

Conditions générales (CG) de timeSensor AG

Veillez lire attentivement les dispositions ci-dessous avant de mettre en service des produits ou prestations de timeSensor AG, tels que le logiciel timeSensor®. En utilisant des produits ou prestations de timeSensor AG, ou en activant ou en utilisant le logiciel timeSensor®, vous déclarez accepter les dispositions suivantes. Si vous n'acceptez pas ces dispositions, n'utilisez pas les produits ou prestations de timeSensor AG, et ne téléchargez ni n'utilisez le logiciel timeSensor®.

Les présentes CG de timeSensor AG, composées du contrat Software-as-a-Service ainsi que — le cas échéant — de l'accord de niveau de service (Service Level Agreement) optionnel et d'autres dispositions relatives aux offres et prestations de timeSensor AG, s'appliquent exclusivement, sauf si une convention séparée a été expressément conclue avec le client par écrit ou par texte. Elles s'appliquent également aux opérations ultérieures, dans leur version alors en vigueur. Toute condition générale propre au client est entièrement exclue.

La réception par timeSensor AG de la commande valablement signée du client — sous forme écrite ou électronique — ou de l'offre signée par timeSensor AG constitue l'offre du client en vue de la conclusion du contrat. timeSensor AG peut accepter les offres des clients dans un délai de 10 jours, faute de quoi elles sont réputées refusées. Les offres de timeSensor AG sont également valables pour une durée de 10 jours. En tout état de cause, l'offre de timeSensor AG est déterminante pour le contenu du contrat. Le contrat ainsi conclu est ci-après dénommé « contrat individuel »

Contrat Software-as-a-Service (SaaS)

1. OBJET DU CONTRAT

1.1. Contenu et but

L'objet du contrat est la mise à disposition, pour la durée contractuelle limitée, du logiciel SaaS désigné dans le contrat individuel, pour son utilisation par le client via un réseau de données, ainsi que des prestations complémentaires liées à cette utilisation, dans le cadre d'un service cloud.

timeSensor AG est propriétaire et titulaire des droits relatifs au logiciel SaaS et est autorisée à exploiter ce logiciel en mode cloud. Elle met à disposition du client le logiciel SaaS ainsi que le logiciel d'accès nécessaire à son fonctionnement, pour une utilisation via un réseau de données.

L'utilisation du logiciel SaaS par le client s'effectue par accès à distance au moyen de terminaux mobiles ou fixes appartenant au client. Le logiciel SaaS n'est pas installé sur les appareils (terminaux) du client ; seul un logiciel d'accès générique est installé.

2. DISPOSITIONS D'EXÉCUTION

2.1. Service Cloud

timeSensor AG fournit au client, dans le cadre du présent contrat et contre rémunération, les services cloud suivants :

a) timeSensor AG s'engage à rendre accessible, pour une utilisation via un réseau de données, le logiciel SaaS indiqué dans le contrat individuel, dans l'étendue convenue et

conformément au chiffre 2.3. À cet effet, timeSensor AG stocke le logiciel SaaS sur une plateforme serveur à laquelle le client peut accéder via l'un des réseaux de données mentionnés au chiffre 2.2 et ainsi utiliser le logiciel SaaS.

b) timeSensor AG s'engage, conformément au chiffre 2.4, à fournir les prestations standard de maintenance du logiciel SaaS faisant l'objet du contrat, y compris les prestations de helpdesk destinées à soutenir le client en cas de problèmes liés à l'utilisation régulière du logiciel.

c) timeSensor AG s'engage en outre à stocker et sécuriser les données spécifiques au client générées lors de l'utilisation, conformément au chiffre 2.5.

timeSensor AG est autorisée à faire exécuter tout ou partie des prestations auxquelles elle est tenue en vertu du présent contrat par des sous-traitants qu'elle mandate.

Le client peut, en tout temps, demander à timeSensor AG des informations sur les sous-traitants impliqués dans la fourniture du service cloud et sur leur rôle. timeSensor AG répond des actes et omissions de ses sous-traitants comme des siens propres.

Des prestations supplémentaires de timeSensor AG, notamment des formations, peuvent être convenues en tout temps par écrit, pour autant que de telles prestations soient proposées par timeSensor AG. Elles sont fournies au client contre remboursement du temps effectivement consacré, selon les tarifs de timeSensor AG en vigueur au moment de la commande.

2.2. Logiciel SaaS

timeSensor AG met à disposition du client, pour la durée du contrat et à partir de la date convenue, le logiciel SaaS spécifié dans le contrat individuel, par transmission via une connexion Internet, contre rémunération.

La disponibilité due, c'est-à-dire l'utilisabilité technique du logiciel SaaS et des données au point de transfert pour leur utilisation par le client au moyen d'un client (logiciel d'accès), est réglée dans le contrat individuel.

Les exigences techniques nécessaires à l'utilisation et à la connexion réseau du client sont décrites sur le site Internet de timeSensor AG à l'URL suivante :

<https://support.timesensor.com/portal/fr/kb/articles/quelle-est-la-configuration-système-requise-pour-timesensor-legal-365>

Ces informations contraignantes concernant l'utilisation du logiciel dans un environnement adéquat et compatible font partie intégrante de la relation contractuelle avec le client.

