

1 Allgemeiner Teil

1.1 Anwendungsbereich

Der allgemeine Teil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- der brain-tec AG, IT-Solutions,
- der brain-tec Germany GmbH
- sowie der brain-tec Spain S.L.

(nachfolgend brain-tec) enthalten die auf alle Vertragsarten anwendbaren Vertragsbedingungen.

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

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Geschäftsbereiche (vorbehalten Ziffer 2, 3 und 4 nachstehend) der brain-tec. Wenn im Folgenden von brain-tec die Rede ist, so ist damit derjenige Geschäftsbereich/-einheit gemeint, welcher mit dem Kunden den Einzelvertrag abgeschlossen hat.

Massgebend sind bei jedem Vertragsabschluss, sei er mündlich oder schriftlich, stillschweigend oder formal vereinbart worden, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, welche zu diesem Zeitpunkt auf der Internetseite der brain-tec publiziert waren oder dem Kunden als Beilage zum Angebot auf dessen Wunsch zugestellt wurden.

1.2 Vertragsabschluss

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

1.3 Vertragsbeginn

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

1.4 Vertragsende

Einzelverträge über die Lieferung von Hard- oder Software oder die Erbringung einer einmaligen Dienstleistung enden ohne weiteres mit ihrer ordnungsgemässen Erfüllung. Einzelverträge über die Überlassung von Hard- oder Software (Miete, Leasing, Outsourcing etc.) oder die Erbringung einer andauernden Dienstleistung (Systemwartung, Softwarepflege, IT-Support) enden mit Vertragsablauf oder ihrer Kündigung. Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen.

1.5 Leistungserbringung

brain-tec kann die vertraglich geschuldeten Leistungen entweder selber erbringen oder ganz respektive teilweise durch Dritte erbringen lassen.

1.6 Termine

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

1.7 Übergabe und Abnahme

brain-tec erfüllt die geschuldete Leistung durch Übergabe des Produktes oder des Arbeitsergebnisses. Eine formelle Abnahme unter Mitwirkung beider Parteien findet nur statt, wenn dies explizit vereinbart wurde. Mängel, die den bestimmungsgemässen Gebrauch des Arbeitsergebnisses nicht ausschliessen ("mindere Mängel"), hindern die Abnahme nicht.

Leistungen gelten als abgenommen, wenn eine vereinbarte Abnahme aus Gründen, die nicht von brain-tec 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.

1.8 Annahmeverzug

Nimmt der Kunde die gehörig angebotene Leistung nicht an, so kann brain-tec 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 zurück fordern und Schadenersatz verlangen. Dieser besteht im Minderwert der Produkte sowie in der vollen vertraglich vereinbarten Entschädigung für die bereits erbrachten Dienstleistungen.

1.9 Verzug der brain-tec

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

- 1) weiterhin auf der Erfüllung beharren;
- 2) sofern er es unverzüglich erklärt, auf die nachträglichen Leistungen verzichten;
- 3) sofern er es unverzüglich erklärt und die ausstehende Leistung oder Lieferung die Gebrauchstauglichkeit aller bei brain-tec bezogenen Leistungen erheblich beeinträchtigt, vom Vertrag zurücktreten. Die Kündigung oder ein Rücktritt vom Projektvertrag (Vertrages) schliesst die Rückabwicklung des Projektvertrages (Vertrages) aus.

1.10 Preise

Sämtliche Preisangaben verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer und allfälliger weiterer Abgaben. brain-tec 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 drei Monaten Anwendung.

Macht brain-tec 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 und Reisespesen nicht.

1.11 Zahlungsbedingungen

Rechnungen der brain-tec sind vorbehaltlich besonderer Vereinbarung innert 10 Tagen zu bezahlen (Verfalltag). Nach Ablauf dieser Frist kommt der Kunde ohne weiteres in Verzug.

1.12 Reisezeit

Reisezeit gilt als Arbeitszeit. Für die Entschädigung der Reisezeit kann brain-tec anstelle der üblichen Konditionen eine pauschale Entschädigung einführen, welche sowohl die aufgewendete Zeit wie auch die Spesen abdeckt.

1.13 Zusatzaufwand

Folgende Leistungen kann brain-tec zusätzlich zu einer vertraglich vereinbarten Entschädigung nach Aufwand in Rechnung stellen:

- 1) Leistungen, die nicht im definierten Leistungsumfang enthalten sind;
- 2) Leistungen für die Analyse und die Behebung von Störungen, welche nicht von gelieferten oder gewarteten Komponenten verursacht wurden oder die nicht reproduzierbar sind (Fehlbedienungen, unkorrekte Manipulationen, unautorisierte Eingriffe, Einwirkungen von Drittprodukten, Fehler im vom Kunden oder von Dritten zur Verfügung gestellten Datenmaterial, Änderungen an den Datenbeständen, die nicht über die ordentlichen und lizenzierten Programme der brain-tec erfolgen);
- 3) 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);
- 4) Aufwand, der entsteht, weil der Kunde seine Mitwirkungspflichten verletzt hat;
- 5) Aufwand, der durch Software, Viren oder Angriffe verursacht wurde.

1.14 Zahlungsverzug des Kunden

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

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

In den Fällen 2. und 3. kann brain-tec 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.

1.15 Honorierung nach Aufwand

Der Kunde ist für die erfolgreiche Durchführung des Projektes verantwortlich. Wird das Projekt durch den Kunden vorzeitig abgebrochen, wird die bereits geleistete Arbeit nach Aufwand honoriert.

