

# Software-Wartung

Support-Nummer

M U S T E R

zwischen

und

**DIGISOFT AG**  
Obere Rütistrasse 19

CH-4332 Stein

Stand: 1.9.2016

## 1. Gegenstand

1.1 Dieser Wartungsvertrag regelt als Rahmenvertrag die grundsätzlichen Leistungen und Verpflichtungen zwischen einem Auftraggeber (nachfolgend Kunde genannt) und dem Auftragnehmer DIGISOFT AG, Basel (nachfolgend DIGISOFT genannt). Weitere, auf einzelne oder mehrere Produkte oder Dienstleistungen anwendbare Vereinbarungen werden in Anhängen zu diesem Rahmenvertrag geregelt, ebenso der Leistungsumfang und die Wartungsgebühren.

1.2 Die nachstehenden Vertragsbestimmungen regeln die Wartung bzw. den Support von Anwendungsprogrammen und Software-Systemen (nachfolgend SOFTWARE genannt), die Erbringung von Supportleistungen und die Schulung und Ausbildung der Anwender sowie weitere Leistungen gemäss Leistungsbeschreibung in den jeweiligen Anhängen.

## 2. Wartungsleistungen.

2.1 Diese umfassen die gleichen Leistungen wie die Gewährleistung gemäss Allg. Geschäftsbedingungen nach Ablauf der Gewährleistungsfrist plus zusätzliche Leistungen, mit welchen die lizenzierte Software den aktuellen Gegebenheiten angepasst wird. *Beseitigung von Fehlern in der zu wartenden Software. Kostenlose Anpassung der Software an gesetzliche Änderungen. Lieferung von Verbesserungen und Erweiterungen der in der lizenzierten Software enthaltenen Funktionen, welche sich aus der Weiterentwicklung der Standardsoftware ergeben. (nur wenn ein Softwarewartungsvertrag ununterbrochen seit Einführung der Software besteht, ansonsten kostenpflichtig)-Lieferung neuer Releaseupdates oder Releases der lizenzierten Software.* Releaseupdates werden, sofern nicht anders vereinbart, durch den Kunden selbst nachgeführt. Falls als Extra-Leistung vereinbart, telefonischer Auskunftsdienst (Hotline) an Werktagen während der Geschäftszeit: von Montag bis Donnerstags,

9.00 - 12.30 Uhr + 13.30 - 17.00 Uhr und Freitags von 9.00 - 12.30 Uhr + 13.30 - 16.00 Uhr.

Der zusätzlich zu vereinbarende Auskunftsdienst gilt nur für eine koordinierende Stelle beim Kunden. Die Erweiterung der Hotline für Filialen oder für alle Endbenutzer sowie die Ausdehnung der Auskunftszeiten wird in separaten Nachträgen geregelt. Die zusätzlich zu vereinbarende Hotline-Leistung wird laut gültigster Preisliste pro 5 Minutentakt gesondert berechnet.

2.2 Der Source-Code und die Dokumentation der aktuellen Releases werden an entsprechender, von DIGISOFT unabhängiger Stelle deponiert. Sollte DIGISOFT in den Konkurs gehen, ist der Kunde berechtigt, sich eine Kopie der hinterlegten Software und Dokumentation zu beschaffen.

## 3. Gewährleistung, Rechte und Pflichten.

3.1 Der Kunde kann Wartungsverträge abschliessen für die durch DIGISOFT gelieferte oder von DIGISOFT stammende Software, für welche er eine gültige Lizenz im ausschliesslichen oder im nichtausschliesslichen Benutzungsrecht besitzt.

3.2 Wartungsverträge gelten für Software, die den ursprünglichen Bestimmungen entsprechend auf den vorgesehenen Systemen mit der vorgesehenen Betriebssoftware eingesetzt wird. Ändern sich diese Voraussetzungen, sind die Nachträge entsprechend anzupassen, wobei sich DIGISOFT vorbehält, die zutreffenden Nachträge nicht mehr zu erneuern. Von einem solchen Teilrücktritt bleibt der Wartungsvertrag mit den übrigen Nachträgen unberührt.

