

# Allgemeine Vertragsbedingungen der PrimeSoft-Unternehmensgruppe für Software-Assurance (AVB Software Assurance)

Zur PrimeSoft-Unternehmensgruppe gehören folgende Unternehmen:

- ▶ PrimeSoft AG, Bahnhofstrasse 6, 6340 Baar (Schweiz)
- ▶ PrimeSoft (Schweiz) AG, Bahnhofstrasse 4, 8360 Eschlikon (Schweiz)
- ▶ PrimeDocs GmbH, Karlsplatz 3, 80335 München (Deutschland)

„**PrimeSoft**“ in den nachstehenden Allgemeinen Vertragsbedingungen (im Folgenden: „**AVB**“) meint dasjenige Unternehmen der PrimeSoft-Unternehmensgruppe, mit dem der Kunde ein Vertragsverhältnis im Geltungsbereich dieser AVB begründet. Diese AVB gelten für die Erbringung von Software-Assurance-Leistungen durch PrimeSoft in Bezug auf die durch die PrimeSoft-Unternehmensgruppe vertriebene Software (im Folgenden: „**Software**“) gegenüber Unternehmen (im Folgenden: „**Kunde**“), soweit PrimeSoft und der Kunde im Einzelfall aufgrund eines Angebots/einer Offerte und dessen/deren Annahme (im Folgenden: „**Einzelauftrag**“) nicht Abweichendes in Textform vereinbaren:

## 1. Anwendungsbereich der AVB und Gegenstand der Software-Assurance

- a. Die vorliegenden AVB finden Anwendung auf Software-Assurance-Leistungen für Software, die PrimeSoft selbst entwickelt hat oder unter einer eigenen Marke vertreibt (im Folgenden: „Eigensoftware“). Bei Fremdsoftware behält sich PrimeSoft vor, mit dem Kunden im Einzelauftrag abweichende bzw. ergänzende Assurance- oder Pflegebedingungen zu vereinbaren, die aufgrund entsprechender Vorgaben des Drittlieferanten erforderlich sind.
- b. Die Software-Assurance umfasst ausschliesslich die in Ziff. 3. beschriebenen Lieferungen und Leistungen zum Zwecke der dort beschriebenen Problemlösung, Fehlerbehebung und Aufrechterhaltung der Lauffähigkeit der Software (Lieferung von Bug-fixes, Patches, Umgehungslösungen, Software-Updates, im Folgenden insgesamt: „Software-Release“) und die dort beschriebenen Hotline-Leistungen, vorausgesetzt, diese Leistungen lassen sich vom Sitz der PrimeSoft („remote“) erbringen.

Sonstige in der Software-Assurance nicht enthaltende Leistungen wie z.B.

- i. Leistungen beim Kunden vor Ort, Installationsunterstützung (insbesondere von neuen Programmversionen und deren kundenspezifischen Parametrisierungen); Durchführung von Updates; Entwicklungs-, Layout-, Systemintegrierungs-, Konfigurations- oder Customizing-Leistungen; Unterstützungsleistungen aufgrund fehlender Ausbildung, Nichtbeachten der Dokumentation oder von

