

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN SOFTWARE & DIENSTLEISTUNGEN.

§1 GELTUNGSBEREICH

I. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten ausschliesslich und für sämtliche Angebote, Lieferungen von Produkten (Software) sowie Dienstleistungen der SR GmbH, Saanen (nachfolgend „SR“), und regeln insbesondere Abschluss, Inhalt und Abwicklung sämtlicher Vertragsbeziehungen der SR mit anderen Unternehmen oder juristischen Personen des öffentlichen Rechts (nachfolgend „Kunden“). Die Dienstleistungen bestehen je nach Vereinbarung im Vertrag in **Beratungsdienstleistungen** („Auftrag“; Art. 394ff. OR) wie Consulting, Support oder Schulung oder in **Realisierungsdienstleistungen** („Werkleistungen“; Art. 363ff. OR) wie **Erstellen von Schnittstellen**-Programmen oder kundenspezifischen Zusätzen. Die AGB gelten insbesondere auch für Folgegeschäfte und fortlaufende Supportleistungen, ohne dass SR bei jeder neuen Produkte-Lieferung oder Dienstleistung ausdrücklich auf sie verweisen muss. Mit dem Zustandekommen des konkreten Vertrages gelten die dem Kunden einmal ausgehändigten AGB als dessen integrierender Bestandteil. Massgeblich ist die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses jeweils gültige Fassung der AGB.

II. Für Drittsoftware, welche SR mitverteibt (wie S|R Rental, S|R Retail, S|R Depot, S|R Ticket, S|R Check-IN, Smart Check-IN), gelten teilweise andere oder ergänzende Bestimmungen wie insbesondere betreffend Rechte an der Software, Befugnisse des Kunden sowie an den Gewährleistungsrechten des Herstellers (vgl. §13 Abs. I.3).

III. Entgegenstehende bzw. ergänzende Bedingungen – insbesondere Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden – werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn SR einen Vertrag durchführt, ohne solchen Bedingungen ausdrücklich zu widersprechen.

§2 VERTRAGSSTRUKTUR

I. Die Verträge über die Lieferung von Produkten oder die Erbringung von Dienstleistungen durch die SR bestehen in der Regel aus einer Vertragsurkunde, welche üblicherweise in der Form einer Auftragsbestätigung ausgestaltet ist, einer Leistungsbeschreibung und allenfalls weiteren, in der Vertragsurkunde als Vertragsbestandteile bezeichneten Dokumenten, sowie in jedem Fall aus diesen AGB (nachstehend insgesamt „**Vertragsdokumente**“ genannt).

§3 VERTRAGSABSCHLUSS

I. Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale von der zu liefernden Software informiert und er trägt das Risiko, ob diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht. Über Zweifelsfragen hat er sich vor Vertragsabschluss fachkundig beraten zu lassen. Für eine eventuelle Haftung von SR gilt § 14.

II. Angebote der SR bleiben freibleibend, soweit schriftlich nichts anderes vereinbart ist.

III. Die Verträge zwischen SR und ihren Kunden werden entweder durch beidseitige Unterzeichnung einer Vertragsurkunde, durch Unterzeichnung der von SR abgefassten Auftragsbestätigung durch den Kunden oder durch vorbehaltlose Annahme der von SR erbrachten Leistungen abgeschlossen. Die Vertragsdokumente werden in der Regel von SR an den Kunden per Brief oder per E-Mail übermittelt.

§4 VERTRAGSGEGENSTAND

I. Software Inhalt und Umfang der Bedingungen für die Überlassung von Softwareprodukten ergeben sich direkt aus den Lizenzbestimmungen des Herstellers, welche dem jeweiligen Softwareprodukt in elektronischer Form beigefügt sind. Der Kunde verpflichtet sich, diese Lizenzbestimmungen als impliziten Bestandteil der massgeblichen Vereinbarung zwischen sich und SR vollumfänglich zu akzeptieren.

II. Dienstleistungen Inhalt und Umfang der vereinbarten Dienstleistungen ergeben sich aus den Vertragsdokumenten, insbesondere aus der Leistungsbeschreibung.

§5 DIENSTLEISTUNGEN DER SR GMBH

I. Die Erbringung von Dienstleistungen durch SR erfolgt entweder durch qualifizierte Mitarbeiter oder, soweit im Vertrag nicht anders vereinbart, durch qualifizierte Unterbeauftragte, für deren sorgfältige Auswahl und Instruktion SR einsteht.

II. Bei der Zuteilung ihrer Mitarbeiter entscheidet SR nach eigenem Ermessen, welche fachlich qualifizierten Mitarbeiter und/oder Unterbeauftragte eingesetzt werden. SR behält sich die Möglichkeit vor, jederzeit einen Mitarbeiter durch einen anderen Mitarbeiter mit gleichwertiger Qualifikation zu ersetzen.

III. Die Leistungserbringung kann, wenn im Vertrag nicht anders vereinbart wird, beim Kunden oder in den Geschäftsräumlichkeiten der SR durchgeführt werden, wenn dies als zweckdienlich erscheint.