3.3 Die Wartung bezieht sich auf den jeweils neuesten Release. Releaseupdates werden, soweit nicht anders vereinbart, durch den Kunden selbst nachgeführt. Wird der Releaseupdate der DIGISOFT

übertragen oder ist aus anderen Gründen eine Arbeit vor Ort nötig, gewährt der Kunde den Mitarbeitern der DIGISOFT ungehinderten Zugang zu den Räumen und Maschinen, soweit dies für die Releaseinstallation nötig ist und stellt genügend Maschinenzeit (System ist in dieser Zeit für andere Benutzer gesperrt) für Installation und Test zur Verfügung. Die Kosten werden entsprechend der gültigen Preise dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt. Der Kunde sorgt selbst für eine unmittelbar vorausgehende Daten- und System-sicherung.

3.4 DIGISOFT ist berechtigt, für die Wartung Dritte beizuziehen oder diese von Dritten ausführen zu lassen. Dies gilt insbesondere dann, wenn bei der Implementation der lizenzierten Software Subunternehmer mitgearbeitet haben oder wenn der Kunde Software von Dritten einsetzt, die Wartungsverantwortung aber von DIGISOFT, gemäss separaten Nachträgen zu diesem Vertrag, übernommen wird.

3.5 DIGISOFT übernimmt während der Laufzeit der Wartungsvereinbarung die Gewähr, dass die gewartete Software mit ihren Nutzungsmöglichkeiten erhalten bleibt. Die Gewährleistung erlischt, wenn der Kunde an den lizenzierten Programmen eigene Änderungen oder nicht abgesprochene Ergänzungen vorgenommen hat, wenn ohne Kenntnis und/oder Einverständnis von DIGISOFT die Lizenzen auf andere Hardware oder Betriebssoftware übertragen, Hardware- oder Softwareänderungen vorgenommen oder an den Kommunikationswegen Änderungen gemacht worden sind, wenn im Zusammenhang mit der Einführung neuer Anwendungen Dritter oder kundeneigener Anwendungen an der lizenzierten Software Fehler auftreten. In diesen Fällen kann DIGISOFT die Behebung der Mängel unabhängig von der Wartungsvereinbarung in Rechnung stellen. Ist dies nicht mehr möglich, kann DIGISOFT fristlos von der Wartungsvereinbarung zurück-

treten, wobei bereits bezahlte Wartungsgebühren zugunsten DIGISOFT verfallen und geleistete Aufwände - auch wenn diese nicht erfolgreich waren - in Rechnung stellen. In einem solchen Falle hat der Kunde keinen Anspruch auf den Sourcecode.

3.6 DIGISOFT verpflichtet sich, Wartungsleistungen im vereinbarten Rahmen zu erbringen. Verzögerungen aufgrund höherer Gewalt, wie z.B. Streik, betrieblichen Störungen, behördlichen Verordnungen, oder andere, nicht durch DIGISOFT zu vertretende Anlässe und Vorkommnisse, berechtigten DIGISOFT die Termine um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben. Bei Terminverzögerungen, welche DIGISOFT zu verantworten hat, kommt diese erst in Verzug, wenn der Kunde schriftlich eine angemessene Nachfrist gesetzt hat. Kann DIGISOFT die vereinbarten Wartungsleistungen generell nicht mehr erbringen, hat der Kunde das Recht, vom Wartungsvertrag fristlos zurückzutreten. DIGISOFT haftet nicht für allfällige, durch den Kunden erbrachte Vorleistungen. Anderweitige Entschädigungen oder Forderungen des Kunden oder von Dritten sind ausgeschlossen.

3.7 Der Kunde ist für die periodische Sicherung der Software und der Daten selbst besorgt. DIGISOFT empfiehlt, diese Sicherungen ausser Haus aufzubewahren oder zumindest derart sicherzustellen, dass bei Software- oder Datenverlust oder nach einer Katastrophensituation die Software und die Daten wiederverwendet werden können. DIGISOFT hilft dem Kunden bei der Wieder-Installation auf den gleichartigen Systemen mit gleicher Betriebssoftware gegen Berechnung der Leistungen. Ist eine Neuinstallation erforderlich, beschränkt sich die Mitarbeit von DIGISOFT auf die Installation des aktuellen Releases der von ihr gelieferten Software. Die Erarbeitung und Wiederherstellung von Daten, wie Systemparameter, Textkonserven,

Stammdaten oder Daten irgendwelcher Art ist nicht Gegenstand von Wartungs- und Supportleistungen und wird gesondert in Rechnung gestellt.