1.16 Mitwirkungspflichten

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

- 1) 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 der brain-tec über die betrieblichen Abläufe des Kunden, soweit diese für die Leistungserbringung relevant sind; laufende Information über

- bevorstehende Nutzungserweiterungen; strategische Entscheide oder Veränderungen des technischen oder rechtlichen Umfelds mit Auswirkung auf die unterstützte IT Umgebung;
- 2) 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;
 - 3) Ausbildung: Ausbildung der Mitarbeiter in Bezug auf die Vertragsprodukte; Vermittlung der allgemein üblichen Anwenderkenntnisse und falls erforderlich Ausbildung von Superusern;
 - 4) Störungs- und Fehlermeldung: Unverzögliche Information beim Auftreten von Störungen und Fehlern in der von brain-tec vorgegebenen Form; möglichst genaue Beschreibung und Dokumentation der auftretenden Störungen;
 - 5) Datenverantwortung: Bereitstellung der zu verarbeitenden Daten; Eingabe der Daten; Datenübernahme und Wiederherstellung der Daten; Verantwortung für Datenintegrität und die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften;
 - 6) Datensicherung: Ausführung und Kontrolle der Datensicherung, sichere Aufbewahrung des Backup;
 - 7) Infrastruktur: Bereitstellung von geeigneten Räumlichkeiten für die Installation von Vertragsprodukten; Verantwortung für die Einhaltung der Vorschriften bezüglich Raumtemperatur und Sauberkeit von Räumlichkeiten, in welchen sich Komponenten befinden; Sicherstellung der Stromversorgung; Gewährung des Zutritts für Mitarbeiter der brain-tec zu den Räumlichkeiten des Kunden; Bereitstellung der erforderlichen Anzahl Arbeitsplätze für Mitarbeiter der brain-tec im Falle eines Einsatzes vor Ort; Zurverfügungstellung von ausreichenden Servicefenstern soweit erforderlich; Sicherung der Vertragsprodukte gegen unbeabsichtigten Verlust, Beschädigung, Diebstahl und Elementarschäden;
 - 8) Benutzungsvorschriften: Einhaltung der von brain-tec, beziehungsweise den Herstellern vorgegebenen Benutzungsvorschriften; sorgfältige Behandlung und äusserliche Reinigung der Vertragsprodukte;
 - 9) Unterstützung der brain-tec: Mithilfe bei Arbeiten im Betrieb des Kunden nach Anweisung der brain-tec, Ausführung der von der brain-tec dem Kunden zugewiesenen Arbeiten;
 - 10) Schnittstellen: Definition und Programmierung der kundenseitig zu realisierenden Schnittstellen;
 - 11) Komponenten des Kunden: Termingerechte Bereitstellung, Betrieb und Unterhalt der kundenseitig zu beschaffenden Komponenten;
 - 12) Nebenunternehmer: Koordination und Sicherstellung der Leistungserbringung von Nebenunternehmern;
 - 13) 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;
 - 14) 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;
 - 15) Verbrauchsmaterial: Besorgung von Verbrauchsmaterial wie Toner, Papier und Disketten sowie Ersatz von Verschleissteilen.

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

1.17 Rechte am Arbeitsergebnis

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

1.18 Gewährleistungsausschluss bei Selbst-verschulden

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

1.19 Genehmigung

Setzt der Kunde Produkte und Arbeitsresultate produktiv ein, so gelten solche Leistungen in jedem Fall als genehmigt, wenn innert 30 Tagen nach der Abnahme oder, fehlt eine solche, innert 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.

1.20 Haftung

brain-tec haftet bei Verschulden für Sachschäden bis zu 5 % des Preises des mangelhaften Produktes oder der fehlerhaften Dienstleistung. Im Falle wiederkehrender Dienstleistungen (Wartung etc.) gilt eine Jahresgebühr als Preis der Dienstleistung. Für Hilfspersonen sowie für Vermögensschäden wie entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, eigene Aufwendungen des Kunden, Regressansprüche Dritter, Verzugsschäden, Schäden aus Datenverlust und Datenbeschädigung, Schäden aus der kommerziellen Anwendung der Produkte und für aus dem Beizug Dritter resultierende Kosten wird jede Haftung ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

1.21 Leasing

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

1.22 Verrechnungsausschluss

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

1.23 Sicherheiten

brain-tec 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 brain-tec zurückzugeben.

1.24 Wiederausfuhr

Der Kunde verpflichtet sich, bestehende Wiederausfuhrbeschränkungen zu beachten.

1.25 Geheimhaltung

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

Die Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht nach Beendigung des Vertragsverhältnisses weiter. brain-tec ist aber berechtigt, die Tatsache der Zusammenarbeit mit dem Kunden in Form von Referenzen bekannt zu geben, es sei denn, der Kunde verlangt ausdrücklich, dass auch dieser Sachverhalt unter die Geheimhaltungspflicht der brain-tec gestellt wird.

1.26 Abwerbeverbot

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

1.27 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 hinausgehen, sind nur gültig, sofern sie schriftlich erfolgen. Auf dieses Schriftlichkeitserfordernis kann nur schriftlich verzichtet werden.

1.28 Übertragung

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

1.29 Schlussbestimmungen

Anwendbar ist schweizerisches Recht unter Ausschluss der Bestimmungen des UN Kaufrechts. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist der statutarische Sitz der brain-tec.



2 Technologieplattform und Systemintegration

2.1 Hardwarekauf

2.1.1 Vertragsgegenstand

brain-tec verkauft dem Kunden die im Einzelvertrag bezeichneten Hardwareprodukte.

2.1.2 Lieferung

brain-tec liefert die Hardware an den entsprechenden Betriebsort des Kunden. Die Lieferung und der Versand erfolgen auf Kosten und Gefahr des Kunden.

