

Allgemeine Geschäftsbedingungen der proALPHA Schweiz AG

für Standardsoftware & deren Pflege

Version vom 01.03.2019

1. Gegenstand und Anwendungsbereich

- 1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Standardsoftware und deren Pflege (im Folgenden auch kurz „Bedingungen“ genannt) regeln die allgemeinen Vertragsbedingungen, zu denen der Kunde bei proALPHA Schweiz AG (im Folgenden auch „proALPHA“ genannt) Nutzungsrechte an Standardsoftware erwerben kann. Ferner regeln die vorliegenden Bedingungen die allgemeinen Vertragsbedingungen, zu denen der Kunde von proALPHA Softwarepflegeleistungen für diese Standardsoftware beziehen kann.
- 1.2 Die vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien zum Gegenstand richten sich ausschliesslich nach den abgeschlossenen Einzelverträgen und diesen Bedingungen. Abweichende Einkaufsbedingungen des Kunden gelten nicht. Dies gilt auch dann, wenn proALPHA eine Bestellung des Kunden ausführt, ohne den darin in Bezug genommenen Einkaufsbedingungen des Kunden zu widersprechen.
- 1.3 Soweit proALPHA dem Kunden auf Grund eines Einzelvertrages Fremdsoftware überlässt oder pflegt, gelten die vorliegenden Bedingungen auch für diese Fremdsoftware, soweit im jeweiligen Einzelvertrag hierzu keine anders lautende Vereinbarung getroffen wird.

2. Bestellung, Vertragsschluss

- 2.1 Ein Anspruch des Kunden auf Lieferungen und Leistungen von proALPHA setzt voraus, dass die Parteien einen gesonderten Einzelvertrag über konkrete vertragsgegenständliche Lieferungen und Leistungen betreffend des Erwerbs von Standardsoftware und/oder zur Softwarepflege schliessen. Durch die vorliegenden Bedingungen werden wechselseitig keinerlei Belieferungs-, Zahlungs-, Abnahme- oder Kontrahierungspflichten begründet.
- 2.2 Soweit im Einzelfall nicht abweichend schriftlich vereinbart, kommt ein Einzelvertrag über den Erwerb von Standardsoftware und/oder zur Softwarepflege durch Unterzeichnung eines konkreten Vertragsangebots von proALPHA durch beide Parteien zustande. Die Präsentation von Produkten und Leistungen auf den proALPHA-Webseiten oder in proALPHA-Preislisten oder Konditionenblättern stellt noch kein rechtlich bindendes Vertragsangebot von proALPHA dar.
- 2.3 Annahmeerklärungen des Kunden, die Erweiterungen, Einschränkungen oder sonstige Änderungen zum jeweiligen Vertragsangebot von proALPHA enthalten, gelten als Ablehnung des ursprünglichen Vertragsangebots von proALPHA und führen nur dann zum Abschluss eines Einzelvertrages, wenn sie von proALPHA ausdrücklich schriftlich bestätigt werden. Annahmeerklärungen des Kunden, die nach Ablauf einer im Vertragsangebot definierten Annahme- bzw. Angebotsbindefrist erfolgen, gelten als neues Vertragsangebot des Kunden, welches erst wirksam wird, wenn proALPHA die Annahme ausdrücklich schriftlich bestätigt.

3. Definitionen

- 3.1 „Dokumentation“ bezeichnet die zur Vertragssoftware gehörige Anwenderdokumentation, die proALPHA dem Kunden zusammen mit der Vertragssoftware ausliefert.
- 3.2 „Fremdsoftware“ bezeichnet ein Standardsoftwareprogramm, das von einem Unternehmen hergestellt oder unter Verwendung einer Marke eines Unternehmens angeboten wird, das nicht zur proALPHA-Unternehmensgruppe gehört.
- 3.3 „proALPHA Software“ bezeichnet ein Standardsoftwareprogramm, das von einem Unternehmen der proALPHA-Unternehmensgruppe hergestellt oder unter Verwendung einer Marke eines Unternehmens der proALPHA-Unternehmensgruppe angeboten wird.
- 3.4 „proALPHA-Unternehmensgruppe“ bezeichnet proALPHA sowie alle Unternehmen, die mit proALPHA gegenwärtig und in Zukunft verbunden sind. Mit proALPHA verbunden sind dabei Unternehmen, welche proALPHA kontrollieren oder welche von proALPHA kontrolliert werden, wobei Kontrolle eine kapital- oder stimmenmässige Beteiligung von mehr als 50% voraussetzt.
- 3.5 „Softwareüberlassung“ bezeichnet den Erwerb von Nutzungsrechten an der im Einzelvertrag aufgelisteten Vertragssoftware zur dauerhaften Nutzung gegen Zahlung einer im Einzelvertrag aufgeführten Vergütung.
- 3.6 „Softwarepflege“ bezeichnet die in diesen Bedingungen näher beschriebenen Softwarepflegeleistungen, die proALPHA dem Kunden auf Grund eines Einzelvertrages erbringt.
- 3.7 „Update“ bezeichnet eine neue Version der Vertragssoftware, die proALPHA Kunden, die auf Grund eines Einzelvertrages Anspruch auf Softwarepflegeleistungen haben, zur Verbesserung und Aktualisierung der Vertragssoftware zum Abruf bereitstellt. Updates können nach pflichtgemäsem Ermessen von proALPHA neue Funktionen, Verbesserungen oder Änderungen vorhandener Funktionen sowie Anpassungen an geänderte gesetzliche Anforderungen oder Anpassungen an neue Versionen der zum Einsatz der Vertragssoftware erforderlichen Systemsoftware oder Datenbanksoftware enthalten.
- 3.8 „Vertragssoftware“ bezeichnet jene proALPHA Software und/oder Fremdsoftware, die Gegenstand eines Einzelvertrages über die Softwareüberlassung oder die Softwarepflege ist.

4. Softwareüberlassung

4.1 Lieferung

- 4.1.1 Mangels abweichender Vereinbarung im Einzelvertrag liefert proALPHA die im Einzelvertrag aufgeführte Vertragssoftware innerhalb angemessener Frist nach Zustandekommen des Einzelvertrages. Die Lieferung erfolgt nach Wahl von proALPHA entweder durch Versand der Vertragssoftware an den Kunden auf einem Datenträger („körperlicher Versand“), oder durch die elektronische Übersendung eines Download-Links nebst der dazugehörigen Zugangsdaten an eine zwischen dem Kunden und proALPHA vereinbarte E-Mailadresse des Kunden („elektronische Lieferung“).
- 4.1.2 Im Falle der elektronischen Lieferung gilt die Lieferung als erfolgt, wenn proALPHA die Vertragssoftware für den Download durch den Kunden bereitgestellt und proALPHA den Download-Link nebst der zum Download erforderlichen Zugangsdaten an die vereinbarte E-Mailadresse des Kunden übersandt hat.
- 4.1.3 Soweit der Zukauf von zusätzlichen Nutzungsrechten (Lizenzen) einen Freischaltcode von proALPHA bedarf, erfolgt die Lieferung des Freischaltcodes mangels abweichender schriftlicher Vereinbarung im Einzelfall auf elektronischem Wege an die im Einzelvertrag über den Zukauf vereinbarte E-Mailadresse des Kunden. Die Regelungen von vorstehender Ziffer 4.1.2 gelten hierfür entsprechend.
- 4.1.4 Die Installation und Konfiguration der Vertragssoftware ist im Lieferumfang der Softwareüberlassung nicht enthalten und muss zu den dafür von proALPHA angebotenen Bedingungen und Preisen gesondert schriftlich vereinbart werden.

