

**Allgemeine
Geschäftsbedingungen der
Nexgen Solutions GmbH**

NEXGEN





Allgemeine Geschäftsbedingungen der Nexgen Solutions GmbH

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Nexgen Solutions GmbH (nachfolgend Nexgen) bestehen aus folgenden Abschnitten:

- A. Allgemeiner Teil
- B. Definitionen
- C. Technologieplattform und Systemintegration
 - C1. Hardwarekauf
 - C2. Lizenzen für Software von Drittlieferanten
 - C3. Zusätzliche Leistungen
 - C4. Systemwartung
- D. Nexgen Software
 - D1. Lizenzen für Nexgen Software
 - D2. Pflege von Nexgen Software

A. Allgemeiner Teil

1. Anwendungsbereich und Vertragsaufbau

Der Allgemeine Teil A enthält die auf alle Vertragsarten anwendbaren, die besonderen Teile C und D nur die spezifisch für die einzelnen Vertragsarten geltenden Vertragsbedingungen. Die für das einzelne Geschäft maßgebenden kommerziellen Konditionen wie z.B. Produkte- und Leistungsspezifikation, Preise und Termine etc. werden im Rahmen der Einzelverträge geregelt. Teil B definiert die Begriffe welche in den Verträgen regelmäßig vorkommen. Diese Liste ist nicht abschließend und kann laufend ergänzt werden, sofern der Leistungsumfang eines bestehenden Vertrages hierdurch nicht nachträglich abgeändert wird. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Gesellschaften der Nexgen Solutions GmbH. Wenn im Folgenden von Nexgen die Rede ist, so ist damit diejenige Gesellschaft gemeint, welche mit dem Kunden den Einzelvertrag abgeschlossen hat.

2. Vertragsabschluss

- (1) Grundsätzlich wird ein Vertrag durch beidseitige Unterzeichnung des Einzelvertrages abgeschlossen.
- (2) Ein Vertrag kann auch dadurch zustande kommen, dass Nexgen dem Kunden ein schriftliches Angebot zusendet und der Kunde nicht innerhalb einer Frist von 10 Tagen nach Erhalt Einwendungen erhebt.

3. Kündigung

Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen. Ebenso ist der Rücktritt schriftlich zu erklären.



4. Leistungserbringung

Nexgen kann die vertraglich geschuldeten Leistungen entweder selber erbringen oder ganz resp. teilweise durch Dritte erbringen lassen.

5. Termine

Terminangaben für Lieferung, Installation und Inbetriebnahme verstehen sich vorbehaltlich ausdrücklicher Zusicherungen im Einzelvertrag, als voraussichtliche Angaben (Zirka-Angaben).

6. Übergabe und Abnahme

(1) Nexgen erfüllt die geschuldete Leistung durch Übergabe des Produktes oder des Arbeitsergebnisses.

(2) Eine formelle Abnahme unter Mitwirkung beider Parteien findet nur statt, wenn dies im Einzelvertrag ausdrücklich vorgesehen ist. Wegen unwesentlicher Mängel kann die Abnahme nicht verweigert werden. Leistungen gelten als abgenommen, wenn eine vereinbarte Abnahme aus Gründen, die nicht von Nexgen zu vertreten sind, nicht innerhalb von 30 Tagen nach dem vereinbarten Abnahmedatum oder, fehlt ein solches, innerhalb von 30 Tagen nach der Übergabe erfolgt. Sie gelten in jedem Fall als abgenommen, wenn der Kunde Produkte oder Resultate von Dienstleistungen produktiv einsetzt.

