

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der XELOG AG

Stand: Januar 2017

## I. Allgemeine Vertragsregelungen

### 1. Gliederung, Geltungsbereich

(1) Unsere nachstehenden AGB haben wir in sechs Teile gegliedert:

- I. Allgemeine Vertragsregelungen
- II. Besondere Bedingungen für Standardsoftware-Lizenzverträge
- III. Besondere Bedingungen für Software-Pflegeleistungen
- IV. Besondere Bedingungen für Supportleistungen
- V. Besondere Bedingungen für Professional Services Verträge
- VI. Besondere Bedingungen für den Verkauf von Hardware und Systemsoftware

(2) Die „Allgemeinen Vertragsregelungen“ dieses Hauptabschnitts finden auf alle mit uns abgeschlossenen Verträge und Leistungen Anwendung. In Ergänzung hierzu gelten die in den folgenden Hauptabschnitten II. - VI. geregelten Inhalte der „Besonderen Bedingungen“ für die dort jeweils benannten Vertragsgegenstände.

(3) Unsere Leistungen erfolgen aufgrund dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“). Diese AGB gelten für alle Einzelverträge, Angebote oder anderweitigen Vereinbarungen (nachfolgend „Einzelverträge“), die zwischen der XELOG AG, Birkenstrasse 49, CH-6343 Rotkreuz (nachfolgend „XELOG“, „wir“, „uns“, „unser“), und dem jeweiligen Kunden von XELOG (nachfolgend „Kunde“) geschlossen werden.

(4) Diese AGB finden nur Anwendung, wenn unser Kunde in Ausübung seiner gewerblichen oder selbstständigen Tätigkeit handelt oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

(5) Für die Einzelverträge gelten ausschliesslich unsere AGB. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen unserer Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als wir ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt haben. Diese Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn wir in Kenntnis von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden dessen Zahlungen vorbehaltlos annehmen.

(6) Jeder Einzelvertrag stellt einen eigenständigen Vertrag dar, der keine rechtlichen Auswirkungen auf ggf. weitere zwischen XELOG und dem Kunden geschlossene Einzelverträge hat.

(7) Unsere AGB gelten im Rahmen einer ständigen Geschäftsbeziehung auch für alle zukünftigen, gleichartigen vertraglichen Beziehungen, selbst wenn sie nicht ausdrücklich nochmals vereinbart werden.

### 2. Angebote, Angebotsunterlagen

(1) Unsere Angebote sind stets freibleibend und unverbindlich, soweit sich nicht aus unseren schriftlichen Erklärungen ausdrücklich ein Rechtsbindungswille ergibt. Wir bleiben zu Änderungen bzw. Ergänzungen des Angebots und Zwischenverfügungen über angebotene Leistungen berechtigt.

(2) Die von uns benannten Preise verstehen sich als Nettopreise in der im Einzelvertrag festgelegten Währung jeweils zzgl. der zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.

(3) An Abbildungen, Plänen, Zeichnungen, Kalkulationen, Kostenvoranschlägen, Entwürfen und sonstigen Unterlagen – auch in elektronischer Form – behalten wir uns Eigentums-, Verwertungs- und Urheberrechte uneingeschränkt vor. Sie dürfen, ebenso wie von uns als vertraulich bezeichnete Informationen und Unterlagen, Dritten nur mit unserer vorherigen Zustimmung zugänglich gemacht werden.

### 3. Leistungsumfang, Umgang mit Daten, Subunternehmer

(1) Der von uns geschuldete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag. Soweit die Bestimmungen des Einzelvertrages diesen AGB widersprechen, gehen die Bestimmungen des Einzelvertrages vor.

(2) Wir sind ohne gesonderten Auftrag nicht verpflichtet, die Aufgabenstellung und Leistungsbeschreibung des Kunden oder von ihm sonst zur Verfügung gestellte Daten, Informationen oder Leistungen auf ihre Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen, wenn hierzu kein begründeter Anlass besteht. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, vor Installationen von Software auf den Rechnern oder Arbeiten an den Rechnern des Kunden, die dort befindlichen Daten in geeigneter Form zu sichern. Auch darüber hinaus obliegt es dem Kunden, regelmässig ordnungsgemässe Sicherheitskopien seiner Daten zu erstellen.

(3) Wenn wir für den Einsatz von Hardwarekomponenten und Peripheriegeräten Empfehlungen aussprechen, ist die Anpassung von vom Kunden gestellten oder auf dessen Wunsch verwendeten Peripheriegeräten, die nicht von dieser Empfehlung gedeckt sind, nicht im Leistungsumfang enthalten.

(4) Wir sind berechtigt, uns zur Auftragsausführung selbständiger Unterauftragnehmer zu bedienen, wobei wir dem Kunden stets unmittelbar verpflichtet bleiben. Wir entscheiden nach eigenem Ermessen, welche Erfüllungsgehilfen wir einsetzen oder austauschen. Das alleinige Weisungsrecht hinsichtlich der eingesetzten Erfüllungsgehilfen verbleibt bei uns.

(5) Sollen wir nach Anforderung des Kunden bestehende Daten des Kunden in von uns bereitgestellte Software übernehmen, so wird für den Inhalt und

die Konsistenz dieser Daten von uns keine Gewährleistung oder sonstige Haftung übernommen, wenn nicht im Einzelfall etwas anderes vereinbart ist.

### 4. Mitwirkung des Kunden

Wenn und soweit sich unsere Leistung nicht in der Lieferung (und ggf. Lizenzierung) von Software oder Hardware erschöpft, gelten die nachfolgenden Regelungen zur Mitwirkungspflicht unseres Kunden:

(1) Die Mitwirkungsleistungen des Kunden sind Voraussetzung für die planmässige Leistungserbringung durch uns. Gerät er mit einer erforderlichen und geschuldeten Mitwirkungsleistung in Verzug, so erhöht sich unser Projektaufwand und es verschieben sich die nachfolgenden Termine. Der Kunde nimmt zustimmend zur Kenntnis, dass diese Terminverschiebung dann nicht zwingend linear zu der verursachten Verzögerung erfolgen muss, sondern auch kürzer oder länger sein kann. Die Länge der Terminverschiebung bestimmt sich in diesem Fall nach unserem billigen, gerichtlich nachprüfbares Ermessen. Uns dadurch entstehende Mehraufwendungen sind von unserem Kunden zu vergüten (siehe Ziff. 4. Abs. 5).

(2) Darüber hinaus sind wir berechtigt, den jeweiligen Einzelvertrag aus wichtigem Grund zu kündigen, wenn der Kunde trotz mindestens zweifacher Aufforderung, verbunden mit einer einmaligen angemessenen Fristsetzung und Kündigungsandrohung, die Handlung wegen derer er sich in Verzug befindet, nicht nachgeholt hat.

(3) Die für die Projektdurchführung erforderlichen Mitwirkungsleistungen des Kunden werden im Regelfall gesondert vertraglich geregelt. Sofern im Einzelfall nichts Abweichendes geregelt ist, muss der Kunde aber jedenfalls:

- a) die an den Vertragsgegenstand von ihm gestellten Anforderungen wenigstens in Textform konkretisieren;
- b) die zur Leistungserbringung erforderlichen Unterlagen und Informationen zur Verfügung stellen, insbesondere Informationen über vorhandene Anlagen, Geräte, Programme und Programnteile, die mit der zu erbringenden Leistung zusammenwirken sollen;
- c) die rechtzeitige Bereitstellung von Testdaten gewährleisten;
- d) im Rahmen des Test- oder Echtbetriebes festgestellte Fehlfunktionen von erbrachten Leistungen in nachvollziehbarer Form dokumentieren und uns unverzüglich mitteilen;
- e) Anlagen, Einrichtungen und zur Zusammenarbeit fachlich geeignetes Personal, soweit zur Leistungserbringung erforderlich, auf eigene Kosten bereitstellen;
- f) rechtzeitig über die im Rahmen des Projektes erforderlichen Investitionen entscheiden und diese veranlassen;
- g) uns das Recht zur Benutzung von Systemen Dritter verschaffen, soweit dies notwendig ist, um die nach dem jeweiligen Einzelvertrag geschuldeten Leistungen zu erbringen.

(4) Zur Klärung aller das Projekt betreffenden Fragen während der gesamten Laufzeit des Projektes benennt uns unser Kunde eine entscheidungsbefugte Person als bevollmächtigten Ansprechpartner. Dieser Ansprechpartner führt insbesondere Entscheidungen des Kunden rechtzeitig herbei, so dass eine Verzögerung des Projektfortschrittes aufgrund unterlassener oder nicht rechtzeitiger Entscheidungen des Kunden nicht eintritt. Bei urlaubs- oder krankheitsbedingter Abwesenheit dieses Ansprechpartners hat der Kunde eine entsprechend bevollmächtigte Vertretung sicherzustellen.

(5) Ausfallzeiten, in denen wir bzw. unsere Erfüllungsgehilfen nicht produktiv arbeiten können, weil der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäss, vollständig oder zeitgerecht nachkommt, dürfen wir nach Zeit und Aufwand zu den jeweils geltenden Stundensätzen zusätzlich abrechnen. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten. Wir verpflichten uns, hierüber im Projekt ein Logbuch zu führen. Vergütungspflichtige Ausfallzeiten begründen sich beispielsweise durch:

- a) Nichtverfügbarkeit des Ansprechpartners des Kunden, wenn es dadurch zu Ausfallzeiten kommt;
- b) fehlende oder nicht korrekt arbeitende Hardware- und/oder Softwarekomponenten aus dem Verantwortungsbereich des Kunden (z. B. Datenbank, Netzwerkzugang, Netzwerk, Zugriffsberechtigung);
- c) Nichtverfügbarkeit bzw. Ausfall von Kommunikationsnetzen aus dem Verantwortungsbereich des Kunden, soweit diese aus fachlichen Gründen für Entwicklungs-, Test- bzw. Integrationszwecke benötigt werden;
- d) Nichtverfügbarkeit bzw. Fehlerhaftigkeit von Schnittstellen bzw. Schnittstellenprogrammen soweit diese vom Kunde zu stellen sind; und/oder
- e) verzögerte Bereitstellung von Testdaten des Kunden bzw. unberechtigte Verzögerung der Abnahme.

