

1. Anwendungsbereich

Die TA Triumph-Adler Schweiz AG (nachfolgend «TA» genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen dieser Allgemeinen Geschäftsbestimmungen («AGB») die im Einzelvertrag unter Vertragsobjekt aufgeführte Software zur vertragsgemässen Nutzung im Rahmen des vereinbarten Lizenzvertrags. Der Kunde verpflichtet sich, mit TA gleichzeitig einen Pflege- und Support-Vertrag abzuschliessen, auf welchen die hier enthaltenen Bestimmungen Anwendung finden, unabhängig davon, ob es sich um eine Software der TA oder eine Dritt-Software handelt.

Dort, wo TA Standard-Software Dritter vertreibt, erfolgt dies über ein End User License Agreement («EULA»), welches verbindlicher Bestandteil des entsprechenden Software-Pflegevertrags wird und vom Kunden einzuhalten ist. Der Kunde erhält das EULA von TA in Papierform oder elektronisch. Der Kunde darf die Software nicht nutzen, wenn er nicht vorgängig seine ausdrückliche Zustimmung dazu abgegeben hat. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Lizenzvertrag direkt zwischen dem relevanten Hersteller und dem Kunden zustande kommt, welcher auch die Lieferung von Weiterentwicklungen umfassen kann. Installation, Inbetriebnahme, Integration, Pflege, Support, weitere Dienstleistungen sowie die gesamte kommerzielle Abwicklung nimmt TA gemäss ihrer Offerte oder einem separat abgeschlossenen Vertrag vor.

Wenn nachfolgend von «Software» die Rede ist, ist Betriebs- und Anwendungs-Software mit allen ihren Weiterentwicklungen (Patches, Fixes, Updates, Upgrades, Releases, Versionen etc. nachfolgend «Weiterentwicklungen» genannt) gemeint.

2. Geltungsbereich

Die vorliegenden AGB ergänzen den jeweiligen Einzelvertrag zwischen dem Kunden und TA. Sie bilden integrierende Bestandteile der Offerte von TA. AGB des Kunden sind von der Anwendbarkeit in jedem Fall ausgeschlossen.

Abweichungen von den AGB sind ausdrücklich als solche zu bezeichnen und bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Erwähnung im relevanten Vertrag.

Weicht das Angebot der TA von der Anfrage oder vom Pflichtenheft des Kunden ab, so gilt das Angebot von TA, sofern der Kunde dem Angebot nicht schriftlich widerspricht.

Soweit im Angebot nichts Abweichendes festgelegt wird, bleibt TA vom Datum des Angebotes an während einem (1) Monat an ihr Angebot gebunden.

Bis zur Unterzeichnung des Vertrags oder der schriftlichen Annahme des Angebotes (Bestellung) können sich die Parteien ohne finanzielle Folgen von den Vertragsverhandlungen zurückziehen.

3. Nutzungsrechte

Sofern im Einzelvertrag nicht ausdrücklich anders vereinbart, erteilt TA dem Kunden das nicht übertragbare, nicht ausschliessliche, nicht unterlizenzierbare, entziehbare und für die Dauer des Vertrags beschränkte Recht zur vertragsgemässen Nutzung der von TA überlassenen Software (in maschinenlesbarem Code) für interne Zwecke. Verbundene Gesellschaften des Kunden sind nicht berechtigt, die Software zu nutzen. Dieselben Nutzungsrechte gelten für das Vertragsmaterial. Als Vertragsmaterial gelten die von TA überlassenen oder zugänglich gemachten Materialien, wie Handbücher, Organisationsabläufe, Programme, Beschreibungen, Formulare, Darstellungen, Pläne, Spezifikationen usw., soweit solche im Einzelvertrag vereinbart sind. Der Kunde darf das Vertragsmaterial nur im Rahmen der vertragsgemässen Nutzung für interne Zwecke kopieren und verwenden. An Sicherungskopien des Kunden bestehen dieselben Urheberrechte wie an den Originalen. Der Kunde sichert zu, keine Handlungen vorzunehmen oder in seinem Verantwortungsbereich zuzulassen, welche die gewerblichen Schutzrechte der TA und der Dritten gefährden oder verletzen könnten. Dazu gehört insbesondere das Verbot der De-Kompilierung, des Reverse Engineering von Software und des sonstigen Zugriffs auf den Source-Code, es sei denn, das anwendbare Urheberrecht lasse solche Massnahmen ausdrücklich zu.

Für die Standard-Software Dritter, welche TA vermittelt, gelten ausschliesslich die im EULA enthaltenen Nutzungsrechte und deren Beschränkung. Der Kunde ist selbst für deren Befolgung verantwortlich. Er ist insbesondere für die Einhaltung allfälliger Export-, resp. Importbeschränkungen verantwortlich.

Die dem Kunden eingeräumten Rechte zur Nutzung der Software sowie das damit verbundene Vertragsmaterial dürfen vom Kunden unabhängig von der Form der Überlassung nur für seinen eigenen Bedarf eingesetzt werden. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, darf er sie Dritten weder gesamthaft noch teilweise zur Verfügung stellen, sie von Dritten betreiben lassen oder damit Outsourcing- oder Service-Leistungen anbieten oder erbringen.

Eine Überschreitung der vereinbarten Lizenzmetriken durch den Kunden hat zur Folge, dass der Kunde nachlizenzieren muss, d.h. sowohl Nutzungsrechte zu den dann gültigen Konditionen beschaffen muss als auch eine Erhöhung der Pflege- und Supportgebühren bezahlen muss (rückwirkend und für die Zukunft).

4. Beginn und Dauer

Soweit im relevanten Einzelvertrag keine abweichenden Vereinbarungen schriftlich getroffen sind, tritt der jeweilige Vertrag mit der rechtsgültigen Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft. Der Kunde akzeptiert, dass gleichzeitig mit dem Lizenz- ein Pflege- und Supportvertrag abgeschlossen werden muss.