2.3. Droits d'utilisation

Le client se voit accorder, pour la durée du contrat, un droit d'utilisation non exclusif, non transférable, non sous-licenciable et rémunéré du logiciel SaaS mentionné au chiffre 2.2, pour ses propres besoins. Les dispositions du présent chiffre 2.3 règlent de manière exhaustive les droits d'utilisation du client.

timeSensor AG transmet au client le mot de passe initial du compte administrateur. Le client modifie immédiatement ce mot de passe et le remplace par un mot de passe connu de lui seul.

Le client est seul responsable de la gestion des profils utilisateurs et des mots de passe ; ceux-ci doivent être gardés secrets et protégés contre tout accès non autorisé. timeSensor AG recommande d'activer l'authentification à deux facteurs (2FA) pour tous les comptes.

Le droit d'utilisation comprend exclusivement le droit d'utiliser le logiciel SaaS, tel que décrit au chiffre 2.2, par accès à distance via une ligne de données, pour les propres besoins du client. En aucun cas l'utilisation ne peut être effectuée de manière illicite ou à des fins illicites (y compris la violation de droits de tiers ou

l'utilisation de données obtenues ou traitées de manière illicite). Le client libère timeSensor AG de tous frais, dépenses et responsabilités résultant d'une telle utilisation illicite. timeSensor AG est autorisée à supprimer sans délai toute donnée illicite.

Les coûts liés à l'accès à distance par le client (notamment pour les terminaux nécessaires et les coûts de connexion) sont à la charge du client, lequel assume seul la responsabilité de la disponibilité et de la qualité suffisante de la connexion de télécommunication.

Le point de transfert pour l'utilisation du logiciel SaaS et des données associées est la sortie du routeur du centre de données qui héberge les données du client.

Avec l'octroi du droit d'utilisation du logiciel SaaS, timeSensor AG accorde également au client le droit d'utiliser le logiciel client éventuellement nécessaire pour l'accès à distance sur les terminaux. Le logiciel client peut être reproduit dans la mesure où cette reproduction est nécessaire à l'utilisation conforme du logiciel SaaS.

Le client ne peut utiliser le logiciel client que pour accéder au serveur dans le cadre de l'utilisation conforme au contrat du logiciel SaaS.

timeSensor AG est autorisée à limiter ou à bloquer l'accès aux services Cloud depuis certains pays, pour autant qu'il soit démontré que des cyberattaques en émanent avec une fréquence nettement supérieure à la moyenne. Pour déterminer ces pays, timeSensor AG se réfère à des sources reconnues et librement accessibles au public, notamment le World Cybercrime Index, ainsi qu'à des études comparables. Les restrictions actuellement en vigueur peuvent être consultées à l'adresse suivante :

<https://support.timesensor.com/portal/fr/kb/articles/quels-sont-les-pays-dont-l-acces-direct-a-timesensor-legal-365-est-bloque>

Le client s'engage à respecter en tout temps les conditions système définies en annexe et à veiller à ce que les utilisateurs soient familiarisés avec une utilisation correcte du logiciel client.

Les droits d'utilisation transmis au client par timeSensor AG concernant des logiciels appartenant à des tiers sont limités à l'étendue des droits qui ont été accordés à timeSensor AG par ces tiers. Le client peut consulter à tout moment auprès de timeSensor AG les conditions de licence de l'éditeur tiers.

Les droits d'utilisation concernent uniquement le code objet (object code) et non le code source (source code). Le client ne peut copier ni le logiciel SaaS ni la structure de la base de données. Il prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer qu'aucun tiers n'ait accès au logiciel SaaS. En cas d'accès non autorisé d'un tiers à la plateforme et au logiciel SaaS, le client doit en informer immédiatement timeSensor AG et la soutenir dans la mise en œuvre de toutes les mesures admissibles visant à protéger ses intérêts.

La documentation utilisateur mise à disposition dans le centre d'aide en ligne fait partie du droit d'utilisation accordé sur le logiciel SaaS et est fournie exclusivement sous forme électronique par timeSensor AG. Dans la mesure où timeSensor AG permet le téléchargement de la documentation, le client peut télécharger celle-ci via une ligne de données depuis le serveur de timeSensor AG, l'enregistrer, l'imprimer et la reproduire en un nombre raisonnable pour les besoins du présent contrat, en conservant les mentions de protection existantes. Il n'a aucun droit à une version imprimée de la documentation utilisateur.

2.4. Maintenance

Sauf disposition contraire prévue dans le contrat individuel, timeSensor AG s'engage, dans le cadre de la rémunération

convenue pour le service cloud, à fournir les prestations standard de maintenance suivantes pour le logiciel SaaS :

- a) mise à disposition d'un système de tickets en ligne permettant d'annoncer des problèmes d'utilisation ;
- b) mise à disposition d'un centre d'aide en ligne contenant la documentation utilisateur sous forme électronique ;
- c) mise à disposition de vidéos explicatives ;
- d) correction des erreurs et dysfonctionnements en cas de dysfonctionnements reproductibles du logiciel SaaS.

