



Allgemeine Geschäftsbedingungen

Juni 2024

1. ANWENDUNGS-UND GELTUNGSBEREICH

1.1.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln das Verhältnis zwischen zeit ag (im Folgenden «zeit ag») und ihren Kunden (nachfolgend «Kunde») und sind auf sämtliche Verträge und Offerten anwendbar, welche die AGB zum integrierenden Bestandteil erklären.

Sollten sich die Bestimmungen dieser AGB und die Bestimmungen der Verträge und deren Bestandteile widersprechen, gehen die Bestimmungen der Verträge vor.

2. VERTRAGSSCHLUSS

2.1.

Verträge unter Einschluss dieser AGB werden, vorbehaltlich abweichender Regelung im Vertrag selbst oder Bestandteilen der Vertragswerke (wie z.B. Vertragsbestimmungen), mit der Unterzeichnung einer schriftlichen Offerte der zeit ag durch den Kunden geschlossen. Der Inhalt der Offerte wird damit Vertragsinhalt.

2.2.

Ändert der Kunde den Inhalt der Offerte, namentlich durch die Hinzufügung von handschriftlichen Ergänzungen oder das Streichen von Teilen der Offerte, handelt es sich um einen neuen Antrag und der Vertrag wird erst mit unterzeichneter Auftragsbestätigung durch die zeit ag geschlossen. In diesem Fall ist der Inhalt der Auftragsbestätigung für den Vertragsinhalt massgeblich, sofern sie sich mit der geänderten Offerte deckt.

3. PRODUKTE UND LEISTUNGEN

3.1.

Art, Umfang und Eigenschaften der Produkte und Leistungen der Parteien ergeben sich mit Ausnahme

von Ziff. 4 dieser AGB aus den Verträgen und deren Bestandteilen.

3.2.

zeit ag verpflichtet sich, alle vertraglichen Leistungen nach bestem Wissen auf dem aktuellen Stand der Technik und mit von einer Fachperson im betreffenden Gebiet zu erwartender Sorgfalt zu erbringen. Sie stellt dazu qualifiziertes Personal bereit, um die Leistungen mit der erforderlichen Qualität erbringen zu können.

3.3.

Sobald für eine Partei erkennbar wird, dass Leistungen nicht oder nicht den Verträgen entsprechend erbracht werden können, ist die Gegenpartei darüber unverzüglich zu informieren.

3.4.

zeit ag ist nicht zur persönlichen Leistungserbringung verpflichtet, namentlich ist sie berechtigt, Subunternehmer oder Subakkordanten beizuziehen, wobei die Verantwortung für die Leistungserbringung gegenüber dem Kunden immer bei zeit ag als Vertragspartner des Kunden verbleibt. Der Kunde ist im Voraus über den Beizug Dritter zur Leistungserbringung zu informieren. Soweit der Subunternehmer Zugriff auf die Daten des Kunden hat, gehen die entsprechenden Bestimmungen der Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung dieser Bestimmung vor.

4. KAUF, MONTAGE UND KONFIGURATION VON HARDWARE

4.1.

Der Kunde kann von der zeit ag Hardwarekomponenten zum Einsatz mit der lizenzierten Software zu Eigentum beziehen. Die bezogene Hardware wird in der unterzeichneten Offerte bzw. der Auftragsbestätigung aufgeführt und ist zu den dort vereinbarten Preisen zu vergüten.

4.2.

Die Hardwarekomponenten sind so ausgewählt und konfiguriert, dass der Einsatz mit der vom Kunden lizenzierten Software sichergestellt ist.

4.3.

Der Erfüllungsort ist grundsätzlich der Hauptsitz der zeit ag. Nutzen- und Gefahrenübergang erfolgen mit dem Versand der Hardware. Bei Lieferung oder Montage durch die zeit ag erfolgen Nutzen- und Gefahrenübergang mit der der Ablieferung der betreffenden Hardwarekomponente beim Kunden.

4.4.

Der Kunde montiert die Hardwarekomponenten grundsätzlich eigenständig und auf eigene Gefahr. Die zeit ag übernimmt keine Haftung für eine unsachgemässe Montage durch den Kunden. Wünscht der Kunde eine Montage durch die zeit ag, ist diese als separate Dienstleistung zu vergüten. Erfolgt die Montage im Rahmen eines Projekts, richtet sich diese nach den Bestimmungen des Projektvertrags. Die Bestimmungen dieser AGB gelten ergänzend.

4.5.

Dem Kunden wird eine Dokumentation des Herstellers, sofern vorhanden, mitgeliefert oder auf Wunsch vorab zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist jederzeit selbst verantwortlich zu prüfen, ob die Hardwarekomponenten für den Einsatz und die Montage am gewünschten Ort namentlich aus Sicht der Brandschutzvorschriften oder anderen gesetzlichen Vorschriften geeignet sind. Für den Fall, dass die Hardware durch die zeit ag montiert wird, ist der Kunden zudem verantwortlich für die vorhergehende Prüfung, ob die Montage am vorgesehenen Ort zulässig und/oder möglich ist. Die zeit ag haftet – soweit gesetzlich zulässig – für keinerlei Schäden, die aufgrund oder bei der Montage der Hardware entstehen.

4.6.

Der Kunde verpflichtet sich in jedem Fall den Einsatz der Hardwarekomponenten nur gemäss der

mitgelieferten Dokumentation des Herstellers zu nutzen. Bei unsachgemässer Nutzung entfallen jegliche Haftungs-, Garantie- und Wartungspflichten der zeit ag.

5. GARANTIELEISTUNGEN HARDWARE

5.1.

Der Kunde prüft die bezogenen Hardwarekomponenten und meldet der zeit ag fehlerhafte Komponenten innert 30 Tagen. Diese werden von der zeit ag ersetzt bzw. repariert. Die Entscheidung zwischen Ersatz und Reparatur liegt im Ermessen der zeit ag.

5.2.

Hardwarefehler, welche während 24 Monaten nach dem Kauf auftreten und im Zeitpunkt des Kaufes für den Kunden nicht erkennbar waren, können dokumentiert an die zeit ag gemeldet werden und werden dann ersetzt oder repariert.

5.3.

Der Ersatz oder die Reparatur erfolgt über einen Bring-In Service der zeit ag. Der Kunde schickt fehlerhafte Komponenten nach vorgängiger Meldung an die zeit ag und erhält dann entweder Ersatzkomponenten aus dem jeweils aktuellen Hardwareportfolio oder die reparierten Komponenten zurückgeschickt. Versandkosten gehen zu Lasten des Kunden. Gefahrenübergang ist jeweils am Sitz der zeit ag.

6. VERGÜTUNG UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

6.1.

zeit ag erbringt die Leistungen zu Pauschalpreisen oder zu den effektiven Kosten gemäss Aufwand und vereinbarten Tarifen.

