

---

## Bedingungen für Software-Pflege

---

### 1. Geltung

Diese Geschäftsbedingungen gelten für die gesamte Geschäftsbeziehung zwischen dem Kunden und dem Lieferanten. Durch das Zustandekommen einer Bestellung werden diese AGB zum integrierten Vertragsbestandteil. Änderungen an diesen AGB bzw. abweichende AGB sind nur wirksam, soweit der Lieferant sie schriftlich bestätigt.

### 2. Vertragsabschluss und Leistungsumfang

Offerten des Lieferanten sind freibleibend. Ein rechtsgültiger Vertragsabschluss kommt erst mit der Ausstellung der schriftlichen Auftragsbestätigung durch den Lieferanten zustande.

Für Umfang und Ausführung der Produkte und Dienstleistungen ist die Auftragsbestätigung oder, wenn eine solche fehlt, das Angebot des Lieferanten massgebend.

Mit der Software-Pflege erbringt der Lieferant Leistungen, um bestimmte Software oder ganze Software-Systeme (nachstehend Software) in gebrauchstauglichem Zustand zu erhalten.

Die Softwarepflege erfolgt für jene Software an jenen Orten, die beim Lieferanten registriert sind.

Für Umfang und Ausführung der Leistungen ist die Abmachung unter den Parteien massgebend.

### 3. Updates

Sind Updates vereinbart, stellt der Lieferant dem Kunden gegen eine pauschale Entschädigung regelmässig neue Programmversionen mit entsprechenden Installationsanweisungen zur Verfügung. Die neuen Programmversionen enthalten in der Regel erweiterte oder neue Funktionen und notwendige Korrekturen.

Überdies erhält der Kunde periodische Informationen über Erweiterungen und Verbesserungen der Software und die Bedingungen für deren Nutzung.

### 4. Software-Unterstützung gegen pauschale Entschädigung

Ist eine Software-Unterstützung gegen pauschale Entschädigung vereinbart, erbringt der Lieferant folgende Leistungen:

- a) Telefonischer Auskunftsdienst (Hotline) bei Anwendungsproblemen;
- b) Entgegennahme und erste Prüfung von Fehlermeldungen;
- c) Lieferung der beim Lieferanten verfügbaren Korrekturcodes oder Umgehungslösung zur Behebung einer Programmschwäche;
- d) Zustellung von Informationen über Anwendungserfahrungen, neue Methoden und Verfahren für Einsatz und Betrieb der Software;
- e) Fernüberwachung, -diagnose und -unterstützung.

### 5. Software-Unterstützung gegen Aufwandsentschädigung

Ist Software-Unterstützung gegen Aufwandsentschädigung vereinbart, erbringt der Lieferant:

- a) Unterstützung bei der Installation und Einführung von Programmaktualisierungen und Korrekturversionen;
- b) Anpassung vorhandener Parameter an geänderte rechtliche oder applikatorische Anforderungen;
- c) Anpassung nicht parametrierter Programmfunktionen an geänderte Standards und Rechtsvorschriften.

### 6. Software-Unterstützung aufgrund besonderer Vereinbarung

Folgende Leistungen erbringt der Lieferant nur aufgrund einer besonderen Vereinbarung und gegen Entschädigung des Aufwandes:

- a) Lieferung von neuen Versionen (Releases) mit neuen oder erweiterten Funktionen, Anwendungen oder Leistungen (sogenannte funktionelle Upgrades);
- b) Anwendungsunterstützung, Installation, Einführung und Beratung am Domizil des Kunden;
- c) Anpassung der Software (Migration) an eine Änderung der Konfiguration des definierten Informatiksystems, an ein neues oder geändertes Betriebssystem, an neue oder geänderte Anwen-

dungsprogramme oder an eine geänderte Datenstruktur innerhalb der definierten Informatikplattform;

d) Kundenspezifische Änderungen und Ergänzungen;

e) Analyse, Diagnose und Leistungen zur Behebung von Programmfehlern, welche auf die Entwicklung anderer Systeme, Programme oder nicht vertragskonformer Einsatz- und Betriebsbedingungen zurückzuführen sind;

f) Unterstützung bei der Verwaltung und Dokumentation der Software, Sicherung der Daten und des Wiederaufbaus von Anwendungen;

g) Schulung.

## 7. Mitwirkung des Kunden

Der Kunde hat in seinem Betrieb alle personellen, organisatorischen und technischen Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass der Lieferant die vereinbarten Leistungen erbringen kann. Dazu gehören namentlich:

a) Gewährung des Zugangs zur Informatik und zur Programmbibliothek;

b) Bekanntgabe der Schnittstellen zum Betriebssystem und zu andern eingesetzten Programmen;

c) Verfügbarkeit von Maschinenzeit, Datenträgern, Dokumentation, Fachpersonal, Arbeitsplatz und Arbeitsmitteln;

d) Einrichtung und Betrieb der notwendigen Kommunikationsverbindungen;

e) Einsatz der letzten gültigen oder einer vom Lieferanten für die Software-Pflege zugelassenen Version der Software;

f) Dokumentation von Ausnahmeständen und Fehlermeldungen;

g) Unterstützung des Lieferanten bei Analysen und Korrekturen;

h) Sicherung der Software und Daten gegen Verlust oder Veränderung.

