'encontre du client pour violation de brevets ou de droits d'auteur, à condition que le client informe zeit ag de telles prétentions par écrit, par lettre recommandée et sans délai, et qu'il laisse à zeit ag la conduite exclusive d'un éventuel procès et les mesures à prendre pour le règlement judiciaire ou extrajudiciaire du litige. Dans ces conditions, zeit ag prend en charge tous les frais encourus par le client et les dommages et intérêts imposés. Le client s'engage à soutenir zeit ag dans la défense de ses créances.

7.3.

Si une plainte est déposée pour violation de droits de propriété intellectuelle ou si une mesure conservatoire est demandée, zeit ag peut, à ses frais et à son choix, soit procurer au client le droit d'utiliser le logiciel sans encourir de responsabilité pour violation de droits de propriété intellectuelle, soit adapter le logiciel ou le remplacer par un autre répondant aux exigences essentielles du contrat. Si zeit ag ne choisit pas l'une de ces voies, elle sera tenue de payer des dommages et intérêts.

8. SECRET ET PROTECTION DES DONNÉES

8.1.

Les parties contractantes s'engagent à respecter la confidentialité des faits et des données qui ne sont ni divulgués ni généralement accessibles. Cette obligation doit également être imposée aux tiers impliqués. Elle s'étend également aux faits dont le caractère confidentiel est incertain. En cas de doute, la confidentialité doit être clarifiée auprès du partenaire contractuel. Les obligations de confidentialité s'appliquent également aux faits et données communiqués aux partenaires contractuels avant la conclusion du contrat et restent valables même après la fin de la relation contractuelle ou après l'exécution de la prestation convenue ; sous réserve des obligations d'information légales, judiciaires ou administratives.

8.2.

zeit ag a le droit de transmettre des contenus essentiels à l'exécution du contrat à des sous-traitants, dans la mesure où ceux-ci ont besoin des contenus pour leurs tâches. De même, elle peut communiquer les contenus essentiels de la demande d'offre à d'éventuels tiers à mandater.

8.3.

La publicité et les publications sur les prestations spécifiques au projet requièrent l'accord écrit du contractant.

8.4.

Si une partie contractante ou un tiers qu'elle a inclus viole l'obligation de confidentialité, la partie contractante qui a violé l'obligation de confidentialité doit à l'autre une peine conventionnelle, à moins qu'elle ne puisse prouver que ni elle ni le tiers inclus n'ont commis de faute. L'amende s'élève par cas à 10% de la rémunération totale, mais au maximum à 50 000 CHF par cas. Le paiement de la peine conventionnelle ne libère pas de l'obligation de garder le secret ; les demandes de dommages et intérêts demeurent réservées, la peine conventionnelle est déduite des dommages et intérêts à verser.

8.5.

La législation en vigueur en matière de protection des données doit être respectée par les deux parties. L'accord séparé de zeit ag sur le traitement des commandes fait dans tous les cas partie intégrante du contrat. En cas de contradiction, les dispositions de l'accord sur le traitement des commandes prévalent sur les dispositions des CGV ainsi que sur les autres dispositions contractuelles.

9. PRESTATIONS DE GARANTIE

9.1.

Le client accepte le fait que, malgré le soin apporté à la création d'un logiciel et son développement selon

l'état actuel de la technique, il n'est jamais possible de créer un logiciel totalement exempt d'erreurs. zeit ag ne peut donc pas garantir des produits logiciels totalement exempts d'erreurs.

9.2.

Les droits de garantie correspondants du client sont régis par les contrats respectifs.

9.3.

Les prestations de garantie pour les produits de tiers ne sont fournies que si cela est expressément convenu dans les contrats.

10. RESPONSABILITÉ POUR LES DOMMAGES

10.1.

Les parties contractantes sont responsables de l'intégralité des dommages directs causés par elles-mêmes ou par un sous-traitant ou un auxiliaire auquel elles ont fait appel, quel qu'en soit le fondement juridique, en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle.

10.2.

En cas de négligence légère ou moyenne, chaque partie est responsable des dommages directs jusqu'à un montant de 10 000 CHF par événement dommageable, mais au maximum jusqu'à un montant de 50% de la redevance de licence et de la rémunération pour le matériel informatique acheté par année contractuelle.

10.3.

Toute autre responsabilité, notamment pour des dommages indirects ou pour un manque à gagner, est exclue dans la mesure où la loi le permet.

10.4.

Les limitations ou exclusions de responsabilité s'appliquent également aux éventuels sous-traitants.

10.5.

L'objection de la faute partagée n'est pas affectée.

10.6.

Des accords spéciaux doivent être conclus pour les clients présentant des risques accrus.

11. LIEU D'EXÉCUTION

11.1.

Sauf stipulation contraire dans les contrats, le site du client est considéré comme le lieu d'exécution de toutes les prestations de zeit ag.

