

LIZENZ-, WARTUNGS- UND SUPPORTVERTRAG



zetcom Informatikdienstleistungs AG
Sandrainstrasse 3
3007 Bern
Schweiz

(nachfolgend «**Leistungserbringerin**»)

und

der **Leistungsempfängerin**
(Leistungserbringerin und Leistungsempfängerin zusammen die «Parteien»)

Inhalt

1.	VERTRAGSGEGENSTAND UND VERTRAGSBESTANDTEILE	3
2.	LIZENZEN UND LIZENZUMFANG	3
3.	LEISTUNGEN	4
4.	AUSGESCHLOSSENE LEISTUNGEN	4
5.	SPEZIFIKATION WARTUNG	4
6.	SPEZIFIKATION SUPPORT	5
7.	REAKTIONS- UND STÖRUNGSBEHEBUNGSZEIT	5
8.	RAHMENBEDINGUNGEN UND MITWIRKUNGSPFLICHT	7
9.	HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG	8
10.	GEWÄHRLEISTUNG	9
11.	RECHTE AN DEN LIZENZEN BZW. AN DEN WARTUNGS- UND SUPPORTLEISTUNGEN	10
12.	VERGÜTUNG UND ZAHLUNGSMODALITÄTEN	10
13.	DAUER VERTRAGSLEISTUNGEN WARTUNG UND SUPPORT	11
14.	STRUKTUR UND RANGFOLGE	12
15.	SCHLUSSBESTIMMUNGEN	13

1. VERTRAGSGEGENSTAND UND VERTRAGSBESTANDTEILE

- 1.1. Der vorliegende Lizenz-, Wartungs- und Supportvertrag (nachfolgend „Vertrag“) beschreibt die Leistung der zetcom AG im Bereich Lizenz, Wartung und Support und legt die diesbezüglichen Rechte und Pflichten der Parteien fest. Die Vertragsleistungen Lizenz, Wartung und Support gelten entsprechend den Ausführungen in der Offerte als Vertragsbestandteil.
- 1.2. Sofern in der Offerte und im vorliegenden Vertrag nicht abweichend geregelt, sind die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Schweizerischen Informatikkonferenz (SIK) für IKT-Leistungen, Ausgabe Januar 2020 (nachfolgend AGB SIK 2020) anwendbar.
- 1.3. Die Leistungsempfängerin bestätigt, dass sie im Besitz der obengenannten Vertragsbestandteile ist.

2. LIZENZEN UND LIZENZUMFANG

- 2.1. Die Leistungserbringerin gewährt der Leistungsempfängerin zu den nachstehenden Bedingungen ein nicht übertragbares und nicht ausschliessliches Recht zur Nutzung von Lizenzprogrammen bzw. Software gemäss Offerte. Eine Unterlizenzierung ist ausgeschlossen.
- 2.2. Lizenzprogramme, im Sinne dieses Vertrages, sind Programme und / oder Datenbestände in maschinenlesbarer Form, einschliesslich zugehöriger Dokumentation.
- 2.3. Der Lizenzumfang ist in der Offerte festgelegt.
- 2.4. Die Leistungsempfängerin ist ferner berechtigt, ausschliesslich zu Sicherungszwecken eine angemessene Anzahl von Kopien der Software anzufertigen. Dieses Recht schliesst auch die regelmässige Herstellung von Backup-Kopien zum Zwecke der schnellen Wiederherstellung von Datenbeständen nach einem Systemausfall und die vorübergehende Nutzung der Software auf einem Ausweichsystem mit ein. Zu Sicherungszwecken angefertigte Kopien der Software sind entsprechend zu kennzeichnen und dürfen nicht für andere Zwecke verwendet werden. Die Anwenderdokumentation darf nur insoweit vervielfältigt werden, als dies für die vertragsgemässe Nutzung der Software erforderlich ist.

- 2.5. Die Gebühr für die Nutzung der Lizenz sowie die Zahlungsmodalitäten ergeben sich aus der Offerte.

