

# **Allgemeine Wartungsbestimmungen der Object dynamiX AG**

**Zum Software Wartungsvertrag**

## Allgemeine Wartungsbestimmungen

---

### 1. Vertragsgegenstand

#### 1.1 Zweck und Inhalt

Mit den Allgemeinen Wartungsbestimmung ist die Erbringung von Wartungsleistungen an der beim Kunden installierten OX-Software (nachfolgend „Programm“) gemäss den folgenden Bestimmungen geregelt. Das Ergebnis der Wartungsleistungen wird nachstehend als "Arbeitsresultat" bezeichnet.

#### 1.2 Erfüllungsort

Die OX kann die Leistungen nach eigenem Ermessen entweder vor Ort oder remote (Telefonisch oder Remote Access) erbringen

#### 1.3 Umfang der Wartung

Die Wartungsleistungen beziehen sich auf die gültigen und vom Kunde nicht veränderten Versionen der Programme, gemäss den in der abgegebenen Dokumentation umschriebenen Einsatz- und Betriebsbedingungen genutzt werden.

Die folgenden Leistungen werden im Rahmen des Wartungsvertrages erbracht:

- a) Berichtigung der Programme, d.h. schnellstmögliche Behebung von Fehlern und Mängeln im Sinne der Gewährleistungs-Bestimmungen (nachfolgend Ziff. 7)
- b) Lieferung von Programmverbesserungen ("technische Releases") für die lizenzierten Programme sowie diesbezügliche Beratung
- c) Lieferung von Programmweiterungen ("funktionelle Releases") für die lizenzierten Programme sowie diesbezügliche Beratung
- d) Nachführung der Dokumentation und anderer Unterlagen
- e) Periodische Information über Erweiterungen und Verbesserungen von Programmen
- f) Bereitschaft, gegen Verrechnung kundenspezifische Änderungen bzw. Ergänzungen vorzunehmen
- g) Bereitschaft, gegen Verrechnung Änderungen an den Programmen infolge gesetzlicher Anforderungen vorzunehmen
- h) Bereitschaft, gegen Verrechnung Unterstützung bei der Eruiierung bzw. Behebung von Fehlern anzubieten, die nachweisbar nicht von Mängeln am Lizenzmaterial herrühren.

#### 1.4 Pflichten des Kunden

- 1.4.1 Gewährung des Zugriffes auf ihre EDV-Anlage und auf ihre Programmbibliothek, soweit dies für die Wartungsarbeiten erforderlich ist
- 1.4.2 Zurverfügungstellung von Maschinenzeit, Datenträger, Dokumentation und Arbeitsplatz sowie der nötigen Kommunikations-Verbindungen
- 1.4.3 Dokumentation von Ausnahmeständen und Fehlermeldungen
- 1.4.4 Unterstützung bei Fehlersuche und Fehlerbehebung
- 1.4.5 ausschliessliche Verwendung einer gültigen Softwareversion.

#### 1.5 Pflichten des Lizenzgebers

- 1.5.1 Ist die OX gleichzeitig Lizenzgeberin für das Programm, so teilt sie dem Kunden den Termin für die allfällige Auslieferung einer neuen Version frühzeitig mit und orientiert über darin enthaltene Verbesserungen und Änderungen.
- 1.5.2 Die OX verpflichtet sich, in solchen Fällen die Wartung der bisherigen Version frühestens auf 1 Jahr nach Verfügbarkeit der neuen Version durch schriftliche Mitteilung aufzuheben.

### 2. Vertragsdauer

#### 2.1 Beginn

Der Wartungsvertrag tritt mit beidseitiger Unterzeichnung in Kraft. Der Beginn der darunter zu erbringenden Leistungen ist ab Inbetriebnahme der Programme oder Teilen davon.

#### 2.2 Auflösung

- 2.2.1 Die Parteien können den Wartungsvertrag frühestens nach Ablauf von 2 Jahren auf Ende eines Vertragsjahres unter Beachtung einer Frist von 6 Monaten schriftlich kündigen.
- 2.2.2 Die Wartung der bisherigen Version kann, nach Ablauf von 2 Wartungsjahren, frühestens auf 1 Jahr nach Verfügbarkeit der neuen Version durch schriftliche Mitteilung eingestellt werden.