Lorsque le logiciel SaaS est un logiciel tiers, la correction des erreurs et des dysfonctionnements ainsi que les adaptations du logiciel ou de la documentation se limitent à la coordination avec l'éditeur du logiciel et à l'installation des correctifs et mises à jour mis à disposition par cet éditeur, ainsi que de la documentation correspondante.

La rémunération des prestations standard de maintenance est comprise dans la rémunération ordinaire du service cloud conformément au chiffre 3 ci-après.

Toute prestation de maintenance allant au-delà des prestations standard mentionnées ci-dessus est facturée séparément au client selon les tarifs en vigueur de timeSensor AG, dans la mesure où de telles prestations sont proposées par timeSensor AG. Cela concerne en particulier la conclusion d'un accord de niveau de service (Service Level Agreement – SLA).

timeSensor AG est autorisée à faire évoluer le service cloud, notamment les fonctionnalités du logiciel SaaS, et à les adapter afin de tenir compte du progrès technologique et des modifications du cadre légal. timeSensor AG informe des mises à jour correspondantes via le centre d'aide en ligne.

2.5. Données, stockage des données et sauvegardes

timeSensor AG met à disposition du client, pour le stockage des données générées dans le cadre de l'utilisation du logiciel SaaS, la capacité de stockage indiquée dans le contrat individuel, sur les serveurs de timeSensor AG.

Les données relèvent du domaine juridique du client qui utilise le service cloud, même si elles ne sont pas stockées physiquement chez lui. Le client est exclusivement responsable de la saisie et du traitement des données. Il respecte en particulier strictement les dispositions de la loi applicable en matière de protection des données lors de la saisie et du traitement des données personnelles.

timeSensor AG permet au client de télécharger, pendant la durée du contrat et dans un délai de 30 jours après la fin du contrat, les données stockées sur le serveur de timeSensor AG selon une procédure standardisée mise à disposition par timeSensor AG. timeSensor AG n'assume toutefois aucune garantie quant à l'utilisabilité des données téléchargées sur d'autres systèmes. timeSensor AG est autorisée à supprimer de manière irrévocable les données stockées 60 jours après l'expiration du délai précité, sauf si timeSensor AG est tenue de les conserver en vertu d'une obligation légale impérative.

timeSensor AG prend des mesures appropriées pour prévenir une perte de données en cas de défaillance du serveur cloud ainsi que pour empêcher tout accès non autorisé de tiers aux données du client.

À cet effet, timeSensor AG effectue des sauvegardes régulières (au moins une fois par jour) et protège les données d'accès du client stockées sur le serveur par des moyens appropriés et conformes à l'état actuel de la technique contre tout accès non autorisé.

2.6. Obligations de collaboration du client

Le client est responsable de la mise à disposition et de l'entretien des terminaux nécessaires à l'utilisation du logiciel SaaS, ainsi que de la ligne de données permettant d'accéder au logiciel SaaS (par ex. matériel et système d'exploitation, équipements réseau, connexion Internet, etc.). Il veille à ce que leur configuration et leur état technique soient conformes aux exigences alors en vigueur de timeSensor AG. Lors de l'utilisation du logiciel SaaS par lui-même ou par les utilisateurs qu'il a désignés, il respecte les exigences techniques décrites dans le centre d'aide en ligne et protège les données d'accès contre tout accès non autorisé.

S'il utilise des programmes antivirus, le client les configure conformément aux instructions de timeSensor AG figurant à l'adresse suivante :

<https://support.timesensor.com/portal/fr/kb/articles/base-de-donnees-4d-et-logiciels-antivirus>

En cas de violation grave des conditions d'utilisation du service cloud (par le client lui-même ou par les utilisateurs qu'il a désignés) ou des obligations de collaboration du client, timeSensor AG est autorisée à suspendre l'accès du client au service cloud.

En cas de mise à disposition non autorisée du logiciel, le client doit fournir sans délai à timeSensor AG, sur demande, toutes les informations nécessaires pour faire valoir les droits de timeSensor AG à l'égard de l'utilisateur, notamment son nom et son adresse.

3. RÉMUNÉRATIONS / FACTURATION

3.1. Généralités

Le client s'engage à payer la rémunération due pour le service cloud conformément au contrat individuel.

timeSensor AG est autorisée à adapter la rémunération une fois par an en fonction du renchérissement.

Les frais récurrents peuvent, à la libre appréciation de timeSensor AG, être adaptés une fois par an, moyennant un préavis d'un mois, à l'évolution de l'indice suisse des prix à la consommation.

La formule pour le calcul de l'augmentation en pourcentage est la suivante :

$$\frac{(\text{état actuel de l'indice} - \text{état précédent de l'indice}) \times 100}{\text{état précédent de l'indice} - \text{Stand}}$$

L'indice de référence lors de la conclusion du contrat est celui du mois précédent.