Die fixe Laufzeit für Lizenz- und Pflege-Verträge ist im jeweiligen Einzelvertrag festgehalten. Kommt es während der fixen Laufzeit oder der Dauer einer Vertragsverlängerung zu einer Erhöhung der installierten Anzahl von Software oder kommen andere Arten von Software hinzu, muss der Kunde diese unverzüglich bezahlen (Lizenz- und rückwirkende Pflegegebühr).

Nach Beendigung des Vertrages muss der Kunde einen Nachweis erbringen über die Deaktivierung oder Nichtnutzung bzw. Löschung der Software und aller Sicherungskopien und Backups.

5. Ausserordentliche Kündigung des Vertrags

Eine ausserordentliche Kündigung durch eine Partei ist nur bei Vorliegen eines wichtigen Grundes möglich, den die andere Partei zu vertreten hat.

Ein ausserordentliches Kündigungsrecht der TA aus wichtigem Grund wird insbesondere für folgende Fälle vereinbart:

- Der Kunde gerät mit der Zahlung einer Rechnung über dreissig (30) Tage nach erstmaliger Fälligkeit in Verzug;
- Der Kunde verletzt eine Verpflichtung aus dem Vertrag oder diesen AGB und behebt diese trotz Abmahnung durch die TA innerhalb einer Frist von fünf (5) Tagen nicht vollständig;
- Der Kunde begeht eine schwere Vertragsverletzung (z.B. Verletzung der Nutzungsrechte oder Missachtung der Nutzungsbeschränkungen, Urheberrechtsverstösse) oder wiederholt leichte Verletzungen, welche der Heilung nicht zugänglich sind;
- Über den Kunden wird der Konkurs oder ein Nachlassverfahren eröffnet oder es werden Sanierungsmassnahmen beschlossen;
- Der Vertrag zwischen einem Lieferanten und der TA, welcher für die Leistungserbringung unter diesen AGB erforderlich ist, wird ganz oder teilweise ordentlich oder ausserordentlich aufgelöst oder es werden Rechte daraus entzogen.

Liegt ein wichtiger Grund vor, der TA berechtigt, den betreffenden Vertrag oder nach ihrer Wahl alle laufenden Verträge mit sofortiger Wirkung schriftlich zu kündigen, wird der gesamte offene Vertragswert zur Zahlung fällig. Dabei handelt es sich um den kumulierten Betrag aller Gebühren, welcher bis zum Ende der fixen Laufzeit angefallen wäre (monatliche Gebühren multipliziert mit der Restlaufzeit). Dieser kumulierte Betrag wird sofort zur Zahlung fällig. Schadenersatzforderungen der TA bleiben vorbehalten. Zur Klarstellung sei festgehalten, dass eine a.o. Kündigung jederzeit – also auch während der fixen Laufzeit – möglich ist.

Ein ausserordentliches Kündigungsrecht des Kunden aus wichtigem Grund wird für folgende Fälle vereinbart:

- TA verletzt wesentliche Leistungspflichten aus dem betreffenden Vertrag oder diesen AGB in schwerwiegender Weise und ist ausserstande, diese trotz Ansetzung einer angemessenen Frist, welche nicht kürzer als dreissig (30) Tage sein darf, zu beheben;
- Über TA wird der Konkurs oder ein Nachlassverfahren eröffnet.

Keinen wichtigen Grund stellt namentlich die Übernahme, der Verkauf, die Reorganisation oder andere Unternehmensumstrukturierungen der TA dar. Die ausserordentliche Kündigung durch den Kunden ist ferner ausgeschlossen für Mängel, Funktionsstörungen und Fehler von Drittprodukten und -Leistungen, auch wenn diese von TA vertrieben werden.

6. Einstellung der Leistungen

Anstelle einer Kündigung kann TA die Leistungen ohne jegliche Haftung ganz oder teilweise einstellen, stoppen oder aussetzen, falls wichtige Gründe vorliegen. TA wird den Kunden vorgängig informieren und – falls die Software auf eigener Infrastruktur der TA betrieben wird – kann die Software deaktiviert werden. Überdies ist TA in gleichem Masse berechtigt, die Pflege- und Support- und alle anderen Leistungen einzustellen, auszusetzen oder zu stoppen, falls andere Massnahmen nicht erfolgreich waren. Die Zahlungspflichten des Kunden laufen weiter, es sei denn, der wichtige Grund ist allein von TA verschuldet. Das Recht von TA zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt während der Einstellung ungemindert bestehen. Schadenersatzforderungen der TA bleiben vorbehalten.

7. Folgen der Beendigung

Im Falle der Vertragsauflösung verpflichtet sich der Kunde, das ihm überlassene Vertragsmaterial, einschliesslich der überlassenen Datenträger und aller davon erstellten Kopien oder Teilkopien sowie alle geänderten oder mit anderen Programmen oder Datensystemen verbundenen Teile des Vertragsmaterials spätestens innert fünf (5) Tagen nach Beendigung des Vertrags unaufgefordert der TA zurückzugeben bzw. schriftlich deren vollständige Vernichtung, resp. Löschung zu bestätigen. Vorbehalten bleibt das Recht des Kunden, eine nicht für produktive Zwecke eingesetzte Archivkopie des Vertragsmaterials zur Erfüllung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten zu behalten.

Nach Auflösung des Vertrags gibt TA dem Kunden sämtliche ihm gehörenden Daten und Unterlagen in der Form zurück, wie sie sich im Zeitpunkt der Auflösung des Vertrags befinden. Die Rückgabe erfolgt einmalig als lesbare Aufzeichnung auf einem von TA standardmässig verwendeten Datenträger in ihren Datenformaten und -strukturen.

