

# Besondere Vertragsbedingungen Softwarewartung und –pflege



## 1 Vertragsgegenstand und anwendbare Vertragsbestimmungen

- 1.1 Nachrangig zu diesen Besonderen Vertragsbedingungen Softwarewartung und -pflege gelten die zur Zeit des Vertragsabschlusses gültigen Allgemeinen Vertragsbedingungen von Bison, abrufbar unter [www.bison-group.com/agb].
- 1.2 Die Parteien vereinbaren die Erbringung der in der Ziffer 2 aufgeführten Wartungs- und Pflegeleistungen für die im Vertrag (nachfolgend „Auftragsbestätigung“ oder „Vertrag“) vereinbarten Softwarekomponenten.
- 1.3 Für Software, die von Dritten stammt („Fremdsoftware“), gelten die Softwarewartungs- und –pflegebestimmungen des jeweiligen Herstellers und, sofern diese nicht gültig vereinbart werden, subsidiär diese Besonderen Vertragsbedingungen Softwarewartung und –pflege. Die Bestimmungen des Vertrages gehen den Besonderen Vertragsbedingungen Softwarewartung und –pflege vor.

## 2 Leistungen der Bison

- 2.1 Bison erbringt folgende Leistungen:
  - a Fortentwicklung der Bison Software  
Bison entwickelt ihre Software fort, passt sie an geänderte Anforderungen an, beseitigt Fehler, um die nach dem Softwareüberlassungsvertrag geschuldete Qualität aufrechtzuerhalten, und überlässt dem Besteller hieraus entstehende neue Versionen der Software. Miteinbehalten sind kleinere Funktionserweiterungen. Die vorgenannten Leistungen erbringt Bison nach eigenem Ermessen.
  - b Fortentwicklung von Fremdsoftware  
Für Verträge über die Pflege von Fremdsoftware gilt Ziffer 2.1 a mit der Massgabe, dass der Hersteller der Software diese nach eigenem Ermessen fortentwickelt.
  - c Störungshilfe  
Bison unterstützt den Besteller durch Hinweise zur Softwarenutzung und zur Fehlervermeidung, Fehlerbeseitigung und Fehlerumgehung und unterhält zu diesem Zweck ein Service-Portal/Helpdesk. Bei Fremdsoftware, soweit der Hersteller eine Fehlerbehebung zur Verfügung stellt.
- 2.2 Bison erbringt die Leistungen nach dem jeweiligen Stand der Technik und so, dass sie sich am Interesse der Gesamtheit der Softwarenutzer orientieren. Die Leistungen werden nur in Bezug auf die noch unter Wartung stehenden und nicht abgekündigten Versionen der Software erbracht. Eine Abkündigung erfolgt schriftlich, per E-Mail oder auf dem Service-Portal (Web-Site).
- 2.3 Bison kann die neue Software so ausliefern, wie ihr dies für die erste Auslieferung nach dem Softwarekaufvertrag gestattet war, oder dadurch, dass die neue Version dem Besteller elektronisch zugänglich gemacht wird. Bison behält sich eine Änderung der Auslieferung vor.
- 2.4 Weitergehende Leistungen von Bison sind gesondert zu vergüten; dies gilt insbesondere für die Behebung von Fehlern, die durch Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung, Eingriffe Dritter, unsachgemässen Gebrauch der Software, sowie durch höhere Gewalt oder äussere Einflüsse, wie beispielsweise Stromausfall, Stromschwankungen oder Nässe, verursacht worden sind.