4.2 Liefer- und Funktionsumfang

- 4.2.1 Die Vertragssoftware wird dem Kunden in dem bei Lieferung aktuellen, von proALPHA zum allgemeinen Vertrieb freigegebenen (GA) Versionsstand ausgeliefert. Im Lieferumfang enthalten ist die zur Vertragssoftware gehörige Dokumentation. Die Auslieferung der Vertragssoftware erfolgt im Objektcode. Soweit proALPHA die Vertragssoftware ganz oder teilweise auch im Sourcecode ausliefert, erfolgt dies ausschliesslich zum Zwecke der Pflege der Vertragssoftware durch proALPHA. Mit der Auslieferung von Sourcecode sind somit keinerlei Nutzungs- oder Bearbeitungsrechte des Kunden am Sourcecode verbunden.
- 4.2.2 Systemvoraussetzungen, Einsatzbedingungen und Funktionsumfang der Vertragssoftware werden durch die Produktbeschreibung in der Dokumentation und die Vereinbarungen im jeweiligen Einzelvertrag über die Softwareüberlassung abschliessend bestimmt („vereinbarte Beschaffenheit“). Eine darüber hinausgehende Beschaffenheit der Vertragssoftware schuldet proALPHA nicht. Etwaige abweichende Angaben im Internet, in Präsentationen, in der Werbung und in sonstigen Werbematerialien sind unverbindlich. Soweit der Kunde einen über die vereinbarte Beschaffenheit hinausgehenden Funktionsumfang der Vertragssoftware wünscht, muss dies gesondert schriftlich vereinbart werden. Eine solche Vereinbarung ist nicht Gegenstand der Softwareüberlassung, sondern erfordert den Abschluss eines separaten Einzelvertrages über Consulting-Leistungen.

- 4.2.3 Mangels anders lautender Vereinbarung im Einzelvertrag erfolgt die Auslieferung der Vertragssoftware nebst Dokumentation in der für das jeweilige Auslieferungsland von proALPHA allgemein angebotenen Sprach- und Länderversion.

4.3 Nutzungsrechte des Kunden

- 4.3.1 Gegen Zahlung der im Einzelvertrag vereinbarten Vergütung räumt proALPHA dem Kunden das nicht-ausschliessliche Recht ein, die Vertragssoftware im vereinbarten Umfang dauerhaft zu nutzen. „Nutzung“ im Sinne dieser Regelung bedeutet die Installation der Vertragssoftware in der vereinbarten Systemumgebung und unter den vereinbarten Einsatzbedingungen, um die Vertragssoftware dort in Übereinstimmung mit der Produktbeschreibung in der für die Vertragssoftware massgeblichen Dokumentation und in Übereinstimmung mit den Vereinbarungen im Einzelvertrag zu laden, anzuzeigen und ablaufen zu lassen.
- 4.3.2 Das Recht zur Nutzung ist auf die im Einzelvertrag definierten Lizenzparameter und Mengenangaben (z.B. eine bestimmte Anzahl Nutzer, die zeitgleich auf die vereinbarte Produktumgebung der proALPHA Software zugreifen) beschränkt. Jede darüber hinausgehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Rechtseinräumung durch proALPHA und setzt voraus, dass der Kunde als Gegenleistung für die Nutzungsrechtserweiterung den massgeblichen Preis an proALPHA bezahlt. Mangels abweichender Vereinbarung im Einzelvertrag richtet sich die Vergütung für den Zukauf von weiteren Nutzungsrechten nach den dann gültigen Konditionen von proALPHA.
- 4.3.3 Soweit im Einzelvertrag nicht abweichend vereinbart, darf der Kunde die Vertragssoftware im vereinbarten Umfang nur für eigene betriebliche Zwecke und für die eigenen betrieblichen Zwecke der mit ihm verbundenen Unternehmen einsetzen. Mit dem Kunden verbunden sind dabei Unternehmen, welche den Kunden kontrollieren oder welche vom Kunden kontrolliert werden, wobei Kontrolle eine kapital- oder stimmenmässige Beteiligung von mehr als 50% voraussetzt. Eine darüber hinausgehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Rechtseinräumung durch proALPHA.
- 4.3.4 Der Kunde darf die Vertragssoftware in dem für die vereinbarte Nutzung erforderlichen Umfang vervielfältigen. Darüber hinaus darf er die nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik erforderlichen Sicherungskopien der Vertragssoftware erstellen.
- 4.3.5 Soweit Gegenstand der Vertragssoftware die Überlassung von Entwicklungswerkzeugen oder Datenbanken ist, sind diese nur zur Nutzung im Zusammenhang mit der Vertragssoftware bestimmt. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Rechtseinräumung von proALPHA.
- 4.3.6 Will der Kunde die Vertragssoftware auf Datenverarbeitungsgeräten betreiben oder betreiben lassen, die sich in den Räumen und in unmittelbarem Besitz eines dritten Unternehmens befinden (bei einem Hostinganbieter), so ist dies nur aufgrund einer schriftlichen Vereinbarung mit proALPHA möglich, wobei proALPHA bei Wahrung ihrer berechtigten betrieblichen Interessen – insbesondere an der Einhaltung der vertraglichen Bestimmungen über die Einräumung des Nutzungsrechts an der Vertragssoftware durch den Hostinganbieter – zu deren Abschluss bereit ist.
- 4.3.7 Im Übrigen bleiben alle Rechte an der Vertragssoftware proALPHA und den jeweiligen Lizenzgebern von proALPHA vorbehalten.

4.4 Preise und Zahlungsbedingungen

- 4.4.1 Soweit im jeweiligen Einzelvertrag nicht abweichend vereinbart, ergibt sich der für den Erwerb von Nutzungsrechten an der Vertragssoftware massgebliche Vergütung aus den zum Zeitpunkt des jeweiligen Erwerbs massgeblichen Konditionen von proALPHA. Das gilt auch für den Zukauf von weiteren Nutzungsrechten (Lizenzen) oder weiterer proALPHA oder Fremdsoftware.
- 4.4.2 Die Vergütung für die Vertragssoftware ist mit Lieferung innerhalb von dreissig (30) Kalendertagen nach Rechnungsstellung durch proALPHA ohne Abzug zur Zahlung fällig.
- 4.4.3 Mangels abweichender Angabe verstehen sich Preisangaben in Preislisten, Konditionenblättern, Angeboten und Verträgen in Schweizer Franken (CHF) zuzüglich der jeweils gültigen Mehrwertsteuer. Soweit proALPHA auf Wunsch des Kunden Lieferungen und Leistungen im Ausland erbringt, so sind hierfür anfallende Zölle vom Kunden zu tragen.

4.5 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 4.5.1 Es ist Aufgabe des Kunden, die für den ordnungsgemässen Betrieb der Vertragssoftware erforderlichen Systemvoraussetzungen und Einsatzbedingungen zu schaffen und über die Nutzungsdauer aufrecht zu erhalten. Dazu wird der Kunde die Vorgaben in der für die Vertragssoftware massgeblichen Dokumentation beachten.
- 4.5.2 Im Falle der elektronischen Lieferung wird der Kunde die Vertragssoftware unverzüglich nach Erhalt des Download-Links und der Zugangsdaten herunterladen und auf Vollständigkeit der Lieferung überprüfen. Etwaige Unvollständigkeiten sind proALPHA sofort nach der Überprüfung anzuzeigen. Dasselbe gilt entsprechend auch, wenn die Vertragssoftware auf einem Datenträger geliefert wird.
- 4.5.3 Der Kunde testet die Vertragssoftware vor der Nutzung im produktiven Betrieb gründlich auf Übereinstimmung mit der vereinbarten Beschaffenheit und der Freiheit von Sachmängeln. Dabei auftretende Sachmängel wird der Kunde proALPHA unverzüglich anzeigen.
- 4.5.4 Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen, um im Falle eines Ausfalls oder einer Störung, etwaige Schäden so gering wie möglich zu halten (z.B. durch regelmässige Datensicherungen und Überwachung der Verarbeitungsergebnisse in regelmässigen, nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik üblichen Zyklen).
- 4.5.5 Soweit proALPHA zur Analyse oder Behebung von Sachmängeln Zugriff auf die Systemumgebung der Vertragssoftware benötigt, wird der Kunde proALPHA den erforderlichen Zugriff auf Anforderung unverzüglich gewähren. Das gilt auch dann, wenn der Kunde die Vertragssoftware bei einem Dritten hosten lässt. Erfordert die Analyse und Behebung von Sachmängeln der Vertragssoftware die Hinzuziehung von anderen Lieferanten des Kunden (z.B. des Hostinganbieters), wird der Kunde dafür sorgen, dass diese auf Anforderung von proALPHA im zumutbaren Umfang als Ansprechpartner zur Verfügung stehen und bei der Analyse und Behebung des Sachmangels im zumutbaren Umfang mitwirken.
- 4.5.6 Der Kunde wird die nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik üblichen Vorkehrungen zum Schutz der Vertragssoftware vor unberechtigter Nutzung treffen und diese Pflicht an einen vom Kunden evtl. beauftragten Hostinganbieter weitergeben.

