

## A. Allgemeiner Teil

### 1. Anwendungsbereich und Vertragsaufbau

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von beelk bestehen aus folgenden Abschnitten:

#### A. Allgemeiner Teil

#### B. Definitionen

#### C. Technologieplattform und Systemintegration

C1. Hardwarekauf

C2. Lizenzen für Software von Drittlieferanten

C3. Dienstleistungen

C4. Systemwartung

#### D. beelk Software

D1. Lizenzen für beelk Software

D2. Pflege von beelk Software

Der Allgemeine Teil enthält die auf alle Vertragsarten anwendbaren, die besonderen Teile C und D nur die spezifisch für die einzelnen Vertragsarten geltenden Vertragsbedingungen.

Die für das einzelne Geschäft massgebenden kommerziellen Konditionen wie z.B. Produkte- und Leistungsspezifikation, Preise und Termine etc. werden in Einzelverträgen geregelt.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Gesellschaften der beelk Group. Wenn im folgenden von beelk die Rede ist, so ist damit diejenige Gesellschaft gemeint, welche mit dem Kunden den Einzelvertrag abgeschlossen hat.

### 2. Vertragsabschluss

Verträge zwischen beelk und ihren Kunden werden entweder durch beidseitige Unterzeichnung eines Einzelvertrages oder durch unwidersprochene Entgegennahme einer Auftragsbestätigung abgeschlossen. Bei der Entgegennahme einer Auftragsbestätigung kann beelk davon ausgehen, dass der Kunde mit der Auftragsbestätigung einverstanden ist, sofern er dagegen nicht innerhalb einer Frist von 10 Tagen nach Erhalt Einwendungen erhebt.

### 3. Vertragsbeginn

Schriftliche Verträge treten vorbehaltlich anderer Abrede auf das Datum Unterzeichnung, Auftragsbestätigungen auf das Datum der Ausstellung in Kraft.

### 4. Vertragsende

Einzelverträge über die Lieferung von Hard- oder Software oder die Erbringung einer einmaligen Dienstleistung enden ohne weiteres mit ihrer ordnungsgemässen Erfüllung.

Einzelverträge über die Überlassung von Hard- oder Software (Miete, Leasing, Outsourcing, Personalverleih etc.) oder die Erbringung einer andauernden Dienstleistung (Systemwartung, Softwarepflege) enden mit Vertragsablauf oder ihrer Kündigung. Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen.

### 5. Leistungserbringung

beelk kann die vertraglich geschuldeten Leistungen entweder selber erbringen oder ganz resp. teilweise durch Dritte erbringen lassen.

### 6. Termine

Terminangaben für Lieferung, Installation und Inbetriebnahme sind, vorbehaltlich ausdrücklicher Zusicherungen im Einzelvertrag, lediglich Richtwerte und nicht verbindlich.

### 7. Übergabe und Abnahme

beelk erfüllt die geschuldete Leistung durch Übergabe des Produktes oder des Arbeitsergebnisses. Eine formelle Abnahme unter Mitwirkung beider Parteien findet nur statt, wenn dies im Einzelvertrag ausdrücklich vorgesehen ist. Mängel, die den bestimmungsgemässen Gebrauch des Arbeitsergebnisses nicht ausschliessen ("mindere Mängel"), hindern die Abnahme nicht.

Leistungen gelten als abgenommen, wenn eine vereinbarte Abnahme aus Gründen, die nicht von beelk zu vertreten sind, nicht innert 30 Tagen nach dem vereinbarten Abnahmedatum oder, fehlt ein solches, innert 30 Tagen nach der Übergabe erfolgt. Sie gelten in jedem Fall als abgenommen, wenn der Kunde Produkte oder Resultate von Dienstleistungen produktiv einsetzt.

### 8. Annahmeverzug

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

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

Zudem kann beelk 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 bei entsprechendem Nachweis vorbehalten.

### 9. Verzug von beelk

Wird ein verbindlich vereinbarter Termin von beelk nicht eingehalten und ist diese Verzögerung durch beelk verschuldet, setzt der Kunde beelk schriftlich eine angemessene Nachfrist von mindestens 30 Tagen. Wird auch diese Frist nicht eingehalten, so befindet sich beelk im Verzug und der Kunde kann nach schriftlicher Ansetzung einer weiteren Nachfrist:

- (1) weiterhin auf der Erfüllung beharren;
- (2) sofern er es unverzüglich erklärt, auf die nachträglichen Leistungen verzichten;
- (3) sofern er es unverzüglich erklärt und die ausstehende Leistung oder Lieferung die Gebrauchstauglichkeit aller bei beelk bezogenen Leistungen erheblich beeinträchtigt, vom Vertrag zurücktreten.

## 10. Preise

Sämtliche Preisangaben verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer und allfälliger weiterer Abgaben.

beelk ist berechtigt, ihre Preise jederzeit zu ändern. Auf bereits abgeschlossene Einzelverträge über die Lieferung von Produkten haben nach Vertragsunterzeichnung erfolgte Preisänderungen keinen Einfluss. Auf Einzelverträge über die dauerhafte Überlassung von Produkten sowie über die Erbringung von Dienstleistungen finden die neuen Preise nach einer Vorankündigung von 3 Monaten Anwendung.

Macht beelk Angaben zu Preisen für Dienstleistungen oder Gesamtsysteme, so dienen diese vorbehaltlich ausdrücklicher Zusicherung lediglich der Orientierung des Kunden und stellen weder einen Fixpreis, ein verbindliches Kostendach noch einen ungefähren Kostenansatz dar. Die Angabe eines voraussichtlichen Dienstleistungsaufwandes berücksichtigt zudem die Reisezeit nicht.

Rechnungen von beelk sind vorbehaltlich besonderer Vereinbarung innert 20 Tagen zu bezahlen. Nach Ablauf dieser Frist kommt der Kunde ohne weiteres in Verzug.

## 11. Reisezeit

Reisezeit gilt als Arbeitszeit.

Für die Entschädigung der Reisezeit kann beelk anstelle der üblichen Konditionen eine pauschale Entschädigung einführen, welche sowohl die aufgewendete Zeit wie auch die Spesen abdeckt.

## 12. Zusatzaufwand

Folgende Leistungen kann beelk zusätzlich zu einer vertraglich vereinbarten Entschädigung nach Aufwand in Rechnung stellen:

- Leistungen, die nicht im definierten Leistungsumfang enthalten sind;
- Leistungen für die Analyse und die Behebung von Störungen, welche nicht von gelieferten oder gewarteten Komponenten verursacht wurden oder die nicht reproduzierbar sind (Fehlbedienungen, unkorrekte Manipulationen, unautorisierte Eingriffe, Einwirkungen von Drittprodukten, Fehler im vom Kunden oder von Dritten zur Verfügung gestellten Datenmaterial, Änderungen an den Datenbeständen, die nicht über die ordentlichen und lizenzierten Programme der beelk erfolgen);
- Leistungen für die Behebung von Fehlfunktionen, welche durch physische Dritteinwirkung oder höhere Gewalt entstehen (physische Beschädigung durch den Kunden oder Dritte, Stromausfall, Überspannung, Blitzschlag, Elementarschäden, Tierfrass, Einflüsse durch ungewöhnliche physikalische, chemische oder elektrische Belastungen);
- Aufwand, der entsteht, weil der Kunde seine Mitwirkungspflichten verletzt hat;
- Aufwand, der durch Software-/Viren-Angriffe verursacht wurde.