Mit der Beendigung des Vertrags, erlischt das Recht des Kunden auf die Nutzung der entsprechenden Leistungen. Der Kunde ist verpflichtet, die Nutzung der Software sofort vollständig einzustellen und diese zu de-installieren, was er unverzüglich schriftlich zu bestätigen hat. TA hat das Recht, sich vor Ort beim Kunden über die unwiederbringliche Löschung zu informieren, resp. diese zu kontrollieren.

8. Vergütung

Die vereinbarte Vergütung ist auch bei Nichtverwendung der Software und/oder Pflege aus Gründen, welche TA nicht zu vertreten hat, zu zahlen. Eine Verrechnung durch den Kunden ist nicht zulässig. Sofern nicht anders vereinbart, verstehen sich die Preise in Schweizer Franken, exkl. MwSt. und sonstiger Abgaben. Reisezeit gilt als Arbeitszeit. Spesen, Kosten, Auslagen, Gebühren etc. werden nach effektivem Aufwand vom Kunden separat entschädigt. Die im Vertrag vereinbarte Vergütung deckt jene Leistungen der TA ab, welche explizit im Vertrag aufgeführt sind. Alle anderen Leistungen werden von TA zu den dann geltenden Stundensätzen nach Aufwand in Rechnung gestellt. Die Zuschläge für Arbeiten ausserhalb der üblichen Bürozeiten (insbesondere Nacht, Sonn- und Feiertage etc.) kommen gemäss Dienstleistungskatalog der TA zur Anwendung.

9. Rechnungstellung

Die Rechnungstellung für die wiederkehrende Vergütung erfolgt unmittelbar nach Installation der Software oder deren Betriebsbereitschaft (was zeitlich früher eintritt). Die einmaligen Kosten für die Installations-, Implementierungs-, Konfigurations- und andere Arbeiten der TA werden spätestens nach Abschluss der Arbeiten von TA in Rechnung gestellt. TA behält sich vor, Voraus- oder Anzahlungen vom Kunden zu verlangen, einen Zahlungsplan zu vereinbaren und/oder die Stellung von Sicherheiten (Bankgarantien oder ähnliches) zu verlangen. Die Rechnungen der TA sind zahlbar innert zehn (10) Tagen, rein netto, ohne Skonto, Abzüge oder Rückbehalte. Die Zahlung gilt als erfolgt, wenn der Betrag gutgeschrieben ist und TA zur freien Verfügung steht.

Kommt der Kunde mit der Zahlung ganz oder teilweise in Verzug, so hat er ohne Mahnung ab dem ersten Tag des Verzugs einen Verzugszins von 8% p.a. zu entrichten. Befindet sich der Kunde mit einer Zahlung in Verzug, so kann TA die weitere Leistungserbringung nach Ansetzung einer Nachfrist ohne jegliche Haftung einstellen und von der Bezahlung aller Ausstände abhängig machen. Haben die Parteien nicht etwas anderes vereinbart, werden die wiederkehrenden Leistungen von TA jeweils monatlich im Voraus in Rechnung gestellt. Bezahlt der Kunde die Rechnungen von TA ohne Vorbehalt, so anerkennt er damit, dass die Leistungen von TA mängelfrei erbracht worden sind.

10. Preisänderungen

TA hat das Recht, einmal jährlich alle im Vertrag genannten Preise und Gebühren mindestens dem Landesindex der Konsumentenpreise (LIK) anzupassen (www.bfs.admin.ch). Basis (=100%) bildet dabei der Index zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses.

Falls sich die der Preisbildung zugrundeliegenden Verhältnisse, insbesondere die Wechselkurse, staatliche oder behördliche Steuern, Abgaben, Gebühren, Zölle oder Rohstoffpreise etc. ändern, ist TA jederzeit berechtigt, die Preise und Konditionen den veränderten Bedingungen anzupassen. Dies gilt gleichermassen für Preisänderungen für Drittprodukte oder -leistungen. Solche Anpassungen der Preise und Konditionen begründen keinen wichtigen Grund, den Vertrag zu kündigen.

11. Softwarewartung

Dem Kunden ist bekannt, dass es sich bei der Software, für welche TA Pflege- und Supportdienstleistungen erbringt, auch um Software von Dritten handeln kann. Die Softwarepflege ist nur gewährleistet, wenn ein gültiger Pflege- und Supportvertrag besteht und nur im Rahmen der dort vereinbarten Leistungen. TA gibt keine Zusicherungen ab und übernimmt keine Gewährleistung und Haftung insbesondere für das einwandfreie Funktionieren der Software (inkl. Drittprodukte), Weiterentwicklungen, die Mängelfreiheit der Software und Leistungen, deren Laufverhalten, Performance, Kompatibilitäten, Verwendbarkeit oder Zweckerfüllung.

12. Umfang der Pflege- und Supportdienstleistungen

Mit dem Abschluss eines Softwarepflege- und Support-Vertrags verpflichtet sich TA, die dort explizit enthaltenen Leistungen zu erbringen. Diese umfassen:

- Entgegennahme von Störungsmeldungen via Telefon, Mail oder Homepage;
- Überlassung der vom jeweiligen Hersteller freigegebenen Weiterentwicklungen und – allenfalls gegen zusätzliche Vergütung (z.B. im Falle von zusätzlichen Funktionalitäten);
- Beantwortung von Fragen im angenommenen Fehlerfall;
- Unterstützung bei der Analyse und Lösung von Problemen der Software.

Eine Störungsmeldung gilt als von TA angenommen, wenn diese an eine dem Kunden angegebene E-Mail-Adresse der TA gerichtet war und der Empfang von TA per Mail bestätigt wurde.

Die Installation von Weiterentwicklungen der Software durch die TA ist separat kostenpflichtig und wird gemäss dem TA Dienstleistungskatalog nach Aufwand verrechnet. Der Kunde hat die Möglichkeit den TA Dienstleistungskatalog bei der TA anzufordern. Der Kunde akzeptiert, dass TA keinen Einfluss auf den Inhalt, Umfang, Zeitpunkt oder die Qualität der Weiterentwicklungen der Drittprodukte noch auf deren Pflege und Wartung hat.