Toutes les factures doivent être payées par le client net dans un délai de 30 jours à compter de la date de facturation, sur le compte indiqué par timeSensor AG.

Les factures qui ne sont pas contestées par écrit dans le délai de paiement sont réputées acceptées.

timeSensor AG est autorisée à facturer, sans mise en demeure, les intérêts moratoires légaux pour tout paiement effectué après l'échéance.

En cas de retard de paiement, timeSensor AG adressera d'abord un rappel au client. Si, dans un délai de dix (10) jours après réception d'un deuxième rappel, aucun paiement intégral n'a été effectué, timeSensor AG est en droit de suspendre temporairement l'accès au service SaaS.

La suspension est annoncée au client au moins trois (3) jours ouvrables à l'avance, par écrit ou par voie électronique.

timeSensor AG est tenue de rétablir immédiatement l'accès dès que l'intégralité des montants en souffrance a été réglée. Pendant une suspension légitime, l'obligation du client de payer les rémunérations convenues demeure inchangée.

timeSensor AG est en droit de résilier le contrat de manière extraordinaire pour justes motifs si le client est en retard de paiement depuis plus de trente (30) jours ou si une suspension reste sans effet.

Une suspension du service n'entraîne pas la suppression des données du client. timeSensor AG garantit que les données du client restent protégées et disponibles, sans modification, en cas de reprise du service.

3.2. Phase de démarrage (Ramp-Up)

La phase de démarrage commence à la conclusion du contrat SaaS et se termine au moment de la mise en production (« Go-Live »). Pendant cette phase, les coûts de licence sont facturés à 50 % du montant convenu. Les coûts d'hébergement sont facturés à 100 % à partir du moment où le service de base de données du cabinet est opérationnel et que le client a pu se connecter au système pour la première fois..

4. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au service cloud mis à disposition du client conformément au contrat appartiennent à timeSensor AG ou au fabricant du logiciel.

Le client n'acquiert en particulier aucun droit sur le logiciel SaaS lui-même (y compris la documentation), ni sur les développements, ni sur le savoir-faire de timeSensor AG, sauf stipulation expresse contraire dans le contrat.

Le client est autorisé à utiliser, dans la même mesure que celle prévue au chiffre 2.3 ci-dessus, les développements spécifiques éventuellement mandatés auprès de timeSensor AG.

5. GARANTIE / RESPONSABILITÉ

5.1. Garantie

timeSensor AG garantit que le logiciel SaaS correspond, pendant la durée du contrat, aux spécifications convenues contractuellement. En cas de défauts, que le client doit communiquer à timeSensor AG immédiatement après leur constatation et de manière détaillée, timeSensor AG prendra, dans un délai raisonnable compte tenu des circonstances, les mesures appropriées nécessaires pour remédier aux défauts.

timeSensor AG ne peut garantir ni que le logiciel SaaS et sa plateforme serveur soient exempts d'erreurs, ni qu'ils puissent être utilisés sans interruption. En particulier, timeSensor AG est autorisée à suspendre l'accès pour effectuer des travaux de maintenance urgents, même en dehors des plages de maintenance convenues.

La garantie mentionnée ci-dessus ne s'applique qu'à la configuration matérielle et logicielle recommandée par timeSensor AG. Le fonctionnement sans faille du logiciel SaaS en combinaison avec des logiciels tiers n'est pas garanti. La garantie s'éteint automatiquement en cas de modifications ou d'interventions sur le logiciel SaaS ou sur le logiciel client qui n'ont pas été effectuées par timeSensor AG, en cas d'erreur de manipulation ou en cas de modification des conditions de fonctionnement et/ou d'utilisation.

timeSensor AG est tenue d'exécuter ses prestations avec soin et selon les règles de l'art. En cas de réclamations, timeSensor AG prend les mesures nécessaires pour corriger le défaut, sans frais pour le client, pour autant que timeSensor AG soit responsable du défaut et qu'aucune faute ne soit imputable au client (ou à ses auxiliaires).

Si un tiers conteste la propriété et/ou les droits d'utilisation du logiciel SaaS mis à disposition du client conformément au contrat, le client doit informer immédiatement timeSensor AG de la prétention soulevée. Le client autorise timeSensor AG à conduire et régler seul le litige, notamment par voie transactionnelle. Le client soutient timeSensor AG à cet égard et suit ses instructions.

La présente disposition règle de manière exhaustive la garantie accordée par timeSensor AG, toute autre garantie étant expressément exclue.

5.2. Responsabilité

La responsabilité de timeSensor AG pour les dommages corporels causés par sa faute est illimitée. La responsabilité pour les dommages matériels et patrimoniaux directs causés fautivement par timeSensor AG dans l'exécution du contrat est limitée au montant d'une redevance annuelle due par le client pour la prestation concernée.

Toute autre responsabilité de timeSensor AG ou de ses auxiliaires, notamment pour les dommages indirects ou consécutifs, les pertes de gain, les pertes d'utilisation, les économies non réalisées, les pertes de revenus, les interruptions d'activité ou de production — quel qu'en soit le fondement juridique — est expressément exclue.

timeSensor AG n'assume aucune responsabilité pour le contenu illicite des données stockées chez elle ni pour leur utilisation abusive par le client.

