

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Wartungsleistungen an Soft-/Hardware (AGB Wartung Soft-/Hardware) der Zühlke Engineering AG



## 1 Präambel

Diese AGB regeln die Erbringung von Wartungsleistungen für SOFT-/HARDWARE durch die Zühlke Engineering AG (nachstehend „ZÜHLKE“) sowie die Rechte und Pflichten der Parteien.

## 2 Vertragsbestandteile und Rangfolge

Der VERTRAG besteht aus nachfolgenden Dokumenten. Bei Widersprüchen gelten die Dokumente in der aufgeführten Reihenfolge:

- (i) Bestimmungen des vereinbarten Einzelvertrages
- (ii) diese AGB Wartung Soft-/Hardware

## 3 Definitionen

Es gelten die folgenden Definitionen:

- (a) ANPASSUNGEN sind Leistungen an der SOFT-/HARDWARE im Umfang von maximal 3 Arbeitstagen, die durch das Support-Team selbst – aufgrund ihrer Skills – erbracht werden können. ANPASSUNGEN sind nach den Gebühren und Stundensätzen des Einzelvertrags zu vergüten.
- (b) ANWORTZEIT ist die Zeitspanne während der SUPPORTZEIT zwischen dem Eingang der MÄNGELMELDUNG und deren Quittierung durch ZÜHLKE an den Kunden.
- (c) BEHEBUNGSZEIT ist die Zeitspanne während der SUPPORTZEIT zwischen dem Eingang der MÄNGELMELDUNG (resp. deren Quittierung bei vereinbarter ANWORTZEIT) und einer provisorischen Lösung bspw. Lieferung einer VERSION, eines PATCHES oder einer zumutbaren Umgehungslösung (Workaround) bei SOFTWARE.
- (d) BETRIEBSMITTEL sind die für die Erbringung der SERVICES notwendigen Betriebsmittel, wie Hardware oder Betriebssoftware.
- (e) CHANGE REQUEST ist ein Änderungsantrag des Kunden oder eine Anfrage des Kunden für eine WEITERENTWICKLUNG.
- (f) EFFEKTIVE VERFÜGBARKEIT ist die Zeitdauer, während der die SOFTWARE oder die HARDWARE ohne KRITISCHE MÄNGEL funktioniert. Für die Bestimmung der KRITISCHEN MÄNGEL und die Messung der EFFEKTIVEN VERFÜGBARKEIT gelten die Bestimmungen zur LÖSUNGSZEIT, wobei das Wartungsfenster für die Berechnung der EFFEKTIVEN VERFÜGBARKEIT nicht berücksichtigt wird.
- (g) ENTWICKLUNGSVERTRAG ist der zwischen den Parteien vereinbarte VERTRAG, gemäss dem die SOFT-/HARDWARE von ZÜHLKE entwickelt worden ist.
- (h) GRÖßERER MANGEL ist ein MANGEL, der den Betrieb oder wichtige Funktionalitäten der SOFT-/HARDWARE für viele Nutzer der SOFT-/HARDWARE beim Kunden einschränkt.
- (i) HARDWARE ist die Gesamtheit der technisch-physikalischen Teile einer Anlage.
- (j) INTERVENTIONSZEIT ist die Zeitspanne während der SUPPORTZEIT zwischen dem Eingang der MÄNGELMELDUNG (resp. deren Quittierung bei vereinbarter ANWORTZEIT) und dem Beginn der Arbeiten zur Behebung eines MANGELS.
- (k) KLEINERER MANGEL ist ein MANGEL, der den Betrieb oder erweiterte Funktionalitäten der SOFT-/HARDWARE für einen kleineren Teil der Nutzer der SOFT-/HARDWARE beim Kunden einschränkt.
- (l) KRITISCHER MANGEL ist ein MANGEL, welcher den Betrieb oder die Grundfunktionalität der SOFT-/HARDWARE für einen Grossteil der Nutzer der SOFT-/HARDWARE beim Kunden massiv einschränkt oder verunmöglicht.
- (m) LÖSUNGSZEIT ist die Zeitspanne während der SUPPORTZEIT zwischen dem Eingang der MÄNGELMELDUNG (resp. deren Quittierung bei vereinbarter ANWORTZEIT) und der finalen MÄNGELBEHEBUNG (keine Umgehungslösung/Workaround bei SOFTWARE).
- (n) MANGEL ist ein wesentliches Abweichen der SOFT-/HARDWARE von den Produktespezifikationen gemäss ENTWICKLUNGSVERTRAG oder den ausdrücklich vereinbarten Eigenschaften, so dass der Kunde in der Ausübung seiner geschäftsrelevanten Prozesse eingeschränkt ist. Die MÄNGEL werden in KRITISCHE, GRÖßERE und KLEINERE MÄNGEL kategorisiert.
- (o) MÄNGELMELDUNG ist die durch den Kunden an ZÜHLKE zugestellte Meldung des MANGELS oder die von ZÜHLKE aufgrund der Meldung des Kunden verfasste Beschreibung eines MANGELS.
- (p) MÄNGELBEHEBUNG ist die Beseitigung der MÄNGEL an der SOFT-/HARDWARE des Kunden.
- (q) PATCH ist eine Softwarekomponente zur Korrektur von einem oder mehreren MÄNGELN in der vom Kunden installierten VERSION der SOFTWARE.
- (r) SCOPE OF WORK (SoW) ist eine von ZÜHLKE im Hinblick auf die WEITERENTWICKLUNG eines SYSTEMS oder der SOFT-/HARDWARE erstellte Leistungsbeschreibung.
- (s) SERVICE LEVEL sind die zwischen ZÜHLKE und dem Kunden vereinbarten Kennzahlen zur Gewährleistung der Qualität der Software-SERVICES.
- (t) SERVICES sind die von ZÜHLKE im Rahmen des VERTRAGES erbrachten Services an SOFT-/HARDWARE, die im VERTRAG näher bestimmt sind.
- (u) SOFTWARE ist das Computerprogramm im Quell- oder Maschinencode sowie – sofern von ZÜHLKE dem Kunden geliefert – die dazu gehörige Dokumentation. Die SOFTWARE ist im Einzelvertrag beschrieben.
- (v) STÖRUNG ist ein MANGEL, der durch die BETRIEBSMITTEL verursacht wurde.
- (w) SUPPORT ist die Unterstützung des Kunden durch ZÜHLKE bei der Installation sowie der Bedienung der SOFT-/HARDWARE. ZÜHLKE beantwortet Fragen des Kunden über den Service Desk.
- (x) SUPPORTZEIT ist die Zeitdauer, während der ZÜHLKE SERVICES erbringt und der Service Desk von ZÜHLKE zur Verfügung steht.
- (y) SYSTEM ist ein technisch abgrenzbares und im Wesentlichen in sich geschlossenes Untersystem der installierten SOFTWARE.
- (z) VERSION bzw. REVISION bezeichnet eine spezifische Ausgabe der SOFTWARE bzw. HARDWARE, welche Mängelkorrekturen, substantielle Verbesserungen oder Funktionalitätserweiterungen enthält.
- (aa) VERTRAG ist der zwischen den Parteien für die Erbringung der SERVICES vereinbarte Vertrag bestehend aus dem Einzelvertrag und den AGB.