- Bedienungsfehlern Fehlern Dritter; Datenkorrekturen und Wiederherstellung von Daten; Schulungen oder ähnliches werden nach Massgabe der dann aktuellen Allgemeinen Vertragsbedingungen von PrimeSoft über Professional Services, sowie
- ii. der Erwerb neuer Software-Produkte auf Basis eines separaten Einzelauftrags werden nach Massgabe der dann aktuellen Allgemeinen Vertragsbedingungen von PrimeSoft für die Überlassung von Software, angeboten und erbracht.
- c. Der Kunde erkennt an, dass
- i. Voraussetzung für eine im Rahmen von Software-Assurance inkludierte Lizenz-Bereitstellung von Updates ein bestehender Einzelauftrag über Software-Assurance ist. Etwaig anfallender Dienstleistungsaufwand wird gemäss den AVB Professional Services geleistet und verrechnet. Der Kauf von zusätzlichen Nutzer-Lizenzen der Software ist ausschliesslich im Rahmen eines bestehenden Einzelauftrags über Software-Assurance und vorbehaltlich dessen Erweiterung entsprechend Ziff. 5 Buchst. d dieser AVB möglich ist; sowie
  - ii. PrimeSoft bei Fremdsoftware nur diejenigen Formen der Software-Releases und nur diejenige Dokumentation schuldet, die PrimeSoft von dem betreffenden Drittlieferanten erhält; sowie
  - iii. bei Fremdsoftware und etwaigen in der Dokumentation kenntlich gemachten Drittkomponenten in der Eigensoftware sämtliche Pflichten von PrimeSoft zur Lieferung von Software-Releases stets unter dem Vorbehalt einer rechtzeitigen, vollständigen und qualitativ korrekten Selbstbelieferung von PrimeSoft durch den Dritten stehen.
- d. Angebote von PrimeSoft über Software-Assurance beziehen sich auf und Assurance-Leistungen werden erbracht in Bezug auf die gesamte bei dem Kunden vorhandene Software, nicht auf Bestandteile/einzelne Lizenzen der von ihm genutzten Software, es sei denn, der Einzelauftrag sieht ausdrücklich Abweichendes vor.
- e. Die Lieferung von Software-Releases und Dokumentation erfolgt bei Fremdsoftware in dem von dem Dritten vorgegebenen Format, im Übrigen nach Wahl von PrimeSoft entweder auf Datenträger, per E-Mail oder im Wege einer Bereitstellung auf der Website von PrimeSoft zum Download durch den Kunden. Die Dokumentation kann auch als online-Hilfe in der Software integriert sein.
- f. Soweit der Einzelauftrag nicht Abweichendes vorsieht, liefert PrimeSoft im Rahmen des Software-Assurance auf Kundenwunsch den jeweils aktuellsten der verfügbaren Software-Release-Stände, und beschränken sich die Leistungen auf das aktuellste Software-Release bzw. einen vorausgehenden Software-Release-Stand. Fordert der Kunde im Rahmen einer On-Premise Überlassung Software-Assurance für ältere Software-Release-Stände, berechnet PrimeSoft den damit verbundenen Mehraufwand als Zusatzleistung nach Ziff. 6 Buchst. b dieser AVB.
- g. Für Software-Releases und Dokumentation gelten die Bestimmungen, welche bereits bei Überlassung der wartenden Software vereinbart wurden, insbesondere zu den Nutzungsrechten, entsprechend. Hilfsweise gelten insoweit die diesbezüglichen

Bestimmungen der dann aktuellen Allgemeinen Vertragsbedingungen der PrimeSoft-Unternehmensgruppe für Softwareüberlassung (im Folgenden: "AVB Softwareüberlassung").

## **2. Abschluss von Einzelaufträgen**

- a. Allgemeine Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Kunden gelten gegenüber PrimeSoft nur, soweit PrimeSoft ihnen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. Diese AVB gelten auch dann ausschliesslich, wenn PrimeSoft Software-Assurance in Kenntnis entgegenstehender allgemeiner Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Kunden vorbehaltlos ausführt.
- b. Alle Angebote von PrimeSoft über Software-Assurance erfolgen freibleibend, es sei denn, PrimeSoft kennzeichnet das Angebot ausdrücklich als verbindlich.
- c. Jedes Angebot über Software-Assurance und dessen Annahme bedarf zu seiner/ihrer Wirksamkeit der Textform. Auch Neben- und Zusatzabreden zu einem Einzelauftrag, Leistungs- und Service Level Beschreibungen und Vereinbarungen, die jeweils vor, bei oder nach Abschluss eines Einzelauftrages abgegeben bzw. getroffen werden, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform sowie einer ausdrücklichen Bezugnahme auf den betreffenden Einzelauftrag. Bei etwaigen Zusicherungen und Garantien gelten zusätzlich die Anforderungen nach Ziff. 3 Buchst. b der jeweils aktuellen AVB Softwareüberlassung.
- d. Bietet PrimeSoft dem Kunden in einem Angebot mehrere/unterschiedliche Leistungen (z.B. Software-Überlassung, Software-Assurance etc.) sowie Preise an, welche den jeweiligen Leistungen zugeordnet werden können ("Einzelpreise"), liegt für jede dieser Leistungen ein rechtlich selbständiger individueller Einzelauftrag vor, es sei denn, dem Angebot ist ausdrücklich zu entnehmen, dass PrimeSoft einen Einzelauftrag über die Gesamtheit aller Leistungen anbieten will. Wird im Angebot von PrimeSoft neben Einzelpreisen ein Gesamtpreis für mehrere Leistungen ausgewiesen, genügt dies alleine nicht für die Annahme eines Einzelauftrages über die Gesamtheit aller Leistungen.
- e. Die vorliegenden AVB gelten nach Abschluss eines Einzelauftrages auch bei allen weiteren zukünftigen Geschäftsbeziehungen mit dem Kunden über die Erbringung von Software-Assurance durch PrimeSoft, ohne dass es hierfür einer erneuten ausdrücklichen Bezugnahme bedarf.

