

A. Allgemeiner Teil

1. Anwendungsbereich und Vertragsaufbau

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von pebe bestehen aus folgenden Abschnitten:

A. Allgemeiner Teil

B. Definitionen

C. Lizenzen von Drittlieferanten

- C1. Lizenzen für Software von Drittlieferanten
- C2. Dienstleistungen

D. pebe Software

- D1. Lizenzen für pebe Software
- D2. Pflege von pebe 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 pebe. Wenn im Folgenden von pebe die Rede ist, so ist damit diejenige Gesellschaft gemeint, welche mit dem Kunden den Einzelvertrag abgeschlossen hat.

2. Vertragsabschluss

Verträge zwischen pebe und einem Kunden werden entweder durch beidseitige Unterzeichnung eines Einzelvertrages oder durch unwidersprochene Entgegennahme einer Auftragsbestätigung abgeschlossen. Bei der Entgegennahme einer Auftragsbestätigung kann pebe 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 im Falle der beidseitigen Unterzeichnung auf das Datum der Unterzeichnung, im Falle des Zustandekommens des Vertrags durch Ausstellen einer Auftragsbestätigung auf das Datum der Ausstellung dieser Auftragsbestätigung in Kraft.

4. Vertragsende

Einzelverträge über die Lieferung von Hard- oder Software oder die Erbringung einer einmaligen Dienstleistung enden 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 stets schriftlich zu erfolgen.

5. Leistungserbringung

pebe kann die vertraglich geschuldeten Leistungen entweder selbst 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

pebe 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 ("geringfügige Mängel"), hindern die Abnahme nicht.

Leistungen gelten als abgenommen, wenn eine vereinbarte Abnahme aus Gründen, die nicht von pebe 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 pebe 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 pebe in beiden Fällen zusätzlich einen pauschalisierten Schadenersatz für die entfallenden zukünftigen Leistungen verlangen. Dieser beträgt 50% des Vertragswertes der dazumal noch nicht gelieferten Produkte und der noch nicht erbrachten Dienstleistungen. Die Geltendmachung weiteren Schadens bleibt bei entsprechendem Nachweis vorbehalten.

9. Verzug von pebe

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

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

10. Preise

Sämtliche Preisangaben verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer und allfälliger weiterer Abgaben.

pebe 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 pebe 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 pebe sind innert 20 Tagen ab Rechnungsdatum 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 pebe anstelle der üblichen Konditionen resp. eines Einzelnachweises eine pauschale Entschädigung verlangen, welche sowohl die aufgewendete Zeit wie auch die Spesen abdeckt.

12. Zusatzaufwand

Folgende Leistungen kann pebe 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 erwarteten 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 von pebe 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 pebe in Verzug, so kann pebe einen Verzugszins von 5% geltend machen. Überdies kann pebe nach Ansetzung einer Nachfrist nach eigener Wahl entweder:

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

oder darauf 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 pebe 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 pebe 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 pebe über die betrieblichen Abläufe des Kunden, soweit diese für die Leistungserbringung relevant sind; laufende Information über bevorstehende Nutzungserweiterungen; strategische Entscheidung 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 pebe 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 der Vertragsprodukte; Verantwortung für die Einhaltung der Vorschriften bezüglich Raumtemperatur und Sauberkeit von Räumlichkeiten, in welchen sich Komponenten befinden; Sicherstellung der Stromversorgung; Gewährung des Zutritts für pebe Mitarbeiter zu den Räumlichkeiten des Kunden; Bereitstellung der erforderlichen Anzahl Arbeitsplätze für Mitarbeiter von pebe im Falle eines Einsatzes vor Ort; Zurverfügungstellung von Maschinenzeit soweit erforderlich; Sicherung der Vertragsprodukte gegen unbeabsichtigten Verlust, Beschädigung, Diebstahl und Elementarschäden;
- Benutzungsvorschriften:** Einhaltung der von pebe bzw. den Herstellern vorgegebenen Benutzungsvorschriften; sorgfältige Behandlung und äusserliche Reinigung der Vertragsprodukte;

- **Unterstützung von pebe:** Mithilfe bei Arbeiten im Betrieb des Kunden nach Anweisung von pebe, Ausführung der von pebe 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, Internet- und Telefonanschluss; Verwaltung der Schnittstelle mit den entsprechenden Anbietern; Unterhalt der kundenseitig zu installierenden technischen Einrichtungen für die Fernwartung;
- **Annahme- und 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 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 pebe oder deren Subakkordanten erstellten Arbeitsergebnissen bei pebe. Der Kunde erhält ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht daran.

