

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

coresystems ag, Dorfstrasse 69, CH-5210 Windisch, Schweiz

## 1. Terminologie

Im Vertragsverhältnis bedeuten:

Schlussabrechnung:	Aufstellung aller vertraglichen Leistungen nach Abnahme des Projekts und deren Preise (exkl. Vergütung für die Wartung).
Richtpreis:	Beim Richtpreis handelt es sich um eine Schätzung der Kosten für das Projekt aufgrund des Leistungsbeschreibs. Abweichungen von +/- 15% sind in jedem Fall vertragskonform. Für die <b>coresystems ag</b> nicht vorhersehbare Umstände, für die die <b>coresystems ag</b> keine Verantwortung trägt, können aber auch zu Abweichungen von mehr als 15% führen.
Fixpreis:	Der Fixpreis ist eine feste Vergütung für das Projekt gemäss Leistungsbeschrieb. Für Leistungen ausserhalb des Leistungsbeschreibs können Mehrkosten verrechnet werden.
Einheitspreise:	Preise, die pro Einheit, z.B. pro Stunden oder pro Reisekilometer definiert sind; exkl. Mehrwertsteuer.
Kostendach:	Das Kostendach bildet eine obere Grenze für die Vergütung des Projekts von der <b>coresystems ag</b> für die Leistungen gemäss Leistungsbeschrieb und/oder Angebot.
Leistungsbeschrieb:	Im Leistungsbeschrieb wird der Umfang der Leistungen, die von <b>coresystems ag</b> gemäss Angebot (Offerte) erbracht werden sollen, ergänzt, abgeändert oder konkretisiert.
Systemkomponenten:	Einzelne Teile von Hardware und Komponenten von Software, die mit den übrigen Teilen verbunden sind und zusammenwirken.
reguläre Arbeitszeiten:	Werktags ohne allgemeine Feiertage von 8.00 – 12.00 sowie 13.30 – 17.00 Uhr
qualifizierte Mängelanzeige:	Detaillierte Beschreibung des Fehlers (was geschieht in welcher Situation in welcher Form) unter Beilage der Dokumentation (z.B. PrintScreen, fehlerhafte erstellte Dokumente etc.); Die <b>coresystems ag</b> kann Richtlinien für eine qualifizierte Fehlermeldung erlassen, die zu beachten sind.
Reaktionszeit:	Die Zeit, die von der qualifizierten Fehlermeldung bis zur ersten fachkundigen Intervention vor Ort oder per Fernwartung vergeht. Die Reaktionszeit schliesst die Reisezeit nicht ein, d.h. diese ist zur Reaktionszeit jeweils dazuzuzählen.
Fernwartung:	Mittels einer speziellen Software erhält die <b>coresystems ag</b> Online-Zugriff auf das System des Kunden und kann so aus der Ferne Wartungsarbeiten am System durchführen. Für den Einsatz der Fernwartungssoftware wird eine Gebühr erhoben.
Störungsmeldestelle:	<b>coresystems ag</b> , Windisch: 0848 088 088 (Gratisnummer, dafür anschliessende Rechenstellung) oder 0900 088 099 (kostenpflichtige Nummer, dafür keine nachfolgende Rechenstellung).

## 2. Anwendbarkeit der AGB

Diese AGB gelten für das aktuelle Vertragsverhältnis sowie für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, sofern für künftige Bestellungen kein separater Vertrag mit anderen AGB vereinbart wurde.

## 3. Vertragsgegenstand

Die **coresystems ag** erbringt Dienstleistungen und liefert Waren gemäss dem Angebot (Offerte) und/oder gemäss dem Leistungsbeschrieb. Geringfügige Änderungen gegenüber dem Leistungsbeschrieb, z.B. aufgrund neuer Versionen der Systemkomponenten, werden vorbehalten. Angebot (Offerte) und Leistungsbeschrieb bilden einen integrierenden Bestandteil des Vertrags.

Die **coresystems ag** kann zur Erfüllung ihrer Aufgabe Dritte beiziehen und setzt die Kunden darüber in geeigneter Weise ins Bild. Ohne anders lautende Vereinbarung ist die **coresystems ag** zur Leistungserbringung nur während den regulären Arbeitszeiten verpflichtet.

## 4. Preis

Art und Höhe des Preises bestimmen sich nach dem Vertrag der gemäss Angebot (Offerte) und/oder Leistungsbeschrieb zustande kam. Auslagen sind, sofern nichts anderes bestimmt ist, nach effektivem Aufwand zu vergüten. Für Reise- und Verpflegungsspesen verrechnet die **coresystems ag** pauschale Ansätze. Flug- und Bahnreisen werden effektiv abgerechnet. Einheitspreise und Preise sind exklusive MWST.

Ist die Überschreitung eines Richtpreises absehbar, informiert die **coresystems ag** den Kunden schriftlich.