11.2.

zeit ag peut toutefois, à son propre choix et dans un souci d'efficacité maximale, exécuter à son siège les prestations qui peuvent être fournies par accès à distance.

11.3.

Afin que zeit ag puisse fournir les prestations contractuelles, le client est tenu de permettre à zeit ag d'accéder à ses systèmes. Les dépenses supplémentaires dues à des droits d'accès tardifs seront facturées au client.

12. HEURES DE BUREAU

12.1.

Les heures de bureau de zeit ag se trouvent sur le site zeitag.ch.

12.2.

Tous les jours fériés fédéraux et cantonaux au siège de zeit ag ne font pas partie des heures de bureau.

13. RÉSILIATION DE LA RELATION CONTRACTUELLE

La fin des parties du contrat est réglée de manière exhaustive dans les contrats respectifs ou les conditions contractuelles correspondantes.

14. MODIFICATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES

zeit ag se réserve le droit d'adapter à tout moment les présentes CGV ainsi que les conditions contractuelles. Le client est informé des modifications des CGV par publication sur le site Internet. Si le client ne conteste pas les nouvelles CGV ou conditions contractuelles dans un délai de 60 jours, celles-ci sont considérées comme acceptées. En cas de contestation, la relation contractuelle est résiliée pour la prochaine date de résiliation possible. Les CGV publiées sur le site Internet de zeit ag sont toujours considérées comme les CGV actuellement en vigueur.

15. COMMUNICATIONS AUX PARTENAIRES CONTRACTUELS

15.1.

Toutes les communications doivent être adressées par écrit aux adresses des parties ou aux personnes de contact indiquées. L'envoi par courrier électronique doit satisfaire à l'exigence d'un écrit conformément à cette disposition. Les exigences formelles impératives et plus strictes de la loi ou du contrat entre les parties sont réservées.

15.2.

Les parties s'engagent à communiquer immédiatement au cocontractant tout changement d'adresse et, en particulier, tout changement de contact ou de personne de contact. Dans le cas contraire, les communications à la dernière adresse connue ou à la dernière personne de contact ou de référence connue sont considérées comme ayant été valablement reçues.

15.3.

zeit ag est en droit de distribuer toutes les informations et newsletters à toutes les personnes de contact indiquées par le client. Sauf dans le cas où la personne de contact concernée refuse expressément de recevoir de telles informations.

16. CESSION, TRANSFERT ET MISE EN GAGE

Le client ne peut ni céder, ni transférer, ni mettre en gage ses droits et obligations découlant de la relation contractuelle à des tiers sans l'accord écrit préalable de zeit ag. Les sociétés individuelles au sein d'un groupe ne sont pas considérées comme des tiers au sens du présent contrat. En cas de cession ou de transfert au sein d'un groupe, le cocontractant doit toutefois en être informé au préalable.

17. NULLITÉ PARTIELLE

Si certaines dispositions ou parties des présentes CGV ou des contrats auxquels elles s'appliquent s'avèrent nulles, inefficaces ou inexécutables, la

validité des autres dispositions contractuelles et éléments du contrat n'en sera pas affectée. Dans un tel cas, les parties contractantes remplaceront les dispositions supprimées de manière à atteindre, dans la mesure du possible, le but visé par la partie nulle, invalide ou inapplicable.

18. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

18.1.

Les contrats auxquels s'appliquent les présentes CGV sont régis exclusivement par le droit suisse, à l'exclusion des règles du droit international privé (DIP) et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG).

18.2.

Le tribunal compétent pour tous les litiges en rapport avec les contrats auxquels s'appliquent les présentes conditions générales est celui du siège de zeit ag.



Conditions générales de licence

Juin 2024

1. INTRODUCTION

zeit ag développe, entretient et distribue des solutions logicielles pour la saisie horaire. En conséquence, zeit ag est propriétaire et détentrice de tous les droits sur le logiciel et est donc autorisée à le céder aux clients.

2. DESCRIPTION GÉNÉRALE

Les présentes conditions générales de licence ("CGL") régissent l'octroi de licences aux clients pour les solutions logicielles de saisie horaire de zeit ag et la rémunération par le client. Ces conditions s'appliquent dès la première conclusion d'un contrat de licence avec zeit ag, à condition que les CGL soient expressément convenues comme faisant partie du contrat. Par la suite, les CGL s'appliquent également à tous les compléments et modifications du présent contrat, et ce même si les CGL ne sont pas à nouveau convenues. En plus des présentes CGL, les conditions générales de vente (CGV) de zeit ag s'appliquent également. Les nouvelles offres ou confirmations de commande signées qui contiennent des extensions ou des restrictions du Matériel de licence deviennent, dès leur signature, partie intégrante du contrat conclu dans le cadre des présentes CGL.