IV. Die Mitarbeiter der SR halten sich zur Vermeidung von Störungen an die Hausordnung und die Gepflogenheiten des Kunden, soweit sie darauf aufmerksam gemacht worden sind und soweit dadurch die fach- und termingerechte Erfüllung der von SR zu erbringenden Dienstleistungen nicht behindert wird.

V. Beratungsdienstleistungen (Aufträge) werden vom Kunden geleitet und kontrolliert. Der Kunde allein ist für die mittels Beratung erzielten Resultate verantwortlich.

VI. Realisierungsdienstleistungen (Werkleistungen) werden unter der Leitung von SR durchgeführt, welche für die Erreichung der Resultate gemäss der Leistungsbeschreibung in den Vertragsdokumenten verantwortlich zeichnet.

VII. SR kann Dienstleistungen gleicher oder ähnlicher Art auch für andere Kunden erbringen.

§6 MITWIRKUNGSPFLICHT DES KUNDEN

I. Der Kunde ist verpflichtet, bei der Erbringung der in den Vertragsdokumenten festgelegten Leistungen im erforderlichen Umfang aktiv und unentgeltlich mitzuwirken und insbesondere die erforderliche IT-Infrastruktur bereitzustellen. Der Kunde hat insbesondere folgende generelle Mitwirkungspflichten, welche im entsprechenden Vertragsdokument in der Regel in der Leistungsbeschreibung (Detailkonzept) als spezielle Mitwirkungspflichten (projektspezifisch) noch näher umschrieben werden können:

- Zugang zu Arbeitsplätzen in den Räumlichkeiten des Kunden ohne Behinderung.
- Bereitstellung und Gewährung des Zugangs zur notwendigen Hardware mit Betriebssystem und weiterer Software nach Vorgaben SR (technisches Datenblatt)
- Mitwirkung in der Projektleitung, falls die Projektleitung vereinbarungsgemäss von SR besorgt wird kompetenter Ansprechpartner (inkl. E-Mail-Adresse), der für das Treffen und die Herbeiführung von Entscheiden befugt ist
- Schriftliche Bekanntgabe der Namen, der für das Projekt einsetzbaren Mitarbeiter des Kunden und deren Funktion.

- Durchführung ablaufrelevanter Zwischenprüfungen und Fällen von Zwischenentscheiden
- Installation (sofern nichts anderes vereinbart). Abnahme des Arbeitsergebnisses
- Bereitstellung der geeigneten Testdaten in der erforderlichen Qualität, und sofern nichts anderes vereinbart
- Eingabe der Daten, Datenübernahme und Wiederherstellung der Daten sowie Verantwortung für die Datenintegrität
- Gründliches Testen der Software auf Mangelfreiheit und auf Verwendbarkeit in der konkreten Situation vor der operativen Nutzung der Software.
- Angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäss arbeitet (z.B. Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmässige Überprüfung der Ergebnisse).

II. Die Nichteinhaltung resp. Verzögerungen durch nicht richtige Erfüllung von Mitwirkungspflichten des Kunden können zu Qualitätsverminderungen, Terminplanänderungen sowie zu einem an SR zu vergütenden Mehraufwand führen.

III. Soweit SR Unterbeauftragte einsetzt, wird der Kunde ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung der SR keine direkten Absprachen mit diesen vornehmen. Im Falle von autorisierten Absprachen informiert der Kunde SR mit einem beidseitig unterzeichneten Protokoll, welche die Absprache zu prüfen und zu genehmigen hat.

§7 PREISE UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

I. Software

Die Preise für die Lieferung von Software schliessen den Transport und die Verpackung bei physischem Versand nicht ein. Bei Lieferung durch Download stellt SR die Software auf eigene Kosten abrufbar ins Netz.

II. Dienstleistungen

SR verrechnet Ihre Dienstleistungen auf der Basis von erbrachtem Zeit- und Materialaufwand, sofern im entsprechenden Vertrag keine anderslautenden Verrechnungsmodelle vereinbart werden.

III. Allfällige Aufwandangaben basieren auf den bei Abschluss der Vertragsdokumente bekannten Grundlagen und stellen eine bestmögliche Schätzung von SR zu Planungszwecken dar. Diese Aufwandangaben können erst bei Vorliegen des Detailkonzeptes weiter präzisiert werden.

IV. Der geschätzte Aufwand ergibt sich aus der Anzahl der veranschlagten **Beratertage („Personentag für Dienstleistungen“)** zuzüglich allfälligem Materialaufwand. Die geltenden Ansätze für Beratertage werden vertraglich vereinbart. Beim effektiven Erreichen des geschätzten Aufwandes benötigt SR zur Fortsetzung der Arbeiten das Einverständnis des Kunden, um diese, allenfalls bis zum Erreichen der Erfüllungskriterien weiterführen zu können. Ohne diese Zustimmung gelten die Dienstleistungen als erbracht, wenn die vereinbarten, geschätzten Beratertage geleistet sind.

