

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

linkyard ag

(Ausgabe 1/2016)

Definitionen

Anbieterin	Die Firma linkyard ag als Leistungserbringerin gegenüber dem Kunden
Drittanbieter	Eine von der linkyard ag unabhängige Drittfirma, deren Lieferungen und Leistungen für den jeweiligen Vertrag relevant sind
Drittsoftware	Eine Softwarekomponente eines Drittanbieters
Kunde	Der Bezüger von Leistungen der linkyard ag
Schriftlichkeit	Bedingen Bestimmungen dieser AGB oder darauf aufbauender Vertragsurkunden der Schriftlichkeit, kann dies - sofern nicht explizit anders definiert - sowohl auf dem Papierweg oder elektronisch per Email erfolgen
Vertragspartner	Anbieterin und Kunde

Anwendungsbereich und Geltung

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen über die Erstellung, Lizenzierung und Wartung von Software zwischen dem Kunden und der Anbieterin.

Die Konkretisierung der Leistungen erfolgt in den nachfolgenden Dokumenten, welche integrierende Vertragsbestandteile bilden und bei Widersprüchen in folgender Reihenfolge massgebend sind:

1. Einzelvertrag (Vertragsurkunde)
2. Angebot
3. die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen

Abweichende Vereinbarungen sind jederzeit möglich, müssen jedoch schriftlich vereinbart werden.

Leistungen der Anbieterin

Die Anbieterin bietet insbesondere folgende Leistungen an:

- | Erstellen von Softwarelösungen unter Einsatz von eigener Standardsoftware oder von Standardsoftware von Drittanbietern,
- | Erteilung von Lizenzen für Standardsoftware,
- | Wartung von Softwarelösungen und Standardprodukten,
- | Vertreiben von Lizenzen von Standardsoftware von Drittanbietern,
- | Betreiben von Softwarelösungen,
- | Erbringung von Beratungs- und Unterstützungsdienstleistungen im IT-Bereich.

Art, Umfang und Eigenschaften der Leistungen werden im Angebot und/oder einem Einzelvertrag zwischen der Anbieterin und dem Kunden geregelt.

Lizenz an eigener Software

Die Anbieterin räumt dem Kunden ein nicht übertragbares und nicht ausschliessliches Recht zur Nutzung der Software gemäss Einzelvertrag und/oder Angebot ein. Die Dauer der Lizenz ist zeitlich unbegrenzt, sofern gemäss Einzelvertrag und/oder Angebot nichts anderes vereinbart ist.

Der Kunde darf weder die Nutzungsrechte an der Software Dritten lizenzieren, noch die Software Dritten vermieten, verleihen oder in anderer Weise zur Verfügung stellen.

Lizenzen an Drittsoftware

Die Anbieterin kann Lizenzen an Drittsoftware vertreiben. Der Kunde erwirbt dabei direkt eine Nutzungslizenz beim Drittanbieter. Es gelten immer die Lizenzbedingungen des entsprechenden Drittanbieters.

Die Verpflichtungen der Anbieterin enden im Falle einer Lizenz an Drittsoftware mit der Übergabe der entsprechenden Lizenz an den Kunden. Weitergehende Verpflichtungen der Anbieterin bestehen keine.

Wartung

Die Anbieterin bietet den Kunden zudem die Wartung im Zusammenhang mit der von ihr erstellten Softwarelösungen und ihrer Standardsoftware während der Dauer der Nutzung an. Die Einzelheiten der Wartung werden in einem separaten Wartungsvertrag geregelt.

Die Anbieterin übernimmt für die Dauer der Wartung die Behebung der Mängel gemäss Fehlerklassen. Sofern nichts anderes bestimmt ist, wird die Wartung durch die Anbieterin ab Inbetriebnahme übernommen.

Nicht als Wartung gilt die Behebung von Mängeln, welche bei Lieferung bzw. Erbringung der Leistung bestanden haben und welche gemäss untenstehender Ziffer unter die Gewährleistung und Mangelbehebung fallen.

Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, die in der Software-Dokumentation enthaltenen Nutzungs- und Integrationsanforderungen einzuhalten und allfällige zusätzliche Anweisungen der Anbieterin im Zusammenhang mit der Installation, Inbetriebnahme und Nutzung der Software zu beachten und einzuhalten.