Les éventuelles conditions générales du client ne s'appliquent pas à cette relation contractuelle.

3. ORDRE DE PRIORITÉ

Si certains points des présentes CGL et du reste du contrat entre zeit ag et le client devaient être en contradiction, l'ordre de priorité suivant s'appliquerait toujours:

1. Accords individuels écrits, y compris la liste des conditions actuelles
2. Offre ou confirmations de commande signées
3. Les présentes conditions de licence (CGL)
4. Conditions de maintenance (CM)
5. Conditions d'assistance (CA)
6. Conditions générales de vente (CGV)

Sauf dans les cas où des dispositions de rang supérieur prévoient expressément le contraire.

4. MATÉRIEL DE LICENCE

La licence est valable pour tous les logiciels standard achetés par le client auprès de zeit ag conformément aux offres ou aux confirmations de commande signées. En outre, elle s'applique aux logiciels individuels qui ont été développés pour le client dans le cadre du projet. Pendant la durée d'un contrat de maintenance entre les parties, la licence accordée dans le présent contrat est toujours mise à jour avec la version la plus récente du logiciel sous licence. Si le contrat de maintenance prend fin, la dernière version installée par zeit ag chez le client est considérée comme l'objet de cette licence. Les extensions ultérieures du Matériel de licence font l'objet d'une offre et d'un accord séparés. Par la suite, le Matériel de licence comprend également les logiciels mentionnés dans l'offre supplémentaire ou la confirmation de commande. Les extensions du Matériel de licence ont une influence sur le montant des frais de maintenance.

5. LICENCE

5.1.

Droit d'utilisation conforme au contrat

zeit ag accorde au client, en tant que preneur de licence, le droit payant, illimité, non transférable au-delà des frontières du groupe et non exclusif d'utiliser le Matériel de licence conformément aux droits mentionnés dans les présentes CGL (ci-après "utilisation conforme au contrat").

Les offres ou les confirmations de commande signées définissent l'étendue de la licence, notamment le nombre d'utilisateurs. La répartition des utilisateurs sur différents mandants est possible, mais doit impérativement se faire par instanciation par zeit ag. Les frais qui en découlent sont entièrement à la charge du client.

5.2.

Droits de reproduction

Le client est autorisé à faire des copies du logiciel sous licence dans la mesure où une reproduction est nécessaire pour l'utilisation conforme au contrat.

Le client est notamment autorisé à faire une copie du logiciel à des fins de test. En cas de panne sur le matériel du client, celui-ci est autorisé à utiliser le logiciel standard sur un matériel de remplacement sans rémunération supplémentaire.

Le client est également autorisé à faire un nombre raisonnable de copies du logiciel à des fins de sauvegarde. Ce droit inclut également la réalisation régulière de copies de sauvegarde à des fins de restauration rapide des données après une panne du système et l'utilisation temporaire du logiciel sur un système de secours.

En tout état de cause, la reproduction du fichier de licence par le client est interdite. Si le client a besoin d'une copie à des fins de test, zeit ag met à disposition à cet effet une copie du fichier de licence valable pour une durée limitée. Le client n'a toutefois pas le droit de reproduire lui-même le fichier de licence et de l'utiliser pour lui-même ou pour un tiers.

Si le client enfreint l'interdiction de reproduire le fichier de licence, il est redevable à zeit ag d'une peine conventionnelle égale à cinq fois les droits de licence pour le nombre de licences libérées de manière abusive. Le paiement d'une amende conventionnelle ne libère pas le client de l'obligation de respecter l'interdiction de reproduction du fichier de licence.

5.3.

Limites des droits d'utilisation

Le client n'acquiert aucun droit sur le matériel de licence, à l'exception des droits d'utilisation expressément mentionnés dans le contrat et prévus de manière impérative par la loi. Le client n'est notamment pas autorisé à reconstruire, décompiler, réassembler ou modifier le logiciel (y compris à corriger des erreurs) sans l'accord de zeit ag.

En outre, le client n'est pas autorisé à concéder des sous-licences sur le Matériel de licence ou à transférer le droit d'utilisation à des tiers sans l'accord de zeit ag.

Dans tous les cas, le client est seul responsable de l'utilisation conforme à la loi du logiciel.

6. LIVRAISON ET INSTALLATION

La livraison s'effectue par l'installation du Matériel de licence par zeit ag sur un système à désigner par le client. Après la signature du contrat incluant les présentes CGL, zeit ag fournit le fichier de licence nécessaire à l'utilisation du Matériel de licence lors de l'installation du logiciel sous licence.

7. DROITS DE PROTECTION

Le client ne dispose que des droits d'utilisation du Matériel de licence qui lui sont expressément accordés dans le cadre des présentes conditions. zeit ag conserve tous les droits de propriété intellectuelle sur le matériel de licence.

