

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

Bissantz AG

Stand 11/2021

Im Verhältnis der Bissantz AG (nachfolgend „*Bissantz*“ genannt) zu ihren Kunden (nachfolgend „*Kunden*“ genannt) – zusammen „Vertragspartner“ genannt – gelten die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „*AGB*“ genannt).

### Inhaltsverzeichnis

A.	Definitionen und Begriffsbestimmungen .....	3
B.	Allgemeine Bestimmungen .....	6
I.	Beauftragung und Einbeziehung dieser <i>AGB</i> .....	6
II.	Widersprechende <i>AGB</i> .....	6
III.	Mitwirkung und Aufgaben des <i>Kunden</i> .....	6
IV.	Vergütung und Zahlungsbedingungen .....	7
V.	Verletzung von Rechten Dritter (Rechtsgewährleistung) .....	7
VI.	Termine .....	8
VII.	Allgemeine Haftungsbeschränkung .....	8
VIII.	Einsatz von Subunternehmern .....	8
IX.	Geheimhaltung/Vertraulichkeit/Datenschutz .....	8
X.	Anwendbares Recht .....	9
XI.	Gerichtsstand .....	9
XII.	Änderung der <i>AGB</i> .....	9
XIII.	Sonstige Bestimmungen .....	9
C.	Besondere Bestimmungen bei dauerhafter Lizenzierung von <i>Bissantz-Software</i> .....	11
I.	Leistungsumfang .....	11
II.	Funktionsbeschreibung .....	11
III.	Besondere Mitwirkung und Aufgaben des <i>Kunden</i> .....	11
IV.	Lieferumfang und Form der Lieferung .....	11
V.	Rechtseinräumung .....	11
VI.	Sachmängel von <i>Bissantz-Software</i> (Sachgewährleistung) .....	12
D.	Besondere Bestimmungen zur Pflege bei dauerhafter Lizenzierung von <i>Bissantz-Software</i> .....	13
I.	Leistungsumfang .....	13
II.	Besondere Mitwirkung und Aufgaben des <i>Kunden</i> .....	13
III.	Überlassung von <i>Aktualisierungen</i> und Form der Lieferung .....	13
IV.	Mängelbeseitigung .....	13
V.	Betreuung und Hotline .....	14
VI.	Rechtseinräumung .....	15
VII.	Abnahme der Pflegeleistung .....	15



VIII. Schlechtleistung im Rahmen von Hotline und Betreuung.....	15
IX. Laufzeit und Kündigung.....	15
<b>E. Besondere Bestimmungen bei zeitlich begrenzter Lizenzierung von <i>Bissantz-Software</i>.....</b>	<b>16</b>
I. Leistungsumfang.....	16
II. Funktionsbeschreibungen.....	16
III. Besondere Mitwirkung und Aufgaben des <i>Kunden</i> .....	16
IV. Bereitstellung und Form der Bereitstellung .....	16
V. Bereitstellung von <i>Aktualisierungen</i> und Form der Bereitstellung.....	16
VI. Rechtseinräumung.....	17
VII. Betreuung und Hotline.....	17
VIII. Sachmängel von Bissantz-Software und etwaigen Aktualisierungen.....	17
IX. Laufzeit und Kündigung.....	18
<b>F. Besondere Bestimmungen zu <i>Beratungs- und Implementierungsleistungen</i>.....</b>	<b>20</b>
I. Leistungsumfang.....	20
II. Mitwirkung und Aufgaben des <i>Kunden</i> .....	20
III. Rechtseinräumung.....	20
IV. Abnahme bei Beratungs- und Implementierungsleistungen .....	20
V. Sachmängel bei <i>Implementierungsleistungen</i> (Sachgewährleistung).....	21
VI. Vergütung und Zahlungsbedingungen .....	21



## A. Definitionen und Begriffsbestimmungen

Für die in diesen AGB sowie in den auf diese AGB verweisenden *Beauftragungen* verwendeten Begriffe gelten die nachfolgenden Definitionen und Begriffsbestimmungen:

Begriff	Definition/Begriffsbestimmung
<b>Aktualisierung</b>	Hierunter fallen alle neuen Programmstände der <i>Bissantz-Software</i> , namentlich neue <i>Versionen</i> , <i>Releases</i> , <i>Hotfixes</i> sowie <i>Maintenance Packs</i> .
<b>Arbeitsergebnis</b>	Jedes Lieferobjekt, das im Rahmen einer <i>Beauftragung</i> über <i>Implementierungsleistungen</i> von <i>Bissantz</i> erstellt wird.
<b>Arbeitsstunde</b>	Als <i>Arbeitsstunde</i> zählt eine sechzigminütige Zeiteinheit innerhalb eines <i>Arbeitstags</i> .
<b>Arbeitstag</b>	Montag bis Freitag in der Zeit von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr MEZ, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage am Standort Spreitenbach sowie dem 24. und 31. Dezember.
<b>Bissantz-Software</b>	Von <i>Bissantz</i> entwickelte und vertriebene Standardsoftware zur datenbasierten Unternehmensführung.
<b>Beauftragung</b>	Auftrag zur Erbringung von konkreten <i>Leistungen</i> durch <i>Bissantz</i> .
<b>Beratungsleistung</b>	Unterstützende <i>Leistung</i> zur Planung, Konzeption und Organisation einer <i>Implementierung</i> der <i>Bissantz-Software</i> , die <i>Bissantz</i> im Rahmen einer <i>Beauftragung</i> erbringt.
<b>Concurrent User</b>	<i>Endnutzer</i> , die zeitgleich über eine unbegrenzte Anzahl von Computersystemen Zugriff auf die <i>Bissantz-Software</i> nehmen können. Die <i>Bissantz-Software</i> darf dabei gleichzeitig höchstens entsprechend der in der <i>Beauftragung</i> jeweils vereinbarten Anzahl von <i>Concurrent Usern</i> genutzt werden.
<b>Device</b>	Ein bestimmbares Computersystem (Gerät), das gegebenenfalls durch mehrere <i>Endnutzer</i> benutzt wird.
<b>Dokumentation</b>	Bedienungsanleitung, Produktübersicht, verfügbare Handbücher sowie <i>Systemanforderungen</i> zur <i>Bissantz-Software</i> , die <i>Bissantz</i> seinen Kunden zur Verfügung stellt. Die <i>Dokumentation</i> wird entweder in elektronischer, ausdrückbarer Form oder als Video zur Verfügung gestellt und nicht kundenspezifisch angepasst.
<b>Drittprodukt</b>	Für die Nutzung der <i>Bissantz-Software</i> erforderliches und vom <i>Kunden</i> beizustellendes Softwareprodukt von Drittsoftwareherstellern (z. B. Betriebssysteme, Datenbanksysteme, Terminal- oder Webserver einschliesslich Schnittstellen).
<b>Drittsoftware</b>	Standard-Softwareprodukt und die dazugehörige <i>Dokumentation</i> , an dem der <i>Kunde</i> im Rahmen einer <i>Beauftragung</i> Nutzungsrechte erwirbt, die jedoch für oder von anderen Herstellern als <i>Bissantz</i> entwickelt worden sind und die dem <i>Kunden</i> im Rahmen einer <i>Beauftragung</i> zur Verfügung gestellt werden.
<b>Endnutzer</b>	Mitarbeiter des <i>Kunden</i> , der die <i>Bissantz-Software</i> nutzt.
<b>ERP Solutions</b>	Templates zum Aufbau eines Data Warehouses mit einem Microsoft SQL Server für den jeweiligen Themenbereich aus SAP bzw. Lucanet. Die Bereitstellung der ERP Solutions sowie Leistungen zu deren Parametrierung und ggf. Anpassung erfolgt als <i>Implementierungsleistung</i> .
<b>Hotfix</b>	Vorgezogene <i>Aktualisierung</i> der <i>Bissantz-Software</i> zur Behebung einzelner Sachmängel, die regelmässig in das nächste <i>Release</i> oder in den nächsten <i>Patch</i> einfließen.



<b>Implementierung</b>	Einführung und erforderlichenfalls Parametrierung der <i>Bissantz-Software</i> im Unternehmen des <i>Kunden</i> .
<b>Implementierungsleistung</b>	Unterstützende <i>Leistung zur technischen</i> Umsetzung der <i>Implementierung</i> der <i>Bissantz-Software</i> , die <i>Bissantz</i> im Rahmen einer <i>Beauftragung</i> erbringt.
<b>Infrastruktur</b>	Zur <i>Infrastruktur</i> gehören Betriebssysteme, die Datenbank- und Applikationsserver, die Struktur der Anwendungsumgebung (z. B. Entwicklungs-, Test- und Produktivsystem), das Kommunikationsnetzwerk mit den entsprechenden Sicherheits- und Verwaltungssystemen (z. B. Firewalls, Proxy-Server) sowie etwaige Plattformen oder Benutzerumgebungen einschliesslich der zur Darstellung notwendigen Rechte und Komponenten (z. B. Schriften).
<b>Installation</b>	Handlungen, die erforderlich sind, um die <i>Bissantz-Software</i> auf den IT-Systemen des <i>Kunden</i> zu installieren.
<b>Leistung</b>	Jede Aktivität, die <i>Bissantz</i> für den <i>Kunden</i> im Rahmen einer <i>Beauftragung</i> durchführt, zum Leistungsportfolio siehe Abschnitt B.I.2.
<b>Lizenzschlüssel</b>	Ein Buchstaben- oder Zahlencode, der bei der <i>Installation</i> oder beim ersten Start der <i>Bissantz-Software</i> eingegeben oder abgefragt wird, um diese freizuschalten.
<b>Maintenance Pack</b>	Anpassung einer früheren <i>Version</i> der <i>Bissantz-Software</i> zur Erhaltung der Aufwärtskompatibilität, solange diese frühere <i>Version</i> der <i>Bissantz-Software</i> noch von <i>Bissantz</i> unterstützt wird.
<b>Mitwirkungsleistung</b>	Jede Handlung, die der <i>Kunde</i> im Rahmen einer <i>Beauftragung</i> als Beistellung durchführt.
<b>Named User</b>	Namentlich bestimmte <i>Endnutzer</i> , die von verschiedenen Computersystemen aus die <i>Bissantz-Software</i> nutzen dürfen. Die maximale Anzahl der <i>Named User</i> ergibt sich aus der jeweiligen <i>Beauftragung</i> .
<b>Nutzungsbedingungen</b>	Dokument mit ergänzenden Vereinbarungen zur Rechtseinräumung sowie Nutzungsbeschränkungen, das auch in der <i>Bissantz-Software</i> hinterlegt ist. Die <i>Nutzungsbedingungen</i> werden auch als End User License Agreement (EULA) bezeichnet.
<b>Objektcode</b>	<i>Die Bissantz-Software</i> in binärer Form, d. h. der Ausdrucksform eines Computerprogramms, die für den Menschen nicht lesbar ist und damit nicht zum Verständnis der Programmlogik dient, die aber für die Ausführung auf einem Computer geeignet ist.
<b>Patch</b>	<i>Aktualisierung</i> der <i>Bissantz-Software</i> , die der Behebung von <i>Sachmängeln</i> dient. Ein <i>Patch</i> erhöht die vierte Ziffer des jeweiligen <i>Programmstands</i> .
<b>Personenbezogene Daten</b>	Teil der Kundendaten, die nach den Bestimmungen des Schweizerischen Datenschutzgesetzes (DSG) als <i>Personenbezogene Daten</i> gelten.
<b>Projekt</b>	Einmaliges, zeitlich begrenztes Vorhaben des <i>Kunden</i> , z. B. zur <i>Implementierung</i> der <i>Bissantz-Software</i> oder einer <i>Aktualisierung</i> , im Rahmen dessen <i>Bissantz</i> mit <i>Implementierungsleistungen</i> unterstützt.
<b>Programmstand</b>	Genauere Bezeichnung einer Programmversion der <i>Bissantz-Software</i> unter Angabe von <i>Versions-</i> , <i>Release-</i> und <i>Patchstand</i> .
<b>Reaktionszeit</b>	Zeitraum zwischen Eingang eines <i>Sachmangels</i> und erster qualifizierter Antwort von <i>Bissantz</i> .