TA überprüft bei der Problemanalyse und -isolierung, ob die vorliegende Störung Hardware- oder Software-bezogen ist und unternimmt soweit möglich und in ihrem Verantwortungsbereich Massnahmen zur Störungsbehebung. Im Fall einer Softwarestörung bei Drittprodukten, welche durch TA nicht selbst behoben werden kann, koordiniert und organisiert TA die Massnahmen zur Störungsbehebung durch den Softwarehersteller bzw. trifft für den Kunden die notwendigen Abklärungen mit dem Hersteller. Ergibt sich, dass die Störung nicht durch von TA gelieferte Produkte oder Services verursacht ist, werden die erbrachten Leistungen gemäss TA Dienstleistungskatalog dem Kunden in Rechnung gestellt.

Der Kunde informiert TA im Voraus, wenn er Versionswechsel, Upgrades und Updates seiner ICT-Infrastrukturen und -Systeme plant, um möglichst zu gewährleisten, dass die Kompatibilitäten mit Leistungen der TA erhalten bleiben, der Betrieb nicht gestört oder unterbrochen wird und allfällige Arbeiten, in welche TA involviert werden muss, koordiniert werden können. Die Nutzungsrechte, bzw. deren Beschränkungen werden dadurch nicht verändert.

13. Nicht inbegriffene Pflege- und Supportdienstleistungen

Insbesondere folgende Pflege- und Supportdienstleistungen gehören nicht zu den Leistungspflichten der TA im Rahmen des Pflege- und Supportvertrags und werden gemäss TA Dienstleistungskatalog separat in Rechnung gestellt:

- Pflege- und Supportleistungen die sich auf Software-Versionen von Drittprodukten beziehen, die nicht mehr aktuell sind;
- Pflege- und Supportleistungen, die erforderlich werden, weil der Kunde eine die Installation oder Nutzung der Software betreffende Vorschrift oder Empfehlung der TA missachtet hat (z.B. Änderung der IT-Infrastruktur entgegen den Vorgaben des Herstellers) oder die Störung selbst verschuldet hat;
- Sämtliche Kosten eines Upgrades (namentlich Lizenzgebühren, zusätzliche Pflegekosten und die Kosten der Installation durch TA);
- Störungsbehebungsmaßnahmen infolge Modifikation des Betriebssystems (Updates und Patches) oder der IT-Infrastruktur (z.B. Ersatz oder Änderung eines Switches, Servers oder Betriebssystems etc.) oder bei Änderungen von betriebsinternen Abläufen;
- Eine Wiederherstellung der Funktionalitäten;
- Die Beantwortung von Fragen zur Software bei Anwendungs- und Verständnisfragen;
- Pflege- und Supportdienstleistungen, die infolge eines Eingriffs in den Programmcode der Software oder infolge der Änderung von Systemeinstellungen erforderlich werden;
- Programmierung und Realisierung neuer Software-Funktionen auf Wunsch des Kunden;
- Anwendersupport von Endnutzern beim Kunden;
- Unterstützung bei erneuter Neuinstallation;
- Pflege- und Supportleistungen für Hardware, Netzwerke und deren Komponenten;
- Pflege- und Supportleistungen an Schnittstellen;
- Pikettdienst, weiterführende Bereitschafts-, Reaktions-, Interventions- und/oder Störungsbehebungszeiten;
- Weitere Beratungsdienstleistungen, Instruktionen und Schulungen/Trainings.

Der Kunde anerkennt, dass TA keine Service Level Agreements (SLA) garantiert, welche über den Leistungsinhalt des jeweiligen Vertrags und dieser AGB hinausgehen. TA kann keine Zusicherungen bezüglich Reaktions-, Interventions- und Störungsbehebungszeiten abgeben. Überdies akzeptiert der Kunde, dass 2nd und 3rd Level Support Anfragen in der Regel vom jeweiligen Hersteller behandelt werden und TA keinen Einfluss auf die Schnelligkeit, Korrektheit, Vollständigkeit und Qualität der Antworten und Leistungen des jeweiligen Herstellers hat. Störungen an der vertragsgegenständlichen Leistung dürfen nur von TA (oder dem Hersteller selbst) behandelt werden.

14. Bereitschaftszeit

Die Pflege- und Supportleistungen werden von TA zu den Geschäftszeiten Montag bis Freitag in der Zeit von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen an den am Sitz der TA üblichen Fest- und Feiertagen, erbracht.

15. Interventionszeit

Als Interventionszeit wird die Zeitdauer zwischen dem Bestätigungs-E-Mail der TA gemäss Ziffer 12 und dem Zeitpunkt bezeichnet, an welchem TA mit der aktiven Supportleistung beginnt. Dieser Support kann nach freier Wahl von TA telefonisch, per E-Mail, per Remote oder vor Ort erfolgen. Die angestrebte Interventionszeit beträgt in der Regel vier (4) Stunden. Eine kürzere Interventionszeit ist nach vorgängiger schriftlicher Vereinbarung mit TA – gegen zusätzliche Vergütung – möglich.

16. Freistellung

Der Kunde hat die von TA gelieferten Produkte und Leistungen mit aller Sorgfalt zu behandeln und zu schützen. Der Kunde stellt TA, ihre Mitarbeitenden, Organe, beigezogenen Dritten und Partner von allen Ansprüchen Dritter, die sich aus der vertragsgemässen Nutzung der Software und Leistungen ergeben, frei.

