

Support- und Wartungsbedingungen SWB 2021 V2.0

**atexxi Systems AG
St. Urbanstrasse 34
4914 Roggwil BE**

Inhalt

Gegenstand	3
Wartungsleistungen	3
Gewährleistung, Rechte und Pflichten	4
Eskalationsverfahren	5
Wartungszeiten	6
Vertragsdauer	7
Schlussbestimmungen	7

Gegenstand

1. Die nachstehenden Support- und Wartungsbedingungen der atexxi Systems AG, St. Urbanstrasse 34, 4914 Roggwil (nachfolgend „SWB“), gelten für alle Software-Wartungen der atexxi Systems AG (nachfolgend „atexxi“).
2. Als Kunde wird jede natürliche und juristische Person bezeichnet, welche mit atexxi geschäftliche Beziehungen pflegt.
3. Die AGB von atexxi sind integrierender Bestandteil dieser SWB. Im Übrigen gelten diese SWB ausschliesslich. Entgegenstehende, ergänzende oder sonstige abweichende Bedingungen bedürfen zu ihrer Geltung der ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung durch atexxi und werden selbst im Falle der Lieferung oder Dienstleistungserbringung nicht Vertragsbestandteil.
4. Jede Änderung, Abweichung oder Ergänzung dieser SWB bedarf der Schriftform; es bestehen keine mündlichen Nebenabreden. Dies gilt auch für jeden Vertrag, der auf Grundlage der vorliegenden SWB geschlossen wurde.
5. atexxi behält sich vor, diese SWB ohne weiteres jederzeit zu ändern. Mit Wirkung hinsichtlich bestehender Vertragsverhältnisse ist atexxi zudem berechtigt, diese SWB zu ändern, indem sie den betreffenden Kunden im Einzelnen schriftlich über die Änderung informiert. Die Änderungen treten einen Monat nach Mitteilung in Kraft. Erfolgen die Änderungen zuungunsten des Kunden, kann dieser den Vertrag binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung kündigen. Kündigt der Kunde nicht, wird die Änderung ihm gegenüber mit Ablauf der Monatsfrist wirksam.
6. Diese SWB regeln die Wartung bzw. den Support von Anwendungsprogrammen und Software-Systemen (nachfolgend «Software»), die Erbringung von Supportleistungen und die Schulung und Ausbildung der Anwender sowie weitere Dienstleistungen von atexxi.

Wartungsleistungen

7. Die Wartungsleistungen werden nach Absprache zwischen den Parteien in den Geschäftsräumlichkeiten von atexxi, vor Ort oder über Fernzugriff durchgeführt. Die für den Fernzugriff erforderliche Telekommunikationsverbindung wird der Kunde nach Absprache mit atexxi auf eigene Kosten zur Verfügung stellen.
8. Die Beseitigung von Fehlern und Störungen, welche auf eine nicht bestimmungsgemässe Nutzung der Software, Änderungen der Einsatzumgebung oder unsachgemässe Systemvoraussetzungen zurückzuführen sind, werden von den Wartungsleistungen nicht erfasst. Nicht erfasst werden

ferner Fehler oder Störungen, die auf die Umweltbedingungen am Aufstellungsort, Fehler in der Stromversorgung oder Eingriffe Dritter zurückzuführen sind.

9. Mit den Wartungsleistungen wird die lizenzierte Software den aktuellen Gegebenheiten angepasst. Dies umfasst:
 - a. Beseitigung von Fehlern
 - b. Lieferung neuer Releaseupdates oder Releases, Releaseupdates werden, sofern nicht anders vereinbart, durch atexxi durchgeführt.

Gewährleistung, Rechte und Pflichten

10. atexxi schliesst Wartungsverträge für Software, welche den ursprünglichen Bestimmungen entsprechend auf den vorgesehenen Systemen mit der vorgesehenen Betriebssoftware eingesetzt wird. Ändern sich diese Voraussetzungen, ist der Wartungsvertrag entsprechend anzupassen, wobei sich atexxi vorbehält, die zutreffenden Nachträge nicht mehr zu erneuern. Von einem solchen Teilrücktritt bleibt der übrige Wartungsvertrag unberührt.
11. Die Wartung bezieht sich auf den jeweils neuesten Release. Releaseupdates werden, soweit nicht anders vereinbart, durch atexxi nachgeführt. Wird der Releaseupdate atexxi übertragen oder ist aus anderen Gründen eine Arbeit vor Ort nötig, gewährt der Kunde den Mitarbeitern der atexxi 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 Preisliste dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt. Der Kunde sorgt selbst für eine unmittelbar vorausgehende Daten- und Systemsicherung.
12. atexxi ist berechtigt, für die Wartung Dritte beizuziehen oder diese von Dritten ausführen zu lassen.
13. atexxi übernimmt während der Laufzeit der Wartungsvereinbarung die Gewähr, dass die gewartete Software mit ihren Nutzungsmöglichkeiten erhalten bleibt. Die Gewährleistung erlischt, wenn der Kunde an der Software eigene Änderungen oder nicht abgesprochene Ergänzungen vornimmt, wenn ohne Kenntnis und/oder Einverständnis von atexxi die Lizenzen auf andere Hardware oder Betriebssoftware übertragen werden, Hardware- oder Softwareänderungen vorgenommen werden, sowie wenn im Zusammenhang mit der Einführung neuer Anwendungen Dritter oder kundeneigener Anwendungen an der lizenzierten Software Fehler auftreten. In diesen Fällen kann atexxi die Behebung der Mängel unabhängig von der Wartungsvereinbarung in Rechnung stellen. Ist dies nicht mehr möglich, kann atexxi fristlos von der Wartungsvereinbarung zurücktreten, wobei bereits bezahlte Wartungsgebühren zugunsten