<b>Release</b>	<i>Aktualisierung der Bissantz-Software</i> , die gegenüber dem vorherigen <i>Release</i> neue Funktionen beinhalten kann, bisherige Funktionen ändert oder wegfallen lässt oder <i>Sachmängel</i> behebt. Ein neues <i>Release</i> drückt sich in einer Änderung des <i>Programmstandes</i> in der zweiten und dritten Ziffer aus.
<b>Sachmangel (in der Bissantz-Software)</b>	Reproduzierbare(r) Programmfehler oder Fehlfunktion, der/die dazu führt, dass die <i>Bissantz-Software</i> nicht über die vereinbarte Beschaffenheit verfügt, wie sie in der jeweiligen <i>Dokumentation</i> beschrieben ist. Ein Programmfehler liegt vor, wenn die <i>Bissantz-Software</i> eine in der <i>Dokumentation</i> enthaltene Funktion nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, ihren Lauf unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise so verhält, dass eine Benutzung verhindert oder erheblich beeinträchtigt wird. Kein Programmfehler liegt vor, wenn durch eine Änderung der <i>Infrastruktur</i> des <i>Kunden</i> eine bisher funktionierende Anwendung der <i>Bissantz-Software</i> nicht mehr funktioniert. Ebenso liegt kein Programmfehler vor, wenn durch fehlgeschlagene Datenladeprozesse, veränderte Datenstrukturen oder andere datenbankbezogene Gründe die <i>Bissantz-Software</i> nicht nutzbar ist. Ebenso liegt kein Programmfehler vor, wenn eine Funktion auf einer Plattform (z. B. Web) nicht vorhanden ist, die auf einer anderen Plattform existiert (z. B. Windows), es sei denn, in der <i>Dokumentation</i> wird ausdrücklich ausgewiesen, dass diese Funktion für die Plattform vorhanden ist.
<b>Sachmangel (in Beratungs- und Implementierungsleistungen)</b>	Abweichung von der in der jeweiligen Leistungsbeschreibung für die <i>Beratungs- und Implementierungsleistungen</i> vereinbarten Beschaffenheit. Sofern keine Beschaffenheit vereinbart ist, Abweichung vom mittleren Ausführungsstandard oder Stand der Technik.
<b>Systemanforderung</b>	Technische Mindestanforderung an die <i>Infrastruktur</i> des <i>Kunden</i> , die zur Ausführung der <i>Bissantz-Software</i> erforderlich ist. Die <i>Systemanforderung</i> ist Gegenstand der <i>Dokumentation</i> zur <i>Bissantz-Software</i> .
<b>Umgehungslösung</b>	Temporäre Überbrückung eines <i>Sachmangels</i> (in der <i>Bissantz-Software</i> ) und/oder einer Störung.
<b>Verbundenes Unternehmen</b>	Als Verbundenes Unternehmen eines Vertragspartners gilt jedes Unternehmen, welches der Vertragspartner kontrolliert oder mit dem Vertragspartner unter gemeinsamer Kontrolle steht. Zum Zwecke dieser Definition gilt ein Unternehmen als ein anderes Unternehmen kontrollierend, sofern es von diesem direkt oder indirekt mindestens 51% der Stimmrechte oder des Kapitals hält.
<b>Vertrauliche Information</b>	Jede Information, gleich ob schriftlich fixiert oder mündlich übermittelt, die (i) der Natur der Sache nach als vertraulich oder geheimhaltungsbedürftig gilt oder (ii) die derjenige Vertragspartner, dem die Information übermittelt wird, bereits aufgrund der äusseren Umstände der Übermittlung als vertraulich oder geheimhaltungsbedürftig erkennen muss. Unter <i>vertrauliche Informationen</i> fallen insbesondere Produktbeschreibungen, Spezifikationen, <i>Dokumentation</i> , Quellcode, Preise, Business-Pläne, Berichte und Vertriebsprognosen.
<b>Version</b>	Aktualisierung von <i>Bissantz-Software</i> , die sich gegenüber der vorherigen Version im Funktionsumfang oder in der Benutzer-Schnittstelle erheblich unterscheidet. Eine neue Version drückt sich in einer Änderung des <i>Programmstandes</i> in der ersten Ziffer aus.
<b>Workflow</b>	Strukturierter Ablauf von Geschäftsprozessen.



## B. Allgemeine Bestimmungen

### I. Beauftragung und Einbeziehung dieser AGB

1. Beauftragung. Die Vertragspartner vereinbaren die konkrete Leistungserbringung durch *Beauftragungen*. *Beauftragungen* regeln die Details der Leistungserbringung. Sie umfassen eine konkrete Leistungsbeschreibung sowie gegebenenfalls den Zeitraum der Leistungserbringung. *Beauftragungen* bestehen aus dem Angebot von *Bissantz* und der Annahme oder der Bestellung des *Kunden*. Angebote, Annahmen und Bestellungen werden im Regelfall per E-Mail oder über eine Einkaufsplattform ausgetauscht.

Alle *Beauftragungen* bedürfen zu ihrer Wirksamkeit mindestens der Textform und nehmen grundsätzlich auf diese *AGB* Bezug. Eine Bestellung des *Kunden*, die Erweiterungen, Einschränkungen oder sonstige Änderungen zum Angebot von *Bissantz* enthält, wird erst nach Zugang einer Auftragsbestätigung von *Bissantz* beim *Kunden* rechtswirksam. Nicht als Auftragsbestätigung in diesem Sinne gilt die zwingend vorgegebene Ausführung technischer oder organisatorischer Vorgänge des *Kunden* zum Vertragsabschluss (z. B. die Bestellprozesse einer elektronischen Einkaufsplattform). Die Ausführung solcher Vorgänge gilt nur dann als Auftragsbestätigung, wenn *Bissantz* vor Ausführung dieser technischen oder organisatorischen Vorgänge ausreichende Gelegenheit gewährt wurde, die Erweiterungen, Einschränkungen oder Änderungen zu verhandeln.

2. Mögliches Leistungsportfolio der *Beauftragungen*. Gegenstand von *Beauftragungen* können insbesondere folgende Leistungen sein:

- Dauerhafte oder zeitlich begrenzte Lizenzierung der *Bissantz-Software* (Abschnitte C und E);
- *Pflege- und Supportleistungen* im Rahmen der Nutzung der *Bissantz-Software* (Abschnitt D);
- *Beratungs- und Implementierungsleistungen* beim *Kunden* (Abschnitt F);
- Schulung des *Kunden* in der Nutzung und Anwendung der *Bissantz-Software* (Abschnitt F);
- sonstige Beratungsleistungen (Abschnitt F).

Die im Einzelnen geschuldete *Leistung* ergibt sich jeweils aus der konkreten *Beauftragung* und den dieser ggf. beigefügten Unterlagen.

3. Rangfolge. Die Bestimmungen in einer *Beauftragung* gehen den Bestimmungen dieser *AGB* vor.

### II. Widersprechende AGB

Für den Fall, dass die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des *Kunden* Bestimmungen enthalten, die im

Widerspruch zu den Bedingungen der *AGB* von *Bissantz* stehen, gelten die *AGB* von *Bissantz* vorrangig.

### III. Mitwirkung und Aufgaben des Kunden

#### 1. Einzelne Mitwirkungsleistungen.

1.1 Allgemeine Mitwirkungsleistungen. Vorbehaltlich einer weitergehenden Festlegung in der *Beauftragung* erbringt der *Kunde* folgende *Mitwirkungsleistungen*:

- Benennung eines im notwendigen Umfang erreichbaren Ansprechpartners. Der vom *Kunden* zu benennende Ansprechpartner ist für die Erbringung der *Mitwirkungsleistungen* des *Kunden* verantwortlich.
- Anzeige von Sach- und Rechtsmängeln
- Prüfung (z. B. durch geeignete Tests) der Eignung der *Bissantz-Software* für die vom *Kunden* vorgesehenen Zwecke und in der vom *Kunden* für den Einsatz der *Bissantz-Software* vorgesehenen *Infrastruktur*

1.2 Datensicherheit. Der *Kunde* hat insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass sämtliche von der *Bissantz-Software* verarbeiteten Daten im angemessenen Umfang geschützt und gesichert werden, redundante und geeignete Datensicherungs- und Datenverarbeitungssysteme eingerichtet werden, die *Bissantz-Software* ordnungsgemäss angewendet sowie die mit der *Bissantz-Software* erstellten Ergebnisse kontrolliert und überwacht werden.

1.3 Verantwortung *Infrastruktur*. Die Funktionsfähigkeit der *Infrastruktur*, in der der *Kunde* *Bissantz-Software* einsetzt, liegt im ausschliesslichen Verantwortungsbereich des *Kunden*.

1.4 Weitergehende *Mitwirkungsleistungen*. Weitergehende *Mitwirkungsleistungen* ergeben sich aus der jeweiligen *Beauftragung* von *Bissantz* (insbesondere aus den Angeboten von *Bissantz*) sowie ggf. aus den weiteren Bestimmungen dieser *AGB*.

2. Bedeutung der *Mitwirkungsleistungen*. *Mitwirkungsleistungen* des *Kunden* sind vertragliche Hauptleistungspflichten. Der vom *Kunden* zu benennende Ansprechpartner ist für die Erbringung und Koordination der *Mitwirkungsleistungen* des *Kunden* verantwortlich.

3. Folgen unzureichender *Mitwirkung*. *Bissantz* ist für Verzögerungen der eigenen Leistungserbringung und etwaige daraus beim *Kunden* entstehende Schäden, die sich aus einer verspäteten oder einer nicht erbrachten *Mitwirkungsleistung* des *Kunden* ergeben, nicht verantwortlich. Folgen unzureichender *Mitwirkungsleistungen* stellen keine Leistungsmängel dar.



Sofern der *Kunde* seine vereinbarten *Mitwirkungsleistungen* nicht oder nicht rechtzeitig erbringt, verlängern sich die für die Leistungserbringung von *Bissantz* festgelegten Termine (siehe auch Abschnitt B.VI) entsprechend. *Bissantz* wird den *Kunden* über Anpassungen und Verlängerungen informieren und wird dabei auf die konkrete, nicht erbrachte *Mitwirkungsleistung* Bezug nehmen. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

4. Rechtseinräumung. Sofern nichts anderes in der *Beauftragung* geregelt ist, räumt der *Kunde* an allen schutzrechtsfähigen Ergebnissen, die im Rahmen der *Zusammenarbeit*, u. a. im Rahmen der *Mitwirkungsleistungen*, entstehen und die Eingang in die *Bissantz-Software* gefunden haben, *Bissantz* im Moment der Entstehung der jeweiligen schutzfähigen Ergebnisse nicht-ausschliessliche, übertragbare, unwiderrufliche und dauerhafte Nutzungs- und Verwertungsrechte ein. Von dieser Rechtseinräumung umfasst sind insbesondere Bearbeitungs- und Verbreitungsrechte. Die Rechtseinräumung erfasst alle bekannten und unbekannteten Nutzungsarten.

#### IV. Vergütung und Zahlungsbedingungen

1. Vergütung, Steuern. *Bissantz* erhält für die im Rahmen einer *Beauftragung* erbrachten Leistungen die in der jeweiligen *Beauftragung* ausgewiesene Vergütung. Die in der *Beauftragung* vereinbarte Vergütung versteht sich zuzüglich etwaiger nach den gesetzlichen Bestimmungen zu berücksichtigenden Steuern (Mehrwertsteuer oder vergleichbare Steuern).

