



zeit ag

# **Condizioni generali di contratto Software come servizio**

**Marzo 2024**



## 1. INTRODUZIONE

### 1.1.

Zeit ag sviluppa e distribuisce le proprie soluzioni software per la registrazione degli orari ed è pertanto titolare dei diritti sulle soluzioni software e autorizzata a metterle a disposizione sotto forma di Software as a Service (di seguito "SaaS").

## 2. DESCRIZIONE GENERALE

### 2.1.

Le presenti Condizioni generali di contratto SaaS ("CG SaaS") regolano l'autorizzazione del cliente all'utilizzo delle soluzioni software per la registrazione degli orari offerte da zeit ag come Software as a Service e la remunerazione da parte del cliente.

### 2.2.

Le presenti CGC SaaS sono concordate nell'ambito della creazione dell'account per l'accesso alla soluzione SaaS e sono quindi espressamente parte integrante del contratto tra le parti.

### 2.3.

Per i servizi forniti da zeit ag al di fuori della soluzione SaaS, ovvero l'acquisto e la manutenzione di hardware e servizi di progetto aggiuntivi, si applicano per analogia le corrispondenti condizioni contrattuali per le soluzioni on-premise, che in questi casi diventano parte integrante del contratto, nella misura in cui non sono in contrasto con le presenti CGC SaaS (cfr. punto 3).

### 2.4.

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

## 3. Gerarchia

### 3.1.

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

1. Accordo sul trattamento dei dati dell'ordine (ATDO)
2. Allegati per servizi SaaS addebitabili separatamente
3. Le presenti condizioni generali di contratto SaaS (CGC SaaS)
4. Condizioni contrattuali di zeit ag per soluzioni onpremise

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

## 4. PRESTAZIONI CONTRATTUALI

### 4.1.

Al momento della creazione dell'account, il cliente sceglie un pacchetto di servizi che definisce l'entità delle prestazioni. Il passaggio a un pacchetto di servizi superiore è possibile in qualsiasi momento con effetto immediato e può essere selezionato nell'account. Per la selezione e la riduzione a un pacchetto di servizi inferiore si applicano i termini di modifica di cui al punto 12.

### 4.2.

Ulteriori prestazioni, come il supporto per la creazione iniziale di un account o l'onboarding dei collaboratori, devono essere remunerate separatamente

### 4.3.

Inoltre, in futuro zeit ag potrà offrire ulteriori funzioni a pagamento, che saranno disciplinate in un allegato alle presenti disposizioni contrattuali, a condizione che la funzione non sia inclusa nei pacchetti di servizi. Il fatto che le nuove funzioni siano incluse

nei servizi SaaS o siano soggette a un costo separato è a discrezione di zeit ag.

## 5. DIRITTO D'USO

### 5.1. Soluzione SaaS

Il diritto di utilizzo si applica alla soluzione software as a service per la registrazione degli orari (di seguito "soluzione SaaS"), che è stata sviluppata e viene offerta dalla stessa zeit ag.

La gamma di funzioni della soluzione SaaS o del pacchetto di servizi selezionato è riportata nella descrizione del pacchetto di servizi selezionato nell'account o nel portale web di zeit ag.

La prestazione viene fornita concedendo l'accesso remoto alla soluzione SaaS tramite un browser web. Il collegamento del cliente a Internet, la connessione alla rete e la fornitura e manutenzione dell'hardware e del software necessari per l'accesso non sono oggetto del presente contratto.

### 5.2. Diritto di utilizzo in conformità al contratto

Zeit ag concede al cliente il diritto a titolo oneroso, non trasferibile, revocabile e non esclusivo, limitato alla durata del contratto, di accedere alla soluzione SaaS da remoto e di utilizzarla secondo i diritti stabiliti nelle presenti CGC SaaS (di seguito "utilizzo in conformità al contratto").

### 5.3. Limiti del diritto d'uso

Ad eccezione dei diritti di utilizzo espressamente indicati nel contratto e previsti dalla legge, il cliente non acquisisce alcun diritto sul software acquistato. In particolare, il cliente non è autorizzato a ricostruire, decompilare, assemblare in modo inverso o modificare il software (compresa la correzione di errori) o a fare copie del software senza il consenso di zeit ag. Qualsiasi accesso al software o a parti di esso che non serva alla configurazione della

soluzione software o alla registrazione degli orari costituisce un uso non conforme al contratto e può portare alla risoluzione straordinaria del contratto.