8. GARANTIE

La garantie est entièrement régie par les dispositions d'entretien entre les parties. Si elles ne font pas partie du contrat entre les parties, le client n'a aucun droit à la garantie.

9. MISES À JOUR ET DÉVELOPPEMENT

Les mises à jour et les nouvelles versions du Matériel de licence sont régies par les conditions de maintenance, dans la mesure où celles-ci s'appliquent dans le cadre du contrat entre les parties. Le client n'a droit à de nouvelles versions du logiciel sous licence qu'en concluant un contrat de maintenance.

10. CONDITIONS TECHNIQUES

Les conditions techniques requises pour l'utilisation du client sont décrites dans le profil d'exigences techniques. En signant l'offre, le client confirme avoir reçu le profil d'exigences techniques. Le client s'engage à respecter à tout moment les conditions système définies dans le profil d'exigences techniques pendant l'utilisation du matériel de licence et à veiller à ce que les utilisateurs soient familiarisés avec l'utilisation correcte du logiciel sous licence.

Afin de pouvoir tenir compte en particulier de l'évolution technique, mais aussi par exemple de l'évolution des exigences en matière de sécurité ou de protection des données, zeit ag se réserve le droit d'adapter le profil d'exigences techniques. Les modifications sont publiées sur le site web de zeit ag. Le client est tenu de s'y informer des éventuelles modifications.

11. FACTURATION DES DROITS DE LICENCE

Le montant de la redevance de licence est déterminé par les prix indiqués dans les offres ou confirmations de commande signées pour les modules logiciels sous licence.

Le montant facturé par zeit ag est payable net à la date d'échéance de la facture selon les modalités ci-dessous. Sans contre-avis écrit du client, toute

facture est considérée comme acceptée à l'expiration du délai de paiement. Les frais de licence doivent être payés à 100% à la livraison du fichier de licence.

12. CONCLUSION ET DURÉE DU CONTRAT

Les contrats de licence incluant les présentes CGL sont réputés conclus à la signature d'une offre par le client ou d'une confirmation de commande signée conformément aux CGV. La condition préalable à l'application des présentes CGL est la mention expresse des CGL comme partie intégrante du contrat dans l'offre et la confirmation de commande.

La partie "licence" du contrat est valable pour une durée indéterminée. zeit ag est toutefois en droit de mettre fin à la relation de licence de manière extraordinaire pour des raisons importantes si le logiciel est utilisé d'une manière ou à des fins contraires au contrat.

La résiliation extraordinaire du contrat de licence entraîne l'extinction de tout droit d'utilisation du Matériel de licence par le client. Le client est tenu de restituer immédiatement et spontanément le Matériel de licence ainsi que toutes les copies qui en ont été faites à zeit ag ou de les supprimer irrévocablement. Sauf convention contraire, le remboursement par le client des redevances de licence déjà payées est exclu en cas de résiliation extraordinaire.



Conditions générales de maintenance

Juin 2024

1. DESCRIPTION GÉNÉRALE

Les présentes conditions générales de maintenance («CGM») régissent la fourniture de prestations de maintenance par zeit ag en relation avec les logiciels sous licence dans le domaine de la saisie des temps et avec leur développement, la fourniture de prestations de maintenance en relation avec le matériel de saisie des temps acheté par zeit ag ainsi que la rémunération par le client. Ces conditions s'appliquent à tous les contrats de maintenance conclus avec zeit ag, à condition que les CGM soient expressément stipulées comme faisant partie du contrat. Par la suite, les CGM s'appliquent également à tous les compléments et modifications du présent contrat, et ce même si les CGM ne sont pas à nouveau convenues. En plus des présentes CGMV, les conditions générales de vente (CGV) de zeit ag et la liste des conditions de zeit ag actuellement en vigueur s'appliquent également.

Les éventuelles conditions générales du client ne s'appliquent pas à cette relation contractuelle.

2. ORDRE DE PRIORITÉ

Si certains points des présentes CGM et du reste du contrat entre zeit ag et le client devaient être en contradiction, l'ordre de priorité suivant s'appliquerait toujours:

1. Accords individuels écrits, y compris la liste des conditions actuelles
2. Offre ou confirmation de commande signée
3. Conditions de licence (CL)
4. Les présentes conditions de maintenance (CGM)
5. Conditions de support (CS)
6. Conditions générales de vente (CGV)

Sauf dans les cas où des dispositions de rang supérieur prévoient expressément le contraire.

3. DÉFINITIONS

Hotfix

Mise à jour mineure d'un logiciel pour corriger des erreurs graves; le numéro de version passe de X.Y.Z à X.Y.Z+1

Update

Mise à jour mineure d'un logiciel afin de corriger des erreurs et, dans certains cas, d'étendre les fonctionnalités; le numéro de version passe de XY à X.Y+1

Upgrade

Mise à jour importante d'un logiciel afin de corriger des erreurs et d'introduire généralement de nouvelles fonctionnalités; le numéro de version passe de X.Y à X+1.0

4. SERVICES DE MAINTENANCE zeit ag

4.1.