2.1.3 Preise

Der Kunde verpflichtet sich, den im Einzelvertrag bestimmten Kaufpreis zu bezahlen. Der Kaufpreis kann nach Vertragsabschluss von der brain-tec in Rechnung gestellt werden. Der Kaufpreis versteht sich inklusive der in einer Pauschalen erhobenen Lieferkosten an den Betriebsort, jedoch exklusive Kosten für die Installation, für das Auspacken und die Entsorgung, sofern dies im Einzelvertrag nicht anders geregelt ist.

2.1.4 Gewährleistung

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

Die Gewährleistungsrechte des Kunden ergeben sich aus den Herstellerbedingungen. Gegenüber brain-tec bestehen diese Gewährleistungsrechte ausschliesslich darin, dass brain-tec die Gewährleistungsrechte gemäss Herstellerbedingungen gegenüber dem Hersteller oder Lieferanten einfordert. Kommt der Hersteller oder Lieferant seiner Gewährleistungspflicht nicht freiwillig nach, so tritt brain-tec die Gewährleistungsrechte zur rechtlichen Durchsetzung an den Kunden ab. Andere Gewährleistungsansprüche gegenüber brain-tec werden wegbedungen. Verschleissteile und Verbrauchsmaterial wie Toner, Batterien etc. sind vom Kunden in jedem Fall auf eigene Kosten zu ersetzen.

2.2 Lizenzen für Software von Drittlieferanten

2.2.1 Nutzungsrecht

brain-tec vermittelt durch die Lieferung der Softwarelizenz dem Kunden das Recht, die im Einzelvertrag bezeichneten Softwareprodukte gemäss und ausschliesslich nach den Lizenzbestimmungen des Herstellers, welche in der Regel dem Softwareprodukt beigelegt oder ansonsten beim Hersteller erfragt werden können, zu nutzen. Im Übrigen ist die korrekte Lizenzierung der Software und aller dazugehörigen Unterlagen Sache des Kunden und brain-tec haftet nicht für Rechtsansprüche des Herstellers, falls der Kunde wissentlich oder versehentlich falsch lizenziert.

Falls solche Lizenzbestimmungen des Herstellers der Software fehlen, gelten die nachfolgenden Bestimmungen:

- 1) brain-tec 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.
- 2) Bestimmungsgemässer Gebrauch umfasst abschliessend 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, die dafür erforderliche vorübergehende Herstellung von Kopien sowie die Verwendung der Dokumentation im Zusammenhang mit dem bestimmungsgemässen Gebrauch der Software.

- 3) 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 Objekt Codes in Source Code.

2.2.2 Übergabe und Installation

brain-tec übergibt dem Kunden die Software von Drittlieferanten auf dem vom Hersteller an brain-tec 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.

2.2.3 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.

2.2.4 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.

2.2.5 Zahlungskonditionen

Der Kunde verpflichtet sich, die im Einzelvertrag bestimmten Lizenzgebühren (Einmallyenzgebühren und/oder wiederkehrende Lizenzgebühren) zu bezahlen. Lizenzgebühren sind lediglich Entschädigungen für die Erteilung des Nutzungsrechts und berechtigen nicht zur Inanspruchnahme weiterer Leistungen wie zum Beispiel Wartung und Support. Einmallyenzgebühren können nach Vertragsabschluss von der brain-tec in Rechnung gestellt werden. Wiederkehrende Lizenzgebühren werden für jedes Kalenderjahr im Voraus zur Zahlung fällig.

2.2.6 Sachgewährleistung

Zur Wahrung seiner Gewährleistungsrechte hat der Kunde die ihm gelieferte Software unmittelbar nach Lieferung zu prüfen und allfällige Mängel sofort schriftlich und in nach vollziehbarer Form zu rügen. Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, beträgt die Gewährleistungsfrist drei Monate und beginnt mit Auslieferung der Produkte.

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

2.2.7 Rechtsgewährleistung

Es gelten die Bestimmungen des Herstellers. brain-tec tritt dem Kunden sämtliche Ansprüche zur direkten Geltendmachung gegenüber dem Hersteller oder Lieferanten ab. Jede weitere Rechtsgewährleistung wird wegbedungen.

2.2.8 Vertragsdauer

Einzelverträge, in denen wiederkehrende Lizenzgebühren vereinbart wurden, können mit einer Frist von drei Monaten jeweils per Jahresende gekündigt werden. Zudem kann brain-tec 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 Einmallyenzgebühren vereinbart wurden, haben keine Vertragsdauer und bedürfen somit keiner Kündigung.

2.3 Dienstleistungen

2.3.1 Vertragsgegenstand

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

2.3.2 Systemintegration

brain-tec 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 brain-tec keine Verantwortung für die Systemintegration, so liefert brain-tec 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.

2.3.3 Erfüllungsort

Dienstleistungen werden nach Wahl von brain-tec entweder an der Geschäftsadresse der brain-tec oder beim Kunden erbracht.

2.3.4 Zahlungskonditionen

Dienstleistungen werden von brain-tec 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.

2.3.5 Gewährleistung

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

Ist aufgrund einer Dienstleistung ein zu übergebendes Arbeitsergebnis geschuldet, gewährleistet brain-tec, dass das Arbeitsergebnis im Zeitpunkt der Übergabe den Spezifikationen entspricht, wie sie im Einzelvertrag definiert wurden. Mängel hat der Kunde der brain-tec unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

Die Gewährleistungsfrist beträgt drei Monate nach Abnahme durch den Kunden. Die Gewährleistung ist beschränkt auf Nachbesserung durch brain-tec. Andere Gewährleistungsansprüche werden wegbedungen.