7. Annahmeverzug des Kunden

Nimmt der Kunde eine ordnungsgemäß erbrachte Leistung nicht an, so kann Nexgen nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist entweder:

- (1) weiterhin am Vertrag festhalten und die dafür vereinbarte Vergütung fordern oder
- (2) vom Vertrag zurücktreten. Daneben kann Nexgen Schadenersatz verlangen. Die Höhe beträgt 50% des Vertragswertes des zu liefernden Produkts. Die Geltendmachung eines höheren Schadens bleibt bei entsprechendem Nachweis vorbehalten. Dem Kunden bleibt es offen, einen geringeren Schaden nachzuweisen.
- (3) Bei Dauerschuldverhältnissen tritt anstelle des Rechts zum Rücktritt das Recht, den Vertrag zu kündigen. Daneben kann Nexgen einen pauschalisierten Schadenersatz für die entfallenden zukünftigen Leistungen verlangen. Dieser beträgt 50% des Vertragswertes der noch nicht erbrachten Dienstleistungen. Die Geltendmachung eines höheren Schadens bleibt bei entsprechendem Nachweis vorbehalten. Dem Kunden bleibt es offen, einen geringeren Schaden nachzuweisen.



8. Zahlungsverzug des Kunden

Ist der Kunde mit der Bezahlung einer Rechnung von Nexgen in Verzug, so kann Nexgen nach eigener Wahl entweder:

- (1) weiterhin am Vertrag festhalten, Bezahlung der ausstehenden Forderung nebst Verspätungsschaden (bei Kaufleuten verzinst mit 8 %-Punkten über dem jeweiligen Basiszinssatz, ansonsten 5 %-Punkte über dem jeweiligen Basiszinssatz) fordern, sowie die weitere Erbringung von Leistungen aus dem betroffenen Vertragsverhältnis bis zur ordentlichen Bezahlung verweigern oder
- (2) vom Vertrag zurücktreten. Im Falle des Rücktritts kann Nexgen zudem zusätzlich einen pauschalisierten Schadenersatz verlangen. Dieser beträgt 50% des Vertragswertes der gelieferten / zu liefernden Produkte. Die Geltendmachung weiteren Schadens bleibt bei entsprechendem Nachweis vorbehalten. Der Kunde kann nachweisen, dass tatsächlich nur ein geringerer Schaden entstanden ist.
- (3) Bei Dauerschuldverhältnissen tritt anstelle des Rechts zum Rücktritt, den Vertrag zu kündigen. Die Höhe des pauschalen Schadenersatzes beträgt 50% des Vertragswertes der noch nicht erbrachten Dienstleistungen. Die Geltendmachung eines höheren Schadens bleibt bei entsprechendem Nachweis vorbehalten. Dem Kunden bleibt es offen, einen geringeren Schaden nachzuweisen.

9. Verzug von Nexgen

- (1) Wird ein vereinbarter Termin von Nexgen nicht eingehalten und ist diese Verzögerung durch Nexgen verschuldet, setzt der Kunde Nexgen schriftlich eine angemessene Nachfrist.
- (2) Wird diese Frist nicht eingehalten, so kann der Kunde seine Gewährleistungsrechte geltend machen.
- (3) Handelt es sich beim Kunden um einen Kaufmann, so ist das Recht, den Kaufpreis zu mindern, ausgeschlossen.
- (4) Die Geltendmachung des Rücktritts erfordert eine weitere Fristsetzung durch den Kunden. Die Fristsetzung muss schriftlich erfolgen.

10. Preise

- (1) Sämtliche Preisangaben verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer und allfälliger weiterer Abgaben.
- (2) Nexgen ist berechtigt, ihre Preise jederzeit zu ändern. Auf bereits abgeschlossene Einzelverträge über die Lieferung von Produkten haben nach Vertragsunterzeichnung erfolgte Preisänderungen keinen Einfluss. Auf Einzelverträge über die Erbringung von Dienstleistungen und andere Dauerschuldverhältnisse finden die neuen Preise nach einer Vorankündigung von 3 Monaten Anwendung. Wenn die Preise innerhalb von 2 Jahren um 10 % erhöht werden, kann der Kunde den Vertrag mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten



zum Jahresende kündigen.

(3) Die Angabe eines voraussichtlichen Dienstleistungsaufwandes berücksichtigt nicht die Reisezeit.