Wir werden in einem der o. g. oder vergleichbaren Fälle (z. B. bei entsprechendem Handeln / Unterlassen durch Dritte im Auftrag des Kunden) den Kunden unverzüglich informieren.

### 5. Liefertermine, Leistungserschwerungen, Vorbehalt der Selbstbelieferung

(1) Liefertermine oder Termine für die Erbringung unserer Leistungen sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich mit dem Kunden als verbindlich vereinbart worden sind.

(2) Fehlt eine verbindliche Bestimmung der Liefer- und/oder Leistungsfrist, bestimmen wir die Liefer- und/oder Leistungsfrist nach billigem, gerichtlich nachprüfbarem Ermessen.

(3) Teillieferungen und Teilabnahmen sind zulässig.

(4) Bei Vertragsschluss nicht voraussehbare Ereignisse höherer Gewalt, die einer Partei eine Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechnen die betroffene Partei, die Erfüllung dieser Verpflichtung um eine angemessene Anlaufzeit hinaus zu schieben. Der höheren Gewalt stehen Naturereignisse, Krieg, soziale Unruhen, Epidemien, Unfälle, Arbeitskonflikte, erhebliche Betriebsstörungen, verspätete oder fehlerhafte Zulieferungen Dritter sowie behördliche Massnahmen gleich, ohne dass die betroffene Vertragspartei dies zu vertreten hat.

(5) Führt eine Verzögerung aufgrund einer der in Ziff. 5. Abs. 4 genannten Umstände dazu, dass die Vertragsdurchführung für uns unzumutbar ist, ohne dass wir die Umstände, welche die Verzögerung hervorgerufen haben, zu vertreten haben, sind wir berechtigt, vom jeweils betroffenen Einzelvertrag zurückzutreten.

(6) An gesetzlich festgelegten Feiertagen erbringt XELOG keine Dienstleistungen, vorbehaltlich andersweitiger Regelung im entsprechenden Einzelvertrag.

## 6. Vergütung, Zuschläge, Spesen, Zahlungsverzug, Sicherung

(1) Die vom Kunden zu zahlende Vergütung für die von uns erbrachten Leistungen ergibt sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag. Soweit nichts anderes vereinbart ist, gelten alle vereinbarten Vergütungen in CHF sowie zuzüglich Umsatzsteuer und etwaiger Kosten für Transport und Verpackung. Hinsichtlich der Abrechnung von Ausfallzeiten gelten die Regelungen in Ziff. 4. Abs. 5.

(2) Im Falle der Beauftragung von Arbeiten ohne gleichzeitige Vergütungsvereinbarung erfolgt die Vergütung nach Zeit- und Materialaufwand gemäss unseren aktuellen Kostensätzen.

(3) Es gelten die folgenden Regelungen über Zuschläge für Nacht-, Wochenend- und Feiertagsarbeit, Berechnung der Reisezeiten und Spesen:

a) Zuschläge bei Dringlichkeit: Wenn Umstände höchster Dringlichkeit ein Tätigwerden unsererseits zu diesen Zeiten erfordern, worüber wir nach billigem Ermessen entscheiden, werden auf Basis von „Zeit und Material“ auf die aktuellen Honorarsätze folgende Zuschläge kumulativ erhoben. Auf eine Zustimmung des Kunden zum Tätigwerden müssen wir nicht warten.

aa) Für Arbeiten von 06:00 – 08:00, 17:00 – 20:00 Uhr: plus 50%

bb) Für Nachtarbeit von 20:00 – 06:00 Uhr: plus 100 %.

cc) Für Arbeit an Samstag, Sonn- und Feiertagen von 08:00 – 17:00 Uhr: plus 100 %.

b) Reisezeiten: Diese werden zum allgemeinen Arbeitsstundensatz abgerechnet.

c) Spesen: Sofern vertraglich nichts anderes geregelt ist, werden zusätzlich folgende Nebenkosten berechnet:

aa) Fahrtkosten mit Pkw.

bb) Parkgebühren, Bahnfahrten, Flugkosten, Taxi, Mietwagen, Übernachtungskosten und sonstige Reisekosten nach Aufwand gegen Vorlage der Belegkopien.

cc) Erstattung von Telekommunikationsentgelten, soweit diese anfallen, um Arbeiten durch Fernübertragung durchzuführen.

(4) Bis zur vollständigen Bezahlung bleiben die erstellten und/oder gelieferten Leistungen (Software, Hardware, Ergebnisse aus Dienstleistungen, u.a.) in unserem Eigentum.

(5) Sämtliche Vergütungen sind vom Kunden innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt unserer jeweiligen Rechnung durch Überweisung an die in der Rechnung angegebene Bankverbindung zu begleichen. Uns stehen ab Verzug Verzugszinsen in Höhe von neun (9) Prozentpunkten zu, ohne dass es einer Inverzugsetzung bedarf. Nach Eintritt des Verzugs sind wir ausserdem berechtigt, dem Kunden Mahnspesen zu berechnen. Weitergehende Schadensersatzforderungen bleiben unberührt. Skontoabzüge werden nicht akzeptiert und in jedem Fall gegen Bearbeitungsgebühr (Betrag wie Mahnspesen) nachbelastet.

(6) Gerät ein Kunde mit der Bezahlung einer Rechnung in Verzug und hilft er trotz Mahnung binnen sieben (7) Tagen ab Zugang der Mahnung nicht durch vollständige Zahlung ab, werden seine gesamten ihm gegenüber bereits abgerechneten Verbindlichkeiten uns gegenüber sofort fällig.

(7) Wird für uns nach Abschluss eines Einzelvertrages erkennbar, dass unser Vergütungsanspruch durch mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden gefährdet wird, können wir eine weitere Tätigkeit unsererseits verweigern, wenn nicht die Gegenleistung bewirkt oder Sicherheit für sie geleistet wird.

(8) Entscheidet der Kunde, das beauftragte Projekt zu sistieren oder abbrechen, steht uns zusätzlich zu den erbrachten Leistungen (Dienstleistungen, Software, Hardware), deren Bezahlung im Einzelvertrag geregelt ist, eine Entschädigung in der Höhe von 20% des Projektvolumens zu, wobei das vertragliche Gesamtvolumen nicht überschritten werden kann.

## 7. Gegenansprüche, Abtretung

(1) Gegen unsere Ansprüche kann unser Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen aufrechnen. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist er nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

(2) Unser Kunde darf die ihm zustehenden Ansprüche aus den Einzelverträgen mit uns nur mit unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung auf Dritte übertragen, soweit es sich nicht um Geldforderungen handelt.

## 8. Abnahme

(1) Soweit wir nach Massgabe eines Einzelvertrags Werkleistungen im Sinne des Gesetzgebers zu erbringen haben, bedürfen diese der Abnahme. Dies gilt nicht für parallel zu erbringende Dienstleistungen, insbesondere Beratungs- und sonstige Unterstützungsleistungen.

(2) Die Abnahme hat nach Massgabe der nachfolgenden Bestimmungen zu erfolgen:

a) Die Abnahme ist erfolgt, wenn zwischen dem Kunden und uns eine förmliche Abnahme stattgefunden hat; Einzelheiten dazu sind ggf. im jeweiligen Einzelvertrag geregelt.

b) Hat keine förmliche Abnahme stattgefunden, gilt die Abnahme als erfolgt, wenn

i) wir die Software beim Kunde installiert haben

ii) und die durch den Kunden bestimmten Mitarbeiter des Kunden mittels persönlicher Schulung in die Software eingewiesen haben,

iii) und wenn der Kunde das Programm danach über einen Zeitraum von sechs (6) Wochen genutzt hat und keine Mängel schriftlich gerügt hat, die zur Abnahmeverweigerung berechtigen würden. Die gesetzliche Regelung, wonach die Abnahme als erfolgt gilt, wenn der Kunde nach einer von uns gesetzten angemessenen Frist nicht abgenommen hat, obwohl er dazu verpflichtet wäre, bleibt unberührt.

(3) Soweit Teilabnahmen vereinbart sind und/oder Abnahmen von Teilleistungen erfolgen, sind wir berechtigt, weitere Teilleistungen zurückzuhalten, solange der Kunde mit der Abnahme von Teilleistungen oder der Bezahlung abgenommener Teilleistungen in Verzug ist.

(4) Wegen unwesentlicher Mängel darf die Abnahme nicht verweigert werden. Wesentlich sind Mängel, bei denen die zweckmässige, d. h. wirtschaftliche Nutzung des Werkes nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt oder behindert ist.

## 9. Gewährleistung, Mängelhaftung

(1) Stehen dem Kunde im Fall des Abschlusses eines Kauf- oder Werkvertrages wegen Mängeln der Sache bzw. des Werkes Mängelhaftungsansprüche gegen uns zu, beläuft sich die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche im Fall eines Kaufvertrags über eine neue Sache auf ein (1) Jahr ab Ablieferung der Sache, im Fall des Werkvertrags auf ein (1) Jahr ab Abnahme. Die gesetzlichen Verjährungsfristen bleiben dagegen unberührt bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, bei Übernahme einer Beschaffungsgarantie, bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie bei grober Fahrlässigkeit.

(2) Haben wir Gewähr für einen Sachmangel bei einem Kaufvertrag zu leisten, steht uns das vom Gesetzgeber definierte Wahlrecht, ob zur Nachbesserung der Mangel beseitigt oder eine mangelfreie Sache geliefert wird, zu.

(3) Soweit im jeweiligen Einzelvertrag nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, geben wir auf von uns verkaufte Gegenstände keine Haltbarkeits- oder Beschaffungsgarantie.