## **3. Umfang der Software-Assurance-Leistungen**

- a. Für die Meldung von Problemen im Zusammenhang mit der Software sowie von Fehlern der Software, jeweils nach Massgabe von Ziff. 4 dieser AVB, steht dem Kunden die auf der offiziellen Produktsupport-Website dargestellten Kontaktmöglichkeiten zu den dort dargestellten Betriebszeiten zur Verfügung. Eine Bearbeitung der Tickets erfolgt ausschliesslich zu den auf der Website bezeichneten Betriebszeiten. Unter Fehler der Software sind zum Zeitpunkt der Lieferung bestehende Abweichungen eines Software-Release von der jeweils aktuellen Dokumentation zu verstehen; Probleme beschränken sich auf software-technische Probleme des Kunden im Zusammenhang mit der zu pflegenden Software, soweit sie nicht aus einer nachträglichen nicht mit PrimeSoft abgestimmten Veränderung in der Systemumgebung des Kunden resultieren. Nicht zu den Aufgaben der Hotline gehören die Klärung inhaltlicher und organisatorischer Fragen, die Lösung von

Problemen infolge nachträglicher, mit PrimeSoft nicht abgestimmter Veränderungen in der System-Umgebung des Kunden sowie die Einweisung des Kunden in die Anwendung oder die Funktionalität der Software (siehe Ziff. 1. Buchst. b. dieser AVB). Vor Inanspruchnahme der Hotline bzw. Platzierung eines Tickets hat der Kunde die Lösung des Fehlers oder Problems im zumutbaren Rahmen unter Inanspruchnahme der Dokumentation selbst zu versuchen ("Eigenlösung").

- b. PrimeSoft liefert auf Kundenwunsch Software-Releases zum Zwecke der Problem- und Fehlerbeseitigung und Softwareverbesserung. Die Auswahl des zu diesem Zweck gelieferten Software-Releases wird bei Fremdsoftware vom Drittlieferanten vorgegeben und liegt im Übrigen im billigen Ermessen von PrimeSoft. Soweit zumutbar, wird der Kunde auch vorübergehende Umgehungslösungen akzeptieren. Für die Fehlerbeseitigung (nicht die Problembeseitigung) gelten die folgenden Definitionen sowie Zielreaktions- sowie Zielbeseitigungszeiten:

Definition	Leistung PrimeSoft
Betriebsverhindernder Fehler (Level 1) liegt vor, wenn die Nutzung der Software unmöglich ist, beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen oder falschen Arbeitsergebnissen und ein Workaround nicht vorhanden ist.	Zielreaktionszeit: spätestens vier Stunden (während der Geschäftszeit) nach Eingang der ordnungsgemäßen Fehlermeldung (zusätzlich mit telefonischer Kontaktaufnahme).
Betriebsbehindernder Fehler (Level 2) liegt vor, wenn die Nutzung der Software nur stark eingeschränkt möglich ist und die Fehlfunktion nicht durch vertretbare organisatorische Massnahmen des Kunden umgangen werden kann.	Zielreaktionszeit: spätestens am nächsten Werktag (während der Geschäftszeit) nach Eingang der ordnungsgemäßen Fehlermeldung.
Betriebseinschränkender Fehler (Level 3) liegt vor, wenn die Nutzbarkeit der Software eingeschränkt ist, die Auswirkungen dieses Fehlers zwar kurzfristig durch eigene Massnahmen des Kunden kompensiert oder gemildert werden kann, dem Kunden aber das Zuwarten bis zur Auslieferung des nächsten Updates oder Upgrades nicht zumutbar ist.	Zielreaktionszeit: innerhalb von drei Werktagen nach Eingang der ordnungsgemäßen Fehlermeldung.
Sonstiger unwesentlicher Fehler (Level 4) liegt vor, wenn er keine relevante Auswirkung auf die Arbeitsweise oder Nutzbarkeit der Software hat.	Werden im Rahmen der normalen Weiterentwicklung der Software in einem der nächsten Updates, Upgrades behoben.

"**Zielreaktionszeit**" ist der angestrebte Zeitraum vom Eingang der ordnungsgemäßen Fehlermeldung bis zum Beginn der Fehlerbeseitigung mit einer ersten Statusmeldung in Textform an den Kunden. Es werden nur Zeiträume innerhalb der auf der Support-Website definierten Betriebszeiten berücksichtigt. Die Klassifizierung der Fehler nach Level 1 bis 4 nimmt PrimeSoft im Rahmen der Fehlermeldung nach billigem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden vor.