Kommt es zu einer Preisüberschreitung von mehr als 15% aus Gründen, die für die **coresystems ag** nicht vorhersehbar waren und nicht von ihr zu verantworten sind, sind die entsprechenden Mehrkosten vom Kunden ab dem Zeitpunkt zu vergüten, wo er schriftlich über die Überschreitung informiert wurde. Bei Überschreitungen unter 15% erfolgt keine zusätzliche Kommunikation gegenüber dem Vertragspartner.

## 5. Termine

Die Leistungen werden gemäss Angebot (Offerte) und/oder Leistungsbeschrieb erbracht. Bei grösseren Aufträgen wird in der Regel ein Projektplan erstellt. Die Termine im Projektplan oder in anderen Dokumenten sind ungefähre, nicht verbindliche Angaben, sofern nichts anderes schriftlich im Vertrag oder in einem Vertragszusatz vereinbart wurde. Verspätungen gegenüber dem Projektplan werden dem Kunden unter Angabe neuer Termine angezeigt, sobald die Verspätung absehbar ist.

Wo die Verspätung vom Kunden zu verantworten ist (z.B. Verletzung der Mitwirkungspflichten, Änderungswünsche etc.), aber auch wenn die **coresystems ag** kein Verschulden an der Verspätung trifft, hat die **coresystems ag**, auch bei verbindlich vereinbarten Terminen, Anspruch auf eine angemessene Verlängerung der Termine.

Beträgt die Verspätung gegenüber dem vereinbarten Termin, unter Berücksichtigung der Terminverlängerungsansprüche, von der **coresystems ag** mehr als 4 Wochen, kann der Kunde der **coresystems ag** eine angemessene Nachfrist zur Erbringung der fälligen vertraglichen Leistungen ansetzen. Bei Ablauf der Nachfrist ohne Lieferung der Leistung hat der Kunde die Möglichkeit, vom Vertrag zurückzutreten. Leistungen von der

coresystems ag, die auch nach der Auflösung des Vertrages mit gutem Willen weiter verwendet werden können, sind der coresystems ag gemäss Vertrag zu vergüten.

## 6. Mitwirkungs- und Auskunftspflichten der Kunden (Obliegenheiten)

Die Vertragspartner haben sich unaufgefordert über alle Umstände zu informieren, von denen sie annehmen müssen, dass sie auf die vertraglichen Leistungen Einfluss haben können.

Für die Erbringung ihrer vertraglichen Leistungen ist die coresystems ag auf die Mitwirkung des Kunden und den Zugang zum System des Kunden angewiesen. Der Kunde ist verpflichtet, mitzuwirken, indem er z.B.

- die verlangten Auskünfte akkurat erteilt und Entscheide effizient fällt und mitteilt
- über die baulichen Voraussetzung zur Installation von Hardware informiert
- den Zugang zum System ermöglicht und ausreichend Maschinenzeit einräumt
- der coresystems ag qualifizierte und informierte Mitarbeiter mit ausreichend zeitlichen Ressourcen zur Seite stellt
- ausreichend Arbeitsplätze einrichtet
- Unterlagen und Dokumentationen über Hard- und Software zur Verfügung stellt
- für die Analyse und Korrektur von Fehlerbehebungen eine qualifizierte Mängelanzeige einreicht
- Rechte an seiner Software beschafft, die zur Leistungserbringung notwendig sind
- bei Zwischenprüfungen mitwirkt, etc.

Anfragen von der coresystems ag sind grundsätzlich spätestens am folgenden Werktag zu beantworten bzw., wo der Kunde selbst Abklärungen machen muss, sind solche am folgenden Werktag zu veranlassen und zügig voranzutreiben. Mehraufwand wegen unzureichender Mitwirkung des Kunden geht zu Lasten des Kunden.

## 7. Lieferung von Hardware

Die coresystems ag liefert keine eigene Hardware, sondern vermittelt Hardware von Drittunternehmen. Der Vertrag kommt zwischen dem Kunden und dem Drittunternehmen zustande. Mit der Auftragserteilung gegenüber der coresystems ag anerkennt der Kunde gleichzeitig die Kaufbedingungen und AGBs der Drittunternehmen.

## 8. Lieferung von Fremd- und Eigensoftware (Lizenzrechte)

Software von Drittunternehmen wird von der coresystems ag nur vermittelt. Der Kauf- oder Lizenzvertrag kommt zwischen dem Kunden und dem Drittunternehmen zustande. Mit der Auftragserteilung gegenüber der coresystems ag anerkennt der Kunde gleichzeitig die Lizenzbedingungen und die AGBs der Drittunternehmen.

Die Lieferung der eigenen Software, namentlich der coresuite Produkte, erfolgt nur an Partner der coresystems ag mit einem gültigen Partnervertrag. Ohne Partnerstatus können keine Software-Produkte erworben werden. Eine Nutzung der coresuite Produkte ist erst nach Anerkennung der dafür geltenden AGBs zulässig.