17. Abnahme und Genehmigung

Das Testen und Prüfen der gelieferten Leistungen hat unmittelbar nach Fertigstellung oder Abschluss der Installation durch den Kunden zu erfolgen und muss die vollständige Prüfung von Funktionen der Hard- und Software umfassen. Geht innerhalb einer Frist von maximal vierzehn (14) Tagen nach Abschluss der Installation auf dem letzten Gerät keine substantiierte und nachvollziehbare Beanstandung schriftlich bei TA ein, so gelten alle Leistungen von TA vom Kunden als vollumfänglich genehmigt, womit die vertraglichen und gesetzlichen Gewährleistungsrechte verwirken. Ausgenommen sind versteckte Mängel, die der Kunde trotz aller Sorgfalt beim Testen nicht hat erkennen können. Diese sind unmittelbar nach Entdeckung schriftlich der TA mit einer Fehlerbeschreibung anzuzeigen.

Nutzt der Kunde Leistungen oder Lieferungen (oder Teile davon) produktiv, so gelten diese als vorbehaltlos abgenommen, sofern nicht im Abnahmeprotokoll ausdrücklich Mängel festgehalten und von TA anerkannt worden sind. Eine vollständige Verweigerung der Abnahme durch den Kunden ist nur zulässig, wegen schwerer betriebsverhindernder Mängeln, die von TA verschuldet sind und trotz Ansetzung einer angemessenen schriftlichen Nachfrist (welche nicht

kürzer als dreissig (30) Tage sein darf) nicht behoben werden können oder in Mängel minderer Auswirkung (z.B. mittels Workaround) überführt werden können.

Keiner Abnahme unterliegen Lieferungen oder Leistungen, für welche im Einzelvertrag keine Abnahmekriterien und Abnahmeverfahren definiert worden sind.

18. Annahmeverzug

Nimmt der Kunde die gehörig angebotene Leistung nicht an, so kann TA nach Ansetzung einer angemessenen Nachfrist entweder:

- weiterhin am bisher erfüllten Vertragsteil festhalten und die dafür vereinbarte Entschädigung einfordern, jedoch auf die weitere Erbringung von Leistungen definitiv verzichten; oder
- vom gesamten Vertrag zurücktreten, sämtliche gelieferten Produkte heraus verlangen und Schadenersatz verlangen. Dieser besteht im Minderwert der Produkte sowie in der vollen vertraglich vereinbarten Entschädigung für die bereits erbrachten Leistungen.

Zudem kann TA in beiden Fällen zusätzlich einen pauschalisierten Schadenersatz für die entfallenden zukünftigen Leistungen verlangen. Dieser beträgt 50% des Vertragswertes der dannzumal noch nicht gelieferten Produkte und der noch nicht erbrachten Dienstleistungen. Die Geltendmachung weiteren Schadens bleibt vorbehalten.

19. Verzug von TA

Alle Terminangaben für die Lieferung, Installation, Inbetriebnahme etc. sind als Richtwerte zu verstehen und gelten nur dann als verbindlich, wenn diese im Vertrag ausdrücklich als „verbindlich“ von TA anerkannt sind.

Bei Nichteinhaltung einer verbindlichen Terminzusicherung hat eine schriftliche Mahnung zu erfolgen, damit der Verzug von TA eintritt. Ausgenommen sind ausdrücklich als verzugsbegründend bezeichnete Termine.

Die Nichteinhaltung von Lieferfristen gilt nicht als Verzug in folgenden Fällen:

- wenn die Angaben, die TA zur Vertragserfüllung benötigt, nicht rechtzeitig eintreffen, oder wenn der Kunde nachträglich Änderungen oder Ergänzungen verlangt und damit eine Verzögerung der Lieferungen oder der Leistungen verursacht;
- wenn Hindernisse auftreten, die TA trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht abwenden kann, ungeachtet, ob diese bei TA, beim Kunden oder bei einem Dritten entstehen. Als solche Hindernisse gelten beispielsweise behördliche Massnahmen oder Unterlassungen, Naturereignisse, Epidemien, Arbeitskonflikte, Unfälle und andere erhebliche Betriebsstörungen;
- wenn der Kunde oder von ihm beigezogene Dritte mit den von ihnen auszuführenden Arbeiten im Rückstand oder mit der Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten im Verzug sind;
- wenn der Kunde die Lieferung nicht zum vereinbarten Zeitpunkt in Empfang nimmt.
- Unbesehen des Vorstehenden ist ein Verzug von TA immer von ihrem eigenen Verschulden abhängig. Liefer-, Kapazitätsengpässe oder Produktionsausfälle und dergleichen bei Subunternehmern und Lieferanten der TA begründen keinen Verzug.

20. Gewährleistung

TA garantiert, dass die von ihr gelieferte Software oder die erbrachten Leistungen die vereinbarten wesentlichen Eigenschaften aufweisen. Liegt ein Mangel an Lieferungen oder Leistungen der TA vor und ist die Frist von Ziffer 17 vom Kunden eingehalten und formell korrekt angezeigt worden, kann der Kunde zunächst nur eine unentgeltliche Nachbesserung verlangen. TA behebt den Mangel innerhalb angemessener Frist. Nach Ermessen von TA kann die Mangelbehebung auch in Form einer Ersatzlieferung erfolgen. Im Übrigen sind alle gesetzlichen Gewährleistungsrechte im Rahmen des gesetzlich Zulässigen ausgeschlossen.

Die Garantieleistungen (Inhalt, Umfang, Fristen, Geltendmachung etc.) für Drittprodukte bestimmen sich ausschliesslich nach den einschlägigen Bestimmungen des jeweiligen Herstellers. Wo kein EULA existiert und das Drittprodukt (insbesondere Standard-Software) dem Kunden von TA lizenziert worden ist, tritt TA diese Bestimmungen an den Kunden ab oder – sollte dies nicht zulässig sein – macht die Garantieleistungen gegenüber dem jeweiligen Hersteller im Auftrag und auf Risiko und Kosten des Kunden geltend. Weitere Ansprüche gegenüber TA bezüglich Drittprodukten sind ausgeschlossen.

