

1. Anwendungsbereich

1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen zum Wartungsvertrag („AGB“) ergänzen den Inhalt von Verträgen für die Erbringung von Wartungsleistungen („Leistungen“).

1.2 Diese AGB bilden einen integrierenden Bestandteil des Vertrages.

2. Umfang der Leistungen

2.1 Die Wartung bei Hardware umfasst Instandhaltung (vorbeugende Wartung zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit) und Instandsetzung durch Reparatur und Austausch schadhafter Teile (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit). Ausgetauschte Teile gehen mit der Übergabe ins Eigentum der Gruppengesellschaft über.

2.2 Die Pflege von Software umfasst die Störungsbehebung, die Korrektur von Programmfehlern sowie die Anpassung und Weiterentwicklung der Software (Releases). Sofern der Vertrag keine abweichende Regelung enthält, sind dabei neue Funktionalitäten und entsprechende Nutzungsrechte in der Vergütung des Vertrages eingeschlossen.

Auf Verlangen der Gruppengesellschaft und gegen separate Vergütung

- umfasst die Pflege auch die notwendigen Anpassungen der Software an von der Gruppengesellschaft geänderten Betriebs-, Datenbank- und Trägersystemen;
- behebt die Firma auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für welche die Gruppengesellschaft oder Dritte einzustehen haben.

2.3 Hat sich die Firma zur Wartung der Hardware und zur Pflege der Software verpflichtet, so ist sie bereit, den Betrieb der betreffenden Software auf der betreffenden Hardware (nachfolgend „System“ genannt) über die gesamte vorgesehene Einsatzdauer bei der Gruppengesellschaft sicherzustellen. Sofern der Vertrag keine abweichende Regelung enthält, insbesondere betreffend Vertragsdauer, beträgt die Einsatzdauer des Systems sechs Jahre.

2.4 Die Firma orientiert die Gruppengesellschaft regelmässig über technische Verbesserungen und die Weiterentwicklung der Software, die für die Wartung und Pflege von Interesse sein können. Insbesondere macht sie die Gruppengesellschaft auf die Folgen der weiterentwickelten Software für die betroffene Hardware aufmerksam. Der Einbau technischer Verbesserungen und die Lieferung oder Installation weiterentwickelter Software durch die Firma darf nur mit Zustimmung der Gruppengesellschaft erfolgen.

3. Source-Code

Falls die Firma die Leistungserbringung insbesondere infolge Pfändung, drohendem Konkurs, Nachlassverfahren oder aus anderen Gründen nicht mehr selber erfüllen oder eine wirtschaftlich gleichwertige Alternative anbieten kann, ist die Gruppengesellschaft berechtigt, die Leistungen selber auszuführen oder durch einen Dritten erbringen zu lassen. Diesfalls ist die Gruppengesellschaft berechtigt, auf den betreffenden Source-Code zuzugreifen. Zur Absicherung der Herausgabepflichten des Source-Code kann die Gruppengesellschaft während der Vertragsdauer jederzeit verlangen, dass der Source-Code auf Kosten der Firma bei einer vertrauenswürdigen Firma oder durch technische Massnahmen geschützt auf einem von der Gruppengesellschaft bezeichneten System hinterlegt und auf aktuellem Stand gehalten wird.

4. Bereitschafts-, Reaktions-, Interventions- und Störungsbehebungszeit

4.1 Bereitschaftszeit: Die Firma erbringt ihre Leistungen während der im Vertrag vereinbarten Wartungszeit. Sie hält einwandfreies Ersatz-, Arbeits- und Messmaterial in ausreichendem Masse zur Verfügung.

Auf Verlangen der Gruppengesellschaft und gegen separate Vergütung setzt die Firma ihre Arbeiten auch ausserhalb der Wartungszeit fort.