(4) Es wird ausdrücklich klargestellt, dass Gewährleistungsansprüche des Kunden aus einem Einzelvertrag (z. B. wegen Mängeln der gelieferten Hardware) sich nicht auf etwaige andere, im Zusammenhang damit abgeschlossene Einzelverträge (z. B. über die Lizenzierung von Standardsoftware oder über die Erbringung von Professional Services) erstrecken, es sei denn, im jeweiligen Einzelvertrag ist ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

## 10. Haftungsausschlüsse und -begrenzung

(1) Schadensersatzansprüche jeglicher Art gegen uns und unsere gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen sind ausgeschlossen, es sei denn, es liegt Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit oder die Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht vor. Haben wir eine wesentliche Vertragspflicht (gemäss nachfolgendem Absatz 2) leicht fahrlässig verletzt, besteht eine Haftung; allerdings ist deren Maximum dann auf den Betrag der im Einzelvertrag vereinbarten Leistung beschränkt.

(2) Unter einer wesentlichen Vertragspflicht in diesem Sinne ist jede Pflicht gemeint, deren Erfüllung die ordnungsgemässe Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmässig vertrauen darf.

(3) Die Haftung für grobe Fahrlässigkeit unserer Erfüllungsgehilfen, soweit diese nicht leitende Angestellte sind, beschränkt sich jedoch auf den Ersatz des typischerweise vorhersehbaren Schadens. Diese Haftungseinschränkung gilt nicht für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten im Sinne des vorherigen Absatzes 2.

(4) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüsse gelten nicht für Fälle der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

## 11. Abwerbeverbot

Wenn und soweit sich unsere Leistung nicht in der Lieferung (und ggf. Lizenzierung) von Soft- oder Hardware erschöpft, verpflichtet sich der Kunde, während der Laufzeit des Vertrages und innerhalb eines Jahres nach Ablauf des jeweiligen Projekteinzelsvertrages keine unserer Mitarbeiter durch aktives Tätigwerden abzuwerben oder dies zu versuchen.

## 12. Geheimhaltung

(1) Der Kunde ist verpflichtet, bis zum Ablauf von fünf (5) Jahren nach Ablauf des jeweiligen Einzelvertrags die darunter von uns übermittelten vertraulichen Informationen Dritten weder mittelbar noch unmittelbar zugänglich zu machen und nicht für andere Zwecke als die Durchführung des jeweiligen Einzelvertrags, im Rahmen dessen der Kunde von den vertraulichen Informationen von uns Kenntnis erlangt hat, zu verwenden. Alle vertrauliche Informationen von uns gelten alle Informationen (i) über die Einzelheiten des entsprechenden Einzelvertrags (einschliesslich dem Inhalt des jeweiligen Angebots), (ii) alle dem Kunde im Rahmen des Einzelvertrages zugänglich gemachten technischen Informationen und Know-how von uns, (iii) sonstige Informationen, die von uns als vertraulich gekennzeichnet werden sowie (iv) Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse von uns, sofern und soweit diese nicht unter (i) bis (iii) fallen.

(2) Die Geheimhaltungsverpflichtungen gemäss dem vorigen Absatz finden keine Anwendung auf vertrauliche Informationen von uns, die (i) dem Kunde vor der Mitteilung durch uns bzw. vor seiner Kenntniserlangung nachweislich bekannt waren und nicht durch Bruch einer Geheimhaltungsverpflichtung durch einen Dritten offen gelegt worden sind, (ii) die der Öffentlichkeit vor der Mitteilung bekannt oder allgemein zugänglich waren, (iii) die der Öffentlichkeit nach der Mitteilung ohne Mitwirkung oder Verschulden des Kunden bekannt oder allgemein zugänglich geworden sind, und/oder (iv) die im Rahmen eines behördlichen, gerichtlichen oder schiedsgerichtlichen Verfahrens offenzulegen sind.

## 13. Geistiges Eigentum / Schutzrechte

(1) Soweit nicht ausdrücklich im jeweiligen Einzelvertrag oder diesen AGB vereinbart, behalten wir und unsere Lieferanten im Verhältnis zum Kunden alle Eigentumsrechte an unseren eingetragenen Marken, an der Standardsoftware (wie unten in Teil II definiert), der dazugehörigen Dokumentation, allen Pflege-Updates und Funktions-Updates (wie unten in Teil III definiert), allen Supportleistungen (wie unten in Teil IV definiert), allen Professional Services (wie unten in Teil V definiert) und anderen Arbeitsergebnissen, sowie an allen in den vorstehenden Elementen enthaltenen oder damit verbundenen geistigen Schutzrechte. Alle Rechte, die nicht ausdrücklich von uns gemäss einem Einzelvertrag oder diesen AGB lizenziert werden, sind vorbehalten.

(2) Im Verhältnis zu uns behält der Kunde alle Eigentumsrechte an sämtlichen vertraulichen Informationen des Kunden und allen bereits bestehenden geistigen Schutzrechten des Kunden.

## 14. Verhaltenskodex

Die Mitarbeiter von XELOG sind angewiesen, sämtliche gesetzlichen Vorgaben sowie die Werte und Prinzipien einzuhalten, wie sie in unserem auf der internationalen Norm ISO 9001 beruhenden Qualitätssystem niedergelegt sind. Insbesondere dürfen die Mitarbeiter von XELOG zu keiner Zeit unangemessene Gefälligkeiten oder Zuwendungen oder ein Versprechen derselben einfordern oder annehmen.

## 15. Schlussbestimmungen

(1) Diese AGB und alle Einzelverträge unterliegen schweizerischem Recht, unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980.

(2) Sollten sich einzelne Bestimmungen dieser AGB und/oder eines Einzelvertrages als nichtig oder unwirksam erweisen, bleiben die anderen Bestimmungen davon nicht berührt. Die ungültigen Bestimmungen sind durch wirtschaftlich möglichst gleichwertige, rechtmässige Bestimmungen zu ersetzen, dass der mit dem nichtigen oder unwirksam gewordenen Teil angestrebte Zweck so weit wie möglich erreicht wird.

(3) Erfüllungsort für alle Pflichten aus dem Vertragsverhältnis mit dem Kunden und ausschliesslicher Gerichtsstand ist Risch-Rotkreuz (Schweiz).

## II. Besondere Bedingungen für Standardsoftware-Lizenzverträge

### 1. Geltungsbereich

Diese besondere Bedingungen für Standardsoftware-Lizenzverträge gelten ergänzend zu den Regelungen in den Allgemeinen Bedingungen Teil I, soweit Gegenstand eines Einzelvertrags (auch) die Lieferung und Lizenzierung einer von uns oder von einem Dritten erstellte Standardsoftware ist.

### 2. Leistungsumfang, Inhalt und Umfang der Nutzungsrechte

(1) Der Leistungsumfang kann die Lieferung und Lizenzierung von Standardsoftware umfassen, die entweder von uns als Standardsoftware erstellt wurde oder von Dritten als Standardsoftware hergestellt und vertrieben wird (nachfolgend „Standardsoftware“).

(2) Bestandteile der Standardsoftware sind, soweit nichts anderes vereinbart wurde, a) der maschinenlesbare Objektcode und b) die Dokumentation in Form von Funktionsbeschreibungen und/oder Schulungsunterlagen.

(3) Nicht Bestandteil der Standardsoftware ist Systemsoftware, die im Zusammenhang mit der Lieferung einer Hardware entweder dort bereits installiert ist oder nach Aufstellung und/oder Installation der Hardware dort installiert werden muss. Für Systemsoftware gelten ergänzend die in Teil VI enthaltenen Bestimmungen.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Standardsoftware urheberrechtlich geschützt ist und die urheberrechtlichen Nutzungs- und Verwertungsrechte entweder uns oder dem jeweiligen Hersteller zustehen.

(4) Wir räumen dem Kunden das nicht ausschliessliche (einfache), nicht unterlizenzierbare Recht ein, die von uns hergestellte Standardsoftware zu den im Einzelvertrag näher beschriebenen Zwecken und Anwendungsfällen an den dort genannten Installationsorten zeitlich unbeschränkt zu nutzen.

(5) Das dem Kunden gemäss vorherigem Absatz 4 eingeräumte Nutzungsrecht ist beschränkt auf die im Einzelvertrag vereinbarte Zahl der Nutzer sowie örtlich beschränkt auf die Nutzung auf den in seinem unmittelbaren Besitz befindlichen und dem Nutzungszweck dienenden Rechneranlagen.

(6) Es wird klargestellt, dass eine Lizenz – soweit im zugrunde liegenden Einzelvertrag nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart worden ist – jeweils auf einen (1) Rechner des Kunden beschränkt ist. Der Kunde ist nicht berechtigt, die auf einem seiner Rechner installierte Standardsoftware ohne Erwerb weiterer Lizenzen auf weitere Rechner zu übertragen. Nicht umfasst ist hierbei der Fall, dass aus technischen Gründen ein Rechner ausgetauscht werden muss. In diesem Fall ist der Kunde allerdings verpflichtet, vor dem Wechsel Meldung an uns zu erstatten und die installierte Standardsoftware auf dem früheren Rechner komplett zu löschen, sobald sie auf den neuen Rechner übertragen worden ist.

(7) Der Kunde darf die Standardsoftware nur vervielfältigen, soweit die jeweilige Vervielfältigung zur Nutzung der Standardsoftware notwendig ist. Notwendige Vervielfältigungen sind insbesondere die Installation der Standardsoftware vom Originaldatenträger auf den Massenspeicher der eingesetzten Hardware sowie das Laden der Standardsoftware in den Arbeitsspeicher. Auf Nachfrage ist der Kunde verpflichtet, uns über die Zahl der gefertigten Vervielfältigungen der Standardsoftware Auskunft zu erteilen. An den Kopien haben wir die gleichen Rechte wie am Original.