- c. Der Kunde ist damit einverstanden, dass PrimeSoft zur Erfüllung der Software-Assurance-Leistungen oder etwaiger Zusatzleistungen andere Unternehmen aus der PrimeSoft-Unternehmensgruppe heranzieht und/oder Freiberufler unterbeauftragt. Die Unterbeauftragung sonstiger dritter Unternehmen durch PrimeSoft bedarf der vorherigen Zustimmung durch den Kunden, die der Kunde nicht grundlos verweigern wird.
- d. PrimeSoft ist berechtigt, Software-Assurance-Leistungen auf die zwei zuletzt von PrimeSoft zur Verfügung gestellten Programmversionen (Major Releases) der Software zu beschränken.

#### **4. Pflichten des Kunden**

- a. Der Kunde wird PrimeSoft bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten unterstützen. Er wird insbesondere
  - i. während der Laufzeit des Einzelauftrages einen Verantwortlichen in Textform benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung des Einzelauftrages erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt; PrimeSoft kann verlangen, dass der Verantwortliche Schulungen in der Nutzung der gepflegten Programme nachweist. Fehlermeldungen haben nur durch den Verantwortlichen oder in seiner Abwesenheit durch seinen Vertreter zu erfolgen, und zwar nach Scheitern der zumutbaren Eigenlösungsversuche des Kunden;
  - ii. bei Fehlermeldungen die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und diese Informationen zusammen mit einer Beschreibung der Eigenlösungsversuche umgehend gemäss Ziff. 3 Buchst. a. dieser AVB mitteilen;
  - iii. festgestellte Fehlfunktionen PrimeSoft in reproduzierbarer Form auf einem geeigneten Datenträger zur Verfügung stellen oder, soweit zumutbar, einen Remotezugang für PrimeSoft einrichten;
  - iv. PrimeSoft im Rahmen seiner Möglichkeiten nach besten Kräften bei der Suche nach der Fehlerursache unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von PrimeSoft Beauftragten anhalten;
  - v. den für die Durchführung der Software-Assurance-Leistungen von PrimeSoft beauftragten Mitarbeitern Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen die gepflegte Software gespeichert und/oder geladen sind;
  - vi. die von PrimeSoft erhaltenen Software-Releases (Patches, Bugfixes) nach näheren Hinweisen von PrimeSoft einspielen und immer die von PrimeSoft übermittelten Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung einhalten;

- vii. alle im Zusammenhang mit der gepflegten Software verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen.
- b. Bei den vorstehend genannten Pflichten handelt es sich um Hauptleistungspflichten. Verletzt der Kunde seine Pflichten, so ist PrimeSoft zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. PrimeSoft wird den Kunden über dessen Pflichtverletzung unverzüglich in Textform unterrichten.

## 5. Laufzeit von Einzelaufträgen

- a. a. Einzelaufträge über Software-Assurance haben eine Laufzeit von zwei (2) Jahren ("obligatorische Festlaufzeit"), es sei denn, der Einzelauftrag sieht ausnahmsweise eine andere Laufzeit vor.
- b. Soweit im Einzelauftrag nicht abweichend geregelt, verlängern sich Einzelaufträge über Software-Assurance im Anschluss an die obligatorische Festlaufzeit automatisch jeweils um ein (1) weiteres Jahr, es sei denn, eine der Parteien teilt der jeweils anderen Partei unter Beachtung einer Frist von mindestens drei (3) Monaten vor Eintritt der jeweiligen Verlängerung in Textform mit, dass sie diese Verlängerung nicht wünscht (im Folgenden auch: "Nichtverlängerungsmitteilung"). Das Recht jeder Partei zur ausserordentlichen Kündigung des Einzelauftrages über Wartungsleistungen nach Massgabe des nach diesen AVB anwendbaren Rechts bleibt unberührt.
- c. Sollte ein Einzelauftrag über Software Assurance nach Ablauf der obligatorischen Festlaufzeit gekündigt bzw. nicht verlängert werden, ist der Abschluss von neuen Einzelaufträgen über Software-Assurance durch den Kunden nur zu den folgenden Bedingungen möglich, sofern der Einzelauftrag nichts Abweichendes vorsieht: (a) Nachzahlung der Kosten für Software-Assurance für den Zeitraum seit Beendigung der Software Assurance mit einem Zuschlag von 25% oder (b) Neukauf der Lizenzen zu den zum jeweiligen Zeitpunkt aktuellen Preisen nach Massgabe der AVB Softwareüberlassung.
- d. Überlässt PrimeSoft dem Kunden während der Laufzeit eines Einzelauftrages über Software-Assurance zusätzliche Software dauerhaft zur Nutzung (Software-Kauf), hat der Kunde die von ihm bezogenen Software-Assurance entsprechend zu erweitern. PrimeSoft wird entweder die notwendige Erweiterung der Software-Assurance in dem Angebot über den Kauf zusätzlicher Software mit anbieten oder in diesem Angebot auf die notwendige Erweiterung der Software-Assurance durch den Kunden hinweisen. Im letzten Fall erhält der Kunde von PrimeSoft in Textform ein Nachtragsangebot zum bestehenden Einzelauftrag nach Massgabe dieser AVB. Der Kunde ist verpflichtet, ein solches Nachtragsangebot unverzüglich in Textform anzunehmen.
- e. Über die Nichtverlängerungsmitteilung nach Ziff. 5 Buchst. b. dieser AVB hinaus, ist PrimeSoft berechtigt, den Einzelauftrag über Software-Assurance jederzeit durch eine in Textform erfolgende End of Life-Mitteilung unter Beachtung einer Frist von sechs (6) Monaten zu beenden. Sollte der Kunde nach Ablauf dieser Frist den Wunsch haben, die abgekündigte Software weiter zu verwenden, wird PrimeSoft die Möglichkeiten einer fortgesetzten Assurance prüfen und das Ergebnis der Prüfung dem Kunden mitteilen.