Bei Lieferungen innerhalb der Europäischen Union hat der *Kunde* zum Nachweis seiner Befreiung von der Umsatzsteuer seine Umsatzsteuer-Identifikationsnummer rechtzeitig vor dem vereinbarten Liefertermin mitzuteilen. Im Falle des Unterbleibens der rechtzeitigen und vollständigen Mitteilung behält sich *Bissantz* die Berechnung der jeweils gültigen Umsatzsteuer vor. Bei Lieferungen ausserhalb der Europäischen Union ist *Bissantz* berechtigt, die gesetzlich geschuldete Mehrwert- bzw. Umsatzsteuer des Drittlandes nachzuberechnen, sofern *Bissantz* als Steuerschuldner durch die zuständigen Behörden des Drittlands in Anspruch genommen wird.

2. Währung. Sämtliche Preisangaben in *Beauftragungen* verstehen sich ausschliesslich in Schweizer Franken (CHF).

3. Zahlungsbedingungen. Die Zahlungsbedingungen legen die Vertragspartner ebenfalls in der jeweiligen *Beauftragung* fest. Sofern die *Beauftragung* keine abweichenden Regelungen enthält, sind Rechnungen von *Bissantz* innerhalb von zehn (10) Kalendertagen nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Die Rechnungsstellung kann auch elektronisch erfolgen.

4. Verzug. Im Falle des Verzugs gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

5. Rechtsvorbehalt. Die Einräumung der Nutzungsrechte an urheberrechtlich geschützten *Leistungen* von *Bissantz* wird erst wirksam, wenn der *Kunde* die in einer *Beauftragung* für die *Leistung* vereinbarte Vergütung an *Bissantz* gezahlt hat. Der Nutzungsrechtsvorbehalt erlischt, wenn alle Forderungen von *Bissantz* an den *Kunden* aus einer laufenden Geschäftsbeziehung vollständig beglichen sind.

6. Aufrechnung. Gegen Forderungen von *Bissantz* kann der *Kunde* nur mit unwidersprochenen oder rechtskräftig festgestellten sowie aus demselben Vertragsverhältnis (*Beauftragung*) stammenden Forderungen aufrechnen.

#### V. Verletzung von Rechten Dritter (Rechtsgewährleistung)

1. Mängelanzeige. Der *Kunde* wird *Bissantz* unverzüglich über behauptete Rechtsmängel oder Schutzrechtsverletzungen in Zusammenhang mit der Leistungserbringung im Rahmen einer *Beauftragung* informieren und wird im Übrigen angemessene Unterstützung bei der Abwehr solcher Ansprüche leisten.

2. Freistellung. *Bissantz* stellt den *Kunden* von allen berechtigten Ansprüchen Dritter frei, die eine Patent- oder Urheberrechtsverletzung bzw. eine Verletzung anderer Schutzrechte zum Gegenstand haben, die *Bissantz* zu vertreten hat und die auf einer vertragsgemässen Nutzung der unter einer *Beauftragung* erbrachten *Leistung* basieren. Die Freistellung umfasst alle berechtigten Ansprüche Dritter, die sich aus der Nutzung einer *Leistung* ergeben und gegen den *Kunden* geltend gemacht werden und die *Bissantz* zu vertreten hat. Der Freistellungsanspruch setzt voraus, dass

- *Bissantz* umgehend über den behaupteten Anspruch informiert wird;
- *Bissantz* im zulässigen und möglichen Rahmen die umfassende Kontrolle der Verteidigung oder etwaiger Vergleichsverhandlungen überlassen wird und
- der *Kunde* *Bissantz* mit angemessener Unterstützung und Information zur Verfügung steht.

*Bissantz* übernimmt die Kosten der angemessenen Unterstützung. Für diese Freistellungsverpflichtung von *Bissantz* gelten die Haftungsregelungen gemäss Abschnitt B.VII dieser AGB.

3. Rechte des Kunden. Wenn eine *Leistung* Gegenstand einer Schutzrechtsverletzungsklage oder -massnahme wird, wird *Bissantz* nach seiner Wahl unter Berücksichtigung der Interessen des *Kunden*

- dem *Kunden* ohne zusätzliche Kosten das Recht zur Fortsetzung der Nutzung dieser Leistung verschaffen oder



- diese *Leistung* ersetzen oder verändern, so dass die Schutzrechtsverletzung oder der Rechtsmangel beseitigt wird.

Soweit keine der vorstehenden Alternativen wirtschaftlich sinnvoll ist, ist der *Kunde* berechtigt, von der betroffenen *Beauftragung* zurückzutreten. *Bissantz* wird die unter der betroffenen *Beauftragung* gezahlte Vergütung ggf. anteilig zurückerstatten. Sofern Gegenstand der *Beauftragung* ein Dauerschuldverhältnis ist, tritt an die Stelle des Rücktrittsrechts das Recht zur ausserordentlichen Kündigung.

## VI. Termine

1. Termine. Aus der *Beauftragung* bzw. im Rahmen von deren Durchführung können sich Termine für die Erbringung der *Leistungen* ergeben. Sofern Terminangaben verbindlich sein sollen, werden diese Termine von *Bissantz* ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet.

### 2. Änderung von Terminen.

2.1 Verzögerungen. Sofern *Bissantz* von Umständen Kenntnis erlangt, die zu einer Verzögerung der Leistungserbringung führen könnten, wird *Bissantz* den *Kunden* darüber informieren. Die Vertragspartner werden unverzüglich partnerschaftlich darüber verhandeln, wie diese Problematik im Interesse beider Vertragspartner einvernehmlich gelöst werden kann.

2.2 Kein Verzug bei verzögerter oder fehlender Mitwirkungsleistung. *Bissantz* ist für solche Verzögerungen der eigenen Leistungserbringung nicht verantwortlich, die sich aus einer verspäteten oder einer nicht erbrachten *Mitwirkungsleistung* des *Kunden* ergeben.

3. Nachfristsetzung. Sofern *Bissantz* mit geschuldeten *Leistungen* in Verzug ist, wird der *Kunde* *Bissantz* eine angemessene Nachfrist zur Leistungserbringung setzen, es sei denn, die Nachfristsetzung ist für den *Kunden* unzumutbar. Eine solche Nachfrist gilt als verbraucht, wenn der *Kunde* innerhalb der Nachfrist *Leistungen* annimmt und/oder sich die Vertragspartner auf weitere Aktivitäten und *Leistungen* verständigen. Soweit für den *Kunden* das Setzen einer Nachfrist ausnahmsweise unzumutbar ist oder eine gesetzte angemessene Nachfrist erfolglos abgelaufen ist, stehen dem *Kunden* Kündigungs- und Schadensersatzansprüche unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu.

4. Terminverschiebungen durch den Kunden. Sofern der *Kunde* in weniger als fünf (5) *Arbeitstagen* vor dem zur Leistungserbringung vereinbarten Termin diese Leistungserbringung verschieben will, ist *Bissantz* berechtigt, die volle Höhe der vereinbarten Vergütung in Rechnung zu stellen. Dem *Kunden* steht es frei nachzuweisen, dass *Bissantz* einen geringeren Schaden hatte.

## VII. Allgemeine Haftungsbeschränkung

*Bissantz* haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund (Verzug, Sach- und Rechtsmängel, Schutzrechtsverletzungen, Schlechtleistung), im Rahmen jeder *Beauftragung* ausschliesslich wie folgt:

1. Unbegrenzte Haftung. *Bissantz* haftet unbegrenzt in folgenden Fällen:

- Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit;
- Verletzungen des Lebens oder Körpers unabhängig von der Form des Verschuldens;

2. Haftungsbegrenzung bei mittlerer und leichter Fahrlässigkeit. Sofern keiner der Fälle des Abschnitts B.VII.1 vorliegt, *Bissantz* jedoch eine Vertragspflicht in Folge leichter oder mittlerer Fahrlässigkeit verletzt, haftet *Bissantz* auf einen Betrag in Höhe von 150.000,00 CHF pro Schadensfall, maximal auf 500.000,00 CHF für alle Schadensfälle über alle *Beauftragungen* in einem Kalenderjahr. Die Haftung für indirekte und Folgeschäden, wie entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Betriebsausfall, Ansprüche Dritter oder Datenverlust sind bei leichter oder mittlerer Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

3. Produktehaftpflichtgesetz. Die Haftung von *Bissantz* nach den Bestimmungen des Produktehaftpflichtgesetzes bleibt von den vorstehenden Bestimmungen unberührt.

4. Haftungsausschluss. Jede weitere Haftung ist ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für Schäden, die auf höhere Gewalt (z. B. Naturkatastrophen, Kriege, Terroranschläge, Aufstände, staatliche Massnahmen), das alleinige Verschulden des *Kunden* (z. B. Missbrauch von Zugangsdaten, Nichteinhaltung von zumutbaren Sicherheitsvorkehrungen) oder auf Dritte zurückzuführen sind.

5. Mitverschulden. Sofern ein Schaden von beiden Vertragspartnern verursacht wurde, ist das Mitverschulden des *Kunden* zu berücksichtigen.

## VIII. Einsatz von Subunternehmern

*Bissantz* ist bei Durchführung einer *Beauftragung* zum Einsatz von Subunternehmern berechtigt, wenn der *Kunde* dem Einsatz eines Subunternehmers zustimmt. Der *Kunde* ist nur bei Vorliegen eines wichtigen Grundes berechtigt, die Zustimmung zum Einsatz eines Subunternehmers zu verweigern.

## IX. Geheimhaltung/Vertraulichkeit/Datenschutz

1. Geheimhaltung/Vertraulichkeit. Keiner der Vertragspartner ist berechtigt, *vertrauliche Informationen* des jeweils anderen Vertragspartners ohne schriftliche Zustimmung an Dritte zu übermitteln. Beide Vertragspartner verpflichten sich, *vertrauliche Informationen* nur wie in den Bestimmungen dieser AGB oder den *Beauftragungen* vorgesehen zu verwenden. Beide Vertragspartner treffen





mindestens diejenigen Vorsichtsmassnahmen, die sie auch im Hinblick auf eigene *vertrauliche Informationen* treffen. Solche Vorsichtsmassnahmen müssen wenigstens angemessen sein, um die Weitergabe an unbefugte Dritte zu verhindern. Beide Vertragspartner sind darüber hinaus verpflichtet, die unbefugte Weitergabe oder Nutzung *vertraulicher Informationen* durch ihre Kunden, Mitarbeiter, Subunternehmer oder gesetzliche Vertreter zu untersagen. Die Vertragspartner werden sich gegenseitig schriftlich darüber informieren, falls es zu einer missbräuchlichen Nutzung *vertraulicher Informationen* kommt.

Nicht als *vertrauliche Informationen* gelten solche Informationen, die

- dem anderen Vertragspartner bereits vor Übermittlung unter einer *Beauftragung* und ohne bestehende Vertraulichkeitsvereinbarung bekannt waren;
- von einem Dritten rechtmässig und ohne die Vertraulichkeit betreffende Einschränkung übermittelt werden;
- anderweitig öffentlich bekannt sind;
- unabhängig und ohne Nutzung der vertraulichen Informationen entwickelt werden;
- zur Veröffentlichung schriftlich freigegeben sind; oder
- aufgrund einer gerichtlichen Verfügung übermittelt werden müssen, vorausgesetzt, dass der von der Übermittlung betroffene Vertragspartner rechtzeitig informiert wird, um noch Rechtsschutzmassnahmen einleiten zu können.