Die coresuite Produkte enthalten auch Programmkomponenten („Redistributables“) bei denen das Urheberrecht nicht bei der coresystems ag sondern bei einem Dritten („Dritthersteller“) liegt. Die Nutzungsberechtigung an diesen Redistributables ist von diesem Dritthersteller an die coresystems ag ausschliesslich zum Zwecke der Distribution

- als eingebetteter Teil der coresuite und
- auf einer Weiterverkaufsbasis durch die coresystems ag ausschliesslich zur Nutzung und im Zusammenhang mit der coresuite im Umfeld der dafür geltenden Nutzungsbedingungen

überlassen worden.

Die Redistributables dürfen deshalb nur und ausschliesslich zusammen mit der coresuite genutzt werden. Jede andere Nutzung dieser Redistributables, auch wenn dies technisch möglich ist, stellt eine Überschreitung des vertraglich vereinbarten Nutzungsumfanges dar und ist daher unzulässig. Die coresystems ag verfügt nicht über die Befugnis, dem Lizenznehmer Änderungen oder Erweiterungen den Redistributables zu gestatten.

Alle dem Lizenznehmer eingeräumten Gewährleistungsrechte gelten nicht für die Redistributables. Es gelten hierfür ausschliesslich die Bestimmungen des Drittherstellers. Die coresystems ag tritt hiermit sämtliche Ansprüche aus Gewährleistung zur direkten Geltendmachung gegenüber dem Dritthersteller ab. Jede weitere Gewährleistung, insbesondere im Zusammenhang mit der Rechtsgewährleistung, wird hiermit ausdrücklich wegbedungen. Es gelten zusätzlich die Bestimmungen gemäss Punkt 18 dieser AGBs.

## 9. Mehraufwand und zusätzliche Leistungen

Der Kunde kann jederzeit Änderungen der Leistungen gemäss Leistungsbeschreibung oder zusätzliche Leistungen vorschlagen. Die coresystems ag informiert den Kunden schriftlich, wenn es absehbar ist, dass die Änderungswünsche zu Mehrkosten, Terminverschiebungen und Mängeln führen könnten.

Sofern nichts anderes vereinbart wurde, wird der Mehraufwand für Mehrleistungen und zusätzliche Leistungen in Regie erbracht und mit den aktuellen Einheitspreisen verrechnet.

## 10. Abnahme

Die Abnahme soll die Funktionstüchtigkeit des gelieferten Systems (Hardware jeglicher Art), der integrierten Business Software (SAP® Business One), des Webshops (ePages), der Website (TYPO3), der Telefonanlage und/oder andere Leistungen der coresystems ag nachweisen.

Die coresystems ag teilt dem Kunden mit, wenn sie die erbrachten Leistungen als bereit zur Abnahme erachtet. Die Abnahme hat anschliessend innert eines Monats zu erfolgen. Die coresystems ag kann das Testverfahren vordefinieren. Der Kunde ist dazu verpflichtet, auf Verlangen Testdaten zu liefern.

Weigert sich der Kunde zur Mitwirkung oder Durchführung der Abnahme, setzt die coresystems ag eine Nachfrist von 14 Tagen. Nach unbeutztem Ablauf der Nachfrist gelten die erbrachten Leistungen als abgenommen. Dies gilt auch für den Fall, wenn die eigentliche Abnahme ausgeblieben ist.

Die Mängel, die bei der Abnahme festgestellt werden, sind in einem Protokoll festzuhalten, das von den Vertragsparteien zu unterzeichnen ist. Werden keine oder unerhebliche Mängel festgestellt, gelten die Leistungen und die Systemkomponenten als abgenommen. Als erheblich gilt ein Mangel, der das Arbeitsergebnis hinsichtlich für den vertraglich definierten Zweck unbrauchbar macht oder derart stark von den vertraglichen Leistungen abweicht, dass die Abnahme dem Kunden billigerweise nicht zugemutet werden kann. Der Kunde hat nur Anspruch auf Nachbesserung der Mängel.

Bei erheblichen Mängeln hat die **coresystems ag** deren Behebung anzuzeigen und eine weitere Abnahme hat innert 2 Wochen zu geschehen. Gelingt es der **coresystems ag** nicht, die Mängel innert 2 Monaten zu beheben, so kann der Kunde der **coresystems ag** eine letzte Frist von 2 Monaten zur Mängelbehebung ansetzen. Gelingt die Mängelbehebung auch in dieser Nachfrist nicht, kann der Kunde bei erheblichen Mängeln die Abnahme der Leistungen und der Systemkomponenten oder Teile davon verweigern oder Minderung des Preises verlangen. Ist die Abnahme eines Teils der Leistungen oder der Systemkomponenten zumutbar, kann der Kunde die Abnahme dieses Teils nicht verweigern. Bei nicht erheblichen Mängeln kann der Kunde nur eine Minderung des Preises verlangen. Anträge auf Preisminderungen müssen angemessen sein und betragen im höchsten Falle 30% des ursprünglich vereinbarten Preises.