## Allgemeine Wartungsbestimmungen

- 2.2.3** Im Falle von Wartung lizenziierter Software erlischt mit der allfälligen Beendigung des zugehörigen Lizenzvertrages automatisch auch der Wartungsvertrag.
- 2.2.4** Bei einer allfälligen Kündigung des Wartungsvertrages bleiben die betreffenden Bestimmungen des Lizenzvertrages weiterhin in Kraft. Jedoch entfällt bei weiterem Einsatz der Lizenz jegliche Haftung und Garantieleistung.

### 3. **Wartungsbereitschaft**

Wartungsbereitschaft: Zeitspanne, während der Störungsmeldungen entgegengenommen werden sowie Instandsetzungs- und Instandhaltungs-Arbeiten erfolgen.

#### 3.1 **Normale Wartungsbereitschaft**

Sie erstreckt sich an jedem Arbeitstag der OX von Montag bis Freitag über den Zeitraum von 09.00 bis 17.00 Uhr.

Ausgenommen sind die folgenden Feiertage:

Neujahr	Auffahrt	Maria Himmelfahrt	Stefanstag
Berchtoldstag	Pfingstmontag	Allerheiligen	
Kar-Freitag	Fronleichnam	Maria Empfängnis	
Ostermontag	Bundesfeier	Weihnachten	

#### 3.2 **Besondere Wartungsbereitschaft**

- 3.2.1** Im Rahmen einer separaten Vereinbarung können die Vertragsparteien sowohl eine verlängerte bzw. erhöhte Wartungsbereitschaft (z.B. Pikett-Dienst) als auch die Erbringung zusätzlicher Leistungen vereinbaren.
- 3.2.2** Bei Störungen, die den Betrieb des Kunden wesentlich beeinträchtigen, erfolgt die Aufnahme der Wartungsarbeiten innert 12 Stunden nach Entgegennahme der Störungsmeldung.
- 3.2.3** Weitere Leistungen zum Unterhalt der Programme werden gemäss gemeinsamer Terminabsprache erbracht, spätestens aber innert 6 Monaten nach Anforderung durch des Kunden.

### 4. **Gebühren**

#### 4.1 **Entgeltlichkeit**

Die Wartung ist ab Datum der Vertragsunterzeichnung entgeltlich.

#### 4.2 **Berechnung**

Die Höhe der zu entrichtenden Wartungsgebühr ist festgelegt im „Software Wartungsvertrag“.

#### 4.3 **Preisänderungen**

Eine Änderung der Wartungsgebühren kann frühestens ein Jahr nach Vertragsabschluss resp. ein Jahr nach der letzten Veränderung unter vorheriger schriftlicher Begründung bewirkt werden.

#### 4.4 **Spesen und Nebenkosten**

Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten (Datenträger, Reisekosten, Kopien, Porti usw.) werden dem Kunden belastet.

#### 4.5 **Steuern und Abgaben**

Steuern und Abgaben, die auf Abschluss oder Erfüllung dieses Vertrages erhoben werden, bzw. deren Erhöhung, gehen zu Lasten des Kunden.

#### 4.6 **Rechnungstellung**

Die Wartungsgebühr wird einmal pro Jahr im Voraus in Rechnung gestellt.

#### 4.7 **Zahlungsbedingungen**

Die Rechnungen sind netto innert 10 Tagen zahlbar.

#### 4.8 **Zahlungsverzug**

Kommt der Kunde mit der Zahlung in Verzug, besteht das Anrecht auf einen Verzugszins von 0,5 % pro Monat. Eine allfällige Einstellung von Wartungsleistungen für die Dauer des Verzuges ist vorher schriftlich anzukündigen.

## Allgemeine Wartungsbestimmungen

---

### 5. **Bezeichnung des Ansprechpartners**

Ist die OX für das „Programm“ gleichzeitig Lizenzgeberin, kann OX unter Voraussetzung einer vereinbarten und autorisierten Weitervergabe von Lizenzen durch den Lizenznehmer diesen als Ansprechpartner für deren Kunden bezeichnen und dem Lizenznehmer einzelne Aufgaben aus diesem Vertragsverhältnis übertragen.