(4) Rechnungen von Nexgen sind vorbehaltlich besonderer Vereinbarung innerhalb von 20 Tagen zu bezahlen. Nach Ablauf dieser Frist kommt der Kunde ohne weiteres in Verzug.

11. Reisezeit

Reisezeit gilt als Arbeitszeit und ist damit vom Kunden zu vergüten. Die Reisezeit kann entweder nach den üblichen Konditionen abgerechnet, oder aber pauschal vergütet werden. Eine solche Pauschale deckt sowohl die aufgewendete Zeit, wie auch etwaige Spesen ab.

12. Zusatzaufwand

Folgende Leistungen sind grundsätzlich nicht Bestandteil der zwischen den Parteien geschlossenen Verträge und daher nur nach gesonderter schriftlicher Vereinbarung zu erbringen und nach Aufwand zu vergüten:

- Leistungen, die nicht im definierten Leistungsumfang enthalten sind;
- Leistungen für die Analyse und die Behebung von Störungen, welche nicht von gelieferten oder gewarteten Komponenten verursacht wurden oder die nicht reproduzierbar sind (Fehlbedienungen, unkorrekte Manipulationen, nicht autorisierte Eingriffe, Einwirkungen von Drittprodukten, Fehler im vom Kunden oder von Dritten zur Verfügung gestellten Datenmaterial, Änderungen an den Datenbeständen, die nicht über die ordentlichen und lizenzierten Programme der Nexgen erfolgen);
- Leistungen für die Behebung von Fehlfunktionen, welche durch physische Dritteinwirkung oder höhere Gewalt entstehen (physische Beschädigung durch den Kunden oder Dritte, Stromausfall, Überspannung, Blitzschlag, Elementarschäden, Tierfrass, Einflüsse durch ungewöhnliche physikalische, chemische oder elektrische Belastungen);
- Aufwand, der entsteht, weil der Kunde seine Mitwirkungspflichten verletzt hat;
- Aufwand, der durch Software-/Viren-Angriffe verursacht wurde.

13. Mitwirkungspflichten

Der Kunde muss alle in seinem Bereich liegenden Voraussetzungen schaffen, dass Nexgen die geschuldeten Leistungen erbringen kann. Der Kunde ist insbesondere für folgende Bereiche verantwortlich:

- **Gesamtverantwortung für den betriebswirtschaftlich erfolgreichen Einsatz der Vertragsprodukte** : Spezifikation des zu lösenden Problems;



Auswahl der Produkte; Anpassung der innerbetrieblichen Abläufe an die Anforderungen der Vertragsprodukte soweit erforderlich und zumutbar; Orientierung von Nexgen über die betrieblichen Abläufe des Kunden, soweit diese für die Leistungserbringung relevant sind;