- (bb) WEITERENTWICKLUNGEN sind die durch ZÜHLKE vorgenommenen Erweiterungen des Funktionsumfangs der SOFTWARE durch die Umsetzung von neuen Anforderungen in Source Code bzw. Leistungen an der HARDWARE, die nicht mehr als ANPASSUNGEN zu qualifizieren sind. WEITERENTWICKLUNGEN sind separat zu vereinbaren.
- (cc) WERKTAG sind die offiziellen Arbeitstage am Sitz von ZÜHLKE.

#### 4 Vertragsgegenstand und Services

Gegenstand der SERVICES ist die im Einzelvertrag bestimmte SOFT-/HARDWARE, sowie allfällig notwendige BETRIEBSMITTEL und Fremdprodukte. Die SERVICES beinhalten SUPPORT, MÄNGELBEHEBUNG der SOFT-/HARDWARE sowie ANPASSUNGEN. Nachstehende Auflistung der Leistungen ist abschliessend. Darüber hinaus gehende Leistungen schuldet ZÜHLKE nicht.

##### 4.1 Service Desk

ZÜHLKE stellt dem Kunden einen Service Desk zur Verfügung, dessen Erreichbarkeit zu SUPPORTZEITEN gemäss Einzelvertrag definiert ist und über den ZÜHLKE die folgenden Leistungen erbringt:

- (i) Support-Leistungen
- (ii) Entgegennahme der MÄNGELMELDUNG
- (iii) Entgegennahme von Anpassungswünschen