- 4.5.7 Etwaiger Mehraufwand, der proALPHA dadurch entsteht, dass der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäss erfüllt, kann proALPHA, unbeschadet sonstiger proALPHA zustehender Rechte, dem Kunden nach eigenem Ermessen gemäss den dann gültigen Preisen von proALPHA gesondert in Rechnung stellen.

4.6 Sachmängelansprüche des Kunden

- 4.6.1 Ein Sachmangel der Vertragssoftware liegt vor, wenn die Vertragssoftware bei vertragsgemässer Nutzung von der vereinbarten Beschaffenheit abweicht und dadurch die vereinbarte Nutzung durch den Kunden unmöglich oder beeinträchtigt wird (im Folgenden kurz „Sachmangel“).
- 4.6.2 Tritt ein Sachmangel auf, so wird proALPHA den betreffenden Sachmangel innerhalb angemessener Frist nach Zugang einer ordnungsgemässen Mängelanzeige durch den Kunden beseitigen. Die Beseitigung kann nach Wahl von proALPHA entweder durch Lieferung eines Updates, Patches oder eines Hotfixes erfolgen. Alternativ kann proALPHA dem Kunden nach eigenem, pflichtgemässen Ermessen auch eine zumutbare Möglichkeit aufzeigen, wie die Auswirkungen des Sachmangels so umgangen werden können, dass die Vertragssoftware vom Kunden wieder in zumutbarer Weise vereinbarungsgemäss genutzt werden kann.
- 4.6.3 Gelingt es proALPHA nach Ablauf einer vom Kunden gesetzten, angemessenen Frist auch nach zwei Versuchen nicht, den vom Kunden zuvor gemeldeten Sachmangel zu beseitigen oder so zu umgehen, dass die Vertragssoftware vom Kunden wieder vertragsgemäss genutzt werden kann, so ist der Kunde nach seiner Wahl berechtigt, entweder die Vergütung für die mangelhafte Vertragssoftware zu mindern oder vom Kauf über die mangelhafte Vertragssoftware zurückzutreten. Das Recht zum Rücktritt besteht jedoch nur, wenn es sich um einen Sachmangel handelt, durch den die vertragsgemässe Nutzung der mangelhaften Vertragssoftware entweder aufgehoben oder wesentlich gemindert wird. Für etwaige Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz wegen Sachmängeln gelten die in Ziffer 8 zwischen den Parteien vereinbarten Haftungsbegrenzungen. Jede weitere Gewährleistung von proALPHA wird hiermit ausdrücklich ausgeschlossen, insbesondere auch Neulieferung und Aufwendungsersatz bei Mangelbeseitigung durch Dritte.
- 4.6.4 Ansprüche des Kunden wegen Sachmängeln der Vertragssoftware verjähren innerhalb von einem (1) Jahr ab Lieferung.
- 4.6.5 proALPHA haftet insbesondere nicht für Abweichungen der Vertragssoftware von der vereinbarten Beschaffenheit, die darauf beruhen, dass der Kunde die Vertragssoftware nicht in der vereinbarten Systemumgebung oder nicht unter den vereinbarten Einsatzbedingungen einsetzt. Ferner haftet proALPHA nicht für Abweichung der Vertragssoftware von der vereinbarten Beschaffenheit, die durch Fehlfunktionen der Systemumgebung der Vertragssoftware verursacht werden. Die Haftung von proALPHA für Abweichungen der Vertragssoftware von der vereinbarten Beschaffenheit ist ebenfalls ausgeschlossen, wenn der Kunde oder ein nicht zur proALPHA-Gruppe gehörender Dritter im Auftrag des Kunden die Vertragssoftware geändert hat, es sei denn, dass der Kunde im Zusammenhang mit der Mängelanzeige nachweist, dass diese Änderung für die Entstehung der Fehlfunktion nicht ursächlich ist oder die Änderung nach Weisungen von proALPHA oder einem Unternehmen der proALPHA-Gruppe ordnungsgemäss ausgeführt worden ist.

- 4.6.6 Hat proALPHA dem Kunden zur Beseitigung eines Sachmangels eine zumutbare Handlungsanweisung gegeben oder hat proALPHA dem Kunden zur Beseitigung eines Sachmangels ein Update, Patch oder Hotfix zur Verfügung gestellt, so wird proALPHA von seiner Pflicht zur Beseitigung des betreffenden Sachmangels frei. Dies gilt jedoch nicht, wenn das von proALPHA bereitgestellte Update oder der bereitgestellte Patch oder Hotfix mangelhaft ist. Die Installation eines Updates, Patches oder Hotfixes ist, vorbehaltlich abweichender schriftlicher Vereinbarung der Parteien, Aufgabe des Kunden. Benötigt der Kunde hierbei Unterstützung durch proALPHA, so kann er die benötigten Leistungen zu den dann gültigen Bedingungen und Preisen von proALPHA gesondert einkaufen.
- 4.6.7 proALPHA hat Verzögerungen in der Beseitigung oder Umgehung eines Sachmangels nicht zu vertreten, wenn die Verzögerung darauf beruht, dass der Kunde seinen Mitwirkungspflichten bei der Analyse und Beseitigung eines Sachmangels (vgl. oben Ziffer 4.5.5) nicht nachkommt. Dasselbe gilt auch dann, wenn die Meldung eines Sachmangels durch den Kunden unvollständig ist oder der Kunde nicht alle von proALPHA zur Analyse und Behebung des Sachmangels benötigten Informationen, Unterlagen und Dateien auf Anforderung von proALPHA nachreicht.
- 4.6.8 Stellt sich im Rahmen der Arbeiten zur Analyse oder Beseitigung eines Sachmangels der Vertragssoftware heraus, dass kein Sachmangel vorliegt und hätte der Kunde dies bei Anwendung der erforderlichen Sorgfalt erkennen können, so ist proALPHA berechtigt, den Bearbeitungsaufwand für die Analyse und Beseitigungen des Sachmangels zu den dann gültigen Preisen von proALPHA gesondert in Rechnung zu stellen.

5. Softwarepflege

5.1 Leistungsgegenstand

5.1.1 Im Rahmen der Softwarepflege erbringt proALPHA folgende Leistungen (im Folgenden kurz „Softwarepflegeleistungen“):

- (1) Hotline Support,
- (2) Behebung von Fehlern der Vertragssoftware,
- (3) Lieferung und Überlassung von vorhandenen Updates, und
- (4) Lieferung einer erneuten Programmkopie der Vertragssoftware, wenn der Datenträger oder das Speichermedium, auf dem die Vertragssoftware installiert ist, so zerstört oder so beschädigt wird, dass der Kunde die ursprüngliche Programmkopie nicht mehr nutzen kann und zur Wiederherstellung der gekauften Vertragssoftware eine Ersatzkopie benötigt. Der Anspruch auf Ersatzlieferung ist ausgeschlossen, wenn der Kunde die Zerstörung oder Beschädigung grob fahrlässig oder vorsätzlich verschuldet hat.

Inhalt und Umfang der vorstehend aufgelisteten Softwarepflegeleistungen werden in den nachfolgenden Regelungen dieser Ziffer 5 näher beschrieben. Weitergehende Leistungen sind ausgeschlossen und bedürfen der gesonderten schriftlichen Vereinbarung.