atexxi 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.

14. atexxi verpflichtet sich, Wartungsleistungen im vereinbarten Rahmen zu erbringen. Verzögerungen aufgrund höherer Gewalt, wie z.B. Streik, betrieblichen Störungen, behördlichen Verordnungen, Pandemien oder andere, nicht durch atexxi zu vertretende Anlässe und Vorkommnisse, berechtigen atexxi, die Termine um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben. Bei Terminverzögerungen, welche atexxi zu verantworten hat, kommt diese erst in Verzug, wenn der Kunde schriftlich eine angemessene Nachfrist gesetzt hat. Kann atexxi die vereinbarten Wartungsleistungen generell nicht mehr erbringen, hat der Kunde das Recht, vom Wartungsvertrag fristlos zurückzutreten. atexxi haftet nicht für allfällige, durch den Kunden erbrachte Vorleistungen. Anderweitige Entschädigungen oder Forderungen des Kunden oder von Dritten sind ausgeschlossen.
15. Der Kunde ist für die periodische Sicherung der Software und der Daten selbst besorgt. atexxi hilft dem Kunden bei der Wiederinstallation auf den gleichartigen Systemen mit gleicher Betriebssoftware gegen Berechnung der Leistungen. Ist eine Neuinstallation erforderlich, beschränkt sich die Mitarbeit von atexxi auf die Installation des aktuellen Releases der von ihr gelieferten Software. Die Erarbeitung und Wiederherstellung von Daten, wie Systemparameter, Stammdaten oder Daten irgendwelcher Art, ist nicht Gegenstand von Wartungs- und Supportleistungen und wird gesondert in Rechnung gestellt.
16. atexxi, von atexxi zugezogene Hilfspersonen und Dritte verpflichten sich zur Geheimhaltung sämtlicher vertraulicher Informationen, auch über die Geltung des entsprechenden Wartungsvertrages hinaus.
17. Die Anwenderinstruktion und die Benutzerschulung für Endbenutzer sowie die HelpLine werden von atexxi gesondert offeriert und sind nicht Gegenstand der Softwarewartung.
18. atexxi ist für die kundeneigenen Daten nicht verantwortlich. Für diese Daten ist jegliche Haftung seitens atexxi ausgeschlossen.
19. Der Kunde stellt auf seine Kosten eine Internet-Verbindung zur Verfügung, welche ein Einwählen seitens atexxi in den Applikationsserver zum Zwecke der Fernwartung erlaubt.

Eskalationsverfahren

20. Bei Einsatz der Fernwartung beträgt die Reaktionszeit 4 Stunden innerhalb der vereinbarten Wartungszeiten. Wenn ein Einsatz vor Ort nötig ist, beträgt die Reaktionszeit 24 Stunden.

21. Fehler werden mit folgenden Prioritäten gelöst:
- blockierende Fehler, welche ein Arbeiten mit der lizenzierten Software generell verunmöglichen: Fehlerbeseitigung oder Umgehungslösung (Workaround) beginnend mit der Reaktionszeit.
 - kritische Fehler, welche jedoch ein weiteres, eingeschränktes Arbeiten erlauben: Fehlerbeseitigung oder Umgehungslösung (Workaround) innert 14 Arbeitstagen.
 - „Schönheitsfehler“, welche den laufenden Betrieb nicht, oder nur gering beeinträchtigen: Fehlerbeseitigung mit dem nächsten Releaseupdate.
- Die vorstehenden Prioritäten gelten nicht bei Einsätzen im Zusammenhang mit der Wiederinstallation oder Neuinstallation nach vollständigem Softwareverlust oder nach einer Katastrophensituation. In solchen Fällen werden die Einsätze und Termine zwischen dem Kunden und atexxi separat vereinbart.
22. atexxi ist auch dann für die Beseitigung von Fehlern bemüht, wenn der Verdacht besteht, dass die Ursache des Fehlers ausserhalb der lizenzierten Software liegt. atexxi koordiniert in einem solchen Fall die zuständigen Lieferanten (Hardware und Software), bis der Fehler lokalisiert ist und behoben werden kann. Diese Leistungen werden gesondert in Rechnung gestellt.
23. Die Fehlermeldung hat in jedem Fall schriftlich zu erfolgen. Der Kunde hat den Fehler so zu dokumentieren, dass er für atexxi einwandfrei nachvollziehbar ist.