## 3 Leistungszeit

- 3.1 Sofern in der Auftragsbestätigung nicht anders vereinbart, läuft die Frist, binnen der Bison mit der Fehlerbeseitigung beginnt, ab der Fehlermeldung nach Ziffer 4.1. Die Vertragspartner vereinbaren folgende Fehlerklassen:
  - a Klasse 1: Betriebsverhindernde Fehler: Der Fehler verhindert den Geschäftsbetrieb beim Besteller; eine Umgehungslösung liegt nicht vor: Bison beginnt unverzüglich nach Fehlermeldung, spätestens mit Ablauf der Reaktionszeit (Ziffer 3.3) mit der Fehlerbeseitigung und setzt sie mit Nachdruck bis zur Beseitigung des Fehlers fort.
  - b Klasse 2: Betriebsbehindernde Fehler: Der Fehler behindert den Geschäftsbetrieb beim Besteller erheblich; die Nutzung der Software ist jedoch mit Umgehungslösungen oder mit temporär akzeptablen Einschränkungen oder Erschwernissen möglich: Bison beginnt bei Fehlermeldung vor 10.00 Uhr an einem Arbeitstag mit der Fehlerbeseitigung am selben Tag, bei späterer Fehlermeldung zu Beginn des nächsten Arbeitstages und setzt sie bis zur Beseitigung des Fehlers innerhalb der üblichen Arbeitszeit fort.
  - c Klasse 3: Sonstige Fehler: Die Bison beginnt innerhalb einer Woche mit der Fehlerbeseitigung oder beseitigt den Fehler mit dem nächsten Version der Software.
- 3.2 Bison kann eine Fehlermeldung in eine niedrigere Fehlerklasse verschieben, wenn Bison dem Besteller Möglichkeiten zur Fehlervermeidung oder -umgehung aufzeigt.
- 3.3 Die Vertragspartner vereinbaren eine Reaktionszeit von vier Stunden innerhalb der Bereitschaftszeit (Werktags von Montag bis Freitag von 08.00 bis 17.00 Uhr).
- 3.4 Bison kann im Rahmen ihrer Möglichkeiten auch ausserhalb der vereinbarten Bereitschaftszeit Fehlermeldungen bearbeiten. Der Besteller hat diesen Aufwand entsprechend der aktuellen Dienstleistungspreisliste, abrufbar unter [<https://www.bison-group.com//dienstleistungs-preisliste/schweiz>], zu vergüten.

## 4 Pflichten des Bestellers

- 4.1 Der Besteller meldet Störungen, Fehler und Schäden unverzüglich per E-Mail oder Service Portal/Helpdesk. Die Fehlermeldung enthält eine Einstufung in die Fehlerklassen nach Ziffer 3.1 aus der Sicht des Bestellers und muss so genau sein, dass Bison zielgerichtet mit der Fehlerbeseitigung beginnen kann. Sie kann nur durch eine Person abgegeben werden, die die notwendige Kenntnis der Software und berufliche Qualifikation hat und Bison vom Besteller in der Auftragsbestätigung als meldeberechtigt benannt wurde.
- 4.2 Der Besteller hält die Mitarbeiter, die mit der Software umgehen, geschult. Er wirkt an der Fehlerbeseitigung dadurch mit, dass er Mitarbeiter, Informationen, Räume, Geräte, Software und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt, die Datenverarbeitungsvorgänge ordnungsgemäss dokumentiert, die Daten nach dem Stand der Technik sichert und die Vorgänge im Umkreis der Störung so genau wie möglich protokolliert.

