

1 Vertragsgegenstand und anwendbare Vertragsbestimmungen

- 1.1 Nachrangig zu diesen Besonderen Vertragsbedingungen Software gelten die zur Zeit des Vertragsabschlusses gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen von BISON, abrufbar unter [<https://www.bison-group.com/agb-bison-schweiz/>].
- 1.2 BISON leistet die kaufrechtliche Lieferung der in der Auftragsbesätigung bezeichneten Standardsoftware und räumt die Nutzungsrechte nach Ziffer 3 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen ein.
- 1.3 Die Parteien vereinbaren die Erbringung der in der Ziffer 2 aufgeführten Wartungs- und Pflegeleistungen für die im Vertrag (nachfolgend „Auftragsbestätigung“ oder „Vertrag“) vereinbarten Softwarekomponenten.
- 1.4 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 Software. Die Bestimmungen des Vertrages gehen den Besonderen Vertragsbedingungen Software vor.

2 Leistungen der BISON

- 2.1 Für die Standardsoftware gelten die in der Auftragsbestätigung aufgenommenen Produktbeschreibungen. Der Kunde hat vor Vertragsschluss überprüft, dass die Spezifikation der Produkte seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht. Ihm sind ihre wesentlichen Funktionsmerkmale und -bedingungen bekannt.
- 2.2 Massgebend für Umfang, Art und Qualität der Produkte und der Leistungen ist der beiderseits unterzeichnete Vertrag oder die Auftragsbestätigung von BISON, sonst das Angebot von BISON. Sonstige Angaben oder Anforderungen werden nur Vertragsbestandteil, wenn die Vertragspartner dies schriftlich vereinbaren oder BISON sie schriftlich bestätigt hat. Nachträgliche Änderungen des Leistungsumfangs bedürfen der schriftlichen Vereinbarung oder der schriftlichen Bestätigung durch BISON.
- 2.3 Die Art der Auslieferung der Software richtet sich nach der Vereinbarung; mangels anderer Vereinbarung wird die Software online ausgeliefert. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung des Quellprogramms.
- 2.4 BISON erbringt alle Lieferungen und Leistungen nach dem Stand der Technik.
- 2.5 BISON erbringt folgende Pflege- und Supportleistungen:
- 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 Kunden hieraus entstehende neue Versionen der Software. Miterfasst sind kleinere Funktionserweiterungen. Die vorgenannten Leistungen erbringt BISON nach eigenem Ermessen.
- b Fortentwicklung von Fremdsoftware
- Für Verträge über die Pflege von Fremdsoftware gilt Ziffer 2.5 a mit der Massgabe, dass der Hersteller der Software diese nach eigenem Ermessen fortentwickelt.
- c Störungshilfe
- BISON unterstützt den Kunden 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.
- 2.6 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).
- 2.7 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 Kunden elektronisch zugänglich gemacht wird. BISON behält sich eine Änderung der Auslieferung vor.
- 2.8 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 4.3. Die Vertragspartner vereinbaren folgende Fehlerklassen:
- 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 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 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.
- 3.2 BISON kann eine Fehlermeldung in eine niedrigere Fehlerklasse verschieben, wenn BISON dem Kunden 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 Kunde hat diesen Aufwand entsprechend der aktuellen Dienstleistungspreisliste, abrufbar unter <https://www.bison-group.com/kontakt/>, zu vergüten.

4 Pflichten des Kunden

- 4.1 Der Kunde ist verpflichtet, die Software unverzüglich nach Lieferung oder ab Zugänglichmachung zu prüfen und erkannte Mängel sofort schriftlich unter genauer Beschreibung des Fehlers zu rügen. Der Kunde testet gründlich jedes Modul auf Verwendbarkeit in der konkreten Situation, bevor er mit der produktiven Nutzung beginnt. Dies gilt auch für Software, die der Kunde im Rahmen der Erfüllung eines Gewährleistungsanspruchs bekommt. Die Software gilt als abgenommen, wenn der Kunde diese produktiv einsetzt.
- 4.2 Der Kunde 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 Arbeitsumgebung der Software sicherzustellen.
- 4.3 Der Kunde 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 Kunden 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 Kunden in der Auftragsbestätigung als meldeberechtigt benannt wurde.
- 4.4 Der Kunde 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.
- 4.5 BISON kann neue Software über Datenleitungen ausliefern und für die Beseitigung von Fehler der Software remote auf diese zugreifen. Der Kunde hat auf eigene Kosten für die erforderlichen technischen Voraussetzungen zu sorgen und BISON nach entsprechender Ankündigung elektronischen Zugang zur Software zu gewähren.
- 4.6 Der Kunde 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 Kunden

