

Unterstützung, Service und Wartung von Software

Je nach Art des Geschäftes werden die Bedingungen für Software-Unterstützung durch Spezialbedingungen ergänzt.

1. Geltung

Die Bedingungen gelten, wenn die Parteien sie ausdrücklich oder stillschweigend anerkennen. Änderungen und Nebenabreden sind nur wirksam, soweit der Lieferant sie schriftlich bestätigt,

2. Umfang und Ausführung der Unterstützung

Für Umfang und Ausführung der Unterstützungsleistung ist die Abmachung unter den Parteien massgebend. Dabei bedeutet

- a) Anwendungsberatung: Beratung über die richtige Anwendung der Software, namentlich über deren zweckgerechten Gebrauch und Einsatz.
- b) Kundens Schulung: Ausbildung über den richtigen projektspezifischen Gebrauch der Software.
- c) Fehlerbeseitigung: Programmänderungen mit dem Ziel, Fehler oder Schwächen der Software zu beseitigen, die einen einwandfreien Betrieb hindern; keine Änderungen über die ursprünglichen Anforderungen hinaus.
- d) Modifikationen: Programmänderungen mit dem Ziel, auch nichtbetriebsbehindernde Fehler oder Schwächen der Software zu beseitigen; keine Änderungen über die ursprünglichen Anforderungen hinaus.
- e) Nachlieferung von Modulen: Nachlieferung eines bereits bestehenden, zum bisherigen Software-Paket passenden Teiles; ohne zusätzliche Ingenieurleistungen.
- f) Behebung von Datenverlust oder Datenfehlern: Wiederherstellung eines verlorenen oder Korrigieren eines fehlerhaften Datenbestandes, so weit dies aufgrund der vom Kunden zu verantwortenden Datensicherungen möglich ist.
- g) Zulieferung neuer Releases: Unaufgeforderte Zulieferung von vorhandenen neuen Software-Versionen und den dazugehörigen Dokumentationen auf den passenden Datenträgern; ohne zusätzliche Ingenieurleistungen.
- h) Erweiterungen: Kundenspezifische Programmänderungen; mit entsprechenden Ingenieurleistungen und über die ursprünglichen Anforderungen hinaus.
- i) Integration: Kundenspezifische Einführung neuer, zusätzlicher oder fremder Standard-Software; mit entsprechender Ingenieurleistung.
- k) Kundeninformation: Schriftliche Orientierung über Software-Erneuerungen sowie Programmierhinweise.

Geschäftsbedingungen

3. Art der Leistungserbringung

Der Lieferant erbringt die Unterstützungsleistung je nach ihrer Natur, allenfalls nach seiner Wahl,

- a) in den eigenen Räumen
- b) beim Kunden
- c) mit Telekommunikation: Über ein Telekommunikationsmittel werden Informationen zwischen dem Sachbearbeiter des Lieferanten und dem Sachbearbeiter des Kunden ausgetauscht.
- d) mit Remote-Service: Ferndiagnose und Ferneinwirkung mittels direkter Informationsübertragung zwischen dem System des Lieferanten und dem System des Kunden.
- e) mit Brief- und Paketzustellung.

4. Voraussetzungen beim Kunden

Der Lieferant kann seine Unterstützungsleistungen nur erbringen, wenn je nach den vereinbarten Leistungen der Kunde die notwendigen Massnahmen trifft, insbesondere:

- a) den Lieferanten rechtzeitig auf besondere technische Voraussetzungen sowie auf die gesetzlichen, behördlichen und anderen Vorschriften am Bestimmungsort aufmerksam macht, so weit sie für die Unterstützungsleistung von Bedeutung sind.
- b) einen fachkundigen Mitarbeiter bezeichnet.
- c) dem Lieferanten freien Zugang zu den Geräten, Datenträgern und Dokumentationen gewährt und ihm die notwendigen Räumlichkeiten zur Verfügung stellt.
- d) die notwendigen Kommunikationssysteme zur Verfügung stellt, damit der Lieferant beim Remote Service die Abklärungen treffen und die Eingriffe in das System direkt vornehmen kann, beispielsweise durch Installation eines Modems und der notwendigen Kommunikationssoftware.
- e) sicherstellt, dass der Lieferant den alten Datenbestand jederzeit prüfen und eine selektive Rückspiegelung vornehmen kann.

5. Software und Know-how

Der Kunde darf die überlassene Software, das Know-how, die Datenträger und Dokumentationen im vorgesehenen Umfange selbst benützen, nicht aber an Dritte weitergeben. Das Eigentum daran und das Recht zur weiteren Verwendung bleibt beim Lieferanten oder seinen Lizenzgebern, auch wenn der Kunde Software-Programme oder Know-how-Aufzeichnungen nachträglich ändert.

Jede Erweiterung oder Änderung der Software durch den Kunden benötigt die schriftliche Zustimmung des Lieferanten.

Der Kunde darf für Sicherheits- und Archivzwecke von der Software höchstens drei Kopien erstellen. Eine grössere Anzahl Kopien oder die Verwendung für andere Zwecke benötigt die ausdrückliche Zustimmung des Lieferanten.

Geschäftsbedingungen

Der Kunde hat auf allen Modifikationen und Kopien die gleichen Schutzrechtsvermerke wie auf dem Original anzubringen.