Der Kunde verpflichtet sich, die Software weder zu ändern, zu vervielfältigen, abzugleichen, zu vertreiben, anzuzeigen, zu publizieren, zurückzuentwickeln (reverse-engineering), zu übersetzen, zu disassemblieren, zu dekompileieren oder anderweitig einen Versuch zu unternehmen, einen von der Software abgeleiteten Quell-Code zu erzeugen.

Vergütung

Die Anbieterin erbringt die Leistungen zu Festpreisen oder nach Aufwand mit oder ohne oberer Begrenzung der Vergütung (Kostendach). Sie gibt dem Kunden in ihrem Angebot die Kostenarten und Kostensätze bekannt.

Für die Wartung wird zwischen der Anbieterin und dem Kunden im Wartungsvertrag eine Jahrespauschale für die Bereitschaft und Verfügbarkeit zur Behebung der Fehlermeldungen vereinbart. In der Jahrespauschale inbegriffen sind 10 Stunden Wartung, sofern im Angebot oder Einzelvertrag kein anderer Wert festgelegt wird. Darüber hinausgehende Aufwendungen im Zusammenhang mit Wartung und Behebung von Fehlermeldungen werden nach Aufwand zu einem separat vereinbarten Stundensatz erhoben.

Erbringt die Anbieterin Leistungen nach Aufwand, so liefert sie zusammen mit der Rechnung einen Rapport, der pro Tag die Leistungen und Arbeitsdauer jeder eingesetzten Person nennt.

Die Rechnungsstellung erfolgt, sofern nicht anders vereinbart, nach Erbringung der abgerechneten Leistungen. Rechnungen sind innert 30 Kalendertagen nach Erhalt zu bezahlen und sind ohne Abzüge geschuldet (netto).

Ausführung

Die Vertragspartner zeigen sich gegenseitig sofort alle Umstände aus ihren Bereichen an, welche die vertragsgemässe Erfüllung gefährden oder gefährden könnten.

Die Anbieterin kann gemäss eigenem Ermessen selbstständig Subunternehmer zur Erfüllung der vereinbarten Leistungen beziehen. Sie ist dafür besorgt, dass alle vertraglichen Bestimmungen auch durch die Subunternehmer eingehalten werden.

Mitwirkung des Kunden

Der Kunde übergibt der Anbieterin rechtzeitig alle für die Vertragserfüllung erforderlichen Vorgaben und Unterlagen aus seinem Bereich und gewährt ihr den für die Vertragserfüllung notwendigen Zugang zu Räumlichkeiten und Informationssystemen. Der Kunde beantwortet Anfragen innerhalb nützlicher Frist und arbeitet aktiv und innerhalb des gegenseitig vereinbarten Terminplans gemäss Einzelvertrag und/oder Angebot mit.

Leistungsänderungen

Beide Vertragspartner können schriftlich Änderungen der vereinbarten Leistungen beantragen. Sind Auswirkungen auf Eigenschaften, Kosten oder Termine zu erwarten, offeriert die Anbieterin die Leistungsänderungen. Mit dem schriftlichen Akzept der Änderungsangebote gelten die Leistungsänderungen als genehmigt.

Immaterialgüterrechte

Sämtliche Schutzrechte (Immaterialgüterrechte, Leistungsschutzrechte sowie Anwartschaften), insbesondere Patent-, Urheber-, Design-, und Markenschutzrechte sowie Know-how, an den bereits bestehenden und während der Dauer des vorliegenden Vertrages noch zu entwickelnden Softwarelösungen, einschliesslich dazugehöriger Dokumentationen und Programmunterlagen, gehören vollumfänglich der Anbieterin.

Ausgenommen hiervon ist jene Hard-/Software von Dritten, welche für die Nutzung der Software der Anbieterin zusätzlich erforderlich ist oder welche vom Kunden zusätzlich von der Anbieterin bezogen wird, und bezüglich welcher die Rechte Dritter vorbehalten bleiben.

Informationssicherheit und Geheimhaltung

Die Vertragspartner verpflichten sich zur Geheimhaltung von vertraulichen Dokumenten, Informationen und Daten, die ihnen vom jeweils anderen Vertragspartner zugänglich gemacht werden und die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Diese Pflicht ist auch einbezogenen Dritten aufzuerlegen. Die Geheimhaltungspflichten bestehen schon vor Vertragsabschluss und bleiben auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bestehen. Vorbehalten bleiben gesetzliche Melde-, Aufklärungs- und Informationspflichten.