6.2.

Die Vergütung für die Leistungen aus den einzelnen Vertragsteilen ist in den Verträgen oder den entsprechenden Vertragsbedingungen abschliessend geregelt.

6.3.

Sämtliche Vergütung versteht sich exkl. der jeweils anwendbaren Mehrwertsteuer, sofern nicht ausdrücklich das Gegenteil vereinbart ist.

6.4.

Soweit die Vergütung wiederkehrend ist, erfolgt die Rechnungsstellung jährlich im Voraus oder gemäss vereinbartem Zahlungsplan. Sofern nichts anderes vereinbart wird, sind die Rechnungen rein netto innerhalb 30 Tagen nach Rechnungsstellung zu zahlen.

6.5.

Sofern kein offizieller schriftlicher Widerspruch des Kunden eingeht, gelten alle Rechnungen mit Ablauf der Zahlungsfrist als akzeptiert.

6.6.

Die Vergütung von Leistungen, welche über die vertraglichen Pflichten der zeit ag hinausgehen, wird zwischen den Parteien jeweils im Voraus in einer separaten Vereinbarung geregelt.

6.7.

Die Verrechnung von Vergütungspflichten einer diesen AGB unterstehenden Vertragspartei mit tatsächlichen oder behaupteten Gegenforderungen dieser Partei erfordert die vorgängige Zustimmung der jeweils anderen Partei.

7. RECHTSGEWÄHRLEISTUNG

7.1.

zeit ag leistet Gewähr dafür, dass sie mit ihrem Angebot und ihren Leistungen keine in der Schweiz anerkannten Urheberrechte und Patente Dritter verletzt.

7.2.

Behauptete Ansprüche Dritter gegen den Kunden wegen Verletzung von Patenten oder Urheberrechten wehrt zeit ag auf eigene Kosten und Gefahr ab, sofern der Kunde solche Forderungen der zeit ag schriftlich per Einschreiben und ohne Verzug bekannt gibt und der zeit ag die ausschliessliche Führung eines allfälligen Prozesses und die Massnahmen für die gerichtliche oder aussergerichtliche Erledigung des Rechtsstreits überlässt. Unter diesen Voraussetzungen übernimmt zeit ag sämtliche, dem Kunden entstandenen Kosten und auferlegten Schadenersatzleistungen. Der Kunde verpflichtet sich, die zeit ag bei der Abwehr der Forderungen zu unterstützen.

7.3.

Wird eine Klage wegen Verletzung von Schutzrechten eingereicht oder eine vorsorgliche Massnahme beantragt, so kann zeit ag auf eigene Kosten, nach ihrer Wahl, entweder dem Kunden das Recht verschaffen die Software frei von jeder Haftung wegen Verletzung von gewerblichen Schutzrechten zu benutzen oder die Software anpassen bzw. durch eine andere ersetzen, welche die wesentlichen vertraglichen Anforderungen erfüllt. Falls zeit ag keinen dieser Pfade wählt, wird sie schadenersatzpflichtig.

8. GEHEIMHALTUNG UND DATENSCHUTZ

8.1.

Die Vertragspartner verpflichten sich zur Geheimhaltung von Tatsachen und Daten, die weder offen gelegt noch allgemein zugänglich sind. Diese Pflicht muss auch einbezogenen Dritten auferlegt werden.

Sie erstreckt sich ebenfalls auf Fakten und Tatsachen, deren vertraulicher Charakter unsicher ist. Im Zweifelsfall ist die Vertraulichkeit beim Vertragspartner abzuklären. Die Geheimhaltungspflichten gelten auch für Tatsachen und Daten, welche den Vertragspartner vor Vertragsschluss bekannt gegeben werden und bleiben auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bzw. nach der Erfüllung der vereinbarten Leistung bestehen; unter Vorbehalt von gesetzlichen, gerichtlichen oder behördlichen Auskunftspflichten.

8.2.

zeit ag hat das Recht für die Vertragserfüllung wesentlichen Inhalte an Subunternehmer weiterzugeben, sofern diese die Inhalte für ihre Aufgaben benötigen. Ebenso darf sie die wesentlichen Inhalte der Offert Anfrage möglichen zu beauftragenden Dritten bekannt geben.

8.3.

Werbung und Publikationen über projektspezifische Leistungen bedürfen der schriftlichen Zustimmung des Vertragspartners.

8.4.

Verletzt ein Vertragspartner oder ein von ihm einbezogener Dritter die Geheimhaltungspflicht, so schuldet der verletzende Vertragspartner dem anderen eine Konventionalstrafe, sofern er nicht beweisen kann, dass weder ihn noch einbezogene Dritte ein Verschulden trifft. Die Strafe beträgt pro Fall 10% der gesamten Vergütung, höchstens jedoch CHF 50'000 pro Fall. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit nicht von der Geheimhaltungspflicht; Schadenersatzansprüche bleiben vorbehalten, die Konventionalstrafe wird auf den zu leistenden Schadenersatz angerechnet.

8.5.

Die geltende Datenschutzgesetzgebung ist auf beiden Seiten einzuhalten. Die separate Auftragsbearbeitungsvereinbarung der zeit ag ist in jedem Fall integrierender Vertragsinhalt. Im Widerspruchsfall

gehen die Bestimmungen der Auftragsbearbeitungsvereinbarung den Bestimmungen der AGB sowie der anderen Vertragsbestimmungen vor.

9. GEWÄHRLEISTUNGS- UND GARANTIELEISTUNGEN

9.1.

Der Kunde nimmt zustimmend zur Kenntnis, dass Software trotz Aufwendung höchster Sorgfalt und Entwicklung auf dem aktuellen Stand der Technik nie vollkommen ohne Fehler erstellt werden kann. Die zeit ag kann deshalb keine Gewährleistung für vollkommen fehlerfreie Softwareprodukte übernehmen.

9.2.

Die entsprechenden Gewährleistungs- und Garantierechte des Kunden richten sich nach den jeweiligen Verträgen.

9.3.

Garantieleistungen für Drittprodukte werden nur erbracht, sofern dies in den Verträgen ausdrücklich vereinbart wird.

10. HAFTUNG FÜR SCHÄDEN

10.1.

Die Vertragspartner haften für den von ihnen oder von einem von ihnen einbezogenen Subunternehmer oder Hilfsperson verursachten, direkten Schaden gleich aus welchem Rechtsgrund, bei grober Fahrlässigkeit und Vorsatz in voller Höhe.

10.2.

Für leichte und mittlere Fahrlässigkeit haftet jede Partei für direkte Schäden bis zu einem Betrag von CHF 10'000 pro Schadensereignis, maximal aber bis zu einem Betrag von 50% Lizenzgebühr und

der Vergütung für die bezogene Hardware pro Vertragsjahr.

