Software-Wartungsvertrag

Wichtig: Für grössere Firmen ist zu empfehlen, eigene Mitarbeiter vom Anbieter ausbilden zu lassen, so dass sie Fehler der Software korrigieren und Probleme lösen können. Eingriffe von aussen sind wegen der Gefahr von Spionage und anderer böswilliger Manipulationen immer riskant. Dagegen schützen auch Geheimhaltungsklauseln nicht immer. Die aktuellen politischen Ereignisse erhöhen diese Gefahr.

|  |  |
| --- | --- |
| zwischen der | Computer AG |
|  | [Adresse] |
|  | [Ort] |

|  |  |
| --- | --- |
| und der | Firma X |
|  | [Adresse] |
|  | [Ort] |

I. Vertragsgegenstand

Unter diesem Vertrag vereinbaren die Vertragspartner die Erbringung von Wartungsleistungen von Computer AG an den im Anhang umschriebenen kundenspezifischen Software-Systemen. Jedes diesem Vertrag beigefügte Spezifikationsblatt ist Bestandteil dieses Wartungsvertrages.

Eine 100-prozentige Betriebstüchtigkeit der Produkte wird jedoch nicht gewährleistet. Alle Wartungsarbeiten werden während der normalen und ortsüblichen Arbeitszeit durchgeführt.

II. Leistungsumfang

Die monatliche Wartungsgebühr enthält folgende Leistungen:

1. telefonische Beratung und Unterstützung;

2. Anpassung der Programme an neue oder geänderte Hardware-Komponenten;

3. Anpassung an neue Versionen der System-Software;

4. Anpassung an gesetzliche Forderungen;

5. Korrektur von Programmfehlern oder Entwicklung von Umgehungslösungen;

6. Nachführung der Dokumentation bei den vorstehend aufgeführten Änderungen;

7. Verwaltung von Programmen;

8. diebstahl- und feuersichere Aufbewahrung der letzten Programm-Version;

9. Schulung und Nachschulung des Personals des Auftraggebers.

Über die Standard-Wartungsleistungen hinaus kann der Kunde weitere Leistungen in Anspruch nehmen, wie Entwicklung und Installation erweiterter oder verbesserter Programm-Versionen, Beratung in Organisations- und Applikationsfragen, Bereitstellung von Fachpersonal mit Anwendungs- und Systemkenntnissen. Solche zusätzlichen Leistungen sind in einem Anhang separat zu vereinbaren und werden nach Aufwand verrechnet.

In diesem Vertrag nicht eingeschlossen sind insbesondere folgende Leistungen:

1. Arbeiten an elektrischen Installationen ausserhalb der Produkte;

2. die Errichtung von Verbindungen zu Produkten anderer Hersteller;

3. Beseitigung von Störungen, die durch unsachgemässe Bedienung, Benützung, Behandlung und Programmierung der Produkte oder durch Eingriffe Dritter, durch Zufall oder höhere Gewalt entstanden sind; (Diese Klausel kann man auch weglassen, denn die Ursache der Probleme muss den Anbieter nicht interessieren, aber die Schäden müssen trotzdem beseitigt werden.)

4. die Lieferung von Zubehör und Verbrauchsmaterial wie Farbbänder, Typenräder, Druckerköpfe usw.

III. Vertragsdauer

Dieser Vertrag und jeder Anhang tritt mit der Unterzeichnung durch die Vertragspartner in Kraft. Der Vertrag gilt als für mind. 2 Jahre abgeschlossen. Ohne Kündigung auf das folgende Jahresende (31.12.), unter Beachtung einer 6-monatigen Kündigungsfrist, erfolgt stillschweigend eine Verlängerung um 1 Jahr.

Computer AG kann Art und Umfang von Teilleistungen auf Ende eines Monats, unter Wahrung einer 6-monatigen Kündigungsfrist, abändern. Macht Computer AG von diesem Recht Gebrauch, so steht X auf den gleichen Zeitpunkt hin das Recht zu, ohne Kostenfolge auf die spezifische Wartung zu verzichten.

Das Recht auf sofortige Auflösung des Vertrages aus wichtigen Gründen bleibt vorbehalten.

IV. Wartungsbereitschaft

Computer AG wird die Wartungsleistungen nach Verfügbarkeit ihres Personals, in der Regel unter Einhaltung des folgenden Zeitrahmens erbringen:

1. bei Störungen, die den Betrieb von X wesentlich beeinträchtigen, erfolgt die Aufnahme der Arbeiten während der normalen Arbeitszeit des technischen Personals von Computer AG spätestens innert 2 Stunden nach Entgegennahme der Störungsmeldung;

2. telefonische Auskünfte erteilt Computer AG während der normalen Bürozeit;

3. weitere Leistungen gemäss gemeinsamer Terminabsprache.