##### 4.2 Support

###### 4.2.1 HARDWARE

- (a) ZÜHLKE unterstützt den Kunden nach den individuellen Vereinbarungen im Einzelvertrag.
- (b) Müssen im Rahmen der SERVICES Komponenten der HARDWARE ausgetauscht werden, gilt folgendes:
  - (i) ZÜHLKE garantiert keine Verfügbarkeit von Ersatzteilen.
  - (ii) ZÜHLKE prüft auf Wunsch des Kunden die Verfügbarkeit der notwendigen Ersatzteile.
  - (iii) Sind Ersatzteile verfügbar, teilt ZÜHLKE dies dem Kunden mit. Der Kunde beschafft die Ersatzteile und stellt sie ZÜHLKE für den Austausch zur Verfügung.
  - (iv) ZÜHLKE übernimmt den Austausch der Komponenten, wobei die Haftung für Komponenten von Dritten ausgeschlossen wird.
  - (v) Die nicht mehr benötigten Teile sind vom Kunden fachgerecht zu entsorgen.

###### 4.2.2 SOFTWARE

ZÜHLKE unterstützt die im Umgang mit der SOFTWARE besonders geschulten Power-User des Kunden bei der Installation, der Konfiguration sowie der Bedienung der SOFTWARE und beantwortet Fragen dazu. Nur Power-User sind berechtigt, Supportanfragen an ZÜHLKE über den Service Desk zu richten.

###### 4.2.3 Gemeinsame Bestimmungen

ZÜHLKE wird die von ihr im Rahmen der Supportleistungen erteilten Auskünfte in einer Knowledge Base speichern und dem Kunden in elektronischer Form oder auf einem Web-Portal zur Nutzung zur Verfügung stellen, soweit sie von allgemeinem Interesse sind.

##### 4.3 MÄNGELBEHEBUNG

###### 4.3.1 HARDWARE

Sofern im Einzelvertrag nicht anders vereinbart, wird ZÜHLKE sich bemühen, MÄNGEL an der HARDWARE innerhalb angemessener Frist zu beheben.

###### 4.3.2 SOFTWARE

- (a) Sofern im Einzelvertrag nicht anders vereinbart, wird ZÜHLKE sich bemühen, reproduzierbare STÖRUNGEN der BETRIEBSMITTEL aufgrund der vollständigen MÄNGELMELDUNG des Kunden innerhalb angemessener Frist zu beheben. Die Parteien können im Einzelvertrag eine LÖSUNGSZEIT vereinbaren. Die Behebung kann nach Wahl von ZÜHLKE auch durch das Aufzeigen einer zumutbaren Ausweichlösung (Workaround) erfolgen.
- (b) ZÜHLKE ist berechtigt, SOFTWAREMÄNGEL durch die Abgabe einer VERSION, eines PATCHES oder dem Aufzeigen einer zumutbaren Ausweichlösung (Workaround) zu beheben. KRITISCHE MÄNGEL werden in der Regel mit einem PATCH, alle anderen MÄNGEL mit der nächsten VERSION behoben.
- (c) ZÜHLKE ist berechtigt, MÄNGEL pro aktiv zu beheben.
- (d) ZÜHLKE erfasst die Änderungen des Quellcodes der SOFTWARE systematisch und verwaltet diese. Software-Lieferungen (VERSIONEN und PATCHES) an den Kunden werden mit eindeutigen Versionsnummern versehen und sind damit jederzeit reproduzierbar.
- (e) Die für den Betrieb geltenden SERVICE LEVELS werden von den Parteien im Einzelvertrag vereinbart.
- (f) ZÜHLKE betreibt die SOFTWARE auf den im Einzelvertrag definierten BETRIEBSMITTELN. Die Verantwortung für die Übertragung der verarbeiteten Kundendaten und die Zugriffsbefehle über das Internet bis zur Internet-Connection von ZÜHLKE oder ihres Subunternehmers liegt beim Kunden.
- (g) ZÜHLKE ist berechtigt, zusätzliche BETRIEBSMITTEL einzusetzen, sofern dies für die Erbringung der Leistungen notwendig ist. Die damit verbundenen Mehraufwendungen wird ZÜHLKE dem Kunden in Rechnung stellen. Sofern ZÜHLKE diese zusätzlichen BETRIEBSMITTEL bei einem Subunternehmer beschafft, wird ZÜHLKE die vom Subunternehmer in Rechnung gestellten einmaligen oder wiederkehrenden Aufwände zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr von 10% auf diesen Aufwänden dem Kunden weiterverrechnen.

##### 4.4 Anpassung

ANPASSUNGEN werden auf Wunsch des Kunden innerhalb einer angemessenen Frist vorgenommen.

