

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER CYTRUS AG

FÜR DEN KAUF/DIE ÜBERLASSUNG VON ANWENDERSYSTEMSOFTWARE SOWIE DER SOFTWAREPFLEGE, DIENSTLEISTUNG UND HOTLINE

Stand 04/2021

A. GELTUNGSBEREICH

Unsere AGB gelten für alle von uns mit einem Kunden abgeschlossenen Verträge über Anwendersoftware (Standards-Software, individuell angepasste Standardsoftware und Individual-Software), für Beratungs- und Schulungsleistungen, die Softwarepflege und Wartung, sowie Hotline im Zusammenhang mit dem Einsatz von Anwendersoftware, einschliesslich künftiger Verträge hierüber im Rahmen laufender Geschäftsbeziehungen. Sofern der Kunde ebenfalls Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, kommt der Vertrag auch ohne ausdrückliche Einigung über den Einbezug der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zustande. Soweit die verschiedenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen inhaltlich übereinstimmen, gelten diese als vereinbart. An die Stelle sich widersprechender Einzelregelungen, treten die gesetzlichen Regelungen. Gleiches gilt für den Fall, dass die Geschäftsbedingungen des Kunden Regelungen enthalten, die im Rahmen dieser AGB nicht enthalten sind. Enthalten vorliegende AGB Regelungen, die in den Geschäftsbedingungen des Kunden nicht enthalten sind, so gelten die Regelungen der vorliegenden AGB. Von dieser Regelung über den Einbezug der AGB abweichende Bedingungen des Kunden gelten nicht.

B. ALLGEMEINE REGELUNG

I. Vertragsgegenstand

(1) Cytrus und der Kunde übernehmen nachfolgende Rechte und Pflichten dieser AGB für die in dem beigefügten Wartungsschein aufgeführten Anwenderprogramme (nachfolgend Programme genannt). Bei den Programmen handelt es sich um Standard-Anwenderprogramme, die nicht von Cytrus, sondern von an diesem Vertrag nicht beteiligten dritten Unternehmen (nachfolgend Hersteller genannt) entwickelt wurden. Neue Programmversionen der Programme (neue Programmstände und neue Programmreleases) werden ebenfalls von den jeweiligen Herstellern erstellt. Cytrus wird neue Programmversionen im Rahmen dieses Vertrages dann zur Verfügung stellen, wenn sie von den Herstellern zum Vertrieb freigegeben sind.

(2) Die von Cytrus zu erbringenden Leistungen setzen sich wie folgt zusammen:

- Bereitstellung des neuesten Software-Release (Ziff. II)
- Fehlerbehebung (Ziff. III)
- Service-Hotline (Ziff. IV)

(3) Die Hersteller entwickeln nach eigenem Ermessen Massnahmen zur Verbesserung ihrer Software in ihrem organisatorischen Aufbau und Programmablauf.

(4) Die Erbringung von Leistungen durch die Cytrus im Rahmen dieses Vertrags ist nur die jeweils beiden letzten vom jeweiligen Hersteller freigegebenen Versionen geschuldet. Für den Fall, dass die Version der Software beim Kunden durch Aussetzen von Software-Upgrades veraltet ist oder während der Vertragslaufzeit veraltet, sind die hier geregelten Leistungen der Cytrus bis zur Aktualisierung der Version durch den Kunden nicht geschuldet. Bis dahin sind die Leistungen gem. Ziff. 5 (2) gesondert zu beauftragen und zu vergüten. Die Pflichten des Kunden nach diesem Vertrag bleiben im Falle einer veralteten Version unberührt.

(5) Pflichten des Kunden:

- Der Kunde benennt gegenüber Cytrus fachlich qualifizierte Ansprechpartner (Key-User), die für Fragen hinsichtlich der Anwendung der Software innerhalb des Unternehmens des Kunden zur Verfügung stehen und befugt sind, die zur Vertragsdurchführung erforderlichen Entscheidungen zu treffen.
- Der Kunde wird Cytrus vor Ort zu seinen regelmässigen Geschäftszeiten und im notwendigen Umfang Zutritt zu den eigenen Räumlichkeiten und Zugriff auf die für die Leistungserbringung erforderliche Hard- und Software gewähren, sowie die erforderlichen technischen Einrichtungen bereitstellen. Hierzu gehört auch die Eröffnung einer Möglichkeit eines Remote- Zugriffs auf die zur Leistungserbringung erforderliche Hard- und Software.