Durch besondere Abrede können die Vertragspartner einen Pikettdienst sowie die Erbringung von Wartungsleistungen ausserhalb der normalen Arbeitszeit des technischen Personals von Computer AG vereinbaren.

V. Verpflichtungen von X

X verpflichtet sich, die nötigen Voraussetzungen für die Vertragserfüllung durch Computer AG zu erbringen. Dazu gehören namentlich:

1. Verwendung der letzten gültigen Programm-Version (vorletzte Update-Version);

2. Dokumentation von Ausnahmezuständen und Fehlermeldungen;

3. Einhaltung der gemeinsam vereinbarten Richtlinien über die Benützung der Software-Systeme;

4. Zurverfügungstellung der notwendigen Infrastruktur und des zur Auftragserfüllung notwendigen Ansprechpartners.

VI. Preise und Konditionen

Variante 1: Die Wartungsgebühr von CHF ... deckt die Aufwendungen von Computer AG für die vorerwähnten und im Anhang aufgeführten im Pauschalpreis eingeschlossenen Wartungsleistungen.

Die Wartungsgebühr wird jährlich im Voraus erhoben.

Variante 2: Der Aufwand der Computer AG wird nach Stunden abgerechnet zu einem Honorar von CHF … pro Stunde innerhalb der Bürozeiten von … bis … Uhr, ausserhalb der Bürozeiten CHF …

Steuern und Abgaben, die auf Abschluss oder Erfüllung dieses Vertrages erhoben werden können, gehen zu Lasten von X.

Die Wartungsgebühren können, unter Einhaltung einer Mitteilung von mind. 3 Monaten auf das Ende eines Jahres, den Marktgegebenheiten angepasst werden.

Kommt X mit Zahlungen in Verzug, so hat Computer AG neben dem Anspruch auf Verzugszins das Recht, die Wartungsleistungen einzustellen.

VII. Schutzrechte

Patente und Urheberrechte sowie andere Schutzrechte gelten je nach Art des gewarteten Software-Systems wie folgt:

1. bei lizenzierten Programmprodukten nach den Bedingungen des entsprechenden Lizenzvertrages;

2. bei kundenspezifischen Lösungen nach den Bedingungen der Vereinbarung, welche zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer betreffend Entwicklung der kundenspezifischen Lösung getroffen worden sind.

In jedem Fall hat Computer AG das Recht, die Ideen, Konzepte und Verfahren, welche sie bei der Ausführung von Wartungsleistungen erworben hat, weiter zu verwenden.

VIII. Geheimhaltung

Die Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig und ihre Mitarbeiter zu strengster Geheimhaltung.

Beim Einsatz von Drittunternehmen, was die Erlaubnis von Firma X voraussetzt, verpflichtet die Computer AG den Dritten zu ebenso strenger Geheimhaltung.

IX. Gewährleistung

Die Gewährleistung von Computer AG für sachgemässe Wartung erstreckt sich ausschliesslich auf Nachbesserung von Wartungsarbeiten bzw. Beseitigung nicht behobener Mängel sowie Reparatur oder Austausch mangelhafter Teile oder Materialien.

Nach Aufkündigung dieser Vereinbarung bietet Computer AG noch Gewähr für eine Zeit von 30 Tagen.

X. Haftung

Computer AG haftet für direkte Schäden, die im Zusammenhang mit der Erfüllung dieser Vereinbarung entstanden sind, wenn diese Schäden nachweisbar grobfahrlässig oder absichtlich verursacht wurden.

Jede weitere Haftung oder Verpflichtung, insbesondere für indirekte Folgeschäden wie entgangener Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Mehraufwendungen etc., wird ausdrücklich ausgeschlossen.

Computer AG haftet nicht, wenn aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, sie an der zeitgerechten oder sachgemässen Erfüllung von Leistungen unter diesem Vertrag gehindert war.

XI. Schlussbestimmungen

Alle Anhänge und eventuelle spätere Änderungsvereinbarungen haben schriftlich und mit einem Hinweis auf den entsprechenden Vertrag zu erfolgen.

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden oder der Vertrag eine Lücke enthalten, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine wirksame Bestimmung als vereinbart, die der von den Parteien gewollten wirtschaftlich am nächsten kommt; das gleiche gilt im Falle einer Lücke.

Für den Fall von Streitigkeiten aus diesem Vertrag vereinbaren die Parteien die Einsetzung eines 3-köpfigen Schiedsgerichtes. Jeder Partei steht die Benennung eines Schiedsrichters zu. Die beiden so ernannten Schiedsrichter bestimmen einen Obmann. Es gelten die Regeln von Art. 353 ff. ZPO.

Gerichtsstand ist der Sitz der XYZ-AG. Es gilt schweizerisches Recht.

| [Ort], Datum |  |  | [Ort], Datum |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| Unterschrift |  |  | Unterschrift |
|  |  |  |  |