V. Ein Beratertag umfasst eine Arbeitszeit von 8 Arbeitsstunden in der Zeit zwischen 8.30h bis 12.00 h und von 13.30h bis 17.00 Uhr von Montag bis Freitag. Für Einsätze ausserhalb dieser Zeit gelten die Tarife gemäss entsprechendem Dienstleistungsabonnement zwischen der SR GmbH und dem Kunden

VI. Soweit nicht anders vereinbart, ist SR berechtigt, Nebenkosten im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistungen wie anfallende Auslagen und/oder Spesen (z.B. Verpflegung, Übernachtung, Reisekosten) sowie die auf Abschluss und Erfüllung erhobenen Steuern, Abgaben und Gebühren, insbesondere der Mehrwertsteuer, separat zu den effektiven Kosten in Rechnung zu stellen.

VII. Die Vergütung für erbrachte Dienstleistungen wird nach dem vertraglich vereinbarten Zahlungsplan fakturiert, ansonsten nach Erbringung der Dienstleistungen resp. Rechnungsstellung auf monatlicher Basis. Aufgelaufene Nebenkosten gemäss § 7, Abs. VI. werden dementsprechend fakturiert.

VIII. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, sind die Vergütungen 10 Tage ab Rechnungsdatum und ohne jeden Abzug zur Zahlung fällig. Ohne schriftliche Mitteilung des Kunden gilt eine Rechnung nach Ablauf der Zahlungsfrist (Fälligkeit) als angenommen. Ab 14 Tagen nach Fälligkeit kann SR dem Kunden ohne Mahnung Verzugszinsen berechnen.

IX. Ohne vorgängige schriftliche Zustimmung von SR sind Verrechnungen und Rückbehalte seitens des Kunden gegenüber SR nur dann zulässig, wenn Gegenansprüche des Kunden von SR schriftlich anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind. Stehen beim Kunden mehrere Rechnungen zur Zahlung an, wird ohne anderslautende Vereinbarung zunächst die fällige, unter mehreren fälligen, die jeweils ältere Schuld getilgt.

X. Die Zahlungen sind vom Kunden auch zu leisten, wenn von ihm in Bezug auf die von SR erbrachten Produkte-Lieferungen oder Dienstleistungen noch Gewährleistungsansprüche geltend gemacht werden. Meinungsverschiedenheiten der Vertragspartner über die Auslegung von Produkte-Lieferungen oder der Erfüllung einer erbrachten Dienstleistung gemäss den massgeblichen Vertragsdokumenten berechtigen den Kunden weder Zahlungen aufzuschieben, noch Zahlungsbedingungen abzuändern.

XI. Sofern vertraglich nicht anders vereinbart, behält sich SR vor, Lieferungen und Dienstleistungen nur nach Vorauszahlung durch den Kunden zu erbringen.

§8 EIGENTUMSVORBEHALT

I. Bis zur vollständigen Bezahlung der für die gelieferten Produkte und/oder der für die Nutzungsüberlassung an Software vereinbarten Vergütung, einschliesslich Verzugszinsen, besteht an den Datenträgern und der Benutzerdokumentationen ein Eigentumsvorbehalt nach Art. 716f. ZGB zugunsten von SR. Diese ist berechtigt, einen entsprechenden Eintrag im Eigentumsvorbehaltsregister vorzunehmen.

II. Das geistige Eigentum an den gelieferten Softwareprodukten resp. Arbeitsergebnissen nach § 9 gehört SR oder ggf. ihren Lieferanten und ist in den Software-Lizenzverträgen weiter umschrieben. Diese Verträge gelten im Zeitpunkt der Überlassung als vom Kunden vollumfänglich akzeptiert. Sofern nichts anderes ausdrücklich vereinbart, werden in den Verträgen von SR dem Kunden keine geistigen Eigentumsrechte an Software eingeräumt.

§9 RECHTE AN SOFTWARE UND ARBEITSERGEBNISSEN

I. Soweit die Parteien vertraglich nichts anderes vereinbaren, verbleiben sämtliche Rechte, insbesondere das Urheberrecht an allen durch SR oder deren Unterauftragnehmer erstellten Arbeitsergebnisse wie Unterlagen und Auswertungen, wie Konzepte, Pläne, Analysen, Business Blueprints, (Detail-) Spezifikationen, Computerprogramme, einschliesslich des Quellcodes, Dokumentationen und andere Programmunterlagen – **unabhängig der Form – bei SR. Der Kunde erhält mit der vollständigen Bezahlung der vereinbarten Vergütung** an diesen Arbeitsergebnissen ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares und zeitlich und räumlich unbeschränktes Nutzungsrecht für seine eigenen Zwecke und für die seiner Konzernunternehmen.