Die Garantieansprüche des Kunden entfallen insbesondere, wenn:

- der Mangel auf Ursachen beruht, die ausserhalb des Einflussbereichs von TA liegen;
- der Mangel auf der Verwendung von Hardware oder Software beruht, die nicht Bestandteil des Vertrags mit TA sind;
- der Mangel darauf beruht, dass der Kunde oder ein von ihm beauftragter Dritter eigenmächtig Veränderungen, Anpassungen, Reparaturen oder andere nicht autorisierte Eingriffe vorgenommen hat;
- das Produkt nicht vertragsgemäss genutzt wird.

Für Betriebs-, Pflege-, Wartungs-, Beratungs- und weitere Dienstleistungen bestehen keine Garantieansprüche des Kunden, es sei denn, die Parteien hätten im relevanten Vertrag einvernehmlich solche vereinbart.

21. Haftung

Ein Vertragspartner haftet für den von ihm (oder von ihm einbezogenen Dritten) verursachten Schaden aus dem Vertragsverhältnis, wenn er nicht beweist, dass weder ihn noch den einbezogenen Dritten ein Verschulden trifft.

Bei Personenschäden, Absicht oder grober Fahrlässigkeit ist die Haftung unbegrenzt.

Bei leichter Fahrlässigkeit haftet TA für Sach- und Vermögensschäden sowie für andere direkte Schäden insgesamt maximal bis zu 10% der effektiv vom Kunden bezahlten Vergütung der schadensverursachenden Leistung oder Lieferung der letzten zwölf (12) Monate vor Eintritt des Schadenfalls. Die Haftungsgrenze reduziert sich um allfällige im gleichen Vertragsjahr fällig gewordene Vertragsstrafen (insbesondere bei SLA Verletzungen), Schäden und andere Zahlungen (z.B. aus Verzug, Gewährleistung), welche TA in Anwendung der Bestimmungen der Einzelverträge rechtmässig zu bezahlen hat.

TA haftet in keiner Weise für Drittprodukte oder Drittleistungen (wie z.B. Standard-Software, Komponenten, Tools, Updates, Upgrades und sonstige Weiterentwicklungen).

TA haftet in keinem Fall, egal aus welchem Rechtsgrund, für indirekte und Folgeschäden wie insbesondere entgangener Gewinn, entgangener Umsatz, entgangene Einsparungen, entgangene Nutzung, Mehrkosten und Mehraufwendungen, Zusatzkosten, Betriebsunterbrüche, Datenverlust oder -beschädigung, Drittschäden etc.

Der Kunde erklärt, die Evaluation und Auswahl der Software und Leistungen selbständig getroffen und sich vorab über deren Inhalt, Umfang und Wirkungsweise in Kenntnis gesetzt zu haben.

22. Höhere Gewalt

Ein Vertragspartner haftet nicht für höhere Gewalt. Ereignisse höherer Gewalt sind: Naturereignisse (Sturm, Feuer, Wasser), massive Störung der öffentlichen Ordnung, Streiks, kriminelle Aktivitäten, Störungen in der öffentlichen Kommunikationsinfrastruktur und Störungen ähnlicher Tragweite. Kann eine Partei aufgrund dieser Ereignisse den vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen, wird der Termin für die Vertragserfüllung dem eingetretenen Ereignis entsprechend hinausgeschoben. Diejenige Partei, welche die höhere Gewalt geltend macht, hat der anderen diesen Umstand unter genauer Beschreibung des Sachverhalts sofort mitzuteilen und Massnahmen aufzuzeigen, die vertraglichen Verpflichtungen auf andere Weise zu erfüllen. Dauert das Ereignis höherer Gewalt länger als zwei (2) Monate an, kann jede Partei den betroffenen Vertrag schriftlich auf das Ende eines Monats kündigen.

23. Immaterialgüterrechte

Alle vorbestehenden Immaterialgüterrechte verbleiben bei der jeweiligen Partei (resp. ihren Dritten wie z.B. Lizenzgebern). Eine Übertragung der Immaterialgüterrechte findet nicht statt, es sei denn, der relevante Einzelvertrag halte anderslautende Bestimmungen ausdrücklich fest.

Neu entstehende Immaterialgüterrechte sind im Eigentum der TA, welche die alleinigen Immaterialgüterrechte, insbesondere die Nutzungs-, Vertriebs- und Verwertungsrechte besitzt. Dem Kunden kann TA ein nicht-ausschliessliches, entziehbares, entgeltliches und nicht-übertragbares Nutzungsrecht vertraglich einräumen.

24. Auskunft und Kontrolle

Der Kunde ist verpflichtet, auf entsprechende Aufforderung von TA binnen zehn (10) Tagen in schriftlicher Form Auskunft zu erteilen, welche Software an welchen Standorten auf welchen Maschinen in welchem Umfang genutzt, resp. installiert sind. Die Auskunft muss alle notwendigen Einzelheiten enthalten, um TA in den Stand zu versetzen, die Einhaltung der vertraglichen Bestimmungen zur Nutzung der Software (auch Drittsoftware) zu prüfen. Eine solche Aufforderung darf TA höchstens zweimal pro Kalenderjahr an den Kunden richten.

TA hat darüber hinaus das Recht, vor Ort die vertragsgemässe Nutzung der Software (auch Drittsoftware) zu überprüfen. Die Überprüfung ist mit einer angemessenen Frist dem Kunden vorgängig anzukündigen. TA erhält zu diesem Zweck das Recht, die Geschäftsräume des Kunden zu den üblichen Geschäftszeiten nach einer schriftlichen und angemessenen Ankündigung zu betreten. Der Kunde ist verpflichtet, TA Zugang zu den Maschinen zu verschaffen, auf denen die Software zum Einsatz kommt, und ihm alle Feststellungen zu ermöglichen, die zur Klärung der Nutzung der Software und der Systemeigenschaften einschliesslich aller Lizenzmetriken erforderlich sind. TA kann sich zur Durchführung der Überprüfung auch eines sachverständigen Dritten bedienen, der zur Verschwiegenheit verpflichtet sein muss. Diesfalls hat der Kunde sämtliche Informationen diesem Dritten offen zu legen. Die Kosten trägt TA, es sei denn, die Überprüfung ergibt eine vertragswidrige Nutzung durch den Kunden. In diesem Fall hat der Kunde die Kosten der Überprüfung zu erstatten.