16. Gewährleistungsausschluss bei Selbstverschulden

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

17. Genehmigung

Setzt der Kunde Vertragsprodukte und Arbeitsresultate produktiv ein, so gelten solche Leistungen in jedem Fall als genehmigt, wenn innert 10 Tagen nach der Abnahme oder, fehlt eine solche, innert 10 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

Die Haftung von pebe auch in Bezug auf ihre Hilfspersonen, insbesondere wegen Unmöglichkeit der Leistung, für direkte wie indirekte Schäden, Mangelfolgeschäden (Verlust von Einnahmen, Einsparungspotential, Konventionalstrafen etc.) sowie für Schäden Dritter, ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt.

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 Nutzungsbeurteilungen hinsichtlich Software) bleiben davon unberührt.

20. Verrechnungsausschluss

Mit Forderungen von pebe kann der Kunde nur solche Gegenforderungen verrechnen, die von pebe schriftlich anerkannt wurden oder gerichtlich festgestellt sind.

21. Sicherheiten

pebe 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 pebe zurückzugeben.

22. Wiederausfuhr

Der Kunde verpflichtet sich, bestehende Wiederausfuhrbeschränkungen zu beachten.

23. Geheimhaltung

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

Die Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht nach Beendigung des Vertragsverhältnisses weiter.

24. Abwerbeverbot

Die Parteien werden sich gegenseitig keine Mitarbeiter oder Auftragnehmer abwerben. Diese Verpflichtung gilt während der Dauer der vertraglichen Verpflichtungen zwischen dem Kunden und pebe 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 Gegenseite 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

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

27. Schlussbestimmungen

Anwendbar ist schweizerisches materielles Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf vom 11. April 1980 (CISG). Ausschliesslicher Gerichtsstand ist der statutarische Sitz der pebe. Darüber hat die pebe auch das Recht, den Kunden an dessen Sitz zu belangen. Vorbehalten bleiben abweichende zwingende Gerichtsstände des Bundesgerichts.

B. Definitionen

Bereitschaftszeit

Übliche Bürozeiten, in welchen pebe ihre Leistungen erbringt.

Definition pebe Software

Als pebe Software wird jegliche Software verstanden die von pebe AG mit Sitz in Frauenfeld und Schaan als Lizenzgeberin herausgegeben wird.

Einzelvertrag

Beidseitig unterzeichnetes Vertragsdokument oder Auftragsbestätigung von pebe, welche die kommerziellen Konditionen regeln.

Eskalation

Information einer nächst höheren Stufe bei Störungen in einem Problemlösungsprozess.

Fernunterstützung

Telefonischer Support durch das Helpdesk oder Unterstützung via Fernwartungseinrichtung.

Named-User-Lizenzmodell

Lizenzierungsform, bei der die maximale Anzahl der Nutzer festgelegt wird, die mit einem registrierten, namentlich eingetragenen Zugang auf eine Ressource zugreifen dürfen.

Release

Neue Fassung der Software, die a) aufgetretene Fehler behebt und/oder technische Verbesserungen enthält (technischer Release) oder b) Programmerweiterungen 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 pebe. Als Beginn der Störungsbehebung gilt insbesondere die Kontaktaufnahme durch einen Systemspezialisten von pebe.

Rollout

Auslieferung einer grösseren Anzahl gleichartiger Komponenten an einen Kunden, welche von pebe vorgängig vorkonfiguriert wurden.

Standardsoftware

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

Second Level Support

(1) Problembesehung 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 pebe 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.

Teilausfall

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

Wesentliche(r) Fehler/Betriebsstörung

Störung, welche den produktiven Einsatz von Komponenten des Kunden verunmöglicht.

C. Lizenzen von Drittlieferanten

C1. Lizenzen für Software von Drittlieferanten

1. Nutzungsrecht

pebe 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:

- pebe 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

pebe übergibt dem Kunden die Software von Drittlieferanten auf dem vom Hersteller an pebe 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 (Einmallyzenzgebühren und/oder wiederkehrende Lizenzgebühren) zu bezahlen. Lizenzgebühren sind lediglich Entschädigungen für die Er-

teilung des Nutzungsrechts und berechtigen nicht zur Inanspruchnahme weiterer Leistungen wie z.B. Wartung und Support.