Verzug

Die Vertragspartner kommen nach Mahnung vertraglich vereinbarter Termine unter Einräumung einer Nachfrist von 90 Kalendertagen in Verzug.

Meldung von Mängeln und Störungen

Der Kunde meldet Softwarefehler und Störungen unter Beilage des verfügbaren Dokumentationsmaterials (fehlerhafte Dateien, Screenshots, Logfiles u. ä.) und unter Angabe von Datum, Uhrzeit sowie der ausgeführten Bedienungsschritte via das linkyard Kundenportal.

Fehlerklassen

Softwarefehler und -störungen werden in die nachfolgenden Fehlerklassen eingeteilt:

<i>Klasse</i>	<i>Definition</i>	<i>Kriterien</i>
Blocker	Betriebsverhindernd Der Fehler lässt eine Verwendung im Sinne des wesentlichen Einsatzzwecks nicht zu.	Vollständiger Betriebsunterbruch. Zentrale Funktionen des Systems sind nicht nutzbar. Alle Anwender des Kunden sind betroffen. Umgehungs-lösungen sind keine vorhanden. Beispiel: Das Login ist nicht möglich.
Critical	Teilweise betriebsverhindernd Die Verwendung im Sinne des wesentlichen Einsatzzwecks ist gewährleistet. Es liegt jedoch ein wesentlicher Fehler in einer wichtigen Teilfunktion vor oder die Arbeit ist nur unter Einsatz aufwändiger Workarounds sichergestellt.	Teilweiser Betriebsunterbruch. Zentrale Funktionen des Systems sind nicht nutzbar. Eine Mehrheit der Anwender des Kunden ist betroffen. Der Kunde kann für eine limitierte Zeit eine organisatorische oder technische Umgehungslösung einsetzen. Beispiel: Eine Schnittstelle zu einem wichtigen Drittsystem (z.B. SAP) funktioniert nicht.
Average	Betriebsbehindernd Die Verwendung der Software im Sinne des wesentlichen Einsatzzwecks ist gewährleistet. Es liegen jedoch Fehler in Teilfunktionen vor, welche die Arbeit erschweren.	Kein Betriebsunterbruch. Zentrale Funktionen des Systems sind nutzbar. Behinderung von wenigen Anwendern des Kunden. Umgehungs-lösungen sind nicht notwendig. Beispiel: Stammdaten können nicht über das GUI angepasst werden.
Minor	Betriebsstörend Fehler, welche die Nutzung der Lösung nur unwesentlich beeinträchtigen.	Kein Betriebsunterbruch. Geringfügige Beeinträchtigung durch vermeidbaren Mehraufwand, Komfortmangel. Umgehungs-lösungen sind nicht notwendig. Beispiel: Rechtschreibfehler, Fehler in der Dokumentation.

Die Fehlerklassen beziehen sich sowohl auf Fehler, welche während der Gewährleistungsfrist festgestellt werden als auch auf solche, welche im Rahmen der Wartungsdienstleistungen gemeldet bzw. festgestellt werden. Die Fehlerklassen Blocker und Critical gelten als erhebliche Mängel, die Fehlerklassen Average und Minor als unerhebliche Mängel.

Gewährleistung und Mängelbehebung

Die Anbieterin gewährleistet, dass die von ihr erbrachten Leistungen die vereinbarten Eigenschaften aufweisen.

Liegt ein Mangel vor, der darin besteht, dass die Softwarelösung bzw. die zu erbringende Leistung nicht die vereinbarten Eigenschaften aufweist, erfolgt eine unentgeltliche Nachbesserung innerhalb angemessener Frist durch die Anbieterin. Nach Wahl der Anbieterin kann diese insbesondere einen Workaround beschreiben, eine angepasste Version der Software liefern oder Datenbereinigungsskripts bereitstellen. Erhebliche Mängel werden ausserhalb der ordentlichen Release-Planung behoben, unerhebliche Mängel mit dem nächsten oder übernächsten ordentlichen Release korrigiert. Stellt sich nach erfolgreicher Analyse heraus, dass die Störung nicht durch die von ihr gewartete oder gepflegte Software verursacht wurde, so werden diese Leistungen separat vergütet.