- f. Der Kunde ist zur Teilreduktion des Umfangs der Software Assurance, so dass diese nur eine verringerte Anzahl der auf Grundlage der AVB Softwareüberlassung vom Kunden erworbenen Named-User-Lizenzen wie folgt berechtigt, soweit die Parteien im Einzelauftrag nichts abweichendes geregelt haben:

Softwarekauf:

- Sollte der Kunde Software Assurance nur für eine Teilmenge seiner gekauften Lizenzen wünschen, so kann er dies in Textform an PrimeSoft bis spätestens 3 Monate vor dem Start einer neuen Verlängerungsperiode nach Ziff. 5 Buchst. b dieser AVB (innerhalb der obligatorischen Festlaufzeit nach Ziff. 5 Buchst. a dieser AVB nicht möglich) durch Mitteilung an PrimeSoft in Textform beauftragen. Nach Erhalt einer rechtzeitigen Mitteilung des Kunden wird PrimeSoft die Software Assurance ab der nächsten Verlängerungsperiode entsprechend reduziert erbringen und dem Kunden in Rechnung stellen. Die Reduktion der Software Assurance steht unter dem Vorbehalt, dass der Kunde nachweist, dass er die betroffenen Lizenzen, für welche er keine Software Assurance Abdeckung mehr wünscht, deinstalliert hat. Eine Wiederinstallation ist anschliessend nur durch einen erneuten Kauf der Lizenzen möglich.
- Da gekaufte Lizenzen zu einem unbefristeten Nutzungsrecht auf Basis der AVB Softwareüberlassung von PrimeSoft berechtigen, wird empfohlen, Software Assurance für alle je gekauften Lizenzen aufrechtzuerhalten, womit für alle je gekauften Lizenzen die Software Assurance Leistungen abrufbar sind.

SaaS und Softwaremiete:

- Nach Ablauf der obligatorischen Festlaufzeit nach Ziff. 5 Buchst. a dieser AVB und jeweils spätestens 3 Monate vor Beginn des jeweils nächsten Verlängerungszeitraums nach Ziff. 5 Buchst. b dieser AVB, ist der Kunde berechtigt, PrimeSoft in Textform über die gewünschte Reduktion der über die Software Assurance abgedeckten Named-User-Lizenzen unter Nennung der betroffenen Named-User-Lizenzen zu informieren. Nach Erhalt einer rechtzeitigen Mitteilung des Kunden wird PrimeSoft die Software Assurance, SaaS-Gebühr oder Softwaremietgebühr ab der nächsten Verlängerungsperiode entsprechend reduziert erbringen und dem Kunden in Rechnung stellen.
- Dem Kunden ist bewusst, dass der Bezug von Software Assurance für die Zurverfügungstellung des SaaS oder Softwaremiete obligatorisch ist. Nicht mehr benötigen Named-User Lizenzen des Kunden werden dementsprechend von PrimeSoft in der SaaS-Umgebung deaktiviert oder vom Kunden selbst im Fall der Softwaremiete und die Nutzungsberechtigung des Kunden beendet.

**6. Vergütung und Zahlungsbedingungen für Software-Assurance und etwaige Zusatzleistungen**

- a. a. PrimeSoft erbringt Software-Assurance gegen Zahlung einer Laufzeitpauschale (z.B. in Form eines Prozentsatzes des Netto-Bestellwertes der gepflegten Software), die insgesamt zu Beginn der jeweiligen Laufzeit des Einzelauftrags bzw. zu Beginn seiner Verlängerung

nach Ziff. 5. Buchst. b. dieser AVB dem Kunden oder zu Beginn der Erweiterung nach Ziff. 5. Buchst. d. dieser AVB in Rechnung gestellt wird. Die Höhe der Pauschale ergibt sich aus dem Angebot von PrimeSoft.