(8) Voraussetzung für die Nutzung der Standardsoftware ist eine IT-Infrastruktur (Hardware, Software, Netzwerk), wie sie im Einzelvertrag spezifiziert ist.

(9) Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software nachzukonstruieren (reverse engineering), zu erweitern oder Teile daraus weiter zu verwenden. Unsere Eigentumsrechte bleiben durch Änderungen an der Software unberührt.

(10) Der Kunde hat uns vor jeder beabsichtigten Weitergabe der ihm überlassenen Vervielfältigungsstücke an Dritte schriftlich zu informieren.

(11) Die Weitergabe von Standardsoftware an Dritte ist generell nicht zulässig zu Zwecken der Überlassung an Dritte in Teilen oder auf beschränkte Zeit gegen Entgelt (Vermietung).

(12) Im Übrigen bedarf jede weitergehende Nutzung der Standardsoftware der vorherigen ausdrücklichen und schriftlichen Zustimmung von uns.

(13) Soweit Gegenstand des Vertrages die Lieferung von Standardsoftware ist, die von einem Dritten hergestellt wurde, verpflichtet sich der Kunde, zusätzlich zu den Verpflichtungen nach dieser Vorschrift, die für diese Standardsoftware vom jeweiligen Hersteller gestellten Lizenzbedingungen einzuhalten. Dabei gilt insbesondere, dass diese Standardsoftware nicht entgegen den Bestimmungen des jeweiligen dritten Herstellers vervielfältigt wird und für die vorgesehene Verwendung – auch im Falle einer nachträglichen Erweiterung der Nutzung durch den Kunden – immer eine ausreichende Anzahl von Lizenzen vorhanden ist.

(14) Das Recht des Kunden zur Benutzung der Standardsoftware erlischt, wenn er eine Nutzungsbedingung verletzt oder den Fernwartungszugang blockiert, ungeachtet der aktuell geltenden Vereinbarung betreffend Softwarepflege und Support. Dazu zählt auch jegliche Form von Übernutzung der Lizenzen ausserhalb der im Einzelvertrag vereinbarten Anzahl Nutzer, auch wenn die Software dies zulassen sollte.

(15) Falls wir resp. unser Rechtsnachfolger aufgrund einer rechtskräftigen Feststellung nicht mehr in der Lage sein sollten, den vertraglich vereinbarten Verpflichtungen nachzukommen, hat der Kunde Anrecht auf den ihm zustehenden Quellcode der Standardsoftware.

### 3. Übergabe

(1) Der Kunde erhält die für die Ausübung der jeweils eingeräumten Lizenz erforderliche Anzahl von Vervielfältigungsstücken der Standardsoftware in maschinenlesbarer Form, nach Wahl von uns entweder gespeichert auf Datenträgern oder bereitgestellt zum Abruf per Datenfernübertragung.

(2) Der Kunde hat uns die jeweiligen Installationsorte des Lizenzgegenstandes schriftlich mitzuteilen. Dies gilt auch für Veränderungen des Installationsortes sowie für eine etwaige Veräusserung des Lizenzgegenstandes.

### 4. Leistungsabgrenzungen

Unsere Leistung umfasst die Lieferung der lizenzierten Standardsoftware. Nicht Gegenstand der Lizenzierung nach diesen ergänzenden Bedingungen Teil II und damit nicht von der dafür im Einzelvertrag vereinbarten Vergütung umfasst sind die Leistungen gemäss nachfolgender, nicht abschliessender Auflistung:

- Installation der Standardsoftware beim Kunden;
- individuelle Einstellung der Standardsoftware entsprechend den Anforderungen des Kunden (Parametrierung, Customizing);
- individuelle Erweiterung oder Anpassung der Standardsoftware für den Kunden (individuelle Modifikationen);
- Anpassungen von Schnittstellen der Standardsoftware an die Bedürfnisse des Kunden;

- e) Einweisung und Schulung der Programmbeutzer des Kunden;
- f) Pflege und Support der Standardsoftware, insbesondere die Lieferung neuer Programmversionen.

#### 5. Fälligkeit der Vergütung

- (1) Die Vergütung ist wie folgt fällig:
  - a) 30 % der vereinbarten Vergütung nach Abschluss des jeweiligen Einzelvertrags
  - b) 60% nach Lieferung und Installation auf dem Zielsystem
  - c) 10 % bei Abnahme der Standardsoftware durch den Kunden gemäss Teil I, Ziff. 8
- (2) Zusätzlich anfallende Vergütungen werden nach Erbringung der zugrunde liegenden Leistung fällig.

#### 6. Gewährleistung, Mängelhaftung, Haftungsausschlüsse – ergänzende Regelungen zu Teil I Ziff. 9 & 10

- (1) Weist die Standardsoftware Sachmängel auf, so kann der Kunde von uns binnen angemessener Frist die Beseitigung des Mangels verlangen. Die Mängelrüge muss inhaltlich so konkret und nachvollziehbar sein, dass wir den Umfang der Beanstandung erassen können. Ein blosser Hinweis, das Werk sei mangelhaft, genügt nicht. Beeinträchtigt der Mangel die Funktionalität der Standardsoftware nicht oder nur unerheblich, so sind wir unter Ausschluss weiterer Gewährleistungsrechte berechtigt, den Mangel durch Lieferung einer neuen Version oder eines Pflege-Updates im Rahmen der allgemeinen Versions- und Update-Planung zu beheben.
- (2) Durch die Lieferung einer neuen Version, eines Pflege-Updates oder eines Funktions-Updates umfasst die Gewährleistung grundsätzlich nur neue Mängel – nicht hingegen solche, welche bereits in der Vorversion enthalten waren. Es erfolgt weder eine Erweiterung der Gewährleistungsansprüche der Vorversion noch eine Verlängerung, Hemmung oder Unterbrechung der Gewährleistungsfrist der Vorversion.
- (3) Bezüglich Veränderungen in der Parametrierung und Erweiterungen der Standardsoftware (z.B. durch Abfragen, Reports, neue Schnittstellen u.a.) gelten die Regelungen gemäss Ziff. 2
- (4) Soweit die dem Kunden von uns überlassenen Vervielfältigungsstücke der Standardsoftware und die dazugehörige Dokumentation im Vergleich zu anderen Vervielfältigungsstücken und Dokumentationen der Standardsoftware nicht von mittlerer Art und Güte sind, kann der Kunde nur die Nachlieferung von Stücken mittlerer Art und Güte verlangen.
- (5) Kosten, die uns durch eine unberechtigte Mängelrüge des Kunden entstehen, sind vom Kunden zu erstatten, wenn der Kunde bei Anwendung der im Verkehr üblichen Sorgfalt hätte erkennen können, dass die Mängelrüge unberechtigt ist.
- (6) Wird der Kunde von einem Dritten wegen eines Rechtsmangels in Anspruch genommen, hat er uns unverzüglich von der Inanspruchnahme zu unterrichten. Soweit wir nach Prüfung der Rechtslage die Auffassung vertreten, es bestehen keine Rechtsmängel, ermächtigt uns der Kunde gegen Kostenfreistellung, alles in unserem Ermessen Stehende zu tun, um auf unsere Kosten den Kunden gegen die geltend gemachten Rechte Dritter zu verteidigen. Er wird uns sämtliche Vollmachten erteilen und Befugnisse einräumen, die erforderlich sind, um ihn gegen die geltend gemachten Rechte Dritter zu verteidigen.
- (7) Im Falle, dass Rechtsmängel bestehen, sind wir nach unserer Wahl berechtigt
  - a) durch geeignete Massnahmen, die die vertragsgemässe Nutzung der Standardsoftware beeinträchtigenden Rechte Dritter oder deren Geltendmachung zu beseitigen
  - oder
  - b) die Standardsoftware in der Weise zu verändern oder zu ersetzen, dass sie fremde Rechte Dritter nicht mehr verletzt, wenn und soweit dadurch die Gewährleistung der Funktionalität der Standardsoftware nicht beeinträchtigt wird.
- (8) Wir schliessen jede Haftung aus für indirekte Folgeschäden wie entgangener Gewinn oder Ansprüche Dritter gegen den Kunden, sowie für Schäden aus einem allfälligen Testbetrieb und/oder aus der Wiederbeschaffung von Daten.

#### 7. Sorgfalt und Mitwirkung des Kunden

- (1) Dem Kunden ist bekannt, dass er die Verantwortung für seine Mitarbeiter, Organisation und Infrastruktur trägt, welche den Lizenzgegenstand direkt oder indirekt tangieren. Er ist sich bewusst, dass für den reibungslosen und unterbrochenen Betrieb seines Geschäfts die Gewährleistung der Ausfallsicherheit (Systemverfügbarkeit) seiner IT-Infrastruktur die eine tägliche Datensicherung in langfristigen Zyklen, vorsorgliche Massnahmen gegen Computerviren und Netzwerkeindringlinge (via LAN, WLAN oder intern) sowie bei Änderungen an der IT-Infrastruktur das funktionale und nichtfunktionale Testen (u.a. der Prozesse, Software-Funktionen, Arbeitsergebnisse) inklusive der vertragsgegenständlichen Standardsoftware von grosser Bedeutung sind.
- (2) Änderungen, welche den Lizenzgegenstand tangieren, teilt uns der Kunde rechtzeitig mit. Dazu zählen unter anderem auch Änderungen in der IT-Infrastruktur (Software, Hardware, Netzwerk usw.), in der operativen Nutzung (z.B. neuer Anwendungsfall mit veränderten Rahmenbedingungen) und in der Lizenznutzung.