Als Abnahmetermin gilt auf jeden Fall der Zeitpunkt, wo die erbrachten Leistungen und/oder die gelieferten Systemkomponenten vom Kunden produktiv eingesetzt werden.

## 11. Rechenstellung / Zahlungsbedingungen / Zahlungsverzug

Die **coresystems ag** ist berechtigt, periodisch Teilleistungen in Rechnung zu stellen. Der Kunde ist berechtigt, monatlich detaillierte Leistungsausweise zu verlangen. Rechnungen sind, ohne anders lautende Vereinbarung, innert 10 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzüge zu zahlen.

Für jede Zahlungsmahnung wird eine Gebühr von CHF 20.00 verrechnet. Nach der ersten Mahnung ist ein Verzugszins von 8% p.a. zu zahlen, und zwar unabhängig davon, ob spätere Mahnungen eine zusätzliche Zahlungsfrist einräumen. Bei Zahlungsverzug kann die **coresystems ag** dem Kunden jederzeit eine Nachfrist von mindestens 10 Tagen gewähren und, falls sie es unverzüglich erklärt, ihre Leistungserbringung bis zur Zahlung sistieren oder vom Vertrag zurücktreten. Ist die Zahlungspflicht vom Kunden bestritten, kann dieser die Sicherstellung durch die **coresystems ag** verlangen, aber nicht die Zahlung verweigern. Leitet der Kunde nicht innert 3 Monaten nach dem Sicherstellungsbegehren eine Klage auf Rückerstattung der umstrittenen Zahlung ein, entfällt für die **coresystems ag** die Pflicht zur Sicherstellung.

Die Verrechnung von gegenseitigen Leistungen ist nur durch eine schriftliche Zustimmung zulässig.

## 12. Gewährleistungen seitens der **coresystems ag**

Die **coresystems ag** gewährleistet, dass sie die Leistungen durch gut ausgebildetes und erfahrenes Fachpersonal ausführen lässt und diese sich mit aller Sorgfalt dafür einsetzen, dass das System gemäss seiner Bestimmung gebrauchsfähig bleibt bzw. Störungen behoben werden können.

Die **coresystems ag** kann jedoch weder die ununterbrochene noch die fehlerfreie Funktion des Systems garantieren, noch dass die Korrektur eines Programmfehlers andere Programmfehler ausschliesst. Sofern nicht schriftlich vereinbart, gewährleistet die **coresystems ag** keine bestimmte Verfügbarkeit oder Leistungsfähigkeit des zu wartenden Systems.

Verletzt die **coresystems ag** ihre Leistungspflicht gemäss diesem Vertrag trotz des Ansetzens einer angemessenen Nachfrist durch den Kunden oder gelingt es ihr nicht, eine Störung innert einer dem Problem angemessenen Frist zu beheben, kann der Kunde einen Dritten damit beauftragen und Mehrkosten der **coresystems ag** in Rechnung stellen, falls der Dritte die Störung innert der Zeit, die auch der **coresystems ag** hierfür zur Verfügung stand, beheben konnte.

Die **coresystems ag** verpflichtet sich, ihre Sachgewährleistungsrechte für Ersatzteile und andere Sachlieferungen, die ihr gegenüber ihren Lieferanten zustehen, den Kunden im Falle von Sachmängeln abzutreten. Im Übrigen wird die Sachgewährleistung wegbedungen.

Die **coresystems ag** gewährleistet, dass die von ihr in Eigenleistung hergestellten Systemkomponenten keine Schutzrechte Dritter verletzen, unter den Bedingung, dass der Kunde

- ihr innert 30 Tagen schriftlich mitteilt, wenn ein Dritter eine Schutzrechtsverletzung behauptet hat und zudem
- der **coresystems ag** auf Wunsch die Verhandlungen mit dem Dritten, evtl. die Prozessführung ausschliesslich überlässt.

Wo die Verletzung von Schutzrechten durch Systemkomponenten anderer Hersteller behauptet wird, gelten ausschliesslich die Gewährleistungspflichten dieser Hersteller. Die **coresystems ag** verpflichtet sich, allfällige Gewährleistungsrechte, die ihr gegenüber diesen Herstellern zustehen, dem Kunden auf Wunsch abzutreten.