5.1.2 Der Kunde kann die vereinbarten Softwarepflegeleistungen nur beanspruchen, wenn er mit proALPHA einen Einzelvertrag über die Erbringung der vorgenannten Leistungen (im Folgenden kurz „Softwarepflegevertrag“) abgeschlossen hat und dieser Vertrag zum Zeitpunkt der Inanspruchnahme der Pflegeleistung noch wirksam und nicht beendet ist.

5.1.3 proALPHA erbringt Softwarepflegeleistungen nur für die im Softwarepflegevertrag aufgeführte Vertragssoftware.
Individuell für den Kunden entwickelte Software ist nicht Gegenstand der Softwarepflegeleistungen, die proALPHA auf Grund eines Softwarepflegevertrages erbringt.

5.1.4 Ein im Rahmen der Softwarepflege von proALPHA zu behebender Fehler der Vertragssoftware (im Folgenden kurz als „Fehler“ bezeichnet) liegt vor, wenn die zu pflegende Vertragssoftware bei vertragsgemässer Nutzung von der vereinbarten Beschaffenheit abweicht und dadurch die vereinbarte Nutzung durch den Kunden aufgehoben oder unzumutbar gemindert wird.

5.2 Hotline Support

- 5.2.1 Für die Meldung von Fehlern der Vertragssoftware oder der dazugehörigen Dokumentation sowie bei Anwendungsproblemen gewährt proALPHA den im Softwarepflegevertrag definierten Ansprechpartnern des Kunden Zugang zu der von proALPHA eingerichteten Hotline. Die jeweils gültigen Kontaktdaten der Hotline sind auf der Webseite der proALPHA bzw. der proALPHA-Unternehmensgruppe veröffentlicht.
- 5.2.2 Die Servicezeiten der Hotline sind montags bis freitags jeweils von 08:00 Uhr bis 12:00 Uhr und 13.30 bis 17.30 Uhr (MEZ). Ausgenommen sind anerkannte gesetzliche Feiertage in der Schweiz und im Kanton Basel-Landschaft sowie der 24.12. und 31.12. eines jeden Kalenderjahres.
- 5.2.3 Mangels abweichender Vereinbarung im Einzelvertrag ist die Supportsprache Deutsch.
- 5.2.4 Neben der Funktion der Hotline als zentrale Anlaufstelle für den Kunden, um etwaige Fehler der Vertragssoftware zu melden, erhalten die im Softwarepflegevertrag definierten Ansprechpartner des Kunden über die Hotline in den vereinbarten Servicezeiten auch Hinweise zur Lösung von Bedienungs-, Konfigurations- und Installationsproblemen der unter Pflege stehenden Vertragssoftware. Soweit die vom Kunden gemeldeten Bedienungs-, Konfigurations- und Installationsprobleme mit der Vertragssoftware auf unzureichendem Wissen der Mitarbeiter des Kunden in der Bedienung und Handhabung der Vertragssoftware oder deren Systemumgebung beruhen, ist proALPHA berechtigt, die weitere Bearbeitung der Anfrage im Rahmen des Hotline Supports abzulehnen und den Kunden auf die von proALPHA hierzu angebotenen, kostenpflichtigen Schulungen und Beratungsleistungen zu verweisen.
- 5.2.5 Hotline Support wird nur gegenüber den im Softwarepflegevertrag definierten Ansprechpartnern des Kunden erbracht. Der Kunde ist berechtigt, einen im Softwarepflegevertrag definierten Ansprechpartner durch schriftliche Mitteilung an proALPHA jederzeit gegen einen anderen Ansprechpartner mit vergleichbarem Wissen über die Vertragssoftware und deren Systemumgebung auszutauschen. Wünscht der Kunde die Anzahl der Ansprechpartner gegenüber der im Softwarepflegevertrag vereinbarten Anzahl aufzustocken, so bedarf es hierzu der einvernehmlichen, schriftlichen Vereinbarung der Parteien. Soweit die Aufstockung nach den dann gültigen Preisen von proALPHA nur gegen Aufpreis vorgesehen ist, erfolgt die Zustimmung von proALPHA unter dem Vorbehalt, dass der Kunde mit der Zahlung des entsprechenden Aufpreises einverstanden ist.

5.3 Fehlerbehebung

5.3.1 Der Kunde wird einen Fehler der Vertragssoftware unverzüglich nach Entdeckung durch einen im Softwarepflegevertrag definierten Ansprechpartner des Kunden an die Hotline melden. Die Meldung kann nach Ermessen des Kunden telefonisch, per E-Mail oder mittels einem von proALPHA dafür vorgesehenen Ticketing-System erfolgen. Die Bearbeitung der Fehlermeldung des Kunden erfolgt entsprechend folgender Service Level:

Fehlerklasse/ Priorität	Beschreibung	Reaktionszeit proALPHA
1 Kritisch	Stillstand des kompletten Systems, z.B. nach Ausfall von Datenbank oder zentralem Server.	Kontaktaufnahme so schnell wie möglich durch den nächst verfügbaren Systemtechniker (*) Innerhalb von 1 Arbeitsstunde
2 Hoch	Ausfall einer wichtigen Komponente der Vertragssoftware, z.B. des Optimierers oder wiederholte Abstürze des gesamten Systems mit problemfreiem Wiederanlauf; oder Abwicklung eines wesentlichen Geschäftsprozesses, z.B. Faktura oder Lieferschein-schreibung ist komplett nicht möglich.	Innerhalb von 4 Arbeitsstunden (*)
3 Normal	<p>Ein wesentlicher Geschäftsvorfall ist generell nicht abbildbar, andere Geschäftsvorfälle der gleichen Art sind möglich.</p> <p>Alternativ: Ein für den Tagesbetrieb unkritischer Geschäftsprozess ist komplett nicht möglich; oder ein unkritischer Geschäftsvorfall ist nicht möglich, andere Geschäftsvorfälle der gleichen Art sind jedoch möglich; oder ein sonstiges Problem, durch das die vertragsgemässe Nutzung der Vertragssoftware nur unwesentlich eingeschränkt ist.</p> <p>Anwendungsbeispiele, die in diese Kategorie fallen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ein bestimmter Lieferschein kann nicht erstellt werden, andere Lieferscheine aber schon; oder • ein Beleg kann nicht fakturiert werden, andere Belege aber schon; oder • unerwartete/unpassende Meldungen, nach deren Bestätigung eine weitere Bearbeitung möglich ist; oder • fehlende Übernahme von ausgewählten Werten in einer Auswahlübersicht (CTRL-A); oder 	Innerhalb von 3 Arbeitstagen
4 Niedrig	Das Problem hat keinen generellen Einfluss auf den Betrieb von proALPHA; oder Restriktionen bei der Anpassung der proALPHA Software; oder Probleme / Einschränkungen in Entwicklungswerkzeugen, die proALPHA geliefert hat sowie alle Probleme, die nicht in eine der vorstehenden Kategorien 1 bis 3 einzustufen sind.	Innerhalb von 5 Arbeitstagen

Erläuterungen:

Das Zeichen „(*)“ bedeutet, dass die für die Fehler der Klasse 1 und 2 vorstehend aufgeführten Reaktionszeiten voraussetzen, dass eine telefonische Meldung des Fehlers bei der Hotline erfolgt. Fehler, die der Hotline per E-Mail gemeldet werden, werden hinsichtlich ihrer Dringlichkeit automatisch als Fehlerklasse 3 bis 4 eingestuft. Das gilt auch dann, wenn der Fehler auf Grund der gemeldeten Fehlerklasse oder auf Grund der in der Fehlermeldung beschriebenen Merkmale eigentlich als Fehler der Klasse 1 oder 2 einzuordnen wäre.

„Arbeitsstunden“ im vorgenannten Sinne sind montags bis freitags jeweils von 08:00 Uhr bis 12:00 Uhr und 13.30 Uhr bis 17.30 Uhr (MEZ). Ausgenommen sind anerkannte gesetzliche Feiertage in der Schweiz und im Kanton Basel-Landschaft sowie der 24.12. und 31.12. eines jeden Kalenderjahres.