- **Ansprechpartner und Projektleitung:** Bezeichnung von fachkundigen und entscheidungsbefugten Ansprechpartnern im Betrieb des Kunden sowie bei Bedarf Bezeichnung eines Kundenprojektleiters; Freistellung dieser Personen für Projektaufgaben im erforderlichen Umfang;
- **Störungs- und Fehlermeldung:** Unverzögliche Information beim Auftreten von Störungen und Fehlern in der in den Einzelverträgen aufgeführten Form; möglichst genaue Beschreibung und Dokumentation der auftretenden Störungen;
- **Datenverantwortung:** Bereitstellung der zu verarbeitenden Daten; Eingabe der Daten; Datenübernahme und Wiederherstellung der Daten; Verantwortung für Datenintegrität und die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften;
- **Datensicherung:** Ausführung und Kontrolle der Datensicherung, sichere Aufbewahrung des Backup;
- **Infrastruktur:** Bereitstellung von geeigneten Räumlichkeiten, insbesondere für die Installation von Vertragsprodukten; Sicherstellung der Stromversorgung; Gewährung des Zutritts für Nexgen Mitarbeiter zu den Räumlichkeiten des Kunden, soweit erforderlich; Zugang zu Kommunikations- und Datenverarbeitungssystemen, soweit erforderlich, über eine Remote-Anbindung; Bereitstellung der erforderlichen Anzahl Arbeitsplätze für Mitarbeiter von Nexgen im Falle eines Einsatzes vor Ort; Zurverfügungstellung von Maschinenzeit soweit erforderlich; Sicherung der Vertragsprodukte insbesondere gegen unbeabsichtigten Verlust, Beschädigung, Diebstahl und Elementarschäden;
- **Benutzungsvorschriften:** Einhaltung der von Nexgen bzw. den Herstellern vorgegebenen Benutzungsvorschriften;
- **Unterstützung von Nexgen:** Der Kunde unterstützt Nexgen bei Arbeiten im Betrieb des Kunden
- **Schnittstellen:** Definition und Programmierung der kundenseitig zu realisierenden Schnittstellen;
- **Komponenten des Kunden:** termingerechte Bereitstellung, Betrieb und Unterhalt der kundenseitig zu beschaffenden Komponenten;
- **Nebenunternehmer:** Koordination und Sicherstellung der Leistungserbringung von Nebenunternehmern;
- **Kommunikation:** Bereitstellung und Sicherstellung von Datenkommunikation, Internet- und Telefonanschluss; Verwaltung der Schnittstelle mit den entsprechenden Anbietern; Unterhalt der kundenseitig zu installierenden technischen Einrichtungen für die Fernwartung;
- **Prüfungspflichten:** Unverzögliche Prüfung von erbrachten Leistungen und gelieferten Produkten unmittelbar nach der Erbringung bzw. Übergabe; sollte sich bei der Prüfung ein Mangel zeigen, so ist dieser unverzüglich nach Entdeckung schriftlich Nexgen mitzuteilen. Die Mangelrüge hat eine möglichst detaillierte und konkrete Beschreibung des Mangels zu enthalten. Zeigt sich erst später ein Mangel, so hat die Mitteilung unverzüglich nach Entdeckung zu erfolgen; Mitwirkung bei Systemtests; Durchführung von Abnahmen;



- **Verbrauchsmaterial:** Besorgung von Verbrauchsmaterial wie Toner, Papier und Disketten sowie Ersatz von Verschleissteilen. Weitere Mitwirkungspflichten können sich sinngemäß auch aus dem Umfang der im Einzelvertrag vereinbarten Leistungen ergeben.

14. Übertragung von Rechten

(1) Hinsichtlich vom Kunden gekaufter Software wird dem Kunden ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht übertragen.

(2) Andere Rechte (insbesondere Urheberrechte) werden nicht übertragen, soweit im Einzelvertrag nicht ein anderes bestimmt ist. (3) Vorstehendes gilt entsprechend für durch Nexgen erstellte Arbeitsergebnisse.

15. Gewährleistungsausschluss bei Selbstverschulden

(1) Versucht der Kunde den Mangel selbständig zu beheben und entsteht dadurch ein neuer Mangel oder wird der bestehende Mangel wesentlich erweitert, so ist die Gewährleistung sowie Haftung ausgeschlossen. Gleiches gilt, wenn die Handlung nach Satz 1 durch einen nicht von Nexgen autorisierten Dritten erfolgt. Übernimmt Nexgen die Behebung dieses Mangels, kann der dadurch verursachte, zusätzliche Aufwand zu den jeweils gültigen Konditionen gesondert in Rechnung gestellt werden.

(2) Gleiches gilt, wenn und insoweit der Kunde oder ein nicht von Nexgen autorisierter Dritter, eigene Veränderungen (Anpassungen) an der Software vornimmt.