3.8 DIGISOFT, beauftragte Dritte und alle Mitarbeiter dieser Firmen verpflichten sich zu strikter Geheimhaltung. Es werden keinerlei Informationen, Unterlagen oder Beobachtungen vom oder über den Kunden in irgend einer Form für sich selbst verwertet und keinesfalls an Dritte weitergegeben. Aussagen über erbrachte Leistungen, bzw. realisierte Projekte im Sinne von Referenzen werden nur mit ausdrücklicher Genehmigung durch den Kunden gemacht.

3.9 Die Anwender-Instruktion und die Benutzerschulung für Endbenutzer wird von DIGISOFT gesondert offeriert und ist nicht Gegenstand der Softwarewartung. Auch die Hotline ist dafür kein Ersatz. Benutzt der Kunde die Hotline für diese Zwecke wird die Hotline-Leistung laut gültiger Preisliste pro 5 Minutentakt gesondert berechnet.

3.10 DIGISOFT ist für die kunden-eigenen Daten nicht verantwortlich. Für diese Daten ist jegliche Gewährleistung seitens DIGISOFT ausgeschlossen. Sollten Daten durch DIGISOFT mutiert werden müssen, ist dieses grundsätzlich kostenpflichtig.

3.11 Der Kunde stellt auf seine Kosten eine Internet-Verbindung zur Verfügung, welche ein Einloggen seitens Digisoft in den Datenbankserver zum Zwecke der Fernwartung erlaubt. Alternativ kann auch ein Terminalserver eingerichtet werden, auf welchem ein Zugang via VPN über das Internet ermöglicht wird.

#### 4. Eskalationsverfahren.

4.1 Bei Einsatz der Remote-Wartung beträgt die Reaktionszeit 4 Stunden innerhalb der vereinbarten Wartungszeiten. Wenn ein Einsatz vor Ort nötig ist, beträgt die Reaktionszeit ca. 16 Stunden.

4.2 Fehler oder Probleme werden mit folgenden Prioritäten gelöst:

- blockierende Fehler, welche ein Arbeiten mit der lizenzierten Software generell verunmöglichen: Fehlerbeseitigung oder Bypass innert 24 Stunden.
- kritische Fehler, welche jedoch ein weiteres, eingeschränktes Arbeiten erlauben: Fehlerbeseitigung oder Bypass innert 14 Arbeitstagen.
- „Schönheitsfehler“, welche den laufenden Betrieb nicht, oder nur gering beeinträchtigen: Fehlerbeseitigung mit dem nächsten Releaseupdate.

Die obigen Prioritäten gelten nicht bei Einsätzen im Zusammenhang mit der Wieder-Installation oder Neuinstallation nach vollständigem Softwareverlust oder nach einer Katastrophensituation. In solchen Fällen werden die Einsätze und Termine zwischen dem Kunden und DIGISOFT separat vereinbart.

4.3 DIGISOFT ist auch dann für die Beseitigung von Fehlern bemüht, wenn der Verdacht besteht, dass die Ursache des Fehlers ausserhalb der lizenzierten Software zu suchen ist. DIGISOFT koordiniert in einem solchen Fall die zuständigen Lieferanten (Hardware und Software), bis der Fehler lokalisiert ist und behoben werden kann. Diese Leistung wird gesondert in Rechnung gestellt.

4.4 Die Fehlermeldung hat in jedem Fall schriftlich zu erfolgen. Der Kunde hat den Fehler so zu dokumentieren, dass er für DIGISOFT einwandfrei nachvollziehbar ist. Es sind ggf. entsprechende Bildschirmausdrücke (Screen-Prints) und sonstige Anhänge beizufügen. Mündliche Fehlermeldungen werden nicht bearbeitet.

#### 5. Wartungszeiten.

5.1 Normale Wartungsarbeiten und Releaseupdates werden während den

üblichen Arbeitszeiten an Werktagen erbracht. Dauert die Wartung oder Fehlerbehebung länger als 17.00 Uhr, kann DIGISOFT angemessene Zuschläge und die Kosten für allfällige Übernachtungen in Rechnung stellen.