Ein „Arbeitstag“ umfasst die Wochentage Montag bis Freitag, ausgenommen anerkannter gesetzlicher Feiertage in der Schweiz und im Kanton Basel-Landschaft sowie der 24.12. und 31.12. eines jeden Kalenderjahres.

Massgebend für die Zuordnung eines Fehlers zu einer der vorstehenden Fehlerklassen ist das Vorliegen identischer oder vergleichbarer Merkmale, wie sie in der für die Fehlerklasse massgeblichen Beschreibung enthalten sind.

Die angegebene Reaktionszeit berechnet sich vom Zugang einer Fehlermeldung bei der Hotline von proALPHA bis zu dem Zeitpunkt, zu dem proALPHA dem Kunden ein erstes Feedback über den Stand der Bearbeitung gibt. Die Reaktionszeit läuft jedoch nur während der vereinbarten Servicezeiten der Hotline und wird in den Zeiträumen ausserhalb der vereinbarten Servicezeiten unterbrochen.

- 5.3.2 Voraussetzung für die Einhaltung der vorstehend aufgeführten Reaktionszeiten ist, dass die Fehlermeldung des Kunden nachvollziehbar und vollständig erfolgt. Bei der Berechnung von Reaktionszeiten werden Zeiten nicht berücksichtigt, die durch notwendige Rückfragen aufgrund unvollständiger oder unklarer Fehlermeldungen seitens des Kunden erforderlich sind.
- a. Die Fehlerbehebung kann nach Wahl von proALPHA durch eine der nachfolgend aufgelisteten Massnahmen erfolgen:
 - b. Handlungsanweisungen der proALPHA Hotline an den Kunden zur zumutbaren Fehlervermeidung, Fehlerumgehung oder Fehlerbehebung durch den Kunden selbst, oder
- 5.3.3 Bereitstellung eines Updates, Patches oder Hotfixes zur Fehlerbehebung; mangels gesonderter Beauftragung und Vergütung ist die Installation Aufgabe des Kunden. Für die Bereitstellung gelten die Regelungen über die elektronische Lieferung in vorstehender Ziffer 4.1 entsprechend.

- 5.3.4 Stellt sich im Rahmen der Fehleranalyse oder Fehlerbehebung heraus, dass eine vom Kunden gemeldete Störung nicht auf einem Fehler der Vertragssoftware beruht (im Folgenden kurz „Scheinfehler“), so ist proALPHA berechtigt, den Bearbeitungsaufwand für den Scheinfehler dem Kunden gemäss den dann gültigen Konditionen von proALPHA nach Aufwand gesondert in Rechnung zu stellen, wenn der Kunde bzw. das von ihm eingesetzte Personal bei Anwendung der erforderlichen Sorgfalt hätte erkennen können, dass es sich bei der gemeldeten Störung um einen Scheinfehler handelt.

5.4 Fernwartung

- 5.4.1 Soweit die Analyse oder Behebung von Fehlern an der zu pflegenden Vertragssoftware den Zugriff von proALPHA auf die Hosting- und/oder Systemumgebung des Kunden erfordern, in der der Kunde die Vertragssoftware installiert hat und betreibt, erledigt proALPHA diese Arbeiten per Fernwartung. Ein Vor-Ort-Service ist in der vereinbarten Pflegevergütung nicht enthalten und bedarf der gesonderten schriftlichen Vereinbarung und Vergütung zu den dann gültigen Preisen von proALPHA.
- 5.4.2 Das Anmelden auf dem System des Kunden seitens proALPHA erfolgt durch ein vom Kunden freigegebenes und kontrolliertes Benutzerprofil/Kennwort. Der Kunde gibt die Leitung frei und wird die Fernwartungsarbeiten von proALPHA jederzeit mitverfolgen. Unabhängig davon wird proALPHA den Kunden über die durchgeführten Massnahmen informieren.
- 5.4.3 Damit proALPHA auf die Hosting- und/oder Systemumgebung des Kunden per Fernwartung zugreifen kann, auf der der Kunde die zu pflegende Vertragssoftware installiert hat und betreibt, verpflichtet sich der Kunde proALPHA mit Beginn des Softwarepflegevertrages auf seine Kosten einen Anschluss zu seiner Hosting- und Systemumgebung zur Verfügung zu stellen. Ein solcher Anschluss muss so beschaffen sein, dass proALPHA von seinem Standort aus eine direkte Verbindung zu der Hosting- und Systemumgebung des Kunden aufbauen kann. Hinsichtlich der Detailanforderungen an den vom Kunden zur Verfügung zu stellenden Anschluss werden sich die Parteien vor Abschluss eines Einzelvertrages über Softwarepflegeleistungen einvernehmlich abstimmen. Der Kunde trägt die evtl. anfallenden Leitungskosten für eine solche Verbindung.

5.5 Lieferung und Überlassung von Updates

- 5.5.1 Gibt proALPHA während der Laufzeit eines Softwarepflegevertrages ein Update der unter Pflege stehenden Vertragssoftware zum allgemeinen Vertrieb frei, informiert proALPHA den Kunden in geeigneter Weise über die Verfügbarkeit des Updates. Der Kunde kann daraufhin das Update bei proALPHA abrufen. Für den Abruf gelten die Regelungen zur elektronischen Lieferung bei der Softwareüberlassung (vgl. oben Ziffer 4.1) entsprechend. Im Lieferumfang eines Updates enthalten ist auch die von proALPHA zum Update zur Verfügung gestellte Dokumentation, die ebenfalls nur elektronisch geliefert wird. Der Abruf und die vertragsgemässe Nutzung eines Updates nebst dazugehöriger Dokumentation sind in der vereinbarten Pflegevergütung enthalten. Das Einspielen/Installieren eines Updates ist nicht Bestandteil der von proALPHA zu erbringenden Softwarepflegeleistungen und muss bei Bedarf gesondert schriftlich vereinbart werden.

- 5.5.2 Updates sind nur in solchen Systemumgebungen und nur unter solchen Einsatzbedingungen einsetzbar, für die proALPHA das jeweilige Update laut Produktbeschreibung in der dem Update beigefügten Dokumentation freigegeben hat. Um zu gewährleisten, dass ein Update der unter Pflege stehenden Vertragssoftware mit der beim Kunden vorhandenen Systemumgebung (Systemsoftware, Datenbanksoftware, Hardware, Betriebssystem, etc.) kompatibel ist, wird der Kunde ein Update vor produktiver Inbetriebnahme zunächst in einer Testumgebung auf die erforderliche Kompatibilität testen und eine Übernahme in den produktiven Betrieb erst vornehmen, wenn die Kompatibilitätstests erfolgreich verlaufen sind.
- 5.5.3 Mit der produktiven Inbetriebnahme ersetzt ein Update den vorher beim Kunden im Einsatz befindlichen Versionsstand der Vertragssoftware, der durch das Update aktualisiert werden soll. Eine Parallelnutzung von Update und Vorversion ist auf die Testphase des Updates begrenzt und danach nur mit vorheriger, schriftlicher Rechtseinräumung durch proALPHA zulässig.

