Software-Pflegevertrag

zwischen

[Name/Firma, Adresse], nachfolgend «Dienstleister»,

und

[Name/Firma, Adresse], nachfolgend «Kunde».

Präambel

Der Dienstleister bietet Dienstleistungen zur Pflege der Software-Applikation [Bezeichnung] an.

Der Kunde beabsichtigt, den Dienstleister mit der Pflege der im Anhang näher spezifizierten Software-Applikation (gesamthaft die «Software») zu beauftragen.

Der Dienstleister und der Kunde (gemeinsam die «Parteien») vereinbaren deshalb was folgt:

I. Vertragsgegenstand

A. Pflegeleistungen

1

Gegenstand dieses Vertrages sind die vom Dienstleister in Bezug auf die Software zu erbringenden und im Anhang spezifizierten Pflegeleistungen.

2

Die Pflegeleistungen werden nach Absprache zwischen den Parteien in den Geschäftsräumlichkeiten des Dienstleisters, vor Ort oder über Fernzugriff durchgeführt. Die für den Fernzugriff erforderliche Telekommunikationsverbindung wird der Kunde nach Absprache mit dem Dienstleister auf eigene Kosten zur Verfügung stellen.

3

Die Beseitigung von Fehlern und Störungen, welche auf eine nicht bestimmungsgemässe Nutzung der Software, Änderungen der Einsatzumgebung oder unsachgemässe Systemvoraussetzungen zurückzuführen sind, werden von den Pflegeleistungen nicht erfasst. Nicht erfasst werden ferner Fehler oder Störungen, die auf die Umweltbedingungen am Aufstellungsort, Fehler in der Stromversorgung oder Eingriffe Dritter zurückzuführen sind.

4

Der Beizug von Subunternehmern durch den Dienstleister ist nur mit vorgängiger Zustimmung des Kunden gestattet.

B. Rechte an den Arbeitsergebnissen

5

Die vom Dienstleister im Rahmen der Pflegeleistungen fortwährend geschaffenen Arbeitsergebnisse stehen vollumfänglich und ausschliesslich dem Kunden zu. Der Dienstleister überträgt dem Kunden hiermit das Eigentum und alle ihm zustehenden Immaterialgüterrechte an den Arbeitsergebnissen. Der Dienstleister verpflichtet sich, alle Vorkehrungen zu treffen, damit das Eigentum und die Immaterialgüterrechte an den Arbeitsergebnissen vollumfänglich und unbelastet auf den Kunden übergehen bzw. übertragen werden können.

Variante:

Das Eigentum und die Immaterialgüterrechte an den vom Dienstleister im Rahmen der Pflegeleistungen fortwährend geschaffenen Arbeitsergebnissen stehen vollumfänglich und ausschliesslich dem Dienstleister zu. Auf die Nutzung der Arbeitsergebnisse durch den Kunden findet der Software-Lizenzvertrag vom [Datum] Anwendung.

II. Bereitschafts- und Reaktionszeiten

A. Bereitschaftszeiten

6

Sofern die Parteien schriftlich nichts Anderes vereinbart haben, erstreckt sich die Bereitschaft des Dienstleisters zur Entgegennahme von Störungsmeldungen von Montag bis Freitag zwischen [Zeit] und [Zeit] sowie [Zeit] und [Zeit] MEZ. Gesetzliche Feiertage am Sitz des Dienstleisters werden von diesen Bereitschaftszeiten nicht erfasst.

B. Reaktionszeiten

7

Bei Störungen, welche die bestimmungsgemässe Nutzung der Software durch den Kunden erheblich beeinträchtigen oder verunmöglichen, wird der Dienstleister innert [Zahl] Stunden nach Entgegennahme der Störungsmeldung mit der Behebung der Störung beginnen. In allen anderen Fällen wird der Dienstleister innert [Zahl] Stunden mit der Behebung beginnen. Eine Garantie des Dienstleisters, Störungen innerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten beheben zu können, besteht nicht.

Variante (Zusatz):

Die Parteien können die Behebung von Störungen ausserhalb der Bereitschaftszeit zu den dannzumal geltenden Ansätzen des Dienstleisters für Überstunden bzw. Nacht- oder Sonntagsarbeit vereinbaren.

III. Termine

8

Die von den Parteien vereinbarten Termine sind grundsätzlich unverbindlich. Der Dienstleister wird sich bemühen, unverbindliche Termine einzuhalten. Verbindliche Termine sind von den Parteien schriftlich als solche zu bezeichnen. Die vertraglich vereinbarten Bereitschafts- und Reaktionszeiten bleiben vorbehalten.

9

Überschreitet der Dienstleister einen verbindlich vereinbarten Termin um mehr als [Zahl] Kalendertage, so kann der Kunde den Dienstleister schriftlich in Verzug setzen und ihm eine Nachfrist von mindestens [Zahl] Kalendertagen zur Erfüllung der entsprechenden Verpflichtungen gewähren. Erfüllt der Dienstleister seine Verpflichtungen auch innert dieser Nachfrist nicht, ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und Schadenersatz aus verspäteter Leistung zu verlangen, sofern der Schaden vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht wurde. Weitere Ansprüche aus Terminüberschreitung kann der Kunde nicht geltend machen. Eine Rückerstattung bereits bezahlter Vergütungen ist bei einem Rücktritt ausgeschlossen.