3. LEISTUNGEN

- 3.1. Die Leistungserbringerin erbringt gegenüber der Leistungsbezügerin im Rahmen des Lizenz-, Wartungs- und Supportvertrags folgende Dienstleistungen:

- Hotline-, E-Mail- sowie Remote Desktop Support
- Entgegennahme, erste Prüfung und Behebung von gemeldeten Programmfehlern
- Kostenlose Abgabe (ohne Installation) von Releases und Updates gemäss Vorankündigung.

- 3.2. Die Leistungserbringerin kann diesen Vertrag nur dann vollumfänglich erfüllen, wenn bei der Leistungsbezügerin die Voraussetzungen für eine Fernwartung erfüllt sind. Ist dies nicht der Fall, kann dies entsprechend längere Reaktionszeiten sowie zusätzliche Kosten (z. B. Reisekosten) zur Folge haben.

4. AUSGESCHLOSSENE LEISTUNGEN

- 4.1. Folgende Leistung ist nicht Bestandteil des vorliegenden Lizenz-, Wartungs- und Supportvertrages und ist von der Leistungsbezügerin selbst zu erbringen bzw. werden von der Leistungserbringerin nur soweit möglich erbracht und wird zusätzlich nach den allgemeinen Tarifen gemäss Offerte fakturiert:

- Anpassungen an eine neue Infrastruktur der Leistungsbezügerin sowie die Implementierung von kundenspezifischen Erweiterungen.

5. SPEZIFIKATION WARTUNG

- 5.1. Es gelten die Bestimmungen in Ziffer 27 ff. AGB SIK 2020.

6. SPEZIFIKATION SUPPORT

- 6.1. Bei Bedarf der Leistungsbezügerin stehen dieser während den allgemeinen Bürozeiten der Leistungserbringerin telefonische Hotline-, E-Mail-, sowie Remote Desktop Support zur Verfügung, um Probleme bei der Anwendung der Software via Fernwartung zu lösen.
- 6.2. Die allgemeinen Bürozeiten der Leistungserbringerin sind von Montag bis Freitag 8:30 bis 12:00 Uhr und 13:30 bis 17:00 Uhr (ausschliesslich gesetzliche Feiertage Schweiz).

7. REAKTIONS- UND STÖRUNGSBEHEBUNGSZEIT

- 7.1. Es gelten die Bestimmungen in Ziffer 29 AGB SIK 2020. In Ergänzung zu Ziffer 29.3 AGB SIK 2020 werden Störungen wie folgt klassifiziert:
- 7.1.1. Störungsklasse A: Fehler, die dazu führen, dass das System zum Stillstand kommt, Daten verloren gehen oder andere für den Kunden kritische Funktionen nicht wie vereinbart funktionieren.

Beispiele für CMS-Tools:

- Das System kann nicht beliebig gestartet werden.
- Datenverlust oder unerwünschte Datenänderungen treten auf - z.B. das Speichern eines Datensatzes verursacht Datenverlust oder Datenkorruption.
- Systemabsturz bei Verwendung der wichtigsten Grundfunktionalitäten - z.B. Hinzufügen eines neuen Datensatzes

Reaktionszeit:

- 4 Stunden (Während den Bürozeiten) für die Aufnahme der Fehlerbeseitigung.
- Eine Frist von maximal 2 Arbeitstagen für den Abschluss der Fehlerbeseitigung, es sei denn, eine Überschreitung der Frist ist technisch oder organisatorisch unvermeidbar.

- 7.1.2. Störungsklasse B: Fehler, die dazu führen, dass für den Kunden wichtige Funktionen nicht mehr wie vereinbart funktionieren und die zeitaufwändig und ressourcenintensiv zu überwinden sind.

Beispiele für CMS-Tools:

- Suchfunktion nicht verfügbar
- Keine Möglichkeit, neue Datensätze hinzuzufügen
- Exportfunktionalität nicht verfügbar
- Langsame Systemreaktionszeiten
- oder ähnliches

Reaktionszeit:

- 1 Arbeitstag für die Aufnahme der Fehlerbeseitigung.
- Eine Frist von maximal 4 Arbeitstagen für den Abschluss der Fehlerbeseitigung, es sei denn, eine Überschreitung der Frist ist technisch oder organisatorisch unvermeidbar.