## 13. Zahlungsverzug des Kunden

Ist der Kunde mit der Bezahlung einer Rechnung von beelk in Verzug, so kann beelk einen Verzugszins von 5% geltend machen. Überdies kann beelk nach Ansetzung einer Nachfrist nach eigener Wahl entweder:

- (1) weiterhin am Vertrag festhalten, auf Bezahlung der ausstehenden Forderung nebst Verspätungsschaden klagen sowie die weitere Erbringung von Leistungen bis zur ordentlichen Bezahlung verweigern oder

- (2) weiterhin am Vertrag festhalten, auf Bezahlung der ausstehenden Forderung nebst Verspätungsschaden klagen sowie auf die weitere Erbringung von Leistungen definitiv verzichten oder
- (3) vom Vertrag zurücktreten, sämtliche gelieferten Produkte herausverlangen und für die bereits erbrachten Dienstleistungen die vertraglich vereinbarte Entschädigung vollumfänglich als Schadenersatz in Rechnung stellen.

In den Fällen (2) und (3) kann beelk zudem 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 bei entsprechendem Nachweis vorbehalten.

## 14. Mitwirkungspflichten

Der Kunde muss alle in seinem Bereich liegenden Voraussetzungen schaffen, dass beelk die geschuldeten Leistungen erbringen kann. Der Kunde ist insbesondere für folgende Bereiche verantwortlich:

- *Gesamtverantwortung für den betriebswirtschaftlich erfolgreichen Einsatz der Vertragsprodukte:* Spezifikation des zu lösenden Problems; Auswahl der Produkte; Anpassung der innerbetrieblichen Abläufe an die Anforderungen der Vertragsprodukte soweit erforderlich und zumutbar; Orientierung von beelk über die betrieblichen Abläufe des Kunden, soweit diese für die Leistungserbringung relevant sind; laufende Information über bevorstehende Nutzungserweiterungen; strategische Entscheide oder Veränderungen des technischen oder rechtlichen Umfelds mit Auswirkung auf die unterstützte IT-Umgebung;
- *Ansprechpartner und Projektleitung:* Bezeichnung von fachkundigen und entscheidungsbefugten Ansprechpartnern im Betrieb des Kunden sowie bei Bedarf Bezeichnung eines Kundenprojektleiters; Freistellung dieser Personen für Projektaufgaben im erforderlichen Umfang;
- *Ausbildung:* Ausbildung der Mitarbeiter in Bezug auf die Vertragsprodukte; Vermittlung der allgemein üblichen Anwenderkenntnisse und falls erforderlich Ausbildung von Superusern;
- *Störungs- und Fehlermeldung:* Unverzügliche Information beim Auftreten von Störungen und Fehlern in der von beelk vorgegebenen Form; möglichst genaue Beschreibung und Dokumentation der auftretenden Störungen;
- *Datenverantwortung:* Bereitstellung der zu verarbeitenden Daten; Eingabe der Daten; Datenübernahme und Wiederherstellung der Daten; Verantwortung für Datenintegrität und die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften;
- *Datensicherung:* Ausführung und Kontrolle der Datensicherung, sichere Aufbewahrung des Backup;
- *Infrastruktur:* Bereitstellung von geeigneten Räumlichkeiten für die Installation von Vertragsprodukten; Verantwortung für die Einhaltung der Vorschriften bezüglich Raumtemperatur und Sauberkeit von Räumlichkeiten, in welchen sich Komponenten befinden; Sicherstellung der Stromversorgung; Gewährung des Zutritts für beelk Mitarbeiter zu den Räumlichkeiten des Kunden; Bereitstellung der erforderlichen Anzahl Arbeitsplätze für Mitarbeiter von beelk im Falle eines Einsatzes vor Ort; Zurverfügungstellung von Maschinenzeit soweit erforderlich; Sicherung der Vertragsprodukte gegen unbeabsichtigten Verlust, Beschädigung, Diebstahl und Ele-

mentarschäden;

- **Benutzungsvorschriften:** Einhaltung der von beelk bzw. den Herstellern vorgegebenen Benutzungsvorschriften; sorgfältige Behandlung und äusserliche Reinigung der Vertragsprodukte;
- **Unterstützung von beelk:** Mithilfe bei Arbeiten im Betrieb des Kunden nach Anweisung von beelk, Ausführung der von beelk dem Kunden zugewiesenen Arbeiten;
- **Schnittstellen:** Definition und Programmierung der kundenseitig zu realisierenden Schnittstellen;
- **Komponenten des Kunden:** termingerechte Bereitstellung, Betrieb und Unterhalt der kundenseitig zu beschaffenden Komponenten;
- **Nebenunternehmer:** Koordination und Sicherstellung der Leistungserbringung von Nebenunternehmern;
- **Kommunikation:** Bereitstellung und Sicherstellung von Datenkommunikation, Internetanschluss und Telefonie; Verwaltung der Schnittstelle mit den entsprechenden Anbietern; Unterhalt der kundenseitig zu installierenden technischen Einrichtungen für die Fernwartung;
- **Annahme- Prüfungspflichten:** Entgegennahme von angebotenen Leistungen und Produkten; Prüfung von gelieferten Leistungen und Produkten unmittelbar nach der Übergabe; Mitwirkung bei Systemtests; Durchführung von Abnahmen;
- **Verbrauchsmaterial:** Besorgung von Verbrauchsmaterial wie Toner, Papier und Disketten sowie Ersatz von Verschleissteilen.

Weitere Mitwirkungspflichten können sich sinngemäss auch aus dem Umfang der im Einzelvertrag vereinbarten Leistungen ergeben.

## 15. Rechte am Arbeitsergebnis

Soweit im Einzelvertrag nichts anderes bestimmt wird, verbleiben sämtliche Rechte an den durch beelk oder deren Subakkordanten erstellten Arbeitsergebnissen bei beelk. Der Kunde erhält ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht daran.

## 16. Gewährleistungsausschluss bei Selbstverschulden

Eine eigenmächtige Nachbesserung durch den Kunden oder durch Dritte ist ausgeschlossen. Sofern der Kunde Hardware- oder Softwareprodukte unsachgemäss behandelt, selber verändert oder repariert oder solche Handlungen durch nicht von beelk autorisierte Dritte vornehmen lässt, verliert er sämtliche Gewährleistungs- und Haftungsansprüche. Überdies kann beelk den dadurch verursachten, zusätzlichen Aufwand zu den jeweils gültigen Konditionen in Rechnung stellen.

## 17. Genehmigung

Setzt der Kunde Produkte und Arbeitsresultate produktiv ein, so gelten solche Leistungen in jedem Fall als genehmigt, wenn innert 30 Tagen nach der Abnahme oder, fehlt eine solche, innert 30 Tagen nach der Übergabe keine schriftliche Mängelrüge erfolgt. Ausgenommen sind Mängel, welche auch bei ordnungsgemässer Prüfung nicht entdeckt werden konnten. Solche Mängel können bis zum ordentlichen Ablauf der Gewährleistungsfrist geltend gemacht werden.

## 18. Haftung

beelk haftet bei Verschulden für Personen- und Sachschäden bis zum Preis des mangelhaften Produktes oder der

fehlerhaften Dienstleistung. Im Falle wiederkehrender Dienstleistungen (Wartung etc.) gilt eine Jahresgebühr als Preis der Dienstleistung. Für Hilfspersonen sowie für Vermögensschäden wie entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, eigene Aufwendungen des Kunden, Regressansprüche Dritter, Verzugsschäden, Schäden aus Datenverlust und Datenbeschädigung, Schäden aus der kommerziellen Anwendung der Produkte und für aus dem Beizug Dritter resultierende Kosten wird jede Haftung ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

## 19. Leasing

Ein allfälliger Leasing- oder Refinanzierungsvertrag über den Vertragsgegenstand hat nur Einfluss auf die Eigentumsverhältnisse sowie die Schuldnerstellung bezüglich des Preises. Die übrigen Rechte und Pflichten (wie insbesondere die Mitwirkungspflichten sowie die Nutzungsbefugnisse hinsichtlich Software) bleiben davon unberührt.

