

1 Vertragsgegenstand und anwendbare Vertragsbestimmungen

- 1.1 Diese Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten für Miete (SaaS) und Kauf von eigener und fremder Standardsoftware («Software»).
- 1.2 Ergänzend und im Zweifelsfall nachrangig finden die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB) von BISON Anwendung, abrufbar [\[https://www.bison-group.com/agb-bison-deutschland/\]](https://www.bison-group.com/agb-bison-deutschland/).
- 1.3 Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nicht.
- 1.4 Die Parteien vereinbaren die Erbringung der in der Ziffer 2 aufgeführten Leistungen für die im Vertrag (nachfolgend „Auftragsbestätigung“ oder „Vertrag“) vereinbarten Softwarekomponenten.

2 Leistungen der BISON

- 2.1 Bei Vertragsbeginn erhält der Kunden von BISON die erforderlichen Zugangsdaten für die Nutzung der Software als lauffähiges Programm. Der Quellcode der Software ist nicht Bestandteil des Vertrags.
- 2.2 Während der Vertragslaufzeit (SaaS) bzw. der Laufzeit der begleitenden Servicevereinbarung (Kauf) erbringt BISON folgende begleitende Leistungen:
 - a Support (Ziffer 5)
 - b Fehlerbeseitigung (Ziffer 6)
 - c Fortentwicklung der Software (Ziffer 7)

3 Hosting (nur SaaS)

- 3.1 BISON stellt dem Kunden die Software samt Speicherplatz für seine eigenen Daten auf einem Server zur Nutzung über das Internet zur Verfügung.
- 3.2 Im Falle der Miete (SaaS) ist der Kunde grundsätzlich nicht berechtigt, die Software Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen. Ferner hat der Kunde unberechtigte Zugriffe auf die Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Der Kunde teilt BISON unverzüglich mit, wenn er von derartigen Zugriffsversuchen Kenntnis erlangt.

4 Urheber- und Nutzungsrecht

- 4.1 Die eigene Software unterliegt dem Urheberrecht von BISON. Die fremde Software unterliegt dem Urheberrecht sowie den Endnutzerbedingungen der einzelnen Hersteller.
- 4.2 BISON räumt dem Kunden das nicht ausschließliche Recht ein, die Software zeitlich unbeschränkt (Kauf) bzw. während der Vertragslaufzeit (SaaS) bestimmungsgemäß zu nutzen.
- 4.3 Im Falle der Miete (SaaS) ist der Kunde grundsätzlich nicht berechtigt, die Software Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen. Ferner hat der Kunde unberechtigte Zugriffe auf die Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Der Kunde teilt BISON unverzüglich mit, wenn er von derartigen Zugriffsversuchen Kenntnis erlangt.
- 4.4 Im Falle des Kaufs darf der Kunde sein Nutzungsrecht an der Software auf einen Dritten übertragen, wenn er zugleich alle ihm verbleibenden Kopien der Software einschließlich etwaiger Vorgängerversionen unbrauchbar macht. Um das Funktionieren der Software beim Erwerber sicherzustellen, hat der Kunde den Weiterverkauf BISON zeitnah mitzuteilen. Eine etwaige Pflege der Software übernimmt BISON nur auf Grundlage einer neuen Servicevereinbarung mit dem Erwerber, zu deren Abschluss BISON nicht verpflichtet ist.
- 4.5 Der Kunde haftet für alle Schäden, die BISON aus einer Verletzung des Urheberrechts entstehen.

5 Support

- 5.1 BISON hält montags bis freitags von 08.00 bis 17.00 Uhr – mit Ausnahme von Feiertagen – qualifiziertes Personal für Anfragen des Kunden bereit, um ihn bei Störungen und Fragen zur Bedienung der Software zu unterstützen. Der Kunde kontaktiert das Personal per E-Mail, oder Service Portal/Helpdesk. Die Betreuung durch einen bestimmten Mitarbeiter von BISON kann nicht verlangt werden.
- 5.2 Sofern keine nach Maßgabe von Ziffer 6 zu beseitigende Störung vorliegt, beantwortet BISON Supportanfragen der Ansprechpartner des Kunden in angemessener Zeit mit Rücksicht auf Eingangsreihenfolge und Dringlichkeit. Die Lösung des einer Anfrage zugrundeliegenden Problems innerhalb einer bestimmten Zeit kann nicht versprochen werden.
- 5.3 BISON ist nicht verpflichtet, Anfragen des Kunden zu beantworten,
 - a die offensichtlich darauf beruhen, dass die in der Dokumentation zur Software angegebenen Mindest-Systemvoraussetzungen nicht erfüllt sind,
 - b die sich auf Produkte oder Betriebsstörungen beziehen, die offensichtlich nicht mit der Software und den zu ihrem Betrieb notwendigen Voraussetzungen im Zusammenhang stehen, z.B. Virens Scanner oder sonstige Security Software,
 - c deren Inhalt der Wunsch des Kunden ist, in der Software nicht vorhandene und in der Dokumentation zur Software nicht versprochene zusätzliche Funktionen oder Gestaltungsmöglichkeiten zu realisieren, z.B. Applikationsentwicklungen oder Benutzerkonfigurationen,
 - d die dadurch entstanden sind, dass der Kunde unzulässige Installationen bzw. Konfigurationen der Software oder undokumentierte Eingriffe vorgenommen hat, z.B. beim manuellen Ändern von Dateien,
 - e die den Support von Drittsystemen (Software und Hardware) betreffen, soweit für diese nicht von BISON vertraglich die Verantwortung übernommen wurde.