Liegen Schutzrechtsverletzungen Dritter vor und ist der Kunde seinen Obliegenheiten gemäss dieser Bestimmung nachgekommen, wird die **coresystems ag** nach freiem Ermessen

- mit Einwilligung des Kunden Änderungen an der Software vornehmen, um die Schutzrechtsverletzung zu beseitigen oder
- die vertragliche Vergütung zurückerstatten, wenn der Kunde einwilligt, die Programme in nicht wiederherstellbarer Weise aus allen Systemkomponenten zu löschen und das übrige Arbeitsergebnis nicht mehr zu gebrauchen und wo möglich zu löschen.

Die **coresystems ag** hält den Kunden für gerechtfertigte Ansprüche Dritter schadlos. Weitere Ansprüche stehen dem Kunden nicht zu.

Die **coresystems ag** gewährleistet zudem, dass das gelieferte System die Funktionen bzw. die Bestimmung gemäss Vertrag erfüllt, unter den Bedingungen, dass

- das Arbeitsergebnis korrekt und bestimmungsgemäss verwendet bzw. bedient und in der empfohlenen Soft- und Hardwareumgebung betrieben
- keine von der **coresystems ag** nicht autorisierten Veränderungen am Informatiksystem (Hard- und Software) durchgeführt
- der Kunde mit der **coresystems ag** einen Systemwartungsvertrag abgeschlossen hat
- der **coresystems ag** die Mängel sofort schriftlich in qualifizierter Weise angezeigt
- die Mängel innert 6 Monaten seit Abnahme entdeckt

wurden.

Ist die Mängelanzeige ungenügend, teilt die **coresystems ag** dem Kunden mit, welche Angaben und Dokumentationen sie noch benötigt. Der Kunde hat diese unverzüglich nachzureichen.

Liegt der Mangel in der Hardware vor, die von Drittunternehmen geliefert wurden, stehen dem Kunden hierfür ausschliesslich die Gewährleistungsrechte gegenüber dem Drittunternehmen zu. Falls notwendig, wird die **coresystems ag** die ihr gegenüber dem Drittunternehmen zustehenden Gewährleistungsrechte dem Kunden abtreten.

Im Übrigen hat der Kunde nur Anspruch auf Nachbesserung durch die **coresystems ag**. Es obliegen ihm für die Nachbesserung die Mitwirkungspflichten gemäss diesen AGB. Gelingt der **coresystems ag** die Behebung des Mangel nicht innert 2 Monaten, obwohl der Kunde seinen

Mitwirkungspflichten vollumfänglich nachgekommen ist, kann der Kunde eine Nachfrist von 1 Monat ansetzen und falls die Behebung des Mangels in dieser Nachfrist nicht möglich war, eine Minderung der vertraglichen Vergütung verlangen. Bei erheblichen Mängeln kann der Kunde anstelle einer Minderung wahlweise auch ganz oder teilweise vom Vertrag zurücktreten. Für Systemteile, die mit gutem Willen vom Kunden weiterverwendet werden können, kann nicht vom Vertrag zurückgetreten werden.

Stellt sich heraus, dass die Mängel

- auf die falsche Bedienung der Software durch die Lizenznehmerin oder Personen in ihrem Umfeld
- auf nicht von der **coresystems ag** autorisierten Veränderungen oder Eingriffe in das Informatiksystem
- Fehlbedienungen des Informatiksystems oder
- eine Systemumgebung, die nicht den Empfehlungen von der **coresystems ag** entsprechen

zurückzuführen sind, dann hat der Kunde der **coresystems ag** den Aufwand für die Ursachenermittlung und die Mängelbehebung als Regiearbeit gemäss den aktuellen Einheitspreisen der **coresystems ag** zu entschädigen. Schadenersatz wegen Verletzung von **coresystems ag** Urheberrechten wird vorbehalten.

### 13. Schulungen

Wurde eine Schulung vereinbart, dann ist die Schulungsgebühr unvermindert geschuldet, auch wenn die Schulung auf Wunsch des Vertragspartners nicht durchgeführt oder verkürzt wird oder weniger als die vereinbarte Anzahl Teilnehmer erscheinen.

Mehr als die vereinbarte Anzahl von Personen können nur mit Einverständnis von der **coresystems ag** teilnehmen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde, ist für jeden zusätzlichen Teilnehmer eine zusätzliche Entschädigung fällig.

Kann die Schulung wegen Krankheit des Unterrichtenden oder höherer Gewalt nicht wie vereinbart durchgeführt werden, sind die Schulungsdaten neu zu vereinbaren. Im Übrigen sind eine Verschiebung der Schulungsdaten oder die Verlegung des Schulungsortes nur mit Einverständnis von der **coresystems ag** möglich.

In der Schulungsgebühr enthalten sind die Nutzung des Kurslokals sowie das Honorar des Unterrichtenden. Nicht enthalten sind die Reise- und Übernachtungskosten für Schulungen, die ausserhalb der Räumlichkeiten der **coresystems ag** durchgeführt werden. Ebenfalls nicht enthalten sind die Schulunterlagen. Falls der Kunde es wünscht, können abweichende Regelungen getroffen werden, sofern sie mindestens 1 Woche vor der Schulung gemeinsam vereinbart wurden.