10.3.

Jegliche weitergehende Haftung, namentlich für mittelbare Schäden oder für entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

10.4.

Die Haftungsbegrenzungen bzw. -ausschlüsse gelten auch gegenüber eventuellen Subunternehmern.

10.5.

Der Einwand des Mitverschuldens bleibt unberührt.

10.6.

Für Kunden mit erhöhten Risiken sind spezielle Vereinbarungen zu treffen.

11. ERFÜLLUNGORT

11.1.

Sofern in den Verträgen nichts anderes vereinbart ist, gilt der Standort des Kunden als Ausführungsort für sämtliche Leistungen von zeit ag.

11.2.

zeit ag kann aber, nach eigener Wahl und im Sinne einer maximalen Effizienz, Leistungen, welche per Remotezugriff erbracht werden können, an ihrem Sitz ausführen.

11.3.

Zur Erbringung der vertraglichen Leistungen durch die zeit ag, ist der Kunde verpflichtet, zeit ag entsprechenden Zugriff auf seine Systeme zu ermöglichen. Mehraufwände aufgrund von verspäteten Zugriffsrechten werden dem Kunden verrechnet.

12. GESCHÄFTSZEITEN

12.1.

Die Geschäftszeiten der zeit ag finden sich auf der Website zeitag.ch.

12.2.

Nicht zu den Geschäftszeiten gehören sämtliche eidgenössischen und kantonalen Feiertage am Hauptsitz der zeit ag.

13. BEENDIGUNG DES VERTRAGSVERHÄLTNISSES

Die Beendigung von Vertragsteilen ist abschliessend in den jeweiligen Verträgen oder den entsprechenden Vertragsbedingungen geregelt.

14. ÄNDERUNGEN DER AGB

Die zeit ag behält sich vor, diese AGB sowie die Vertragsbedingungen jederzeit anzupassen. Der Kunde wird über Änderungen der AGB per Publikation auf der Website informiert. Widerspricht der Kunde den neuen AGB oder Vertragsbedingungen nicht innert 60 Tagen, gelten diese als angenommen. Im Widerspruchsfall wird das Vertragsverhältnis auf den nächstmöglichen Kündigungstermin aufgelöst. Die auf der Website der zeit ag publizierten AGB gelten immer als die aktuell geltenden AGB.

15. MITTEILUNGEN AN VERTRAGSPARTNER

15.1.

Alle Mitteilungen sind in Schriftform an die Adressen der Parteien oder an die angegebenen Kontaktpersonen zu richten. Die Übersendung via E-Mail soll dem Schriftefordernis nach dieser Bestimmung genügen. Vorbehalten bleiben zwingende, strengere Formerfordernisse des Gesetzes oder im Vertrag zwischen den Parteien.

15.2.

Die Parteien verpflichten sich, dem Vertragspartner Adressänderungen und insbesondere Änderungen von Kontakt oder Ansprechpersonen unverzüglich bekannt zu geben. Widrigenfalls gelten Mitteilungen an die letzte bekannte Adresse oder die letzte bekannte Kontakt- oder Ansprechperson als rechtswirksam zugegangen.

15.3.

zeit ag ist berechtigt, alle Informationen und Newsletter an alle vom Kunden angegebenen Kontaktpersonen zu verteilen. Ausgenommen ist der Fall, dass die entsprechende Kontaktperson solche Informationen ausdrücklich ablehnt.

16. ABTRETUNG, ÜBERTRAGUNG UND VERPFÄNDUNG

Der Kunde darf seine Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis ohne vorherige schriftliche Zustimmung der zeit ag an Dritte weder abtreten, übertragen noch verpfänden. Nicht als Dritte im Sinne dieses Vertragswerkes gelten die einzelnen Gesellschaften innerhalb eines Konzerns. Bei Abtretungen und Übertragungen innerhalb eines Konzerns ist der Vertragspartner aber vorgehend zu informieren.

17. TEILNICHTIGKEIT

Sollten sich einzelne Bestimmungen oder Teile dieser AGB oder der Verträge, auf welche diese AGB anwendbar sind, als nichtig, unwirksam oder undurchführbar erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Vertragsbestimmungen und Vertragsbestandteile nicht berührt. Die Vertragspartner werden in einem solchen Fall die wegfallenden Bestimmungen so ersetzen, dass der mit dem nichtigen, unwirksam oder undurchführbar gewordenen Teil angestrebten Zweck so weit wie möglich erreicht wird.

18. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND

18.1.

Für Verträge, auf welche diese AGB anwendbar sind, gilt ausschliesslich Schweizer Recht unter Ausschluss der Regelungen des internationalen Privatrechts (IPR) sowie des einheitlichen UN-Kaufrechts (CISG).

18.2.

Der Gerichtsstand für alle Rechtstreitigkeiten im Zusammenhang mit Verträgen, auf die diese AGBs anwendbar sind, ist am Sitz der zeit ag.



Allgemeine Lizenzbedingungen

Juni 2024

1. EINLEITUNG

Die zeit ag entwickelt, wartet und vertreibt Softwarelösungen zur Zeiterfassung. Dementsprechend ist die zeit ag Eigentümerin und Inhaberin sämtlicher Rechte an der Software und somit zur Überlassung der Software an Kunden berechtigt.

2. ALLGEMEINE BESCHREIBUNG

Diese Allgemeinen Lizenzbedingungen («ALB») regeln die Lizenzierung von Softwarelösungen zur Zeiterfassung der zeit ag an den Kunden und die Vergütung durch den Kunden. Diese Bedingungen gelten mit dem erstmaligen Abschluss eines Lizenzvertrages mit der zeit ag, vorausgesetzt, dass die ALB ausdrücklich als Vertragsinhalt vereinbart werden. Die ALB gelten in der Folge auch für alle Ergänzungen und Änderungen dieses Vertrages, und zwar auch dann, wenn die ALB nicht erneut vereinbart werden. Zusätzlich zu diesen ALB gelten auch die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der zeit ag. Neue unterzeichnete Offerten bzw. Auftragsbestätigungen, welche Erweiterungen oder Einschränkungen des Lizenzmaterials enthalten, werden mit Unterzeichnung zu integrierenden Bestandteilen des unter diesen ALB geschlossenen Vertragswerkes.

Allfällige AGBs des Kunden finden keine Anwendung auf dieses Vertragsverhältnis.

3. RANGFOLGE

Sollten sich einzelne Punkte dieser ALB und des restlichen Vertragswerkes zwischen der zeit ag und dem Kunden widersprechen, so gilt immer nachstehende Rangreihenfolge:

1. Individuelle, schriftliche Vereinbarungen inkl. der jeweils aktuellen Konditionenliste
2. Unterzeichnete Offerte bzw. Auftragsbestätigungen
3. Diese Lizenzbedingungen (ALB)
4. Wartungsbedingungen (AWB)
5. Supportbedingungen (ASB)
6. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Ausgenommen sind Fälle, in denen höherrangige Bestimmungen ausdrücklich das Gegenteil besagen.