### III. Besondere Bedingungen für Software-Pflegeleistungen

#### 1. Geltungsbereich

- (1) Diese besonderen Bedingungen für Software-Pflegeleistungen (nachfolgend „Pflegebedingungen“) gelten ergänzend zu den Regelungen in den Allgemeinen Bedingungen Teil I, soweit Gegenstand eines Einzelvertrags (auch) Pflegeleistungen (wie nachfolgend definiert) sind.
- (2) Mit dem Ziel eines einheitlichen Sprachgebrauchs werden die nachfolgenden Begriffe definiert:
  - a) Lizenz: Eine oder mehrere Arbeitsplätze umfassende Software innerhalb eines fest definierten Einsatzbereiches. Der Lizenzserver identifiziert und überwacht u.a. die Anzahl Nutzer und den Leistungsumfang (Funktionalität) der Software.
  - b) Version: Software einer bestimmten Generation.
  - c) Release: Technisch verbesserte Version, in der Regel ohne weitreichende funktionale Erweiterungen.
  - d) Pflege-Update: Lieferung einer neueren / aktuellen Release. Ein Pflege-Update dient vor allem der Behebung von Fehlern und ist Bestandteil des Softwarepflegevertrages.
  - e) Funktions-Update: Lieferung einer Version mit funktionalen Erweiterungen. Ein Funktions-Update dient dem Einspielen der vom Kunden beauftragten Anpassungen / Erweiterungen auf dem Kundensystem und ist nicht Bestandteil des Softwarepflegevertrages.
  - f) Patch: Kleinere Anpassungen innerhalb eines Release können auch in Form eines Patches ausgeliefert werden.
  - g) Upgrade: Neue Version oder Software-Generation mit zum Teil weitreichenden technischen und funktionalen Veränderungen. Upgrades sind nicht Bestandteil der vom Kunden erworbenen Standardsoftware-Lizenz und der damit zusammenhängenden Softwarepflege und Supportleistungen.

#### 2. Vertragsgegenstand / Leistungsausschluss

- (1) Die von uns zu erbringenden Leistungen gemäss diesen Pflegebedingungen (nachfolgend „Pflegeleistungen“) beziehen sich stets auf die im Einzelvertrag als Gegenstand der Pflegeleistungen spezifizierte, von uns hergestellte Standardsoftware (einschliesslich ggf. deren Add-ons / Erweiterungsbausteine) an dem im Einzelvertrag genannten Installationsort (nachfolgend „Pflegegegenstand“). Die Pflegeleistungen umfassen:
  - a) die Bereitstellung aktualisierter Programmversionen, welche Fehler des Pflegegegenstandes beheben („corrective maintenance“) und/oder Funktionen des Pflegegegenstandes verändern und/oder erweitern (nachfolgend „Pflege-Updates“) sowie ggf. die Bereitstellung von Änderungsbeschreibungen für den Pflegegegenstand. Die Installation dieser Pflege-Updates ist zwingend erforderlich, um die Softwarepflege und die Supportleistungen gewährleisten zu können.
  - b) die Klärung von Fragen zu neuer oder geänderter Funktionalität des Pflegegegenstandes während den im Einzelvertrag vereinbarten Bereitschaftszeiten, sofern die Antworten nicht aus den Änderungsbeschreibungen des jeweiligen Pflege-Updates ersichtlich sind.
- (2) Soweit nicht anderweitig im Einzelvertrag festgelegt, werden die Pflegeleistungen durch uns auf elektronischem Weg (wie z. B. per E-Mail, Datenfernübertragung und/oder Datenträgeraustausch) vorgenommen.
- (3) An sämtlichen Arbeitsergebnissen, die dem Kunden bei der Bereitstellung von Pflege-Updates von uns zugänglich gemacht oder sonst bereit gestellt werden, stehen dem Kunden Nutzungsrechte in gleichem Umfang zu wie an dem jeweiligen Pflegegegenstand, auf den sich diese Pflegeleistungen beziehen.
- (4) Weitergehende Leistungen sind nicht Gegenstand der Pflegeleistungen; dazu zählen insbesondere der Betriebssupport, die Anpassung von Standardsoftware an die Anforderungen des Kunden und das damit verbundene Einspielen von Funktions-Updates.

#### 3. Voraussetzungen und Mitwirkung des Kunden

- (1) Der Kunde ist dafür verantwortlich, die von uns im Rahmen der Pflegeleistungen empfohlenen Massnahmen in dem bei ihm installierten Pflegegegenstand zu vollziehen. Dazu gehört u.a. auch das Testen neuer Software-Versionen, indem er die Funktionalität, Abläufe (Prozesse) und Arbeitsergebnisse der Standardsoftware in Wechselwirkung mit seiner Zielumgebung verifiziert und allfällige Mängel umgehend an uns meldet.
- (2) Der Kunde trägt Sorge dafür, dass der von ihm mit Inanspruchnahme und/oder Umsetzung der Pflegeleistungen betraute Mitarbeiter fachlich qualifiziert ist, um telefonisch oder elektronisch übermittelte Anweisungen an dem Pflegegegenstand umzusetzen.
- (3) Voraussetzung für die Softwarepflege ist eine von uns empfohlene Fernwartungseinrichtung über Internet. Ohne diese Einrichtung ist eine Pflege des Pflegegegenstandes nicht möglich.
- (4) Der Kunde stellt sicher, dass vor einer Pflegeleistung eine vollständige Datensicherung erfolgt und die erforderlichen Vorsichtsmassnahmen

getroffen wurden (u.a. gemäss Teil II Ziff. 7). Für einen eventuellen Datenverlust übernehmen wir keine Haftung.

(5) Gepflegt wird einzig die aktuelle Release einer Software Generation.

(6) Änderungen, welche den Pflegegegenstand und die Pflegeleistungen betreffen, teilt uns der Kunde rechtzeitig mit. Dazu zählen unter anderem auch Änderungen in der IT-Infrastruktur (Software, Hardware, Netzwerk usw.), in der operativen Nutzung (z.B. neuer Anwendungsfall mit veränderten Rahmenbedingungen), in der Lizenznutzung, in der Organisation (z.B. neuer Ansprechpartner für First-Level-Support) etc.

#### 4. Laufzeit, Kündigung

(1) Der Abschluss des jeweiligen Softwarepflegevertrages erfolgt grundsätzlich mit dem Abschluss des zugrunde liegenden Standardsoftware-Lizenzvertrages.

(2) Der Vertrag beginnt mit der Installation der Software auf dem Zielsystem des Kunden und hat eine Mindestlaufzeit bis zum Ende des darauf folgenden Kalenderjahres („Anfängliche Laufzeit“).

(3) Zum Ablauf der Anfänglichen Laufzeit kann der Einzelvertrag von beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Kalenderjahres (31. Dezember) gekündigt werden. Wird der Einzelvertrag nicht gekündigt, verlängert er sich stets stillschweigend um jeweils ein (1) weiteres Jahr. Jede Partei ist berechtigt, den so verlängerten Einzelvertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines jeden Verlängerungszeitraums zu kündigen.

(4) Das Recht zur Kündigung eines Einzelvertrages aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist für uns insbesondere unter folgenden Voraussetzungen gegeben:

- a) über das Vermögen des Kunden wird ein gerichtliches Insolvenzverfahren eröffnet oder dessen Eröffnung mangels Masse abgelehnt;
- b) der Kunde hat seinen Geschäftsbetrieb eingestellt;
- c) gerichtliche Massnahmen zur Beitreibung von Forderungen aus dem jeweiligen Einzelvertrag oder früheren Einzelverträgen gegen den Kunden sind erfolglos geblieben.

(5) Kündigungen bedürfen der Schriftform. Eine Kündigung oder Beendigung des Einzelvertrages lässt die Wirksamkeit der übrigen zwischen dem Kunden und uns bestehenden Einzelverträge und sonstigen Vereinbarungen unberührt.

(6) Sofern der Kunde die Urheberrechte oder sonstige Schutzrechte der Software verletzt, insbesondere durch Änderung, Vervielfältigung der Software oder deren mehrfachen bzw. unlizenzierten Einsatz, oder indem Dritten die Vervielfältigung der Software oder deren unlizenzierter Einsatz fahrlässig oder vorsätzlich ermöglicht wird, sind wir zur frist- und ersatzlosen Kündigung des Vertrages berechtigt. Unsere Schadenersatzansprüche bleiben hiervon unberührt.

#### 5. Vergütung

(1) Der Kunde zahlt uns eine jährliche Vergütung („Pflegegebühr“) für die Softwarepflege. Die Pflegegebühr entspricht dem im Einzelvertrag definierten Prozentsatz des Listenpreises des jeweiligen Pflegegegenstands zum Zeitpunkt von dessen Erwerb. Der Pflegegegenstand wird in Form eines Lizenzbriefs durch uns definiert und jährlich aktualisiert.

(2) Die Pflegegebühr ist jeweils jährlich im Voraus zu zahlen.

(3) Soweit sich nach Vereinbarung mit dem Kunden der Leistungsumfang des jeweiligen Pflegegegenstands erweitert, erhöht sich die Pflegegebühr gemäss Ziff. 5 Abs. 1 ab dem Zeitpunkt, zu dem der Pflegegegenstand dem Kunden in erweitertem Leistungsumfang erstmalig bereitgestellt wird.

(4) Wenn wir die Standardsoftware im Auftrag des Kunden ändern und/oder erweitern, erhöht sich die Pflegegebühr gemäss Ziff. 5 Abs. 1 ab dem Zeitpunkt, zu dem der Pflegegegenstand dem Kunden in verändertem Leistungsumfang erstmalig bereitgestellt wird. Der für die Pflegegebühr relevante Anteil errechnet sich aus der Summe der kundenspezifischen Leistungen, welche in die Software einfließen. Ein eventuell erbrachter Wareneinsatz ist ebenfalls ausgenommen.

(5) Die Pflegegebühr kann erstmalig bei Ablauf der Anfänglichen Laufzeit mit einer Ankündigungsfrist von drei (3) Monaten durch uns erhöht werden. Dem Kunden bleibt das Recht zur Kündigung gemäss Ziff. 4. Abs. 3 vorbehalten.