IV. Mitwirkungspflichten des Kunden

10

Der Kunde wird dem Dienstleister auf dessen Verlangen hin die für die Pflegeleistungen erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Verfügung stellen und den Zugang zu seinen Gebäuden und technischen Anlagen ermöglichen.

11

Der Kunde wird den Dienstleister auf dessen Verlangen hin bei der Störungsanalyse und gegebenenfalls bei der Störungsbehebung im erforderlichen Umfang unterstützen.

V. Vergütung

A. Höhe

12

Der Kunde zahlt dem Dienstleister für dessen Leistungen unter diesem Vertrag eine [viertel]jährlich im Voraus zu leistende Vergütung von CHF [Zahl].

B. Zahlungsmodalitäten

13

Die Vergütung wird vom Dienstleister zuzüglich allfälliger Mehrwertsteuer oder sonstigen Steuern bzw. Abgaben in Rechnung gestellt. Rechnungen des Dienstleisters sind dreissig Tage nach Erhalt der Rechnung zur Zahlung durch den Kunden fällig. Nach Ablauf dieser Zahlungsfrist befindet sich der Kunde ohne Mahnung in Verzug.

VI. Gewährleistung

14

Der Dienstleister wird die Pflegeleistungen mit angemessen qualifiziertem Fachpersonal und mit der erforderlichen Sorgfalt erbringen.

15

Sollte der Dienstleister die Pflegeleistungen mangelhaft erfüllen, kann der Kunde dem Dienstleister eine angemessene Frist zur Nachbesserung ansetzen. Schlägt die Nachbesserung fehl, kann der Kunde einen Dritten mit der Ausführung der mangelhaft erfüllten Pflegeleistung betrauen und dem Dienstleister die daraus anfallenden Kosten bis zur Höhe der für die mangelhaft erfüllte Pflegeleistung vereinbarten Vergütung in Rechnung stellen. Ist die Ausführung durch einen Dritten nicht möglich, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten und Schadenersatz aus mangelhafter Leistung verlangen, sofern der Schaden vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht wurde. Weitere Ansprüche aus mangelhafter Leistung kann der Kunde nicht geltend machen. Eine Rückerstattung bereits bezahlter Vergütungen ist bei einem Rücktritt ausgeschlossen.

VII. Haftung

16

Für direkte oder unmittelbare Schäden haftet jede Partei gegenüber der anderen Partei nur bis zum Betrag von CHF [Zahl]. Die Haftung für indirekte oder mittelbare Schäden wird hiermit ausgeschlossen. Haftungsbeschränkung und Haftungsausschluss gelten sowohl für vertragliche als auch für ausservertragliche bzw. quasivertragliche Ansprüche.

17

Vorbehalten bleibt die Haftung der Parteien für Schäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht wurden. Vorbehalten bleiben ferner Ansprüche aus Produktehaftpflicht.

VIII. Geheimhaltung

18

Jede Partei wird die geheimen Informationen der anderen Partei strikte geheim halten, d.h. Unbefugten nicht zugänglich machen und vor unerlaubtem Zugriff schützen. Unbefugt im Sinne dieser Regelung sind auch von den Parteien nicht vertragsgemäss eingesetzte Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen oder Subunternehmer.

IX. Dauer und Beendigung des Vertrages

A. Dauer

19

Dieser Vertrag tritt am [Zeitpunkt] in Kraft und wird für eine feste Vertragsdauer von einem Jahr abgeschlossen. Er verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht durch eine der beiden Parteien unter Einhaltung einer Frist von [Zahl] Kalendermonaten vor Ablauf der festen Vertragsdauer oder eines Verlängerungsjahres schriftlich gekündigt wird.

B. Kündigung aus wichtigem Grund

20

Jede Partei ist berechtigt, diesen Vertrag aus wichtigem Grund jederzeit und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die andere Partei eine wesentliche Vertragsverletzung begeht und diese Verletzung trotz schriftlicher Mahnung nicht innerhalb von zehn Tagen behebt.

X. Schlussbestimmungen

A. Abschliessende Vereinbarung

21

Dieser Vertrag sowie dessen Anhänge regeln die Beziehungen zwischen den Parteien abschliessend. Allgemeine Geschäftsbedingungen der Parteien finden keine Anwendung.

B. Schriftform

22

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform.

C. Abtretung/Übertragung

23

Dieser Vertrag oder einzelne daraus entspringende Rechte und Pflichten dürfen nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung der anderen Partei an Dritte abgetreten oder übertragen werden.

D. Anwendbares Recht

24

Dieser Vertrag untersteht dem schweizerischen Recht unter Ausschluss des UN-Übereinkommens über den internationalen Warenkauf (CISG).

E. Gerichtsstand

25

Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist [Ort].

[Ort, Datum, Unterschriften]