## 20. Verrechnungsausschluss

Mit Forderungen von beelk kann der Kunde nur solche Gegenforderungen verrechnen, die von beelk schriftlich anerkannt wurden.

## 21. Sicherheiten

beelk behält sich das Eigentum an den verkauften Hardwareprodukten vor, bis der Kunde die Hardwareprodukte vollständig bezahlt hat. Der Kunde verpflichtet sich, Eigentumsvorbehalte Dritten, insbesondere allfälligen Vermietern, mitzuteilen sowie unter Eigentumsvorbehalt stehende Hardwareprodukte nicht zu veräussern und sie sorgfältig zu behandeln.

Die Erteilung einer Nutzungslizenz erfolgt unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung der Lizenzgebühren. Unterlässt der Kunde die Bezahlung der Lizenzgebühren, so verliert er nach einmaliger schriftlicher Mahnung sämtliche Nutzungsrechte an der unbezahlten Software und ist verpflichtet, sämtliche Kopien der Software zu löschen und Datenträger sowie Dokumentationen an beelk zurückzugeben.

## 22. Wiederausfuhr

Der Kunde verpflichtet sich, bestehende Wiederausfuhrbeschränkungen zu beachten.

## 23. Geheimhaltung

beelk und der Kunde verpflichten sich gegenseitig zur Geheimhaltung aller Wahrnehmungen und Unterlagen, die zur geschäftlichen Geheimsphäre gehören. Diese Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die nachweislich öffentlich bekannt sind oder ohne Dazutun des Informationsempfängers öffentlich bekannt werden.

Die Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht nach Beendigung des Vertragsverhältnisses weiter.

## 24. Abwerbverbot

Die Parteien werden sich gegenseitig keine Mitarbeiter oder Auftragnehmer abwerben. Diese Verpflichtung gilt während der Dauer der vertraglichen Verpflichtungen zwischen dem Kunden und beelk sowie während einem Jahr darüber hinaus.

## 25. Change Management

Im Rahmen eines Change Management Verfahrens können die Parteien die kommerziellen Konditionen wie Leistungsumfang, Termine und Kosten jederzeit ändern. Solche Änderungen können sowohl schriftlich wie auch mündlich erfolgen. Mündliche Änderungen sind jedoch in jedem Fall in einem Protokoll festzuhalten. Dieses ist der Gegen-

seite zur Kenntnis zu bringen. Andernfalls gelten die mündlichen Änderungen als nicht erfolgt.

Vertragsänderungen, welche über Abs. 1 hinaus gehen, sind nur gültig, sofern sie schriftlich erfolgen. Auf dieses Schriftlichkeitserfordernis kann nur schriftlich verzichtet werden.

## 26. Übertragung

beelk kann diesen Vertrag oder Teile davon ohne Zustimmung des Kunden und unter vollständiger Entlastung von beelk jederzeit auf eine andere Gesellschaft der beelk Gruppe übertragen.

## 27. Schlussbestimmungen

Anwendbar ist schweizerisches Recht unter Ausschluss der Bestimmungen des Wiener Kaufrechts. **Ausschliesslicher Gerichtsstand ist der statutarische Sitz der im Einzelvertrag aufgeführten beelk-Gesellschaft.**

## B. Definitionen

**Aktive** *Netzwerkkomponenten*  
Sämtliche Bestandteile des Netzwerks, welche nicht physisch mit dem Gebäude verbunden sind (z.B. Hub, Router, Switch, Netzwerksoftware).

**Bereitschaftszeit**  
Übliche Bürozeiten, in welchen beelk ihre Leistungen erbringt. Die Bereitschaftszeit wird je nach Vertragsart in den einzelnen Abschnitten oder in den Einzelverträgen definiert.

**Call** *Status* *Feedback*  
Telefonische, schriftliche oder elektronische Bestätigung der Annahme der Störungsmeldung gegenüber dem Kunden

**Einzelvertrag**  
Beidseitig unterzeichnetes Vertragsdokument oder Auftragsbestätigung von beelk, welche die kommerziellen Konditionen regeln.

**Einzelausfall**  
Eine oder mehrere Personen können einzelne Systemkomponenten nicht oder nicht mehr vollwertig nutzen.

**ERP** *Software*  
ERP (Enterprise Resource Planning) Software ist ein Unterbegriff BMS (Business Management Software), welche als Applikationssoftware zur Bewältigung der administrativen Abläufe im Bereich der betrieblichen Aktivitäten eines Unternehmens eingesetzt wird (z.B. Finanzadministration, Auftragsbearbeitung, Lagerbewirtschaftung, Produktionsplanung).

**Eskalation**  
Information einer nächst höheren Stufe bei Störungen in einem Problemlösungsprozess.

**Fernunterstützung**  
telefonischer Support durch das Helpdesk oder Unterstützung via Fernwartungseinrichtung.

**Komponente**  
einzelne Bestandteile der IT-Umgebung (z.B. Hardware, Software, Netzwerk).

**Kommunikationssoftware**  
Software, welche zur elektronischen Kommunikation mit internen oder externen Netzwerkteilnehmern eingesetzt wird.

**LAN** *(Local Area Network)*  
Betriebsinternes Netzwerk, dessen Verbindungen ohne Zugriff auf Telekommunikationsdienste ermöglicht werden.

**Objektcode**  
Programm in Maschinensprache

**Office** *Software*  
Software, welche zur Erledigung bürotechnischer Aufgaben eingesetzt wird (Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Terminplanung, Adressverwaltung etc.).

**Passive** *Netzwerkkomponenten*  
physisch mit dem Gebäude verbundene Netzwerkbestandteile (insb. Kabel).

**Patch**  
Korrektur von Programmfehlern durch den Hersteller (meist in Form von binären Dateien) ohne funktionale Erweiterung der Software.

**Prioritätsstufen**  
Die Prioritätsstufen umschreiben, in welchem Umfang der Kunde bei der Aufgabenerfüllung behindert wird.  
Priorität 1: Totalausfall  
Priorität 2: Teilausfall  
Priorität 3: Einzelausfall

**Release**  
Neue Fassung der Software, die a) aufgetretene Fehler behebt und/oder technische Verbesserungen enthält (technischer Release) oder b) Programmweiterungen enthält, welche den Leistungsumfang der Software nicht wesentlich erweitern (funktioneller Release).

**Reaktionszeit**  
Zeitraum von der Entgegennahme der Störungsmeldung bis zum Beginn der Arbeiten an der Störungsbehebung durch beelk. Als Beginn der Störungsbehebung gilt insbesondere die Kontaktaufnahme durch einen Systemspezialisten von beelk.

**Rollout**  
Auslieferung einer grösseren Anzahl gleichartiger Komponenten an einen Kunden, welche von beelk vorgängig vor-konfiguriert wurden.

**Standardssoftware**  
Software, welche für eine Mehrzahl von Kunden im Rahmen des ordentlichen Release Prozesses entwickelt wird.