## IV. Besondere Bedingungen für Supportleistungen

### 1. Geltungsbereich

Diese besonderen Bedingungen für Supportleistungen (nachfolgend „Supportbedingungen“) gelten ergänzend zu den Regelungen in den Allgemeinen Bedingungen Teil I, soweit Gegenstand eines Einzelvertrages (auch) Supportleistungen (wie nachfolgend definiert) sind.

### 2. Vertragsgegenstand

(1) Gegenstand der von uns nach diesen Supportbedingungen zu erbringenden Leistungen (nachfolgend „Supportleistungen“) ist die Sicherstellung eines störungsfreien Betriebs der beim Kunden genutzten und durch uns zu supportenden Systeme und/oder Systemkomponenten in dem im jeweiligen Einzelvertrag spezifizierten Umfang (nachfolgend „Supportgegenstand“).

(2) Die nachfolgenden Supportleistungen erbringen wir nach Massgabe der Vereinbarung im jeweiligen Einzelvertrag:

### a) Grundleistungen („Basissupport“)

- Zentrale Annahme von Supportanfragen im Rahmen der vereinbarten Supportzeiten, Bereithalten eines Supportteams,
- Anlage / Erweiterung / Dokumentation der Supportanfragen als Tickets, Controlling des Ticket-Status, Rückmeldung an den Kunde bei Ticketabschluss,
- Störungsidentifikation und -bearbeitung, Mitteilung an den Kunden, ob es sich um eine Grundleistung oder Individualleistung handelt,
- Selbstkontrolle, ob die vereinbarten Reaktionszeiten eingehalten wurden.

### b) Individualleistungen auf Anfrage des Kunden, wie beispielsweise

- Unterstützung in der Nutzung der Standardsoftware und Effizienzsteigerung im täglichen Einsatz,
- Regelmässige Systemüberwachung und -pflege,
- Erweiterter Support für Serviceleistungen ausserhalb der Normalarbeitszeiten.

(3) Der Basissupport ist integraler Bestandteil der Supportleistungen, während die Individualleistungen auf Anfrage und/oder gemäss Einzelvertrag des Kunden erbracht und auf „Zeit und Material“-Basis gemäss unseren aktuellen Kostensätzen in Rechnung gestellt werden.

(4) Die Supportleistungen werden grundsätzlich nur während den vereinbarten Betriebszeiten erbracht. Soweit nicht im Einzelvertrag abweichend geregelt, sind diese Betriebszeiten jeweils Montag bis Freitag (Feiertage ausgenommen gemäss Teil I Ziff. 5 Abs. 6) von 08:00 bis 12:00 und 13:30 bis 17:00 Uhr. Während 24 Stunden und an 7 Tagen pro Woche kann der Kunde uns Fehlermeldungen via E-Mail an support@xelog.com mitteilen.

(5) Soweit es sich um Software handelt, die im Rahmen der Supportleistungen von uns erstellt und dem Kunden überlassen wird, stehen dem Kunden die Nutzungsrechte in gleichem Umfang zu wie an dem jeweiligen Supportgegenstand, auf den sich diese Supportleistungen beziehen.

### 3. Organisation der Supportleistungen

(1) Die Supportleistungen werden durch unsere Mitarbeiter durchgeführt. Es steht uns frei, die Supportleistungen teilweise oder ganz an Dritte zu übertragen. Dies befreit uns jedoch nicht von der Verantwortung, die vertraglich vereinbarten Leistungen zu erbringen.

(2) Für die Koordination aller Supportleistungen, Einteilung der Mitarbeiter mit Bereitschaftsdienst und Abstimmung mit dem Kunden (und/oder dessen Beauftragten) benennen wir unsererseits eine Person als hauptverantwortlichen Ansprechpartner.

(3) Die Annahme einer Supportanfrage erfolgt über ein Ticketsystem oder per E-Mail. Bei hoher Dringlichkeit kann der Kunde seine Supportanfrage telefonisch an uns richten. Wir weisen darauf hin, dass in Spitzenzeiten eine Wartezeit innerhalb einer Telefonschleife eintreten kann.

(4) In der Regel wird die Supportleistung durch Ferndiagnose bzw. -fehlerbehebung ausgeführt. Den angemessenen Weg der Supportleistung, allenfalls mit Kostenfolge insbesondere bei einem Vorort-Einsatz, wählt der die Supportanfrage bearbeitende Mitarbeiter in Abstimmung mit dem Kunden so, dass der laufende Betrieb des Kunden möglichst nicht beeinträchtigt und der Fehler schnellstmöglich behoben wird.

(5) Der Kunde hat auftretende Fehler mit einer nachvollziehbaren Schilderung der Fehlersymptome vorab über unser Ticketsystem unter Übergabe anzufertigender schriftlicher Aufzeichnungen, Papierkopien oder sonstiger den Fehler veranschaulichender Unterlagen unverzüglich nach dessen Feststellung in deutscher oder englischer Sprache anzuzeigen. Im Ausnahmefall kann er Fehler per E-Mail oder Telefon melden. Soweit möglich, hat der Kunde bei der Anzeige von Fehlern auch Daten zu übermitteln, die die Reproduktion des Fehlers ermöglichen. Der Kunde teilt uns auch die eigene Einstufung der Supportanfrage in der Störungsklasse gemäss Ziff. 4 mit.

(6) Die Erbringung der Supportleistungen orientiert sich an einem dreistufigen, hierarchischen Kompetenz-Modell:

#### a) First-Level:

Der First-Level-Support liegt in der Verantwortung des Kunden und ist erste Anlaufstelle für alle eingehenden Supportanfragen. Der First-Level-Support folgt den Vorgaben unseres Supportprozesses und ist die gemäss nachfolgender Ziff. 5 Abs. 2 fachlich qualifizierte interne Anlaufstelle für die Systemnutzer. Er ist zuständig für die Erfassung der Supportanfrage inklusive aller erforderlichen Zusatzinformationen und löst resp. bearbeitet die Supportanfragen nach seinem Kenntnisstand. Bei Bedarf eskaliert er den dokumentierten Supportfall an den Second-Level-Support.

#### b) Second-Level:

Unser Second-Level-Support unterstützt den First-Level-Support des Kunden durch Übernahme komplexerer Supportanfragen. Er steuert das Eskalationsmanagement kritischer Probleme an den Third-Level-Support, falls die Klärung bzw. Lösung der Supportanfrage nicht mit den Möglichkeiten des Second-Level-Supports durchführbar ist.

#### c) Third-Level:

Unser Third-Level-Support setzt sich aus Fachspezialisten der einzelnen zu unterstützenden Supportgegenstände zusammen und stellt so für den Kunden die höchste Supportstufe sicher.

### 4. Prioritäten von Supportanfragen, Dringlichkeit

(1) Eingehende Supportanfragen werden von uns nach Priorität eingeordnet und bearbeitet. Die Priorität der Supportanfrage richtet sich nach dem Schaden, der dem Kunden durch eine Störung des Supportgegenstandes

entsteht oder entstehen könnte. Abhängig von dieser Priorität werden die entsprechenden Reaktionszeiten und Entwürfszeiten gesteuert. Die Prioritäten von Supportanfragen werden wie folgt klassifiziert:

**a) Klasse 1: Kritische Situationen**

Eine kritische Situation ist eine Problemsituation, die den laufenden Betrieb des Kunden nachhaltig beeinträchtigt oder gefährdet. Eine nachhaltige Gefährdung in diesem Sinne liegt vor, wenn die aufgetretene Störung des Supportgegenstandes den Geschäftsbetrieb des Kunden stark einschränkt oder zum Stillstand kommen lässt. Für kritische Situationen gilt die definierte Reaktionszeit von maximal zwei (2) Stunden, mit sofortigem Beginn der Analyse- und Beseitigungsmassnahmen. Abweichende Reaktionszeiten werden ggf. im Einzelvertrag separat ausgewiesen.

**b) Klasse 2: Hemmende Situationen**

Der Benutzer ist in der Lage, das System zu nutzen, nicht alle Funktionen sind anwendbar, dadurch erhebliche Einschränkungen der Anwendung. Für hemmende Situationen gilt eine Reaktionszeit von maximal acht (8) Stunden, mit Rückmeldung über die voraussichtliche Dauer bis zur Fehlerbeseitigung oder Umkehrmöglichkeit möglichst innerhalb von drei (3) Arbeitstagen ab Eingang der Meldung. Abweichende Reaktionszeiten werden ggf. im Einzelvertrag separat ausgewiesen.

**c) Klasse 3: Unkritische Situationen**

Eine unkritische Situation ist eine Problemsituation, die den laufenden Betrieb beim Kunde nicht nachhaltig behindert oder gefährdet. Eine nicht nachhaltige Behinderung in diesem Sinne liegt z. B. dann vor, wenn beim Kunden der jeweils betroffene Ablauf im Arbeitsprozess nicht unterbunden wird und/oder zur weiteren Abarbeitung eines Auftrags alternative Möglichkeiten mittels des jeweiligen Supportgegenstandes gegeben sind. Für unkritische Situationen beginnt die Problemlösung in der Regel im Laufe des nächsten Arbeitstages.

**d) Klasse 4: Betriebsunterstützung (Operational Support)**

Dazu zählen u.a. die Klärung von Fragen zur Nutzung des Supportgegenstandes im aktuellen Kontext, Schulungsmassnahmen, die Realisierung von kleineren Änderungen. Die Planung und Terminierung der Betriebsunterstützung erfolgt in Absprache mit unserer Fachabteilung.

(2) Tangiert die festgelegte Priorisierung eines Supportanfalls den wirtschaftlichen Nutzen des Kunden, kann er bei unserem Supportverantwortlichen beantragen, dass der Supportfall mit höherer Dringlichkeit behandelt wird. Wir prüfen die Machbarkeit und informieren den Kunden über die zu erwartenden Kosten, welche in der Folge von uns auf „Zeit und Material“-Basis gemäss unseren zu diesem Zeitpunkt aktuellen Kostensätzen in Rechnung gestellt werden.