4. LIZENZMATERIAL

Die Lizenzierung gilt für alle gemäss unterzeichneten Offerten bzw. Auftragsbestätigungen vom Kunden bei der zeit ag bezogenen Standardsoftware. Zudem gilt sie für Individualsoftware, welche im Rahmen des Projektes für den Kunden entwickelt wurde. Während der Laufzeit eines Wartungsvertrages zwischen den Parteien aktualisiert sich die im vorliegenden Vertrag gewährte Lizenz jeweils auf die aktuellste Version der lizenzierten Software. Wird der Wartungsvertrag beendet, gilt die letzte, von der zeit ag beim Kunden installierte Version als Gegenstand dieser Lizenz. Spätere Erweiterungen des Lizenzmaterials werden separat offeriert und vereinbart. Das Lizenzmaterial umfasst in der Folge auch die in der zusätzlichen Offerte bzw. Auftragsbestätigung aufgeführte Software. Erweiterungen des Lizenzmaterials haben einen Einfluss auf die Höhe der Wartungsgebühr.

5. LIZENZ

5.1.

Recht zur vertragsgemässen Nutzung

Die zeit ag gewährt dem Kunden als Lizenznehmer das entgeltliche, unbefristete, nicht über die Konzerngrenzen hinweg übertragbare und nicht-ausschliessliche Recht, das Lizenzmaterial nach Massgabe der in diesen ALB aufgeführten Rechte zu nutzen (nachfolgend «vertragsgemässe Nutzung»).

Die unterzeichneten Offerten bzw. Auftragsbestätigungen definieren den Umfang der Lizenzierung, namentlich die Userzahl. Die Verteilung der User auf verschiedene Mandanten ist möglich, hat aber zwingend mittels Instanziierung durch die zeit ag zu erfolgen. Daraus entstehende Kosten trägt der Kunde vollumfänglich.

5.2. Vervielfältigungsrechte

Der Kunde ist berechtigt von der lizenzierten Softwarekopien zu erstellen, soweit eine Vervielfältigung für die vertragsgemässe Nutzung erforderlich ist.

Insbesondere ist der Kunde berechtigt, eine Kopie der Software zu Testzwecken zu erstellen. Bei Pannen auf der Hardware des Kunden ist dieser berechtigt, die Standardsoftware ohne zusätzliche Vergütung auf einer Ersatzhardware zu nutzen.

Der Kunde ist ferner berechtigt, zu Sicherungszwecken eine angemessene Anzahl von Kopien der Software anzufertigen. Dieses Recht schliesst auch die regelmässige Herstellung von Backup-Kopien zum Zwecke der schnellen Wiederherstellung von Datenbeständen nach einem Systemausfall und die vorübergehende Nutzung der Software auf einem Ausweichsystem mit ein.

In jedem Fall untersagt ist aber die Vervielfältigung des Lizenzfiles durch den Kunden. Sollte der Kunde eine Kopie zu Testzwecken benötigen, stellt die zeit ag zu diesem Zweck eine zeitlich beschränkt gültige Kopie des Lizenzfiles zur Verfügung. Der Kunde hat aber nicht das Recht, das Lizenzfile selbst zu vervielfältigen und für sich oder einen Dritten einzusetzen.

Verstösst der Kunde gegen das Verbot der Vervielfältigung des Lizenzfiles, schuldet er der zeit ag eine Konventionalstrafe in Höhe des Fünffachen der Lizenzgebühren für die Anzahl der missbräuchlich freigeschalteten Lizenzen. Die Zahlung einer Konventionalstrafe entbindet den Kunden nicht von der Einhaltung des Vervielfältigungsverbots für das Lizenzfiles.

5.3. Grenzen der Nutzungsrechte

Mit Ausnahme der im Vertragswerk ausdrücklich genannten und von Gesetzes wegen zwingend vorgesehenen Nutzungsrechte, erwirbt der Kunde keinerlei Rechte am Lizenzmaterial. Der Kunde ist

insbesondere nicht berechtigt, die Software ohne Zustimmung der zeit ag zu rekonstruieren, zu dekompile, zu rückassemblieren oder zu bearbeiten (einschliesslich Fehlerberichtigungen).

Der Kunde ist ferner nicht berechtigt, Unterlizenzen am Lizenzmaterial einzuräumen oder das Nutzungsrecht ohne Zustimmung der zeit ag auf Dritte zu übertragen.

Die Verantwortung der gesetzeskonformen Verwendung der Software trägt in jedem Fall allein der Kunde.

6. LIEFERUNG UND INSTALLATION

Die Lieferung erfolgt durch die Installation des Lizenzmaterials durch die zeit ag auf einem vom Kunden zu bezeichnenden System. Nach Unterzeichnung des Vertrages unter Einschluss dieser ALB liefert die zeit ag das Lizenzfile, welches zur Nutzung des Lizenzmaterials notwendig ist, bei Installation der lizenzierten Software.

7. SCHUTZRECHTE

Dem Kunden stehen nur die im Rahmen dieser Bedingungen ausdrücklich eingeräumten Rechte auf Nutzung des Lizenzmaterials zu. Sämtliche Schutzrechte am Lizenzmaterial verbleiben bei der zeit ag.

8. GEWÄHRLEISTUNG

Die Gewährleistung richtet sich vollständig nach den Wartungsbestimmungen zwischen den Parteien. Sind diese nicht Bestandteil des Vertragswerkes zwischen den Parteien, hat der Kunde keinerlei Anspruch auf Gewährleistung.

9. UPDATES UND WEITERENTWICKLUNG

Updates und neue Releases des Lizenzmaterials richten sich nach den Wartungsbedingungen, sofern diese im Vertragswerk zwischen den Parteien

Anwendung finden. Der Kunde hat nur mit Abschluss eines Wartungsvertrags Anspruch auf neue Versionen der lizenzierten Software.

10. TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN

Die technischen Voraussetzungen für die Nutzung des Kunden sind im technischen Anforderungsprofil beschrieben. Der Kunde bestätigt mit Unterzeichnung der Offerte, das technische Anforderungsprofil erhalten zu haben. Der Kunde verpflichtet sich, die im technischen Anforderungsprofil definierten Systemvoraussetzungen während der Nutzung des Lizenzmaterials jederzeit einzuhalten und dafür zu sorgen, dass die Benutzer mit der ordnungsgemässen Bedienung der lizenzierten Software vertraut sind.