**Second Level Support**  
(1) Problembefehung in zweiter Instanz durch Spezialisten, welche über ein hochstehendes Produktwissen verfügen (z.B. Hersteller)  
(2) Vertiefte Beratung von besonders ausgebildeten Mitarbeitern des Kunden. Für Fragen von Endanwendern des Kunden im Zusammenhang mit der Bedienung von Produkten steht der Second Level Support nicht zur Verfügung

**Service** *Level*  
Standardmässige Beschreibung von Dienstleistungen hinsichtlich ihres Umfangs.

**Service Level Agreement (SLA)**  
Detaillierte Beschreibung der zu erbringenden Dienstleistungen.

**Softwarefehler**  
Replizierbar und dokumentierbar fehlerhafte Ausführungen von in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen der Software, so dass diese falsche Ergebnisse liefert, ihren Lauf unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält; keine Softwarefehler sind: (1) das vereinzelte Auftreten von Fehlfunktionen, welche die Funktionstauglichkeit der Software weder aufheben noch wesentlich beeinträchtigen, (2) Störungen, welche nicht von der Software verursacht wurden (Fehlbedienungen, unkorrekte Manipulationen, unautorisierte Eingriffe, Einwirkungen von Drittprodukten, Fehler im vom Kunden oder von Dritten zur Verfügung gestellten Datenmaterial, Änderungen an den Datenbeständen, die nicht

über die ordentlichen und lizenzierten Programme der beelk erfolgen), (3) Störungen, welche der Kunde durch eine Verletzung seiner Mitwirkungspflichten verursacht, (4) Störungen, welche durch Virenangriffe verursacht werden.

#### *Störungsbehebungszeit*

Als Störungsbehebungszeit gilt der Zeitraum zwischen der Annahme der Störungsmeldung und der Störungsbehebung. Die Störungsbehebung gilt als abgeschlossen, wenn das durch die Störung betroffene System wieder in vollem Umfang genutzt werden kann oder ein adäquates Ersatzsystem zur Verfügung gestellt wurde. Die Zeit für die Wiederherstellung der Datenbestände wird bei der Berechnung der Störungsbehebungszeit nicht mitgerechnet.

#### *Sourcecode*

Originalversion des Programms, welches von einem Interpreter Programm in den maschinenfähigen Objektcode übersetzt wird. Der Sourcecode steht Lizenznehmern nicht zur Verfügung.

#### *Systemintegration*

Dienstleistungen, welche die Zusammenführung verschiedener Komponenten zu einem Gesamtsystem zum Inhalt haben

#### *Technologieplattform*

Architektur (Layout einer IT-Anlage), Hardware, Betriebssysteme, Peripheriegeräte, Netzwerktechnologie etc.

#### *Teilausfall*

Für die Mehrheit der Nutzer des Kunden sind mindestens ein Service oder Dienst bzw. dessen Daten nicht mehr verfügbar.

#### *Totalausfall*

Für die Mehrheit der Nutzer des Kunden sind alle Services oder Dienste bzw. deren Daten nicht mehr verfügbar.

#### *Update*

Zusammenfassung mehrerer Patches (Korrekturen) durch den Hersteller, um die Pflege zu vereinfachen.

#### *Upgrade*

Andere Bezeichnung für eine neue Version.

#### *Version*

Neue Fassung der Standardsoftware, die a) eine wesentliche Erweiterung der Funktionalität und/oder b) eine grundlegende technische Verbesserung enthält.

*WAN (Wide Area Network)*  
Netzwerk über die einzelnen Betriebsstandorte hinaus, dessen Verbindungen über Telekommunikationsdienste erfolgen.

*wesentliche(r) Fehler/Betriebsstörung*  
Störung, welche den produktiven Einsatz von Komponenten des Kunden verunmöglicht.

## C. Technologieplattform und Systemintegration

### C1. Hardwarekauf

#### 1. Vertragsgegenstand

beelk verkauft dem Kunden die im Einzelvertrag bezeichneten Hardwareprodukte.

#### 2. Lieferung

beelk liefert Hardware an den Betriebsort, sofern sich dieser in der Schweiz oder im Fürstentum Liechtenstein befindet.

#### 3. Preise

Der Kunde verpflichtet sich, den im Einzelvertrag bestimmten Kaufpreis zu bezahlen. Der Kaufpreis kann nach Vertragsabschluss von beelk in Rechnung gestellt werden.

Der Kaufpreis versteht sich inklusive Lieferkosten an den schweizerischen Betriebsort, jedoch exklusive Kosten für die Installation, sofern dies im Einzelvertrag nicht anders geregelt ist.

### 4. Gewährleistung

Zur Wahrung seiner Mängelrechte hat der Kunde die ihm gelieferten Hardwareprodukte unmittelbar nach Lieferung zu prüfen und allfällige Mängel sofort schriftlich zu rügen. Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, beträgt die Gewährleistungsfrist 3 Monate und beginnt mit Auslieferung der Hardwareprodukte an den Kunden.

Die Gewährleistungsrechte des Kunden ergeben sich aus den Herstellerbedingungen. Gegenüber beelk bestehen diese Gewährleistungsrechte ausschliesslich darin, dass beelk die Gewährleistungsrechte gemäss Herstellerbedingungen gegenüber dem Hersteller/Lieferanten einfordert. Kommt der Hersteller/Lieferant seiner Gewährleistungspflicht nicht freiwillig nach, so tritt beelk die Gewährleistungsrechte zur rechtlichen Durchsetzung an den Kunden ab. Andere Gewährleistungsansprüche gegenüber beelk werden wegbedungen.

Verschleissteile und Verbrauchsmaterial wie Toner, Batterien etc. sind vom Kunden in jedem Fall auf eigene Kosten zu ersetzen.

## C2. Lizenzen für Software von Drittlieferanten

### 1. Nutzungsrecht

beelk erteilt dem Kunden das Recht, die im Einzelvertrag bezeichneten Softwareprodukte gemäss den nachfolgenden Bestimmungen zu nutzen.

Umfang und Inhalt der Softwarelizenz ergeben sich dabei in erster Linie aus den Lizenzbestimmungen des Herstellers, welche dem Softwareprodukt beigelegt sind.

Für den Fall, dass solche Herstellerlizenzen nicht gültig vereinbart wurden, gilt folgendes:

- beelk erteilt dem Kunden das nicht ausschliessliche, nicht übertragbare Recht, die Software samt der Dokumentation auf dem für den Einsatz vorgesehenen System des Kunden während unbestimmter Zeit bestimmungsgemäss zu nutzen.
- Bestimmungsgemässer Gebrauch umfasst abschliessend: (1) das vollständige oder teilweise Laden, Einspeichern, Übertragen, Umwandeln, Ablaufen lassen oder Wiedergeben der Software in Objekt Code auf dem Kundensystem zum Zweck der Ausführung der Programm-Instruktionen für die Verarbeitung von Daten des Kunden, (2) die dafür erforderliche vorübergehende Herstellung von Kopien sowie die Verwendung der Dokumentation im Zusammenhang mit dem bestimmungsgemässen Gebrauch der Software.
- Nicht zulässig ist der Gebrauch der Software auf einem anderen als dem Kundensystem, auf mehr Arbeitsstationen oder mobilen Zusatzgeräten als beim Erwerb der Lizenz angegeben, der Betrieb eines Rechenzentrums für Dritte mit der Software, das über den bestimmungsgemässen Gebrauch hinausgehende Kopieren der Software, die Vermietung, Verleihe oder Bekanntgabe der Software an Dritte, die Bearbeitung, Änderung oder Erweiterung der Software sowie die Rückführung des Objektcodes in Sourcecode.