## 8. Software und Know-how

Vorbehaltlich anderslautender Lizenzbedingungen haben der Kunde und seine Abnehmer nur das Recht zur Nutzung der überlassenen Software, der Arbeitsergebnisse, des Know-hows, der Datenträger und der Dokumentationen mit dem

entsprechenden Produkt, nicht aber zur eigenständigen Veräusserung, zur Verbreitung, zur Vielfältigung, zur Erweiterung oder Änderung.

Das Eigentum und das Recht zur weiteren Verwendung verbleiben beim Lieferanten oder seinen Lizenzgebern, auch wenn der Kunde die Software, Arbeitsergebnisse oder Know-how-Aufzeichnungen nachträglich ändert.

Der Kunde ergreift die erforderlichen Massnahmen, um Software, Arbeitsergebnisse und Dokumentationen vor ungewolltem Zugriff oder Missbrauch durch Unberechtigte zu schützen.

Der Kunde darf die notwendigen Sicherungskopien erstellen. Er hat diese entsprechend zu kennzeichnen und gesondert und sicher aufzubewahren.

## 9. Bereitschafts- und Reaktionszeiten

Ohne besondere Abrede erbringt der Lieferant die Unterstützungsleistungen während den üblichen Arbeitszeiten, in der Regel an Werktagen zwischen 08.00 und 17.00 Uhr, jedoch nicht an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen.

Ist ausdrücklich eine bestimmte Reaktionszeit vereinbart, verpflichtet sich der Lieferant, mit den Leistungen innerhalb der vereinbarten Zeit nach Aufforderung des Kunden zu beginnen. Für Leistungen, die beim Kunden erbracht werden, gilt der Antritt der Reise als Arbeitsbeginn.

## 10. Termine

Alle Termine sowie Bereitschaftszeiten ausserhalb der üblichen Arbeitszeit oder eine Reaktionszeit sind nur bei schriftlicher Zusicherung verbindlich. Solche Termine verlängern sich angemessen,

a) wenn dem Lieferanten Angaben, die er für die Ausführung benötigt, nicht rechtzeitig zugehen, oder wenn der Kunde sie nachträglich ändert;

b) wenn der Kunde mit den von ihm auszuführenden Arbeiten im Rückstand oder mit der Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten im Verzug ist, insbesondere wenn er Zahlungsbedingungen nicht einhält;

c) wenn Hindernisse auftreten, die ausserhalb der Verantwortung des Lieferanten liegen, wie Naturereignisse, Mobilmachung, Krieg, Aufruhr, Epidemien, Unfälle und Krankheit, Ausfälle massgeblicher Mitarbeiter, erhebliche Betriebsstörungen,

Arbeitskonflikte, verspätete oder fehlerhafte Zulieferungen sowie behördliche Massnahmen.

Bei Verzögerungen hat der Kunde dem Lieferanten eine angemessene Frist zur nachträglichen Erfüllung zu gewähren. Wird die Nachfrist nicht eingehalten und ist eine weitere Verzögerung für den Kunden unzumutbar, darf er, sofern er es sofort mitteilt, auf die nachträgliche Leistung verzichten oder die Aufhebung des Vertrages erklären. Weitere Ansprüche aus Verzögerungen sind ausgeschlossen.

### **11. Mängel der Unterstützungsleistungen**

Der Lieferant steht dafür ein, dass er die Unterstützungsarbeiten sorgfältig ausführt mit dem Ziel, dass die Software in gebrauchsfähigem Zustand bleibt. Für die Eignung zu einem besonderen Einsatz haftet der Lieferant nur, wenn er dies ausdrücklich zusichert.

Der Lieferant kann keine Gewähr dafür bieten, dass der Kunde die Software dauernd, ununterbrochen und fehlerfrei einsetzen kann.

Der Lieferant verpflichtet sich zur Beseitigung von Fehlern, die nachweisbar auf seine mangelnde Sorgfalt bei den Unterstützungsleistungen zurückgehen. Davon ausgeschlossen sind Mängel und Störungen, die der Lieferant nicht zu vertreten hat, wie insbesondere höhere Gewalt, unsachgemässe Behandlung oder Eingriffe des Kunden oder Dritter.

Mit Anerkennung oder Beseitigung eines Mangels werden Verjährungsfristen nicht unterbrochen.

Ausser der Nachbesserung bestehen keine weiteren Ansprüche aus Mängelfolgen. Gänzlich ausgeschlossen ist der Ersatz von entgangenem Gewinn und anderen Vermögensschäden.

### **12. Weitere Haftung**

Der Lieferant haftet im Rahmen seiner Haftpflichtversicherung für weiteren Personen- und Sachschaden, der dem Kunden nachweisbar durch Verschulden des Lieferanten entsteht. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen.