Définition de la maintenance du logiciel

La maintenance du logiciel comprend les prestations de maintenance et d'entretien du logiciel acheté par le client auprès de zeit ag et faisant l'objet d'une licence («logiciel sous licence»).

Les prestations générales:

- Mise à disposition d'updates
- Mise à disposition de hotfixes
- Mise à disposition d'upgrades
- Livraison de la documentation sur les modifications

4.2.

La maintenance du matériel comprend les prestations d'entretien des composants matériels achetés par le client à zeit ag («matériel acheté»). La maintenance et l'entretien du matériel informatique comprennent en principe les prestations décrites ci-dessous.

Prestations générales:

- Réparation Bring-In selon les CGV
- Assurer le savoir-faire nécessaire à la maintenance du matériel informatique
- Permettre un remplacement rapide du matériel informatique par la tenue d'un stock
- Vérification des mises à jour du micrologiciel des fournisseurs de matériel de zeit ag

4.3.**Correction des erreurs**

zeit ag s'efforce de corriger les erreurs le plus rapidement possible. Il n'existe aucune garantie quant à l'élimination de toutes les erreurs qui pourraient survenir.

zeit ag traite les erreurs par ordre de priorité décroissante. La classification nécessaire à cet effet selon les classes de défaillance ci-dessous est effectuée pour tous les défauts selon des critères uniformes par un spécialiste de zeit ag.

La correction des erreurs n'est assurée que pour la version la plus récente du logiciel sous licence. La correction des erreurs pour les versions plus anciennes est à la seule discrétion de zeit ag.

4.3.1.**Classes de défaillance Classe de défaillance A:**

Défaillances graves qui limitent ou empêchent de manière significative l'utilisation du logiciel sous licence et/ou du matériel informatique ou de parties de celui-ci acheté par zeit ag (défaillance importante empêchant l'utilisation); la réparation s'effectue selon les possibilités techniques par un hotfix ou d'autres mesures appropriées ou par le remplacement du matériel informatique.

Classe de défaillance B:

Les dysfonctionnements qui rendent difficile l'utilisation du logiciel sous licence et/ou du matériel acheté par zeit ag ou de parties de celui-ci et qui ne peuvent être contournés qu'au prix d'efforts supplémentaires de la part de l'utilisateur (dysfonctionnement important et handicapant). Il y est remédié

selon les possibilités techniques par une mise à jour ou d'autres mesures appropriées ou par le remplacement du matériel.

Classe de défaillance C:

Dysfonctionnements qui rendent difficile l'utilisation du logiciel sous licence et/ou du matériel acheté par zeit ag ou de parties de celui-ci, mais qui peuvent être contournés à peu de frais par l'utilisateur (dysfonctionnement insignifiant). Il y sera remédié dans la mesure des possibilités techniques par un upgrade ultérieur ou par d'autres mesures appropriées ou par le remplacement du matériel.

4.4.**Remplacement du matériel**

zeit ag remplace le matériel défectueux pendant la période de garantie conformément aux CGV.

4.5.**Définition du temps de réaction**

Le temps de réaction est défini comme le temps écoulé entre la réception d'un message de dysfonctionnement par e-mail et la première prise de contact d'un collaborateur de zeit ag avec le client. Le temps de réaction pour tous les types d'erreurs et toutes les classes de pannes est déterminé par le contrat de support conclu entre les parties. S'il n'existe pas de contrat de support, aucun délai de réaction fixe n'est applicable. Les prestations de maintenance sont fournies selon les meilleurs efforts. Pour le calcul du temps de réaction, seules les heures pendant lesquelles le support est disponible selon le site web de zeit ag («horaires de disponibilité») sont prises en compte. Demeure réservée la disponibilité en dehors des horaires de disponibilité, à la demande du client, qui doit être rémunérée séparément, conformément au contrat de support.

4.6.**Définition du délai d'intervention**

Est considéré comme délai d'intervention le délai dans lequel, en cas de défaillance, un spécialiste de zeit ag commence à analyser le dysfonctionnement

et à fournir une première proposition de contournement. Le délai d'intervention pour tous les types d'erreurs et toutes les classes de défaillance est déterminé par le contrat de support conclu entre les parties. S'il n'existe pas de contrat de support, aucun délai d'intervention fixe n'est applicable. Les prestations de maintenance sont fournies selon les meilleurs efforts. Pour le calcul du délai d'intervention, seules les heures pendant lesquelles le support est disponible selon le site web de zeit ag sont prises en compte. Demeure réservée la disponibilité en dehors des horaires de disponibilité, à la demande du client, qui doit être rémunérée séparément, conformément au contrat de support.