Damit insbesondere der technischen Entwicklung, aber z.B. auch sich ändernden Sicherheits- oder Datenschutzanforderungen Rechnung getragen werden kann, behält sich die zeit ag das Recht vor, das technische Anforderungsprofil anzupassen. Änderungen werden auf der Website der zeit ag publiziert. Der Kunde ist verpflichtet sich über allfällige Änderungen dort zu informieren.

11. VERGÜTUNG LIZENZGEBÜHR

Die Höhe der Lizenzgebühr ergibt sich aus den in den unterzeichneten Offerten bzw. Auftragsbestätigungen für die lizenzierten Softwaremodule aufgeführten Preise.

Der von zeit ag verrechnete Betrag ist netto zahlbar bei Ablaufdatum der Rechnung gemäss den untenstehenden Modalitäten. Ohne schriftlichen Gegenbericht des Kunden gilt jede Rechnung bei Ablauf der Zahlungsfrist als akzeptiert. Die Lizenzgebühr ist zu 100% bei Lieferung des Lizenzfiles zu bezahlen.

12. VERTRAGSSCHLUSS UND -LAUFZEIT

Lizenzverträge unter Einschluss dieser ALB gelten mit Unterzeichnung einer Offerte durch den Kunden oder einer unterzeichneten Auftragsbestätigung gemäss AGB als geschlossen. Voraussetzung für die Geltung dieser ALB ist die ausdrückliche Erwähnung der ALB als Vertragsbestandteil in Offerte und Auftragsbestätigung.

Der Lizenzteil des Vertragswerkes gilt unbefristet. Die zeit ag ist aber berechtigt, das Lizenzverhältnis aus wichtigem Grund ausserordentlich zu beenden, wenn die Software in vertragswidriger Weise oder zu vertragswidrigen Zwecken verwendet wird.

Mit der ausserordentlichen Beendigung des Lizenzverhältnisses, erlischt jegliches Nutzungsrecht des Kunden am Lizenzmaterial. Der Kunde ist verpflichtet, das Lizenzmaterial sowie sämtliche davon erstellten Kopien unverzüglich und unaufgefordert an die zeit ag zurückzugeben oder unwiderruflich zu löschen. Die Rückforderung bereits bezahlter Lizenzgebühren durch den Kunden ist vorbehältlich anders lautender Vereinbarungen bei einer ausserordentlichen Beendigung ausgeschlossen.



Allgemeine Wartungsbedingungen

Juni 2024

1. ALLGEMEINE BESCHREIBUNG

Diese Allgemeinen Wartungsbedingungen («AWB») regeln die Erbringung von Wartungsleistungen durch die zeit ag im Zusammenhang mit lizenzierter Software im Bereich Zeiterfassung und deren Weiterentwicklung, der Erbringung von Wartungsleistung in Bezug auf von der zeit ag bezogene Hardware zur Zeiterfassung sowie die Vergütung durch den Kunden. Diese Bedingungen gelten für alle abgeschlossenen Wartungsverträge mit der zeit ag, vorausgesetzt, dass die AWB ausdrücklich als Vertragsinhalt vereinbart werden. Die AWB gelten in der Folge auch für alle Ergänzungen und Änderungen dieses Vertrages, und zwar auch dann, wenn die AWB nicht erneut vereinbart werden. Zusätzlich zu diesen AWB gelten auch die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der zeit ag und die jeweils aktuell gültige Konditionenliste der zeit ag.

Allfällige AGBs des Kunden finden keine Anwendung auf dieses Vertragsverhältnis.

2. RANGFOLGE

Sollten sich einzelne Punkte dieser AWB und des restlichen Vertragswerkes zwischen der zeit ag und dem Kunden widersprechen, so gilt immer nachstehende Rangreihenfolge:

1. Individuelle, schriftliche Vereinbarungen inkl. der jeweils aktuellen Konditionenliste
2. Unterzeichnete Offerte bzw. Auftragsbestätigung
3. Lizenzbedingungen (ALB)
4. Diese Wartungsbedingungen (AWB)
5. Supportbedingungen (ASB)
6. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Ausgenommen sind Fälle, in denen höherrangige Bestimmungen ausdrücklich das Gegenteil besagen.

3. DEFINITIONEN

Hotfix

Kleinere Aktualisierung einer Software, um gravierende Fehler zu beheben; Versionsnummer steigt von X.Y.Z auf X.Y.Z+1

Update

Kleinere Aktualisierung einer Software, um Fehler zu beheben und in manchen Fällen die Funktionalität zu erweitern; Versionsnummer steigt von X.Y auf X.Y+1

Upgrade

Grosse Aktualisierung einer Software, um Fehler zu beheben und in der Regel neue Funktionalitäten einzuführen; Versionsnummer steigt von X.Y auf X+1.0

4. WARTUNGSLEISTUNGEN zeit ag

4.1.

Definition Wartung Software

Die Wartung der Software umfasst die Leistungen für die Instandhaltung und Pflege der vom Kunden von der zeit ag bezogenen und lizenzierten Software («lizenzierte Software»). Die Wartung und Pflege der Software beinhalten grundsätzlich die nachfolgend beschriebenen Leistungen. Für die Wartung und Pflege von durch die zeit ag dem Kunden gelieferten Drittsoftware beschränken sich die Wartungsleistungen, vorbehaltlich abweichender Vereinbarung im Vertrag, auf die Bereitstellung neuer Softwarestände, soweit und zu den Konditionen, wie solche vom Dritthersteller zur Verfügung gestellt werden.

Generelle Leistungen:

- Bereitstellung von Updates
- Bereitstellung von Hotfixes
- Bereitstellung von Upgrades
- Lieferung Änderungs-Dokumentation

4.2.

Die Wartung der Hardware umfasst die Leistungen für die Instandhaltung der vom Kunden von der zeit ag bezogenen Hardwarekomponenten («bezogene Hardware»). Die Wartung und Pflege der Hardware beinhalten grundsätzlich die nachfolgend beschriebenen Leistungen.

Generelle Leistungen:

- Bring-In Reparatur gemäss AGB
- Sicherstellung des notwendigen Know-hows zur Wartung der Hardware
- Ermöglichen eines zeitnahen Austauschs der Hardware durch Vorhalten eines Lagers
- Prüfung der Firmwareupdates der Hardwarelieferanten der zeit ag

4.3.

Behebung von Fehlern

Die zeit ag bemüht sich Fehler so rasch wie möglich zu beheben. Es besteht keine Gewähr für die Behebung aller auftretenden Fehler.

Die zeit ag bearbeitet Fehler nach absteigender Priorität. Die dazu notwendige Klassifizierung nach den untenstehenden Störungsklassen wird für alle Fehler nach einheitlichen Kriterien durch eine Fachkraft der zeit ag vorgenommen.

Die Fehlerbehebung wird nur für die jeweils aktuellste Version der lizenzierten Software sichergestellt. Die Fehlerbehebung für ältere Versionen liegt im alleinigen Ermessen der zeit ag.