II. Ideen, Konzepte, Erfahrungen und Methoden in Bezug auf die Informationsverarbeitung, welche bei der Erbringung der Dienstleistung durch SR allein oder in Zusammenarbeit mit dem Kunden entwickelt worden sind, können vom Kunden und/oder SR beliebig verwertet werden.

III. SR kann dem Kunden das eingeräumte Nutzungsrecht an gelieferten Produkten oder den Arbeitsergebnissen aus Realisierungsdienstleistungen gemäss § 9, Abs. I entziehen, wenn der Kunde mehrfach oder grob gegen die Nutzungsbestimmungen verstösst oder bei dessen Zahlungsverzug. In diesem Fall hat der Kunde keinen Anspruch auf Rückgewähr von bereits geleisteten Zahlungen. Mit dem Ende des

Nutzungsrechts löscht der Kunde alle davon betroffenen, auch gespeicherten Programme und bestätigt dies gegenüber SR schriftlich.

§10 LIEFERUNG UND LEISTUNGSZEIT

I. Die Lieferung der Softwareprodukte erfolgt dadurch, dass SR diese nach ihrer Wahl dem Kunden auf Datenträger überlässt oder in einem Netz abruffähig bereitstellt und dem Kunden entsprechend mitteilt. SR kann auch Teillieferungen ausführen. Vorbehältlich anderslautender schriftlicher Vereinbarung ist es Aufgabe des Kunden, die Software in Betrieb zu nehmen.

II. SR liefert Softwareprodukte entsprechend der Beschreibung in der zugehörigen Dokumentation und wird – vorbehältlich anderslautender Vereinbarung – in der bei Auslieferung aktuellen Version dem Kunden überlassen. Eine darüber hinausgehende Beschaffenheit ergibt sich ausschliesslich aus einem gesondert abgeschlossenen Dienstleistungsvertrag mit SR.

III. SR wird sich bemühen, den vorgesehenen Terminplan einzuhalten. Allfällige Abweichungen vom Terminplan sollen möglichst frühzeitig festgestellt werden. Die entsprechenden Anpassungen werden in gegenseitiger Absprache vorgenommen.

IV. SR ist ausschliesslich an schriftlich als verbindlich vereinbarte Liefertermine gebunden. Auftragsänderungen haben – sofern nicht anders vereinbart – die Aufhebung der zuvor festgelegten Termine und Fristen zur Folge. Kann ein ausdrücklich als verbindlich vereinbarter Termin (Meilenstein) von SR aus von ihr zu vertretenden Gründen nicht eingehalten werden, setzt ihr der Kunde eine den Umständen angemessene Nachfrist. Hält SR diese Nachfrist nicht ein, so hat der Kunde nach nutzlosem Ablauf einer zweiten angemessenen Nachfrist das Recht, den massgeblichen Vertrag aufzulösen. Nachfristansetzungen müssen den Umständen angemessen sein und mindestens 20 Arbeitstage betragen. Sie bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform. Die bis zur Auflösung angefallenen Vergütungsansprüche der SR sind geschuldet.

V. In Fällen höherer Gewalt oder anderweitigen, von SR nicht zu vertretenden Ereignissen, oder wenn SR auf Mitwirkung oder Information des Kunden wartet oder sonst wie in der Vertragserfüllung behindert ist, verlängern sich die Liefer- und Leistungsfristen um eine angemessene Anlaufzeit nach Ende der Behinderung entsprechend.

VI. Bei Standardschulungen behält sich SR vor, mangels Anmeldungen die Kurse zu verschieben oder abzusagen.

VII. Arbeitstage sind die Wochentage von Montag bis Freitag ausser den gesetzlichen Feiertagen im Kanton Bern, sowie der 24. und 31. Dezember. Ein Beratertag umfasst acht Arbeitsstunden.

§11 LEISTUNGSÄNDERUNGEN

I. Sowohl der Kunde als auch SR können während der Erfüllung des Vertrages Änderung der im Vertrag festgelegten Leistungen (Change Request) gegenüber der anderen Vertragspartei schriftlich beantragen, wobei die Änderungswünsche unter schriftlicher Bezugnahme auf die Leistungsbeschreibung detailliert aufzuführen sind.

II. Der Empfänger des Änderungsantrages wird dem Antragsteller innert 14 Tagen schriftlich mitteilen, ob die Änderungen möglich sind und welche Auswirkungen diese auf die Vertragserfüllung, insbesondere auf die Preise und Termine, haben. SR kann Änderungen zurückstellen, solange ihre anderen Projekte dies erfordern. Der Empfänger des Änderungsantrages wird innert gleicher Frist einen Änderungsvorschlag annehmen oder ablehnen. Während der Prüfung von Änderungsvorschlägen setzt SR ihre Arbeiten nur insoweit fort, als dies zweckmässig ist. Daraus resultierende Terminplanänderungen gelten als vom Kunden akzeptiert. Erfordert der Änderungsantrag des Kunden eine umfangreiche Überprüfung, wird dies gesondert vereinbart. Für den Überprüfungsaufwand kann SR eine angemessene Vergütung verlangen.