5.2 Der Kunde kann in den Nachträgen zu diesem Vertrag für einzelne lizenzierte Produkte und/oder für speziell definierte Leistungen eine erweiterte Wartung gegen Zusatzkosten vereinbaren. Möglich sind:

- a) 24-Std. von Montag 8.00 Uhr  
bis Freitag 12.00 Uhr
- b) 7 Tage pro Woche, 24 Std. pro Tag.
- c) Pikettdienst für eine der beiden Varianten für eine beschränkte Zeit, z.B. für einige Tage oder über ein Wochenende. Pikettdienst über hohe Feiertage ist nur bei Voranmeldung von mindestens 4 Wochen vor dem gewünschten Pikettdatum möglich.
- d) Erweiterter Hotline-Dienst über 2 Stunden pro Monat hinaus nach separater Vereinbarung.

Die erweiterte Wartung (a – c) gilt aber in jedem Fall nur für die Fehler- und Problembehebung, nicht für Wartungsarbeiten, welche während der normalen Arbeitszeit ausgeführt werden können und auch nicht für Support- oder Hotline-Unterstützung.

5.3 Werden keine dieser zusätzlichen Leistungen vereinbart, gilt die Wartungszeit wie unter 2.1

## 6. Vertragsdauer.

6.1 Der Wartungsvertrag mit seinen Anhängen gilt für jeweils 12 Monate mit stillschweigender Erneuerung für weitere 12 Monate.

6.2 Der Kunde kann den Vertrag ohne Angabe von Gründen mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten auf den 30.6. bzw. auf den 31.12. auflösen. Die Kündigung muss mit eingeschriebenem Brief termingerecht bei DIGISOFT eingehen.

6.3 DIGISOFT kann den Vertrag mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten auf den 30.6. bzw. auf den 31.12. auflösen. Die Kündigung muss mit eingeschriebenem Brief termingerecht beim KUNDEN eingehen.

6.4 Vorzeitige Vertragsauflösungen sind beiderseits nur möglich bei gegenseitigem, schriftliches Einverständnis.

6.5 Im Falle einer Kündigung durch den Kunden verfallen alle gezahlten Wartungskosten zugunsten von DIGISOFT.

6.6 Einzelne Nachträge zum Wartungsertrag können mit den gleichen Fristen gekündigt werden. Der Wartungsvertrag mit den restlichen Nachträgen bleibt dabei weiter bestehen.

## 7. Zahlungsbedingungen

7.1 Die in den Nachträgen zum Wartungsvertrag aufgeführten Wartungsgebühren sind jährlich im voraus zahlbar. Die angegebenen Beträge verstehen sich ohne MwSt.

7.2 DIGISOFT stellt gemäss Kundenvereinbarung zum voraus Rechnung. Diese ist netto bis zum 1. des betreffenden Semesters zu bezahlen. Bleibt die Zahlung aus, kann DIGISOFT einen letzten Zahlungstermin mahnen. Ist bis dahin die Zahlung immer noch nicht erfolgt, ruht für DIGISOFT die Pflicht zur Erbringung irgendwelcher Leistungen aus dem Wartungsvertrag und den dazugehörigen Anhängen.

7.3 Bei Zahlungsverzug durch den Kunden bleibt der Wartungsvertrag mit seinen Anhängen bestehen und der Kunde schuldet weiterhin die Wartungsgebühren.

7.4 Die Rechnungen werden an die im Wartungsvertrag aufgeführte Adresse gerichtet. Dies kann nur dann eine andere Adresse sein, wenn es sich um die gleiche juristische Person handelt oder wenn ein anderer Rechnungsempfänger sich schriftlich zur Bezahlung der zu erwartenden

Rechnungen bereit erklärt. In jedem Falle gilt jedoch der Auftraggeber als Schuldner für unbezahlte Rechnungen.

7.5 Die Rechnungsstellung für Hotline-Leistungen erfolgt monatlich und ist innerhalb 10 Tagen zahlbar.

7.6 Bleibt die Zahlung für die Hotline-Leistungen mehr als 30 Tage aus, kann DIGISOFT für zu erwartende Hotline-Leistungen eine Vorauszahlung verlangen.