#### 5 Weiterentwicklungen und einmalige Supportleistungen

- (a) WEITERENTWICKLUNGEN und einmalige Supportleistungen sind nicht Teil des VERTRAGES. Auf Grund eines CHANGE REQUESTS des Kunden offeriert ZÜHLKE dem Kunden die gewünschten WEITERENTWICKLUNGEN oder einmaligen Supportleistungen (z.B. die Installation oder die Konfiguration von VERSIONEN oder Schulungen). Vorbehältlich der Ablehnung der Offerte durch den Kunden, werden die Parteien den Vertrag für die Erbringung dieser Leistungen wie folgt abschliessen:
  - (i) für Leistungen bis zu fünf Personentagen gemäss SCOPE OF WORK durch E-Mail des Kunden an ZÜHLKE, in dem er den SCOPE OF WORK annimmt;
  - (ii) für Leistungen von mehr als fünf Personentagen durch Unterzeichnung der Offerte durch den Kunden und Rücksendung an ZÜHLKE.
- (b) Auf die Erbringung der WEITERENTWICKLUNGEN und der einmaligen Supportleistungen finden die Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von ZÜHLKE (für Projekt- und weitere Dienstleistungen) Anwendung, mit der Ausnahme, dass auf die Weiterentwicklungen die Gewährleistungsbestimmungen keine Anwendung finden und mit der Abnahme der WEITERENTWICKLUNGEN diese gemäss diesem Vertrag gepflegt werden. ZÜHLKE ist berechtigt, WEITERENTWICKLUNGEN oder einmalige Supportleistungen in begründeten Fällen abzulehnen.

## 6 Zusätzliche Leistungen

Die Parteien können im Einzelvertrag zusätzliche Leistungen von ZÜHLKE vereinbaren.

## 7 Ausgeschlossene Leistungen

- (i) Behebung von Schäden, die durch Feuer, Wasser, Bruch, Frost oder Korrosion entstanden sind.
- (ii) Behebung von MÄNGEL, die durch Bedienungsfehler, Eingriffe Dritter oder des Anwenders oder sonst wie nicht durch die SOFT-/HARDWARE verursacht wurden; dazu gehören z.B. Fehler durch Drittprogramme oder vom Kunden eingesetzten Systemen, sofern diese Leistungen im Einzelvertrag nicht explizit von ZÜHLKE übernommen wurden.
- (iii) Behebung von Mängeln an Drittkomponenten, sofern diese Leistung nicht im Einzelvertrag explizit übernommen wurde.
- (iv) Disaster Recovery.
- (v) Subsysteme des Kunden.
- (vi) Änderungen an den Schnittstellen der SOFT-/HARDWARE ZUR technischen Systemumgebung des Kunden.
- (vii) Erhalt der Konformität eines Systems bezüglich ändernden regulatorischen Anforderungen. Die Verantwortung bezüglich Konformität der Systeme liegt beim Kunden.

## 8 Subunternehmer

ZÜHLKE ist berechtigt, für die Erbringung der Leistungen gemäss diesem VERTRAG Subunternehmer im In- und Ausland beizuziehen.

## 9 Preise und Rechnungsstellung

- (a) Die Gebühren und Stundenansätze sind im Einzelvertrag festgelegt. Sämtliche Preise verstehen sich als Nettopreise ohne Mehrwertsteuer (MwSt.) und andere Abgaben. Im Einzelvertrag wird bestimmt, wann ZÜHLKE für die von ihr erbrachten Leistungen Rechnung stellt.
- (b) ZÜHLKE ist berechtigt, die Höhe der Stundenansätze, der periodischen (wiederkehrenden) Entgelte, wie Pflegegebühren, sowie der Nebenkosten jeweils auf den Beginn eines neuen Kalenderjahres veränderten Kostenfaktoren anzupassen. Solche Anpassungen werden spätestens zwei Monate vor deren Inkrafttreten schriftlich angezeigt. Sofern der Kunde mit der Erhöhung nicht einverstanden ist, ist er berechtigt, innert 30 Tagen nach Mitteilung der Erhöhung diesen VERTRAG für die von der Erhöhung betroffenen SYSTEME schriftlich und unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zu kündigen.

### 9.1 Verzug des Kunden mit Bezahlung der Preise und Gebühren

Befindet sich der Kunde mit der Bezahlung von Preisen oder Gebühren im Verzug, so ist ZÜHLKE berechtigt, ihre Leistungen so lange einzustellen, bis der Kunde die fälligen Gebühren vollständig bezahlt hat. Vorbehalten bleibt die Geltendmachung der gesetzlichen Verzugsrechte durch ZÜHLKE.

### 9.2 Verrechnung

Der Kunde verrechnet eigene Forderungen gegenüber ZÜHLKE nicht ohne deren vorgängige schriftliche Zustimmung.