4.7. Exclusion de la maintenance

zeit ag est libérée de toute obligation de maintenance s'il est prouvé que les erreurs ne peuvent pas lui être imputées.

Cela vaut en particulier dans les cas suivants:

- L'erreur est due à l'interaction avec un logiciel ou un matériel tiers qui, selon le profil d'exigences techniques, n'est pas expressément compatible avec le logiciel sous licence ou le matériel acheté,
- Modification du logiciel ou du matériel par le client ou un tiers;
- Cas de force majeure;
- Non-respect des obligations convenues du client en matière de maintenance et de documentation

De même, zeit ag est libérée de son obligation de maintenance si elle ne parvient pas à reproduire l'erreur malgré des efforts économiquement raisonnables.

4.8. Abandon des anciennes versions

zeit ag a le droit à tout moment de résilier les anciennes versions du logiciel sous licence à la fin d'une année civile pour les prestations de maintenance. Le client doit être informé 6 mois à l'avance

d'une résiliation s'il utilise une version concernée du logiciel sous licence.

Pour le matériel acheté, les prestations de maintenance ne sont fournies conformément aux présentes CGM que si le matériel est utilisé avec des versions non annoncées du logiciel sous licence. zeit ag est libérée de ses obligations contractuelles en ce qui concerne la maintenance du matériel informatique utilisé avec des logiciels obsolètes.

4.9. Développement de logiciels

4.9.1. Updates et upgrades

Zeit ag développe à sa discrétion des logiciels correctifs pour le traitement des problèmes des produits zeit ag ainsi que des logiciels pour l'extension des fonctionnalités. Périodiquement, ces logiciels sont regroupés dans une update ou une upgrade et installés chez le client.

Pendant la durée du présent contrat de maintenance, le client a droit aux updates ou aux upgrades permettant de passer à la dernière version disponible et validée par zeit ag du logiciel concédé sous licence par le client.

4.9.2. Compatibilité

zeit ag se réserve le droit d'adapter les exigences techniques pour les nouvelles mises à jour et mises à niveau. Cela inclut également le fait que les anciens composants matériels achetés auprès de zeit ag ne sont plus compatibles avec les nouvelles versions des logiciels sous licence. Dans ces cas, le client décide s'il renonce à la nouvelle version ou s'il adapte son matériel aux nouvelles exigences.

4.9.3. Décisions et planification

Les parties décident ensemble si, comment et quand une update ou une upgrade sera installée chez le client.

L'installation est effectuée par zeit ag.

4.9.4.

Exigences administratives ou légales

Les développements ultérieurs garantissent également que les nouvelles prescriptions officielles ou légales de la loi fédérale sur le travail dans l'industrie, l'artisanat et le commerce (loi sur le travail) dans le domaine de la saisie du temps de travail puissent être respectées dans le logiciel. Le client est cependant responsable en permanence du respect effectif des directives administratives, légales et des partenaires sociaux dans le domaine de la saisie du temps de travail qui le concernent, lui et ses collaborateurs, grâce à ses réglages et à la saisie du temps de travail effectuée. Seule la dernière version du logiciel garantit la possibilité de respecter les prescriptions légales et administratives. Pour les anciennes versions des logiciels sous licence, zeit ag ne garantit pas qu'elles puissent satisfaire à tout moment aux prescriptions.

4.10.

Prestations non incluses

Les prestations suivantes ne sont pas incluses dans le contrat, elles font l'objet d'un accord séparé et sont facturées en fonction du travail effectué, y compris les éventuels frais, aux conditions en vigueur au moment de la prestation:

- Travaux d'installation, y compris le paramétrage du logiciel en cas de nouvelle version du logiciel (updates, etc.)
- Travaux de montage pour le matériel
- les travaux de configuration supplémentaires du matériel, qui dépassent le niveau de configuration du matériel à remplacer
- Conversions éventuelles des données nécessaires
- Eventuelles modifications spécifiques des updates ou des upgrades afin qu'elles puissent être installées chez le client

5. OBLIGATIONS DU CLIENT

5.1.

Devoir de coopération

Lorsqu'un problème survient, le client limite le problème le mieux possible avec ses propres collaborateurs, le documente et soutient activement zeit ag dans la résolution de l'erreur.

5.2.

Autres obligations

- Acquisition et installation du matériel et des logiciels nécessaires à l'exploitation de la solution de saisie des données conformément au profil d'exigences techniques
- de zeit ag Exploitation et maintenance de l'infrastructure matérielle et logicielle
- Sauvegarde de la base de données
- Sur demande de zeit ag, le client s'engage à exploiter, en plus de l'environnement de production, un environnement de test avec le logiciel sous licence, sur lequel les updates et les nouvelles versions peuvent être testées par zeit ag avant d'être installées dans
- l'environnement de production. Mise à disposition d'un accès à distance
- Nomination d'un responsable interne de l'application et d'un suppléant qui sert d'interlocuteur à zeit ag
- Assurer le support de premier niveau vis-à-vis de ses propres utilisateurs
- Sauvegarde du savoir-faire interne

6. DÉBUT DE LA MAINTENANCE ET FACTURATION

La maintenance conformément aux présentes CGM commence à la livraison du fichier de licence et doit être rémunérée à partir de ce moment conformément aux présentes CGM.