Cette limitation de responsabilité s'applique indépendamment du fondement juridique de la responsabilité. Reste réservée toute responsabilité légale impérative plus étendue, notamment en cas de faute grave ou d'intention illicite.

6. DURÉE DU CONTRAT

6.1. Durée et résiliation du contrat

Le contrat entre en vigueur après la signature par le client de l'offre établie par timeSensor AG et son acceptation par timeSensor AG. Il est conclu pour la durée initiale indiquée dans le contrat individuel. Il se renouvelle automatiquement d'une année à l'autre, sauf résiliation par l'une des parties avec un préavis de trois mois avant l'échéance de la durée contractuelle. Sont réservés les droits de résiliation extraordinaires du client dans les cas prévus au chiffre 2.4, dernier paragraphe, et au chiffre 3, alinéa 2, ainsi que ceux de timeSensor AG conformément au chiffre 1 des dispositions finales.

Le client peut également résilier le contrat en tout temps, de manière extraordinaire, avec un délai de résiliation de 20 jours pour la fin d'un mois, pour un motif important imputable à timeSensor AG, à condition que le motif n'ait pas été supprimé dans un délai raisonnable (au minimum 30 jours) après notification écrite du client.

timeSensor AG peut résilier le contrat en tout temps, de manière extraordinaire, avec un délai de résiliation de 20 jours pour la fin d'un mois, pour un motif important non imputable à timeSensor AG. Constitue notamment un motif important une utilisation illicite ou, en cas de retard de paiement, l'absence de paiement malgré l'octroi d'un dernier délai approprié avec menace de résiliation.

6.2. Conséquences de la fin du contrat

À la date de fin du contrat, l'accès du client au service cloud est désactivé. Les données du client sont ensuite mises à sa disposition pour téléchargement par timeSensor AG conformément au chiffre 2.5.

Toute prestation post-contractuelle de timeSensor AG non prévue dans le présent contrat n'est due que si elle est expressément convenue entre les parties.

7. DISPOSITIONS DIVERSES

7.1. Confidentialité

Les deux parties contractantes, ainsi que leurs auxiliaires, s'engagent mutuellement à respecter la confidentialité de tous les documents et informations non publics se rapportant à la sphère commerciale de l'autre partie et qui leur sont accessibles lors de la préparation et de l'exécution du présent contrat, y compris le contenu de l'annexe. Cette obligation subsiste aussi longtemps qu'un intérêt légitime existe, y compris après la fin de la relation contractuelle.

7.2. Protection des données

Pour les clients en Suisse, le contrat de traitement des données (ADV) conforme à la LPD est mis à disposition. Il peut être téléchargé à l'adresse URL suivante : <https://support.timesensor.com/portal/fr/kb/articles/contrat-de-traitement-des-donnees-de-commande-ch>

Pour les clients de l'UE, le contrat de sous-traitance des données (CTD) conforme au RGPD est mis à disposition. Il peut être téléchargé à l'adresse URL suivante : <https://support.timesensor.com/portal/fr/kb/articles/contrat-de-traitement-des-commandes-ue>

7.3. Intégration de logiciels tiers

Différentes offres de timeSensor AG permettent au client d'intégrer des logiciels tiers via des interfaces (par exemple une interface vers Microsoft 365 ou vers des logiciels d'IA de fournisseurs tiers). Si le client décide d'intégrer et d'utiliser de tels logiciels tiers, il utilise ces logiciels tiers sous sa propre responsabilité et s'assure lui-même que leur utilisation est autorisée au regard des exigences en matière de protection des données et de réglementation.

7.4. Force majeure

Les parties sont libérées de leur obligation d'exécuter les prestations prévues par le présent contrat tant et aussi longtemps que l'inexécution est due à un cas de force majeure. Sont notamment considérés comme cas de force majeure : guerre, grèves, troubles, expropriations, tempêtes, inondations et autres catastrophes naturelles, ainsi que tout autre événement non imputable aux parties. Chaque partie doit informer immédiatement et par écrit l'autre partie de tout cas de force majeure.

7.5. Compensation

Toute compensation de créances entre les parties nécessite un accord écrit préalable entre celles-ci.

Service Level Agreement (SLA)

1. Objet et champ d'application

En complément au contrat SaaS, timeSensor AG propose à ses clients un accord de niveau de service (Service Level Agreement, SLA) optionnel. Cet accord précise les prestations convenues dans le cadre du contrat SaaS concernant la disponibilité, le support, les délais de réaction et les coûts.

2. Disponibilité du service cloud

Une disponibilité cible de 99,2 % par mois civil est définie pour l'ensemble du système. Cela inclut une plage de maintenance planifiée mensuelle maximale de 6 heures. Cette plage de maintenance a généralement lieu le samedi matin. Les plages de

maintenance et l'état des systèmes peuvent être consultés dans le centre d'aide de timeSensor AG à l'URL suivante :

<https://support.timesensor.com/portal/fr/kb/server-status>

La disponibilité au point de transfert est calculée selon la formule suivante :

$$\frac{(\text{temps total} - \text{temps d'indisponibilité}) \times 100}{\text{temps total}}$$

Le point de transfert pour l'utilisation du logiciel SaaS et des données associées est la sortie du routeur du centre de données qui héberge les données du client.