## 10 Mitwirkungspflichten

- (a) Der Kunde verpflichtet sich insbesondere folgende Mitwirkungspflichten zu erbringen:
  - (i) Zurverfügungstellung aller notwendigen Informationen, die für die Erbringung der Leistungen von ZÜHLKE erforderlich sind;

- (ii) Benennung eines mit allen für die Abwicklung des VERTRAGES notwendigen Kompetenzen ausgestatteten Ansprechpartners;
  - (iii) Unverzügliche und detaillierte Meldung und Dokumentation der MÄNGEL über den Service Desk;
  - (iv) ZÜHLKE bei der Suche nach der Ursache für die MÄNGEL im Rahmen seiner Möglichkeiten unterstützen;
  - (v) Umsetzungen der Empfehlungen von ZÜHLKE zur Umgehung / Reduktion der MÄNGEL;
  - (vi) Koordination mit Leistungen der Lieferanten der im Einzelvertrag genannten Fremdprodukte und der technischen Systemumgebung des Kunden (wie z.B. Abklärungen zur Kompatibilität dieser Produkte und Systeme zur SOFTWARE oder Bezug dieser Lieferanten für die Bestimmung der Ursache von MÄNGELN,);
  - (vii) Lizenzierung der in der SOFTWARE integrierten Fremdprodukte gemäss Einzelvertrag;
  - (viii) Zurverfügungstellung von speziell im Umgang mit der SOFTWARE ausgebildeten Mitarbeitern (Power-User) als Anlaufstelle für den First Level Support in seinem Betrieb;
  - (ix) Bereitstellung und Betrieb der technischen Systemumgebung (Hardware, Betriebssysteme, Netzwerk, Datensicherung);
  - (x) Gewährung des Zutritts zu Räumlichkeiten des Kunden sowie Zurverfügungstellung eines internen Arbeitsplatzes mit üblicher Ausrüstung. Soweit für den Zutritt bestimmte Anforderungen zu erfüllen sind (Schulungen, Zertifikate, etc), wird der Kunde rechtzeitig auf seine Kosten die notwendigen Massnahmen ergreifen (bspw. Schulung der ZÜHLKE - Mitarbeiter);
  - (xi) Gewährung des Remote-Zugriffs von ZÜHLKE auf die SOFTWARE beim Kunden und Bereitstellung der Kommunikationsverbindungen;
  - (xii) Nutzung der SOFTWARE auf der vereinbarten Konfiguration;
  - (xiii) regelmässige Sicherung der Daten, insbesondere vor dem jeweiligen Wartungsbeginn;
  - (xiv) gründliches Testen der von ZÜHLKE dem Kunden zur Verfügung gestellten VERSIONEN, REVISIONEN und PATCHES, bevor sie der Kunde produktiv einsetzt;
  - (xv) Installation der letzten von ZÜHLKE gelieferten VERSION innert zweier Wochen nach Mitteilung der Bereitstellung;
  - (xvi) notwendige Vorkehrungen, um die Sicherheit auf den vom Kunden für den Zugang zur SOFTWARE benützten Systemen zu gewährleisten (wie z.B. Geheimhaltung und regelmässiges Ersetzen von Passwörtern, Einsatz von Antivirensoftware);
  - (xvii) Nutzung der SOFT-/HARDWARE nur zum bestimmungsgemässen Gebrauch;
  - (xviii) Administration der auf die SOFTWARE zugreifenden User des Kunden; und
  - (xix) keine gesetzeswidrige oder gegen behördliche Vorschriften oder Auflagen verstossende Nutzung der SOFT-/HARDWARE.
- (b) Hält der Kunde die Mitwirkungspflichten ohne Verschulden von ZÜHLKE nicht ein, so verschieben sich die von der Erbringung dieser Mitwirkungspflichten abhängigen Fristen automatisch um den Zeitraum, während dem die Mitwirkungspflichten nicht erbracht werden; zudem ist ZÜHLKE berechtigt, die durch die Nichteinhaltung der Mitwirkungspflichten entstandenen Kosten geltend zu machen.