## 2. Datenschutz.

Bissantz und der Kunde beachten die Regeln des Datenschutzrechts. Soweit Bissantz Zugang zur Hard- und Software des Kunden erhält (z.B. bei der Fernwartung), bezweckt dies keine geschäftsmässige Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten durch Bissantz. Vielmehr geschieht ein Transfer personenbezogener Daten nur in Ausnahmefällen als Nebenfolge der vertragsgemässen Leistungen von Bissantz. Mit diesen personenbezogenen Daten wird Bissantz nach den gesetzlichen Vorschriften und der sonstigen einschlägigen Schutzvorschriften verfahren. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Daten im Rahmen der unternehmensweiten Vernetzung von Bissantz auch ins Ausland transferiert und/oder durch ein verbundenes Unternehmen von Bissantz verarbeitet werden können. Der Kunde trägt dafür Sorge, dass seinerseits alle rechtlichen Voraussetzungen gegeben sind, damit Bissantz (und deren verbundene Unternehmen) im In- und Ausland) die vertragsgegenständlichen Leistungen ohne Verletzung datenschutzrechtlicher Bestimmungen erbringen kann

## X. Anwendbares Recht

Für diese AGB sowie für sämtliche *Beauftragungen* von Bissantz gilt ausschliesslich Schweizerisches Recht ohne das UN-Kaufrecht. Das Kollisionsrecht findet keine Anwendung.

## XI. Gerichtsstand

Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesen AGB und den *Beauftragungen* ist das Handelsgericht des Kantons Aargau in Aarau, Schweiz.

## XII. Änderung der AGB

*Bissantz* behält sich vor, bei Vorliegen von sachlichen Gründen AGB auch innerhalb einer laufenden *Beauftragung* zu ändern, es sei denn, dies ist für den *Kunden* unter Berücksichtigung der Interessen beider Vertragspartner nicht zumutbar. Eine Änderung der AGB kommt insbesondere in Betracht,

- wenn die Änderung lediglich vorteilhaft für den *Kunden* ist;
- wenn die Änderung rein technisch oder prozessual bedingt ist, es sei denn, sie hat wesentliche Auswirkungen für den *Kunden*;
- soweit *Bissantz* verpflichtet ist, die Übereinstimmung der AGB mit anwendbarem Recht herzustellen, insbesondere, wenn sich die geltende Rechtslage ändert;
- soweit *Bissantz* damit einem gegen *Bissantz* gerichteten Gerichtsurteil oder einer Behördenentscheidung nachkommt; oder
- soweit *Bissantz* zusätzliche, gänzlich neue *Leistungen*, Dienste oder Dienstelemente einführt, die einer Leistungsbeschreibung und Anpassung in den AGB bedürfen, es sei denn, das bisherige Vertragsverhältnis wird dadurch nachteilig verändert.

*Bissantz* wird den *Kunden* über die geplante Änderung mit angemessener Ankündigungsfrist von mindestens sechs (6) Wochen informieren. Widerspricht der *Kunde* der Geltung der neuen AGB nicht innerhalb von sechs (6) Wochen nach der Benachrichtigung, gelten die geänderten AGB als vom *Kunden* angenommen. Bei Änderungen zu Ungunsten des *Kunden* steht dem *Kunden* für *Beauftragungen*, die ein Dauerschuldverhältnis begründen, ein Sonderkündigungsrecht zu. *Bissantz* weist den *Kunden* in der Änderungsmitteilung sowohl auf dieses Sonderkündigungsrecht hin als auch darauf, dass die Änderung wirksam wird, wenn der *Kunde* nicht vom Sonderkündigungsrecht Gebrauch macht.

## XIII. Sonstige Bestimmungen

1. Referenzkundennennung. *Bissantz* ist berechtigt, den *Kunden* auf seiner Website und in seinen



Marketingunterlagen als Referenzkunden zu benennen und das Logo des *Kunden* dafür zu verwenden.

2. Übertragung/Abtretung. Der *Kunde* ist nicht berechtigt, Rechte und Pflichten aus den *Beauftragungen* im

Sinne dieser *AGB* an Dritte zu übertragen, es sei denn, *Bissantz* stimmt dieser Übertragung zu. Die Zustimmung liegt im alleinigen Ermessen von *Bissantz*. Eine Übertragung ohne Zustimmung ist unwirksam.

\*\*\*\*\*



## C. Besondere Bestimmungen bei dauerhafter Lizenzierung von *Bissantz-Software*

### I. Leistungsumfang

1. Leistungsübersicht bei dauerhafter Lizenzierung von *Bissantz-Software*. Gegenstand einer *Beauftragung* über den Kauf von *Bissantz-Software* ist die dauerhafte Überlassung dieser Software. Gegenstand einer *Beauftragung* kann auch die dauerhafte Überlassung von *Drittsoftware* sein. Für diese gelten die Bestimmungen dieses Abschnitts C entsprechend, sofern sich aus der *Beauftragung* nichts Abweichendes ergibt.

2. Angebotene Lizenzmodelle. Die Lizenzmodelle, auf deren Basis *Bissantz* die *Bissantz-Software* überlässt, ergeben sich aus der jeweiligen *Beauftragung*. *Bissantz* bietet dem *Kunden* grundsätzlich die Lizenzmodelle an, die in den *Nutzungsbedingungen* (EULA) beschrieben sind.

3. Technischer Schutz. Die *Bissantz-Software* ist mit einem technischen Schutz zur Überwachung der ordnungsgemässen Nutzung im Rahmen der vorgenannten Lizenzmodelle versehen. Die hierfür erforderliche Lizenzserver-Software ist Teil der *Bissantz-Software*.

### II. Funktionsbeschreibung

Eine Funktionsbeschreibung der *Bissantz-Software* ergibt sich aus der dem *Kunden* zur Verfügung gestellten *Dokumentation*. Die in der *Dokumentation* enthaltene Funktionsbeschreibung wird jeweils integraler Bestandteil der *Beauftragung*.

### III. Besondere Mitwirkung und Aufgaben des *Kunden*

1. Prüfung und Tests. *Bissantz* räumt dem *Kunden* vor Erwerb der *Bissantz-Software* die Möglichkeit ein, sich über deren Funktionen zu informieren und *Bissantz-Software* umfassend zu testen. Der *Kunde* wird von dieser Möglichkeit in angemessenem Umfang Gebrauch machen.

2. Einhaltung der Systemanforderungen. Der *Kunde* ist allein dafür verantwortlich, dass seine *Infrastruktur* für die Nutzung der *Bissantz-Software* geeignet ist. Die grundlegenden jeweiligen *Systemanforderungen* sind in der *Dokumentation* aufgeführt.

3. Beistellung von *Drittprodukten*. Der *Kunde* ist zudem dafür verantwortlich, die erforderlichen *Drittprodukte* zu erwerben und deren ausreichende Lizenzierung sicherzustellen (vgl. die *Systemanforderungen* von *Bissantz-Software*).

### IV. Lieferumfang und Form der Lieferung

1. Lieferumfang. *Bissantz* liefert die *Bissantz-Software* im *Objektcode* sowie die dazugehörige *Dokumentation*.

2. Form der Lieferung. Die Lieferung der *Bissantz-Software* kann mittels Übersendung eines Datenträgers oder per Download erfolgen. Sofern die *Bissantz-Software* per Download zur Verfügung gestellt wird, überlässt *Bissantz* dem *Kunden* die für die Durchführung des Downloads und die Inbetriebnahme der *Bissantz-Software* erforderlichen Informationen, wie beispielsweise Passwort oder *Lizenzschlüssel*.

3. Leistungserbringung. Mit der *Beauftragung* hat der *Kunde* die Möglichkeit, die für den Download erforderlichen Informationen zu erhalten. Sofern er nicht innerhalb von 10 (zehn) *Arbeitstagen* nach *Beauftragung* diese anfragt, gilt die *Leistung* von *Bissantz* als erbracht und *Bissantz* ist berechtigt, die Überlassung der *Bissantz-Software* in Rechnung zu stellen.

### V. Rechtseinräumung

1. Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte. Der *Kunde* erhält an der *Bissantz-Software* das nicht-ausschliessliche und dauerhafte Recht, die *Bissantz-Software* ausschliesslich im Rahmen des in der jeweiligen *Beauftragung* beschriebenen Lizenzmodells (siehe Abschnitt C.I.2) in dem erworbenen *Programmstand* für seine internen Geschäftszwecke zu nutzen. Der *Kunde* ist nicht berechtigt, auf Basis oder mit der *Bissantz-Software* Dienstleistungen (insbesondere Rechenzentrumsleistungen, Application Service Providing (ASP), Software as a Service (SaaS), Business Process Outsourcing) für Dritte anzubieten.

2. Sicherheitskopien. Der *Kunde* ist berechtigt, sich in angemessenem Umfang Sicherheitskopien der *Bissantz-Software* zu erstellen.

3. Weiterveräußerung. Eine Unterlizenzierung oder Vermietung der *Bissantz-Software* ist nicht zulässig. Der *Kunde* ist berechtigt, die erworbenen Nutzungsrechte der *Bissantz-Software* einmalig an einen Dritten weiterzuveräußern, sofern er mit dem Dritten in Bezug auf *Bissantz-Software* vereinbart, dass die vorliegenden Bedingungen zur Rechtseinräumung mit der Massgabe auch dem Dritten gegenüber gelten, dass er an die Stelle des *Kunden* tritt. Bei einer Weiterveräußerung ist der *Kunde* verpflichtet, sämtliche Kopien der *Bissantz-Software* und der dazu gehörenden *Dokumentation* an den Erwerber weiterzugeben und die auf seinen Systemen vorhandenen Kopien zu löschen.

### 4. Nutzungsbedingungen (EULA)

Weitere Regelungen ergeben sich aus den *Nutzungsbedingungen* (EULA) für *Bissantz-Software*, die integraler Bestandteil der *Beauftragung* sind.



## VI. Sachmängel von Bissantz-Software (Sachgewährleistung)

1. Verjährungsfrist. Ansprüche wegen *Sachmängeln* verjähren zwölf (12) Monate nach Ablieferung der *Bissantz-Software* (siehe Abschnitt C.IV).

2. Untersuchungs- und Rügepflicht. Der *Kunde* ist verpflichtet, die *Bissantz-Software* unverzüglich nach Ablieferung auf etwaige *Sachmängel* zu untersuchen. Sofern der *Kunde* *Bissantz* nicht innerhalb angemessener Frist über aufgetretene Mängel informiert, gilt *Bissantz-Software* als genehmigt.

3. Mängelanzeige. Der *Kunde* ist verpflichtet, aufgetretene *Sachmängel* nachvollziehbar und reproduzierbar zu beschreiben und in Textform unverzüglich nach Feststellung an *Bissantz* zu melden.

4. Nacherfüllung. Wenn der *Kunde* einen *Sachmangel* gemäss Abschnitt C.VI.3 an *Bissantz* meldet, wird *Bissantz* kostenlos nacherfüllen. Bei der Nacherfüllung berücksichtigt *Bissantz* die Schwere des *Sachmangels* und seine Auswirkungen beim *Kunden*. *Bissantz* wählt die Art der Nacherfüllung, im Regelfall wird durch Mängelbeseitigung in Form der Lieferung einer *Aktualisierung* (insbesondere *Hotfixes* oder *Patches*) nacherfüllt.

5. Handlungsanweisungen und Umgehungslösungen. Soweit für den *Kunden* zumutbar, kann die Nacherfüllung durch Handlungsanweisungen erfolgen, die der *Kunde* selbst zur Beseitigung eines *Sachmangels* umsetzen kann. Solche Handlungsanweisungen sind insbesondere dann möglich, wenn der *Kunde* den *Sachmangel* mit

minimalem Aufwand beseitigen kann oder wenn spürbare Auswirkungen des *Sachmangels* durch eine unmittelbare Umsetzung der Handlungsanweisung vermieden werden können. Eine zeitweise *Umgehungslösung* gilt als Mängelbeseitigung, sofern die Nutzung der *Bissantz-Software* nicht erheblich dadurch eingeschränkt wird und die *Umgehungslösung* für den *Kunden* zumutbar ist.