5.6 Pflege alter Versionsstände

- 5.6.1 proALPHA erbringt Softwarepflegeleistungen für den jeweils aktuellen Versionsstand und den unmittelbar davor gültigen Versionsstand der unter Pflege stehenden Vertragssoftware. Darüber hinaus erbringt proALPHA Softwarepflegeleistungen für ältere Versionsstände nur bis zu dem Datum, zu dem proALPHA die Softwarepflege für den betreffenden Versionsstand abkündigt. Die Abkündigung erfolgt mit einem Vorlauf von zwei (2) Jahren. Für Fremdsoftware kann der Vorlauf für die Abkündigung auch angemessen kürzer sein.
- 5.6.2 Mit Abgabe der Erklärung der Abkündigung der Softwarepflege durch proALPHA tritt der betreffende Versionsstand der zu pflegenden Vertragssoftware in den Status „abgekündigt“. Abgekündigte Versionen der zu pflegenden Vertragssoftware werden nicht mehr an neue Versionen der mit der Vertragssoftware ansonsten kompatiblen Systemumgebung (z.B. Betriebssystem, Datenbanken, Hardwareplattformen) angepasst und proALPHA erteilt für abgekündigte Versionen auch keine Freigaben mehr für neue Versionen der mit der Vertragssoftware zuvor laut Produktbeschreibung in der Dokumentation kompatible Systemumgebungen.
- 5.6.3 Ferner erlischt für abgekündigte Versionen der Vertragssoftware ab dem Datum, zu dem die Softwarepflege für die abgekündigte Version laut Abkündigungserklärung endet, der Anspruch des Kunden, Softwarepflegeleistungen für die betreffende Version zu erhalten. Die Pflege älterer Versionen über das Datum der Abkündigung hinaus ist durch die vereinbarte Pflegevergütung nicht abgedeckt. Wünscht der Kunde über das betreffende Datum der Abkündigung hinaus, dass proALPHA etwaige Fehler einer alten Version der Vertragssoftware beseitigt oder individuelle Weiterentwicklungen für die abgekündigte Version vornimmt, so setzt dies – sofern und soweit proALPHA derartige Leistungen anbietet – eine gesonderte schriftliche Vereinbarung zu den dann gültigen Preisen von proALPHA voraus.

5.7 Nutzungsrechte an Softwarepflegeleistungen

- 5.7.1 Gegen Zahlung der vereinbarten Pflegevergütung erhält der Kunde das nicht ausschliessliche Recht, die Softwarepflegeleistungen von proALPHA zur Aktualisierung und Fehlerbeseitigung der Vertragssoftware zu benutzen. Inhalt und Umfang dieses Nutzungsrechts entsprechen jenen Nutzungsrechten, die der Kunde für die unter Softwarepflege stehende Vertragssoftware zuvor erworben hat.
- 5.7.2 Schliesst der Kunde einen Softwarepflegevertrag nicht für alle Systeme ab, für die er Nutzungsrechte an der zu pflegenden Vertragssoftware gekauft hat, so ist der Kunde zur Nutzung der Pflegeleistungen nur auf jenen Systemen berechtigt, die Gegenstand des Softwarepflegevertrages sind.

5.8 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 5.8.1 Der Kunde wird auftretende Fehler der zu pflegenden Vertragssoftware proALPHA unverzüglich mitteilen und proALPHA bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Der Fehlermeldung sind möglichst detaillierte Informationen zu folgenden Punkten beizufügen: Genaue Beschreibung der Fehlersymptome, Einsatzbedingungen, der dem Fehler vorausgegangenen Eingaben, Angaben zur Anzahl der betroffenen Arbeitsplätze sowie eine Beschreibung der System- und Hardwareumgebung und sonstigen Einsatzbedingungen der Vertragssoftware. Ferner wird der Kunde auf Anfrage von proALPHA Daten und Protokolle bereitstellen, die zur Analyse des gemeldeten Fehlers erforderlich sind.
- 5.8.2 Soweit proALPHA zum Zwecke der Fernwartung den Zugriff auf die Systeme des Kunden benötigt, wird der Kunde die gem. vorstehender Ziffer 5.4.3 von ihm zum Zwecke der Fernwartung zu schaffenden Voraussetzungen über die gesamte Dauer des Softwarepflegevertrages betriebsbereit vorhalten.
- 5.8.3 Sofern proALPHA den Zugang zu der Hosting- und/oder Systemumgebung benötigt, auf der die zu pflegende Vertragssoftware installiert ist, so wird der Kunde proALPHA den erforderlichen Zugang zu den üblichen Geschäftszeiten des Kunden sowie zu den ansonsten im Einzelfall abgesprochenen Zeiten gestatten. Etwaige Verzögerungen im Zugangsrecht können im Einzelfall dazu führen, dass vereinbarte Service Level von proALPHA nicht eingehalten werden können, ohne dass dies von proALPHA zu vertreten ist.
- 5.8.4 Von proALPHA zur Behebung von Fehlern zum Abruf bereitgestellte Updates, Patches und Hotfixes wird der Kunde unverzüglich nach Bereitstellung durch proALPHA abrufen und einspielen, es sei denn, die Übernahme ist dem Kunden unter Abwägung der Interessen beider Parteien unzumutbar.
- 5.8.5 Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die zu pflegende Vertragssoftware nicht ordnungsgemäss arbeitet (z.B. durch regelmässige Datensicherung, regelmässige Überprüfung der Datenverarbeitungsergebnisse). Vor jeder Installation eines Updates, Patches oder Hotfixes wird der Kunde eine aktuelle Sicherung seiner Daten durchführen.

- 5.8.6 Verzögerungen auf Grund nicht ordnungsgemässer Mitwirkung des Kunden oder seiner Lieferanten hat proALPHA unbeschadet sonstiger Rechte nicht zu vertreten. Darüber hinaus ist proALPHA berechtigt, etwaigen Mehraufwand, der proALPHA auf Grund nicht ordnungsgemässer Mitwirkung des Kunden oder seiner Lieferanten entsteht, dem Kunden unbeschadet sonstiger Rechte gesondert in Rechnung zu stellen.

5.9 Laufzeit Softwarepflegevertrag

- 5.9.1 Mangels abweichender Festlegung im jeweiligen Einzelvertrag beginnt der Softwarepflegevertrag ab dem ersten Kalendertag des Monats, der auf den Tag der Lieferung der Vertragssoftware folgt.
- 5.9.2 Mangels abweichender Festlegung im Einzelvertrag ist jeder Softwarepflegevertrag zunächst für eine Mindestlaufzeit von zwei (2) Jahren ab dem Datum des Beginns des Softwarepflegevertrages zuzüglich der Restlaufzeit des dann aktuellen Kalenderjahres geschlossen („Mindestlaufzeit“). Danach verlängert sich der Softwarepflegevertrag jeweils um ein weiteres Kalenderjahr (jeweils eine „Verlängerungslaufzeit“), wenn er nicht von einer der Parteien mit einer Frist von sechs (6) Monaten zum Ablauf eines Kalenderjahres (erstmalig möglich auf das Ende der Mindestlaufzeit) schriftlich gekündigt wird. Eine vorzeitige Kündigung des Softwarepflegevertrages vor Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit ist nur bei Vorliegen eines wichtigen Grundes möglich.
- 5.9.3 Eine Teilkündigung des Softwarepflegevertrages ist ausgeschlossen.
- 5.9.4 Das Recht einer jeden Partei, den Softwarepflegevertrag bei Vorliegen eines wichtigen Grundes ausserordentlich, fristlos zu kündigen, bleibt durch die vorstehenden Kündigungsregelungen unberührt.

5.10 Softwarepflegegebühren

- 5.10.1 Als Gegenleistung für die vereinbarten Softwarepflegeleistungen zahlt der Kunde über die gesamte Laufzeit des Softwarepflegevertrages eine wiederkehrende Pauschale (im Folgenden auch „Softwarepflegegebühr“ genannt). Soweit im jeweiligen Softwarepflegevertrag nicht abweichend vereinbart, richtet sich die Höhe der vom Kunden ab Beginn des Softwarepflegevertrages zu zahlende Softwarepflegegebühr nach den bei Abschluss eines Softwarepflegevertrages jeweils gültigen Preisen von proALPHA. Die Softwarepflegegebühr ist kalenderjährlich im Voraus nach Rechnungsstellung durch proALPHA zur Zahlung fällig. Bei unterjährigem Beginn des Softwarepflegevertrages wird die Softwarepflegegebühr zunächst anteilmässig im Voraus für das laufende Kalenderjahr in Rechnung gestellt.