Inoltre, il cliente non è autorizzato a trasferire il diritto di utilizzo a terzi senza il consenso di zeit ag. In particolare, il cliente non è autorizzato a concedere o sublicenziare la soluzione SaaS. In nessun caso il software può essere utilizzato in modo o per scopi contrari alla legge e/o al contratto.

### 5.4. Requisiti tecnici

L'accesso alla soluzione SaaS avviene tramite un browser web e Internet. Zeit ag fornisce un elenco di browser web supportati che copre i browser web più comuni. Il cliente si impegna a utilizzare un browser web supportato per accedere alla soluzione SaaS. Se questo obbligo non viene rispettato, zeit ag non fornisce alcun supporto e non può dare alcuna garanzia per il funzionamento senza errori della soluzione SaaS.

Se il cliente ha acquistato terminali hardware da zeit ag e li utilizza insieme alla soluzione SaaS, è tenuto a garantire che i terminali hardware comunichino con i sistemi di zeit ag in base alle loro specifiche.

I requisiti tecnici possono essere modificati unilateralmente da zeit ag in qualsiasi momento con un preavviso di un mese. Ciò tiene conto in particolare degli sviluppi tecnici, ma ad es. anche dell'evoluzione dei requisiti di sicurezza o di protezione dei dati.

## 6. LIVELLI DI SERVIZIO

### 6.1. Disponibilità

Zeit ag si impegna a garantire il 98% di disponibilità della soluzione SaaS su una media annuale. Ciò non vale per i momenti in cui i servizi non sono disponibili a causa di circostanze al di fuori del controllo di zeit ag (in particolare per cause di forza maggiore o per colpa di terzi). Sono inoltre escluse le finestre di manutenzione programmata

che si trovano al di fuori del normale orario di lavoro (dal lunedì al venerdì tra le 08:00 e le 18:00) o che sono state annunciate in anticipo in conformità con la sezione 6.2.

## **6.2. Finestra di manutenzione**

Zeit ag è autorizzata a interrompere la disponibilità della soluzione SaaS per motivi di manutenzione o se assolutamente necessario per altri motivi. Gli interventi di manutenzione programmata saranno eseguiti, per quanto possibile, al di fuori del normale orario di lavoro (cfr. sezione 6.1). Se la disponibilità deve essere interrotta per più di 30 minuti durante il normale orario di lavoro, zeit ag lo comunicherà con almeno 24 ore di anticipo via e-mail.

## **6.3. Segnalazioni di guasti**

Se il cliente rileva un'interruzione della disponibilità, è tenuto a segnalarlo a zeit ag tramite i canali di supporto non appena ne viene a conoscenza. In caso di segnalazioni durante il servizio di reperibilità, zeit ag si impegna a rispettare i tempi di reazione e di intervento previsti dal pacchetto di servizi selezionato:

## **7. OBBLIGHI DEL CLIENTE**

### **7.1.**

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
- Se si verifica un problema, il responsabile interno dell'applicazione lo verifica prima di tutto e, se possibile, lo risolve direttamente. Solo se ciò non è possibile, si ricorre ai servizi di supporto di zeit ag.
- Garanzia del know-how interno e dei requisiti tecnici
- Segnalazione immediata dei guasti, comprese le informazioni rilevanti per la correzione, sotto

forma di testo attraverso i canali di supporto specificati

- Protezione delle informazioni di login e di autenticazione per l'accesso remoto alla soluzione SaaS dall'uso da parte di terzi non autorizzati. Notifica di sospetto abuso a zeit ag
- Garantire che i dati personali elaborati tramite la soluzione SaaS siano trattati in conformità alla legge sulla protezione dei dati e che possano essere trasmessi agli incaricati del trattamento (in questo caso zeit ag).

### **7.2.**

Se questi non vengono rispettati, zeit ag non è più vincolata ai livelli di servizio concordati e può fornire i servizi di assistenza solo in conformità con il massimo impegno.

### **7.3.**

Il cliente è inoltre responsabile di controllare e garantire regolarmente la correttezza dei dati e delle informazioni registrate ed elaborate nella soluzione SaaS. Zeit ag non si assume alcuna responsabilità per i dati errati e gli eventuali danni che ne derivano, indipendentemente dal motivo dei dati errati.

## **8. REMUNERAZIONE**

### **8.1.**

#### **Canone d'uso**

L'importo del canone d'uso dipende da vari fattori:

- Pacchetto di servizi selezionato
- Numero di utenti
- Utilizzo di funzionalità a pagamento

La tariffa di utilizzo applicabile è riportata nell'elenco delle attuali condizioni SaaS di zeit ag o può essere visualizzata nell'account. Le tariffe d'uso indicate nell'elenco delle condizioni e quindi applicabili possono essere modificate unilateralmente da zeit ag in qualsiasi momento ed entrano in vigore con la successiva durata del contratto.