6. Nachfrist. Wenn die Nacherfüllung, wie in den Abschnitten C.VI.4 und C.VI.5 vorgesehen, innerhalb angemessener Zeit scheitert, wird der *Kunde* *Bissantz* eine angemessene Nachfrist setzen.

7. Weitere Rechte des Kunden. Scheitert die Nacherfüllung auch innerhalb der gemäss Abschnitt C.VI.6 zu setzenden Nachfrist, ist der *Kunde* berechtigt,

- die jeweilige *Beauftragung* für die *Bissantz-Software* zurückzutreten, es sei denn, der *Sachmangel* ist unerheblich, oder
- die in der jeweiligen *Beauftragung* für die *Bissantz-Software* vereinbarte Vergütung angemessen zu mindern.

Neben Rücktritt oder Minderung ist der *Kunde* berechtigt, Schadensersatz zu verlangen, sofern *Bissantz* seine vertraglichen Verpflichtungen schuldhaft verletzt hat. Für Schadensersatz des *Kunden* gelten im Übrigen die Beschränkungen in Abschnitt B.VII. Weitergehende Gewährleistungsansprüche (insbesondere die Ersatzvornahme) sind ausgeschlossen.

\*\*\*\*\*



## D. Besondere Bestimmungen zur Pflege bei dauerhafter Lizenzierung von *Bissantz-Software*

### I. Leistungsumfang

1. Übersicht Pflegeleistungen. Gegenstand einer *Beauftragung* über Softwarepflege sind folgende Pflegeleistungen:

- Überlassung von *Aktualisierungen* der *Bissantz-Software*,
- Mängelbeseitigung sowie
- Betreuung und Hotline.

Die konkreten, von Bissantz zu erbringenden Pflegeleistungen ergeben sich aus den nachfolgenden Bestimmungen, sofern nicht in der *Beauftragung* Abweichendes vereinbart ist.

Die Erbringung der Pflegeleistungen bezieht sich auf die jeweils letzte durch *Bissantz* bereitgestellte Version der *Bissantz-Software*. Die Pflicht von *Bissantz* zu Pflege und Betreuung früherer Versionen der *Bissantz-Software* besteht nur für Versionen, die nicht älter als 6 Monate als die zuletzt bereitgestellte Version sind.

2. Pflege der Dokumentation. Die Pflege erstreckt sich auch auf die zur *Bissantz-Software* gehörende *Dokumentation* und die durch eine *Aktualisierung* ggf. notwendigen Anpassungen.

### II. Besondere Mitwirkung und Aufgaben des Kunden

Vorbehaltlich einer weitergehenden Festlegung in der *Beauftragung* erbringt der *Kunde* folgende zusätzliche *Mitwirkungsleistungen*:

- Übergabe der erforderlichen Unterlagen und Informationen zur Durchführung der *Leistungen* im Rahmen einer *Beauftragung* über Pflegeleistungen;
- Durchführung von Tests der von *Bissantz* gelieferten *Aktualisierungen*;
- *Installation* von *Aktualisierungen*;
- Bereitstellung eines Fernwartungszugriffs, falls erforderlich;
- Ermöglichung eines Zugangs zur *Infrastruktur* des *Kunden*, falls erforderlich.

### III. Überlassung von *Aktualisierungen* und Form der Lieferung

1. *Aktualisierungen.* *Bissantz* stellt *Aktualisierungen* der *Bissantz-Software* im Objektcode sowie die dazugehörige *Dokumentation* in dem Funktionsumfang zur Verfügung, der vom *Kunden* mit der *Beauftragung* erworben wurde. *Bissantz* steht es im billigen Ermessen frei, den Funktionsumfang von *Aktualisierungen* gegenüber früheren

*Programmständen* in Folge technischer Neuerungen oder veränderter Marktanforderungen zu verändern, es sei denn, eine solche Veränderung ist für den *Kunden* unzumutbar. Sofern die Veränderung einen für den *Kunden* wesentlichen Funktionsbestandteil betrifft und dieser in der neuesten *Aktualisierung* nicht mehr enthalten ist, kann der *Kunde* die betreffende *Beauftragung* ausserordentlich kündigen.

Der *Kunde* hat nur einen Anspruch auf Bereitstellung von *Aktualisierungen*, soweit durch die *Aktualisierung* die ursprünglich im Rahmen der *Beauftragung* bestellten Funktionen abgedeckt werden. Werden durch eine *Aktualisierung* neue Funktionen bereitgestellt, steht es *Bissantz* frei, ob diese Funktionen vom *Kunden* mittels einer *Beauftragung* erworben werden müssen oder ob sie Bestandteil der *Aktualisierung* sind.

2. Form der Lieferung. Die Lieferung von *Aktualisierungen* von *Bissantz-Software* kann mittels Übersendung eines Datenträgers oder per Download erfolgen. Sofern die *Programmstände* von *Bissantz-Software* per Download zur Verfügung gestellt werden, überlässt *Bissantz* dem *Kunden* die für die Durchführung des Downloads und den Betrieb von *Bissantz-Software* erforderlichen Informationen, wie beispielsweise Passwort oder *Lizenzschlüssel*.

3. Unterrichtung des Kunden. *Bissantz* unterrichtet den *Kunden* über den Umfang und die Art der Abweichungen von der jeweiligen *Aktualisierung* durch eine *Dokumentation* oder durch audiovisuelle Erläuterungen, zum Beispiel im Rahmen eines Online-Seminars.

### IV. Mängelbeseitigung

1. Mängelbeseitigung. *Bissantz* behebt Sachmängel der *Bissantz-Software* durch die Bereitstellung einer *Aktualisierung* oder durch andere Mittel, z. B. Handlungsanweisungen.

Soweit für den *Kunden* zumutbar, kann die Mängelbeseitigung durch Handlungsanweisungen erfolgen, die der *Kunde* selbst zur Beseitigung des *Sachmangels* umsetzen kann. Solche Handlungsanweisungen sind insbesondere dann möglich, wenn der *Kunde* den *Sachmangel* mit minimalem Aufwand beseitigen kann oder wenn spürbare Auswirkungen des *Sachmangels* durch eine unmittelbare Umsetzung der Handlungsanweisung vermieden werden können. Eine zeitweise *Umgehungslösung* gilt als vertragsgemässe *Leistung*, sofern die Nutzung der *Bissantz-Software* nicht erheblich dadurch eingeschränkt wird und die *Umgehungslösung* für den *Kunden* zumutbar ist.



2. Mängelklassifizierung. Soweit in der *Beauftragung* nichts Abweichendes vereinbart ist, wird zwischen den folgenden drei Mängelkategorien unterschieden:

2.1 Ein betriebsverhindernder *Sachmangel* liegt vor, wenn die Nutzung von *Bissantz-Software* unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.

2.2 Ein betriebsbehindernder *Sachmangel* liegt vor, wenn die Nutzung von *Bissantz-Software* erheblich eingeschränkt ist. Dies ist auch dann der Fall, wenn mehrere leichte *Sachmängel* insgesamt zu einer erheblichen Einschränkung der Nutzung der *Bissantz-Software* führen.

2.3 Ein leichter *Sachmangel*, der nicht betriebsbehindernd ist, liegt vor, wenn die Nutzung der *Bissantz-Software* ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.

3. Mängelanzeige. Nachdem *Bissantz* von dem *Kunden* ein *Sachmangel* im Wege einer nachvollziehbaren und reproduzierbaren Mängelanzeige in Textform unverzüglich nach Feststellung mitgeteilt wurde, wird *Bissantz* diesen *Sachmangel* entweder an den betroffenen Hersteller von *Drittsoftware* weiterleiten, um eine schnelle Behebung dieses *Sachmangels* herbeizuführen, oder aber – soweit es sich um ein *Bissantz*-eigenes Softwareprodukt handelt (v. a. *Bissantz-Software*) – den *Sachmangel* selbst beheben.

4. Reaktionszeit. Die erste Reaktion auf einen betriebsverhindernden *Sachmangel* erfolgt in der Regel innerhalb von acht (8) *Arbeitsstunden*, spätestens am Ende des auf den Tag des Eingangs des *Sachmangels* folgenden *Arbeitstags*. Bei betriebsbehindernden *Sachmängeln* verlängert sich die *Reaktionszeit* um einen *Arbeitstag*. Bei leichten *Sachmängeln* verlängert sich die *Reaktionszeit* um zwei (2) *Arbeitstage*. Zur Ermöglichung der Einhaltung der *Reaktionszeit* ist der *Kunde* verpflichtet, mit der Mängelanzeige die Mängelklassifizierung mitzuteilen. Erfolgt keine Mängelklassifizierung durch den *Kunden*, handelt es sich entweder um eine Supportanfrage oder, im Falle eines *Sachmangels*, gilt der *Sachmangel* als leichter *Sachmangel*. Erfolgt eine falsche Mängelklassifizierung, ist *Bissantz* im billigen Ermessen berechtigt, die Mängelklassifizierung zu ändern.

5. Bearbeitungszeit. *Bissantz* wird die an *Bissantz* gemeldeten *Sachmängel* grundsätzlich innerhalb der betrieblichen Möglichkeiten und unter Berücksichtigung der Mängelklassifizierung und der daraus resultierenden Beeinträchtigung des *Kunden* beheben. Sofern *Bissantz* feststellt, dass die Behebung eines *Sachmangels* einen aussergewöhnlichen Aufwand darstellt, die Bearbeitung mehrerer *Sachmängel* miteinander verbunden werden kann oder beim Hersteller von *Drittsoftware* Verzögerungen eintreten, ist *Bissantz* berechtigt, die Bearbeitungszeit angemessen zu verlängern.

*Bissantz* steht es im billigen Ermessen frei, die Bearbeitung von leichten *Sachmängeln* unbegrenzt aufzuschieben, bis die Behebung aller betriebsverhindernden und betriebsbehindernden *Sachmängel* erfolgt ist.

## V. Betreuung und Hotline

1. Allgemeines. *Bissantz* stellt dem *Kunden* die Möglichkeit zur telefonischen Kontaktaufnahme (+41 56 561 66 09) sowie einer Kontaktaufnahme per E-Mail in Deutsch oder Englisch zur Verfügung (support@bissantz.ch).

2. Aufgaben der Hotline. *Bissantz* bietet dem *Kunden* über die Hotline Auskunft zu Fragen in unmittelbarem Zusammenhang mit der operativen Nutzung der *Bissantz-Software*; sie gilt nicht für allgemeine Fragen, die beispielsweise die Benutzung von Rechnern, Netzwerken, Datenbanken und sonstigen Programmen beim *Kunden* zum Inhalt haben. Sie gilt ebenfalls nicht zur konkreten *Implementierung* der *Bissantz-Software* beim *Kunden*. Zudem nimmt *Bissantz* über die Hotline Mängelanzeigen des *Kunden* i. S. d. Abschnitts D.IV.3 entgegen.

Die Anzahl der Kontaktaufnahmen mit der Hotline ist grundsätzlich unbegrenzt, jedoch auf von *Bissantz* autorisierte Mitarbeiter des *Kunden* beschränkt. Teilnehmer von Produktschulungen gelten als autorisiert, wenn sie mindestens zwei verschiedene Schulungen besucht haben. In der *Beauftragung* können weitere Mitarbeiter autorisiert oder Bedingungen hierfür vereinbart werden.

Während der ersten drei (3) Monate ab Beginn der ersten *Beauftragung* über Pflegeleistungen gilt die personelle Beschränkung nicht, so dass *Bissantz* ausdrücklich eine verstärkte Nutzungsmöglichkeit seiner Betreuungsdienste für diese Zeit anbietet.

3. Erreichbarkeit der Hotline. Die telefonische Hotline steht dem *Kunden* während eines *Arbeitstags* zur Verfügung.

Geht eine Anfrage ausserhalb des *Arbeitstags* ein oder kann eine Auskunft nicht sofort erteilt werden, erfolgt am nächsten *Arbeitstag* eine Rückmeldung durch einen Mitarbeiter von *Bissantz*.