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

2.4 Systemwartung

2.4.1 Vertragsgegenstand

brain-tec erbringt gegenüber dem Kunden Serviceleistungen, welche die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der betreuten Komponenten unter normalen Benutzungsvoraussetzungen bezwecken. Die Serviceleistungen von brain-tec werden im Folgenden allgemein umschrieben und im Einzelvertrag unter Bezugnahme auf diese Vertragsbedingungen spezifiziert. Sie beziehen sich ausschliesslich auf die ebenfalls im Einzelvertrag bezeichneten Komponenten.

2.4.2 Standardleistungen

2.4.2.1 *Wartungsbereitschaft*

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

2.4.2.2 *Service Desk*

brain-tec unterhält ein Service Desk, welches dem Kunden beim Auftreten von Störungen als erste Anlaufstelle dient.

2.4.2.3 *Störungsbehebung*

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

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

2.4.3 Zusatzleistungen

2.4.3.1 *Störungsverwaltung (Triage)*

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

2.4.3.2 *Ersatzteilhaltung (Spare Parts)*

brain-tec und der Kunde können vereinbaren, dass brain-tec Ersatzteile beschafft und entweder in den Räumlichkeiten von brain-tec oder vor Ort ausschliesslich für den Einsatz beim Kunden bereitstellt. Die Ersatzteilhaltung gehört ohne ausdrückliche Vereinbarung im Einzelvertrag nicht zum Leistungsumfang.

2.4.3.3 *Systemüberwachung*

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

2.4.3.4 *Update- und Patchmanagement*

brain-tec übernimmt auf besonderen Auftrag das Update- und Patchmanagement von Software.

In diesem Rahmen liefert und installiert brain-tec, in Absprache mit dem Kunden, die vom Hersteller standardmässig und ohne zusätzliche Kosten gelieferten Software Updates und Patches für Vertragsprodukte. Überdies führt brain-tec eine Aufstellung der beim Kunden installierten Software, soweit es sich um Vertragsprodukte handelt.

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

2.4.3.5 Anwendersupport

brain-tec und der Kunde können vereinbaren, dass brain-tec auch den Anwendersupport im Sinne eines First Level Supports gewährleistet. Die zu unterstützenden Anwendungen und Komponenten sind im Einzelvertrag nach Produkt, Version und Sprache genau zu spezifizieren.

2.4.3.6 Qualitätssicherung

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

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

2.4.4 Störungsbehebung im Besonderen

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

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

Bei Komponenten, für welche die vom Hersteller oder Lieferanten gewährte Garantiezeit noch läuft, macht brain-tec beim Auftreten von Störungen die vom Hersteller oder Lieferanten gewährten Garantierechte gegenüber diesem geltend. Für den Erfolg der Störungsbehebung oder der Garantieleistungen des Herstellers/Lieferanten übernimmt brain-tec keine Verantwortung.

2.4.5 Unterstützte Komponenten

Die von brain-tec erbrachten Serviceleistungen beziehen sich ausschliesslich auf die im Einzelvertrag aufgezählten Komponenten. Handelt es sich dabei um Software, so kann brain-tec vom Kunden verlangen, dass dieser jeweils die aktuellsten, vom Hersteller gelieferten Versionen einsetzt und bei Erscheinen neuer kostenpflichtiger Versionen diese ebenfalls beschafft. Handelt es sich hingegen um Hardware, so kann brain-tec die Erbringung von Serviceleistungen davon abhängig machen, dass der Hersteller für die Produkte Support bietet und Ersatzteile bereithält.

Sind diese Voraussetzungen nicht erfüllt, so kann brain-tec für die betroffenen Komponenten die Serviceleistungen nach einer Vorankündigung von 1 Monat jederzeit einstellen. Die Gültigkeit des Systemwartungsvertrages in Bezug auf die übrigen Vertragsprodukte bleibt davon unberührt.

2.4.6 Bereitschaftsgrade

brain-tec unterscheidet die folgenden Bereitschaftsgrade:

2.4.6.1 Servicezeit

Die Servicezeit dauert Montag bis Freitag 08.00 - 12.00 und 13.30 - 17.00 Uhr, exklusive allgemeine Feiertage am Ort der verantwortlichen Geschäftsstelle von brain-tec. Während der Servicezeit stehen grundsätzlich sämtliche von brain-tec unterhaltenen Ressourcen zur Verfügung.

2.4.6.2 Pikettdienst

Während den im Einzelvertrag festgehaltenen Pikettzeiten unterhält brain-tec eine Notfallorganisation bis maximal 7 * 14 Stunden, welche auf die Behebung wesentlicher Betriebsstörungen ausgelegt ist.

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

2.4.7 Reaktions- und Störungsbehebungszeit

Die Reaktionszeiten werden in den Einzelverträgen festgehalten und gelten grundsätzlich nur innerhalb der vereinbarten Servicezeit. Störungsbehebungszeiten werden nur auf besondere Vereinbarung im Einzelvertrag gewährt. Die Zeit für die Wiederherstellung der Datenbestände wird bei der Berechnung der Störungsbehebungszeit nicht mitgerechnet.

2.4.8 Pauschale Gebühr

Als Entschädigung für die Serviceleistungen gemäss Ziffer 2.4 bezahlt der Kunde brain-tec die im Einzelvertrag bezeichnete pauschale Vergütung jährlich im Voraus, jeweils zu Beginn eines Kalenderjahres.

2.4.9 Supportstunden

Der Kunde kann sich im Rahmen eines Service Abonnements verbindlich verpflichten, gegen Vorauszahlung eine bestimmte Anzahl Supportstunden zu beziehen. Das Service Abonnement wird nach Bestellung in Rechnung gestellt.