- Soweit es die Dringlichkeit der jeweiligen Leistungserbringung erfordert, wird der Zutritt/Remote-Zugriff auch ausserhalb der regelmässigen Geschäftszeiten des Kunden gewährt. Cytrus wird darauf achten, dass der Geschäftsbetrieb des Kunden durch seine Tätigkeit vor Ort so wenig wie möglich gestört wird.
- Der Kunde ist für die notwendigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutze gespeicherter Programme und Daten vor Zerstörung selbst verantwortlich. Der Kunde wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, dass keine unerlaubten Kopien von Software oder zugehöriger Dokumentation erstellt werden können. Das Kopieren von Dokumenten für den Eigenbedarf unter Aufsicht der internen Fachstelle ist gestattet. Grundsätzlich wird vorausgesetzt, dass der Kunde für die Software eine gültige Lizenz, inklusive gültigem Lizenzvertrag, beides ausgestellt von der offiziellen Hersteller-Vertretung des Landes, in dem die Software betrieben wird, nachweisen kann sowie Hardware und Software gemäss den US- und Schweizerischen Import-und/oder Exportbestimmungen eingeführt wurden.
- Der Kunde teilt Cytrus die von ihm festgestellte Störung via hotline@cytrus.com mit. Die zu beschreibende Meldung dient der Vorbereitung der Fehlerbehebung. Ist die Nutzung für den Kunden aufgrund der Störung unzumutbar, kann der Kunde die Störung auch anderweitig Cytrus melden.
- Der Fehler besteht in einer Abweichung von der veröffentlichten Softwarespezifikation.
- Der Fehler ist auf der vom Hersteller genehmigten Hardware des Kunden reproduzierbar und erscheint im letzten Software-Release.
- Der Fehler behindert den Kunden bei der Durchführung von wesentlichen Aufgaben.
- Die Cytrus erhält vom Kunden alle für die Fehlerbehebung benötigten Unterlagen und Informationen.
- Soweit in Produkten Selbsttest-Einrichtungen vorgesehen sind, hat der Kunde die vorgeschriebenen Tests auszuführen, bevor er eine Störung meldet.

II. Bereitstellung des neusten Software-Release

Die Bereitstellung des neusten Software-Release erfolgt nach Freigabe des Herstellers über elektronischen Download von einer vom Hersteller angegebenen Website. Die physische Lieferung der Medien erfolgt nach Wahl des Herstellers entweder als Entgegenkommen gegenüber dem Kunden oder da bestimmte Elemente der Software nicht für den elektronischen Download verfügbar sind.

Soll die Installation durch Cytrus erfolgen, ist Cytrus gesondert zu beauftragen und gemäss vereinbartem Dienstleistungssatz zu vergüten.

III. Fehlerbehebung

- (1) Cytrus wird Mängel der Software, die während der Laufzeit dieses Vertrags auftreten, unter folgenden Voraussetzungen beseitigen.
 - (2) Mängel im Sinne dieses Vertrags sind Abweichungen der Software (Ist-Zustand) von den jeweils gesondert vereinbarten Leistungsbeschreibungen (Leistungsspezifikationen, Softwarespezifikationen, o.ä.) des jeweiligen Herstellers der Software (Soll-Zustand). Der zur Bemessung des Vorliegens eines Mangels massgebliche Ist-Zustand ist hierbei derjenige nach Installation des neuesten Releases der Software, wobei nur die jeweils beiden letzten vom Hersteller freigegebenen Hauptrelease relevant sind.
 - (3) Nicht von der Pflicht zur Fehlerbehebung, nach diesem Vertrag erfasst, ist Software, die der Kunde eigenständig geändert hat oder durch Dritte ändern liess, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Mangel auch in der ursprünglich gelieferten Software auftritt.
 - (4) Bei gleichzeitigem Vorliegen mehrerer Mängel ist der Kunde berechtigt, Cytrus Prioritäten für die Beseitigung vorzugeben.
 - (5) Cytrus ist berechtigt, nach eigenem Ermessen die Fehlerbeseitigung im Wege der Fernwartung oder Ferndiagnose zu erbringen.