## 2. Übergabe und Installation

beelk übergibt dem Kunden die Software von Drittlieferanten auf dem vom Hersteller an beelk abgegebenen Datenträger. Eine Dokumentation wird nur abgegeben, wenn diese vom Hersteller zur Verfügung gestellt wird. Die Installation der Software ist als zusätzliche Dienstleistung separat unter Vertrag zu nehmen.

## 3. Unerlaubter Gebrauch

Die Verletzung der Bestimmungen über die Softwarenutzung hat bei jedem unautorisierten Eingriff eine nicht befreiende Konventionalstrafe in Höhe der doppelten Lizenzgebühr zur Folge.

## 4. Schutzrechte

Der Kunde anerkennt die Schutzrechte der Hersteller an Programmen und Dokumentationen und wird die entsprechenden Schutzrechtsvermerke unverändert belassen. Der Kunde verpflichtet sich, Software und Dokumentation Dritten weder ganz noch auszugsweise zugänglich zu machen oder zu veröffentlichen.

## 5. Zahlungskonditionen

Der Kunde verpflichtet sich, die im Einzelvertrag bestimmten Lizenzgebühren (Einmallynzengebühren und/oder wiederkehrende Lizenzgebühren) zu bezahlen. Lizenzgebühren sind lediglich Entschädigungen für die Erteilung des Nutzungsrechts und berechtigen nicht zur Inanspruchnahme weiterer Leistungen wie z.B. Wartung und Support.

Einmallynzengebühren können nach Vertragsabschluss von beelk in Rechnung gestellt werden. Wiederkehrende Lizenzgebühren werden für jedes Kalenderjahr im voraus zur Zahlung fällig.

## 6. Sachgewährleistung

Zur Wahrung seiner Gewährleistungsrechte hat der Kunde die ihm gelieferte Software unmittelbar nach Lieferung zu prüfen und allfällige Mängel sofort schriftlich und in nachvollziehbarer Form zu rügen.

Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, beträgt die Gewährleistungsfrist 3 Monate und beginnt mit Auslieferung der Produkte.

Die Gewährleistungsrechte des Kunden ergeben sich aus den Herstellerbedingungen. Gegenüber beelk bestehen diese Gewährleistungsrechte ausschliesslich darin, dass beelk die Gewährleistungsrechte gemäss Herstellerbedingungen gegenüber dem Hersteller/Lieferanten einfordert. Kommt der Hersteller/Lieferant seiner Gewährleistungspflicht nicht freiwillig nach, so tritt beelk die Gewährleistungsrechte zur rechtlichen Durchsetzung an den Kunden ab. Andere Gewährleistungsansprüche gegenüber beelk werden wegbedungen.

## 7. Rechtsgewährleistung

Es gelten die Bestimmungen des Herstellers und beelk tritt dem Kunden sämtliche Ansprüche zur direkten Geltendmachung gegenüber dem Hersteller/Lieferanten ab. Jede weitere Rechtsgewährleistung wird wegbedungen.

## 8. Vertragsdauer

Einzelverträge, in denen wiederkehrende Lizenzgebühren vereinbart wurden, können mit einer Frist von 3 Monaten jeweils per Jahresende gekündigt werden. Zudem kann beelk solche Einzelverträge aus wichtigem Grund fristlos kündigen, wenn der Kunde trotz schriftlicher Abmahnung die Nutzungsbedingungen verletzt oder die Lizenzgebühren nicht bezahlt. Nach Vertragsende wird der Kunde jede

Nutzung der Software einstellen und die ihm überlassenen Kopien der Software sowie der Dokumentation vernichten.

Einzelverträge, in denen lediglich Einmallynzengebühren vereinbart wurden, haben keine Vertragsdauer und bedürfen somit keiner Kündigung.

## C3. Dienstleistungen

### 1. Vertragsgegenstand

beelk erbringt EDV-Dienstleistungen wie Installation von Hardware und Software, Vornahme von kundenspezifischen Einstellungen der Software (Customizing und Parametrisierung), Rollouts, Durchführung der Datenübernahme, Durchführung von Projekten, Personalverleih, Unterstützung bei der Projekteinführung und Inbetriebnahme (Projektmanagement), Durchführung von Tests, Schulung sowie Support des Kunden. Die von beelk jeweils zu erbringenden Dienstleistungen werden im Einzelvertrag beschrieben.

### 2. Systemintegration

beelk übernimmt die Verantwortung für die Systemintegration nur, wenn dies im Einzelvertrag ausdrücklich erwähnt wird. Die Übernahme dieser Verantwortung setzt voraus, dass der Kunde seine Anforderungen vorgängig spezifiziert.

Übernimmt beelk keine Verantwortung für die Systemintegration, so liefert beelk auf „Time and Material“-Basis und der Kauf von Hardware, die Lizenzierung von Software sowie die Erbringung von Dienstleistungen werden als voneinander unabhängige Rechtsgeschäfte betrachtet.

### 3. Erfüllungsort

Dienstleistungen werden nach Wahl von beelk entweder an einer Geschäftsstelle von beelk oder beim Kunden erbracht.

### 4. Zahlungskonditionen

Dienstleistungen werden von beelk nach Aufwand zu den jeweils gültigen Konditionen erbracht. Sie werden monatlich in Rechnung gestellt, sofern im Einzelvertrag nicht ein anderer Zahlungsmodus vorgesehen ist.

Reisezeit gilt als Arbeitszeit und wird ebenso wie Spesen zu den jeweils gültigen Konditionen in Rechnung gestellt.

### 5. Gewährleistung

Bei jeder Dienstleistung berücksichtigt beelk ihre Kenntnisse und Erfahrungen sowie die allgemein anerkannten technisch-wissenschaftlichen Grundsätze der Informatik und wendet die entsprechende Sorgfalt an.

Ist aufgrund einer Dienstleistung ein zu übergebendes Arbeitsergebnis geschuldet, gewährleistet beelk, dass das Arbeitsergebnis im Zeitpunkt der Übergabe den Spezifikationen entspricht, wie sie im Einzelvertrag definiert wurden. Mängel hat der Kunde beelk unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Die Gewährleistungsfrist beträgt 3 Monate nach Abnahme durch den Kunden. Die Gewährleistung ist beschränkt auf Nachbesserung durch beelk. Andere Gewährleistungsansprüche werden wegbedungen.

Bei einer Systemintegration beginnt die Gewährleistungsfrist für sämtliche Produkte mit der Abnahme des Systems. Im übrigen gelten für die Gewährleistung die Absätze 1 und 2 hiervor.

## C4. Systemwartung

### 1. Vertragsgegenstand

beelk erbringt gegenüber dem Kunden Serviceleistungen, welche die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der betreuten Komponenten unter normalen Benutzungsvoraussetzungen bezwecken.

Die Serviceleistungen von beelk werden im folgenden allgemein umschrieben und im Einzelvertrag unter Bezugnahme auf diese Vertragsbedingungen spezifiziert. Sie beziehen sich ausschliesslich auf die ebenfalls im Einzelvertrag bezeichneten Komponenten.

### 2. Standard Leistungen

#### 2.1. Wartungsbereitschaft

beelk stellt das Knowhow und die technischen Ressourcen bereit, um die Vertragsprodukte während der gesamten Vertragsdauer warten und unterstützen zu können.

#### 2.2. Call Center

beelk unterhält ein Call Center, welches dem Kunden beim Auftreten von Störungen als erste Anlaufstelle dient.