Nicht bezogene Supportstunden verfallen innerhalb eines Jahres seit der Bestellung sowie im Fall einer Kündigung des Systemwartungsvertrages durch den Kunden, zum Zeitpunkt des Vertragsendes.

Dem Kunden steht es jedoch frei, sich die vom Verfall betroffenen Vorauszahlungen auf den Bezug anderer Leistungen von brain-tec anrechnen zu lassen, sofern er dies unverzüglich erklärt und sofern diese Leistungen von brain-tec innerhalb von 30 Tagen nach Verfall der Vorauszahlung in Rechnung gestellt werden können.

2.4.10 Drittkosten

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

2.4.11 Gewährleistung

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

2.4.12 Vertragsdauer

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

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

2.4.13 Folgen der Vertragsbeendigung

Mit Ablauf des Einzelvertrages endet die Verpflichtung von brain-tec zur Erbringung von Serviceleistungen. Ersatzteile, welche im Auftrag des Kunden von brain-tec erworben und aufbewahrt wurden, müssen vom Kunden zum Restwert

übernommen werden. Der Restwert wird dabei auf der Basis einer linearen Amortisationszeit von 36 Monaten und einer Verzinsung von 7% pro Jahr berechnet.



3 Software der brain-tec

3.1 Lizenzen für brain-tec Software

3.1.1 Nutzungsrecht

brain-tec erteilt dem Kunden für die im Vertragsdeckblatt bezeichnete Software das nicht ausschliessliche, nicht übertragbare Recht, die Software samt der Dokumentation auf dem für den Einsatz vorgesehenen System des Kunden während unbestimmter Zeit bestimmungsgemäss zu nutzen. Bestimmungsgemässer Gebrauch umfasst abschliessend:

- 1) das vollständige oder teilweise Laden, Einspeichern, Übertragen, Umwandeln, Ablaufen lassen oder Wiedergeben der Software in Objektcode auf dem Kundensystem zum Zweck der Ausführung der Programm Instruktionen für die Verarbeitung von Daten des Kunden,
- 2) die dafür erforderliche vorübergehende Herstellung von Kopien sowie die Verwendung der Dokumentation im Zusammenhang mit dem bestimmungsgemässen Gebrauch der Software. Nicht zulässig ist der Gebrauch der Software auf einem anderen als dem Kundensystem, auf mehr Arbeitsstationen oder mobilen Zusatzgeräten als beim Erwerb der Lizenz angegeben, der Betrieb eines Rechenzentrums für Dritte mit der Software, das über den bestimmungsgemässen Gebrauch hinausgehende Kopieren der Software, die Vermietung, Verleihe oder Bekanntgabe der Software an Dritte, die Bearbeitung, Änderung oder Erweiterung der Software sowie die Rückführung des Objektcodes in Source Code.

Bestimmungsgemäss ist ein Gebrauch der brain-tec Software auch dann, wenn im Einzelvertrag ausdrücklich festgelegt ist, dass bestimmte Module dem Kunden in Form von Quellcode zur eigenständigen Änderung oder Erweiterung überlassen werden. In diesem Falle erlischt bei Vornahme einer solchen Änderung oder Erweiterung durch den Kunden in jedem Fall die Gewährleistungspflicht der brain-tec.

3.1.2 Übergabe und Installation

brain-tec übergibt dem Kunden die Software auf einem geeigneten Datenträger, beziehungsweise stellt diese in elektronischer Form zur Verfügung. Eine Dokumentation wird nur abgegeben, wenn diese von brain-tec standardmässig zur Verfügung gestellt wird. Die Installation der Software ist als zusätzliche Dienstleistung separat unter Vertrag zu nehmen.

3.1.3 Weitergabe von Software

Nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung von brain-tec darf der Kunde die Software an einen Dritten weitergeben, sofern er schriftlich bestätigt, davon keine Kopien zurückzubehalten und den Gebrauch definitiv einzustellen.

3.1.4 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.

3.1.5 Schutzrechte

Der Kunde anerkennt die Schutzrechte von brain-tec 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.

3.1.6 Zahlungskonditionen

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

Einmallyzenzgebühren können nach Vertragsabschluss von brain-tec in Rechnung gestellt werden. Wiederkehrende Lizenzgebühren werden für jedes Kalenderjahr im Voraus zur Zahlung fällig.

3.1.7 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 drei 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.

3.1.8 Rechtsgewährleistung

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

3.1.9 Vertragsdauer

Einzelverträge, in denen wiederkehrende Lizenzgebühren vereinbart wurden, können mit einer Frist von drei Monaten jeweils per Jahresende gekündigt werden. Zudem kann brain-tec 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.

3.2 Pflege von brain-tec Software

3.2.1 Vertragsgegenstand

brain-tec 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 brain-tec werden im Folgenden allgemein umschrieben und im Einzelvertrag unter Bezugnahme auf diese Vertragsbedingungen spezifiziert.

3.2.2 Standardleistungen

3.2.2.1 *Störungsanalyse*

brain-tec analysiert auf tretende 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:

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

3.2.3 Fehlerbehebung

Auftretende Fehler der Standard Software werden von brain-tec entsprechend ihrer Dringlichkeit wie folgt behoben:

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

Bei wesentlichen Betriebsstörungen hat der Kunde Anspruch auf eine kundenindividuelle Fehlerbehebung, falls sich der Grund für die Störung eindeutig der Standard Software der brain-tec zuordnen lässt und nicht durch ein Drittsystem oder durch einen Änderung in der IT Plattform hervorgerufen wurde. In allen übrigen Fällen erfolgt die Fehlerbehebung in der Regel durch Lieferung von Korrektur-Releases.