# Besondere Vertragsbedingungen Softwarewartung und –pflege



- 4.3 Bison kann neue Software über Datenleitungen ausliefern und für die Beseitigung von Fehler der Software remote auf diese zugreifen. Der Besteller hat auf eigene Kosten für die erforderlichen technischen Voraussetzungen zu sorgen und Bison nach entsprechender Ankündigung elektronischen Zugang zur Software zu gewähren.
- 4.4 Der Besteller trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäss arbeitet (z. B. durch Datensicherung, Dokumentation der Softwarenutzung, Störungsdiagnose, regelmässige Prüfung der Ergebnisse, Notfallplanung). Es liegt in seiner Verantwortung, die Funktionsfähigkeit der Arbeits- und Betriebsumgebung der Software sicherzustellen (wie z.B. Datenbanken, Betriebssysteme etc.) und die entsprechenden Empfehlungen von Bison umzusetzen.
- 5 Rechte des Bestellers**
- 5.1 Der Besteller hat an der ihm im Rahmen der Pflege überlassenen Software die in Ziffer 3 der Allgemeinen Vertragsbedingungen genannten Rechte. Er darf jedoch stets nur eine Version produktiv nutzen.
- 5.2 Mit der neuen Version darf er vor der produktiven Nutzung Tests und Schulungen durchführen. Er darf die frühere Version der Software nicht mehr einsetzen und nutzen, sobald er die produktive Nutzung der neuen Version aufgenommen hat.
- 6 Vergütung**
- 6.1 Die Vergütung wird im Voraus im in der Auftragsbestätigung vereinbarten Umfang in Rechnung gestellt.
- 6.2 Eine Erhöhung des Listenpreises der Software ermöglicht eine prozentual gleiche Änderung der Vergütung für die Softwarepflege. Bison kann die Änderung schriftlich frühestens zum nächsten Kalenderquartalsbeginn verlangen. Bei einer Preissteigerung hat der Besteller das Recht, den Vertrag ohne Beachtung der Mindestvertragsdauer nach Ziffer 8 zum nächst zulässigen Termin zu kündigen; in diesem Fall bleibt der Preis unverändert.
- 6.3 Wird die Software für den Besteller individuell angepasst oder geändert, so erhöht sich die Vergütung für die Softwarewartung und –pflege. Bison bestimmt eine angemessene Erhöhung auf Grundlage des gestiegenen Aufwands. Die Erhöhung entspricht maximal dem Verhältnis, in dem die Kosten für die Anpassung oder Änderung zum aktuellen Listenpreis der Standardsoftware stehen (z.B. steigt die Vergütung um 20%, wenn an einer Standardsoftware mit einem Listenpreis von CHF 100.000,00 individuelle Anpassungen mit einem Volumen von CHF 20.000,00 vorgenommen werden).
- 7 Leistungsstörungen**
- 7.1 Störungen werden durch die Bison nach Massgabe von Ziffer 2.1 c beseitigt.
- 7.2 Bison wird Fehler nach eigener Wahl durch die Lieferung von Releases, Patches oder Umgehungslösungen und durch kleinere funktionale Anpassungen korrigieren. Es obliegt dem Besteller, vor der Installation seine Daten zu sichern.
- 7.3 Die Rechte des Bestellers wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung der Bison Änderungen an der Software vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Besteller weist nach, dass die Änderungen die Analyse und Beseitigung des Mangels durch die Bison nicht erschwert haben.
- 7.4 Liefert Bison eine geschuldete Fortentwicklung nicht, beginnt Bison mit der Fehlerbeseitigung nicht innert der Frist von Ziffer 3 oder beseitigt Bison einen Fehler nicht innert angemessener Frist, so setzt der Besteller Bison schriftlich zwei angemessene Nachfristen zur nachträglichen Erfüllung. Erbringt Bison die Leistung nicht innert diesen beiden Fristen, so befindet sich Bison im Verzug. Der Besteller ist darauf nach Ablauf einer weiteren schriftlich angesetzten, angemessenen Nachfrist berechtigt, die Auftragsbestätigung zu kündigen und die seit der Mitteilung des Fehlers bzw. der Nichtlieferung der Fortentwicklung bezahlte Gebühr zurückzufordern. Bei minderen Mängeln hat der Besteller nur Anspruch auf eine angemessene Reduktion dieser Vergütung, solange ein Mangel der Software besteht. Die Haftung für Mängelfolgeschäden wird ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Im Übrigen gelten die Haftungsbestimmungen der Allgemeinen Vertragsbedingungen von Bison. Andere Ansprüche bestehen nicht.
- 7.5 Die Gewährleistung für Fortentwicklungen sowie für die Fehlerbeseitigungen (wie Patches) ist ausgeschlossen. Treten Fehler daran auf, werden diese gemäss den Bestimmungen dieses Vertrages behandelt.
- 8 Vertragsdauer**
- 8.1 Sofern in der Auftragsbestätigung keine andere Kündigungsfrist vereinbart ist, kann das Vertragsverhältnis von jedem Vertragspartner mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderquartals, frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit gemäss Auftragsbestätigung ordentlich gekündigt werden.
- 8.2 Ziffer 10.1 der Allgemeinen Vertragsbedingungen gilt nicht.