#### 2.3. Störungsbehebung

Beim Auftreten von Störungen leitet beelk durch Fernunterstützung oder Unterstützung vor Ort die erforderlichen Massnahmen zur Störungsbehebung ein. Diese dienen der Diagnose der Störung, der Definition der geeigneten Lösung sowie der Störungsbehebung selbst. Es wird dabei wie folgt vorgegangen:

- Fernunterstützung: Beim Auftreten von Störungen wird in erster Linie versucht, die Störung mittels Fernunterstützung zu beheben. Steht ein System für den Fernzugriff nicht zur Verfügung oder kann die Störung nicht via Telefonsupport innert nützlicher Frist behoben werden, ist eine Unterstützung vor Ort notwendig.
- Unterstützung vor Ort: Lassen sich Störungen nicht über die Fernunterstützung oder per Telefon beheben, erfolgt eine Unterstützung vor Ort. Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist der dadurch verursachte Aufwand durch die Wartungsgebühr nicht abgegolten und wird gesondert in Rechnung gestellt.

### 3. Zusatzleistungen

#### 3.1. Störungsverwaltung (Triage)

beelk und der Kunde können vereinbaren, dass beelk auch solche Störungsmeldungen annimmt, welche nicht die gewarteten Komponenten betreffen. Solche Störungen werden von beelk dem zuständigen Anbieter zur Bearbeitung weitergeleitet und beelk überwacht den Vollzug der Störungsbehebung.

#### 3.2. Ersatzteilkhaltung (Spare Parts)

beelk und der Kunde können vereinbaren, dass beelk Ersatzteile beschafft und entweder in den Räumlichkeiten von beelk oder vor Ort ausschliesslich für den Einsatz beim Kunden bereit stellt. Die Ersatzteilkhaltung gehört ohne ausdrückliche Vereinbarung im Einzelvertrag nicht zum Leistungsumfang.

#### 3.3. Systemüberwachung

beelk überwacht auf besonderen Auftrag den laufenden Betrieb der Vertragsprodukte im Hinblick auf eine frühzeitige Erkennung von Störungen.

#### 3.4. Update- und Patchmanagement

beelk übernimmt auf besonderen Auftrag das Update- und Patchmanagement von Software. In diesem Rahmen lie-

fert und installiert beelk in Absprache mit dem Kunden die vom Hersteller standardmässig und ohne zusätzlichen Kosten gelieferten Software Updates und Patches für Vertragsprodukte. Überdies führt beelk eine Aufstellung der beim Kunden installierten Software, soweit es sich um Vertragsprodukte handelt.

Verlangt der Hersteller für die Lieferung von Software Updates eine zusätzliche Entschädigung, so hat der Kunde diese Software auf eigene Kosten zu beschaffen.

### 3.5. Anwendersupport

beelk und der Kunde können vereinbaren, dass beelk auch den Anwendersupport im Sinne eines first level Supports gewährleistet. Die zu unterstützenden Anwendungen und Komponenten sind im Einzelvertrag nach Produkt, Version und Sprache genau zu spezifizieren.

### 3.6. Qualitätssicherung

Auf besonderen Auftrag überwacht beelk die Qualität der Störungsbehebung. Dabei werden je nach Vereinbarung die folgenden Hilfsmittel eingesetzt:

- Trouble-Tickets: Erfassung der Merkmale „Call Status Feedback“, „Art der Störungsbehebung“ und „Störungsbehebungszeit“ je Störfall
- Quartalsberichte: regelmässige Berichterstattung über die Störungsbehebung
- Qualitätsreporting: Berichte auf besondere Anfrage
- Qualitätsreview: Beurteilung der Qualität der Störungsbehebung durch den Betriebsausschuss

### 4. Störungsbehebung im besonderen

Die von beelk unterstützten Komponenten werden in der Regel von Dritten hergestellt. Die Serviceleistungen von beelk beim Auftreten von Störungen bestehen deshalb in der Koordination der Störungsbehebung mit den Herstellern oder Lieferanten dieser Komponenten. Dabei geht beelk wie folgt vor:

- In einem ersten Schritt versucht beelk die Störung selber zu beheben, sofern dies mit den ihr zur Verfügung stehenden Mitteln und aufgrund des vereinbarten Service Levels möglich ist.
- Gelingt dies nicht oder ist eine Störungsbehebung durch beelk von vornherein nicht angezeigt schaltet, beelk den Servicedienst des Herstellers ein.

Bei Komponenten, für welche die vom Hersteller/Lieferanten gewährte Garantiezeit noch läuft, macht beelk beim Auftreten von Störungen die vom Hersteller/Lieferanten gewährten Garantierechte gegenüber diesem geltend.

Für den Erfolg der Störungsbehebung oder der Garantieleistungen des Herstellers/Lieferanten übernimmt beelk keine Verantwortung.

### 5. Unterstützte Komponenten

Die von beelk erbrachten Serviceleistungen beziehen sich ausschliesslich auf die im Einzelvertrag aufgezählten Komponenten.

Handelt es sich dabei um Software, so kann beelk vom Kunden verlangen, dass dieser jeweils den aktuellsten, vom Hersteller gelieferten Release einsetzt und bei Erscheinen neuer kostenpflichtiger Versionen diese ebenfalls beschafft. Handelt es sich hingegen um Hardware, so kann beelk die Erbringung von Serviceleistungen davon abhängig machen, dass der Hersteller für die Produkte Support bietet und Ersatzteile bereit hält.

Sind diese Voraussetzungen nicht erfüllt, so kann beelk für

die betroffenen Komponenten die Serviceleistungen nach einer Vorankündigung von 1 Monat jederzeit einstellen. Die Gültigkeit des Systemwartungsvertrages in Bezug auf die übrigen Vertragsprodukte bleibt davon unberührt.

## 6. Anpassung des Leistungsumfangs

beelk behält sich vor, Serviceleistungen einseitig neuen technologischen Erkenntnissen und Bedürfnissen anzupassen. Solche Änderungen werden dem Kunden jeweils 1 Monat vor Inkrafttreten schriftlich mitgeteilt.

## 7. Bereitschaftsgrade

beelk unterscheidet die folgenden Bereitschaftsgrade:

### **Bereitschaftszeit**

Die Bereitschaftszeit dauert Montag bis Freitag 08.00-12.00 und 13.00-17.00 Uhr, exklusive allgemeine Feiertage am Ort der verantwortlichen Geschäftsstelle von beelk. Während der Bereitschaftszeit stehen grundsätzlich sämtliche von beelk unterhaltenen Ressourcen zur Verfügung.

### **Pikettendienst**

Während den im Einzelvertrag festgehaltenen Pikettzeiten unterhält beelk eine Notfallorganisation, welche auf die Behebung wesentlicher Betriebsstörungen ausgelegt ist.

Können Arbeiten während der Bereitschaftszeit nicht beendet werden, so werden sie zu Beginn des nächsten Arbeitstages wieder aufgenommen. Erachtet der Servicemitarbeiter von beelk es als sinnvoll oder wird das vom Kunden verlangt, so können begonnene Arbeiten unter Verrechnung eines Zuschlags über das Ende der Bereitschaftszeit hinaus fortgesetzt werden.

## 8. Reaktions- und Störungsbehebungszeit

Die Reaktionszeiten werden in den Einzelverträgen festgehalten und gelten grundsätzlich nur innerhalb der vereinbarten Bereitschaftszeit.

Störungsbehebungszeiten werden nur auf besondere Vereinbarung im Einzelvertrag gewährt. Die Zeit für die Wiederherstellung der Datenbestände wird bei der Berechnung der Störungsbehebungszeit nicht mitgerechnet.