- 5.10.2 Erhöht sich der vom Bundesamt für Statistik (BfS) veröffentlichte Schweizerische Nominallohnindex der Löhne für den Wirtschaftszweig „JC 62-63 Informationstechnologische und Informationsdienstleistungen“ (NOGA Lohnindex JC 62-63) auf der Basis 2015 = 100 gegenüber dem bei Beginn des Softwarepflegevertrages veröffentlichten Index, so kann proALPHA jeweils auf den Beginn einer Verlängerungslaufzeit des Softwarepflegevertrages eine Erhöhung der dann massgeblichen Softwarepflegegebühren verlangen. Massstab für die Erhöhung ist die Veränderung des Index ab Beginn des Softwarepflegevertrages. Die Änderung wird mit Beginn der Verlängerungslaufzeit wirksam, die auf die Änderungsmitteilung von proALPHA folgt, und ist dem Kunden mindestens 3 Monate vor dem Wirksamwerden der Änderung schriftlich anzukündigen. Bei jeder weiteren Indexänderung gegenüber der jeweils letzten Änderung der Softwarepflegegebühr ist die vorliegende Regelung entsprechend anwendbar. Sollte der vom BfS festgelegte NOGA Lohnindex JC 62-63 während der Vertragslaufzeit des Softwarepflegevertrages nicht mehr fortgesetzt werden und durch einen anderen Index ersetzt werden, so ist dieser neue Index für die Frage der Preiserhöhung entsprechend heranzuziehen. Das Recht von proALPHA, bei Zukauf eine Erhöhung der Softwarepflegegebühren nach Massgabe nachfolgender Ziffer 5.10.3 zu verlangen, bleibt durch die Regelungen dieser Ziffer 5.10.2 unberührt.
- 5.10.3 Im Falle des Zukaufs von Nutzungsrechten für die zu pflegende Vertragssoftware erhöht sich die dann massgebliche Softwarepflegegebühr um die für die zugekauften Lizenzen massgebliche Softwarepflegegebühr. Sofern im Einzelfall nicht abweichend schriftlich vereinbart, sind zur Berechnung der Softwarepflegegebühr für den Zukauf die zum Zeitpunkt des Zukaufs gültigen Preise von proALPHA zu Grunde zu legen. Die durch den Zukauf entstehende Erhöhung tritt ab dem Datum des Zukaufs in Kraft. Der Kunde verpflichtet sich, die zu pflegende Vertragssoftware nur im jeweils von ihm lizenzierten Umfang zu nutzen.
- 5.10.4 Mangels abweichender Angabe verstehen sich Preisangaben in Preislisten, Konditionenblättern, Angeboten und Verträgen in Schweizer Franken (CHF) zuzüglich der jeweils gültigen Mehrwertsteuer. Soweit proALPHA auf Wunsch des Kunden Lieferungen und Leistungen im Ausland erbringt, so sind hierfür anfallende Zölle vom Kunden zu tragen.

6. Unterbeauftragung

Soweit nicht ausdrücklich abweichend schriftlich vereinbart, ist proALPHA berechtigt, die Erbringung vertragsgegenständlicher Lieferungen und Leistungen, nach eigenem Ermessen und auf eigene Rechnung, ganz oder teilweise an von proALPHA ausgewählte Subunternehmer zu beauftragen. In diesem Fall haftet proALPHA für etwaige Pflichtverletzungen der von proALPHA beauftragten Subunternehmer bei der Leistungserbringung für den Kunden im selben Umfang, wie für eigenes Verschulden.

7. Schutzrechtsverletzungen

- 7.1 proALPHA wird den Kunden unter nachfolgenden Voraussetzungen von allen unstreitigen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen von Dritten, die darauf gestützt sind, dass die vertragsgemässe Nutzung der Vertragssoftware und/oder der Softwarepflegeleistungen durch den Kunden die Schutzrechte des Dritten verletzt, freistellen. Ferner wird proALPHA dem Kunden die durch die Rechtsverteidigung gegen eine solche Schutzrechtsverletzung entstandenen notwendige Gerichts- und Anwaltskosten erstatten. Darüber hinausgehende, von proALPHA auf Grund einer Schutzrechtsverletzung zu vertretende Schäden des Kunden, erstattet proALPHA im Rahmen der in Ziffer 8 vereinbarten Haftungsbeschränkungen.
- 7.2 Der Kunde verpflichtet sich, proALPHA unverzüglich von einer gegen den Kunden geltend gemachten Schutzrechtsverletzung zu benachrichtigen. Der Kunde wird ohne vorherige schriftliche Zustimmung von proALPHA Ansprüche des Dritten aus einer behaupteten Schutzrechtsverletzung der Vertragssoftware und/oder der Softwarepflegeleistungen nicht anerkennen. Der Kunde wird etwaige Verteidigungsmassnahmen gegenüber dem Dritten mit proALPHA im zumutbaren Umfang vorab abstimmen und proALPHA im Rahmen des rechtlich Zulässigen die Verteidigung gegenüber dem Dritten überlassen, einschliesslich etwaiger Vergleichsverhandlungen. Stellt der Kunde die Nutzung der von der behaupteten Schutzrechtsverletzung betroffenen Vertragssoftware und/oder den von der behaupteten Schutzrechtsverletzung betroffenen Softwarepflegeleistungen aus Schadensminderungsgründen ein, so wird er den Dritten darauf hinweisen, dass die Nutzungseinstellung kein Anerkenntnis der vom Dritten behaupteten Schutzrechtsverletzung bedeutet.
- 7.3 Bei nachgewiesenen Rechtsmängeln, die die vertragsgemässe Nutzung der Vertragssoftware und/oder der von proALPHA erbrachten Softwarepflegeleistungen durch den Kunden infolge einer Schutzrechtsverletzung Dritter verletzt, verpflichtet sich proALPHA nach seiner Wahl und auf seine Kosten entweder die betreffende Vertragssoftware und/oder die betreffende Softwarepflegeleistung in der Weise zu ändern oder zu ersetzen, dass sie das Schutzrecht des Dritten nicht mehr verletzt, gleichwohl im Wesentlichen aber der vereinbarten Beschaffenheit entspricht, oder für den Kunden das Recht zu erwirken, die betreffende Vertragssoftware bzw. Softwarepflegeleistung vertragsgemäss nutzen zu können, oder, wenn proALPHA dies zu angemessenen Konditionen nicht gelingt, die betroffene Vertragssoftware zurückzunehmen und dem Kunden den dafür bezahlten Vergütung unter Abzug einer angemessenen Entschädigung für die bereits erfolgte Nutzung anteilig zurückbezahlt.
- 7.4 Soweit der Kunde die Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat, sind Ansprüche des Kunden gegen proALPHA wegen der Schutzrechtsverletzung ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Schutzrechtsverletzung darauf beruht, dass der Kunde die Vertragssoftware und/oder Softwarepflegeleistungen abweichend von den Bestimmungen dieser Bedingungen und/oder den Vereinbarungen im Einzelvertrag nutzt.

8. Haftung

- 8.1 proALPHA haftet dem Kunden für im Zusammenhang mit dem Vertrag entstehende Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, bei Vorliegen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit in im Umfang des effektiv durch proALPHA verursachten Schadens; bei Vorliegen von leichter oder mittlerer Fahrlässigkeit ist (i) die Haftung aus dem Einzelvertrag für die Softwareüberlassung begrenzt auf maximal 50% der Lizenzvergütung aus dem jeweiligen Einzelvertrag, (ii) die Haftung aus dem betroffenen Softwarepflegevertrag auf maximal die Softwarepflegegebühr, welche dem Kunden innerhalb der letzten 12 Monate aus dem betroffenen Softwarepflegevertrag in Rechnung gestellt wurde. Von der Begrenzung ausgenommen ist die Haftung für schuldhaft herbeigeführte Personenschäden.
- 8.2 Soweit gesetzlich zulässig, schliesst proALPHA die Haftung für indirekte und Folgeschäden, wie entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Betriebsausfall, Ansprüche Dritter oder Datenverlust, aus. Der Einwand des Mitverschuldens bleibt offen.
- 8.3 Die hier vereinbarten Haftungsbeschränkungen gelten auch zu Gunsten der gesetzlichen Vertreter, Organe, Subunternehmer und Erfüllungsgehilfen von proALPHA, soweit diese gegenüber dem Kunden selbständig haften.