## 11 Rechte an den Arbeitsergebnissen der Services

Sofern im Einzelvertrag nicht anders vereinbart, verbleiben die Immaterialgüterrechte an den durch die SERVICES geschaffenen Arbeitsergebnissen bei ZÜHLKE, respektive bei einem allfälligen Dritten. Erbringt ZÜHLKE ihre SERVICES unter Verwendung von Open Source Software oder anderen Drittkomponenten, so gelten für diese die entsprechend anwendbaren Bedingungen. Der Kunde erwirbt soweit möglich das nicht ausschliessliche Recht zum Gebrauch und zur Nutzung dieser Arbeitsergebnisse im vorausgesetzten Umfang. Das Nutzungsrecht des Kunden umfasst auch das Recht zu deren Bearbeitung, sofern dies für den vom Kunden beabsichtigten Verwendungszweck erforderlich ist. Das Nutzungsrecht ist übertragbar. Der Kunde hat jedoch kein Vertriebsrecht. Das Bearbeitungsrecht ist nicht übertragbar. Der Kunde hat Anspruch auf die Übergabe des Quell-Codes, sofern das Arbeitsergebnis Teil der SOFTWARE ist. ZÜHLKE ist in der Verwendung des bei der Entwicklung gewonnenen Know-how frei, sofern dabei die Geschäftsgeheimnisse des Kunden gewahrt bleiben.

## 12 Eskalations- und Streitbeilegungsverfahren

Treten im Zusammenhang mit diesem VERTRAG Meinungsverschiedenheiten zwischen den Parteien auf, werden die Parteien alle angemessenen Anstrengungen unternehmen und insbesondere ein Eskalationsverfahren durchlaufen, um eine aussergerichtliche Einigung zu erzielen. Beide Parteien sind aber berechtigt, jederzeit den ordentlichen Rechtsweg zu beschreiten. Die Eskalationsstufen werden im Einzelvertrag bestimmt.

## 13 Sachgewährleistung

Die Sachgewährleistung für die SERVICES und die damit erstellten Arbeitsergebnisse (inklusive ANPASSUNGEN und WEITERENTWICKLUNGEN) ist vollumfänglich ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

## 14 Rechtsgewährleistung

- (a) Wird der Kunde bei der vertragskonformen Nutzung der Leistung von Dritten wegen einer behaupteten Verletzung von Immaterialgüterrechten (die «SCHUTZRECHTSVERLETZUNG») rechtlich in Anspruch genommen, hat er Anspruch auf Rechtsgewährleistung gemäss dieser Ziffer, sofern die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:
- (i) keine Änderung der Leistung durch den Kunden oder von ihm beauftragte Dritte;
  - (ii) unverzügliche schriftliche Meldung des behaupteten Anspruchs an ZÜHLKE;
  - (iii) Befolgung der Anweisungen von ZÜHLKE bei der Abwehr des Drittanspruchs und Unterlassung von Verhandlungen oder Zusagen gegenüber dem Dritten ohne Zustimmung von ZÜHLKE;
- (b) Diese Ziffer gilt nicht für Patentverletzungen. ZÜHLKE führt keine Patentrecherchen durch und ist für Patentverletzungen nicht haftbar.
- (c) Der Anspruch auf Rechtsgewährleistung entfällt, sofern eine SCHUTZRECHTSVERLETZUNG für ZÜHLKE auch bei pflichtgemässer Sorgfalt nicht erkennbar war.
- (d) Die Rechtsgewährleistungsfrist beträgt 12 Monate. Sie beginnt mit dem Zeitpunkt der Ablieferung.
- (e) ZÜHLKE kann nach eigenem Ermessen entscheiden, den Rechtsstreit mit dem Dritten auszutragen oder den Anspruch des Dritten anzuerkennen und entweder dem Kunden das Recht zum weiteren Gebrauch der Leistungen verschaffen, indem diese ersetzt oder so abgeändert werden, dass die SCHUTZRECHTSVERLETZUNG

nicht mehr besteht, oder die Leistungen zurückzunehmen und dem Kunden die dafür geleistete Vergütung zurückzuerstatten.

- (f) Entscheidet sich ZÜHLKE für die Führung des Rechtsstreits überlässt der Kunde ZÜHLKE die Prozessführung sowie die Verhandlungen über eine einvernehmliche Erledigung des Rechtsstreits. Zudem stellt er ZÜHLKE die notwendigen Informationen zur Verfügung und unterstützt ZÜHLKE in zumutbarer Weise.

## 15 Gewährleistung für Open Source und Drittprodukte

Für Open Source Software und Drittprodukte wird jede Gewährleistung ausgeschlossen. Die Gewährleistungsrechte des Kunden für Open Source Software und Drittprodukte bestehen ausschliesslich gegenüber den Drittherstellern und nach deren Gewährleistungsbestimmungen.