IV. Service-Hotline

Cytrus bietet dem Kunden während den Geschäftszeiten (von Montag bis Freitag, jeweils von 8.00-12.00 Uhr und von 13.00-17.00 Uhr) die Benutzung des Support-Telefons an. Ausgenommen davon sind die in der Schweiz geltenden Feiertage.

Die Hotline-Nrn. lauten: 044 905 65 99 / 026 460 79 99

V. Vergütung, Fälligkeit

- (1) Die Vergütung für die Leistungen von Cytrus ergibt sich aus dem beiliegenden Wartungsschein. Die Gebühr für die Softwarewartung zuzüglich MwSt. ist jährlich im Voraus zu entrichten.
- (2) Die Wartungspreise können mit einer dreimonatigen Ankündigungsfrist entsprechend dem offiziell publizierten Teuerungsindex angepasst werden.
- (3) Beginnt der Vertrag unterjährig, verringern sich die Jahrespauschalen für das erste Kalenderjahr für jeden vollständig vergangenen Kalendermonat um 1/12.
- (4) Neben der Wartungsgebühr stellt die Cytrus – oder gegebenenfalls der Hersteller - zu den bei ihr jeweils geltenden Ansätzen gesondert in Rechnung:
 - a) in Ziff. III nicht genannte Dienstleistungen;
 - b) Arbeiten zum Übersetzen der Softwaremodule;
 - c) von Cytrus oder vom Hersteller zusätzlich gelieferte Datenträger, wie z.B. Software-Updates; (Die Software-Releases sind davon ausgeschlossen)
 - d) Unterstützungsleistungen beim Transfer einer vom Kunden entwickelten Applikation von einem Betriebssystem auf ein anderes;
 - e) Unterstützungsleistungen beim Kunden, sofern nicht eine zusätzliche Vereinbarung betreffend Schulungs- und Unterstützungsleistungen abgeschlossen worden ist;
 - f) das Analysieren und Beseitigen von Störungen, die durch unsachmässige Handhabung oder Fehler in der Bedienung der Software oder durch sonstige vom Hersteller oder von Cytrus nicht zu vertretende Umstände aufgetreten sind;

- g) eine Entschädigung für Verzögerungen, falls On-Site Unterstützungsarbeiten aus vom Kunden zu vertretenden Gründen unterbrochen werden müssen und/oder nicht zum vereinbarten Termin vorgenommen werden können;
- h) Lösung von Problemen im Zusammenhang mit Produkten von Drittherstellern, soweit derartige Produkte nicht in den Wartungsvertrag einbezogen sind;

Die hier genannten Vergütungen sind netto 10 Tage ab Rechnungsstellung fällig.

- (5) Sofern der Kunde mit der Zahlung der Jahrespauschalen mehr als 1 Monat im Verzug ist, läuft dieser Vertrag zwar weiter, doch ist Cytrus zu keinerlei Leistung mehr verpflichtet, bis die fällige Zahlung vollumfänglich geleistet worden ist.
- (6) Stellt sich nach Meldung des Fehlers durch Cytrus heraus, dass kein Mangel im Sinne dieses Vertrags vorlag, kann Cytrus dem Kunden seinen mit der unbegründeten Fehlermeldung entstandenen Aufwand als Sonderleistung nach Massgabe der vereinbarten Dienstleistungspreisliste in Rechnung stellen. Der Betrag ist 10 Tage nach ordnungsgemässer und prüffähiger Rechnungsstellung fällig.