4.2 Reaktionszeit: Spätestens zu dieser Zeit (in dieser Zeitperiode) nach der ersten Kontaktaufnahme der Gruppengesellschaft erfolgt eine erste Antwort von einem Systemspezialisten der Firma mittels Telefon, e-mail oder Fax.

4.3 Interventionszeit: Spätestens zu dieser Zeit erfolgt ein erstes Eingreifen durch einem Systemspezialisten der Firma, um das Problem zu lösen.

4.4 Störungsbehebungszeit: Späteste Zeit, zu welcher das Problem erfolgreich beseitigt wurde und das System wieder eine Gebrauchsfähigkeit und Tauglichkeit entsprechend dem Vertrag aufweist.

5. Dokumentation und Rapport

5.1 Die Firma führt regelmässig die Dokumentation der Hardware und Software soweit erforderlich nach und stellt sie der Gruppengesellschaft vollständig und wahlweise elektronisch editierbar oder in Papierform zur Verfügung.

5.2 Die Firma erstellt umgehend nach Abschluss der Wartungs- und Pflegearbeiten einen Rapport, welcher von beiden Parteien visiert wird. Der Rapport nennt den genauen Zeitpunkt des Wartungs- oder Pflegebeginns, die gewartete Hardware oder gepflegte Software, die ersetzten Teile/Komponenten, die Korrekturarbeiten und die Dauer des Einsatzes. Der Rapport gibt zusätzlich Auskunft über die Zeit und das Datum allfälliger Störungsmeldungen, den Zeitpunkt der Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit, die Störungsursachen sowie den dadurch bedingten Anpassungsbedarf an der Dokumentation und gegebenenfalls an dem hinterlegten Source-Code.

5.3 Die Gruppengesellschaft stellt der Firma die entsprechend nötige Systemdokumentation sowie andere systembezogene Unterlagen zur Verfügung.

6. Ausführung

6.1 Die Firma klärt die Gruppengesellschaft rechtzeitig über Tatsachen und Umstände auf, welche Wartung und Pflege wesentlich erleichtern, verbilligen, erschweren oder verunmöglichen.

6.2 Die Gruppengesellschaft gewährt der Firma den notwendigen Zugang zu ihren Räumlichkeiten und sorgt nach Absprache für die notwendige Stromversorgung und Netzwerkanschlüsse sowie Materialräume.

6.3 Die Firma hält die betrieblichen Vorschriften der Gruppengesellschaft ein.

7. Vergütung

7.1 Die Firma erbringt die Leistungen zu einer festen, wiederkehrenden Vergütung oder nach Aufwand.

7.2 Die Vergütung beinhaltet alle Leistungen, die zur gehörigen Leistungserbringung nötig sind. Durch die Vergütung abgedeckt sind insbesondere die Ersatzteil-, Installations-, Test- und Dokumentationskosten, die Korrektur- und Anpassungskosten, die Fernwartung der Software, Verpackungs-, Transport-, Reise- und Versicherungskosten, die Spesen sowie die öffentlichen Abgaben wie Steuern und Zölle.

7.3 Die Firma kann unter Einhaltung einer dreimonatigen Ankündigungsfrist auf Anfang des nächsten Kalenderjahres eine Anpassung der Vergütung verlangen, höchstens jedoch im Rahmen der Entwicklung des schweizerischen Landesindex für Konsumentenpreise im laufenden Kalenderjahr.

7.4 Ist die Vergütung fällig, macht sie die Firma mit einer Rechnung geltend. Fällige Zahlungen leistet die Gruppengesellschaft innert 30 Tagen nach Erhalt der Rechnung.

8. Leistungsänderungen

8.1 Die Gruppengesellschaft kann mit einer Ankündigungsfrist von zehn Arbeitstagen schriftlich Änderungen der vereinbarten Leistungen beantragen.

8.2 Die Firma darf einem Änderungsantrag der Gruppengesellschaft die Zustimmung nicht verweigern, wenn die Änderung objektiv möglich ist und der Gesamtcharakter der zu erbringenden Leistung gewahrt bleibt.