- 7.1.3. Störungsklasse C: Fehler, die dazu führen, dass einzelne Funktionen nicht wie vereinbart funktionieren, die der Kunde aber relativ leicht überwinden kann.

Beispiele für CMS-Tools:

- Fehler bei der Verwendung bestimmter Exporte / Berichte
Ausgenommen sind jene Berichte, die von der Leistungsbezügerin erstellt wurden und wegen fehlender Parametrierung nicht funktionieren
- Neue Werte können erfasst werden, aber Vorschaufeld wird nicht aktualisiert

Reaktionszeit:

- 4 Arbeitstage für die Aufnahme der Fehlerbeseitigung.
- Eine maximale Frist von 10 Arbeitstagen für den Abschluss der Fehlerbeseitigung, es sei denn, eine Überschreitung der Frist ist technisch oder organisatorisch unvermeidbar.

- 7.1.4. Störungsklasse D: Wenn keine schwerwiegende Behinderung vorliegt, Mängel mit geringer Beeinträchtigung des Verarbeitungsprozesses (z.B. Schönheitsfehler, Inhalte sind lesbar, werden aber nicht richtig ausgegeben, leichte Komforteinbußen o.ä.), erfolgt die Aufnahme des Fehlerbildes innerhalb von 5 Arbeitstagen. Keine schwerwiegende Behinderung liegt bei funktionalen

Fehlern vor, die falsche Ergebnisse unkritischer Daten erzeugen. Der Fehler wird im nächsten Release innerhalb der Pflege beseitigt.

8. RAHMENBEDINGUNGEN UND MITWIRKUNGSPFLICHT

8.1. In Ergänzung zu Ziffer 9 ABG SIK 2020 gestalten sich die Rahmenbedingungen und Mitwirkungspflichten wie folgt:

- 8.1.1. Die Verantwortung für Bereitstellung, Installation und Betrieb der benötigten Web- und Datenbankserver sowie den Online-Speicher und das Backup obliegt der Leistungsempfängerin.
- 8.1.2. Die Leistungsempfängerin ist verantwortlich für die Arbeitsumgebung der gepflegten Software (Hardware, Betriebssystem, Datenbank und weitere angeschlossene Systeme) entsprechend den Vorgaben der Leistungserbringerin. Bei der Benutzung der Software beachtet er die Vorgaben in der Benutzerdokumentation.
- 8.1.3. Die Leistungsempfängerin unterstützt die Leistungserbringerin bei der Vertragserfüllung unentgeltlich im erforderlichen Umfang, indem sie bei Bedarf z. B. Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hard- und Software sowie Telekommunikationseinrichtungen und die von der Leistungserbringerin benötigten Daten, Unterlagen und Informationen vollständig und rechtzeitig zur Verfügung stellt. Die Leistungsempfängerin gewährt der Leistungserbringerin und ihren Mitarbeitern Zutritt zu den Systemen und erteilt die für den erforderlichen Zugriff notwendigen Autorisierungen.
- 8.1.4. Die Leistungsempfängerin definiert einen oder zwei kompetente und mit den Systemen vertraute Ansprechpersonen (+ Stellvertreter) sowie einen Installationsverantwortlichen (+ Stellvertreter), der entsprechendes technisches Know-how besitzt.
- 8.1.5. Die definierten Ansprechpersonen müssen sich zu Erteilung allfälliger für die Wartung und den Support notwendiger Auskünfte verfügbar halten.
- 8.1.6. Bei Störungen ermöglicht die Leistungsempfängerin der Leistungserbringerin zwecks Behebung des Problems insbesondere den Zugang zum System und erteilt die notwendigen Autorisierungen.