6 Fehlerbeseitigung

- 6.1 BISON beseitigt Störungen im Zusammenhang mit der Software, die während der Vertragslaufzeit auftreten, mit Rücksicht auf ihren Schweregrad, wobei das gleichzeitige Auftreten mehrerer Störungen eine Störung der nächsthöheren Kategorie begründen kann:
- a Klasse 1: Betriebsverhindernde Fehler: Der Fehler verhindert den Geschäftsbetrieb beim Kunden; eine Umgehungslösung liegt nicht vor: BISON beginnt unverzüglich nach Fehlermeldung, spätestens mit Ablauf der Reaktionszeit (Ziffer 6.3) 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 Kunden 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.
- 6.2 Ein benannter Ansprechpartner des Kunden meldet Störungen per E-Mail oder Service Portal/Helpdesk an die in Ziffer 5.1 genannte Adresse. Er bemüht sich dabei um eine vorläufige Einstufung der Störung nach Abs. 1 im Hinblick auf die befürchteten Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb des Kunden. Die Meldung muss so genau sein, dass BISON zielgerichtet mit der Fehlerbeseitigung beginnen kann und hat daher insbesondere Folgendes zu beinhalten:
- Beschreibung der Fehlersymptome
 - Zeitpunkt des Fehlers
 - Schritte zur Reproduktion des Fehlers
 - Screenshots der Anwendung und der Fehlermeldung
 - Beschreibung von verwendeter Drittanbieter-Software
 - Beschreibung von verwendeter Drittanbieter-Software
 - Falls erforderlich, Zugangsdaten zu den Systemen des Kunden
- 6.3 Abhängig vom Inhalt der schriftlichen Meldung nimmt BISON eine endgültige Einstufung der Störung gem. Abs. 1 vor und gibt eine erste Rückmeldung. Die Reaktionszeiten betragen vier Stunden innerhalb der Bereitschaftszeit (Werktags von Montag bis Freitag von 08.00 bis 17.00 Uhr). Endet die Reaktionszeit außerhalb der Servicezeiten, erfolgt die Rückmeldung spätestens zu Beginn des nächsten Werktags. BISON kann im Rahmen ihrer Möglichkeiten auch ausserhalb der vereinbarten Bereitschaftszeit Fehlermeldungen bearbeiten. Der Kunden hat diesen Aufwand entsprechend der aktuellen Dienstleistungspreislise, abrufbar unter <https://www.bison-group.com/kontakt/>, zu vergüten.
- 6.4 Die Beseitigung einer Störung innerhalb einer bestimmten Zeit kann nicht versprochen werden. Soweit für BISON absehbar ist, dass sich eine kritische oder wesentliche Störung nicht innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen lässt, wird sie sich unverzüglich um eine vorübergehende Behelfslösung bemühen und anschließend die Störung so schnell wie möglich beheben.
- 6.5 Ist die behauptete Störung nicht nachweisbar, reproduzierbar oder BISON nicht zuzurechnen, behält sich BISON vor, dem Kunden den angefallenen Aufwand in Rechnung zu stellen.
- 6.6 Ohne besondere Vereinbarung ist BISON nicht dazu verpflichtet, Störungen zu beheben, die auf unsachgemäße Bedienung der Software durch den Kunden, höhere Gewalt oder Eingriffe Dritter zurückzuführen sind

7 Fortentwicklung der Software

- 7.1 BISON wird dem Kunden nach Möglichkeit Updates zur Verfügung stellen. Der Kunde wird rechtzeitig über den Release-Termin eines neuen Updates informiert. Die Installation der Updates erfolgt automatisch (SaaS) bzw. durch den Kunden selbst (Kauf).
- 7.2 Mit Hilfe der Updates wird die Software kontinuierlich verbessert, der allgemeinen technischen Entwicklung und den Anforderungen der Nutzer angepasst. Nach einem Update können deshalb neue Funktionen der Software zur Verfügung stehen und bisherige Funktionen sich etwa in ihrem Ablauf oder der Benutzerführung anders darstellen.
- 7.3 Gegenstand der von BISON geschuldeten Leistungen zum Support und zur Fehlerbeseitigung ist die jeweils aktuelle Version der Software. Sofern der Kunde selbst für die Installation verantwortlich ist (Kauf), wird ihm daher empfohlen, ein Update innerhalb von 30 Kalendertagen nach dem Release gem. Abs. 1 zu installieren. BISON behält sich vor, dem Kunden nach Ablauf dieser Frist zusätzlichen Aufwand bei der Leistungserbringung infolge einer veralteten Version der Software in Rechnung zu stellen.

8 Vergütung

- 8.1 Die Vergütung wird im Voraus im in der Auftragsbestätigung vereinbarten Umfang in Rechnung gestellt.
- 8.2 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 Kunde das Recht, den Vertrag ohne Beachtung der Mindestvertragsdauer nach Ziffer 9 zum nächst zulässigen Termin zu kündigen; in diesem Fall bleibt der Preis unverändert.
- 8.3 Wird die Software für den Kunden 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).

9 Laufzeit und Kündigung

- 9.1 Der Mietvertrag (SaaS) bzw. die begleitende Servicevereinbarung (Kauf) wird zunächst für 12 Monate abgeschlossen. Sein/Ihr Beginn ergibt sich aus der Auftragsbestätigung.
- 9.2 Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht von einer Partei mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Laufzeit schriftlich gekündigt wird. Erstmals ist dies zum Ende der Mindestlaufzeit (Abs. 1) möglich.
- 9.3 Das beiderseitige Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund für BISON besteht insbesondere darin, dass der Kunde gegen die Regelungen über das Nutzungsrecht gem. § 4 verstößt.