**5. Mitwirkung des Kunden**

(1) Soweit nicht abweichend im Einzelvertrag geregelt, ist der Kunde dafür verantwortlich, die von uns im Rahmen der Supportleistungen empfohlenen Massnahmen in dem bei ihm installierten Pflegegegenstand zu vollziehen. Dazu gehört u.a. auch das Testen neuer Software-Versionen, indem er die Funktionalität, Abläufe (Prozesse) und Arbeitsergebnisse der Standardsoftware in Wechselwirkung mit seiner Zielumgebung verifiziert und allfällige Mängel umgehend an uns meldet.

(2) Der Kunde trägt Sorge dafür, dass der von ihm mit Inanspruchnahme und/oder Umsetzung der Supportleistungen betraute Mitarbeiter unsere Anweisungen durchlaufen hat und fachlich qualifiziert ist, telefonisch oder elektronisch übermittelte Anweisungen am Supportgegenstand umzusetzen. Die Mitarbeiter des First Level-Support werden durch uns periodisch zertifiziert, indem sie das erforderliche Wissen bezüglich des Supportgegenstandes in unseren Ausbildungskursen vermittelt und geprüft wird.

(3) Der Kunde sorgt dafür, dass sein 1st-Level-Kontakt während den vereinbarten Support-Betriebszeiten verfügbar ist, ansonsten wir allfällige dadurch entstehende Zusatzaufwendungen auf „Zeit und Material“-Basis gemäss unseren zu diesem Zeitpunkt aktuellen Kostensätzen in Rechnung stellen.

(4) Der Kunde ermöglicht für die Zwecke der Erbringung von Supportleistungen den unterbrochenen Fernzugriff auf den jeweiligen Supportgegenstand, d.h. ein VPN-Anschluss oder ein gleichwertiger Internetzugang, Anschlüsse und Benutzerberechtigungen auf dem System beim Kunden, auf dem der jeweilige Supportgegenstand installiert ist, sind vorhanden und eingerichtet.

(5) Auf die gespeicherten Daten, insbesondere jene in der Datenbank, darf der Kunde ausschliesslich über die Benutzerschnittstelle (GUI) der Standardsoftware zugreifen. Anderweitige Zugriffe, auch nur lesende, sind untersagt, da sie die Leistungsfähigkeit und Betriebssicherheit der Standardsoftware gefährden können.

(6) Der Kunde schliesst für diejenige Hardware und Software, die nicht Gegenstand unserer Supportleistungen ist, jedoch mit der Funktionalität des Supportgegenstandes zusammenhängt, mit uns oder den jeweiligen Lieferanten bzw. anderen kompetenten Dienstleistungsfirmen Supportverträge ab.

(7) Der Kunde stellt auf dem Rechnersystem, auf dem der Supportgegenstand installiert ist oder auf einem gesonderten Server ausreichend Kapazität für die Einrichtung und den Betrieb eines separaten Testsystems zur Verfügung. Dieses Testsystem kann vom Kunden und von uns gleichermassen genutzt werden.

(8) Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass für die eingesetzte Systemsoftware eine ausreichende Lizenzierung vorhanden ist und ein Wartungsvertrag für die verwendeten Produkte abgeschlossen ist.

(9) Der Kunde benennt einen zentralen Ansprechpartner für die Koordination aller aus dem jeweiligen Einzelvertrag resultierenden Prozesse. Zwischen diesem Ansprechpartner und unserem Supportverantwortlichen wird der jeweilige Support- und Bereitschaftsplan abgestimmt.

(10) Der Kunde benennt eine Kontaktperson („single point of contact“) und einen Stellvertreter oder bei grösseren Installationen (gemäss Definition im Einzelvertrag) einen Personenkreis, der berechtigt ist, Supportanfragen an uns zu melden. Der Personenkreis wird in einer Berechtigungsliste dokumentiert und unserem Supportverantwortlichen zur Verfügung gestellt. Der Kunde hat die Berechtigungsliste auf dem aktuellen Stand zu halten und etwaige Veränderungen uns gegenüber unverzüglich anzuzeigen.

(11) An dem jeweiligen Supportgegenstand werden vom Kunden keine oder nur von uns autorisierte Veränderungen vorgenommen. Direkte (z. B. Änderung von Konfigurationsdateien der von uns gelieferten Komponenten) oder indirekte (z. B. Änderung von Systeminstellungen auf der verwendeten Hardware) Eingriffe in das System sind vorher mit uns abzustimmen. Dazu zählen auch Änderungen von Fremdsoftwarekomponenten, die Schnittstellen zum Supportgegenstand besitzen. Treten in Fremdsoftwarekomponenten Fehler auf, die einer „kritischen Situationen“ gemäss Ziff. 4 a) dieser Supportbedingungen zugeordnet werden könnten, kann der Kunde in diesen Ausnahmefällen die notwendigen Änderungen an den Fremdsoftwarekomponenten durchführen oder durchführen lassen, ohne uns vorher darüber zu informieren. Unmittelbar danach ist der Kunde verpflichtet, uns entsprechend zu informieren.

(12) Änderungen, welche den Supportgegenstand und die Supportleistungen betreffen, teilt uns der Kunde rechtzeitig mit. Dazu zählen unter anderem auch Änderungen in der IT-Infrastruktur (Software, Hardware, Netzwerk usw.), in der operativen Nutzung (z.B. neuer Anwendungsfall mit veränderten Rahmenbedingungen), in der Lizenznutzung, in der Organisation (z.B. neuer Ansprechpartner First-Level-Support).

**6. Leistungsausschluss**

(1) Tätigkeiten, die nicht in diesen Supportbedingungen und ggf. im jeweiligen Einzelvertrag vereinbart werden, sind nicht Bestandteil der Supportleistungen und können von uns gesondert in Rechnung gestellt werden. Dazu gehören insbesondere die Diagnose und die Beseitigung von Störungen, soweit sie auf der unsachgemässen Behandlung des Supportgegenstands durch den Kunden oder durch nicht von uns beauftragte Dritte beruhen. Dies umfasst z. B. den Betrieb des jeweiligen Systems ausserhalb den definierten Anwendungsbedingungen, Gewalt-einwirkungen oder sonstige Einwirkungen von aussen wie z. B. höhere Gewalt und/oder nicht von uns autorisierte Änderungen von Fremdsoftwarekomponenten, die Schnittstellen zum Supportgegenstand besitzen.

(2) Tätigkeiten, die gemäss Ziff. 6 Abs. 1 nicht unter die Supportleistungen fallen, werden von uns nur durchgeführt, wenn dies ausdrücklich beauftragt bzw. vereinbart wird. Stellt sich während der Durchführung von Servicearbeiten heraus, dass es sich nicht um Supportleistungen handelt, die wir im Rahmen eines jeweiligen Einzelvertrags mit dem Kunden schulden oder Mitarbeiter des First-Level Support unsere fachlichen Anforderungen gemäss Ziff. 5 Abs. 2 nicht erfüllen, trägt der Kunde die bis zu diesem Zeitpunkt entstandenen Aufwendungen für die erbrachten Servicearbeiten.

**7. Laufzeit, Kündigung**

(1) Der Abschluss des jeweiligen Supportvertrages erfolgt grundsätzlich mit dem Abschluss des zugrunde liegenden Standardsoftware-Lizenzvertrages.

(2) Die Laufzeit des Einzelvertrags beginnt mit der Installation der Software auf dem Zielsystem des Kunden und hat eine Mindestlaufzeit bis zum Ende des darauf folgenden Kalenderjahres („Anfängliche Laufzeit“).

(3) Zum Ablauf der Anfänglichen Laufzeit kann der Einzelvertrag von beiden Parteien mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende des Kalenderjahres (31. Dezember) gekündigt werden. Wird der Einzelvertrag nicht gekündigt, verlängert er sich stets stillschweigend um jeweils ein (1) weiteres Jahr. Jede Partei ist berechtigt, den so verlängerten Einzelvertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten zum Ende eines jeden Verlängerungszeitraums zu kündigen.

(4) Das Recht zur Kündigung eines Einzelvertrags aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist für uns insbesondere unter folgenden Voraussetzungen gegeben:

- a) über das Vermögen des Kunden wird ein gerichtliches Insolvenzverfahren eröffnet oder dessen Eröffnung mangels Masse abgelehnt;
- b) der Kunde hat seinen Geschäftsbetrieb eingestellt;
- c) gerichtliche Massnahmen zur Beitreibung von Forderungen aus dem jeweiligen Einzelvertrag oder früheren Einzelverträgen gegen den Kunden sind erfolglos geblieben.

(5) Kündigungen bedürfen der Schriftform. Eine Kündigung oder Beendigung des Einzelvertrags lässt die Wirksamkeit der übrigen zwischen dem Kunden und uns bestehenden Einzelverträge und sonstige Vereinbarungen unberührt.