4. Einrichtung weiterer Kontaktmöglichkeiten. *Bissantz* steht es im billigen Ermessen frei, weitere Telekommunikationsdienste anzubieten, um die Betreuung des *Kunden* in dem in Abschnitt D.V.2 beschriebenen Umfang durchzuführen. In Betracht kommt insbesondere der Zugang über einen Fernwartungszugriff, um eine direkte Verbindung zu den Rechnern des *Kunden* herzustellen. Bei der Bereitstellung von entsprechender Zugangssoftware zur Durchführung der Datenfernübertragungsverbindung durch *Bissantz* akzeptiert der *Kunde* die mit solchen Diensten einhergehenden Risiken (Datensicherheit) und Beschränkungen.



## VI. Rechtseinräumung

Der *Kunde* erhält an allen *Aktualisierungen*, die im Rahmen der Pflegeleistungen geliefert werden, dieselben Rechte, die der *Kunde* an dem ursprünglich überlassenen *Programmstand* von *Bissantz-Software* erhalten hat.

## VII. Abnahme der Pflegeleistung

Der *Kunde* ist verpflichtet, eine vertragsgemäss erbrachte Pflegeleistung abzunehmen, sofern diese ihrer Natur nach einer Abnahme zugänglich ist. Der Abnahme steht es gleich, wenn der *Kunde* eine vertragsmässig erbrachte *Leistung* nicht innerhalb einer Frist von zehn (10) Tagen ab Bereitstellung abnimmt, ohne betriebsverhindernde oder mehr als fünf betriebsbehindernde *Sachmängel* zu melden.

## VIII. Schlechtleistung im Rahmen von Hotline und Betreuung

1. Verjährungsfrist. Die nachfolgend geregelten Ansprüche wegen Schlechtleistung im Rahmen von Hotline und Betreuung im Rahmen der Erbringung der Pflegeleistungen verjähren jeweils binnen zwölf (12) Monaten nach vollständiger Leistungserbringung. Besteht die Schlechtleistung in einem *Sachmangel* der *Bissantz-Software*, gelten die Regelungen in Abschnitt D.IV.

2. Mängelanzeige. Der *Kunde* ist verpflichtet, eine im Rahmen von Hotline und Betreuung auftretende Schlechtleistung nachvollziehbar zu beschreiben und möglichst in Textform unverzüglich nach Feststellung an *Bissantz* zu melden.

3. Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Nachlieferung. Wenn der *Kunde* eine Schlechtleistung im Rahmen von Hotline und Betreuung an *Bissantz* meldet, wird *Bissantz* kostenlos nacherfüllen. Bei der Nacherfüllung berücksichtigt *Bissantz* die Schwere der Schlechtleistung und ihre Auswirkungen beim *Kunden*. *Bissantz* wählt die Art der Nacherfüllung.

4. Nachfrist. Wenn die Nacherfüllung, wie in Abschnitt D.VIII.3 vorgesehen, innerhalb angemessener Zeit scheitert, wird der *Kunde* *Bissantz* eine angemessene Nachfrist setzen.

5. Weitere Rechte des Kunden. Scheitert die Nacherfüllung auch innerhalb der gemäss Abschnitt D.VIII.3 zu setzenden Nachfrist, ist der *Kunde* berechtigt,

- die jeweilige *Beauftragung* ausserordentlich zu aus wichtigem Grund zu kündigen, es sei denn, die Schlechtleistung ist unerheblich, oder
- die in der jeweiligen *Beauftragung* vereinbarte Vergütung zu mindern.

Neben Kündigung aus wichtigem Grund oder Minderung ist der *Kunde* berechtigt, Schadensersatz zu verlangen, sofern *Bissantz* seine vertraglichen Verpflichtungen schuldhaft verletzt hat. Für Schadensersatzansprüche des *Kunden* gelten die Beschränkungen in Abschnitt B.VII der AGB. Weitergehende Ansprüche des Kunden aus Schlechtleistung (insbesondere die Ersatzvornahme) sind ausgeschlossen.

## IX. Laufzeit und Kündigung

1. Laufzeit. Die Laufzeit für *Beauftragungen* über die Erbringung von *Pflegeleistungen* von *Bissantz* beträgt zwölf (12) Monate (Ursprungslaufzeit).

2. Vertragsverlängerung/Ordentliche Kündigung. Die Laufzeit einer *Beauftragung* über Softwarepflegeleistungen verlängert sich um weitere zwölf (12) Monate (Verlängerungszeitraum), wenn sie nicht drei Monate zum Ende der Ursprungslaufzeit oder jedes weiteren Verlängerungszeitraums von einer Partei gekündigt wird.

3. Ausserordentliche Kündigung. Das Recht beider Vertragspartner zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Eine Kündigung aus wichtigem Grund darf in der Regel nur erfolgen, wenn dem anderen Vertragspartner vor Ausspruch der Kündigung eine angemessene Frist zur Abhilfe gesetzt wurde und diese Frist erfolglos verstrichen ist. Die Frist zur Abhilfe muss unmittelbar nach Kenntnis des wichtigen Grundes erfolgen.

Einer Frist zur Abhilfe bedarf es nur dann nicht, wenn

- der Vertragspartner die geschuldete *Leistung* ernsthaft und endgültig verweigert;
- besondere Umstände vorliegen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die sofortige Kündigung rechtfertigen.

Soweit die Frist zur Abhilfe erfolglos verstreicht und einem Vertragspartner das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund zusteht, kann die Kündigung nur binnen einer Frist von einem (1) Monat nach Ablauf der Abhilfefrist ausgesprochen werden. Soweit eine Abhilfefrist nicht erforderlich ist, muss die Kündigung spätestens drei (3) Monate nach Kenntnis von den zur Kündigung berechtigenden Umständen ausgesprochen werden. Etwaige Schadensersatzansprüche bleiben vom Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund unberührt. Es gelten die Begrenzungen in Abschnitt B.VII der AGB.



## E. Besondere Bestimmungen bei zeitlich begrenzter Lizenzierung von *Bissantz-Software*

### I. Leistungsumfang

1. Leistungsübersicht bei zeitlich begrenzter Lizenzierung von *Bissantz-Software*. Gegenstand einer *Beauftragung* sind die folgenden *Leistungen*:

- Zeitlich begrenzte Überlassung der *Bissantz-Software*,
- Überlassung von *Aktualisierungen* der *Bissantz-Software*,
- Mängelbeseitigung sowie
- Betreuung und Hotline.

Die Erbringung von *Betreuungsleistungen*, insbesondere Überlassung von *Aktualisierungen*, Mängelbeseitigung, *Betreuung* und *Hotline* bezieht sich auf die jeweils letzte durch *Bissantz* bereitgestellte Version der *Bissantz-Software*. Die Pflicht von *Bissantz* zur *Betreuung* früherer Versionen der *Bissantz-Software* besteht nur für Versionen, die nicht älter als 6 Monate als die zuletzt bereitgestellte Version sind.

2. Angebotene Lizenzmodelle. Die Lizenzmodelle, auf deren Basis *Bissantz* *Bissantz-Software* überlässt, ergeben sich aus der jeweiligen *Beauftragung*. *Bissantz* bietet dem *Kunden* grundsätzlich die Lizenzmodelle an, die in den *Nutzungsbedingungen* (EULA) beschrieben sind.

3. Technischer Schutz. Die *Bissantz-Software* ist mit einem technischen Schutz zur Überwachung der ordnungsgemässen Nutzung im Rahmen der vorgenannten Lizenzmodelle versehen. Die hierfür erforderliche *Lizenzserver-Software* ist Teil der *Bissantz-Software*.

### II. Funktionsbeschreibungen

Eine Funktionsbeschreibung der *Bissantz-Software* ergibt sich aus der dem *Kunden* zur Verfügung gestellten *Dokumentation*. Die in der *Dokumentation* enthaltene Funktionsbeschreibung wird jeweils integraler Bestandteil der *Beauftragung*.

### III. Besondere Mitwirkung und Aufgaben des Kunden

1. Prüfung und Tests. *Bissantz* räumt dem *Kunden* vor Erwerb der *Bissantz-Software* die Möglichkeit ein, sich über deren Funktionen zu informieren und *Bissantz-Software* umfassend zu testen. Der *Kunde* wird von dieser Möglichkeit in angemessenem Umfang Gebrauch machen.

2. Einhaltung der Systemanforderungen. Der *Kunde* ist allein dafür verantwortlich, dass seine *Infrastruktur* für die Nutzung der *Bissantz-Software* geeignet ist. Die grundlegenden jeweiligen *Systemanforderungen* sind in der *Dokumentation* aufgeführt.

3. Beistellung von Drittprodukten. Der *Kunde* ist zudem dafür verantwortlich, die erforderlichen *Drittprodukte* zu

erwerben und deren ausreichende Lizenzierung sicherzustellen (vgl. die *Systemanforderungen* von *Bissantz-Software*).

4. Weitere Mitwirkungsleistungen. Vorbehaltlich einer weitergehenden Festlegung in der *Beauftragung* erbringt der *Kunde* die folgenden, weiteren *Mitwirkungsleistungen*:

- Übergabe der erforderlichen Unterlagen und Informationen zur Durchführung der *Leistungen* im Rahmen der *Miete* von *Bissantz-Software*;
- Durchführung von Tests der von *Bissantz* gelieferten *Aktualisierungen*;
- *Installation* von *Aktualisierungen*;
- Bereitstellung eines Fernwartungszugriffs, falls erforderlich;
- Ermöglichung eines Zugangs zur *Infrastruktur* des *Kunden*, falls erforderlich.

### IV. Bereitstellung und Form der Bereitstellung

1. Lieferumfang. *Bissantz* stellt die *Bissantz-Software* im *Objektcode* sowie die dazugehörige *Dokumentation* in der in der jeweiligen *Beauftragung* beschriebenen Form während der Laufzeit der jeweiligen *Beauftragung* zur Verfügung.

2. Form der Bereitstellung. Die Lieferung von *Bissantz-Software* kann mittels Übersendung eines Datenträgers oder per Download erfolgen. Sofern *Bissantz-Software* per Download zur Verfügung gestellt wird, überlässt *Bissantz* dem *Kunden* die für die Durchführung des Downloads und den Betrieb von *Bissantz-Software* erforderlichen Informationen, wie beispielsweise *Passwort* oder *Lizenzschlüssel*.

3. Leistungserbringung. Mit der *Beauftragung* hat der *Kunde* die Möglichkeit, die für den Download erforderlichen Informationen zu erhalten. Sofern er nicht innerhalb von 10 (zehn) Tagen nach *Beauftragung* diese anfragt, gilt die *Leistung* von *Bissantz* als erbracht.

### V. Bereitstellung von Aktualisierungen und Form der Bereitstellung

1. Aktualisierungen. *Bissantz* stellt während der Laufzeit der jeweiligen *Beauftragung* *Aktualisierungen* der *Bissantz-Software* im *Objektcode* sowie die dazugehörige *Dokumentation* in dem Funktionsumfang zur Verfügung, der vom *Kunden* mit der *Beauftragung* erworben wurde. *Bissantz* steht es im billigen Ermessen frei, den Funktionsumfang von *Aktualisierungen* gegenüber früheren *Programmständen* in Folge technischer Neuerungen oder veränderter Marktanforderungen zu verändern, es sei denn, eine solche Veränderung ist für den *Kunden* unzumutbar. Sofern die Veränderung einen für den *Kunden* wesentlichen Funktionsbestandteil betrifft und dieser in der neuesten *Aktualisierung* nicht mehr enthalten ist,





kann der *Kunde* die betreffende *Beauftragung* ausserordentlich kündigen.