Die Schulung wird von Mitarbeitern der **coresystems ag** erteilt, die für die zu vermittelnde Materie über ausreichend praktische Erfahrung verfügen und sich für die Schulung gut vorbereitet haben. Weitergehende Sorgfaltspflichten hat die **coresystems ag** nicht.

### 14. Dokumentation

Die von der **coresystems ag** abgegebenen und veröffentlichten Dokumentationen und Benutzerhandbücher über ihre Softwareprodukte und andere Dokumentationen sind urheberrechtlich geschützt und dürfen nur zum Eigengebrauch kopiert werden.

### 15. Haftung

Die **coresystems ag** haftet nur für vorsätzliche oder grobfahrlässige Schadenszufügung ihrer Vertreter und Angestellten. Für Hilfspersonen, die sie zur Erbringung ihrer Leistungen beizog sowie im Falle von mittlerer Fahrlässigkeit ihrer Vertreter und Angestellten haftet sie nur für unmittelbaren Schaden und zwar bis zu 20% der vertraglichen Vergütung.

Im Übrigen wird die Haftung im Rahmen des gesetzlich Zulässigen wegbedungen, insbesondere für mittelbaren Schaden (Folgeschaden), z.B. Datenverlust beim Kunden, entgangener Gewinn, Konventionalstrafen etc.

Die **coresystems ag** haftet in keinem Fall für Schaden

- den der Kunde durch zumutbare Massnahmen, wie z.B. regelmässige Programm- und Datensicherungen (inkl. Virenschutz) hätte verhindern oder verringern können
- der durch unsachgemässe Bedienung der Software durch Angestellte und Hilfspersonen des Kunden verursacht oder vergrössert wurde
- der durch Verletzung von Mitwirkungspflichten des Kunden entstanden ist oder sich deswegen vergrössert hat

### 16. Geheimhaltungsklausel

Die Parteien sind zur Geheimhaltung von vertraulichen, nicht allgemein bekannten Informationen, die sie im Rahmen der Abwicklung dieses Vertrages erhalten haben, auch nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses verpflichtet, auch dann, wenn sie die Informationen rein zufällig erhalten haben. Sie sind verpflichtet, die mit der Vertragsabwicklung beauftragten Angestellten und Hilfspersonen zur Geheimhaltung zu verpflichten. Die Pflicht gilt nicht, wenn die Preisgabe von Informationen zur Vertragserfüllung oder zur Durchsetzung der vertraglichen Leistungen und Pflichten in einem Verfahren der anderen Partei nach Treu und Glauben zugemutet werden kann.

### 17. Wartungsverträge

Beim Erwerb von Hardware-Systemen, Websites, Webshops, **coresuite®** Produkten, Individualprogrammierungen und SAP® Business One Installationen entsteht automatisch ein Wartungsvertrag.

Der Wartungsvertrag erneuert sich jeweils automatisch um ein Jahr, wenn er nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 60 Tagen auf das Ende des Jahres gekündigt wird. Der Wartungsvertrag im Zusammenhang SAP® Business One Installationen kann frühestens nach zwei Jahren gekündigt werden. Die Kündigung des Wartungsvertrages führt bei Softwareprodukten automatisch auch zur Beendigung des Nutzungsrechts.

Für den telefonischen Support gelten folgende Bedingungen:

- Supportzeiten von Mo-Fr von 08.00 Uhr bis 12.00 Uhr und von 13.30 Uhr bis 17.00 Uhr
- Verrechnung der Supportdienstleistungen ab der 1. Minute zum aktuell gültigen Stundentarif der **coresystems ag**
- Verrechnung von 150% des aktuell gültigen Stundentarifs der **coresystems ag** bei Supportdienstleistungen ausserhalb der oben aufgeführten Zeiten
- Minimalverrechnung von 15 Minuten pro Supportdienstleistung
- Verrechnung einer Gebühr von CHF 20/EUR 12 für Remoteverbindungen

## Hardware-Systeme

Für die Wartung von Hardware-Systemen, die von der **coresystems** ag installiert wurden, wird ein separater Servicevertrag in schriftlicher Form verfasst. In diesem Servicevertrag sind Spezialkonditionen, Responsezeiten, Stundentarife und andere, individuelle Abmachungen geregelt. Ohne Servicevertrag wird die Hardware nicht gewartet. Die **coresystems** ag stellt in diesem Falle lediglich einen Telefonsupport für Notfälle sicher.

Sollte es die Situation erfordern, dass eine Supportdienstleistung direkt beim Kunden ausgeführt werden muss, so werden dem Kunden die daraus entstehenden Reisekosten weiterverrechnet.

