

Allgemeine Geschäftsbedingungen der EasternGraphics Swiss AG für die Softwarepflege („AGB-Pflege“)

(Stand 2024-08-01)

I. Geltungsbereich

1) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der EasternGraphics Swiss AG, Zürcherstrasse 191, 8500 Frauenfeld, Schweiz („EGR-Swiss“) für die Softwarepflege finden auf alle Vertragsbeziehungen zu Kunden im Zusammenhang mit der Pflege von Software Anwendung, und gelten als Vertragsbestandteil, soweit nicht in einer Individualvereinbarung zwischen EGR-Swiss und dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart ist.

(2) Die AGB-Pflege werden durch die AGB-Software und die AGB-Allgemein von EGR-Swiss ergänzt, die neben den AGB-Pflege Vertragsbestandteil sind. Die AGB-Software und die AGB-Allgemein gelten in der genannten Reihenfolge nachrangig.

II. Vertragsgegenstand

(1) EGR-Swiss erbringt für die von EGR-Swiss gelieferte, im Angebot bzw. im Softwarepflegevertrag angegebene Software die folgenden Pflegeleistungen:

- a) Bereitstellung der jeweils aktuell von EGR-Swiss für die jeweiligen Kunden zur Verfügung gestellte Programmversion (Update) der Software nach Aufforderung durch den Kunden. Der Kunde hat sich selbst laufend zu informieren, ob es neue Programmversionen gibt.
- b) Beseitigung von Mängeln an der jeweils aktuellen und der jeweils vorherigen Programmversionen der Software ausserhalb der geltenden Mängelhaftung.

Bekanntlich kann komplexe Software nicht absolut fehlerfrei entwickelt werden. Nicht jeder Fehler ist ein Mangel. Deshalb bezieht sich die Pflegeleistung gemäss Ziffer II. Absatz (1) lit. b) nur auf Mängel, nicht auf Fehler, die keine Mängel sind.

(2) Der Umfang der zuvor genannten Pflegeleistungen wird nachfolgend im Einzelnen abschliessend beschrieben. Darüberhinausgehende Leistungen, werden von EGR-Swiss nicht geschuldet.

(3) EGR-Swiss erbringt die Pflegeleistungen nur für die jeweils aktuellen und der jeweils vorherigen Programmversionen der Software. Ältere Programmversionen fallen regelmässig aus der Pflege. Die Pflegeleistungen von EGR-Swiss beschränken sich ausserdem jeweils auf die Standardversion der Software.

(4) Die Übernahme von individuell für den Kunden durch Veränderung des Programmcodes angepassten Programmfunktionen der Software (Individualanpassungen) in die neue Programmversion oder in das Wartungsrelease der Software ist nicht Gegenstand der Pflegeleistungen, es sei denn, EGR-Swiss und der Kunde haben dies individuell vereinbart. Wird vom Kunden eine Programmversion genutzt, die nicht in die Pflege einbezogen ist und/oder die Individualanpassungen enthält, die nicht in diesen Softwarepflegevertrag einbezogen sind, prüft EGR-Swiss nach gesonderter Vereinbarung und gegen gesonderte Vergütung, ob die nicht mehr aktuelle Programmversion auf den neuen Programmstand gebracht werden kann bzw. ob die Übernahme der Individualanpassungen in die neue Programmversion möglich ist. Soweit nach dem Ergebnis dieser Überprüfung möglich, wird EGR-Swiss nach gesonderter Vereinbarung und gegen gesonderte Vergütung die Software auf die aktuelle Programmversion bringen bzw. die Individualanpassungen in die neue Programmversion übernehmen. Soweit nichts anderes vereinbart wird, richtet sich die Höhe der Vergütung nach tatsächlichem Aufwand zu den Stunden- bzw. Tagessätzen der jeweils aktuellen EGR-Swiss-Preisliste für Dienstleistungen. Lassen sich die in diesem Absatz genannte Pflegeleistungen nicht mit vertretbarem Aufwand erbringen, ist EGR-Swiss dazu auch nicht verpflichtet.