3.2.4 Unterhalt der Software

Neue Releases der Standardsoftware werden dem Kunden zur Verfügung gestellt. brain-tec 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. brain-tec ist berechtigt, die Erbringung weiterer Softwarepflegeleistungen von der Installation eines bestimmten Release abhängig zu machen.

3.2.5 Archivierung

brain-tec archiviert die sich bei Kunden im Einsatz befindlichen Programmversionen während der gesamten Einsatzdauer der Software sowohl im Source- wie auch im Objekt Code. Dadurch stellt brain-tec sicher, dass die Software im Falle einer Zerstörung neu installiert werden kann. Der Aufwand von brain-tec für die Neuinstallation von Software wird jedoch als Dienstleistung in Rechnung gestellt, sofern die Störung nicht auf einen Softwarefehler zurückzuführen war.

3.2.6 Service Desk

brain-tec unterhält einen Service Desk, welcher Anfragen im Zusammenhang mit der Anwendung der Software beantwortet. Die Inanspruchnahme des Service Desk ist zusätzlich zur pauschalen Wartungsgebühr zu entschädigen, wobei der Kunde zwischen einer Pauschalgebühr sowie einer Entschädigung nach Aufwand wählen kann.

Die Pauschalgebühr wird im Einzelvertrag festgehalten und entsprechend Ziffer 8 in Rechnung gestellt. Bei pauschaler Entschädigung bezeichnet der Kunde einen Systemverantwortlichen. Dieser nimmt die Anfragen der Nutzer als erste Anlaufstelle im Betrieb entgegen und leitet sie an brain-tec weiter. Für die Entschädigung nach Aufwand wird pro Anruf oder pro Mailanfrage ein Betrag von CHF 50.00 in Rechnung gestellt. Damit ist eine Beratung von ¼ Stunde abgedeckt. Für jede weitere angebrochene ¼ Stunde werden zusätzlich CHF 50.00 in Rechnung gestellt.

3.2.7 Support

Supportleistungen, die über den Leistungsumfang gemäss Ziffer 2 hinausgehen, erbringt brain-tec auf besonderen Auftrag und gegen zusätzliche Entschädigung zu den jeweils gültigen Konditionen.

3.2.8 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.

3.2.9 Lieferung von neuen Versionen

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

3.2.10 Service und Reaktionszeiten

brain-tec erbringt ihre Softwarepflegeleistungen während den folgenden Servicezeiten: Montag bis Freitag 08.00 - 12.00 und 13.30 - 17.00 Uhr, exklusive allgemeine Feiertage am Geschäftssitz der brain-tec. Bei wesentlichen Betriebsstörungen sichert brain-tec während den Servicezeiten eine Reaktionszeit von einem Arbeitstag zu.

3.2.11 Pauschale Gebühr

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

3.2.12 Gewährleistung

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

3.2.13 Vertragsdauer

Einzelverträge für Softwarepflege und Service Desk 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 drei Monaten kündbar.

3.3 Keine Gewährleistung auf Open Source Software

Falls Programme ohne jegliche Kosten lizenziert werden, besteht keinerlei Gewährleistung für das Programm, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Sofern nicht anderweitig schriftlich bestätigt, stellen die Copyright-Inhaber und/oder Dritte das Programm so zur Verfügung, „wie es ist“, ohne irgendeine Gewährleistung, weder ausdrücklich noch implizit, einschließlich – aber nicht begrenzt auf – Marktreife oder Verwendbarkeit für einen bestimmten Zweck.

Das volle Risiko bezüglich Qualität und Leistungsfähigkeit des Programms liegt beim Kunden. Sollte sich das Programm als fehlerhaft herausstellen, liegen die Kosten für die notwendigen Service, Reparaturen und Korrekturen beim Kunden.



4 Hosting

4.1 Kündigung und Beendigung

Das Hosting umfasst immer 12 aufeinanderfolgende Monate. Das Hosting verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, falls es nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten auf das Ende eines laufenden Jahres von einer Vertragspartei schriftlich gekündigt wird. Die Mindestdauer, die Kündigungsfrist und der Kündigungstermin können auf Wunsch des Kunden, zusätzlich in dem jeweiligen Vertragstypus, mit der brain-tec geregelt werden. Erfolgt die Kündigung vor Ablauf der vereinbarten Mindestdauer oder auf einen nicht vereinbarten Termin, ist die Rückvergütung des Betrages pro rata temporis nicht möglich.

Die Kündigung hat mit fristgerechtem, eingeschriebenem Brief zu erfolgen.

Bei Kündigung durch den Kunden vor Inbetriebnahme der Dienstleistung schuldet der Kunde der brain-tec sämtliche in diesem Zusammenhang entstandenen Kosten.

Löst die brain-tec den Vertrag auf, weil der Kunde rechts- oder vertragswidrig gehandelt hat oder die gebotenen Dienstleistungen anderweitig missbraucht hat - auch bei fristloser Auflösung seitens der brain-tec - so schuldet der Kunde der brain-tec sämtliche in diesem Zusammenhang entstandenen Kosten.

Die brain-tec gewährt für Ihre Dienstleistungen weder den ununterbrochenen störungsfreien Betrieb noch den störungsfreien Betrieb zu einem bestimmten Zeitpunkt. Die Haftung für Betriebsunterbrüche, die der Störungsbehebung, der Wartung oder der Einführung neuer Technologien dienen, ist hiermit wegbedungen.