## 9. Pauschale Gebühr

Als Entschädigung für die Serviceleistungen gemäss Ziffer 2 bezahlt der Kunde beelk die im Einzelvertrag bezeichnete pauschale Vergütung jährlich im Voraus, jeweils zu Beginn eines Kalenderjahres.

Der Kunde kann sich im Rahmen eines Service Abonnements verbindlich verpflichten, gegen Vorauszahlung eine bestimmte Anzahl Supportstunden zu beziehen. Das Service Abonnement wird nach Bestellung in Rechnung gestellt. Nicht bezogene Supportstunden verfallen innerhalb von 2 Jahren seit der Bestellung sowie im Fall einer Kündigung des Systemwartungsvertrages durch den Kunden. Dem Kunden steht es jedoch frei, sich die vom Verfall betroffenen Vorauszahlungen auf den Bezug anderer Leistungen von beelk anrechnen zu lassen, sofern er dies unverzüglich erklärt und sofern diese Leistungen von beelk innerhalb von 30 Tagen nach Verfall der Vorauszahlung in Rechnung gestellt werden können.

## 10. Drittkosten

Muss beelk bei der Erbringung ihrer Leistungen die Unterstützung Dritter (Hersteller etc.) in Anspruch nehmen, weil für die Störungsbehebung Eingriffe oder Ersatzteile notwendig sind, welche über das vereinbarte Service Level hinaus gehen, so können daraus resultierende Kosten als Drittkosten in Rechnung gestellt werden.

## 11. Gewährleistung

beelk verpflichtet sich zur sorgfältigen Erbringung der Serviceleistungen. beelk kann jedoch keine Garantie dafür übernehmen, dass die Vertragsprodukte ununterbrochen und fehlerfrei in allen gewünschten Kombinationen, mit beliebigen Hardware- und Softwareprodukten und Daten eingesetzt werden können.

## 12. Vertragsdauer

Einzelverträge sind auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Ohne ausdrückliche Vereinbarung treten sie auf den 1. desjenigen Monats in Kraft, der auf das Datum der Installation der unterstützten Komponenten beim Kunden folgt.

Einzelverträge sind jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres mit einer Frist von 3 Monaten kündbar.

## 13. Folgen der Vertragsbeendigung

Mit Ablauf des Einzelvertrages endet die Verpflichtung von beelk zur Erbringung von Serviceleistungen. Ersatzteile, welche im Auftrag des Kunden von beelk erworben und aufbewahrt wurden, müssen vom Kunden zum Restwert übernommen werden. Der Restwert wird dabei auf der Basis einer linearen Amortisationszeit von 36 Monaten und einer Verzinsung von 7% pro Jahr berechnet.

## D. beelk Software

### **D1. Lizenzen für beelk Software**

#### 1. Nutzungsrecht

beelk erteilt dem Kunden für die im Vertragsdeckblatt bezeichnete Software das nicht ausschliessliche, nicht übertragbare Recht, die Software samt der Dokumentation auf dem für den Einsatz vorgesehenen System des Kunden während unbestimmter Zeit bestimmungsgemäss zu nutzen.

Bestimmungsgemässer Gebrauch umfasst abschliessend: (1) das vollständige oder teilweise Laden, Einspeichern, Übertragen, Umwandeln, Ablaufen lassen oder Wiedergeben der Software in Objektcode auf dem Kundensystem zum Zweck der Ausführung der Programm-Instruktionen für die Verarbeitung von Daten des Kunden, (2) die dafür erforderliche vorübergehende Herstellung von Kopien sowie die Verwendung der Dokumentation im Zusammenhang mit dem bestimmungsgemässen Gebrauch der Software.

Nicht zulässig ist der Gebrauch der Software auf einem anderen als dem Kundensystem, auf mehr Arbeitsstationen oder mobilen Zusatzgeräten als beim Erwerb der Lizenz angegeben, der Betrieb eines Rechenzentrums für Dritte mit der Software, das über den bestimmungsgemässen Gebrauch hinausgehende Kopieren der Software, die Vermietung, Verleihe oder Bekanntgabe der Software an Dritte, die Bearbeitung, Änderung oder Erweiterung der Software sowie die Rückführung des Objektcodes in Sourcecode.

#### 2. Übergabe und Installation

beelk übergibt dem Kunden die Software auf einem geeigneten Datenträger, bzw. stellt diese in elektronischer Form zur Verfügung. Eine Dokumentation wird nur abgegeben, wenn diese vom Hersteller zur Verfügung gestellt wird. Die Installation der Software ist als zusätzliche Dienstleistung separat unter Vertrag zu nehmen.

#### 3. Weitergabe von Software

Nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung von beelk darf

der Kunde die Software an einen Dritten weitergeben, sofern er schriftlich bestätigt, davon keine Kopien zurückzubehalten und den Gebrauch definitiv einzustellen.

#### 4. Unerlaubter Gebrauch

Die Verletzung der Bestimmungen über die Softwarenutzung hat bei jedem unautorisierten Eingriff eine nicht befreiende Konventionalstrafe in Höhe der doppelten Lizenzgebühr zur Folge.

#### 5. Schutzrechte

Der Kunde anerkennt die Schutzrechte von beelk an Software und Dokumentationen und wird die entsprechenden Schutzrechtsvermerke unverändert belassen. Der Kunde verpflichtet sich, Software und Dokumentation Dritten weder ganz noch auszugsweise zugänglich zu machen oder zu veröffentlichen.

#### 6. Zahlungskonditionen

Der Kunde verpflichtet sich, die im Einzelvertrag bestimmten Lizenzgebühren (Einmallizenzgebühren und/oder wiederkehrende Lizenzgebühren) zu bezahlen. Lizenzgebühren sind lediglich Entschädigungen für die Erteilung des Nutzungsrechts und berechtigen nicht zur Inanspruchnahme weiterer Leistungen wie z.B. Wartung und Support.

Einmallizenzgebühren können nach Vertragsabschluss von beelk in Rechnung gestellt werden. Wiederkehrende Lizenzgebühren werden für jedes Kalenderjahr im voraus zur Zahlung fällig.

#### 7. Sachgewährleistung

Zur Wahrung seiner Mängelrechte hat der Kunde die ihm gelieferte Software unmittelbar nach Lieferung zu prüfen und allfällige Mängel sofort schriftlich und in nachvollziehbarer Form zu rügen.

Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, beträgt die Gewährleistungsfrist 6 Monate und beginnt mit Auslieferung der Produkte. Während dieser Zeit werden innert angemessener Frist reproduzierbare Programmfehler behoben oder Umgehungslösungen angeboten, sofern die Software nicht den vertraglichen Spezifikationen entspricht. Andere Gewährleistungsansprüche werden wegbedungen.

#### 8. Rechtsgewährleistung

beelk erklärt, dass sie oder eine andere Gesellschaft der beelk Gruppe sämtliche Rechte an beelk Software besitzt und leistet dafür Gewähr. Der Kunde ist jedoch verpflichtet, beelk frühzeitig und vor Einleitung eines Rechtsverfahrens über behauptete Drittanprüche zu informieren und sämtliche in der Folge von beelk erteilten Anweisungen zu befolgen. Unterlässt er dies, so ist beelk von der Gewährleistungspflicht befreit. beelk steht es zudem frei, zur Vermeidung eines Rechtsverfahrens die betroffenen Produkte gegen Erstattung des Erwerbspreises zurückzunehmen.