- 8.1.7. Die Leistungsempfängerin testet gründlich alle im Rahmen der Wartung erhaltenen Programme und Programmteile auf Fehlerfreiheit und auf Verwendbarkeit in der konkreten Situation, bevor sie mit der produktiven Nutzung fortfährt.
- 8.1.8. Die Leistungsempfängerin lässt Wartungs- und Supportleistungen nur durch hierfür berechnigte Personen ausführen.
- 8.1.9 Die Leistungsbezügerin ist verpflichtet eine Testumgebung auf Ihrer Infrastruktur zu betreiben – welche von der Spezifikation her, d.h. Operativsystem, Patching, Zugriffe – dem Produktivsystem entsprechen. Die exakte Dimensionierung CPU und RAM dürfen dem Nutzungsmuster (gleichzeitige Nutzende, Datenbestand) angepasst werden. Die Leistungserbringerin kann, auf Anfrage der Leistungsbezügerin, eine zusätzliche Testumgebung offerieren.

9. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

9.1. In Abweichung von Ziffer 17 AGB SIK 2020 gestaltet sich die Haftung wie folgt:

- 9.1.1. Die Leistungserbringerin haftet nur für direkte Schäden, die der Leistungserbringerin im Zusammenhang mit einem Sach- oder Rechtsgewährleistungsanspruch oder aus anderen auf das vorliegende Vertragsverhältnis (Verzug, Nichterfüllung) zurückzuführenden Gründen entstehen, sofern diese Schäden von der Leistungserbringerin schuldhaft herbeigeführt worden sind.
- 9.1.2. Die Haftung wird soweit gesetzlich zulässig auf maximal der in der Offerte bezifferte Betrag der jährlichen Wartungs- und Support Gebühren beschränkt.
- 9.1.3. Die Leistungserbringerin schliesst andererseits jede weitere Haftung für Schäden, insbesondere aus der Nichterfüllung von vertraglichen Verpflichtungen der Leistungsempfängerin sowie für indirekte und Folgeschäden, wie entgangener Gewinn, entgangene Geschäfte und Umsätze, verlorenen Goodwill, nicht realisierte Einsparungen, Ansprüche Dritter, Mehraufwendungen, Datenverlust, ausdrücklich aus. Von den Beschränkungen ausgenommen ist die Haftung für

schuldhaft herbeigeführte Personenschäden und nach den Vorschriften des Produkthaftungspflichtgesetzes.

10. GEWÄHRLEISTUNG

10.1. Art. 16 der AGB SIK 2020 wird wie folgt ergänzt bzw. abgeändert:

- 10.1.1. Die Leistungserbringerin gewährleistet, dass sie die vereinbarten Wartungs- und Supportleistungen fachgerecht und mit aller Sorgfalt erbringen wird. Die Leistungserbringerin kann nicht gewährleisten, dass die gepflegte Software ohne Unterbruch und Fehler und unter allen beliebigen Einsatzbedingungen genutzt werden kann, noch dass jeder Fehler oder jede Abweichung korrigiert wird oder korrigiert werden kann.
- 10.1.2. Falls die Leistungserbringerin trotz wiederholter Versuche und unter Einräumung von angemessenen Nachfristen nicht imstande ist, die vereinbarten Wartungs- und Supportleistungen ordnungsgemäss zu erbringen, so kann die Leistungsempfängerin den Wartungs- und Supportvertrag mit sofortiger Wirkung kündigen.
- 10.1.3. Die Leistungserbringerin unterstützt die Leistungsempfängerin bei der Suche nach der Fehlerursache. Wenn der Fehler nicht der Leistungserbringerin zuzuordnen ist, sondern beispielsweise in der fehlerhaften Bedienung, in der Änderung der Programme, der Konfiguration oder der sonstigen Systemumgebung liegen könnte, kann die Leistungserbringerin ihren Aufwand zu den jeweils gültigen Honoraransätzen in Rechnung stellen.