III. Leistungsänderungen mit Auswirkung auf Termine (Meilensteine) und/oder Kosten sind zu ihrer Gültigkeit in einem Nachtrag zu den von der Änderung betroffenen Vertragsunterlagen festzuhalten und vom Kunden und SR rechtsgültig zu unterzeichnen.

IV. Änderungen, welche keinen signifikanten Einfluss auf Kosten oder Termine gemäss den Vereinbarungen im jeweiligen Vertrag haben, oder technisch bedingte Anpassungen ohne Leistungsminderung zufolge der Änderung von zwingenden rechtlichen oder technischen Bestimmungen, darf SR auch ohne vorgängiges Leistungsänderungsverfahren jederzeit vornehmen, muss den Kunden jedoch schriftlich darüber informieren.

V. Umbuchungen und Annullierungen von Schulungskursen bedürfen in jedem Fall der Schriftform und erhalten rechtliche Gültigkeit erst durch eine schriftliche Rückbestätigung durch SR. Dazu sind vom Kunden die jeweils kostenfreien Stornierungsbedingungen zu beachten. Andernfalls ist die SR GmbH zur Verrechnung einer Umtriebs- oder Annullierungskostenentschädigung berechtigt.

§12 ERFÜLLUNG UND ABNAHME

I. Beratungsdienstleistungen gelten als erbracht, sobald SR ihre Tätigkeit gemäss dem jeweiligen Vertrag ausgeführt hat. Unterlagen und Auswertungen wie Detailkonzept, Ist-Analyse, Pflichtenheft etc. gelten als genehmigt, wenn sie dem Kunden vorgelegt wurden und dieser nicht innert einer Frist von 15 Arbeitstagen schriftlich die Ergänzung von Lücken und/oder die Beseitigung von Fehlern verlangt hat, oder wenn er zu einer weiteren Phase fortschreitet.

§13 GEWÄHRLEISTUNGEN

I. Sachgewährleistung betreffend Software-Produkten

I.1 Zur Wahrung seiner Gewährleistungsrechte hat der Kunde die ihm gelieferten Software-Produkte (Standardsoftware) unmittelbar nach Lieferung zu untersuchen und allfällige Mängel sofort schriftlich und mit genauer Beschreibung des Problems zu rügen.

I.2 Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, insbesondere in Abweichung zu den vertraglich inkludierten Herstellerbedingungen, beträgt die Gewährleistungsfrist 12 Monate und beginnt mit Auslieferung der Lizenzschlüssel).

I.3 Alle Gewährleistungsrechte des Kunden in Bezug auf die gelieferten Software-Produkte (Standardsoftware) ergeben sich aus den Herstellerbedingungen. Gegenüber SR bestehen diese Gewährleistungsrechte ausschliesslich darin, dass SR die Gewährleistungsrechte gemäss Herstellerbedingungen gegenüber dem Hersteller/Lieferanten einfordert. Kommt der Hersteller/Lieferant seiner Gewährleistungspflicht nicht freiwillig nach, so tritt SR die Gewährleistungsrechte zur rechtlichen Durchsetzung an den Kunden ab. Jedwede anderen Gewährleistungsansprüche gegenüber SR werden wegbedungen.

II. Sachgewährleistung betreffend Dienstleistungen

II.1 SR, deren Mitarbeiter oder Unterbeauftragte erbringen Beratungsdienstleistungen sorgfältig und in guten Treuen, unter Berücksichtigung des diesen zur Verfügung stehenden Wissens und Könnens sowie der üblichen allgemein anerkannten Grundsätze auf dem vertragsgegenständlichen Arbeitsgebiet, jedoch ohne Ergebnisverantwortung.

II.2 Erweisen sich Unterlagen oder Auswertungen bei Beratungsdienstleistungen nach deren Übergabe an den Kunden als noch nicht vollständig, so werden sie von SR nach Aufwand ergänzt oder verbessert. Einzig bei nachgewiesenermassen fehlerhaften Beratungsdienstleistungen von SR erfolgt innert 14 Tagen nach Übergabe solcher Dokumente an den Kunden eine unentgeltliche Nachbesserung.

II.3 Bei Realisierungsdienstleistungen gewährleistet SR dem Kunden, dass die erzielten Arbeitsergebnisse zum Zeitpunkt der Übergabe den im Vertrag festgehaltenen Erfüllungskriterien, resp. den Spezifikationen entsprechen, wie sie im Detailkonzept definiert worden sind. SR kann nicht garantieren, dass die von ihr gelieferten Arbeitsergebnisse ohne Unterbruch und Fehler und unter allen beliebigen Einsatzbedingungen genutzt werden können.