VI. Gewährleistung bei Sach- und Rechtsmängel

- (1) Wir gewährleisten, dass die Software für einen Zeitraum von 90 Tagen ab dem Tag, an dem die Software dem Kunden erstmals im Rahmen eines Einzelvertrages bereitgestellt wird, („Gewährleistungszeitraum“), die wesentlichen Eigenschaften und Funktionen gemäss der Beschreibung in der Dokumentation aufweist. Die vorstehende Gewährleistung schliesst Software aus, die nach einem Remix bereitgestellt wurde, sowie Fehlerkorrekturen, neue Versionen des gleichen Produkts und sonstige Bereitstellungen, für die die Bedingungen für Pflegeservices gelten. Die Gesamthaftung von Cytrus und das ausschliessliche Rechtsmittel des Kunden während des Gewährleistungszeitraums sind nach Wahl von Cytrus Fehlerbehebung oder -umgehung, Austausch fehlerhafter Medien oder Erstattung der Lizenzgebühren für fehlerhafte Software, die vom Kunden zurückgegeben wird.

- (2) Cytrus übernimmt keinerlei Gewährleistung, mit Ausnahme der in dieser Vereinbarung ausdrücklich begrenzten Gewährleistungen. Darstellungen zu Produkten, Funktionalität oder Pflegeservices in Kommunikation mit dem Kunden stellen technische Informationen, keine Gewährleistung oder Garantie dar. Cytrus schliesst alle sonstigen Gewährleistungen aus, einschliesslich der stillschweigenden Gewährleistungen der Handelsüblichkeit und Verwendungsfähigkeit für einen Bestimmten Zweck. Cytrus gewährleistet nicht die Unterbrechungs- oder fehlerfreie Ausführung der Produkte.

VII. Haftung

- (1) Die Cytrus wie auch der Hersteller haften im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen für nachweislich schuldhaft verursachte direkte Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, pro Schadensereignis bis zu maximal 10% der jährlichen Wartungsgebühr. Darüber hinaus haften die Cytrus wie auch der Hersteller nur, sofern ein Schaden mit grobem Verschulden (Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit) verursacht
- (2) Jede weitergehende Haftung, einschliesslich derjenigen für indirekte Schäden und Folgeschäden, für Datenverlust, für Mehraufwand oder Ansprüche Dritter, für entgangenen Gewinn oder nicht realisierte Einsparungen, sowie für Schäden aus verspäteter Lieferung oder Leistung ist, unabhängig von ihrer Rechtsnatur und soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Die Cytrus wie auch der Hersteller haften zudem nicht für Schäden, welche durch Zufall, durch höhere Gewalt, durch Drittpersonen oder ausservertraglich verursacht werden.
- (3) Die Haftungsbeschränkungen gelten ebenfalls für Hilfspersonen (insbesondere Mitarbeiter), wobei eine direkte Haftung der Hilfspersonen im Rahmen des gesetzlich Möglichen ausgeschlossen ist.
- (4) Weitergehende vertragliche oder deliktische Ansprüche sind ausgeschlossen.
- (5) Soweit unsere Haftung ausgeschlossen oder beschränkt wird gilt dies auch für die persönliche Haftung unserer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

VIII. Geheimhaltung

- (1) Die Parteien treffen während und über die Dauer des Vertrags hinaus Vorsorge dafür, dass geheime Informationen, die ihnen im Zusammenhang mit den erbrachten Leistungen bekannt werden, vertraulich behandelt, vor dem Zugriff Dritter geschützt, nicht zum Gegenstand eigener Schutzrechtsanmeldungen und auch in geänderter Form weder ganz noch teilweise Dritten zugänglich gemacht werden. Geheime Informationen sind dabei insbesondere Arbeitsergebnisse und sonstige Informationen technischer und wirtschaftlicher Art, Absichten, Erfahrungen, Erkenntnisse, Konstruktionen und sonstige entsprechenden Unterlagen oder Dateien.
- (2) Eine vorstehende Geheimhaltungsverpflichtung besteht nicht, soweit der Kunde oder Cytrus gesetzlich verpflichtet sind, geheime Informationen in gerichtlichen, behördlichen oder sonstigen Verfahren zu offenbaren.