Der *Kunde* hat nur einen Anspruch auf *Aktualisierungen*, soweit dadurch die ursprünglich im Rahmen der *Beauftragung* bestellten Funktionen abgedeckt werden. Werden durch eine *Aktualisierung* neue Funktionen bereitgestellt, steht es *Bissantz* frei, ob diese Funktionen vom *Kunden* mittels einer ergänzenden *Beauftragung* erworben werden müssen oder ob sie Bestandteil der *Aktualisierung* sind.

2. Form der Bereitstellung. Für die Bereitstellung von *Aktualisierungen* von *Bissantz-Software* gelten die Bestimmungen des Abschnitts E.IV.2 entsprechend.

3. Unterrichtung des Kunden. *Bissantz* unterrichtet den *Kunden* über den Umfang und die Art der Abweichungen von der jeweiligen *Aktualisierung* durch eine *Dokumentation* oder durch audiovisuelle Erläuterungen, zum Beispiel im Rahmen eines Online-Seminars.

## VI. Rechtseinräumung

1. Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte. Der *Kunde* erhält an *Bissantz-Software* das nicht-ausschliessliche und auf die Laufzeit der *Beauftragung* (vgl. Abschnitt E.IX.1) begrenzte Recht, *Bissantz-Software* im Rahmen des in der jeweiligen *Beauftragung* beschriebenen Lizenzmodells (siehe Abschnitt E.I.2) für seine internen Geschäftszwecke zu nutzen. Der *Kunde* ist nicht berechtigt, mit oder auf Basis von *Bissantz-Software* Dienstleistungen (insbesondere Rechenzentrumsleistungen, Application Service Providing (ASP), Software as a Service (Saas), Business Process Outsourcing) für Dritte anzubieten.

2. Nutzungsrechte an Aktualisierungen. Der *Kunde* erhält an allen *Aktualisierungen*, die im Rahmen der Miete von *Bissantz-Software* bereitgestellt werden (siehe Abschnitt E.V), dieselben Rechte, die der *Kunde* an dem ursprünglich überlassenen *Programmstand* von *Bissantz-Software* erhalten hat.

3. Weiterveräußerung. Eine Unterlizenzierung, Vermietung oder sonstige Bereitstellung zu anderen als internen Geschäftszwecken von *Bissantz-Software* ist nicht zulässig.

### 4. Nutzungsbedingungen (EULA)

Weitere Regelungen ergeben sich aus den *Nutzungsbedingungen* (EULA) für *Bissantz-Software*, die integraler Bestandteil der *Beauftragung* sind.

## VII. Betreuung und Hotline

1. Allgemeines. *Bissantz* stellt dem *Kunden* die Möglichkeit zur telefonischen Kontaktaufnahme (+41 56 561 66 09) sowie einer Kontaktaufnahme per E-Mail in Deutsch oder Englisch zur Verfügung (support@bissantz.ch).

2. Aufgaben der Hotline. *Bissantz* bietet dem *Kunden* über die Hotline Auskunft zu Fragen in unmittelbarem Zusammenhang mit der Benutzung der *Bissantz-Software*; sie gilt nicht für allgemeine Fragen, die beispielsweise die Benutzung von Rechnern, Netzwerken, Datenbanken und sonstigen Programmen beim *Kunden* zum Inhalt haben. Sie gilt ebenfalls nicht zur konkreten *Implementierung* der *Bissantz-Software* beim *Kunden*. Zudem nimmt *Bissantz* über die Hotline Mängelanzeigen des *Kunden* i. S. d. Abschnitts E.VIII.1 entgegen.

Die Anzahl der Kontaktaufnahmen mit der Hotline ist grundsätzlich unbegrenzt, jedoch auf von *Bissantz* autorisierte Mitarbeiter des *Kunden* beschränkt. Teilnehmer von Produktschulungen gelten als autorisiert, wenn sie mindestens zwei verschiedene Schulungen besucht haben. In der *Beauftragung* können weitere Mitarbeiter autorisiert oder Bedingungen hierfür vereinbart werden.

Während der ersten drei (3) Monate ab Beginn des Vertrags zur zeitlich begrenzten Überlassung (Miete) von *Bissantz-Software* gilt die personelle Beschränkung nicht, so dass *Bissantz* ausdrücklich eine verstärkte Nutzungsmöglichkeit seiner Betreuungsdienste für diese Zeit anbietet.

3. Erreichbarkeit der Hotline. Die telefonische Hotline steht dem *Kunden* während eines *Arbeitstags* zur Verfügung.

Geht eine Anfrage ausserhalb des *Arbeitstags* ein oder kann eine Auskunft nicht sofort erteilt werden, erfolgt am nächsten *Arbeitstag* eine Rückmeldung durch einen Mitarbeiter von *Bissantz*.

4. Einrichtung weiterer Kontaktmöglichkeiten. *Bissantz* steht es frei, weitere Telekommunikationsdienste anzubieten, um die Betreuung des *Kunden* in dem in Abschnitt E.VII.2 beschriebenen Umfang durchzuführen. In Betracht kommt insbesondere der Zugang über eine Datenfernübertragungsverbindung, um eine direkte Verbindung zu den Rechnern des *Kunden* herzustellen. Bei der Bereitstellung von entsprechender Zugangssoftware zur Durchführung der Datenfernübertragungsverbindung durch *Bissantz* akzeptiert der *Kunde* die mit solchen Diensten einhergehenden Risiken (Datensicherheit) und Beschränkungen.

## VIII. Sachmängel von Bissantz-Software und etwaigen Aktualisierungen

1. Mängelbeseitigung. *Bissantz* behebt Sachmängel der *Bissantz-Software* durch die Bereitstellung einer *Aktualisierung* oder durch andere Mittel, z. B. Handlungsanweisungen.

Soweit für den *Kunden* zumutbar, kann die Mängelbeseitigung durch Handlungsanweisungen erfolgen, die der *Kunde* selbst zur Beseitigung des *Sachmangels* umsetzen kann. Solche Handlungsanweisungen sind insbesondere dann möglich, wenn der *Kunde* den *Sachmangel* mit



minimalem Aufwand beseitigen kann oder wenn spürbare Auswirkungen des *Sachmangels* durch eine unmittelbare Umsetzung der Handlungsanweisung vermieden werden können. Eine zeitweise *Umgehungslösung* gilt als vertragsgemässe *Leistung*, sofern die Nutzung der *Bissantz-Software* nicht erheblich dadurch eingeschränkt wird und die *Umgehungslösung* für den *Kunden* zumutbar ist.

**2. Mängelklassifizierung.** Soweit in der *Beauftragung* nichts Abweichendes vereinbart ist, wird zwischen den folgenden drei Mängelkategorien unterschieden:

**2.1** Ein betriebsverhindernder *Sachmangel* liegt vor, wenn die Nutzung von *Bissantz-Software* unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.

**2.2** Ein betriebsbehindernder *Sachmangel* liegt vor, wenn die Nutzung von *Bissantz-Software* erheblich eingeschränkt ist. Dies ist auch dann der Fall, wenn mehrere leichte *Sachmängel* insgesamt zu einer erheblichen Einschränkung der Nutzung der *Bissantz-Software* führen.

**2.3** Ein leichter *Sachmangel*, der nicht betriebsbehindernd ist, liegt vor, wenn die Nutzung der *Bissantz-Software* ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.

**3. Mängelanzeige.** Nachdem *Bissantz* von dem *Kunden* ein *Sachmangel* im Wege einer nachvollziehbaren und reproduzierbaren Mängelanzeige in Textform unverzüglich nach Feststellung mitgeteilt wurde, wird *Bissantz* diesen *Sachmangel* entweder an den betroffenen Hersteller von *Drittsoftware* weiterleiten, um eine schnelle Behebung dieses *Sachmangels* herbeizuführen, oder aber – soweit es sich um ein *Bissantz*-eigenes Softwareprodukt handelt (v. a. *Bissantz-Software*) – den *Sachmangel* selbst beheben.

**4. Reaktionszeit.** Die erste Reaktion auf einen betriebsverhindernden *Sachmangel* erfolgt in der Regel innerhalb von acht (8) *Arbeitsstunden*, spätestens am Ende des auf den Tag des Eingangs des *Sachmangels* folgenden *Arbeitstags*. Bei betriebsbehindernden *Sachmängeln* verlängert sich die *Reaktionszeit* um einen *Arbeitstag*. Bei leichten *Sachmängeln* verlängert sich die *Reaktionszeit* um zwei (2) *Arbeitstage*. Zur Ermöglichung der Einhaltung der *Reaktionszeit* ist der *Kunde* verpflichtet, mit der Mängelanzeige die Mängelklassifizierung mitzuteilen. Erfolgt keine Mängelklassifizierung durch den *Kunden*, handelt es sich entweder um eine Supportanfrage oder, im Falle eines *Sachmangels*, gilt der *Sachmangel* als leichter *Sachmangel*. Erfolgt eine falsche Mängelklassifizierung, ist *Bissantz* im billigen Ermessen berechtigt, die Mängelklassifizierung zu ändern.

**5. Bearbeitungszeit.** *Bissantz* wird die an *Bissantz* gemeldeten *Sachmängel* grundsätzlich innerhalb der betrieblichen Möglichkeiten und unter Berücksichtigung der Mängelklassifizierung und der daraus resultierenden

Beeinträchtigung des *Kunden* beheben. Sofern *Bissantz* feststellt, dass die Behebung eines *Sachmangels* einen aussergewöhnlichen Aufwand darstellt, die Bearbeitung mehrerer *Sachmängel* miteinander verbunden werden kann oder beim Hersteller von *Drittsoftware* Verzögerungen eintreten, ist *Bissantz* berechtigt, die Bearbeitungszeit angemessen zu verlängern.

*Bissantz* steht es im billigen Ermessen frei, die Bearbeitung von leichten *Sachmängeln* unbegrenzt aufzuschieben, bis die Behebung aller betriebsverhindernden und betriebsbehindernden *Sachmängel* erfolgt ist.

**6. Nachfrist.** Wenn die Nacherfüllung, wie in Abschnitt E.VIII.5 vorgesehen, innerhalb angemessener Zeit scheitert, wird der *Kunde* *Bissantz* eine angemessene Nachfrist setzen.

**7. Weitere Rechte des Kunden.** Scheitert die Nacherfüllung auch innerhalb der gemäss Abschnitt E.VIII.6 zu setzenden Nachfrist, ist der *Kunde* berechtigt, die jeweilige *Beauftragung* aus wichtigem Grund zu kündigen.

Neben der Kündigung aus wichtigem Grund ist der *Kunde* berechtigt, Schadensersatz zu verlangen, sofern *Bissantz* seine vertraglichen Verpflichtungen verletzt hat. Für Schadensersatzansprüche des *Kunden* gelten die Beschränkungen in Abschnitt B.VII. Weitergehende Gewährleistungsansprüche (insbesondere die Ersatzvornahme) sind ausgeschlossen.

## IX. Laufzeit und Kündigung

**1. Laufzeit.** Die Laufzeit für die zeitlich begrenzte Überlassung von *Bissantz-Software* beträgt regelmässig 36 Monate und verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, wenn das Vertragsverhältnis nicht rechtzeitig ordentlich gekündigt wird (vgl. Abschnitt E.IX.2). Aus der jeweiligen *Beauftragung* kann sich eine abweichende Regelung ergeben, die dieser Bestimmung vorgeht.

**2. Ordentliche Kündigung.** Jeder Vertragspartner kann das Vertragsverhältnis ordentlich mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit kündigen. Aus der jeweiligen *Beauftragung* kann sich eine abweichende Regelung ergeben, die dieser Bestimmung vorgeht.