### **13. Preise und Zahlungsbedingungen**

Pauschale Entschädigungen bemessen sich nach der registrierten, nicht nach der tatsächlich genutzten Software. Mit der pauschalen Entschädigung ist der gesamte Arbeitsaufwand des Lieferanten für die entsprechenden Leistungen zur

Software-Pflege abgegolten. Solche Entschädigungen sind jährlich im Voraus zu bezahlen.

Entschädigungen nach Aufwand bemessen sich auf Grund von Zeit und Material gemäss den geltenden Tarifen des Lieferanten, und wo solche fehlen, auf Grund branchenüblicher Ansätze.

Die Preise verstehen sich, soweit nicht anders vermerkt, in Schweizer Franken ohne Mehrwertsteuer, Abgaben, Transport und Verpackung. Sie sind zur Zahlung fällig netto innert dreissig Tagen seit Rechnungsstellung.

Der Lieferant darf die Preise für pauschale Entschädigungen sowie für Aufwandsentschädigungen einmal pro Kalenderjahr unter einer Mitteilungsfrist von wenigstens drei Monaten ändern. Im Falle einer Preiserhöhung hat der Kunde das Recht, innert dreissig Tagen seit Ankündigung auf eine von der Preiserhöhung betroffene Leistung zu verzichten oder die Vereinbarung über die Software-Pflege gänzlich aufzuheben. Verzicht und Vertragsaufhebung werden auf das Datum der vorgesehenen Preiserhöhung wirksam.

Der Kunde darf Gegenforderungen nur mit unterschriebener Einwilligung des Lieferanten verrechnen.

Bei Zahlungsverzug ist der Lieferant berechtigt,

a) zu erklären, dass sämtliche Ansprüche aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden, auch wenn sie nicht aus dem gleichen Rechtsverhältnis stammen, sofort fällig werden;

b) dem Kunden für alle fälligen Zahlungen eine angemessene Nachfrist anzusetzen und, wenn der Kunde nicht den gesamten fälligen Betrag innert dieser Frist begleicht, die Aufhebung der Verträge zu erklären;

c) die weitere Erfüllung von Leistungen, auch wenn sie nicht aus dem gleichen Rechtsverhältnis stammen, von geeigneten Sicherheiten des Kunden, einschliesslich Vorauszahlung, abhängig zu machen.

### **14. Geheimhaltung**

Beide Parteien verpflichten sich und ihre Mitarbeiter, sämtliche Informationen aus dem Geschäftsbereich des andern, die weder allgemein zugänglich noch allgemein bekannt sind, Dritten nicht zu offenbaren und alle Anstrengungen zu unternehmen, um Dritte am Zugang zu diesen Informationen zu hindern. In ihrer angestammten Tätigkeit

darf aber jede Partei Kenntnisse weiter verwenden, die sie bei der Geschäftsabwicklung erwirbt.

## **15. Datenschutz**

Personendaten, insbesondere Daten über Unternehmen, Kunden und Mitarbeiter, dürfen bearbeitet werden, soweit es für die Geschäftsabwicklung erforderlich ist. Beide Parteien beachten dabei die Regeln des Datenschutzes und treffen dafür die geeigneten organisatorischen und technischen Vorkehrungen.

Jede Partei ist verantwortlich für eine zuverlässige Sicherung der eigenen Daten sowie jener Daten, welche für die Leistungserbringung benötigt werden. Der Kunde wird rechtzeitig alle Daten sichern, bevor ein Mitarbeiter des Lieferanten auf seine Informatik zugreifen kann.

## **16. Dauer des Rechtsverhältnisses**

Ist nichts Besonderes vereinbart, kann jede Partei eine Vereinbarung über Software-Pflege nach Ablauf einer Mindestdauer von einem Jahr mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten auf Ende eines Kalenderjahres auflösen.

Haben die Parteien eine feste Vertragslaufzeit vereinbart, endet die Vereinbarung über Software-Pflege zum vereinbarten Zeitpunkt.

Jede Partei kann eine Vereinbarung über Software-Pflege aus einem wichtigen Grund, namentlich wenn ihr die Fortsetzung nicht zugemutet werden darf, ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist auflösen. Der Verzicht des Kunden auf die Nutzung der Software gilt nicht als wichtiger Grund.

## **17. Rechtswahl und Gerichtsstand**

Dieses Rechtsverhältnis untersteht schweizerischem materiellem Recht, unter Ausschluss des Kollisions- und Wiener Kaufrechts.

Gerichtsstand ist am Sitz des Lieferanten.

Der Lieferant darf auch das Gericht am Sitz des Kunden anrufen.

Swiss Technology Network – swissT.net  
Industriestrasse 4a  
CH-8604 Volketswil  
Telefon 044 947 50 90  
E-Mail: [info@swisst.net](mailto:info@swisst.net)  
Homepage: [www.swisst.net](http://www.swisst.net)