(5) Die Pflegeleistungen sind von EGR-Swiss nur dann geschuldet, wenn die Software in einer von EGR-Swiss für die Software freigegebenen Systemumgebung installiert ist.

(6) Die Pflicht zur Erbringung der Pflegeleistungen durch EGR-Swiss setzt weiter voraus, dass die jeweilige Software auf einem Betriebssystem installiert ist, das vom Hersteller des Betriebssystems zum Zeitpunkt der Mitteilung des Mangels gegenüber EGR-Swiss generell noch gepflegt wird. Individuelle Pflegevereinbarungen zwischen dem Hersteller des Betriebssystems und dem Kunden, die zeitlich über die generelle Pflegedauer hinausgehen, bleiben dabei ausser Betracht. Liegen vorstehende Voraussetzungen nicht vor und erbringt EGR-Swiss trotzdem Pflegeleistungen, hat der Kunde EGR-Swiss den dadurch bedingten Aufwand zu den Stunden- bzw. Tagessätzen der jeweils aktuellen EGR-Swiss-Preisliste für Dienstleistungen zu bezahlen. Ziffer V. (1) g) dieser AGB bleibt davon unberührt.

III. Lieferung von Programmversionen (Updates)

(1) EGR-Swiss stellt dem Kunden nach dessen Aufforderung die aktuelle Programmversion (Update) zur Verfügung. Dies gilt nicht für Erweiterungen der zu pflegenden Software, die EGR-Swiss als neues oder eigenständiges Produkt anbietet oder vermarktet sowie Neuentwicklungen der Software mit gleichen oder ähnlichen Funktionen (Upgrade) oder auf Basis eines anderen Lizenzmodells.

(2) Die Überlassung der Updates erfolgt durch Bereitstellung über einen Online-Dienst oder auf einem Server zum Herunterladen über Datennetze (z.B. VPN oder Internet).

(3) Die Installation und die Inbetriebnahme der Updates sind Sache des Kunden.

(4) der Kunde erhält an den Updates die gleichen Rechte, wie an der Software, für die die Updates bestimmt sind.

IV. Beseitigung von Mängeln an der Software

(1) EGR-Swiss wird die ihm vom Kunden mitgeteilten oder sonst bekannt gewordenen Mängel der Software gemäss Ziffer II. b) dieser AGB innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen oder beseitigen lassen. Soweit der Kunde Mängelansprüche auf Grund des mit EGR-Swiss abgeschlossenen Softwareüberlassungsvertrages gegen EGR-Swiss hat, richten sich diese nach dem Softwareüberlassungsvertrag, unabhängig davon, ob der Mangel vor oder nach Abschluss des Softwarepflegevertrages aufgetreten ist.

(2) EGR-Swiss wird die vom Kunden angezeigten Mängel durch geeignete Massnahmen eigener Wahl beseitigen. Das Recht von EGR-Swiss, die Mangelbeseitigung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt. Soweit es dem Kunden zumutbar ist, ist EGR-Swiss berechtigt, zur Mangelbeseitigung dem Kunden eine neue Version der Software (z.B. Update oder ein Release/Patch) zu überlassen, die den gerügten Mangel nicht mehr enthält bzw. diesen beseitigt oder eine Ausweichlösung zu entwickeln oder den Mangel durch eine Änderung der Konfiguration der Software zu umgehen. Die Installation und die Inbetriebnahme dieses Updates bzw. dieses Releases/Patches ist Sache des Kunden.

(3) Die Mängelbeseitigung beim Kunden vor Ort erfolgt nur, wenn keine andere Massnahme Erfolg verspricht.

(4) EGR-Swiss haftet nicht für die Richtigkeit der auf der Software befindlichen Daten des Kunden und der daraus resultierenden möglichen Fehler bzw. Mängel.