7. COÛTS

7.1.

Frais annuels de maintenance

Le client verse à zeit ag des frais annuels pour la maintenance. Ceux-ci se composent d'un pourcentage de la valeur brute totale du matériel de licence et d'un pourcentage de la valeur brute totale du matériel acheté. Le montant exact du pourcentage est indiqué dans la liste des conditions en vigueur. zeit ag facture cependant dans tous les cas un montant minimal pour l'assistance et la maintenance, conformément à la liste des conditions en vigueur.

7.2.

Rémunération au travail effectué

Toutes les prestations qui, selon ce contrat, sont facturées en fonction du travail effectué, doivent être rémunérées aux taux fixés dans la liste des conditions en vigueur au moment de la fourniture de la prestation.

8. CONCLUSION DU CONTRAT ET DURÉE

Les contrats de maintenance incluant les présentes CGM sont réputés conclus à la signature d'une offre par le client ou d'une confirmation de commande

signée conformément aux CGV. La condition préalable à l'application des présentes CGM est la mention expresse des CGM comme partie intégrante du contrat dans l'offre et la confirmation de commande.

Le contrat est conclu à la signature pour une durée fixe jusqu'à la fin de l'année civile suivante. Sans résiliation du contrat, celui-ci se prolonge à chaque fois pour une durée fixe d'un an. Les deux parties peuvent résilier le contrat par écrit à la date d'expiration de chaque période fixe, avec un préavis de 3 mois.

9. INTERRUPTION DU CONTRAT DE MAINTENANCE

Toute interruption du contrat de maintenance (résiliation et nouvelle conclusion ultérieure) entraîne la suspension de toutes les prestations de maintenance conformément au point 4. La mise à jour vers une nouvelle génération de produits ou de systèmes n'est possible que si le logiciel existant est à jour. Si le client souhaite conclure un nouveau contrat de maintenance après avoir résilié son contrat de maintenance, cela n'est possible que moyennant un paiement complémentaire de 200% des frais de maintenance pour la période sans contrat de maintenance.



Conditions générales de support

Juin 2024

1. DESCRIPTION GÉNÉRALE

Les présentes conditions générales de support («CGS») régissent la fourniture de prestations d'assistance par zeit ag en rapport avec les logiciels de saisie des temps qu'elle a licenciés et livrés au client, ainsi que leur rémunération par le client.

Ces conditions s'appliquent dès la première conclusion d'un contrat d'assistance avec zeit ag, à condition que les CGS soient expressément convenues comme faisant partie du contrat et qu'un contrat de maintenance précisant les conditions de ladite maintenance (CGM) existe entre les parties.

Par la suite, les CGS s'appliquent également à tous les compléments et modifications du présent contrat, et ce même si les CGS ne sont pas à nouveau convenues. En plus des présentes CGS, les conditions générales de vente (CGV) de zeit ag et la liste des conditions en vigueur de zeit ag s'appliquent également.

Les éventuelles conditions générales du client ne s'appliquent pas à cette relation contractuelle.

2. ORDRE DE PRIORITÉ

Si certains points des présentes CGS et du reste du contrat entre zeit ag et le client devaient être en contradiction, l'ordre de priorité suivant s'appliquerait toujours:

1. Accords individuels écrits, y compris la liste des conditions actuelles
2. Offre ou confirmation de commande signée
3. Conditions de licence (CL)
4. Conditions de maintenance (CGM)
5. Les présentes conditions de support (CGS)
6. Conditions générales de vente (CGV)

Sauf dans les cas où des dispositions de rang supérieur prévoient expressément le contraire.

3. TYPE DE SERVICES DE SUPPORT

3.1

Le support de zeit ag est à la disposition du client aux niveaux de service mentionnés au point 8 et avec les prestations suivantes.

Prestations générales:

- Réception de demandes de support qualifiées (cf. obligations du client)
- Analyse des demandes de support
- Mise en évidence des erreurs d'application et affichage des possibilités de contournement correspondantes
- Support concernant l'utilisation

Tout paramétrage ou adaptation du système ne fait expressément pas partie de ce contrat de support et sera facturé séparément.