II.4 Die Garantiefrist beträgt 60 Tage nach Abnahme der Realisierungsdienstleistungen. Bei umgehender schriftlicher Rüge durch den berechtigten Ansprechpartner des Kunden innert dieser Frist, wird sich SR bemühen, zweckdienlich dokumentierte, nachvollziehbare Mängel auf eigene Kosten innerhalb kürzester zumutbarer Frist nachzubessern. Die Dringlichkeit der Nachbesserung richtet sich nach dem Grad der Betriebsbehinderung. Die Nachbesserung erfolgt in der Regel telefonisch durch Hinweise zur Mangelbeseitigung oder Vermeidung der Auswirkungen des Mangels oder durch Zusendung von entsprechenden Hinweisen oder von Korrekturcode. Der Kunde unterstützt SR bei der Mängelbeseitigung entsprechend (§ 6). Gelingt es SR trotz wiederholter Bemühungen nicht, vom Kunden ordnungsgemäss gerügte Mängel in den Realisierungsdienstleistungen nachzubessern, und wird dadurch die Gebrauchstauglichkeit des fehlerhaften Arbeitsergebnisses gegenüber den Vorgaben im entsprechenden Vertrag wesentlich herabgesetzt oder ausgeschlossen, so hat der Kunde SR zweimal schriftlich eine angemessene Nachfrist anzusetzen und kann nach deren erfolglosem Ablauf vom entsprechenden Einzelvertrag über dieses Arbeitsergebnis zurücktreten. Bei minderen Mängeln hat der Kunde anstelle des Rücktritts das Recht auf eine dem Minderwert entsprechende Herabsetzung bzw. teilweise Rückleistung der Vergütung für das betreffende Arbeitsergebnis. Jede weitere Gewährleistung von SR ist hiermit ausdrücklich ausgeschlossen, insbesondere auch Neulieferung und Aufwendungsersatz bei Mängelbeseitigung durch Dritte.

II.5 Der Kunde hat nachzuweisen, dass Nutzungsbeschränkungen oder Störungen nicht durch die von ihm gegebene Aufgabenstellung bzw. durch seine unzureichende Mitwirkung, noch durch seine Bedienung oder Nutzung entgegen den Vorgaben, durch Änderungen der Arbeitsergebnisse, durch die Systemumgebung oder Gegenstände, die nicht von SR geliefert wurden, verursacht oder mitverursacht sind. SR unterstützt den Kunden bei der Suche nach der Fehlerursache. Wenn der Fehler nicht nachweisbar SR zuzuordnen ist, sind dieser ihre Recherchen und Fehlerbehebungsarbeiten vom Kunden zu den Honorarsätzen gemäss der aktuell gültigen Preisliste für Dienstleistungen der SR, resp. dem vereinbarten Stundensatz zu vergüten.

III. Rechtsgewährleistung

III.1 Der Kunde verpflichtet sich, SR von Schutzrechtsbehauptungen Dritter in Bezug auf von SR gelieferten Software-Produkten oder von SR erbrachten Dienstleistungen unverzüglich schriftlich und umfassend in Kenntnis zu setzen. Hinsichtlich gelieferter Software-Produkte gelten dabei ausschliesslich die massgeblichen Bestimmungen des jeweiligen Software-Herstellers. SR tritt dem Kunden sämtliche Ansprüche zur direkten Geltendmachung gegenüber dem Hersteller/Lieferanten ab. Jede weitere Rechtsgewährleistung wird wegbedungen.

III.2 In Bezug auf die von SR unter dem jeweiligen Dienstleistungsvertrag erbrachten Dienstleistungen und Dienstleistungsergebnisse gewährleistet SR, dass von ihr keine gewerblichen Schutzrechte wissentlich verletzt werden. Wenn ein Dritter Ansprüche behauptet, die der Ausübung der dem Kunden vertraglich eingeräumten Nutzungsbefugnis entgegenstehen, ermächtigt der Kunde SR, die Auseinandersetzung mit dem Dritten gerichtlich oder aussergerichtlich allein zu führen. Macht SR von dieser Ermächtigung nach deren Gutdünken Gebrauch, so darf der Kunde die Ansprüche des Dritten nicht ohne Zustimmung der SR anerkennen und SR ist verpflichtet, diese Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren. Bei nachgewiesenen Rechtsmängeln verschafft SR nach ihrer Wahl dem Kunden das Recht zur Weiterbenutzung, tauscht das betreffende Arbeitsergebnis aus oder verändert es so, dass eine Schutzrechtsverletzung nicht mehr vorliegt, oder wenn das Vorliegende nicht im Rahmen der vertretbaren Möglichkeiten liegt, nimmt SR das betreffende

Dienstleistungsergebnis zurück und erstattet dem Kunden seine dafür geleistete Vergütung unter Abzug einer angemessenen Entschädigung für die zwischenzeitlich erfolgte Nutzung.

III.3 Der Kunde sichert zu, dass er SR keine Unterlagen überlassen wird, welche direkt oder in verarbeiteter oder umgestalteter Form rechtlich geschützte Werke Dritter enthalten, bzw. dass er berechtigt ist, die Unterlagen SR zur Erbringung ihrer vereinbarten Dienstleistung zu überlassen.