4.3.1.

Störungsklassen

Störungsklasse A:

Schwere Störungen, welche die Benutzung der lizenzierten Software und/oder der von der zeit ag bezogenen Hardware oder von Teilen davon bedeutend einschränken oder verunmöglichen (verhindernde erhebliche Störung); Behebung erfolgt nach technischer Möglichkeit durch einen Hotfix oder andere geeignete Massnahmen bzw. durch Austausch der Hardware.

Störungsklasse B:

Störungen, welche die Benutzung der lizenzierten Software und/ oder der von der zeit ag bezogenen Hardware oder von Teilen davon erschweren und die nur mit zusätzlichem Aufwand seitens der Anwender umgangen werden können (behindernde

erhebliche Störung). Behebung erfolgt nach technischer Möglichkeit durch ein Update oder andere geeignete Massnahmen bzw. durch Austausch der Hardware.

Störungsklasse C:

Störungen, welche die Benutzung der lizenzierten Software und/ oder der von der zeit ag bezogenen Hardware oder von Teilen davon erschweren, aber mit geringem Aufwand seitens der Anwender umgangen werden können (unerhebliche Störung). Behebung erfolgt nach technischer Möglichkeit durch ein späteres Upgrade oder andere geeignete Massnahmen bzw. durch Austausch der Hardware.

4.4.

Austausch der Hardware

Die zeit ag ersetzt fehlerhafte Hardware während der Garantiefrist gemäss AGB.

4.5.

Definition Reaktionszeit

Als Reaktionszeit wird die Zeit zwischen Eingang einer Störungsmeldung per E-Mail und der ersten Kontaktaufnahme eines Mitarbeitenden der zeit ag mit dem Kunden definiert. Die Reaktionszeit für alle Fehlerarten und Störungsklassen richtet sich nach dem Supportvertrag zwischen den Parteien. Besteht kein Supportvertrag, gelten keine fixen Reaktionszeiten. Die Wartungsleistungen werden nach best effort erbracht. Für die Berechnung der Reaktionszeit werden nur die Stunden, während denen der Support gemäss Website der zeit ag verfügbar ist («Bereitschaftszeit»), mitgerechnet. Vorbehalten bleibt die separat zu vergütende Bereitschaft ausserhalb der Bereitschaftszeit gemäss Supportvertrag auf Verlangen des Kunden.

4.6.

Definition Interventionszeit

Als Interventionszeit gilt die Frist, innert der bei Störungen eine Fachperson der zeit ag damit beginnt, die Störung zu analysieren und einen ersten Umgehungsvorschlag bereitstellt. Die Interventionszeit

für alle Fehlerarten und Störungsklassen richtet sich nach dem Supportvertrag zwischen den Parteien. Besteht kein Supportvertrag, gelten keine fixen Interventionszeiten. Die Wartungsleistungen werden nach best effort erbracht. Für die Berechnung der Interventionszeit werden nur die Stunden während denen der Support gemäss Website der zeit ag verfügbar ist mitgerechnet. Vorbehalten bleibt die separat zu vergütende Bereitschaft ausserhalb der Bereitschaftszeit gemäss Supportvertrag auf Verlangen des Kunden.

4.7. Ausschluss der Wartung

Die zeit ag ist von allen Wartungspflichten befreit, wenn bewiesen ist, dass Fehler nicht auf sie zurückgeführt werden können.

Dies gilt insbesondere in den folgenden Fällen:

- Fehlerursache liegt im Zusammenwirken mit Drittsoftware oder -hardware, welche gemäss technischem Anforderungsprofil nicht ausdrücklich mit der lizenzierten Software oder der bezogenen Hardware kompatibel ist,
- Missbräuchliche Nutzung der Software oder Hardware oder anderweitige Nutzung, die einen Verstoß gegen die vertraglichen Vereinbarungen zwischen den Parteien, die Spezifikationen oder die Dokumentation darstellt;
- Veränderung der Software oder Hardware durch den Kunden oder Dritte;
- im Falle von höherer Gewalt;
- Missachtung von vereinbarten Pflichten des Kunden hinsichtlich Wartung und Dokumentation

Ebenso ist die zeit ag von ihrer Wartungspflicht befreit, wenn es ihr trotz wirtschaftlich vernünftigen Anstrengungen nicht gelingt, den Fehler zu reproduzieren.

4.8. Abkündigung alter Versionen

Die zeit ag hat jederzeit das Recht, ältere Versionen der lizenzierten Software per Ende eines Kalenderjahres für die Wartungsleistungen abzukündigen. Der Kunde ist 6 Monate im Voraus über eine

Abkündigung zu informieren, sofern er eine betroffene Version der lizenzierten Software nutzt.

Für bezogene Hardware werden Wartungsleistungen gemäss diesen AWB nur erbracht, wenn die Hardware mit unabgekündigten Versionen der lizenzierten Software eingesetzt wird. Die zeit ag ist bezüglich Wartung von Hardware im Einsatz mit abgekündigter Software von ihren vertraglichen Pflichten befreit.

4.9. Weiterentwicklung Software

4.9.1. Updates und Upgrades

Die zeit ag entwickelt nach eigenem Ermessen korrektive Software für die Problembehandlung bei zeit ag Produkten sowie Software zur Erweiterung der Funktionalität. Periodisch wird diese Software in einem Update oder Upgrade gruppiert und beim Kunden installiert.

Der Kunde hat während der Laufzeit dieses Wartungsvertrages Anspruch auf die Updates bzw. Upgrades zur Aktualisierung auf die aktuellste verfügbare und von der zeit ag freigegebenen Version der vom Kunden lizenzierten Software.

4.9.2. Kompatibilität

Die zeit ag behält sich vor, für neue Updates und Upgrades die technischen Anforderungen anzupassen. Dazu gehört auch, dass ältere von der zeit ag bezogene Hardwarekomponenten nicht mehr mit neuen Versionen der lizenzierten Software kompatibel sind. Der Kunde entscheidet in diesen Fällen, ob er auf den neuen Release verzichtet oder seine Hardware den neuen Anforderungen anpasst.

4.9.3. Entscheidungen und Planung

Die Parteien entscheiden gemeinsam ob, wie und wann ein Update oder Upgrade beim Kunden installiert wird. Die Installation erfolgt durch die zeit ag.