Les interruptions dues à un cas de force majeure ou à des perturbations relevant de la responsabilité du client ne sont pas prises en compte.

3. Variantes du SLA

timeSensor AG propose le SLA en trois variantes :

- a) SLA Standard
- b) SLA Priority
- c) SLA Custom

Les variantes de SLA se distinguent par le niveau de disponibilité garanti et les délais de réaction prévus.

4. Canaux de support pour les clients disposant d'un SLA

Le support peut être sollicité par les canaux suivants :

a) **Système de tickets** : Le système de tickets peut être consulté à l'adresse suivante :

<https://support.timesensor.com/portal/fr/home>

Il permet au client d'ouvrir un ticket de support.

b) **E-mail** : Une demande de support peut également être envoyée par e-mail à l'adresse hotline@timesensor.com. En cas d'envoi réussi, le client reçoit une confirmation de réception de la demande de support.

c) **Téléphone** :

Le support de timeSensor AG peut également être contacté par téléphone dans les plages d'accessibilité garanties. Le numéro de téléphone du support peut être consulté sur le site web de timeSensor AG à l'adresse suivante :

<https://fr.timesensor.ch/contact/>

5. Accessibilité

Le support de timeSensor AG est accessible aux jours ouvrables pendant les plages horaires suivantes :

a) **SLA Standard** :
Lundi à vendredi, de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

b) **SLA Priority** :
Lundi à vendredi, de 08h00 à 20h00

Le support n'est pas accessible les dimanches et les jours fériés officiels. La référence pour la détermination des jours fériés est le calendrier du canton de Berne.

Pour le SLA Custom, l'accessibilité est définie dans un accord séparé.

6. Délais de réaction

Le délai de réaction correspond au temps écoulé entre la réception du signalement d'une perturbation via l'un des moyens de support mentionnés au chiffre 4 et la prise de contact par un collaborateur du support de timeSensor AG.

Il est mesuré en heures ouvrables et s'applique dans les plages horaires d'accessibilité définies en fonction du SLA choisi.

Les délais de réaction suivants sont définis :

- a) SLA Standard : 8 heures ouvrables
- b) SLA Priority : 4 heures ouvrables

Exemple : Le signalement intervient un vendredi à 16h00. La réponse du support doit intervenir au plus tard le lundi à 16h00 (SLA Standard) ou le lundi à 12h00 (SLA Priority), pour autant que le vendredi et le lundi soient des jours ouvrables. Pour le SLA Custom, le délai de réaction est défini dans un accord séparé.

7. Objectif de résolution

L'objectif de résolution correspond au délai visé pour rétablir la fonctionnalité convenue.

Il dépend de la catégorie de la perturbation.

Les objectifs de résolution suivants sont définis :

a) **Cat. 1 – Critique** : Le système entier ou la fonction principale est inutilisable. Objectif de résolution : < 8 heures ouvrables

b) **Cat. 2 – Élevée** : Limitation partielle de la fonctionnalité, solution de contournement possible. Objectif de résolution : < 24 heures ouvrables

c) **Cat. 3 – Moyenne** : Perturbation mineure, sans impact significatif. Objectif de résolution : < 84 heures ouvrables

d) **Cat. 4 – Faible** : Demande, défaut cosmétique, suggestion d'amélioration.

L'objectif de résolution dépend de la priorité et de la planification des versions (release planning).

8. Crédits de service

Si timeSensor AG n'atteint pas la disponibilité mensuelle garantie de 99,2 %, le client reçoit le crédit suivant sur les frais mensuels du service SaaS :

Disponibilité au cours du mois	Crédit
98,7% - 99,2%	5%
98,2% - 97,7%	10%
<97,7%	20%

Le crédit est limité à un mois et est déduit de la facture suivante. Toute autre prétention est exclue.

9. Obligations du client

a) Les perturbations doivent être signalées via l'un des moyens de support mentionnés au chiffre 4, en fournissant une description exacte, l'heure du dysfonctionnement et, dans la mesure du possible, des captures d'écran.

b) Le client veille à ce que seules les personnes ayant été formées de manière adéquate à l'utilisation de timeSensor LEGAL soient autorisées à contacter le support.

c) En cas d'erreurs relevant de la responsabilité du client, celui-ci supporte les frais engagés.

10. Rémunérations

Les travaux de support exécutés pour corriger une erreur reproductible dans le logiciel timeSensor LEGAL 365 ne sont pas facturés.

Toutes les autres prestations de support fournies par timeSensor AG sont facturées selon la liste de prix en vigueur de timeSensor AG.

En concluant un SLA, le client bénéficie de tarifs horaires réduits. En cas de retard de paiement du client, timeSensor AG peut, à sa propre appréciation, suspendre totalement les prestations du SLA, moyennant notification préalable, par écrit ou par e-mail.