Wartungszeiten

24. Normale Wartungsarbeiten und Releaseupdates werden während den üblichen Arbeitszeiten an Werktagen erbracht. Dauert die Wartung oder Fehlerbehebung länger als bis jeweils 17.00 Uhr, kann atexxi angemessene Zuschläge und die Kosten für allfällige Übernachtungen und weitere diesbezüglich anfallende Spesen in Rechnung stellen.
25. Die in den Wartungs- und Nutzungsgebühren abgeltene Leistung umfasst folgende Präsenzzeit:
- | | |
|-------------------|-----------------------------------|
| a) Basis | |
| Montag – Freitag: | 08.00-17.00 |
| erreichbar per: | Mail |
| Reaktionszeit: | ohne zugesicherte Reaktionszeit |
| Themen: | Mechanik, Software, Bedienung |
| Preis: | in den Wartungskosten inbegriffen |
26. Der Kunde kann in den Nachträgen zu diesen SWB für einzelne lizenzierte Produkte und/oder für speziell definierte Leistungen eine erweiterte Wartung gegen Zusatzkosten vereinbaren. Möglich sind:

b) Advanced

Montag – Freitag:	08.00-17.00
erreichbar per:	Mail / Telefon
Reaktionszeit:	2 h
Themen:	Mechanik, Software, Bedienung

c) Premium

Montag – Sonntag inkl. Feiertag:	08.00-17.00
erreichbar per:	Mail / Telefon
Reaktionszeit:	2 h
Themen:	Mechanik, Software, Bedienung

d) Ausserhalb der Präsenzzeit bei Advanced und Premium

erreichbar per:	Mail
Reaktionszeit:	2 h ab nächster Präsenzzeit gemäss gewähltem Modell
Themen:	Mechanik, Software, Bedienung

Vertragsdauer

27. Der Vertrag tritt mit seiner Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft. Er kann durch beide Parteien unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten auf das Ende eines jeden Jahres schriftlich gekündigt werden.
28. Jede Partei ist berechtigt, diesen Vertrag oder einzelne Nachträge des Vertrages aus wichtigem Grund jederzeit und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die andere Partei eine wesentliche Vertragsverletzung begeht und diese Verletzung trotz schriftlicher Mahnung nicht innerhalb von zehn Kalendertagen behebt. Die Beendigung des Vertrages gestützt auf Bestimmungen dieser SNB oder des Vertrages selbst bleibt vorbehalten.
29. Mit Beendigung des Vertrages erlischt jegliches Nutzungsrecht des Lizenznehmers an der Software und an der Anwenderdokumentation. Der Lizenznehmer ist verpflichtet, die Software und Anwenderdokumentation sowie sämtliche davon erstellten Kopien unverzüglich und unaufgefordert an die Lizenzgeberin zurückzugeben und oder von den Massenspeichern zu löschen. Vorbehaltlich anderslautender Vertragsbestimmungen ist die Rückforderung bereits bezahlter Lizenzgebühren durch den Lizenznehmer bei einer Vertragsbeendigung gleich aus welchem Grund ausgeschlossen.

Schlussbestimmungen

30. Diese Software-Wartungsbedingungen SWB, die Software-Nutzungsbedingungen SNB und die AGB, je der Lizenzgeberin, und der jeweilige Vertrag zwischen den Parteien, regeln deren Verhältnis zueinander abschliessend.
31. Änderungen und Ergänzungen dieser SWB und des Vertrages bedürfen der Schriftform.
32. Diese Bedingungen bleiben im Zweifel auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner oder mehrerer Bestimmungen in ihren übrigen Teilen verbindlich. Sollten Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so soll an deren Stelle eine Bestimmung treten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommt.
33. Der Vertrag zwischen den Parteien oder einzelne daraus hervorgehende Rechte und Pflichten dürfen nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung der anderen Partei an Dritte abgetreten oder übertragen werden.
34. Es gilt ausschliesslich Schweizerisches Recht unter Ausschluss des UN-Übereinkommens über den internationalen Warenkauf (CISG).
35. Erfüllungsort für alle Lieferungen und Leistungen von atexxi ist Roggwil BE.
36. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Roggwil BE.