Die brain-tec übernimmt keine Garantie für die Integrität der gespeicherten oder über ihr System oder das Internet übermittelten Daten. Jede Gewährleistung für die versehentliche Offenlegung sowie Beschädigung oder das Löschen von Daten, die über ihr System gesendet und empfangen werden bzw. dort gespeichert sind, wird ausgeschlossen.

Die brain-tec übernimmt keine Verantwortung für Schäden, welche Kunden durch Missbrauch der Verbindung (einschliesslich Viren) von Dritten zugefügt werden.

Jede weitergehende Haftung der brain-tec und ihrer Erfüllungsgehilfen für einen bestimmten technischen oder wirtschaftlichen Erfolg, für indirekten Schaden wie entgangenen Gewinn, Ansprüche Dritter sowie für Folgeschäden aus Produktionsausfall, Datenverlust und die Haftung für leichte Fahrlässigkeit sind unter Vorbehalt weitergehender zwingender gesetzlicher Haftungsbestimmungen ausdrücklich wegbedungen.

Die brain-tec behält sich in allen Fällen vor, Schadenersatz geltend zu machen gegenüber Benutzern bei Delikten (insbesondere bei Datenkriminalität, Datenmissbrauch und sogenannten Hacking-Angriffen) auf das Netz oder die Infrastruktur von der brain-tec.

4.2 Pflichten und Rechte des Kunden

Der Benutzer hat das Recht, seine Waren, Dienstleistungen und sonstige Angebote dem gewählten Vertrag entsprechend im Internet zu präsentieren. Er ist für den Inhalt und die Darstellung seiner Präsentation vollumfänglich verantwortlich und unterlässt es, Massensendungen zu verschicken. Der Benutzer verpflichtet sich, sich an die ethischen und generell akzeptierten Regeln des Zusammenwirkens im Internet zu halten. Er haftet vollumfänglich für den Inhalt und übernimmt Kosten, falls solche durch seine Präsentation für die brain-tec entstehen. Der Benutzer hat sicherzustellen, dass seine Verwendung des Internets sich innerhalb des geltenden Rechts bewegt. Er verpflichtet sich, die internationalen Vereinbarungen insbesondere betreffend Datenschutz, Urheberrechte, Geschäftsgeheimnisse, Rechte an Marken, lauterer Wettbewerb und verwandte Gebiete zu respektieren und einzuhalten und keinerlei Inhalte oder Dienstleistungen zu verbreiten, die gegen den guten Geschmack, die guten Sitten und Gebräuche

verstossen oder sonst wie einen zweifelhaften Inhalt aufweisen. Insbesondere gilt dies für die Verbreitung, den Verweis auf oder die Zurverfügungstellung der Verbindungen zur Verbreitung von Pornographie, Anleitung zu Gewalt oder Verbrechen, Diskriminierung jeglicher Art oder anderweitig anstössigem Inhalt. Die brain-tec ist in keiner Weise verpflichtet, Inhalte von Kundenangeboten zu prüfen. Die brain-tec behält sich vor, bei Bekanntwerden eines entsprechenden Falles den Vertrag einseitig fristlos zu kündigen und den Internetzugang per sofort abzuschalten; Schadenersatzforderungen bleiben vorbehalten, ebenso entsprechende rechtliche und strafrechtliche Schritte. Vom Anschluss des Kunden dürfen insbesondere folgende Informationen mit rechtswidrigem Inhalt nicht verbreitet werden oder abrufbar sein:

Unerlaubtes Glücksspiel; speziell im Sinne des Lotterieggesetzes;
Informationen, die Urheberrechte, ähnliche Schutzrechte oder Immaterialgüterrechte verletzen;
Gewaltdarstellungen (StGB 135)
Pornografische Schriften, Darstellungen und Bilder (StGB 197);
Aufruf zu Gewalt (StGB 259);
Rassistisch diskriminierende Inhalte (StGB 261bis);

Sofern einem Kunden derartige rechtswidrige Informationen bekannt werden, wird er gebeten, dies der brain-tec mitzuteilen. Die brain-tec wird, sofern möglich, Abklärungen vornehmen und die nötigen und möglichen Massnahmen treffen.

Die Untervermietung der bezogenen Dienstleistungen bei der brain-tec an Dritte ist nur und ausschliesslich nach entsprechender Vereinbarung mit der brain-tec erlaubt. Bei Zuwiderhandeln behält sich die brain-tec vor, den entsprechenden Vertrag fristlos zu kündigen oder entsprechende Schadenersatzforderungen gelten zu machen.

Der Kunde ist für die eigenen Hard- und Softwarekomponenten (inkl. Programme und PC-Konfiguration) verantwortlich. Die brain-tec kann keine Garantie dafür übernehmen, wenn der Internet-Zugang nicht auf allen Endgeräten einwandfrei möglich ist. Sollten Störungen auftreten, die Massnahmen am Kundenstandort erforderlich machen und kann die Störung nicht anders behoben werden, so ist der Kunde verpflichtet, seine Anlage auf eigene Kosten entsprechend anzupassen oder den Betrieb einzustellen. Andernfalls ist die brain-tec berechtigt, den Anschluss einseitig abzustellen.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass er die nötigen Sicherheitsvorkehrungen trifft, um einen sicheren Datenfluss zu gewährleisten. Er ist gegenüber der brain-tec für die Benützung seines Accounts verantwortlich. Passwörter und Identifikationen dürfen Drittpersonen nicht mitgeteilt werden. Geschieht dies durch oder auf Wunsch des Benützers dennoch, so ist der Account-Inhaber für die allfälligen Folgen verantwortlich. Insbesondere sorgt der Kunde selbst für die Einhaltung der entsprechenden Alterslimiten beim Zugriff auf das Internet.