§14 HAFTUNG

I. Die SR haftet gegenüber dem Kunden für die im Zusammenhang mit ihren Verträgen für Software-Lieferungen und Dienstleistungen entstehenden Schäden ausschliesslich bei Vorliegen von rechtswidrigem Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der SR. Von dieser Begrenzung ausgenommen ist die Haftung für schuldhaft herbeigeführte Personenschäden. Für Hilfspersonen sowie für indirekte und Folgeschäden wie entgangener Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Betriebsausfall, eigene Aufwendungen des Kunden, Ansprüche Dritter, Verzugschäden, Schäden aus Datenverlust und Datenbeschädigung, Schäden aus der kommerziellen Anwendung der Softwareprodukte und/oder den erbrachten Dienstleistungen sowie für die aus **dem Beizug Dritter resultierenden Kosten wird jede Haftung – gleich aus welchem Rechtsgrund – ausgeschlossen**, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Diese Ausschlüsse gelten selbst dann, wenn der Kunde vom Eintritt eines solchen Schadens unterrichtet worden ist. Keinerlei Haftungsansprüche entstehen aus unterlassenen oder nicht hinreichend erteilten Hinweisen, Aufklärungen oder Beratungen. Der Einwand des Mitverschuldens (z.B. aus § 6) bleibt offen.

II. Für alle Ansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, gilt eine Verjährungsfrist von 6 Monaten ab Kenntnisnahme des Anspruchs.

§15 GEHEIMHALTUNG UND DATENSCHUTZHAFTUNG

I. SR wird das ihr vom Kunden zur Verfügung gestellte, entsprechend gekennzeichnete, vertrauliche **Material („Vertrauliche Informationen“), welches sich auf den Geschäftsbereich des Kunden bezieht, als geheim behandeln und dieses auf schriftliche Aufforderung hin dem Kunden zurückgeben, resp. gemäss dessen Instruktionen vernichten.**

II. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung von vertraulichen Informationen besteht nicht, wenn diese:

- a) sich bereits im Besitz des anderen Vertragspartners befinden und keiner Vertraulichkeitserklärung unterliegen
- b) unabhängig vom anderen Vertragspartner entwickelt wurden
- c) der empfangende Vertragspartner von Dritten ohne Vertraulichkeitsverpflichtung erhalten hat
- d) zum Zeitpunkt der Übergabe öffentlich zugänglich war oder später zugänglich wurde
- e) dem übergebenden Vertragspartner von einem Dritten ohne Vertraulichkeitserklärung offengelegt worden sind
- f) im Rahmen eines gerichtlichen Verfahrens offenzulegen sind.

III. Ideen, Konzepte, Erfahrungen und Methoden, die sich auf die Informationsverarbeitung beziehen und SR zur Verfügung gestellt oder bei der Erbringung der Dienstleistung durch SR allein oder gemeinsam mit dem Kunden entwickelt werden, braucht SR nicht als geheim zu behandeln.

IV. Der Kunde verpflichtet sich, die in den Liefergegenständen befindlichen und/oder aus Dienstleistungen von SR erhaltenen Geschäftsgeheimnisse vor Dritten geheim zu halten. Der Kunde verwahrt diese Liefergegenstände oder die geheimhaltungsbedürftigen Informationen von SR sorgfältig, um Missbrauch auszuschliessen.

V. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung von Vertraulichen Informationen und Geschäftsgeheimnissen besteht nach Beendigung des Vertragsverhältnisses weiter, solange gesetzlich zulässig.

VI. SR kann den Kunden mit Firmenlogo in ihre Referenzliste aufnehmen.

VII. SR beachtet bei der Erbringung ihrer Dienstleistungen die datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

VIII. Die Vertragspartner sind sich bewusst, dass Abschluss und Erfüllung des Vertrages zu einer Bearbeitung personenbezogener Daten über die Vertragspartner, deren Mitarbeiter, Unterauftragnehmer etc. führen können. Sie erklären sich damit einverstanden, dass solche Daten zur Abwicklung und Pflege ihrer Geschäftsbeziehungen verwendet werden können und zu diesem Zweck auch an den Softwarehersteller (zur Freischaltung der Software) übermittelt werden müssen.

§16 LOYALITÄT

I. Die Anstellung oder die direkte Inanspruchnahme von Dienstleistungen in irgendeiner Form von mit der Ausführung von Leistungen betrauten Hilfspersonen wie Mitarbeiter, Unterlieferanten oder Unterauftragnehmer von SR während und innerhalb eines Jahres nach Abschluss der massgeblichen Vertragserfüllung durch den Kunden bedarf der vorgängigen schriftlichen Zustimmung von SR. Bei Zuwiderhandlung gegen diese Bestimmung ist eine Konventionalstrafe in der Höhe eines Jahresbruttolohns vom Kunden der betreffenden Hilfsperson an SR geschuldet (anfallende Rekrutierungs- und Einarbeitungskosten).