4.9.4. Behördliche oder Gesetzliche Anforderungen

Weiterentwicklungen stellen auch sicher, dass grundsätzlich neue behördliche oder gesetzliche Vorgaben des Bundesgesetzes über die Arbeit in Industrie, Gewerbe und Handel (Arbeitsgesetz) im Bereich der Arbeitszeiterfassung in der Software eingehalten werden können. Der Kunde ist indessen jederzeit selbst verantwortlich, dass mit seinen Einstellungen und bei der getätigten Arbeitszeiterfassung die behördlichen, gesetzlichen und sozialpartnerschaftlichen Vorgaben im Bereich Arbeitszeiterfassung, die ihn und seine Mitarbeiter betreffen, tatsächlich eingehalten werden. Die Möglichkeit zur Einhaltung der gesetzlichen und behördlichen Vorgaben ist nur mit der aktuellsten Version der Software sichergestellt. Für alte Versionen der lizenzierten Software garantiert die zeit ag nicht, dass sie zu jeder Zeit die Vorgaben erfüllen können.

4.10. Nicht eingeschlossene Leistungen

Nachfolgende Leistungen sind im Vertrag nicht eingeschlossen, werden separat vereinbart und nach Aufwand inkl. allfälliger Spesen zu den im Zeitpunkt der Erbringung geltenden Konditionen verrechnet:

- Installationsarbeiten inkl. Parametrierung der Software bei neuer Version der Software (Updates etc.)
- Montagearbeiten für die Hardware
- zusätzliche Konfigurationsarbeiten der Hardware, welche über den Konfigurationsstand der zu ersetzenden Hardware hinausgehen
- Allfällige Konvertierungen von notwendigen Daten
- Allfällige individuelle Anpassungen an Updates oder Upgrades, damit diese beim Kunden installiert werden können

5. PFLICHTEN DES KUNDEN

5.1. Mitwirkungspflicht

Beim Auftreten eines Problems grenzt der Kunde durch eigene Mitarbeiter das Problem so gut wie möglich ein, dokumentiert dieses und unterstützt die zeit ag aktiv bei der Fehlerbehebung.

5.2. Weitere Pflichten

- Beschaffung und Installation der für den Betrieb der Zeiterfassungslösung notwendigen Hard- und Software gemäss dem technischen Anforderungsprofil der zeit ag
- Betrieb und Wartung der Hard- und Software Infrastruktur
- Datensicherung der Datenbank
- Der Kunde verpflichtet sich, auf Verlangen der zeit ag zusätzlich zur Produktivumgebung eine Testumgebung mit der lizenzierten Software zu betreiben, auf der Updates und neue Releases vor dem Aufspielen auf der Produktivumgebung von der zeit ag getestet werden können.
- Zurverfügungstellung eines Fernwartungszugangs
- Nomination eines internen Applikationsverantwortlichen und eines Stellvertreters, welcher als Ansprechperson gegenüber der zeit ag dient
- Sicherstellung des 1st Level Supports gegenüber den eigenen Usern
- Sicherung des internen Know-hows

6. BEGINN DER WARTUNG UND VERRECHNUNG

Die Wartung gemäss diesen AWB beginnt mit der Lieferung des Lizenzfiles und ist ab diesem Zeitpunkt gemäss diesen AWB zu vergüten.

7. KOSTEN

7.1.

Jahresgebühr Wartung

Der Kunde zahlt der zeit ag für die Wartung eine jährliche Gebühr. Diese setzt sich aus einem prozentualen Anteil vom Brutto-Totalwert des Lizenzmaterials und einem prozentualen Anteil des Brutto-Totalwerts der bezogenen Hardware zusammen. Die genaue Höhe des prozentualen Anteils ergibt sich aus der jeweils aktuellen Konditionenliste. Die zeit ag verrechnet aber in jedem Fall für Support und Wartung einen Mindestbetrag gemäss aktueller Konditionenliste.

7.2.

Vergütung nach Aufwand

Alle Leistungen, welche nach diesem Vertrag nach Aufwand verrechnet werden, sind zu den Ansätzen zu vergüten, wie sie in der zum Zeitpunkt der Erbringung der Leistung aktuellen Konditionenliste festgelegt sind.

8. VERTRAGSSCHLUSS UND LAUFZEIT

Wartungsverträge unter Einschluss dieser AWB gelten mit Unterzeichnung einer Offerte durch den

Kunden oder einer unterzeichneten Auftragsbestätigung gemäss ABG als geschlossen. Voraussetzung für die Geltung dieser AWB ist die ausdrückliche Erwähnung der AWB als Vertragsbestandteil in Offerte und Auftragsbestätigung.

Der Vertrag wird mit der Unterzeichnung für eine feste Laufzeit bis ans Ende des folgenden Kalenderjahres abgeschlossen. Ohne Kündigung des Vertrags verlängert sich dieser jeweils um eine feste Laufzeit von 1 Jahr. Beide Parteien können den Vertrag jeweils auf das Ablaufdatum jeder festen Laufzeit mit einer Frist von 3 Monaten schriftlich kündigen.

9. UNTERBRUCH DES WARTUNGSVERTRAGS

Jeder Unterbruch des Wartungsvertrags (Kündigung und späterer Neuabschluss) eine Einstellung aller Wartungsleistungen gemäss Ziffer 4 zur Folge. Das Aktualisieren auf eine neue Produkt- oder Systemgeneration ist nur möglich, wenn die bestehende Software auf dem aktuellsten Stand ist. Sollte der Kunde nach Kündigung des Wartungsvertrages erneut einen Wartungsvertrag abschliessen wollen, ist dies nur mit einer Nachzahlung von 200 % der Wartungsgebühren für die Zeit ohne Wartungsvertrag möglich



Allgemeine Supportbedingungen

Juni 2024

1. ALLGEMEINE BESCHREIBUNG

Diese Allgemeinen Supportbedingungen («ASB») regeln die Erbringung von Supportleistungen der zeit ag im Zusammenhang mit von ihr an den Kunden lizenzierten und gelieferten Zeiterfassungssoftware und die Vergütung durch den Kunden.

Diese Bedingungen gelten mit dem erstmaligen Abschluss eines Supportvertrages mit der zeit ag, vorausgesetzt, dass die ASB ausdrücklich als Vertragsinhalt vereinbart werden und ein Wartungsvertrag inkl. Wartungsbedingungen (AWB) zwischen den Parteien besteht.

Die ASB gelten in der Folge auch für alle Ergänzungen und Änderungen dieses Vertrages, und zwar auch dann, wenn die ASB nicht erneut vereinbart werden. Zusätzlich zu diesen ASB gelten auch die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der zeit ag und die jeweils aktuell gültige Konditionenliste der zeit ag.

Allfällige AGBs des Kunden finden keine Anwendung auf dieses Vertragsverhältnis.

2. RANGFOLGE

Sollten sich einzelne Punkte dieser ASB und des restlichen Vertragswerkes zwischen der zeit ag und dem Kunden widersprechen, so gilt immer nachstehende Rangreihenfolge:

1. Individuelle, schriftliche Vereinbarungen inkl. der jeweils aktuellen Konditionenliste
2. Unterzeichnete Offerte bzw. Auftragsbestätigung
3. Lizenzbedingungen (ALB)
4. Wartungsbedingungen (AWB)
5. Diese Supportbedingungen (ASB)
6. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Ausgenommen sind Fälle, in denen höherrangige Bestimmungen ausdrücklich das Gegenteil besagen.