Autres offres et prestations de timeSensor AG

1. Généralités

timeSensor AG dispose d'autres offres et d'une large palette de prestations. En principe, les offres et conventions individuelles sont déterminantes pour ces prestations supplémentaires. Les présentes conditions s'appliquent à titre complémentaire.

2. Programmations individuelles par timeSensor AG

timeSensor AG s'efforce d'adapter le système du client, dans la mesure techniquement possible, selon ses souhaits. Les adaptations du programme comprennent en règle générale les phases payantes suivantes : "Analyse / établissement de l'offre" et "Implémentation, tests et réception".

2.1. Phase de travail : Analyse et établissement de l'offre

Lors de cette première phase comprenant analyses et premiers tests, les bases nécessaires à l'établissement de l'offre sont élaborées. Le client reconnaît que timeSensor AG doit en général consacrer plusieurs heures de travail pour déterminer si l'adaptation souhaitée est réalisable en principe et comment elle peut être mise en œuvre de manière optimale. Les coûts et conditions de cette première phase de travail sont définis dans l'offre individuelle. Après la conclusion de cette phase, timeSensor AG remettra au client une offre ferme pour les travaux ultérieurs. Si l'analyse révèle que l'adaptation souhaitée n'est pas réalisable ou si le client renonce à poursuivre, les coûts pour le client se limitent à cette première phase de travail.

2.2. Phase de travail : Implémentation, test et réception

Si le client décide de la réalisation ou de la poursuite du travail par timeSensor AG, l'implémentation est effectuée conformément à l'offre individuelle.

2.3. Cahier des charges

Le cahier des charges définit l'ensemble des exigences (y compris les spécifications fonctionnelles et techniques, conditions d'exploitation, paramètres de performance, normes de qualité et interfaces) que les adaptations du programme à réaliser par timeSensor AG doivent remplir. Le client est responsable de l'élaboration du cahier des charges. timeSensor AG conseille le client dans sa préparation et doit approuver celui-ci. Les coûts supplémentaires résultant d'un cahier des charges défectueux ou incomplet sont à la charge du client, sauf si ces coûts sont dus à une mauvaise prestation de conseil de timeSensor AG.

2.4. Planification

timeSensor AG exécute les adaptations, si nécessaire, par étapes. Les objectifs et contenus de chaque étape ainsi que les éventuels délais et jalons convenus sont communiqués au client. Si un délai convenu ne peut être respecté pour des raisons imputables à timeSensor AG, celle-ci prend toutes les mesures nécessaires pour exécuter la prestation dans les plus brefs délais et réduire autant que possible la durée du retard.

Si un jalon convenu n'est pas respecté pour des raisons imputables à timeSensor AG, le client fixe un délai supplémentaire approprié, ce qui peut décaler les délais et jalons suivants.

2.5. Obligations de collaboration du client

Le client exécutera correctement et en temps utile les obligations de collaboration définies dans le cahier des charges en lien avec l'adaptation du programme.

Le client mettra à disposition de timeSensor AG, sur demande de celle-ci, les informations et documents nécessaires à l'adaptation du programme et permettra, dans la mesure nécessaire, l'accès à ses locaux et installations techniques. Le client prendra les décisions qui lui incombent dans le cadre de l'adaptation du programme dans un délai approprié et les communiquera à timeSensor AG. Le personnel ou les conseillers du client impliqués dans l'adaptation du programme doivent être qualifiés conformément aux exigences.

2.6 Test de réception

L'objet du test de réception par le client est l'adaptation du programme (« résultat du travail ») développée par timeSensor AG conformément au cahier des charges. Le but de chaque test de réception est de vérifier si le résultat du travail répond aux exigences définies dans le cahier des charges.

La disponibilité du résultat pour réception est communiquée par écrit au client par timeSensor AG. Le test de réception doit être mené à terme, indépendamment de l'éventuelle apparition de défauts. Le client peut disposer de deux jours ouvrables pour effectuer un test de réception.

Un test de réception est considéré comme réussi lorsqu'aucun défaut essentiel n'est constaté.

Les défauts non essentiels n'empêchent pas la réception. Sont considérés comme défauts essentiels les écarts par rapport aux exigences du cahier des charges qui entravent de manière significative ou empêchent l'utilisation conforme du résultat du travail par le client.

Sont considérés comme défauts non essentiels tous les écarts ne constituant pas des défauts essentiels. Les défauts non essentiels sont corrigés par timeSensor AG dans un délai de 30 jours ouvrables à compter de la date du procès-verbal de réception, sans frais pour le client. Les défauts essentiels doivent être corrigés par timeSensor AG dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la même date, également sans frais pour le client.

2.7 Garantie

Après réception du résultat du travail, timeSensor AG garantit que celui-ci répond, pendant une période de six mois à compter de la date de réception, aux exigences définies dans le cahier des charges.