**3. Ausserordentliche Kündigung.** Das Recht beider Vertragspartner zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Eine Kündigung aus wichtigem Grund darf in der Regel nur erfolgen, wenn dem anderen Vertragspartner vor Ausspruch der Kündigung eine angemessene Frist zur Abhilfe gesetzt wurde und diese Frist erfolglos verstrichen ist. Die Frist zur Abhilfe muss unmittelbar nach Kenntnis des wichtigen Grundes erfolgen.

Einer Frist zur Abhilfe bedarf es nur dann nicht, wenn



- der Vertragspartner die geschuldete *Leistung* ernsthaft und endgültig verweigert;
- besondere Umstände vorliegen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die sofortige Kündigung rechtfertigen.

Soweit die Frist zur Abhilfe erfolglos verstreicht und einem Vertragspartner das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund zusteht, kann die Kündigung nur binnen

einer Frist von einem (1) Monat nach Ablauf der Abhilfefrist ausgesprochen werden. Soweit eine Abhilfefrist nicht erforderlich ist, muss die Kündigung spätestens drei (3) Monate nach Kenntnis von den zur Kündigung berechtigenden Umständen ausgesprochen werden. Etwaige Schadensersatzansprüche bleiben vom Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund unberührt. Es gelten die Begrenzungen in Abschnitt B.VII der AGB.

\*\*\*\*\*



## F. Besondere Bestimmungen zu *Beratungs- und Implementierungsleistungen*

### I. Leistungsumfang

Gegenstand einer *Beauftragung* zur Unterstützung im *Projekt* des *Kunden* können folgende *Beratungs- und Implementierungsleistungen* sein:

- Unterstützung bei der *Installation* der *Bissantz-Software*;
- Unterstützung bei der Gestaltung von Datenstrukturen, eines Datenmodells und von Datenladeprozessen zur Schaffung oder Anpassung eines Data Warehouse;
- Unterstützung bei der elektronischen Abbildung von *Workflows* mit der *Bissantz-Software*;
- Unterstützung bei der Ausgestaltung von Anwendungsfällen der *Bissantz-Software*;
- Bereitstellung von *ERP Solutions* und Unterstützung bei deren Parametrierung und ggf. Anpassung;
- Unterstützung bei Projektleitung und Projektmanagement;
- Schulungen;
- sonstige *Beratungsleistungen*.

Die konkreten, von *Bissantz* zu erbringenden *Beratungs- und Implementierungsleistungen* ergeben sich aus der jeweiligen *Beauftragung*.

### II. Mitwirkung und Aufgaben des Kunden

1. Einzelne Mitwirkungsleistungen. Vorbehaltlich einer weitergehenden Festlegung in der *Beauftragung* erbringt der *Kunde* folgende *Mitwirkungsleistungen*:

- Benennung eines im notwendigen Umfang erreichbaren Ansprechpartners;
- Übergabe der erforderlichen Daten und Informationen zur *Installation* oder *Implementierung* der *Bissantz-Software*;
- Bereitstellung der für den Einsatz der *Bissantz-Software* notwendigen *Infrastruktur*;
- Anzeige von *Sachmängeln*;
- Durchführung von Tests.

Die Konzeption und Umsetzung der *Implementierung* liegt in der alleinigen Verantwortung des *Kunden*. Gleiches gilt für die Funktionsfähigkeit und Konzeption der *Infrastruktur*, in der der *Kunde Bissantz-Software* einsetzt.

Der vom *Kunden* zu benennende Ansprechpartner ist für die Erbringung und Koordination der *Mitwirkungsleistungen* des *Kunden* verantwortlich.

2. Folgen unzureichender Mitwirkung. Sofern der *Kunde* seine vereinbarten *Mitwirkungsleistungen* nicht oder nicht rechtzeitig erbringt, verlängern sich die für die Leistungserbringung von *Bissantz* festgelegten Termine entsprechend. *Bissantz* wird den *Kunden* über Anpassungen

und Verlängerungen informieren und wird dabei auf die konkrete, nicht erbrachte *Mitwirkungsleistung* Bezug nehmen. Im Übrigen hat *Bissantz* Anspruch auf Ersatz des durch die unzureichende Mitwirkung entstandenen Mehr- und Zusatzaufwands.

### III. Rechtseinräumung

Der *Kunde* erhält an allen *Arbeitsergebnissen* der *Beratungs- und Implementierungsleistungen*, die unter einer hierunter geschlossenen *Beauftragung* entstehen sowie an unter einer *Beauftragung* bereitgestellten *ERP Solutions* und deren Parametrierung und Anpassung, nicht-ausschliessliche, nicht-übertragbare Rechte zur ausschliesslich unternehmensinternen Nutzung. Zur Bearbeitung und Verbreitung von *Arbeitsergebnissen* und/oder den *ERP Solutions* ist der *Kunde* nicht berechtigt, es sei denn, dies ist in der *Beauftragung* ausdrücklich so bestimmt. Sofern schutzfähige Anregungen und/oder Feedback des *Kunden* in *Arbeitsergebnisse* und/oder die *Bissantz-Software* einfließen, gelten die Bestimmungen zur Rechtseinräumung in Abschnitt B.III.4.

### IV. Abnahme bei *Beratungs- und Implementierungsleistungen*

Für *Beratungs- und Implementierungsleistungen*, für die in der *Beauftragung* eine Abnahme vereinbart ist oder die der Natur der Sache nach der Abnahme zugänglich sind, gilt folgendes:

1. Teilleistungen/Teilabnahmen. Sofern *Bissantz* verschiedene Teilleistungen zu erbringen hat, werden diese einzeln abgenommen (Teilabnahmen). Termine für die Teilabnahmen ergeben sich aus dem vereinbarten Terminplan. Vor Produktivnahme führen die Vertragspartner eine Vorabnahme durch. Die Erklärung der Vorabnahme (mindestens in Textform) ist Voraussetzung für die Produktivnahme. Entsprechend dem vereinbarten Terminplan, spätestens jedoch vier (4) Wochen nach Produktivnahme führen die Vertragspartner eine Endabnahme durch.

2. Bereitstellung zur Abnahme. Nach Erbringung der geschuldeten (Teil-)*Implementierungsleistungen* stellt *Bissantz* die jeweiligen *Arbeitsergebnisse* dem *Kunden* zur Abnahme zur Verfügung. Der *Kunde* prüft die *Arbeitsergebnisse* innerhalb der im Terminplan vereinbarten Zeiträume. Sofern der Terminplan keine Angaben zum Abnahmezeitraum enthält, gilt ein Zeitraum von zehn (10) *Arbeitstagen*.

3. Abnahmeprotokoll. Das Ergebnis einer Abnahmeprüfung hat der *Kunde* im Rahmen eines in Textform (E-Mail) übermittelten Protokolls mitzuteilen. Ein Abnahmeprotokoll hat die Erklärung zu enthalten, ob die Abnahme erklärt oder verweigert wird. Im Falle der Verweigerung der Abnahme hat das Protokoll für jede Beanstandung alle abnahmehindernden Gründe zu enthalten. Der *Kunde*



hat einen entsprechenden Nachweis zu führen. Hat *Bissantz* die *Leistung* im Wesentlichen mangelfrei erbracht, hat der *Kunde* die Abnahme zu erklären. Dieser Erklärung steht es gleich, wenn der *Kunde* die *Arbeitsergebnisse* in produktiven Einsatz nimmt.

Die Abnahme darf nicht verweigert werden, sofern ein festgestellter Mangel die Nutzung eines *Arbeitsergebnisses* nur unerheblich mindert. Diese unerheblichen Mängel beseitigt *Bissantz* im Rahmen der Haftung für Sachmängel.

Hat der *Kunde* ein Protokoll mit schriftlicher Mängelliste fristgemäss übergeben, beseitigt *Bissantz* Mängel in angemessener Frist und unter Berücksichtigung des Terminplans. Die betreffenden Leistungsergebnisse stellt *Bissantz* erneut zur (Teil-)Abnahme bereit.

## V. Sachmängel bei *Beratungs- und Implementierungsleistungen* (Sachgewährleistung)

1. Verjährungsfrist. Die nachfolgend geregelten Ansprüche wegen *Sachmängeln* der *Beratungs- und Implementierungsleistungen* verjähren binnen zwölf (12) Monaten nach vollständiger Leistungserbringung.

2. Mängelanzeige. Der *Kunde* ist verpflichtet, aufgetretene *Sachmängel* nachvollziehbar zu beschreiben und in Textform unverzüglich nach Feststellung an *Bissantz* zu melden.

3. Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Nachlieferung. Wenn der *Kunde* einen *Sachmangel* der *Beratungs- und Implementierungsleistungen* gemäss Abschnitt F.V.2 an *Bissantz* meldet, wird *Bissantz* kostenlos nacherfüllen. Bei der Nacherfüllung berücksichtigt *Bissantz* die Schwere des *Sachmangels* und seine Auswirkungen beim *Kunden*. *Bissantz* wählt die Art der Nacherfüllung.

4. Nachfrist. Wenn die Nacherfüllung, wie in den Abschnitten F.V.2 und F.V.3 vorgesehen, innerhalb angemessener Zeit scheitert, wird der *Kunde* *Bissantz* eine angemessene Nachfrist setzen. Die Verpflichtung zur Nachfristsetzung besteht nicht, wenn

- eine Nachfrist für den *Kunden* nicht zumutbar ist oder

\*\*\*\*\*

Copyright © 2021 Bissantz AG

BISSANTZ ist eine eingetragene Marke in der Europäischen Union und in anderen Staaten.

Bissantz AG  
Industriestrasse 171  
8957 Spreitenbach

Tel. +41 56 561 66 00  
E-Mail [service@bissantz.ch](mailto:service@bissantz.ch)  
Web [www.bissantz.ch](http://www.bissantz.ch)

- *Bissantz* die Nacherfüllung ernsthaft und endgültig verweigert.

5. Weitere Rechte des Kunden. Scheitert die Nacherfüllung auch innerhalb der gemäss Abschnitt F.V.4 zu setzenden Nachfrist, ist der *Kunde* berechtigt,

- die jeweilige *Beauftragung* ausserordentlich zu kündigen, es sei denn, der *Sachmangel* ist unerheblich, oder
- die vereinbarte Vergütung zu mindern.

Neben ausserordentlicher Kündigung oder Minderung ist der *Kunde* berechtigt, Schadensersatz zu verlangen, sofern *Bissantz* seine vertraglichen Verpflichtungen schuldhaft verletzt hat. Für Schadensersatzansprüche des *Kunden* gelten die Beschränkungen in Abschnitt B.VII der AGB. Weitergehende Gewährleistungsansprüche (insbesondere die Ersatzvornahme) sind ausgeschlossen.

## VI. Vergütung und Zahlungsbedingungen

1. Höhe der Vergütung. Der *Kunde* vergütet die *Beratungs- und Implementierungsleistungen* von *Bissantz* grundsätzlich nach Aufwand, es sei denn aus der *Beauftragung* ergibt sich ein Festpreis. Die Höhe sowie die Art der Vergütung ergeben sich aus der jeweiligen *Beauftragung*.

2. Vergütung nach Aufwand. Es gelten die in der *Beauftragung* vereinbarten Stunden- oder Tagessätze. *Bissantz* stellt die erbrachten *Beratungs- und Implementierungsleistungen* nach tatsächlichem Anfall auf Basis eines Leistungsnachweises monatlich in Rechnung. Ein Arbeitstag hat acht (8) Stunden, Mehr- oder Minderleistungen werden anteilig in Rechnung gestellt. Der *Kunde* erstattet Reisekosten nach Aufwand. Die Reismittel werden wie folgt abgerechnet:

- Flug: Bei mehr als 4 Stunden Flugzeit Business Class, sonst Economy Class
- Zug: 1. Klasse mit Halbtax-Abonnement
- Auto: 0,90 CHF pro Kilometer

Es können in der *Beauftragung* Pauschalen für die Reisekosten vereinbart werden.