## 8. Vergütung

- (1) Der Kunde zahlt uns eine jährliche Vergütung (Supportgebühr) für den Basissupport (gemäss Ziff. 2 Abs. 2a) und die im Einzelvertrag definierten Individualleistungen (gemäss Ziff. 2 Abs. 2b). Die Supportgebühr entspricht dem im Einzelvertrag definierten Prozentsatz des Listenpreises des jeweiligen Supportgegenstands. Der Supportgegenstand wird in Form eines Leistungskatalogs definiert und jährlich aktualisiert.
- (2) Die Supportgebühr ist jeweils jährlich im Voraus zu zahlen.
- (3) Zusätzlich beauftragte und/oder erbrachte Individualleistungen, die nicht als Leistungspunkte im Einzelvertrag enthalten sind, werden durch uns jeweils rückwirkend monatlich in Rechnung gestellt.
- (4) Soweit Software Supportgegenstand ist und wir diese im Auftrag des Kunden ändern und/oder erweitern, erhöht sich die Supportgebühr gemäss Ziff. 8 Abs. 1 ab dem Zeitpunkt, zu dem der Supportgegenstand dem Kunden in verändertem Leistungsumfang erstmalig bereitgestellt wird. Der für die Supportgebühr relevante Anteil errechnet sich aus der Summe der kundenspezifischen Leistungen, welche direkt in die Software einfließen. Ein eventuell erbrachter Wareneinsatz ist ebenfalls ausgenommen.
- (5) Die Kosten der bei uns für die Erbringung von Supportleistungen per Fernzugriff notwendigen technischen Geräte (PCs, Kommunikationssoftware) werden von uns getragen; die auf Seite des Kunden hierfür erforderlichen Einrichtungen und Kosten werden vom Kunden getragen.
- (6) Die Supportgebühr kann erstmalig bei Ablauf der Anfänglichen Laufzeit mit einer Ankündigungsfrist von drei (3) Monaten durch uns erhöht werden. Dem Kunden bleibt das Recht zur Kündigung gemäss Ziff 7. Abs. 4 vorbehalten.

## V. Besondere Bedingungen für Professional Services Verträge

### 1. Geltungsbereich

Diese besonderen Bedingungen für Verträge über die Erbringung von Professional Services gelten ergänzend zu den Regelungen in den Allgemeinen Bedingungen Teil I, soweit Gegenstand eines Einzelvertrags (auch) die Erbringung von Professional Services ist, d. h. insbesondere (i) die Installation, individuelle Einstellung / Parametrisierung und die Inbetriebnahme von Standardsoftware und/oder von uns verkaufter Hardware, (ii) die individuell für den Kunde erfolgende Anpassung und/oder Erweiterung von Standardsoftware und/oder die individuell für den Kunde erfolgende Erstellung selbständiger Software (nachfolgend gemeinsam „Erstellung von Individualsoftware“), (iii) die Schulung oder sonstige Unterstützung von Mitarbeitern des Kunden, (iv) die Migration von Daten oder anderen Softwarebestandteilen und (v) die Erbringung sonstiger Beratungs-Dienstleistungen. Diese besonderen Bedingungen gelten nicht für Leistungen, die im Rahmen eines Softwarepflegevertrags oder eines Supportvertrags erbracht werden.

### 2. Leistungsumfang / Nutzungsrechte

- (1) Art und Umfang der zu erbringenden Professional Services, insbesondere der geplante Zeitrahmen, die von uns im Einzelnen zu erbringenden Leistungen (nachfolgend „Arbeitsergebnisse“) sowie etwaige Zahlungsziele / Milestones, werden im jeweiligen Einzelvertrag festgelegt.
- (2) An den Arbeitsergebnissen, die im Rahmen der Professional Services von uns erstellt und dem Kunden überlassen werden, stehen dem Kunden die Nutzungsrechte in gleichem Umfang zu wie für die von uns hergestellte Standardsoftware, auf die sich die Arbeitsergebnisse beziehen.
- (3) Soweit der Kunde aufgrund abweichender individueller Vereinbarungen ein ausschliessliches Nutzungsrecht an von uns nach diesem Vertrag erbrachten Arbeitsergebnissen erworben hat, bleiben wir berechtigt, zur Erstellung des Arbeitsergebnisses verwandtes eigenes Wissen oder eigenes Wissen unserer Mitarbeiter sowie benutzte Werkzeuge und Verfahren, die zur Wiederverwendung in anderen Leistungsverhältnissen bestimmt oder geeignet sind, für die Zwecke unseres Geschäftsbetriebes zu benutzen. Dies gilt nicht für solches Wissen, das sich ausschliesslich auf Besonderheiten des Geschäftsbetriebs des Kunden bezieht.
- (4) Die Auslieferung des Quellcodes gehört bei der Erstellung von Individualsoftware nicht zum Lieferumfang.

### 3. Kündigung

- (1) Das Recht zur jederzeitigen Kündigung eines Einzelvertrags über die Erbringung von Professional Services ist ausgeschlossen. Unberührt bleibt das Recht beider Parteien, einen solchen Einzelvertrag aus wichtigem Grunde zu kündigen.
- (2) Als wichtiger Grund für uns gilt insbesondere:
  - a) wenn der Kunde seinen Geschäftsbetrieb eingestellt oder die Einstellung seines Geschäftsbetriebes angekündigt hat;
  - b) wenn gerichtliche Massnahmen zur Beitreibung von Forderungen aus dem jeweiligen Einzelvertrag oder aus früheren Einzelverträgen beim Kunden erfolglos geblieben sind;
  - c) wenn der Kunde seine Mitwirkungspflichten verletzt und trotz schriftlicher Aufforderung von uns seinen Mitwirkungspflichten nicht innerhalb einer angemessenen Frist, die mindestens 14 Tage betragen muss, nachkommt.

(3) Kündigungen bedürfen der Schriftform. Eine Kündigung oder Beendigung des Einzelvertrags lässt die Laufzeit und Wirksamkeit der übrigen zwischen dem Kunde und uns bestehenden Einzelverträge und sonstigen Vereinbarungen unberührt.

### 4. Fälligkeit der Vergütung

- (1) Soweit eine Vergütung auf „Zeit und Material“-Basis vereinbart wird, wird die jeweilige Vergütung monatsweise fällig und von uns abgerechnet.
- (2) Soweit eine Festvergütung vereinbart wird, richtet sich deren Fälligkeit nach den im Einzelvertrag festgelegten Zahlungszielen. Soweit im Einzelvertrag dazu nichts vereinbart ist, gilt Teil II Ziffer 5 entsprechend.

### 5. Mängelhaftung – ergänzende Regelungen

Für Professional Services gelten in Ergänzung zu den Regelungen in Teil I Ziff. 9 die Regelungen in Teil II Ziff. 6 entsprechend.

## VI. Besondere Bedingungen für den Verkauf von Hardware und Systemsoftware

### 1. Geltungsbereich

Diese besonderen Bedingungen für den Verkauf von Hardware und dazugehöriger Systemsoftware gelten ergänzend zu den Regelungen in den Allgemeinen Bedingungen Teil I, soweit Gegenstand eines Einzelvertrags (auch) die Lieferung von Hardwarekomponenten ist.

### 2. Leistungsumfang

- (1) Unsere geschäftliche Tätigkeit umfasst nicht die Herstellung von Hardware. Soweit daher im Rahmen eines Einzelvertrags auch Hardwarekomponenten im Leistungsumfang enthalten sind, stellen wir klar, dass diese nicht von uns hergestellt sind.
- (2) Der Leistungsumfang richtet sich ausschliesslich nach den vertraglichen Vereinbarungen. Soweit sich bei Lieferung und/oder Installation ergibt, dass weitere Hardwarekomponenten erforderlich sind, sind diese gesondert zu beauftragen und zu vergüten oder vom Kunden selbst zu beschaffen.
- (3) Der Kunde verpflichtet sich, die zu den Hardwarekomponenten gelieferte Systemsoftware, das heisst
  - a) mitgelieferte Systemsoftware, die nach Aufstellung und/oder Installation der Hardware auf der Hardware installiert werden muss, sowie
  - b) bereits in der Hardware fest integrierte Softwarekomponenten
 nur nach Massgabe der jeweiligen Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers dieser Software zu verwenden.

### 3. Preise – ergänzende Regelungen

- (1) Soweit nicht anders vereinbart, ist die Vergütung für die Hardware wie folgt fällig:
  - a) 50 % nach Abschluss des jeweiligen Einzelvertrags
  - b) 50 % bei Lieferung der Hardware
- (2) Soweit zum Zeitpunkt der Lieferung der Hardware die Installation einer eventuell mitbestellten Software und/oder deren Anpassung noch nicht erfolgt sind, hindert dies die Fälligkeit des auf die Hardware entfallenden Kaufpreisanteils nicht.

### 4. Eigentumsvorbehalt, Kontokorrentvorbehalt

- (1) Die gelieferte Hardware bleibt bis zur völligen Bezahlung des Kaufpreisanteils für die Hardware unser Eigentum.
- (2) Die gelieferte Hardware bleibt darüber hinaus bis zur endgültigen Bezahlung aller unserer Forderungen aus dem Geschäft, das mit dem Erwerb der Hardware verbunden war (Erwerb und Lizenzierung von Standardsoftware und/oder Lizenzierung und Anpassung von Standardsoftware) unser Eigentum.
- (3) Der Kunde darf die in unserem Allein- oder Miteigentum stehende Vorbehaltsware nicht veräussern, verpfänden oder zur Sicherheit an Dritte übereignen. Verpfändung, Sicherungsübereignung oder Sicherungszession sind ihm nicht gestattet.
- (4) Bedarf es zur Wirksamkeit des Eigentumsvorbehaltes der Mitwirkung des Kunden, etwa bei Registrierungen, die nach dem Recht des Käuferlandes erforderlich sind, so hat der Kunde derartige Handlungen vorzunehmen.
- (5) Liegen beim Kunden die objektiven Voraussetzungen für die Pflicht, einen Insolvenzantrag zu stellen, vor, so hat dieser – ohne dass es einer entsprechenden Aufforderung bedarf – jede Verfügung über die Vorbehaltsware, gleich welcher Art, zu unterlassen. In diesem Fall sind wir ferner berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und die Herausgabe der Vorbehaltsware zu verlangen.

### 5. Mängelhaftung – ergänzende Regelungen zu Teil I Ziff. 9

- (1) Beschaffenheitsangaben bedürfen der ausdrücklichen Vereinbarung.
- (2) Soweit ein Sachmangel in der auf die Hardware vom Hersteller aufgespielten Systemsoftware auftritt, berechtigt dieser Sachmangel nicht zur Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen wegen der mitverkauften Hardware, es sei denn, im jeweiligen Einzelvertrag ist ausdrücklich etwas anderes vereinbart.