6. Dokumentation

Der Kunde hat ein Anrecht auf ein Exemplar der Benützerdokumentation in der üblichen Ausführung des Lieferanten. Zusätzliche Exemplare oder Dokumentationen in nicht bereits vorhandenen Sprachen darf der Lieferant gesondert in Rechnung stellen.

Abweichungen in der Dokumentation, namentlich bei Beschreibungen und Abbildungen, sind zulässig, sofern die Unterlagen ihre Zwecke erfüllen.

7. Diskretion

Beide Parteien werden sämtliche Informationen aus dem Geschäftsbereich des andern, die weder allgemein zugänglich noch allgemein bekannt sind, Dritten nicht offenbaren und alle Anstrengungen unternehmen, um Dritte am Zugang zu diesen Informationen zu hindern. Andererseits darf jede Partei in ihrer angestammten Tätigkeit Kenntnisse weiterverwenden, die sie bei der Geschäftsabwicklung erwirbt.

Die Parteien überbinden diese Verpflichtung auch ihren Mitarbeitern.

8. Bereitschafts- und Reaktionszeiten

Ohne besondere Abrede erbringt der Lieferant die Unterstützungsleistungen während den üblichen Arbeitszeiten, ausgenommen bei Betriebsferien und Feiertagen am Standort des Kunden oder am Standort des zuständigen technischen Dienstes des Lieferanten.

Wenn zwischen dem Lieferanten und dem Kunden ausdrücklich eine bestimmte Reaktionszeit vereinbart ist, verpflichtet sich der Lieferant, mit den Leistungen innerhalb der vereinbarten Anzahl Stunden nach Anforderung der Unterstützung zu beginnen. Für Unterstützungsleistungen, die beim Kunden erbracht werden, gilt der Antritt der Reise als Arbeitsbeginn.

9. 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 in Verzug ist, insbesondere wenn er Zahlungsbedingungen nicht einhält;
- c) wenn Hindernisse auftreten, die ausserhalb des Willens des Lieferanten liegen, wie Naturereignisse, Mobilmachung, Krieg, Aufruhr, Epidemien, Unfälle und Krankheit, erhebliche Betriebsstörungen, Arbeitskonflikte, verspätete oder fehlerhafte Zulieferungen sowie behördliche Massnahmen.

Geschäftsbedingungen

Bei Verzögerungen hat der Kunde dem Lieferanten eine angemessene Frist zur nachträglichen Erfüllung anzusetzen. Erfüllt der Lieferant bis zum Ablauf dieser Nachfrist nicht, darf der Kunde, sofern er es innert drei Tagen erklärt, auf die nachträgliche Leistung verzichten oder vom Vertrag zurücktreten.

Trägt der Lieferant nachweisbar die Schuld am Terminverzug, hat der Kunde trotz nachträglicher Erfüllung, Leistungsverzicht oder Vertragsrücktritt Anspruch auf den Ersatz des tatsächlichen Schadens, jedoch auf höchstens zwanzig Prozent des Wertes der verspäteten Leistung. Weitere Ansprüche aus Verzögerungen sind ausgeschlossen.

10. Garantie

Der Lieferant garantiert, dass er bei den Unterstützungsleistungen die erforderliche Sorgfalt anwendet.

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

Der Lieferant behebt die Mängel nach seiner Wahl in seinen Räumen oder beim Kunden, der dem Lieferanten freien Zugang zu gewähren hat. Transport-, Reise- und Aufenthaltskosten gehen zulasten des Kunden.

Mit Anerkennung oder Beseitigung eines Mangels werden Verjährungsfristen nicht unterbrochen. Kann der Mangel nicht beseitigt werden, hat der Kunde Anspruch auf eine Preisminderung und Ersatz des nachgewiesenen, unmittelbaren Schadens, insgesamt jedoch auf höchstens zwanzig Prozent des Wertes der mangelhaften Leistung. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen; insbesondere kann der Kunde nicht vom Vertrag zurücktreten oder den Ersatz von Folgeschäden verlangen.

11. 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.

12. Preise und Zahlungsbedingungen

Die Unterstützungsleistungen sind nach den branchenüblichen Ansätzen zu bezahlen. Die Preise verstehen sich, soweit nicht anders vermerkt, in Schweizerfranken ohne Mehrwertsteuern, Gebühren, Abgaben, Zölle, Reisespesen, Transport, Verpackung und Versicherung.

Entschädigungen für wiederkehrende Leistungen sind im voraus zu bezahlen. Die Preise sind zur Zahlung fällig netto innert dreissig Tagen seit Rechnungsstellung.

Der Kunde darf mit Gegenansprüchen, auch wenn sie aus dem gleichen Vertrag oder dessen Anfechtung herrühren, nur bei schriftlicher Einwilligung des Lieferanten oder beim Vorliegen eines rechtskräftigen Gerichtsurteils verrechnen.

Hält der Kunde den Zahlungstermin nicht ein, hat er ohne Mahnung vom Zeitpunkt der Fälligkeit an einen Verzugszins zu entrichten, der vier Prozent über dem jeweiligen Diskontsatz der Schweizerischen Nationalbank liegt.

13. Dauer des Rechtsverhältnisses

Ist nichts besonderes vereinbart, kann ein Rechtsverhältnis über Software-Unterstützung jederzeit unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist aufgelöst werden.

14. Rechtswahl und Gerichtsstand

Dieses Rechtsverhältnis untersteht schweizerischem Recht.
Gerichtsstand ist der Sitz des Lieferanten. Der Lieferant darf jedoch auch das Gericht am Sitz des Kunden anrufen.