## 16 Haftung

- (a) Für Schäden des Kunden, die auf eine schuldhafte Vertragsverletzung von ZÜHLKE zurückzuführen sind, haftet ZÜHLKE gleich aus welchem Rechtsgrund bis zu einem Betrag von CHF 100'000.
- (b) Die Haftung für Datenverlust, für entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Regressforderungen Dritter, Schäden aus Betriebsunterbrüchen sowie für alle indirekten Schäden und Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- (c) Die in dieser Ziffer festgehaltene Haftungsbegrenzung gilt nicht für Personenschäden sowie für vorsätzlich und grobfahrlässig verursachte Schäden. Für solche Schäden haftet ZÜHLKE ohne Begrenzung.
- (d) Haben die Parteien im Einzelvertrag für die Nichteinhaltung von ANTWORT- oder LÖSUNGSZEIT eine Gebührenreduktion vereinbart, so gelten sämtliche Schäden aus der Nichterfüllung von ANTWORT- oder LÖSUNGSZEIT mit der Gewährung der dort vereinbarten Gebührenreduktion durch ZÜHLKE als abgegolten.

## 17 Höhere Gewalt

- (a) Ist eine Partei aufgrund höherer Gewalt daran gehindert, ihre vertraglichen Pflichten ganz oder teilweise zu erfüllen, so ist die betroffene Partei von ihrer Haftung wegen Nichterfüllung befreit, solange der Umstand höherer Gewalt andauert.
- (b) Bei höherer Gewalt handelt es sich um Ereignisse, welche von aussen auf die Parteien einwirken und auf welche die Parteien keinen Einfluss haben. Als Anwendungsfälle höherer Gewalt gelten insbesondere: Störungen der öffentlichen Stromversorgung, der Kommunikationsinfrastruktur sowie der Transportwege, staatliche Massnahmen, Viren- oder Hackerangriffe, Feuer, ausserordentliche Witterungsbedingungen, Epidemien/Pandemien, Nuklear- und Chemieunfälle, Erdbeben, Krieg, Terrorangriffe, Streik und Sabotage etc.

## 18 Exportkontrolle

- (a) Lieferungen und Leistungen stehen unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen oder internationalen Vorschriften, insbesondere Exportkontrollbestimmungen sowie Embargos oder sonstigen Beschränkungen entgegenstehen.
- (b) Die Vertragspartner verpflichten sich, alle Informationen und Unterlagen beizubringen, die für die Ausfuhr/Verbringung/Einfuhr benötigt werden. Verzögerungen aufgrund Exportprüfungen oder Genehmigungsverfahren setzen Fristen und Lieferzeiten ausser Kraft.
- (c) Werden erforderliche Genehmigungen nicht erteilt, gilt der Vertrag bezüglich der betroffenen Teile als nicht geschlossen; Schadensersatzansprüche werden insoweit und wegen vorgenannter Fristüberschreitungen ausgeschlossen.

## 19 Geheimhaltungs- und Rückgabepflichten

- (a) Der Kunde und ZÜHLKE halten die ihnen während der Angebotsphase und während der Vertragsdauer über die jeweils andere Partei zugekommenen und nach dem Willen dieser Partei vertraulichen Informationen, insbesondere Geschäfts- und Fabrikationsgeheimnisse, geheim. Diese Verpflichtung erlischt fünf Jahre nach Vertragsbeendigung. Unterlagen, ob in Papierform, elektronischer oder anderer Form, ob in Kopie oder im Original, welche geheim zu haltende Informationen der jeweils anderen Partei betreffen, sind dieser nach Vertragsbeendigung vollumfänglich zurückzugeben. Die rückgabepflichtete Partei hat aber das Recht, eine Kopie der zurückzugebenden Unterlagen unter Verschluss aufzubewahren. Diese Kopie darf nur zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten und im Falle von Rechtsstreitigkeiten verwendet werden.
- (b) Die Pflicht zur Geheimhaltung besteht gegenüber Dritten. Nicht als Dritte gelten hundertprozentige Tochter- und Muttergesellschaften wie auch Schwestergesellschaften der jeweiligen Partei.