Die vorstehende Regelung ändert nichts an der Pflicht des Kunden, TA von sich aus über Erweiterungen des vereinbarten Nutzungsumfangs schriftlich zu informieren. Bei Erweiterungen des Nutzungsumfangs ist der Vertrag entsprechend anzupassen. Unerlaubt vorgenommene Erweiterungen des Nutzungsumfangs lösen rückwirkend auf den Zeitpunkt des Überschreitens eine Erhöhung der entsprechenden Gebühren (Lizenz und Pflege) aus. Weitergehende Ansprüche der TA bleiben vorbehalten.

Der Kunde akzeptiert, dass die Bestimmungen eines EULA abweichende Bestimmungen vorstehen können und das Recht zur Überprüfung diesfalls direkt vom Hersteller ausgeübt wird.

25. Standortänderungen

Standortänderungen von Hard- und/oder Software der TA durch den Kunden sind nur nach vorgängiger, schriftlicher Mitteilung an die TA zulässig. Dies gilt insbesondere, wenn die Hardware im Eigentum der TA (oder ihrer Dritter) steht. TA hat jederzeit ein Recht zu wissen, wo ihre Hard- und Software eingesetzt, bzw. verwendet wird. Solche Standortänderungen erfolgen für den Kunden kostenpflichtig gemäss TA Dienstleistungskatalog.

26. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde hat im Zusammenhang mit der Erfüllung des Vertrags insbesondere folgende Pflichten:

- Ausfüllen und Unterzeichnen für sämtliche benötigte Unterlagen wie Pflichtenheft, IT-Systemanalyse, Anlage Softwareimplementierung etc. Mit der Unterzeichnung bestätigt der Kunde die Vollständigkeit und Korrektheit der Angaben;
- Sicherstellung des Zutritts zum Gebäude und des Zugangs zur Infrastruktur;
- Stellung von Testsystemen oder Testmandanten, Durchführung von Tests und Freigabe von Weiterentwicklungen zur produktiven Nutzung;
- Sicherstellung der Verfügbarkeit (physische Anwesenheit, Remote Unterstützung etc.) einer Person mit den benötigten Rechten und dem erforderlichen Know-How während der gesamten Installation, Inbetriebnahme und Integration der Software, sowie im Fall der Behebung einer Störung;
- zur Verfügungsstellung entsprechender Zugangsinformationen, um die Installation der zu integrierenden Software zu gewährleisten;
- Bereitstellung eines kostenlosen Remote-Zugriffs für TA (ihre Mitarbeitenden, Drittlieferanten, Software-Hersteller und Beauftragte der TA);
- zur Verfügungsstellung der erforderlichen Arbeitsplätze, Arbeits- und Kommunikationsmittel;
- beauftragte Leistungen jeglicher Art kann TA per Remote-Zugriff erbringen. Der Kunde hat die hierzu erforderlichen Systemvoraussetzungen zu schaffen. Verzögerungen welche durch den Kunden verursacht sind, gehen zu Lasten des Kunden und befreien TA von jeglichem Verzug;
- Schaffung und Beibehaltung der erforderlichen technischen Voraussetzungen (d.h. Beschaffung, Herstellung und Beibehaltung der Betriebsbereitschaft der IT-Infrastruktur gemäss den Vorgaben der TA);
- Der Kunde ist verpflichtet, bei allen Leistungen sowie vor der Installation eines von TA gelieferten oder von TA zu installierenden Softwareprodukts eine Datensicherung (inkl. Systemsicherung) durchzuführen;
- Dem Kunden soll die ihm überlassenen Weiterentwicklungen einzusetzen, um eine optimale Softwarefunktionalität zu gewährleisten;
- Sofern eine Änderung der Systemvoraussetzungen notwendig ist, obliegt es dem Kunden diese auf eigene Kosten und ohne Verzug vorzunehmen. TA kann Support- und andere Leistungen gemäss den Bestimmungen von Ziffer 6 einstellen, wenn der Kunde Weiterentwicklungen nicht nutzt oder die hier vereinbarten oder sonst notwendigen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht gehörig erbringt;
- Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht rechtzeitig oder nicht vollständig nach, stellt Zusatzkosten (z.B. für die einplante Arbeitszeit des TA Mitarbeiters) separat in Rechnung.
- Der Kunde hat fachliche Weisungen der TA oder im Einzelfall angeordnete Vorbereitungs- oder Mitwirkungspflichten zu beachten.

27. Abgrenzungen

Eingriffe in die IT-Umgebung des Kunden (Hardware / Software / Netzwerk) werden von TA-Mitarbeitern nicht bzw. nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden und unter Haftungsausschluss durchgeführt. Kundenseitige Änderungen, Updates, Upgrades, Versionswechsel etc. des Betriebs- oder Netzwerksystems oder Änderungen an einer Hardwarekonfiguration, die Aktivitäten von TA notwendig machen, werden von TA nach Aufwand verrechnet. Können die von TA zu erbringenden Leistungen aufgrund fehlender Vorleistungen oder Mitwirkungen des Kunden nicht zum vereinbarten Zeitpunkt erbracht werden, schuldet der Kunde die Vergütung des dadurch verursachten zusätzlichen Aufwandes durch TA. TA haftet nicht für Schäden, die auf die IT-Umgebung des Kunden (Hardware / Software / Netzwerk) zurückzuführen sind. Falls dadurch Interventionen durch TA notwendig werden, erfolgen diese gegen Verrechnung des Aufwandes gemäss TA Dienstleistungskatalog.