- b. b. Zusatzleistungen im Sinne dieser AVB werden nach Zeitaufwand zu den im Einzelauftrag vereinbarten, bei fehlender Vereinbarung zu den jeweils aktuellen Stundensätzen von PrimeSoft vergütet. Es erfolgt eine monatliche Rechnungsstellung anhand von Zeitnachweisen. Der Zeitnachweis enthält Angaben über Datum der Leistungserbringung, erbrachte Arbeitsstunden und den wesentlichen Inhalt der Leistungserbringung. Der Zeitnachweis wird von PrimeSoft in Textform geführt und nur auf Verlangen des Kunden vorgelegt. Neben den sonstigen in diesen AVB beschriebenen Zusatzleistungen, sind die folgenden Leistungen als Zusatzleistungen anzusehen:
- i. Leistungen an Software, die nicht Gegenstand des Einzelauftrages ist;
  - ii. Leistungen von PrimeSoft vor Ort beim Kunden;
  - iii. Leistungen, die auf Anforderung des Kunden ausserhalb der Geschäftszeit von PrimeSoft vorgenommen werden;
  - iv. Leistungen, die durch unsachgemäße Behandlung der gepflegten Software und/oder aufgrund von Pflicht- bzw. Obliegenheitsverletzungen des Kunden erforderlich werden, gleichgültig, ob diese durch den Kunden, seine Erfüllungsgehilfen oder anderen von PrimeSoft nicht autorisierten Personen erfolgt sind;
  - v. Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht von PrimeSoft zu vertretende Umstände erforderlich werden;
  - vi. Leistungen zur Anpassung der Software an vom Kunden geänderte und/oder neue Anlagen, Geräte oder Betriebssysteme.

PrimeSoft ist nicht verpflichtet, Zusatzleistungen zu erbringen. Diese werden in der Regel von Unternehmen der PrimeSoft-Unternehmensgruppe zu den aktuellen Allgemeinen Vertragsbedingungen der PrimeSoft-Unternehmensgruppe über Professional Services ("AVB Professional Services") oder von sonstigen Partnerunternehmen der PrimeSoft angeboten und erbracht.

- c. Alle Preise sind – sowohl in den Angeboten von PrimeSoft als auch in Einzelaufträgen – entweder in CHF oder Euro angegeben und verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer oder sonstiger Steuern.
- d. Sofern nichts anderweitig schriftlich vereinbart, ist der im Einzelauftrag vereinbarte Preis sofort ohne Abzug netto mit Zugang der Rechnung zahlbar. Fälligkeit tritt im Übrigen dreissig (30) Tage nach Datum einer ordnungsgemäßen Rechnung ein. Etwaige Zurückbehaltungsrechte des Kunden und dessen Recht zur Aufrechnung sind ausgeschlossen, es sei denn, PrimeSoft hat die Gegenansprüche des Kunden anerkannt oder über diese liegt eine rechtskräftige gerichtliche Entscheidung vor.
- e. Wünscht der Kunde nach einer Beendigung oder Aussetzen der Software-Assurance-Leistungen die Wiederaufnahme von Software-Assurance-Leistungen, ist von dem Kunden eine Wiedereinstiegsgebühr zu entrichten, deren Höhe von der Anzahl der ausgesetzten Releases abhängt.