3.2

Définitions

- Temps de réaction = temps entre la réception d'une demande de support ou d'un message de dysfonctionnement et la première prise de contact d'un collaborateur de zeit ag avec le client par téléphone ou par e-mail. Seules les heures de disponibilité de zeit ag sont prises en compte dans le temps de réaction.
- Temps d'intervention = délai dans lequel, en cas de défaillance, un spécialiste de zeit ag commence à analyser le dysfonctionnement et, si possible, propose une première solution de contournement. Seules les heures effectuées pendant les heures de disponibilité de zeit ag sont prises en compte dans le temps d'intervention.

4. LIMITATIONS

4.1

Toute assistance en rapport avec des logiciels qui n'ont pas été licenciés et livrés par zeit ag est expressément exclue. Pour le matériel informatique de fournisseurs tiers, zeit ag apporte son soutien

dans la mesure du possible et uniquement si les appareils tiers sont couverts par le contrat de support.

4.2

En outre, l'assistance est exclue dans les cas suivants:

- Utilisation abusive du logiciel ou toute autre utilisation qui constitue une violation des accords contractuels entre les parties, des spécifications ou de la documentation;
- Modification du logiciel par le client ou par des tiers;
- Cas de force majeure

5. OBLIGATIONS DU CLIENT

Les obligations de coopération suivantes incombent au client:

- Nomination d'un responsable interne de l'application et d'un suppléant, qui servira d'interlocuteur vis-à-vis de zeit ag.
- Faire en sorte que le responsable de l'application et son suppléant aient une connaissance étendue de l'application.
- Lorsqu'un problème survient, le responsable interne de l'application limite le problème autant que possible, le documente et soutient activement zeit ag dans la clarification et la résolution du problème.
- Mise à disposition d'un accès à distance.
- Documentation écrite des erreurs lors du signalement des défaillances.

Si celles-ci ne sont pas remplies, zeit ag n'est plus tenue de respecter les niveaux de service convenus et ne peut fournir les prestations d'assistance qu'en fonction de ses meilleurs efforts.

6. COÛTS

6.1.

Frais annuels de support

Le client doit à zeit ag, pour la disponibilité du support et la garantie des temps de réaction et

d'intervention définis, des frais annuels correspondant à un pourcentage de la valeur totale brute du matériel sous licence ainsi que du matériel acheté. Le montant exact du pourcentage est indiqué dans la liste des conditions en vigueur. zeit ag facture cependant dans tous les cas un montant minimal pour l'assistance et la maintenance, conformément à la liste des conditions en vigueur.

6.2.

Rémunération au travail effectué

Toutes les prestations de support doivent être rémunérées en fonction du temps passé, aux taux fixés dans la liste des conditions en vigueur au moment de la fourniture de la prestation.

6.3.

Frais de déplacement

En cas d'assistance sur place, les éventuels temps de déplacement et frais kilométriques sont facturés en fonction des dépenses effectives, aux taux indiqués dans la liste des conditions.

7. CONCLUSION ET DURÉE DU CONTRAT

Les contrats de support incluant les présentes CGS sont considérés comme conclus à la signature d'une offre par le client ou d'une confirmation de commande signée conformément aux CGV. La condition préalable à l'application des présentes CGS est la mention expresse des CGS comme partie intégrante du contrat dans l'offre et la confirmation de commande.

La durée du contrat de support est liée à la durée du contrat de maintenance. Une résiliation séparée n'est pas possible. Sans résiliation du contrat, celui-ci se prolonge à chaque fois pour une durée fixe d'un an. L'existence du contrat de support est liée à l'existence du contrat de maintenance entre les parties. La résiliation écrite du contrat de maintenance met automatiquement fin au contrat de support, y compris aux présentes conditions de support. Cela s'applique également pendant la durée fixe du contrat de support.

8. NIVEAUX DE SERVICE

Support	
Service de permanence	Service de permanence Support les jours ouvrables au siège de la zeit ag selon les heures d'ouverture sur www.zeitag.ch/support Hors jours fériés fédéraux et cantonaux au siège social de zeit ag
Accès au service de support téléphonique	Oui, équipe de support à la clientèle
Accès à l'e-mail du support	Oui
Accès à l'outil de prise de rendez-vous	Oui
Saisie de tickets en libre-service (accès client)	Oui
Accès aux sessions régulières de questions-réponses	Oui
Temps de réaction	5h
Temps d'intervention	Jusqu'à 16h30 le jour ouvrable suivant la demande de support
Logiciel	
Formations officielles de zeit ag	Réduction de 20% Possibilité de formation sur mesure
Matériel informatique	
Appareil de remplacement en cas de dysfonctionnement signalé pendant la durée de la garantie	Pallier le temps d'arrêt dû à l'envoi et à la réparation en envoyant un appareil de remplacement préconfiguré
Durée de la garantie	48 mois
Autres avantages	
Disponibilité en dehors des heures de permanence	Possible contre supplément selon la liste des conditions
Coûts	
Frais annuels	Selon la liste des conditions