9. Geheimhaltung

- 9.1 Sämtliche Unterlagen und Daten, die der Kunde zum Zwecke der Durchführung eines Einzelvertrages proALPHA übergibt, bleiben mangels abweichender schriftlicher Vereinbarung im Einzelvertrag im Eigentum des Kunden.
- 9.2 Beide Parteien verpflichten sich wechselseitig, alle nicht allgemein offenkundigen Informationen aus dem Bereich der jeweils anderen Partei, die ihnen auf Grund dieser Bedingungen abgeschlossener Einzelverträge bekannt werden (im Folgenden kurz als „vertrauliche Informationen“ bezeichnet), geheim zu halten und nur für die Durchführung der geschlossenen Einzelverträge zu verwenden. Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung entfällt jedoch für solche Informationen, für die die empfangende Partei nachweist, dass sie: (a) ihr vor dem Zeitpunkt der Bekanntgabe durch die offenbarende Partei ohne eine Pflicht zur Geheimhaltung bekannt waren; oder (b) ihr nach dem Zeitpunkt der Bekanntgabe durch die offenbarende Partei von einem berechtigten Dritten zum Zweck der freien Benutzung und ohne Verletzung von vertraglichen oder gesetzlichen Geheimhaltungspflichten zugänglich gemacht werden; oder (c) der Öffentlichkeit ohne Verletzung einer vertraglichen oder gesetzlichen Pflicht zur Geheimhaltung bekannt sind oder nachträglich bekannt werden.
- 9.3 Die jeweils empfangende Partei ist ausnahmsweise berechtigt, die ihr von der jeweils offenbarenden Partei zugänglich gemachten vertraulichen Informationen ausnahmsweise an folgende Personen im erforderlichen Umfang weiterzugeben bzw. im erforderlichen Umfang zugänglich zu machen: (a) die von der empfangenden Partei zur Vertragsdurchführung eingesetzten Mitarbeiter des eigenen Unternehmens oder der mit der empfangenden Partei verbundenen Unternehmen und (b) an die von der empfangenden Partei beauftragten Rechtsanwälte, Steuerberater und Wirtschaftsprüfer. Ferner ist proALPHA mangels anders lautender Vereinbarungen berechtigt, vertrauliche Informationen des Kunden im erforderlichen Umfang auch an Mitarbeiter von Unternehmen weiterzugeben bzw. zugänglich zu machen, die proALPHA berechtigterweise als Subunternehmer einsetzt.

- 9.4 Soweit die empfangende Partei gemäss den Vereinbarungen im jeweiligen Einzelvertrag berechtigt ist, vertrauliche Informationen der offenbarenden Partei an Dritte weiterzugeben bzw. zugänglich zu machen, so steht dieses Recht unter der aufschiebenden Bedingung, dass die empfangende Partei den Dritten zur vertraulichen Behandlung in einer den vorliegenden Geheimhaltungsregelungen entsprechenden Art und Weise schriftlich verpflichtet hat, sofern nicht bereits eine solche schriftliche Vertraulichkeitsverpflichtung des Dritten auf Grund anderer Rechts- oder Vertragsgrundlage (z.B. per Gesetz oder auf Grund Arbeitsvertrag) besteht.
- 9.5 Diese Geheimhaltungspflichten bleiben auch nach Beendigung der Vertragsbeziehung zwischen den Parteien aufrecht, solange daran ein berechtigtes Interesse besteht.

10. Datenschutz

Soweit proALPHA im Rahmen der Leistungserbringung Zugang zu oder Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden hat, wird proALPHA die nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik üblichen, technischen und organisatorischen Massnahmen ergreifen, um die Daten des Kunden bei den erforderlichen Arbeiten ausreichend vor unbefugtem Zugriff, vor unbefugter Veränderung oder Zerstörung und dem Verlust zu schützen. Darüber hinaus wird proALPHA im Umgang mit den Daten des Kunden die zwischen den Parteien vereinbarten Geheimhaltungspflichten beachten. Bei Bedarf können die Parteien ergänzend eine den einschlägigen Datenschutzgesetzen entsprechende Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung abschliessen.

11. Prüfungsrecht proALPHA

- 11.1 proALPHA ist berechtigt, die vertragsgemässe Nutzung der Vertragssoftware (inkl. Updates) durch den Kunden zu prüfen. Zu diesem Zweck darf proALPHA vom Kunden Auskunft über alle Nutzungsdaten der Vertragssoftware und Updates verlangen, die für die Überprüfung der vertragsgemässen Nutzung der Vertragssoftware und Updates sowie für die Berechnung der einschlägigen Vergütung für die Softwareüberlassung und der einschlägigen Softwarepflegegebühren erforderlich sind. proALPHA darf die hierzu erforderlichen Nutzungsdaten nach eigenem Ermessen am jeweiligen Installationsort des Kunden auch selbst überprüfen oder, nach Wahl von proALPHA, durch einen von proALPHA ausgewählten Wirtschaftsprüfer oder IT-Sachverständigen überprüfen lassen.
- 11.2 Eine Überprüfung der relevanten Nutzungsdaten am Installationsort des Kunden erfolgt mit einer schriftlichen Vorankündigung von mindestens 30 Kalendertagen und im Regelfall nicht häufiger als einmal jährlich, es sei denn, es gibt Anhaltspunkte dafür, dass der Kunde die Vertragssoftware bzw. ein Update vertragswidrig nutzt. Im letzteren Fall ist proALPHA zu zusätzlichen Überprüfungen auch ausserhalb des jährlichen Turnusses berechtigt. Durch eine Überprüfung der relevanten Nutzungsdaten am Installationsort des Kunden darf der normale Geschäftsbetrieb des Kunden nicht unzumutbar beeinträchtigt werden.
- 11.3 Die im Rahmen der Überprüfung am Installationsort des Kunden gewonnenen Informationen dürfen von proALPHA ausschliesslich für den in vorstehender Ziffer 11.1 genannten Zweck verwendet werden und unterliegen im Übrigen der Geheimhaltungspflicht gemäss diesen Bedingungen.

12. Schlussbestimmungen

- 12.1 Mündliche Nebenabreden zu den Regelungsinhalten dieser Bedingungen und der Einzelverträge bestehen nicht und bedürfen im Übrigen der schriftlichen Bestätigung durch beide Parteien. Dasselbe gilt für etwaige Änderungen oder Ergänzungen zu den Regelungsinhalten dieser Bedingungen und der Einzelverträge. Die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses kann ebenfalls nur schriftlich erfolgen.
- 12.2 Sollte eine Bestimmung dieser Bedingungen oder der Einzelverträge unwirksam sein oder werden oder eine Regelungslücke enthalten, so bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hiervon im Zweifel unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine wirksame Regelung als vereinbart, die dem Gewollten der Parteien wirtschaftlich am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für das Ausfüllen einer Lücke.
- 12.3 Lieferungen und/oder Leistungen von proALPHA ins Ausland stehen unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen oder internationalen Vorschriften, insbesondere Exportkontrollbestimmungen sowie Embargos oder sonstige Beschränkungen entgegenstehen. Die Parteien verpflichten sich, wechselseitig alle Informationen und Unterlagen beizubringen, die für die Ausfuhr/Verbringung/Einfuhr benötigt werden. Verzögerungen aufgrund Exportprüfungen oder Genehmigungsverfahren setzen Fristen und Lieferzeiten ausser Kraft. Werden erforderliche Genehmigungen nicht erteilt, gilt der Einzelvertrag bezüglich der betroffenen Teile als nichtig. Schadensersatzansprüche werden insoweit und wegen vorgenannter Fristüberschreitungen ausgeschlossen.
- 12.4 Diese Bedingungen sowie alle auf deren Grundlage geschlossenen Einzelverträge unterliegen dem schweizerischen Recht unter Ausschluss der Weiterverweisung auf eine andere Rechtsordnung und unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
- 12.5 Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesen Bedingungen und/oder einem auf deren Grundlage geschlossenen Einzelvertrages ist Münchenstein, Schweiz.