3. ART DER SUPPORTLEISTUNGEN

3.1

Der Support der zeit ag steht dem Kunden zu den in Ziff. 8 aufgeführten Service Levels und mit folgenden Leistungen zur Verfügung.

Generelle Leistungen:

- Entgegennahme von qualifizierten Supportanfragen (vgl. Pflichten des Kunden)
- Analyse der Supportanfragen
- Aufzeigen von Anwendungsfehlern und Anzeigen von entsprechenden Umgehungsmöglichkeiten
- Anwendungsunterstützung

Jegliche Parametrierung oder Systemanpassungen sind ausdrücklich nicht Teil dieses Supportvertrages und werden separat verrechnet.

3.2

Definitionen

- Reaktionszeit = Zeit zwischen Eingang einer Supportanfrage oder Störungsmeldung und der ersten Kontaktaufnahme eines Mitarbeitenden der zeit ag mit dem Kunden per Telefon oder E-Mail. Als Reaktionszeit gelten nur die Stunden während des Bereitschaftsdienstes der zeit ag.
- Interventionszeit = Frist, innert der bei Störungen eine Fachperson der zeit ag damit beginnt, die Störung zu analysieren und nach Möglichkeit einen ersten Umgehungsvorschlag bereitstellt. Als Interventionszeit gelten nur die Stunden während des Bereitschaftsdienstes der zeit ag.

4. ABGRENZUNGEN

4.1.

Ausdrücklich ausgeschlossen ist jeglicher Support im Zusammenhang mit Software, welche nicht von der zeit ag lizenziert und geliefert wurde. Bei Hardware von Fremdlieferanten unterstützt die zeit ag nach best effort und nur falls die Fremdgeräte vom Supportvertrag abgedeckt werden.

4.2.

Zudem ist der Support in folgenden Fällen ausgeschlossen:

- Missbräuchliche Nutzung der Software oder anderweitige Nutzung, die einen Verstoß gegen die vertraglichen Vereinbarungen zwischen den Parteien, die Spezifikationen oder die Dokumentation darstellt;
- Veränderung der Software durch den Kunden oder Dritte;
- im Falle von höherer Gewalt

5. PFLICHTEN KUNDE

Den Kunden treffen folgende Mitwirkungspflichten:

- Nomination eines internen Applikationsverantwortlichen und eines Stellvertreters, welcher als Ansprechperson gegenüber der zeit ag dient.
- Sicherstellung weitreichender Kenntnisse des Applikationsverantwortlichen und dessen Stellvertreters über die Applikation.
- Beim Auftreten eines Problems grenzt der interne Applikationsverantwortliche das Problem so gut wie möglich ein, dokumentiert dieses und unterstützt die zeit ag aktiv bei der Abklärung und Behebung des Problems.
- Zurverfügungstellung eines Fernwartungszugangs.
- Schriftliche Fehlerdokumentation bei der Störungsmeldung.

Werden diese nicht erfüllt, ist die zeit ag nicht mehr an die vereinbarten Service Level gebunden und kann die Supportleistungen nur nach best effort erbringen.

6. KOSTEN

6.1.

Jahresgebühr Support

Der Kunde schuldet der zeit ag für die Verfügbarkeit des Supports und die Sicherstellung der definierten

Reaktions- und Interventionszeiten eine jährliche Gebühr in Höhe eines prozentualen Anteils vom Brutto-Totalwert des Lizenzmaterials sowie der bezogenen Hardware. Die genaue Höhe des prozentualen Anteils ergibt sich aus der jeweils aktuellen Konditionenliste. Die zeit ag verrechnet aber in jedem Fall für Support und Wartung einen Mindestbetrag gemäss aktueller Konditionenliste.

6.2.

Vergütung nach Aufwand

Alle Supportleistungen sind nach Aufwand zu den Ansätzen zu vergüten, wie sie in der zum Zeitpunkt der Erbringung der Leistung aktuellen Konditionenliste festgelegt sind.

6.3.

Reisekosten

Allfällige Reisezeiten und Kilometerspesen werden bei Support vor Ort nach effektivem Aufwand zu den Ansätzen gemäss Konditionenliste verrechnet.

7. VERTRAGSSCHLUSS UND - LAUFZEIT

Supportverträge unter Einschluss dieser ASB gelten mit Unterzeichnung einer Offerte durch den Kunden oder einer unterzeichneten Auftragsbestätigung gemäss AGB als geschlossen. Voraussetzung für die Geltung dieser ASB ist die ausdrückliche Erwähnung der ASB als Vertragsbestandteil in Offerte und Auftragsbestätigung.

Die Laufzeit des Supportvertrages ist an die Laufzeit des Wartungsvertrages geknüpft. Eine separate Kündigung ist nicht möglich. Ohne Kündigung des Vertrages verlängert sich dieser jeweils um eine feste Laufzeit von 1 Jahr. Das Bestehen des Supportvertrages ist an das Bestehen des Wartungsvertrages zwischen den Parteien gebunden. Mit schriftlicher Kündigung des Wartungsvertrages wird automatisch auch der Supportvertrag inkl. dieser Supportbedingungen beendet. Dies gilt auch während der festen Laufzeit des Supportvertrages.

8. Service Levels

Support	
Bereitschaftsdienst	Bereitschaftsdienst Support werktags am Sitz der zeit ag gemäss Öffnungszeiten auf www.zeitag.ch/support Ausgenommen eidg. und kant. Feiertage Hauptsitz der zeit ag
Zugang zu Support Hotline	Ja, Customer Care Team
Zugang zu Support-E-Mail	Ja
Zugang zu Support Termintool	Ja
Self-Service Ticket Eingabe (Customer Access)	Ja
Zugang zu reglmässigen Q&A Sessions	Ja
Reaktionszeit	5h
Interventionszeit	Bis 16:30 Uhr am auf die Supportanfrage folgenden Werktag
Software	
Offizielle zeit ag Schulungen	Rabatt 20% Möglichkeit einer massgeschneiderten Schulung
Hardware	
Ersatzgerät bei Störungsmeldung während Garantiedauer	Überbrückung des Unterbruchs für Versand und Reparatur durch Zusenden eines vorkonfigurierten Ersatzgeräts
Garantiedauer	48 Monate
Sonstige Vorteile	
Bereitschaft ausserhalb des Bereitschaftsdienstes	Möglich mit Zeitzuschlag gemäss Konditionenliste
Kosten	
Jahresgebühr	Gemäss Konditionenliste