IX. Vertragsdauer und Kündigung

- (1) Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er kann erstmals nach 12 Monaten mit einer dreimonatigen Frist zum Ende des Kalenderjahres gekündigt werden.
- Das Recht beider Parteien zur ausserordentlichen fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Ein wichtiger Grund liegt für Cytrus insbesondere dann vor, wenn:

- der Kunde in schwerwiegender Weise den Vertrag verletzt (z.B. gegen Geheimhaltungsbestimmungen verstösst); oder
- der Kunde die Software oder Teile davon parallel anderweitig warten lässt; oder
- die Software oder Teile davon durch den Kunden an Dritte übertragen wird
- die bei einem schriftlich gemahnten Zahlungsverzug ergriffenen Massnahmen erfolglos blieben oder keine Einigung betreffend Sicherstellung erzielt wurde.
- dies vom Hersteller aus bestimmten Gründen gefordert wird (falls obige Punkte nicht zutreffen, stellt der Hersteller oder einer vom Hersteller genannter zertifizierter Partner, in diesem Fall die Wartung für den Kunden sicher

Ein wichtiger Grund liegt für beide Parteien insbesondere dann vor, wenn

- über das Vermögen der jeweils anderen Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet wird oder die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgelehnt wird

(2) Jede Kündigung bedarf der Schriftform. E-Mail genügt nicht.

(3) Änderungen im Umfang der zu wartenden Produkte werden dem Kunden durch Zustellung einer neuen Wartungsliste oder in Form der Rechnung mitgeteilt, wobei die Mindestdauer, während welcher ein Produkt in diesen Wartungsvertrag neu einbezogen werden kann, 12 Monate beträgt, insofern nichts anders lautendes vereinbart wurde.

Der Inhalt der Wartung gilt vom Kunden als richtig befunden, wenn er nicht innert 14 Tagen nach Erhalt des Wartungsscheines oder der entsprechenden Rechnung allfällige Beanstandungen der Cytrus schriftlich mitgeteilt hat.

X. Sonstiges, Schlussbestimmung

(1) Dieser Vertrag umfasst sämtliche Vereinbarungen über die Wartung der in der Wartungsliste bezeichneten Software. Er ersetzt alle früheren Vereinbarungen. Abweichende Vereinbarungen und Abreden bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform; hierzu kann nur schriftlich verzichtet werden. Ergänzungen und Änderungen müssen ausdrücklich als solche vermerkt und beiderseits unterzeichnet sein.

(2) Die Anlagen bilden integrierende Vertragsbestandteile. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen des Vertrages und denjenigen der Anlagen, gehen diejenigen des Vertrages vor.

(3) Die Cytrus kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag, welche Software vom Hersteller betreffen, nicht an Dritte übertragen, es sei denn, dass der Hersteller dies bewilligt oder anordnet. Dabei bleibt die Cytrus für die bereits geleisteten Arbeitsergebnisse verantwortlich.

(4) Die Cytrus kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag jederzeit an den Hersteller oder an einem vom Hersteller bezeichneten Dritten übertragen, ohne dass hierfür eine Zustimmung des Kunden erforderlich wäre

(5) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein, so soll die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung ersetzt werden, die dem wirtschaftlich Gewollten möglichst nahe kommt.

(6) Der Geltungsbereich des vorliegenden Vertrages ist auf die Schweiz und das Fürstentum Liechtenstein beschränkt.

(7) Beide Vertragsparteien verpflichten sich, bei Meinungsverschiedenheiten vor Anrufung eines Gerichts einen Versuch zur gütlichen Einigung zu unternehmen, und dazu mindestens der Gegenpartei ausreichend Gelegenheit zu einer schriftlichen Stellungnahme zu geben.

(8) Dieser Vertrag untersteht dem schweizerischen Recht, unter Ausschluss des Wiener Kaufrechts-Übereinkommens.