- 5.1 Der Kunde hat an der ihm im Rahmen der Pflege überlassenen Software die in Ziffer 3 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen 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 Der Preis für die Hardware und die von BISON erbrachten Leistungen ergeben sich aus der Auftragsbestätigung. Falls die Parteien in der Auftragsbestätigung nichts anderes vereinbaren, stellt BISON dem Kunden zum Zeitpunkt der Lieferung der Produkte Rechnung. Sofern sich aufgrund einer Kreditprüfung ergibt, dass die Kreditwürdigkeit des Kunden eingeschränkt ist, ist BISON berechtigt, die Zahlung des Preises vor der Lieferung der Produkte zu verlangen.
- 6.2 Die Vergütung wird im Voraus im in der Auftragsbestätigung vereinbarten Umfang in Rechnung gestellt.
- 6.3 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 12 zum nächst zulässigen Termin zu kündigen; in diesem Fall bleibt der Preis unverändert.
- 6.4 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).

7 Leistungsstörungen

- 7.1 Störungen werden durch die BISON nach Massgabe von Ziffer 2.5 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 Kunden, vor der Installation seine Daten zu sichern.
- 7.3 Die Rechte des Kunden wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung der BISON Änderungen an der Software vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde 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 Kunde BISON schriftlich zwei angemessene Nachfristen zur nachträglichen Erfüllung. Erbringt BISON die Leistung nicht innert diesen beiden Fristen, so befindet sich BISON im Verzug. Der Kunde 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 Kunde 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 Geschäftsbedingungen 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 Erfüllungsort, Gefahrübergang und Lieferung

- 8.1 Sofern in der Auftragsbestätigung nicht anders vereinbart, ist für alle Leistungen aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag der Sitz von BISON der Erfüllungsort.
- 8.2 Falls die Vertragsparteien die Lieferung an den Kunden vereinbart haben, geht mit der Übergabe der Software an den von BISON bestimmten Frachtführer die Gefahr für die Software auf den Kunden über. BISON wird auf schriftlichen Wunsch des Kunden eine entsprechende Frachtversicherung auf Kosten des Kunden abschliessen.
- 8.3 Erfolgt die Lieferung der Software zusammen mit Arbeitsergebnissen gemäss den Besonderen Vertragsbedingungen Dienstleistungen, so finden auf die Lieferung und die eventuelle Installation oder Abnahme die Bestimmungen der Besonderen Vertragsbedingungen Dienstleistungen Anwendung.

9 Nutzungsbedingungen und Weiterverkauf von Software

- 9.1 Die Nutzungsbedingungen der Software sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt. Der Kunde hat die Software einschliesslich der zugehörigen Dokumentation als vertraulich zu behandeln. Die Software bleibt im Eigentum von BISON oder ihrer Lizenzgeber.
- 9.2 Der Kunde darf die Software nicht weiterverkaufen. Im Falle eines Verstosses gegen diese Verpflichtung schuldet er BISON eine Vertragsstrafe in Höhe der Hälfte des Betrages, den der Dritte nach den dann aktuellen Preisliste für die Software bei BISON hätte zahlen müssen, zumindest in Höhe der Hälfte des in der Auftragsbestätigung vereinbarten Kaufpreises.