16. Genehmigung

Setzt der Kunde Produkte und Arbeitsergebnisse produktiv ein, so gelten solche Leistungen in jedem Fall als genehmigt, wenn der Kunde die Produkte und Arbeitsergebnisse nicht unverzüglich untersucht und etwaige Mängel schriftlich gerügt hat. Ausgenommen sind Mängel, welche auch bei ordnungsgemäßer Prüfung nicht entdeckt werden konnten. Solche Mängel können bis zum ordentlichen Ablauf der Gewährleistungsfrist geltend gemacht werden.

17. Haftung

(1) Nexgen haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet Nexgen nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflicht) sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des



Körpers oder der Gesundheit.

(2) Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit summenmäßig beschränkt auf die Höhe des vorhersehbaren Schadens, mit dessen Entstehung typischerweise gerechnet werden muss.

(3) Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet Nexgen insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

(4) Auf § 14 ProdHaftG wird hingewiesen.

(5) Die Haftung für Erfüllungsgehilfen ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht für die Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, sowie bei vorsätzlichem und grobem Verschulden.

18. Leasing

Ein allfälliger Leasing- oder Refinanzierungsvertrag über den Vertragsgegenstand hat nur Einfluss auf die Eigentumsverhältnisse sowie die Schuldnerstellung bezüglich des Preises. Die übrigen Rechte und Pflichten (wie insbesondere die Mitwirkungspflichten sowie die Nutzungsbefugnisse hinsichtlich Software) bleiben davon unberührt.

19. Aufrechnungsverbot

Der Kunde kann nur mit Forderungen aufrechnen, die unbestritten sind oder rechtskräftig festgestellt wurden.

20. Sicherheiten

(1) Nexgen behält sich das Eigentum an den verkauften Produkten vor, bis der Kunde die Produkte vollständig bezahlt hat. Der Kunde verpflichtet sich, Eigentumsvorbehalte Dritten, insbesondere allfälligen Vermietern, mitzuteilen sowie unter Eigentumsvorbehalt stehende Produkte nicht zu veräußern und sie sorgfältig zu behandeln.

(2) Die Erteilung einer Nutzungslizenz erfolgt ebenfalls unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung der Lizenzgebühren.

(3) Sofern der Kunde Software erhalten hat und die vorstehenden Bedingungen trotz einer angemessenen Nachfrist nicht eingetreten ist, ist der Kunde verpflichtet, sämtliche Kopien der Software zu löschen und Datenträger sowie Dokumentationen an Nexgen zurückzugeben. Nexgen behält sich die Geltendmachung weiterer Rechte in diesem Fall vor.



21. Wiederausfuhr

Der Kunde verpflichtet sich, bestehende Wiederausfuhrbeschränkungen zu beachten.

22. Geheimhaltung

Nexgen und der Kunde verpflichten sich gegenseitig zur Geheimhaltung aller Informationen (insbesondere Wahrnehmungen und Unterlagen), die zur geschäftlichen Geheimsphäre gehören (Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse). Diese Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die nachweislich öffentlich bekannt sind oder ohne Dazutun des Informationsempfängers öffentlich bekannt werden. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht nach Beendigung des Vertragsverhältnisses weiter.

23. Abwerbeverbot

Die Parteien werden sich gegenseitig keine Mitarbeiter oder Auftragnehmer abwerben. Diese Verpflichtung gilt während der Dauer der vertraglichen Verpflichtungen zwischen dem Kunden und Nexgen sowie während einem Jahr darüber hinaus.

24. Change Management

(1) Im Rahmen eines Change Management Verfahrens können die Parteien die kommerziellen Konditionen wie Leistungsumfang, Termine und Kosten jederzeit einvernehmlich ändern. Solche Änderungen können sowohl schriftlich wie auch mündlich erfolgen. Mündliche Änderungen sind jedoch in jedem Fall in einem Protokoll festzuhalten. Dieses ist der Gegenseite zur Kenntnis zu bringen.

(2) Vertragsänderungen, welche über Abs. 1 hinausgehen, sind nur gültig, sofern sie schriftlich erfolgen. Auf dieses Schriftlichkeitserfordernis kann nur schriftlich verzichtet werden.