Il canone d'uso viene fatturato in base alla durata del contratto, ossia generalmente ogni anno in anticipo. Se il contratto viene stipulato durante l'anno solare, viene emessa una fattura pro rata entro la fine dell'anno solare e una seconda fattura all'inizio dell'anno solare successivo.

## **8.2. Prestazioni conteggiate separatamente**

Le prestazioni offerte e conteggiate separatamente si basano sulle tariffe orarie indicate nell'elenco delle condizioni SaaS di zeit ag.

## **8.3. Condizioni di pagamento**

A seconda della modalità di pagamento selezionata, le tariffe di utilizzo vengono addebitate direttamente in anticipo o fatturate da zeit ag.

Il compenso fatturato da zeit ag è pagabile al netto entro 10 giorni dal ricevimento della fattura. In assenza di una controrelazione scritta da parte del cliente, ogni fattura si considera accettata alla scadenza del termine di pagamento.

## **9. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI**

### **9.1.**

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.

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.

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. L'ammenda per ogni caso è di CHF 10'000. 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.

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

Zeit ag elabora statistiche di utilizzo anonime per garantire un'esperienza utente ottimale e per adattare l'ulteriore sviluppo della soluzione SaaS alle esigenze dei clienti. Accettando le presenti CGC, il cliente acconsente anche all'utilizzo anonimo del suo comportamento d'uso per questi scopi.

## **10. DISPOSIZIONI IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ**

### **10.1.**

Zeit ag fornisce le proprie prestazioni secondo standard riconosciuti e si impegna a fornire il miglior servizio possibile.

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.

In caso di negligenza lieve e media, ciascuna parte è responsabile dei danni diretti fino a un importo di CHF 10'000 per ogni sinistro, ma non superiore all'importo del canone d'uso per anno contrattuale.

La responsabilità per cause di forza maggiore (incendi, acqua, interruzioni di corrente, terremoti, scioperi, guerre, ecc.) è esclusa. Se uno stato di forza maggiore si protrae per più di quattro settimane, il cliente ha il diritto di recedere dal contratto senza ulteriori indugi.

La responsabilità di zeit ag per il software utilizzato o per i diritti di utilizzo di terzi è completamente esclusa.

Nei limiti consentiti dalla legge, il fornitore non si assume alcuna responsabilità nel caso in cui un cliente violi i propri obblighi di protezione dei dati e di riservatezza nei confronti di terzi o di società terze all'interno del Cloud.

## 11. MODIFICHE ALLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### 11.1.

Zeit ag si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti CGC e le relative componenti 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.

## 12. STIPULA E DURATA DEL CONTRATTO

### 12.1.

Il contratto che comprende le presenti CGC SaaS viene stipulato con la creazione di un account e la relativa accettazione delle presenti CGC SaaS. Nel processo di creazione dell'account viene selezionato anche un pacchetto di servizi.

Quando si crea un nuovo account, inizialmente è prevista una durata minima fino alla fine dell'anno solare successivo. Dopo la scadenza del termine minimo, il contratto viene automaticamente prorogato di 1 anno, a meno che una delle parti non receda prima della scadenza del rispettivo termine contrattuale.

La riduzione a un pacchetto di servizi inferiore avviene al termine di un contratto.

La cancellazione ordinaria è possibile con un preavviso di 3 mesi rispetto alla scadenza del contratto.

Resta riservato il diritto alla risoluzione straordinaria del rapporto contrattuale per giusta causa (in particolare in caso di utilizzo non contrattuale da parte del cliente o di mancato pagamento dei canoni di utilizzo).

Con la cessazione straordinaria del rapporto contrattuale, decade qualsiasi diritto di utilizzo del cliente sul software acquistato. Se non diversamente concordato, il cliente non ha diritto a recuperare i canoni d'uso già pagati in caso di risoluzione straordinaria.

## 13. DISPOSIZIONI FINALI

### 13.1.

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.

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.



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.

Se non diversamente concordato, il cliente accetta che il suo logo e il suo marchio possano essere utilizzati da zeit ag per scopi pubblicitari. Il cliente ha il diritto di opporsi per iscritto all'utilizzo del suo logo e del suo marchio da parte di zeit ag.

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.

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.

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).

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.