10 Sachmängel

- 10.1 BISON gewährleistet, dass die Software bei der Lieferung die in der Auftragsbestätigung vereinbarte Beschaffenheit hat und frei von Rechtsmängeln ist. Mängel, die während der Gewährleistungsfrist auftreten, hat der Kunde BISON sofort schriftlich und in nachvollziehbarer Weise mitzuteilen.
- 10.2 Sofern in der Auftragsbestätigung nicht anders vereinbart, beträgt die Gewährleistungsfrist für Sachmängel 12 Monate und für Rechtsmängel 12 Monate ab Ablieferung der Software.
- 10.3 Eine Funktionsbeeinträchtigung der Software, die aus Umgebungsbedingungen, Fehlbedienung oder ähnlichen Gründen resultiert, ist kein Mangel. Eine unerhebliche Minderung der Qualität bleibt unberücksichtigt.
- 10.4 Im Rahmen der Gewährleistung wird BISON nach eigener Wahl binnen angemessener Frist kostenlos Sachmängel durch Reparatur, Ersatzlieferung von Soft- (Patch oder neue Softwareversion) bzw. Hardware beheben oder dadurch, dass BISON Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Bei Rechtsmängeln leistet BISON dadurch Gewähr, dass sie dem Kunden nach ihrer Wahl eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an der Soft- und Hardware oder an gleichwertiger Soft- und Hardware verschafft.
- 10.5 Beseitigt BISON einen durch den Kunden angezeigten Mangel nicht, so setzt der Kunde BISON schriftlich zwei angemessene Nachfristen zur nachträglichen Erfüllung. Beseitigt BISON den Mangel auch nicht innert dieser Fristen, so befindet sich BISON im Verzug. Der Kunde ist darauf nach Ablauf einer weiteren schriftlich angesetzten, angemessenen Nachfrist berechtigt, bei Mängeln, die den bestimmungsgemässen Gebrauch eines Produktes ausschliessen oder stark beeinträchtigen, von der der Auftragsbestätigung bezüglich des mangelhaften Produktes zurückzutreten und den Preis dafür zurückzufordern, soweit er bereits bezahlt wurde. Für die anderen Produkte bleibt die Auftragsbestätigung weiterhin in Kraft, sofern dem Kunden die Annahme dieser Produkte zumutbar ist. Bei minderen Mängeln hat der Kunde nur Anspruch auf eine angemessene Reduktion des Preises. Die Haftung für Mängelfolgeschäden wird ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Im Übrigen gelten die Haftungsbestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von BISON. Andere Ansprüche bei Nichtbeseitigung eines Mangels bestehen nicht.
- 10.6 Eine gleichwertige neue Softwareversion oder die gleichwertige vorhergehende Softwareversion ohne den Mangel ist vom Kunden zu übernehmen, wenn dies für ihn zumutbar ist. Die Installation von Software (Patches oder neue Versionen) ist Aufgabe des Kunden.
- 10.7 Der Kunde unterstützt BISON bei der Fehleranalyse und Mängelbeseitigung, indem er insbesondere auftretende Probleme konkret beschreibt, BISON umfassend informiert und ihr Zugang zu den Produkten gewährt. BISON kann die Mängelbeseitigung nach ihrer Wahl vor Ort oder in ihren Geschäftsräumen durchführen. Leistungen im Rahmen der Nachbesserung kann BISON auch durch Fernwartung erbringen. Der Kunde hat auf eigene Kosten für die erforderlichen technischen Voraussetzungen zu sorgen und BISON nach entsprechender vorheriger Ankündigung elektronischen Zugang zu den Produkten zu gewähren.
- 10.8 Es obliegt dem Kunden, vor der Mängelbeseitigung durch BISON seine Daten zu sichern. Zudem kann BISON die Nachbesserung auch durch telefonische, schriftliche oder elektronische Handlungsanweisung an den Kunden leisten. Der Kunde hat auf eigene Kosten für die erforderlichen technischen Voraussetzungen zu sorgen.
- 10.9 Sofern Störungen dadurch verursacht werden, dass Produkte verändert, ausserhalb der vorgegebenen Umgebung eingesetzt oder falsch bedient wurden oder sofern kein Mangel gefunden wird, ist BISON berechtigt, die für die Behebung der Störung erbrachten Leistungen gemäss aktueller Dienstleistungspreisliste in Rechnung zu stellen.

11 Gewährleistung bei Fremdsoftware

- 11.1 Bei Software, die von Dritten stammt («Fremdsoftware») gelten die Gewährleistungsbestimmungen des jeweiligen Herstellers, die in der Auftragsbestätigung aufgeführt sind.
- 11.2 Sollten die Gewährleistungsbestimmungen nicht gültig zwischen dem Kunden und BISON vereinbart werden, finden subsidiär die Gewährleistungsbestimmungen dieser Vertragsbedingungen auch auf die Fremdsoftware Anwendung.

12 Vertragsdauer

- 12.1 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.
- 12.2 Ziffer 10.1 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt nicht.