25. Übertragung

Nexgen kann diesen Vertrag oder Teile davon ohne Zustimmung des Kunden und unter vollständiger Entlastung von Nexgen jederzeit auf eine andere Gesellschaft der Nexgen übertragen.

26. Schlussbestimmungen

(1) Anwendbar ist deutsches Recht unter Ausschluss der Bestimmungen des UN-



Kaufrechts.

(2) Ausschließlicher Gerichtsstand ist der statutarische Sitz der im Einzelvertrag aufgeführten Firma Nexgen, sofern der Kunde Kaufmann ist.

B. Definitionen

Aktive Netzwerkkomponenten

Sämtliche Bestandteile des Netzwerks, welche nicht physisch mit dem Gebäude verbunden sind (z.B. Hub, Router, Switch, Netzwerksoftware).

Bereitschaftszeit

Übliche Bürozeiten, in welchen Nexgen ihre Leistungen erbringt. Die Bereitschaftszeit wird je nach Vertragsart in den einzelnen Abschnitten oder in den Einzelverträgen definiert.

Call Status Feedback

Telefonische, schriftliche oder elektronische Bestätigung der Annahme der Störungsmeldung gegenüber dem Kunden.

Einzelvertrag

Beidseitig unterzeichnetes Vertragsdokument oder gegengezeichnetes Angebotsschreiben, welches die Konditionen regelt.

Einzelausfall

Eine oder mehrere Personen können einzelne Systemkomponenten nicht oder nicht mehr vollwertig nutzen.

ERP Software

ERP (Enterprise Resource Planning) Software ist ein Unterbegriff von BMS (Business Management Software), welche als Applikationssoftware zur Bewältigung der administrativen Abläufe im Bereich der betrieblichen Aktivitäten eines Unternehmens eingesetzt wird (z.B. Finanzadministration, Auftragsbearbeitung, Lagerbewirtschaftung, Produktionsplanung).

Eskalation

Information einer nächst höheren Stufe bei Störungen in einem Problemlösungsprozess.

Fernunterstützung

Telefonischer Support durch den Helpdesk oder Unterstützung via Fernwartungseinrichtung.

Komponente

Einzelne Bestandteile der IT-Umgebung (z.B. Hardware, Software, Netzwerk).

Kommunikationssoftware

Software, welche zur elektronischen Kommunikation mit internen oder externen Netzwerkteilnehmern eingesetzt wird.

LAN (Local Area Network)

Betriebsinternes Netzwerk, dessen Verbindungen ohne Zugriff auf Telekommunikationsdienste ermöglicht werden.

Objektcode

Programm in Maschinensprache

**Office Software**

Software, welche zur Erledigung bürotechnischer Aufgaben eingesetzt wird (Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Terminplanung, Adressverwaltung etc.).

Passive Netzwerkkomponenten

Physisch mit dem Gebäude verbundene Netzwerkbestandteile (insbesondere Kabel).

Patch

Korrektur von Programmfehlern durch den Hersteller (meist in Form von binären Dateien) ohne funktionale Erweiterung der Software.

Prioritätsstufen

Die Prioritätsstufen umschreiben, in welchem Umfang der Kunde bei der Aufgabenerfüllung behindert wird.

Priorität 1: Totalausfall

Priorität 2: Teilausfall

Priorität 3: Einzelausfall

Release

Neue Fassung der Software, die a) aufgetretene Fehler behebt und/oder technische Verbesserungen enthält (technischer Release) oder b) Programmiererweiterungen enthält, welche den Leistungsumfang der Software nicht wesentlich erweitern (funktioneller Release).

Reaktionszeit

Zeitraum von der Entgegennahme der Störungsmeldung bis zum Beginn der Arbeiten an der Störungsbehebung durch Nexgen. Als Beginn der Störungsbehebung gilt insbesondere die Kontaktaufnahme durch einen Systemspezialisten von Nexgen.

Rollout

Auslieferung einer grösseren Anzahl gleichartiger Komponenten an einen Kunden, welche von Nexgen vorgängig vorkonfiguriert wurden.