- f. Ist der Kunde bezüglich einer Forderung ganz oder teilweise in Zahlungsrückstand, ist PrimeSoft berechtigt, weitere Software-Assurance-Leistungen nur gegen Vorkasse auszuführen, alle offenen Rechnungen sofort fällig zu stellen und weitere Software-Assurance-Leistungen von der Stellung einer angemessenen Sicherheit abhängig zu machen.
- g. Zahlungen des Kunden sind vorbehaltlich Buchst. d. ohne Abzug auf die von PrimeSoft genannte Bankverbindung zu überweisen, es sei denn, die Parteien vereinbaren im Einzelauftrag eine Zahlung per SEPA-Firmenlast-schriftverfahren. PrimeSoft nimmt Wechsel und Schecks nur nach vorhergehender Vereinbarung und nur erfüllungs-halber an. Etwaige Diskont- und Bankspesen gehen zu Lasten des Kunden.
- h. Die Parteien vereinbaren, dass während der Dauer eines vereinbarten SEPA-Firmenlastschrift-verfahrens die Frist für die Vorabinformation (Ankündigung) über eine anstehende Lastschrift auf fünf (5) Tage verkürzt wird. Die Ankün-digung der Lastschrift erfolgt durch einen Vermerk auf der zugehörigen Rechnung.
- i. Die für einen Einzelauftrag ausgewiesenen Preise oder Gebühren für Software Assurance gelten bis zum Ablauf von zwölf (12) Monaten nach Abschluss des jeweiligen Einzelauftrags, soweit im Einzelauftrags nichts Abweichendes geregelt ist. PrimeSoft ist im Anschluss daran berechtigt, die Preise und Gebühren jährlich jeweils um bis zu fünf (5) Prozent durch eine entsprechende Mitteilung mindestens neunzig (90) Tage vor Verlängerung an den Kunden in Textform, zu erhöhen. Ausgelassene Erhöhungen können auch zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen, jedoch jeweils nur mit Wirkung für die nach Zugang der Mitteilung erfolgenden Leistungen. Preiserhöhungen grösser als fünf (5) Prozent werden dem Kunden mit einem Vorlauf von sechs (6) Monaten schriftlich angezeigt unter Gewährung eines ausserordentlichen Kündigungsrechts.

## **7. Gewährleistung und Haftung**

- a. Jegliche Gewährleistung für Sachmängel an Software-Releases und Dokumentation beschränkt sich auf die Wiederholung der Pflichten von PrimeSoft aus diesen AVB ohne zusätzliche Vergütung, es sei denn, PrimeSoft hat den Fehler grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht. Machen Dritte Ansprüche gegenüber dem Kunden wegen Verletzung von gewerblichen Schutz- oder Urheberrechten durch Software-Releases oder die Dokumentation geltend, gelten ausschliesslich die diesbezüglichen Bestimmungen der dann aktuellen AVB Softwareüberlassung.
- b. PrimeSoft haftet dem Kunden stets (i) für die von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden, (ii) nach dem Produkthaftpflichtgesetz und (iii) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die PrimeSoft, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.
- c. PrimeSoft haftet bei leichter Fahrlässigkeit nicht, es sei denn, PrimeSoft selbst hat eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt. Diese Haftung ist bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Die Haftung für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Betriebsunterbrechungen und für sonstige entfernte Mangelfolgeschäden ist

ausgeschlossen. Für einen einzelnen Schadensfall und Laufzeitjahr ist die Haftung von PrimeSoft auf 50% des vereinbarten Jahres-Netto-Wertes des betroffenen Einzelauftrags begrenzt. Die Parteien können bei Abschluss eines Einzelauftrages eine weitergehende Haftung pro Schadenfalls oder Vertragsjahr gegen gesonderte Vergütung vereinbaren. Die Haftung gemäss vorstehender Ziff. 7 Buchst. b. dieser AVB bleibt von diesem Absatz unberührt.

- d. Aus einer Garantieerklärung haftet PrimeSoft nur auf Schadensersatz, wenn dies in der Garantie ausdrücklich übernommen wurde. Diese Haftung unterliegt bei leichter Fahrlässigkeit den Beschränkungen gemäss Ziff. 7 Buchst. c dieser AVB.
- e. Bei Verlust von Daten, Nachrichten und Informationen haftet PrimeSoft nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten, Nachrichten und Informationen bei ordnungsgemässer Sicherung durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit von PrimeSoft tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde unmittelbar vor der zum Datenverlust führenden Massnahme eine ordnungsgemäss Datensicherung durchgeführt hat.
- f. Schadensersatzansprüche verjähren innerhalb eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die gesetzlichen Fristen bleiben im Falle einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch PrimeSoft sowie in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unberührt.
- g. Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen PrimeSoft gelten vorstehende Buchstaben b. bis f. dieser Ziffer entsprechend.

## **8. Vertraulichkeitsverpflichtung, Datenschutz und Referenzwerbung**

- a. "**Vertrauliche Informationen**" sind alle technischen und/oder geschäftlichen Informationen, die eine der Parteien in gleich welcher Form mit oder während der Durchführung eines Einzelauftrages von der anderen Partei durch mündliche Mitteilung, Vorführungen, Geräte, Modelle, jegliche Art von Muster und visuelle Erfassung des Besagten erhält, einschliesslich Informationen in Bezug auf die jeweiligen Geschäftstätigkeiten oder Abläufe. Alle Bedingungen dieser AVB oder eines Einzelauftrags, das Begleitmaterial sowie jede im Zusammenhang mit der Erbringung von Supportleistungen zugänglich gemachte Information sowie die von diesen abgebildeten Funktionen und Prozesse gelten ebenfalls als vertrauliche Informationen. Dazu zählen auch die durch die Software verarbeiteten Daten. Nicht als vertrauliche Informationen gelten solche Informationen,
  - i. die frei zugänglich sind, ohne dass dies auf einem Versäumnis der anderen Partei ihrer vertraglichen Verpflichtungen nachzukommen beruht,
  - ii. der anderen Partei bereits bekannt oder nachweislich bereits im Besitz der anderen Partei waren,
  - iii. die nachweislich bereits unabhängig von durch die andere Partei entwickelt wurden, oder
  - iv. die die andere Partei ohne Einschränkungen in Bezug auf die Offenlegung von Informationen erhalten hat.