Die Kündigung eines Servicevertrages führt zur Beendigung der Wartungspflicht seitens der **coresystems** ag. Sollten nebst den Serviceverträgen andere Verträge im Zusammenhang mit Hardware-Systemen ausgestellt worden sein, z.B. ein Update-Abonnement für die Firewall, so werden diese ebenfalls jährlich automatisch erneuert.

## Webseiten und Online-Shops

Die **coresystems** ag erstellt Online-Shops und Webseiten ohne anders lautende schriftliche Vereinbarung nur zusammen mit einem Wartungsvertrag. Mangels anderer schriftlicher Abrede wird die Wartungsgebühr in Abhängigkeit von der Vergütung gemäss Schlussabrechnung berechnet. Der Wartungsvertrag läuft ab dem Datum der Abnahme des Online-Shops bzw. der Webseite. Die Wartungsgebühr ist für das laufende Jahr anteilmässig (pro rata temporis) geschuldet.

Mit der Wartungsgebühr werden dem Kunden folgende Dienste und Leistungen garantiert:

- Die Bereitstellung eines Supportdienstes mit speziell ausgebildeten Mitarbeitern.
- Bereitstellung (Upload) des Online-Shops bzw. der Website im Internet
- Erhalt von Softwareupdates und Korrekturen (Bug Fix)
- Kostenfreie Beratungen und Dienstleistungen von maximal 15 Minuten pro Anfrage

Pro Wartungsvertrag und Woche sind maximal 3 kostenfreie Anfragen in der Wartungsgebühr inbegriffen, zusätzliche Anfragen werden zusätzlich in Rechnung gestellt.

Der Online-Shop bzw. die Webseite mit den Kundendaten werden dem Kunden bei Beendigung des Wartungsvertrages auf Verlangen auf einem Datenträger ausgehändigt. Die **coresystems** ag kann die entsprechenden Auslagen und den diesbezügliche Zeitaufwand gemäss ihren aktuellen Einheitspreisen verrechnen. Die Kündigung des Wartungsvertrages führt zur Beendigung der Bereitstellungspflicht durch die **coresystems** ag.

## coresuite® Produkten

**coresuite®** wird nur zusammen mit einem Wartungsvertrag lizenziert. Mangels anderer schriftlicher Abrede wird die Wartungsgebühr in Abhängigkeit von den Brutto-Lizenzkosten berechnet. Der Wartungsvertrag läuft ab Vertragsunterzeichnung. Die Wartungsgebühr ist für das laufende Jahr anteilmässig (pro rata temporis) geschuldet.

Mit der Wartungsgebühr werden dem Kunden folgende Dienste und Leistungen garantiert:

- Die Bereitstellung eines Supportdienstes mit speziell ausgebildeten Mitarbeitern.
- Fehleranalyse innerhalb von zwei Arbeitstagen, falls nicht anderweitig definiert.
- Behebung von Produktfehlern, die nicht während der Testphase gefunden wurden.
- Anpassung der Module an geänderte SAP® Business One Versionen und Melden der im Zusammenhang stehenden SAP® Business One Produktfehler an die SAP AG.
- Stetige Erweiterung der **coresuite®** Produktebasis (**coresuite framework**).

Die **coresystems** ag betreut für die Inhaber eines Wartungsvertrages zudem auf [www.coresuite.ch](http://www.coresuite.ch) ein Forum im Rahmen ihrer verfügbaren personellen Ressourcen. Der Lizenznehmer hat keinen Anspruch, dass seine Anfrage in einer bestimmten Zeit beantwortet wird. Die **coresystems** ag unterstützt die Lizenznehmer im Forum nach bestem Wissen und Gewissen, gibt jedoch keine Garantie, dass die Anfragen der Lizenznehmer in jedem Fall zufriedenstellend beantwortet werden können. Die **coresystems** ag kann nach eigenem und freiem Ermessen die Forumsberatung zu einem bestimmten Anliegen einstellen oder auf den Telefonsupport verweisen.

Der Nutzer hat ausserhalb des Forums insbesondere auch keinen Anspruch auf kostenfreie Unterstützung bei der Installation, Bedienung, Fehlerbehebung oder irgendeiner anderen Unterstützung durch die **coresystems** ag, weder vor Ort noch telefonisch.

## SAP® Business One Installationen

SAP® Business One Installationen werden nur in Zusammenarbeit mit einem SAP® Business One Channel Partner realisiert. Der Lizenzerwerb erfolgt durch einen SAP® Business One-Channel Partner. Mangels anderer schriftlicher Abrede wird die Wartungsgebühr in Abhängigkeit von den Brutto-Lizenzkosten berechnet. Der Wartungsvertrag läuft ab Vertragsunterzeichnung. Die Wartungsgebühr ist für das laufende Jahr anteilmässig (pro rata temporis) geschuldet. Die Vertragspartner bei Wartungsverträgen sind der Endkunde und einen von der **coresystems** ag bestimmten SAP® Business One Channel Partner. Die **coresystems** ag vollbringt nur dann Wartungsarbeiten, wenn sie seitens des SAP® Business One Channel Partner dazu beauftragt wird.