### 6. **Rechte am Arbeitsresultat**

Rechte am Arbeitsresultat bleiben bei der OX, unter Wahrung der Schutzrechte aus dem Lizenzvertrag.

### 7. **Gewährleistung der Betriebstüchtigkeit**

#### 7.1 **Behebung von Programmfehlern**

7.1.1 Zur Aufrechterhaltung bzw. Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit im Sinne von Ziff. 1.3 a) werden die Leistungen in der Form erbracht, dass der Verwendungszweck erreicht bzw. eingehalten wird.

7.1.2 Gemeldete Mängel gelten als behoben, wenn sie:

- als "reproduzierbare" unter den identischen Umständen nicht mehr auftreten
- als "nicht reproduzierbare" in 3 Verarbeitungen, längstens aber in 3 Monaten nicht mehr auftreten.

#### 7.2 **Beschränkung**

Die OX kann keine Garantie dafür übernehmen, dass die von ihr gewarteten Programme ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen oder mit allen von ihm bereitgestellten Daten, EDV-Anlagen und Programmen eingesetzt werden können, noch dafür, dass durch die Korrektur eines Programmfehlers das Auftreten anderer ausgeschlossen wird.

### 8. **Haftung**

Für Schäden, welche auf das vorliegende Vertragsverhältnis zurückzuführen sind, übernimmt die OX bei Vorliegen eines Verschuldens eine Haftung bis zur Höhe der innerhalb eines Jahres durch den Kunden zu bezahlenden Gebühren. Diese Begrenzung gilt auch für schuldhaft herbeigeführte direkte Personen- oder Sachschäden soweit das Gesetz keine zwingende Haftung vorsieht.

Soweit gesetzlich zulässig, schliesst die OX jede Haftung für Schäden aus der Nichterfüllung von vertraglichen Verpflichtungen des Kunden, für Schäden aus einem allfälligen Testbetrieb bzw. der Wiederbeschaffung von Daten sowie für indirekte oder Folgeschäden wie entgangener Gewinn oder Ansprüche Dritter gegen den Kunden aus. Diese Begrenzungen bzw. Ausschlüsse gelten auch gegenüber allfälligen Unterakkordanten. Die OX haftet nicht, wenn sie aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, an der zeitgerechten oder sachgemässen Erfüllung von Leistungen unter diesem Vertrag gehindert wird. Die für die Erfüllung vorgesehenen Termine werden entsprechend der Dauer der Einwirkung der von der OX nicht zu vertretenden Umstände erstreckt.

### 9. **Geheimhaltung**

Die Vertragsparteien verpflichten sich gegenseitig zur Geheimhaltung aller Wahrnehmungen und Unterlagen, die zur geschäftlichen Geheimsphäre gehören. Bei Zweifeln über die Zugehörigkeit einer Information oder Wahrnehmung zu Geschäftsgeheimnissen der anderen Vertragspartei besteht eine gegenseitige Konsultationspflicht.

Der Umfang der Geheimhaltung kann im Anhang oder in einem Nachtrag den jeweiligen spezifischen Umständen angepasst werden.

Die Pflicht zur Geheimhaltung besteht nach Beendigung des Vertragsverhältnisses im bisherigen Umfang weiter.

### 10. **Anwendbares Recht, Erfüllungsort und Gerichtsstand, Salvatorische Klausel**

Auf die vertraglichen Vereinbarungen der Parteien ist ausschliesslich das Recht der Schweiz anwendbar.

## Allgemeine Wartungsbestimmungen

---

Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus der gegenwärtigen und zukünftigen geschäftlichen Beziehung der Parteien, gleich aus welchem Rechtsgrund, ist der Sitz der OX. Jedoch behält sich die OX vor, Klage am allgemein geltenden Gerichtsstand des Kunden zu erheben.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Bedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der anderen Bedingungen im übrigen dadurch nicht berührt. Die OX und der Kunde werden in einem solchen Fall die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.