- b. Beide Parteien verpflichten sich über-einstimmend (a) die vertraulichen Informationen der anderen Partei geheim zu halten, und dabei den selben Sorgfaltsmassstab an den Tag zu legen mit der sie gewöhnlich ihre eigenen Informationen zu schützen pflegt, zumindest aber zumutbare Sorgfalt walten lässt, (b) die von der anderen Partei offengelegten vertraulichen Informationen nur für den Abschluss oder die Durchführung des Einzelauftrags zu verwenden, (c) die vertraulichen Informationen der anderen Partei nur restriktiv zu verwenden oder ihren Angestellten oder den Angestellten eines ihrer Verbundenen Unternehmen oder an andere Auftragnehmer oder Berater die sie beauftragt, oder Kunden bzw. Angestellten der Kunden nur dann offenzulegen, sofern diese zwingend davon Kenntnis erhalten müssen("need to know-Prinzip"),, und die jeweiligen Auftragnehmer, Berater oder Kunden schriftlich an die vorliegenden Pflichten zur Geheimhaltung binden (d) Mitarbeiter, Auftragnehmer, Berater und Kunden auf ihre Verpflichtungen hinsichtlich der vertraulichen Informationen der anderen Partei hinzuweisen und vertrauliche Informationen der anderen Partei weder zurückzuentwickeln (insbesondere in einen Source-Code) noch zu de-kompilieren (ausgenommen dies ist nach geltendem Recht erforderlich).
- c. Die Parteien verpflichten sich, geltendes Datenschutzrecht zu beachten. Nur soweit PrimeSoft im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten verarbeiten sollte, werden die Parteien eine separate Auftragsdatenvereinbarung in Textform abschliessen.
- d. PrimeSoft ist berechtigt, den Kunden öffentlich als Referenzkunden auf üblichen Marketingmitteln (Website, Social Media Kanälen und Verkaufs- und Marketingunterlagen) zu benennen. Soweit eine Verwendung von Marken oder Logos des Kunden erfolgt, räumt der Kunde PrimeSoft hieran zu den vorbeschriebenen Zwecken das kostenlose, zeitlich, räumlich und inhaltlich unbeschränkte Recht zur Verwendung der Marken oder Logos des Kunden ein. Der Kunde kann diese Einwilligung aus wichtigem Grund widerrufen. PrimeSoft wird auf die berechtigten Interessen des Kunden angemessen Rücksicht nehmen.

## **9. Sonstige Bedingungen**

- a. Jeder Einzelauftrag zwischen PrimeSoft und dem Kunden über Software-Assurance und deren Zustandekommen oder Beendigung untersteht dem am Unternehmenssitz von PrimeSoft geltenden nationalen materiellen Recht unter Ausschluss der Bestimmungen des internationalen Privatrechts.
- b. Sollte eine Bestimmung eines Einzelauftrages nichtig sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit dieses Einzelauftrages nicht, es sei denn, das Festhalten am Einzelauftrag würde eine unzumutbare Härte für eine der Parteien darstellen.
- c. Der Kunde wird für die Leistungen anzuwendende Import- und Export-Vorschriften eigenverantwortlich beachten. Bei grenzüberschreitender Lieferung trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln, ausser soweit Anderes ausdrücklich vereinbart ist.
- d. Änderungen und Ergänzungen eines Einzelauftrages müssen in Textform vereinbart werden. Dies gilt auch im Falle einer Änderung dieses Buchst. d.

- e. Der Inhalt eines Einzelauftrags ersetzt alle vorausgehenden Erklärungen von PrimeSoft in Bezug auf den Leistungsgegenstand des betreffenden Einzelauftrags.
- f. Gerichtsstand für jede Streitigkeit aus und im Zusammenhang mit diesen AVB und einem Einzelauftrag, - auch in Bezug auf dessen Zustandekommen und dessen Beendigung - ist der Unternehmenssitz von PrimeSoft. Die vorstehende Wahl dieses Gerichtsstands ist nur für den Kunden ausschliesslich.