§17 DAUER UND AUFLÖSUNG VON DIENSTLEISTUNGSVERTRÄGEN

I. Sowohl der Kunde wie auch SR können eine Vereinbarung über Beratungsdienstleistungen (Auftrag) schriftlich und unter Beachtung einer Mitteilungsfrist von 90 Kalendertagen aufheben. Das jeweilige Abonnement ist jeweils auf den 30.04. unter Berücksichtigung der 90 Kalendertage kündbar. Eine Aufhebung ohne Einhaltung dieser Mitteilungsfrist gilt als unzeitig (Art. 404 II OR).

II. Sofern der Kunde die Aufhebung bewirkt, ist er verpflichtet, alle bisher von SR im betreffenden Vertrag über Beratungsdienstleistungen erbrachten, bis zum Ende der Mitteilungsfrist von SR eingeplanten Aufwendungen zu vergüten. Erfolgt die Aufhebung zur Unzeit, so ist die aufhebende Vertragspartei der anderen zum Ersatz des sich daraus ergebenden Schadens verpflichtet. Die Unzeitentschädigung richtet sich nach Dauer, Auslösungszeitpunkt und Wert der Vereinbarung über Beratungsdienstleistung.

III. Wird die Aufhebung durch eine schwere und trotz Mahnung wiederholte Verletzung der Vertragsbedingungen ausgelöst, erlischt die Schadenersatzpflicht des aufhebenden Teils.

IV. Der Kunde kann eine Vereinbarung über eine Realisierungsdienstleistung (Werkleistung) schriftlich auflösen, wenn SR eine wesentliche Vereinbarung, welche nicht unter die vorstehenden Paragraphen 9, 11 und 12 fallen, nicht eingehalten hat und auch trotz Ansetzen einer angemessenen Nachfrist die Vertragsverletzung nicht behoben hat. In diesem Fall hat der Kunde den Vertragspreis, unter Abzug eines mit SR vereinbarten Minderwertes zu erfüllen.

V. Hat der Kunde im Zusammenhang mit einer Realisierungsdienstleistung eine wesentliche Vereinbarung nicht eingehalten und trotz Ansetzen einer angemessenen Nachfrist die Vertragsverletzung nicht behoben, ist SR berechtigt, nach erfolglosem Ansetzen einer angemessenen Nachfrist zur Behebung der Vertragsverletzung den entsprechenden Vertrag aufzulösen und vom Kunden eine Entschädigung gemäss Art. 377 OR zu verlangen. Bei einem Vergütungsmodell nach Aufwand ergibt sich der Vertragspreis entsprechend dem geschätzten Gesamtaufwand.

§18 ABWERBEVERBOT

I. Die direkte oder indirekte Anstellung von Mitarbeitern des Beauftragten durch den Auftraggeber ist nicht gestattet. Stellt trotz dessen der Auftraggeber während des laufenden Projektes oder binnen 12 Monaten nach Mandatsabschluss einen Mitarbeiter an und verletzt diese Abwerbeverbotsabrede, schuldet

er dem Beauftragten eine kumulative Konventionalstrafe im Umfange eines Brutto-Jahressalärs des betroffenen Mitarbeiters, mindestens aber CHF 100'000.- (Schweizerfranken einhunderttausend). Dem Beauftragten steht das Recht zu, nebst der Realerfüllung des Abwerbeverbotes auch die Strafzahlung zu verlangen.

§19 SCHLUSSBESTIMMUNGEN

I. Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB oder der Verträge, auf welche sie Anwendung finden, bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform sowie der Bezugnahme auf die abzuändernde Bestimmung.

II. Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser AGB oder Bestimmungen anderer Vertragsdokumente, auf welche diese AGB Anwendung finden, nichtig oder rechtsunwirksam, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen der AGB bzw. der anderen Vertragsdokumente nicht berührt. An Stelle der nichtigen oder unwirksamen Bestimmungen sollen rechtlich zulässige Bestimmungen treten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen möglichst nahekommen.

III. Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis zwischen den Parteien dürfen vom Kunden nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung der SR an Dritte abgetreten oder auf sie übertragen werden.

IV. Erfüllungsort für alle Verpflichtungen der Parteien aus Verträgen, auf welche diese AGB Anwendung finden, ist nach Wahl von SR entweder ihre Geschäftsstelle oder die Räumlichkeiten des Kunden.

V. Ausschlaggebend sind die in Deutsch formulierten AGB. Die Vertragspartner vereinbaren, bei Meinungsverschiedenheiten über den Inhalt der Vertragsleistungen und/oder Auslegung der Vertragsdokumente in guten Treuen eine gütliche Einigung anzustreben und alle vernünftigen Schlichtungsmöglichkeiten auszuschöpfen, nötigenfalls auch unter Beizug eines unabhängigen Schiedsgutachters. Sollte sich eine gerichtliche Beurteilung dennoch nicht vermeiden lassen, so bestimmen sie als AUSSCHLIESSLICHEN GERICHTSSTAND Thun. SR kann den Kunden an dessen Sitz belangen. Anwendbar ist das schweizerische Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980.