8.3 Wünscht die Firma eine Änderung der vereinbarten Leistungen, so hat sie diese der Gruppengesellschaft gegenüber schriftlich zu begründen.

8.4 Die Leistungsänderung und allfällige Anpassung von Vergütung, Terminen und anderen Vertragspunkten werden vor Beginn der Ausführung in einem Nachtrag zum Vertrag schriftlich festgehalten. Die Änderung der Vergütung (Mehr- oder Minderkosten) berechnet sich nach den Ansätzen der ursprünglichen Kostengrundlage.

9. Geheimhaltung

9.1 Die Firma verpflichtet sich, alle ihr bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen bekannt werdenden Informationen, Unterlagen und Daten geheimzuhalten und insbesondere weder Dritten zugänglich zu machen noch anderweitig weiterzuverwenden (Geschäftsgeheimnis). Diese Geheimhaltungspflicht bezieht sich zudem auch auf alle dem Bank- und Börsengeheimnis unterliegenden Daten und Informationen.

9.2 Die Firma hat alle ihre Mitarbeiter, welche im Rahmen des Vertrages eingesetzt werden, von der Pflicht zur Wahrung des Geschäfts-, Bank- und Börsengeheimnisses in Kenntnis zu setzen und diese darauf zu verpflichten. Sie verpflichtet sich insbesondere von all diesen Mitarbeitern die betreffende Geheimhaltungserklärung der Gruppengesellschaft unterzeichnen zu lassen. Diese Erklärung bildet einen integrierenden Bestandteil des Vertrages. Die unterzeichneten Geheimhaltungserklärungen sind der Gruppengesellschaft zu übergeben.

9.3 Die Firma verpflichtet sich, die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes einzuhalten, insbesondere die bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen allenfalls bekanntwerdenden Personendaten geheimzuhalten, zu schützen und ausschliesslich zu dem Zwecke zu verwenden, für welchen diese bekanntgegeben worden sind. Die Daten dürfen von der Firma nicht weitergeleitet oder Dritten sonstwie zugänglich gemacht werden.

9.4 Verletzt die Firma die Geheimhaltungsverpflichtung, schuldet sie der Gruppengesellschaft eine Konventionalstrafe in der Höhe von CHF 500'000.-.

10. Mitarbeitereinsatz

10.1 Die Firma setzt für die Leistungserbringung entsprechend ausgebildetes Fachpersonal ein.

10.2 Beide Parteien geben einander schriftlich Name und Funktion der hauptverantwortlichen Mitarbeiter bekannt. Sie setzen diese gemäss Wartungsplan ein. Der Austausch dieser Mitarbeiter erfolgt nur mit schriftlicher Zustimmung der Gruppengesellschaft.

11. Verzug

11.1 Die Firma kommt bei Nichteinhalten der im Vertrag definierten Termine ohne weiteres in Verzug.

11.2 Kommt die Firma in Verzug, schuldet sie der Gruppengesellschaft die Bezahlung einer Konventionalstrafe.

11.3 Bezüglich dem Nichteinhalten der Reaktions- und Interventionszeiten sowie der Fristen für die Störungsbehebung beträgt die Konventionalstrafe für jede angebrochene Verspätungsstunde CHF 1'000.-, insgesamt pro Vertrag jedoch höchstens eine Jahresvergütung. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit die Firma nicht von weiteren vertraglichen Verpflichtungen; sie wird aber auf den zu leistenden Schadenersatz angerechnet.

12. Gewährleistung

Die Firma gewährleistet eine sorgfältige, fachgerechte und erfolgreiche Erbringung ihrer Leistungen. Die Gewährleistung der Firma entfällt insoweit, als die Gruppengesellschaft ein Verschulden trifft.