Die linkyard ag übernimmt keinerlei Gewährleistung für Drittsoftware und die Leistungen von Drittherstellern.

Mängel sind innerhalb von 30 Kalendertagen nach Entdeckung zu beanstanden. Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate ab Lieferung bzw. Erbringung der Leistung.

Nach Ablauf der Gewährleistungsfrist erbrachte Leistungen zur Mängelbehebung sind entgeltlich. Vorbehalten bleibt ein zwischen den Vertragspartnern abgeschlossener separater Wartungsvertrag.

Haftung

Die Haftung der Anbieterin gegenüber dem Kunden wird auf grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz sowie auf direkten Schaden beschränkt. Ausgeschlossen ist die Haftung für Opportunitätskosten, entgangener Gewinn sowie Folgeschäden.

Die Anbieterin übernimmt keinerlei Haftung für Drittsoftware und die Leistungen von Drittherstellern.

Soweit der Kunde nicht in Übereinstimmung mit Nutzungs- und Integrationsanforderungen handelt, haftet er für den Schaden, den er selbst, die Anbieterin oder ein Dritter erleidet.

Prüfung und Abnahme

Die Vertragspartner vereinbaren die Abnahmebestimmungen im jeweiligen Einzelvertrag.

Soweit nicht anderweitig vereinbart, gelten die Leistungen als abgenommen sofern der Kunde nicht innerhalb von 30 Kalendertagen via das linkyard Kundenportal schriftlich Mängel anmeldet. Ebenfalls gilt als Abnahme, wenn der Kunde mit der produktiven Nutzung der Software bzw. Softwarelösung startet.

Überdies gilt die Leistung als abgenommen, wenn der Kunde, obwohl die Voraussetzungen dazu gegeben sind, die Teilnahme an der Abnahmeprüfung trotz Mahnung und einer angemessenen Nachfrist, verweigert.

Zeigen sich bei der Prüfung der Leistungen unerhebliche Mängel (vgl. Fehlerklassen), wird die Leistung gleichwohl mit Vorbehalt abgenommen.

Liegen erhebliche Mängel vor, so wird die Abnahme zurückgestellt. Die Anbieterin behebt die festgestellten Mängel und lädt den Kunden zu einer neuen Prüfung ein.

Kündigung

Jeder Vertragspartner kann den vorliegenden Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Frist von drei (3) Monaten per Ende eines Monats kündigen. Vorausbezahlte Vergütungen werden bei vorzeitiger Beendigung pro rata temporis zurückerstattet. Ausgenommen davon ist Drittsoftware, für die andere Konditionen angewendet werden können.

Verträge können bei schwerwiegender Vertragsverletzung durch den anderen Vertragspartner jederzeit fristlos gekündigt werden. Im Falle von Wartungs- und Supportverträgen berechnet sich die Vergütung in diesem Fall pro rata temporis, bei einmaliger Vergütung anteilmässig auf einer Basis von 12 Monaten Einsatzdauer. Schadenersatzansprüche bleiben vorbehalten.

Änderungen dieser Bestimmungen

Der Anbieter kann diese Bestimmungen jederzeit ändern. Der Kunde wird vorgängig darüber informiert. Ist der Kunde mit den Anpassungen nicht einverstanden, kann er gegenüber dem Anbieter innerhalb von 30 Kalendertagen seit Bekanntgabe der Änderung ausdrücklich erklären, von den Leistungen des Anbieters Abstand zu nehmen und den Vertrag mit dem Anbieter kündigen. Die Kündigung des Vertrages gilt in diesem Fall auf den Zeitpunkt, in welchem die geänderten allgemeinen Geschäftsbedingungen in Kraft treten.

Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder unwirksam werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Vertragsbestimmungen davon unberührt. Die unwirksame Bestimmung ist in diesem Fall durch eine sinngemässe, wirtschaftlich möglichst gleichwertige Bestimmung zu ersetzen.

Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Auf das Vertragsverhältnis ist schweizerisches Recht anwendbar, unter Ausschluss des Wiener Kaufrechts. Bei Konflikten und Schwierigkeiten zwischen den Vertragspartnern versuchen diese auf Stufe Management eine einvernehmliche Lösung zu finden und den Streit gütlich beizulegen.

Ist eine einvernehmliche Lösung nicht möglich, sind für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag die ordentlichen Gerichte der Stadt Bern zuständig.