## 20 Datenschutz

- (a) Der Kunde nimmt davon Kenntnis, dass ZÜHLKE für die Erbringung der Leistungen möglicherweise Subunternehmer bezieht, die ihre Leistungen unter Umständen im Ausland und gemäss ihren eigenen Datenschutzbestimmungen erbringen. Der Kunde bestätigt, von diesen Datenschutzbestimmungen Kenntnis genommen zu haben und mit ihnen einverstanden zu sein.
- (b) ZÜHLKE verpflichtet sich, Personendaten, insbesondere solche über Mitarbeiter, Kunden oder Geschäftspartner des Kunden mit grösster Sorgfalt und Vertraulichkeit zu behandeln, die Personendaten nur zum Zwecke der Erfüllung dieses VERTRAGES unter Beachtung der ihm vom Kunden hierfür erteilten Weisungen zu verwenden und Dritten, die nicht zur Vertragserfüllung beigezogen werden, in keiner Art und Form, weder ganz noch auszugsweise, zugänglich zu machen. ZÜHLKE wird beim Umgang mit Personendaten die anwendbaren Bestimmungen des Schweizer Datenschutzgesetzes beachten und insbesondere angemessene organisatorische und technische Massnahmen zur Verhinderung unbeabsichtigter Veränderung, Zerstörung oder Bekanntgabe der Personendaten treffen.
- (c) Der Kunde wird Pflichten zur Information des Eidgenössischen Datenschutzbeauftragten selbständig nachkommen, sofern diese im Zusammenhang mit der Bearbeitung der Personendaten des Kunden bestehen.

## 21 Abwerbe, Anstellungs- und Beschäftigungsverbot

- (a) Die Abwerbung, direkte oder indirekte Anstellung oder Inanspruchnahme von Dienstleistungen in irgendeiner Form der mit der Ausführung von SERVICES betrauten Mitarbeiter oder Hilfspersonen von ZÜHLKE bedarf während der Vertragsdauer und eines Jahres danach der vorgängigen schriftlichen Zustimmung von ZÜHLKE.
- (b) Bei jeder Verletzung des Abwerbe-, Anstellungs- und Beschäftigungsverbot, bezahlt der Kunde ZÜHLKE eine Konventionalstrafe von CHF 50'000. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit nicht von der weiteren Einhaltung der verletzten Pflicht und schliesst die Geltendmachung des Ersatzes von weiterem Schaden nicht aus.

## 22 Vertragsbeendigung

### 22.1 Ordentliche Kündigung

Dieser VERTRAG wird fest für die im Einzelvertrag aufgenommene Mindestlaufzeit vereinbart. Der VERTRAG kann von beiden Parteien unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten das erste Mal auf das Ende der Mindestlaufzeit schriftlich gekündigt werden.

Wird der VERTRAG nicht gekündigt, verlängert er sich ohne weiteres um weitere 12 Monate.

### 22.2 Ausserordentliche Kündigung

Beide Parteien haben das Recht, diesen VERTRAG ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist schriftlich zu kündigen, wenn die andere Partei

- (i) zahlungsunfähig wird;
- (ii) ein Nachlassverfahren beantragt oder einen Nachlassvertrag abschliesst oder ein ähnliches Verfahren unter Konkurs- oder Insolvenzrecht durchläuft;
- (iii) ihre Geschäftstätigkeit aufgibt.

### 22.3 Vergütung

Der Kunde wird ZÜHLKE in jedem Fall sämtliche vertragsgemäss erbrachten Leistungen bis zur Vertragsauflösung vergüten.

### 22.4 Übernahme SOFTWARE und Kundendaten

Sofern ZÜHLKE SERVICES zum Betrieb der SOFTWARE erbringt, verpflichtet sich der Kunde, bis spätestens zum Ablauf der Kündigungsfrist die SOFTWARE und die Kundendaten herunterzuladen. Mit Ablauf der Kündigungsfrist ist ZÜHLKE berechtigt, die SOFTWARE und die Kundendaten sowie alle Sicherungskopien davon auf den BETRIEBSMITTELN ohne weiteres zu löschen.

### 22.5 Migrationssupport

ZÜHLKE wird den Kunden soweit nötig bei Beendigung des VERTRAGES für die Migration der Kundendaten unterstützen. Die entsprechenden Leistungen offeriert ZÜHLKE dem Kunden.

## 23 Schlussbestimmungen

### 23.1 Abtretung und Übertragung

Der VERTRAG oder einzelne daraus entspringende Rechte und Pflichten dürfen nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung der anderen Vertragspartei an Dritte (inkl. verbundene Unternehmen) abgetreten oder übertragen werden, wobei eine solche Zustimmung nicht grundlos verweigert werden darf.

### 23.2 Schriftform

Allfällige Änderungen und Ergänzungen des VERTRAGES sowie sämtliche Nebenabreden bedürfen zu ihrer Gültigkeit der schriftlichen Form und der Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien.

### 23.3 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- (a) Der VERTRAG untersteht ausschliesslich dem Schweizer Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen vom 11. April 1980 über den internationalen Warenkauf und des Bundesgesetzes über das internationale Privatrecht.
- (b) Für Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem VERTRAG sind ausschliesslich die Gerichte in Zürich zuständig.