13. Haftung

13.1 Die Firma haftet für schuldhaft verursachte, direkte Schäden, insbesondere auch für Schäden aus Terminüberschreitungen. Die Haftung beläuft sich auf eine Jahresvergütung des entsprechenden Vertrages pro Kalenderjahr. Vorbehalten bleiben zwingende gesetzliche Bestimmungen.

13.2 Die Haftung für entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen.

13.3 Die Haftung für Personenschäden ist unbeschränkt.

14. Vertragsdauer

14.1 Ist der Vertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, kann er unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwölf Monaten durch die Firma und einem Monat durch die Gruppengesellschaft per Ende eines Kalendermonats gekündigt werden. Die Kündigung kann sich seitens Gruppengesellschaft lediglich auf einzelne Teile des Vertrages erstrecken.

14.2 Bei schwerwiegender Vertragsverletzung kann der Vertrag per sofort gekündigt werden. Die Vergütung für bereits erbrachte Leistungen berechnet sich in diesem Fall pro rata temporis. Schadenersatzansprüche bleiben vorbehalten.

15. Zulassungen und Ein- und Ausfuhrbestimmungen

Die Firma sorgt für die erforderlichen Zulassungen und informiert die Gruppengesellschaft über allfällige länderspezifische Ein- oder Ausfuhrbestimmungen.

16. Beizug von Dritten

16.1 Die Firma darf Dritte nur mit Genehmigung der Gruppengesellschaft beiziehen. Die Firma bleibt jedoch trotz Genehmigung gegenüber der Gruppengesellschaft für die Leistungen verantwortlich.

16.2 Die Gruppengesellschaft kann die Firma zum Beizug eines Dritten verpflichten. In diesem Fall trägt die Gruppengesellschaft die Folgen für dessen mangelhafte Leistungen, wenn die Firma beweist, dass sie den Dritten richtig eingesetzt und gehörig beaufsichtigt hat.

17. Vertragsübertragung

17.1 Der Vertrag kann von der Firma nur mit schriftlicher Zustimmung der Gruppengesellschaft auf Dritte übertragen werden.

17.2 Die Gruppengesellschaft ist berechtigt, den Vertrag ohne Zustimmung der Firma auf andere Gesellschaften innerhalb der Unternehmensgruppe zu übertragen sowie Handlungen vorzunehmen, die dem wirtschaftlich gleichkommen wie Übertragung des Vertrages auf Aktionäre oder Aktionärsgruppen oder deren verbundene Unternehmen.

18. Sicherheitsvorschriften

18.1 Die Firma verpflichtet sich, soweit sie zu den Räumlichkeiten der Gruppengesellschaft Zutritt und/oder zu den Daten und Systemen der Gruppengesellschaft Zugriff hat, die allfällig im Vertrag aufgeführten Sicherheitsvorschriften einzuhalten.

18.2 Die Firma hat alle ihre Mitarbeiter, welche im Rahmen des Vertrages eingesetzt werden, von der Pflicht zur Wahrung der genannten Sicherheitsbestimmungen in Kenntnis zu setzen und diese darauf zu verpflichten.

19. Abschluss einer Versicherung

Die Firma verpflichtet sich, für allfällige von ihr oder ihren Mitarbeitern verursachte Schäden eine Haftpflichtversicherung abzuschliessen.

20. Folgen der Vertragsbeendigung

20.1 Die Regelungen gemäss Ziffer 9 bleiben für drei Jahre über die Beendigung des Vertrages hinaus wirksam.

20.2 Die Firma verpflichtet sich, der Gruppengesellschaft zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung alle den Vertrag betreffenden Unterlagen und Daten (physische und elektronische) zurückzugeben, ohne Kopien davon zurückzubehalten. Die Firma verpflichtet sich ferner, alle technischen Einrichtungen zurückzugeben.

21. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Diese AGB unterliegen schweizerischem Recht.

Exklusiver Gerichtsstand für Streitigkeiten aus dem Vertrag ist Zürich.