11. RECHTE AN DEN LIZENZEN BZW. AN DEN WARTUNGS- UND SUPPORTLEISTUNGEN

- 11.1. Alle Rechte an der Software, insbesondere das Eigentum und das Urheberrecht, verbleiben vorbehaltlos bei der Leistungserbringerin.
- 11.2. Alle Rechte an den Wartungs- und Supportleistungen, insbesondere das umfassende Urheberrecht mit allen Teilrechten, stehen weltweit ausschliesslich der Leistungserbringerin zu, auch soweit diese durch Vorgaben oder unter Mitarbeit der Leistungsempfängerin entstanden sind. Die Leistungsempfängerin hat an den erbrachten Wartungs- und Supportleistungen die nicht ausschliesslichen Nutzungsbefugnisse gemäss vorliegendem Vertrag. Art. 24 Ziffer 1 der SIK AGB kommt nicht zur Anwendung.
- 11.3. Gesetzlich und vertraglich untersagt sind insbesondere das nicht ausdrücklich erlaubte Kopieren der Lizenzen, der Wartungs- und Supportleistungen, das nicht ausdrücklich erlaubte Weitergeben derselben und das Entwickeln ähnlicher Leistungen unter Benutzung der Wartungsleistungen als Vorlage.

12. VERGÜTUNG UND ZAHLUNGSMODALITÄTEN

- 12.1. Die Kosten für die, in der Offerte beschriebenen Leistungen, setzen sich zusammen aus den einmaligen Kosten für die Einführung der Software sowie den jährlichen Kosten für Lizenzen, Wartung und Support. Letztere werden in Abweichung von Ziffer 10.4 AGB SIK 2020 jeweils zu Beginn des Kalenderjahres voranzahlend in Rechnung gestellt. Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage.
- 12.2. Wird der Vertrag während eines laufenden Kalenderjahres abgeschlossen, wird eine Rechnung für die restlichen Monate des betreffenden Jahres in Rechnung gestellt. Danach erfolgt die Rechnungsstellung auf Beginn des Kalenderjahres.
- 12.3. Die expliziten Kosten werden in der Offerte der Leistungserbringerin ausgewiesen.
- 12.4. Alle Spesen und Abgaben sind in der vereinbarten Vergütung inbegriffen. In Abweichung von Ziffer 10.3 AGB SIK 2020 sind die Kosten exkl. der MwSt. angegeben.

- 12.5. Werden während der Vertragsdauer zusätzliche Produkte akquiriert, so erhöhen sich die Kosten für Wartung und Support für das darauffolgende Kalenderjahr entsprechend. Die Berechnungsgrundlage wird auf der Jahresrechnung ausgewiesen.
- 12.6. Zusätzliche Dienstleistungen werden nach den allgemeinen Tarifen gemäss Offerte fakturiert.
- 12.7. Zudem kann die Leistungserbringerin eine Mahngebühr von CHF 50.00 für die erste Mahnung bzw. CHF 70.00 für die zweite Mahnung in Rechnung stellen.

13. DAUER VERTRAGSLEISTUNGEN WARTUNG UND SUPPORT

- 13.1. Beginn: Der vorliegende Lizenz-, Wartungs- und Supportvertrag tritt mit der gegenseitigen Unterzeichnung in Kraft und wird vorerst ab Beginndatum bis zum Ende des dem laufenden Jahr abgeschlossen.
- 13.2. Dauer: Wird der vorliegende Lizenz-, Wartungs- und Supportvertrag von keiner der beiden Vertragsparteien innerhalb der Kündigungsfrist auf Ende des Kalenderjahres gekündigt, verlängert sich der Lizenz-, Wartung und Support stillschweigend jeweils um ein weiteres Kalenderjahr.
- 13.3. Kündigungsfrist: Der vorliegende Lizenz-, Wartungs- und Supportvertrag kann in Abänderung von Ziffer 31.1 ABG SIK 2020 beidseitig mit einer Frist von 3 Monaten vor Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden.
- 13.4. Änderungen: Teilt die Leistungserbringerin bis spätestens 2 Monate vor Ablauf des aktuellen Kalenderjahres für das neue Kalenderjahr schriftliche Änderungen mit (Preise, Konditionen etc.), so kann die Leistungsbezügerin innert 30 Tagen entweder die Änderungen akzeptieren, seinerseits Änderungen oder Berichtigungen verlangen oder die Änderungen ganz oder teilweise ablehnen (=Kündigung). Ohne schriftliche Reaktion seitens der Leistungsbezügerin innert 30 (Kalender)Tagen seit Erhalt der Änderungsmitteilung gelten die vorgeschlagenen Änderungen als stillschweigend akzeptiert. Schlägt die Leistungsbezügerin fristgemäss Änderungen vor oder akzeptiert sie nur teilweise, so wird die Leistungserbringerin die verlangten Modifikationen prüfen; eine Verlängerung des Wartungs- und Supportvertrages kommt jedoch nur durch ein schriftliches Akzept der Leistungserbringerin zustande. Kommt es nicht zu einer Einigung, so endet der Vertrag mit dem Ablauf des aktuellen Kalenderjahres.