Les écarts par rapport au cahier des charges constatés et signalés par le client durant la période de garantie sont corrigés par timeSensor AG dans un délai de 20 jours ouvrables à compter de leur notification par le client. timeSensor AG est libérée de son obligation de garantie dans la mesure où un écart est dû à des circonstances qui ne lui sont pas imputables (par ex. adaptations indépendantes et non autorisées apportées par le client au résultat du travail).

2.8 Responsabilité

La responsabilité pour les dommages directs ou immédiats ainsi que pour les dommages indirects ou médiats est exclue dans la mesure permise par la loi. Cette exclusion s'applique tant aux prétentions contractuelles qu'extracontractuelles ou quasi contractuelles. Reste réservée la responsabilité des parties pour

les dommages causés par un comportement intentionnel ou par négligence grave ainsi que les prétentions découlant de la responsabilité du fait des produits.

2.9 Droits sur le résultat du travail, licence pour le client

timeSensor AG intègre le résultat du travail dans le code source de l'application timeSensor®. Tous les droits sur le résultat du travail, notamment les droits de propriété intellectuelle tels que les droits d'auteur, sont transférés entièrement et exclusivement à timeSensor AG ou restent en sa possession.

Le client reçoit une licence limitée, non exclusive et non transférable pour l'utilisation conforme du résultat du travail dans le cadre du mandat. Il est interdit au client, sans l'accord de timeSensor AG, d'utiliser, d'exploiter, de reproduire, de modifier, de distribuer ou de développer le résultat du travail, en tout ou en partie, pour des tiers, ou de le transmettre à des tiers.

Dispositions finales

1. Contenu du contrat et modifications

Les présentes Conditions Générales (CG) de timeSensor AG, y compris le contrat SaaS, le Service Level Agreement (SLA) ainsi que les éventuels contrats individuels qui en découlent, règlent de manière exhaustive les relations entre les parties contractantes en ce qui concerne l'objet du contrat et remplacent toutes les négociations et correspondances menées avant la conclusion du contrat.

En cas de contradictions, le contrat individuel concerné prévaut sur les présentes CG ; en cas de pluralité de contrats individuels, les dispositions conclues en dernier lieu prévalent sur les dispositions contradictoires des contrats individuels antérieurs.

Si une disposition des présentes CG ou d'un contrat fondé sur celles-ci est ou devient invalide ou nulle, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée. La disposition invalide ou nulle est remplacée par une disposition valable qui se rapproche juridiquement le plus possible du but poursuivi par la disposition invalide ou nulle.

Les modifications ou compléments de la relation contractuelle doivent être faits par écrit et signés par les deux parties contractantes. La renonciation à cette exigence de forme doit également être faite par écrit. Aucune convention orale accessoire n'existe.

timeSensor AG peut modifier les présentes CG à tout moment. Les CG modifiées sont transmises au client par écrit ou par e-mail. Les modifications sont considérées comme approuvées par le client si celui-ci ne s'y oppose pas dans un délai de 30 jours dès réception, par lettre recommandée. Les modifications entrent en vigueur conformément au délai communiqué lors de l'envoi, mais au plus tôt 40 jours après l'expédition des CG modifiées. En cas d'opposition du client, timeSensor AG est en droit de résilier la relation contractuelle à la date d'entrée en vigueur des nouvelles CG.

Un contrat fondé sur les présentes CG ne peut être cédé ou transféré à des tiers qu'avec l'accord écrit préalable de l'autre partie, lequel ne peut être refusé que pour motifs importants.

Les présentes CG de timeSensor AG existent en version allemande, anglaise et française. En cas d'incohérences ou de difficultés d'interprétation entre les versions linguistiques, la version allemande prévaut.

2. Communications

Toutes les communications de timeSensor AG au client peuvent être effectuées par e-mail à l'adresse communiquée par le client.

Si le client change d'adresse e-mail, il doit en informer timeSensor AG par écrit. L'envoi à la dernière adresse communiquée est considéré comme valable dans tous les cas.

Les communications relatives à l'exercice de droits et obligations découlant du présent contrat doivent être adressées par écrit, par courrier ou par e-mail, à la dernière adresse connue des parties contractantes.

Les contrats fondés sur les présentes CG sont soumis exclusivement au droit matériel suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies du 11 avril 1980 sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM / CISG) ainsi qu'à l'exclusion du droit international privé (règles de conflit de lois).

3. Droit applicable et arbitrage

Les présentes CG et les contrats qui en découlent sont soumis exclusivement au droit matériel suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies du 11 avril 1980 sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM / CISG) ainsi qu'à l'exclusion des règles de conflit de lois.

Tous les litiges, divergences ou prétentions découlant des présentes CG ou des contrats fondés sur celles-ci — y compris leur validité, invalidité, violation ou dissolution — sont tranchés par un arbitrage selon le Règlement international suisse d'arbitrage (Swiss Rules) du Swiss Arbitration Centre. La version applicable du règlement est celle en vigueur au moment du dépôt de la requête d'arbitrage.

Le siège de l'arbitrage est Zurich.

timeSensor AG, Museumstrasse 47, CH-9004 St. Gallen, Schweiz