Mit der Wartungsgebühr werden dem Kunden folgende Dienste und Leistungen garantiert:

- Bezug von Updates und Erweiterungen, die von SAP zur Verfügung gestellt werden
- Die Bereitstellung eines Supportdienstes mit speziell ausgebildeten Mitarbeitern.

Der Wartungsvertrag kann frühestens zwei Jahre nach dem Abnahmedatum gekündigt werden. Im Weiteren gelten die Bestimmungen des schriftlichen Wartungsvertrages, der mit dem Endkunden und dem SAP® Business One Channel Partner ausgearbeitet wird.

## Individual Programmierungen für SAP® Business One

Wurde die **coresystems** ag beauftragt für einen Ihrer Kunden ein individuelles AddOns oder eine Regel für **coresuite customize** zu programmieren, welches die Business Logik von SAP® Business One in irgendeiner Weise ergänzt oder erweitert, so geschieht dies ohne anders lautende schriftliche Vereinbarung nur zusammen mit einem Wartungsvertrag. Mangels anderer schriftlicher Abrede wird die Wartungsgebühr in Abhängigkeit von der Bruttoprojektsumme berechnet.

Mit der Wartungsgebühr werden dem Kunden folgende Dienste und Leistungen garantiert:

- Die Bereitstellung eines Supportdienstes mit speziell ausgebildeten Mitarbeitern.

- Fehleranalyse innerhalb von zwei Arbeitstagen, falls nicht andersweitig definiert.
- Behebung von Produktfehlern, die nicht während der Testphase gefunden wurden.
- Anpassung der individual Programmierung an geänderte SAP® Business One Versionen und Melden der im Zusammenhang stehenden SAP® Business One Produktfehler an die SAP AG.
- Stetige Erweiterung der **coresuite** Produktbasis (**coresuite framework**).

Die **coresystems ag** ist nicht verpflichtet, Erweiterungen und Änderungswünsche zu entwickeln. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass es ausserhalb der Kontrolle der **coresystems ag** liegt, wenn SAP eine Version auf den Markt bringt, die von der Individual-Programmierung nicht mehr unterstützt werden kann. Der Kunde hat in solchen Fällen keinen Anspruch auf Rückerstattung von Programmierdienstleistungen und bereits in Rechnung gestellte Wartungsgebühren.

Die Kündigung des Wartungsvertrages enthebt die **coresystems ag** von der Pflicht die aufgeführten Dienste und Leistungen anzubieten. Sollte SAP eine Version auf den Markt bringen, die von der Individual Programmierung nicht mehr unterstützt werden kann, darf der Wartungsvertrag ausserordentlich gekündigt werden, sofern der Kunde diese Version von SAP® Business One bei sich installiert hat. Ausserordentliche Kündigungen erfolgen auf Ende des laufenden Monats. Allfällige Wartungsgebühren werden bis zu diesem Termin pro Rata geschuldet.

## 18. Widersprüche in den Vertragsunterlagen

Bei Widersprüchen in den Vertragsunterlagen gelten die Bestimmungen nach folgender Prioritätenregel:

1. Der Vertrag
2. Der Leistungsbeschrieb
3. Das Angebot
4. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen
5. Das Schweizerische Obligationenrecht

Werden obige Dokumente im Laufe der Zeit abgeändert, so ist jeweils der Inhalt des jüngsten Dokuments massgebend.

## 19. Verschiedenes

Übt die **coresystems ag** Rechte aus diesem Vertrag nicht aus, so darf dies nicht als Verzicht verstanden werden, diese Rechte später auszuüben.

Ist eine Bestimmung dieses Vertrages ganz oder teilweise ungültig, unmöglich oder nichtig, so hat dies keinen Einfluss auf die Verbindlichkeit der übrigen Bestimmungen. Die ungültigen, nichtigen oder unmöglichen Bestimmungen sind durch solche zu ersetzen, die dem Zweck der ursprünglichen Bestimmung am nächsten kommt.

Die **coresystems ag** behält sich vor, ihre AGB abzuändern. Sie werden dem Kunden in geeigneter Weise mitgeteilt und gelten als genehmigt, wenn nicht innert eines Monats Widerspruch erhoben wird.

## 20. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Gerichtsstand für Streitigkeiten in Zusammenhang mit dieser Vereinbarung liegt am Sitz der **coresystems ag**. Es gilt das Schweizerische Recht unter Ausschluss des UNO-Kaufrechts. Verweisungen des Schweizerischen internationalen Privatrechts auf ausländisches Recht sind nicht beachtlich.

Windisch, Juni 2008