28. Beizug von Dritten

Sofern im Vertrag nicht ausdrücklich ausgeschlossen, darf TA Dritte ohne vorgängige Genehmigung des Kunden beiziehen.

29. Erfüllungsort

Der Erfüllungsort befindet sich am Geschäftssitz von TA, sofern im Vertrag nicht ausdrücklich ein anderer Erfüllungsort vereinbart ist.

30. Geheimhaltung und Datenschutz

Als vertrauliche Informationen im Sinne dieser AGB gelten sämtliche Informationen, die eine Partei im Rahmen der Zusammenarbeit direkt oder indirekt, in mündlicher, schriftlicher oder sonstiger Form der anderen Partei übergibt oder ihr zugänglich macht, sei dies durch ihre Mitarbeitenden, Organe, Hilfspersonen, Bevollmächtigten oder andere Personen, die von ihr beauftragt sind. Vertrauliche Informationen umfassen insbesondere Dokumente, Unterlagen, Daten, Tatsachen, Grafiken, Studien, Konzepte, Berechnungen, Messungen, Zeichnungen, Pläne, Fotografien, Präsentationen, Kommerzielles, Protokolle, Produkte, Muster, Modelle, Know-How, Spezifikationen, Bezugskanäle, Entwicklungen, Vorhaben, Projekte, Kunden und Lieferanten der jeweiligen Partei sowie Erkenntnisse und Informationen, welche erst im

Rahmen der Zusammenhang wahrgenommen werden. Jede Partei ist verpflichtet, die vertraulichen Informationen zu schützen und nur denjenigen Personen offen zu legen, welche diese Informationen zur Verfüllung eines Vertrags benötigen.

Diese Pflichten dieser Ziffer sind auch beigezogenen Dritten aufzuerlegen. Die Geheimhaltungspflichten bestehen schon vor Vertragsabschluss und dauert auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bzw. nach der Erfüllung der vereinbarten Leistung für unbestimmte Zeit fort. Vorbehalten bleiben gesetzliche Aufklärungspflichten.

Beide Parteien garantieren, sich an die einschlägigen Datenschutzbestimmungen, insbesondere das jeweils aktuelle schweizerische DSG und die VDSG zu halten. Der Kunde orientiert TA rechtzeitig über weitergehende oder andere spezifische Anforderungen an den Datenschutz und die Datensicherheit, welche von TA einzuhalten sind. Er informiert TA insbesondere darüber, ob er der EU-DSGVO untersteht, worauf die Parteien geeignete Massnahmen zum Datenschutz und der Datensicherheit schriftlich treffen können (Abschluss eines Auftragsdatenverarbeitungs-Vertrags, ADV). Leistungen von TA im Zusammenhang mit der Überprüfung der Einhaltung von Datenschutzbestimmungen sind separat nach Aufwand vom Kunden zu entschädigen. Der Kunde erteilt hiermit die Ermächtigung zur Datenverarbeitung an TA und an die von ihr beigezogenen Dritten. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die an TA übermittelten personenbezogenen Daten rechtmässig, korrekt, zweckmässig und angemessen sind.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass TA nur mit Zustimmung des Kunden auf Daten (z.B. in Print-Servern, Festplatten etc.) zugreifen kann. In solchen Fällen kann der Kunde zwecks Vereinfachung der Pflege- und Supportleistungen einen remote-Zugang für TA öffnen und TA bei der Fehlersuche und Behebung der Störung oder des Fehlers begleiten. Es findet kein grenzüberschreitender Datenverkehr für Kundendaten mit dem Mutterhaus der TA in Deutschland statt. Die Sicherstellung, dass eine geeignete Datensicherung (inkl. Systemsicherung) durchgeführt worden ist, obliegt dem Kunden, es sei denn, TA habe diese Pflicht ausdrücklich schriftlich in einem Vertrag übernommen.

31. Schriftform

Änderungen oder Ergänzungen des Vertrags und dieser AGB bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen und Ergänzungen dieser Schriftformklausel.

32. Abtretung und Übertragung

Der jeweilige Vertrag und seine Anhänge sowie die jeweiligen Rechte und Pflichten daraus können ganz oder teilweise nur dann auf einen Dritten übertragen oder an ihn abgetreten werden, wenn die andere Partei vorgängig ihre schriftliche Zustimmung dazu abgegeben hat. Abtretungen und Übertragungen an ein verbundenes Unternehmen der TA sind von der Zustimmung ausgenommen.

Eine Rechtübertragung beim Kunden insbesondere durch Tatbestände des Fusionsgesetzes (z.B. qua Universalsukzession) begründet für TA einen wichtigen Grund zur ausserordentlichen Auflösung der betroffenen Verträge (vgl. Ziffer 5).

Der Kunde erteilt seine Zustimmung, dass TA Geldforderungen aus den Verträgen ganz oder teilweise an Dritte zwecks Finanzierung abtreten darf. Der Kunde erklärt dazu sein Einverständnis und ermächtigt TA, die entsprechenden Informationen, Daten und Unterlagen dem Finanzierungs-Institut ohne vorgängige Rücksprache offen zu legen.

33. Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere der Bestimmungen eines Vertrags oder dieser AGB unwirksam oder rechtlich nicht durchsetzbar sein oder werden, so ist davon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht betroffen. Die unwirksame oder rechtlich nicht durchsetzbare Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die den mit ihr verfolgten wirtschaftlichen Zweck soweit wie möglich verwirklicht.

34. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Das Vertragsverhältnis untersteht ausschliesslich schweizerischem Recht. Die Bestimmungen des Wiener Kaufrechtes (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf) sowie der Kollisionsnormen werden wegbedungen.

Der Gerichtsstand befindet sich am Sitz der TA.