#### 9. Vertragsdauer

Einzelverträge, in denen wiederkehrende Lizenzgebühren vereinbart wurden, können mit einer Frist von 3 Monaten jeweils per Jahresende gekündigt werden. Zudem kann beelk solche Einzelverträge aus wichtigem Grund fristlos kündigen, wenn der Kunde trotz schriftlicher Abmahnung die Nutzungsbedingungen verletzt oder die Lizenzgebühren nicht bezahlt. Nach Vertragsende wird der Kunde jede Nutzung der Software einstellen und die ihm überlassenen Kopien der Software sowie der Dokumentation vernichten.

Einzelverträge, in denen lediglich Einmalizenzgebühren vereinbart wurden, haben keine Vertragsdauer und bedürfen somit keiner Kündigung.

## D2. Pflege von beelk Software

### 1. Vertragsgegenstand

beelk erbringt für die im Einzelvertrag aufgeführte Standardsoftware die nachfolgend beschriebenen Softwarepflegeleistungen. Diese haben zum Ziel, aufgetretene Softwarefehler zu beheben, den Betrieb der Software durch die Benutzer zu unterstützen sowie die Software zu unterhalten.

Die Pflegeleistungen von beelk werden im folgenden allgemein umschrieben und im Einzelvertrag unter Bezugnahme auf diese Vertragsbedingungen spezifiziert.

### 2. Standard Leistungen

#### 2.1. Störungsanalyse

beelk analysiert auftretende Störungen der gepflegten Software, ordnet die Störung einem Verantwortlichkeitsbereich zu und schlägt, sofern die Störung durch die gepflegte Software verursacht wird, eine geeignete Lösung vor. Es wird dabei wie folgt vorgegangen:

- Telefon/Mail/Fernzugriff: Beim Auftreten von Störungen wird in erster Linie versucht, die Störung mittels telefonischer oder schriftlicher Beschreibung oder über Fernzugriff zu analysieren. Ist dies nicht möglich, z.B. weil ein System für den Fernzugriff nicht zur Verfügung steht, ist eine Unterstützung vor Ort notwendig.
- Unterstützung vor Ort: Lassen sich Störungen nicht über die Fernunterstützung oder per Telefon analysieren, erfolgt Eingriff vor Ort. Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist der dadurch verursachte Aufwand durch die Wartungsgebühr nicht abgegolten und wird gesondert in Rechnung gestellt.

#### 2.2. Fehlerbehebung

Auftretende Fehler der Standard Software werden von beelk entsprechend ihrer Dringlichkeit wie folgt behoben:

- durch Entwicklung von Korrekturcode oder von Umgehungslösungen, allenfalls mit kundenindividueller Ausprägung
- durch Anpassung der Bedienungsabläufe und entsprechende Instruktion des Kunden
- durch Lieferung von Korrektur-Releases der Software.

Bei wesentlichen Betriebsstörungen hat der Kunde Anspruch auf eine kundenindividuelle Fehlerbehebung. In allen übrigen Fällen erfolgt die Fehlerbehebung in der Regel durch Lieferung von Korrektur-Releases.

#### 2.3. Unterhalt der Software

Neue Releases der Standardsoftware werden dem Kunden kostenlos zur Verfügung gestellt.

beelk informiert den Kunden, wenn solche Releases vorliegen und gibt eine Empfehlung darüber ab, ob deren Installation im Betrieb des Kunden erforderlich ist. Die Installation von neuen Releases auf dem Kundensystem ist durch die Softwarepflegegebühren nicht abgedeckt und wird zusätzlich in Rechnung gestellt.

beelk ist berechtigt, die Erbringung weiterer Softwarepflegeleistungen von der Installation eines bestimmten Releases abhängig zu machen.

## 2.4. Archivierung

beelk archiviert die sich bei Kunden im Einsatz befindlichen Programmversionen während der gesamten Einsatzdauer der Software sowohl im Source- wie auch im Objektcode.

Dadurch stellt beelk sicher, dass die Software im Falle einer Zerstörung neu installiert werden kann. Der Aufwand von beelk für die Neuinstallation von Software wird jedoch als Dienstleistung in Rechnung gestellt, sofern die Störung nicht auf einen Softwarefehler zurückzuführen war.

## 2.5. Besondere Leistungen für spezielle Produkte

Zu den Standard Pflegeleistungen für die Software „pebe Steuern“ gehört die periodische Aktualisierung sämtlicher integrierter Formulare, Tarife und Werte.

## 3. Hotline

beelk unterhält eine Hotline, welche Anfragen im Zusammenhang mit der Anwendung der Software beantwortet.

Die Inanspruchnahme der Hotline ist zusätzlich zur pauschalen Wartungsgebühr zu entschädigen, wobei der Kunde zwischen einer Pauschalgebühr sowie einer Entschädigung nach Aufwand wählen kann.

Die Pauschalgebühr wird im Einzelvertrag festgehalten und entsprechend Ziffer 8 in Rechnung gestellt.

Bei pauschaler Entschädigung bezeichnet der Kunde einen Systemverantwortlichen. Dieser nimmt die Anfragen der Nutzer als erste Anlaufstelle im Betrieb entgegen und leitet sie an beelk weiter.

Für die Entschädigung nach Aufwand wird pro Anruf ein Betrag von CHF 50 in Rechnung gestellt. Damit ist eine Beratung von ¼ Stunde abgedeckt. Für jede weitere angebrochene ¼ Stunde werden weitere CHF 50 in Rechnung gestellt.

## 4. Support

Supportleistungen, die über den Leistungsumfang gemäss Ziffer 2 hinaus gehen, erbringt beelk auf besonderen Auftrag und gegen zusätzliche Entschädigung zu den jeweils gültigen Konditionen.

## 5. Pflege von individueller Software

Die Softwarepflegeleistungen gemäss Ziffer 2 beziehen sich auf die im Einzelvertrag erwähnte Standardsoftware. Die Pflege von individuell für den Kunden entwickelten Programmen oder Programmteilen ist nicht Gegenstand der Standard Pflegeleistungen und muss zusätzlich vereinbart werden.

## 6. Lieferung von neuen Versionen

Neue Versionen werden im Rahmen eines Softwarepflegevertrages weder geliefert noch installiert. Sie sind vom Kunden separat zu beschaffen.

## 7. Bereitschafts- und Reaktionszeiten

beelk erbringt ihre Softwarepflegeleistungen während den folgenden Bereitschaftszeiten:

Montag bis Freitag 07.30-12.00 und 13.00-17.00 Uhr, exklusive allgemeine Feiertage am Ort der verantwortlichen Geschäftsstelle von beelk. Bei wesentlichen Betriebsstörungen sichert beelk während den Bereitschaftszeiten eine Reaktionszeit von 1 Arbeitstag zu.

## 8. Pauschale Gebühr

Als Entschädigung für die Softwarepflegeleistungen bezahlt der Kunde beelk die im Einzelvertrag bezeichnete

pauschale Vergütung jährlich im Voraus, jeweils zu Beginn eines Kalenderjahres.

## 9. Gewährleistung

beelk erbringt die Softwarepflegeleistungen mit der gehörigen Sorgfalt. beelk kann jedoch nicht garantieren, dass die von ihr gepflegte Software ununterbrochen und fehlerfrei eingesetzt werden kann.

## 10. Vertragsdauer

Einzelverträge für Softwarepflege und Hotline sind auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Ohne besondere Vereinbarung treten sie auf den 1. desjenigen Monats in Kraft, der auf das Datum der Installation der Software beim Kunden folgt.

Einzelverträge sind jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres mit einer Frist von 3 Monaten kündbar.