(5) Stellt sich heraus, dass ein vom Kunden gemeldeter Mangel tatsächlich nicht besteht bzw. nicht auf der Software beruht, hat der Kunde EGR-Swiss den mit der Analyse und sonstiger Bearbeitung entstehenden Aufwand zu den Stunden- bzw. Tagessätzen der jeweils aktuellen EGR-Swiss-Preisliste für Dienstleistungen zu bezahlen.

V. Vergütung, Preise

(1) Die Vergütung für die unter Ziffer II. dieser AGB aufgeführten Leistungen und die Zahlungsmodalitäten sind im Softwarepflegevertrag bestimmt.

(2) Innerhalb der Sachmängelhaftung ist mit der Zahlung der Vergütung ausschliesslich die Bereitstellung der Updates abgegolten. Nach Ablauf der Sachmängelhaftung beinhaltet die Vergütung auch die Mängelbeseitigung gemäss Ziffer IV. dieser AGB.

(3) EGR-Swiss kann die Vergütung jährlich zum ersten Januar im Verhältnis der Erhöhung des vom Bundesamt für Statistik (BFS) veröffentlichten Landesindex für Konsumentenpreise (LIK, abrufbar auf der Internetseite des BFS, derzeit unter www.bfs.admin.ch) Stand November des Vorjahres zum Stand bei Vertragsschluss oder Stand der letzten Erhöhung ändern. Die Differenz zwischen einer bereits berechneten bzw. bereits gezahlten Vergütung wird nach Veröffentlichung der Veränderungsrate dem Kunden nachträglich berechnet bzw. verrechnet. Die Preise werden auf volle CHF kaufmännisch gerundet. Sollte der LIK vom BFS nicht mehr fortgeführt werden, tritt an seine Stelle derjenige, der im Bereich der Schweiz geltende Lebenshaltungskostenindex, der dem LIK im Zeitpunkt seiner Ersetzung am ehesten entspricht.

(4) EGR-Swiss ist berechtigt, die Vergütung ab dem jeweils nächsten Vertragsjahr mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zu erhöhen. Mit Eingang der Erklärung von EGR-Swiss über die Erhöhung der Vergütung, ausser gemäss Ziffer VI. Absatz (2), hat der Kunde das Recht, den Softwarepflegevertrag mit einer Frist von zwei Monaten zum Ende des laufenden Vertragsjahres zu kündigen. Nimmt der Kunde dieses Recht

Allgemeine Geschäftsbedingungen der EasternGraphics Swiss AG für die Softwarepflege („AGB-Pflege“) (Stand 2024-08-01)

nicht wahr, erklärt er damit seine Zustimmung zur Erhöhung der Vergütung ab dem nächsten Vertragsjahr.

VI. Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde hat EGR-Swiss in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Pflegeleistungen in angemessener Art und Weise und in angemessenem Umfang zu unterstützen. Dazu gehören insbesondere:

- a) Benennung eines Verantwortlichen und gegebenenfalls eines Vertreters, der alle für die Zwecke der Durchführung des Vertrages erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt.
- b) Soweit Leistungen mittels Datenfernübertragung erbracht werden, stellt der Kunde EGR-Swiss auf seine Kosten die geeignete Systemumgebung (Hard- und Software) sowie die Datenleitungen bis zum öffentlichen Datennetz betriebsbereit zur Verfügung und unterhält diese.
- c) Soweit EGR-Swiss Leistungen beim Kunden oder an einem anderen, mit dem Kunden vereinbarten Ort erbringt, wird der Kunde EGR-Swiss und deren Mitarbeitern Zugriff auf die Software und auf die für deren Nutzung erforderliche Infrastruktur, insbesondere auf die Systembereiche, in denen die Ursache des Mangels liegen und in denen der Mangel nachweisbar ist, gewähren.
- d) Soweit unklar ist, welche Systemkomponente einen Mangel verursacht, wird der Kunde gemeinsam mit EGR-Swiss zunächst eine Analyse der Systemumgebung durchführen und - falls erforderlich - Dritte mit dem erforderlichen Know-how hinsichtlich der Systemumgebung auf eigene Kosten einschalten.
- e) Während der Leistungserbringung stellt der Kunde EGR-Swiss laufend einen kompetenten Mitarbeiter zur Seite, der Auskunft über das Gesamtsystem beim Kunden und die Verwendung der Software sowie den mitgeteilten Mangel gibt und Testläufe durchführt.
- f) Der Kunde wird die von EGR-Swiss bereitgestellten neuen Programmversionen nach Anweisung von EGR-Swiss installieren.
- g) Soweit dies für die Erstellung und/oder Nutzung einer neuen Programmversion der zu pflegenden Software erforderlich ist, wird der Kunde neue Versionen des Betriebssystems, der Datenbank oder sonstige, zur Nutzung der Software erforderlichen Mittel auf seine Kosten betriebsbereit zur Verfügung stellen.
- h) Etwa auftretende Mängel sind vom Kunden in für EGR-Swiss nachvollziehbarer Weise zu dokumentieren und EGR-Swiss unverzüglich nach ihrer Entdeckung mitzuteilen und EGR-Swiss bei telefonischer Mitteilung nachträglich schriftlich oder als E-Mail zu übermitteln. Diese Mitteilung hat die näheren Umstände des Auftretens des Mangels, seine Auswirkungen und mögliche Ursachen zu enthalten.

(2) Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, ist EGR-Swiss nicht zur Leistungserbringung verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist EGR-Swiss berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen.

VII. Mängelhaftung

(1) Für die von EGR-Swiss im Rahmen dieses Vertrages gelieferten Updates gelten bei Mängeln die Regelungen der AGB-Software über die Mängelhaftung.

(2) Kann EGR-Swiss auch nach Fristsetzung ihre Verpflichtung aus der Mängelhaftung nicht erfüllen, ist der Kunde berechtigt, jeweils unter den gesetzlichen Voraussetzungen die vereinbarte Vergütung angemessen zu mindern oder den Softwarepflegevertrag zu kündigen.

(3) Mängelansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von einem Jahr ab Gefahrübergang.

VIII. Beginn, Dauer und Beendigung des Softwarepflegevertrages

(1) Der Pflegevertrag beginnt – falls nichts anderes vereinbart ist – am ersten des auf die der Freischaltung der Lizenz der Software folgenden Kalendermonats und läuft auf unbestimmte Zeit. Der Vertrag kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres, frühestens jedoch nach Ablauf von 12 Monaten gekündigt werden. Das Kündigungsrecht gemäss Ziffer V. Absatz (4) bleibt unberührt. EGR-Swiss hat das Recht zur ausserordentlichen Kündigung insbesondere dann, wenn der Kunde mit der Zahlung um mehr als zwei Monate im Verzug ist. Ausserdem hat EGR-Swiss bei Zahlungsverzug des Kunden das Recht, die Pflege per sofort und ohne weitere Ankündigung einzustellen.

(2) Der Softwarepflegevertrag gilt stets für die Software einschliesslich aller Module, gleich, ob diese Module bereits bei Vertragsbeginn in der Software enthalten waren oder ob diese erst später in die Software integriert wurden oder werden. Eine Kündigung des Softwarepflegevertrages in Bezug auf einzelne Softwarebestandteile oder einzelne Module ist nicht möglich, es sei denn, diese sind aus der Software extrahierbar.

(3) Die Kündigung bedarf der Schriftform.

(4) Das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht an der Software bleibt von einer Kündigung des Pflegevertrages unberührt.

IX. Geltung der AGB-Allgemein

Die AGB-Allgemein und die AGB-Software von EGR-Swiss ergänzen diese AGB-Pflege und gelten bei Widersprüchen nachrangig.