Einmallyzenzgebühren können auch nach Vertragsabschluss von pebe 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 pebe bestehen diese Gewährleistungsrechte ausschliesslich darin, dass pebe die Gewährleistungsrechte gemäss Herstellerbedingungen gegenüber dem Hersteller/Lieferanten einfordert. Kommt der Hersteller/Lieferant seiner Gewährleistungspflicht nicht freiwillig nach, so tritt pebe die Gewährleistungsrechte zur rechtlichen Durchsetzung an den Kunden ab. Andere Gewährleistungsansprüche gegenüber pebe werden wegbedungen.

7. Rechtsgewährleistung

Es gelten die Bestimmungen des Herstellers und pebe 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 pebe 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 Einmallyzenzgebühren vereinbart wurden, haben keine Vertragsdauer und bedürfen somit keiner Kündigung.

C2. Dienstleistungen

1. Vertragsgegenstand

pebe 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 pebe jeweils zu erbringenden Dienstleistungen werden im Einzelvertrag beschrieben.

2. Systemintegration

pebe 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 pebe keine Verantwortung für die Systemintegration, so liefert pebe 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 pebe entweder an einer Geschäftsstelle von pebe oder beim Kunden erbracht.

4. Zahlungskonditionen

Dienstleistungen werden von pebe 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

Sofern nicht anders vereinbart und gesetzlich zulässig, beträgt die Gewährleistungsfrist 3 Monate und beginnt mit Abnahme des Arbeitsergebnisses durch den Kunden.

D. pebe-Software

D1. Lizenzen für pebe-Software

1. Nutzungsrecht

pebe 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 Weitergeben 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

pebe 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 pebe 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 pebe 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 (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 auch nach Vertragsabschluss von pebe 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

pebe erklärt, dass sie oder eine andere Gesellschaft der pebe sämtliche Rechte an pebe Software besitzt und leistet dafür Gewähr. Der Kunde ist jedoch verpflichtet, pebe frühzeitig und vor Einleitung eines Rechtsverfahrens über behauptete Drittansprüche zu informieren und sämtliche in der Folge von pebe erteilten Anweisungen zu befolgen. Unterlässt er dies, so ist pebe von der Gewährleistungspflicht befreit. pebe 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 pebe 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 Einmalnzengebühren vereinbart wurden, haben keine Vertragsdauer und bedürfen somit keiner Kündigung.

D2. Pflege von pebe-Software

1. Vertragsgegenstand

pebe 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 pebe werden im Folgenden allgemein umschrieben und im Einzelvertrag unter Bezugnahme auf diese Vertragsbedingungen spezifiziert.

2. Standard Leistungen

2.1. Störungsanalyse

pebe 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 pebe 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.

pebe 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.

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

2.4. Archivierung

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

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

3. Hotline

pebe 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 unten 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 pebe weiter.

Für die Entschädigung nach Aufwand wird pro Anruf ein Betrag von CHF 55 in Rechnung gestellt. Damit ist eine Beratung von ¼ Stunde abgedeckt. Für jede weitere angebrochene ¼ Stunde werden weitere CHF 55 in Rechnung gestellt.

4. Support

Supportleistungen, die über den Leistungsumfang gemäss Ziffer 2 hinaus gehen, erbringt pebe 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

pebe erbringt ihre Softwarepflegeleistungen während den folgenden Bereitschaftszeiten:

Montag bis Freitag 08.00-12.00 und 13.00-17.00 Uhr, exklusive allgemeine Feiertage am Ort der verantwortlichen Geschäftsstelle von pebe. Bei wesentlichen Betriebsstörungen sichert pebe während den Bereitschaftszeiten eine Reaktionszeit von 1 Arbeitstag zu.

8. Pauschale Gebühr

Als Entschädigung für die Softwarepflegeleistungen bezahlt der Kunde pebe die im Einzelvertrag bezeichnete pauschale Vergütung jährlich im Voraus, jeweils zu Beginn eines Kalenderjahres.

9. Gewährleistung

pebe erbringt die Softwarepflegeleistungen mit der gehörigen Sorgfalt. pebe 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.