## **8. Schlussbestimmungen.**

8.1. Teilnichtigkeit (salvatorische Regel).  
Sollten Teile dieses Wartungsvertrages oder eines Anhanges durch anderslautende Vereinbarungen abgeändert worden sein oder rechtsunwirksam oder nichtig werden, gilt der Rest des Wartungsvertrages und seiner Nachträge weiter und ist so auszulegen, dass der beabsichtigte Zweck in rechtlich zulässiger Weise möglichst genau erreicht wird. Dies gilt auch für eventuell ergänzungsbedürftige Lücken.

8.2. Rechtsnachfolge.  
Alle Vertragspartner verpflichten sich mit der Anerkennung dieser Vertragsbedingungen, alle Rechte und Pflichten auf allfällige Rechtsnachfolger zu übertragen.

8.3. Gerichtsstand.  
Der Wartungsvertrag und alle zusätzlichen Vereinbarungen unterliegen Schweizerischem Recht. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Basel. DIGISOFT ist jedoch berechtigt, auch am Sitz des Kunden zu klagen und Forderungen geltend zu machen.

8.4 Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Digisoft AG in Basel mit dem Stand vom 1.11.2002. Diese sind dem Kunden mit dem Rahmenvertrag ausgehändigt worden.

8.5 Alle Preise sind je nach Sitz des Kunden in Schweizer Franken (CHF) oder in EURO (EUR) genannt.

8.6 Mündliche Nebenabreden gibt es nicht.

8.7 Die Umgangssprache für die Abwicklung der Wartung ist Deutsch oder Englisch.

8.8 Während der zweiwöchigen Betriebsferien findet kein telefonischer Support statt. Auch Support via Email, Fax oder Brief findet in dieser Zeit nicht statt. Es wird lediglich ein Support für einen Katastrophenfall (Stillstand des Systems) über eine spezielle Supportseite im Internet angeboten. Der Kunde wird über den Termin der Betriebsferien 8 Wochen vorher informiert.

**9. zu wartende Softwareprodukte**

## 9.1 Digisale Standardsoftware

Kaufbetrag :

Benutzt unter:

Serverbetriebssystem : Windows-Server 2008 / 2012 (32 oder 64 Bit)

Clientbetriebssysteme : Windows 7 / 8 / 10 (32 oder 64 Bit)

Anzahl Clients in Zentrale :

Anzahl Clients in Filialen : 0

**10. Leistungsumfang der Software-Wartung**

10.1 Standard Wartung wie zuvor beschrieben

10.2 Eine Stunde Hotline kostenlos pro Monat, für eine Anlaufstelle. Telefonkosten gehen zu Lasten des Kunden, und werden monatlich gesondert in Rechnung gestellt.

10.3 Zusätzliche Hotline (ab der 61. Minute) pro 5-Minuten-Takt laut gültiger Preisliste

10.4 Ausschliesslich Remote-Wartungservice

10.5 übliche Bürozeiten (Montags – Freitags), wie in Punkt 2.1 beschrieben

**11. Gesamtkosten pro Jahr in EURO oder CHF****12. Laufzeit ab****13. Zahlungsweise : jährlich im Voraus****Anhänge:**Gültige Preisliste für Dienstleistungen  
Geschäftsbedingungen

Für den Kunden

Für Digisoft

Ort \_\_\_\_\_

Ort \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_

Unterschrift \_\_\_\_\_

Unterschrift \_\_\_\_\_

**Preisliste Dienstleistungen****Hotline**

Pro Monat 1 Stunde Hotline inklusiv  
 Zusätzliche Leistungen pro angefangene 5 Minuten

**Euro****CHF**

Hotline als Schulungsersatz (nur nach vorheriger Absprache)  
 pro Telefongespräch, pro angefangene Stunde

**Vororteinsätze**

Schulung pro Stunde  
 Programmierung / Beratung pro Stunde

Reisekosten nach Beleg  
 Hotelkosten nach Beleg

Spesen (Reisetage und Aufenthaltstage) pro Tag

**Modifikationen**

Programierung pro Stunde

Analyseaufgaben pro Tag

**Systemerweiterungen**

nach Offerte