- 13.5. Fristlose Kündigung aus wichtigen Gründen: Die jederzeitige ganze oder teilweise fristlose Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Die Leistungserbringerin kann sich in Ergänzung zu Ziffer 31.3 ABG SIK 2020 insbesondere auf wichtige Gründe berufen, wenn zusätzlicher Wartungs- oder Supportaufwand dadurch entsteht, dass die Software unsachgemäss oder durch den Anschluss von nicht geeigneter Hardware oder Software wesentlich erschwert wird, wenn die im Wartungs- und Supportvertrag oder in den AGB SIK 2020 aufgeführten Wartungs- und Supportvoraussetzungen und Mitwirkungspflichten trotz Abmahnung und Ablauf einer angemessenen Nachfrist weiterhin nicht erfüllt. Für beide Parteien wichtige Gründe liegen beispielsweise dann vor, wenn einer der Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung weiterhin gegen wichtige vertragliche Verpflichtungen verstösst oder wenn über das Vermögen eines der Vertragspartner ein Konkurs- oder Nachlassverfahren eröffnet oder dessen Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird. Auch die fristlose Kündigung bedarf der Schriftform.

14. STRUKTUR UND RANGFOLGE

- 14.1. Im Falle von Widersprüchen zwischen den Dokumenten dieses Vertrages gilt folgende Rangordnung:
- (i) Die Bestimmungen dieses Vertrages;
 - (ii) Die Offerte und deren Anhänge;
 - (iii) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen 2020 für IKT-Leistungen.
- 14.2. Im Falle von Widersprüchen und/oder Unklarheiten gehen die Bestimmungen des Vertrages und der Offerte den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für IKT-Leistungen vorbehaltlos und uneingeschränkt vor.
- 14.3. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Leistungsempfängerin sind für dieses Rechtsgeschäft ausdrücklich ausgeschlossen.

15. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 15.1. Die Leistungsempfängerin hält die Leistungserbringerin und ihre verbundenen Unternehmen, einschliesslich ihren Direktoren, Mitarbeitern, Agenten und / oder Subunternehmer schadlos gegen Drittklagen, Verluste, Verbindlichkeiten und Kosten (einschliesslich Prozesskosten).
- 15.2 Die Leistungsbezügerin räumt hiermit der Leistungserbringerin das Recht ein, im Rahmen ihrer gewerblichen Tätigkeit, die Leistungsbezügerin unter Verwendung seines Firmennamens und Firmenlogos als Referenzkunden zu nennen.
- 15.3. Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von der Leistungserbringerin darf die Leistungsempfängerin ihre Rechte aus diesem Vertrag weder abtreten noch anderweitig übertragen oder ihre Pflichten aus diesem Vertrag delegieren. Jeder diesbezügliche Versuch ist ungültig.
- 15.4. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags ungültig oder unwirksam sein oder die Erfüllung unmöglich werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Teile des Vertrags nicht beeinträchtigt. Die Vertragsparteien verpflichten sich für diesen Fall, unverzüglich die ungültige, unwirksame oder unmögliche Bestimmung durch eine zulässige, wirksame und mögliche Vereinbarung zu ersetzen, die nach ihrem Inhalt der ursprünglichen Absicht am nächsten kommt. Das Gleiche gilt im Falle einer Vertragslücke.
- 15.5. Dieser Vertrag unterliegt Schweizerischem Recht ohne Berücksichtigung des Internationalen Privatrechts. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 (SR 0.221.211.1) findet keine Anwendung.
- 15.6 Streitigkeiten, die aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag entstehen, unterliegen ausschliesslich der Gerichtsbarkeit des zuständigen Gerichts am Sitz von der Leistungserbringerin.