Der Benutzer hat sicherzustellen, dass sein Gebrauch des Internets sich innerhalb des geltenden Schweizer und allenfalls ausländischen Rechts bewegt. Dies umfasst neben dem Strafrecht insbesondere auch den Datenschutz und die Ausführungsgesetzgebung, das Urheberrecht und verwandte Schutzrechte.

Die im Voraus zu bezahlenden Gebühren richten sich nach dem jeweils offerierten Angebot, dass die brain-tec den Kunden offeriert hat.

5 Definitionen

5.1 Aktive Netzwerkkomponenten

Sämtliche Bestandteile des Netzwerks, welche nicht physisch mit dem Gebäude verbunden sind (zum Beispiel Hub, Router, Switch, Netzwerksoftware).

5.2 Servicezeit

Übliche Bürozeiten, in welchen brain-tec ihre Leistungen erbringt. Die Servicezeit wird je nach Vertragsart in den einzelnen Abschnitten oder in den Einzelverträgen definiert.

5.3 Call Status Feedback

Telefonische, schriftliche oder elektronische Bestätigung der Annahme der Störungsmeldung gegenüber dem Kunden.

5.4 Einzelvertrag

Beidseitig unterzeichnetes Vertragsdokument oder Auftragsbestätigung von brain-tec, welche die kommerziellen Konditionen regeln.

5.5 Einzelausfall

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

5.6 ERP Software (Odoo)

ERP (Enterprise Resource Planning) Software ist eine Business Software, welche als Applikationssoftware zur Bewältigung der administrativen Abläufe im Bereich der betrieblichen Aktivitäten eines Unternehmens eingesetzt wird (zum Beispiel Finanzen, Einkauf, Aufträge, Lager, Fertigung etc.).

5.7 Eskalation

Information einer nächst höheren Stufe bei Störungen in einem Problemlösungsprozess.

5.8 Fernunterstützung

Telefonischer Support durch das Helpdesk oder Unterstützung via Fernwartungseinrichtung.

5.9 Komponente

Einzelne Bestandteile der IT-Umgebung (zum Beispiel Hardware, Software, Netzwerk).

5.10 Kommunikationssoftware

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

5.11 LAN (Local Area Network)

Betriebsinternes Netzwerk, dessen Verbindungen ohne Zugriff auf Telekommunikationsdienste ermöglicht werden.

5.12 Objekt Code

Programm in Maschinensprache

5.13 Office Software

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

5.14 Open Source Software

Open Source Software und quelloffen ist eine Palette von Lizenzen für Software, deren Quelltext öffentlich zugänglich ist und dadurch die Weiterentwicklungen fördert. Die Lizenz darf keine Lizenzgebühr verlangen.

5.15 Passive Netzwerkkomponenten

Physisch mit dem Gebäude verbundene Netzwerkbestandteile (insbesondere Kabel).

5.16 Patch

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

5.17 Prioritätsstufen

Die Prioritätsstufen umschreiben, in welchem Umfang der Kunde bei der Aufgabenerfüllung behindert wird.

- 1) Priorität 1: Totalausfall
- 2) Priorität 2: Teilausfall
- 3) Priorität 3: Einzelausfall

5.18 Release

Neue Fassung der Software, die

- 1) aufgetretene Fehler behebt und/oder technische Verbesserungen enthält (technischer Release) oder
- 2) Programmerweiterungen enthält, welche den Leistungsumfang der Software nicht wesentlich erweitern (funktionaler Release).

5.19 Reaktionszeit

Zeitraum von der Entgegennahme der Störungsmeldung bis zum Beginn der Arbeiten an der Störungsbehebung durch brain-tec. Als Beginn der Störungsbehebung gilt insbesondere die Kontaktaufnahme durch einen Systemspezialisten von brain-tec.

5.20 Rollout

Auslieferung einer grösseren Anzahl gleichartiger Komponenten an einen Kunden, welche von brain-tec vorgängig vor-konfiguriert wurden.

5.21 Standardsoftware

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

5.22 Second Level Support

Problembefhebung in zweiter Instanz durch Spezialisten, welche über ein hochstehendes Produktewissen verfügen (zum Beispiel Hersteller) oder 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.

5.23 Service Level

Standardmässige Beschreibung von Dienstleistungen hinsichtlich ihres Umfangs.

5.24 Service Level Agreement (SLA)

Detaillierte Beschreibung der zu erbringenden Dienstleistungen.

5.25 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 brain-tec erfolgen),
- 3) Störungen, welche der Kunde durch eine Verletzung seiner Mitwirkungspflichten verursacht,
- 4) Störungen, welche durch Virenangriffe verursacht werden.

5.26 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.

5.27 Source Code

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

5.28 Systemintegration

Dienstleistungen, welche die Zusammenführung verschiedener Komponenten zu einem Gesamtsystem zum Inhalt haben Technologieplattform Architektur (Layout einer IT-Anlage), Hardware, Betriebssysteme, Peripheriegeräte, Netzwerktechnologie etc.

5.29 Teilausfall

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

5.30 Totalausfall

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

5.31 Update

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

5.32 Upgrade

Andere Bezeichnung für eine neue Version.

5.33 Version

Neue Fassung der Standardsoftware, die

- 1) eine wesentliche Erweiterung der Funktionalität und/oder
- 2) eine grundlegende technische Verbesserung enthält.

5.34 WAN (Wide Area Network)

Netzwerk über die einzelnen Betriebsstandorte hinaus, dessen Verbindungen über Telekommunikationsdienste erfolgen.

5.35 Wesentliche Fehler und wesentliche Betriebsstörung

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