Standardsoftware

Software, welche für eine Mehrzahl von Kunden im Rahmen des ordentlichen Release Prozesses entwickelt wird.

Second Level Support

(1) Problembehebung in zweiter Instanz durch Spezialisten, welche über ein hochstehendes Produktwissen verfügen (z.B. Hersteller)

(2) Vertiefte Beratung von besonders ausgebildeten Mitarbeitern des Kunden. Für Fragen von Endanwendern des Kunden im Zusammenhang mit der Bedienung von Produkten steht der Second Level Support nicht zur Verfügung

Service Level

Standardmässige Beschreibung von Dienstleistungen hinsichtlich ihres Umfangs.

Service Level Agreement (SLA)

Detaillierte Beschreibung der zu erbringenden Dienstleistungen.

Softwarefehler

Replizierbar und dokumentierbar fehlerhafte Ausführungen von in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen der Software, so dass diese falsche Ergebnisse liefert, ihren Lauf unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält; keine Softwarefehler sind:



- (1) das vereinzelte Auftreten von Fehlfunktionen, welche die Funktionstauglichkeit der Software weder aufheben noch wesentlich beeinträchtigen,
- (2) Störungen, welche nicht von der Software verursacht wurden (Fehlbedienungen, unkorrekte Manipulationen, nicht autorisierte Eingriffe, Einwirkungen von Drittprodukten, Fehler im vom Kunden oder von Dritten zur Verfügung gestellten Datenmaterial, Änderungen an den Datenbeständen, die nicht über die ordentlichen und lizenzierten Programme der Nexgen erfolgen),
- (3) Störungen, welche der Kunde durch eine Verletzung seiner Mitwirkungspflichten verursacht,
- (4) Störungen, welche durch Virenangriffe verursacht werden.

Störungsbehebungszeit

Als Störungsbehebungszeit gilt der Zeitraum zwischen der Annahme der Störungsmeldung und der Störungsbehebung. Die Störungsbehebung gilt als abgeschlossen, wenn das durch die Störung betroffene System wieder in vollem Umfang genutzt werden kann oder ein adäquates Ersatzsystem zur Verfügung gestellt wurde. Die Zeit für die Wiederherstellung der Datenbestände wird bei der Berechnung der Störungsbehebungszeit nicht mitgerechnet.

Sourcecode

Originalversion des Programms, welches von einem Interpreter Programm in den maschinenfähigen Objektcode übersetzt wird. Der Sourcecode steht Lizenznehmern nicht zur Verfügung.

Systemintegration

Dienstleistungen, welche die Zusammenführung verschiedener Komponenten zu einem Gesamtsystem zum Inhalt haben

Technologieplattform

Architektur (Layout einer IT-Anlage), Hardware, Betriebssysteme, Peripheriegeräte, Netzwerktechnologie etc.

Teilausfall

Für die Mehrheit der Nutzer des Kunden sind mindestens ein Service oder Dienst bzw. dessen Daten nicht mehr verfügbar.

Totalausfall

Für die Mehrheit der Nutzer des Kunden sind alle Services oder Dienste bzw. deren Daten nicht mehr verfügbar.

Update

Zusammenfassung mehrerer Patches (Korrekturen) durch den Hersteller, um die Pflege zu vereinfachen.

Upgrade

Andere Bezeichnung für eine neue Version.

Version

Neue Fassung der Standardsoftware, die a) eine wesentliche Erweiterung der Funktionalität und/oder b) eine grundlegende technische Verbesserung enthält.

WAN (Wide Area Network)

Netzwerk über die einzelnen Betriebsstandorte hinaus, dessen Verbindungen über Telekommunikationsdienste erfolgen.

***Wesentliche(r) Fehler/Betriebsstörung***

Störung, welche den produktiven Einsatz von Komponenten des Kunden verunmöglicht.

C. Technologieplattform und Systemintegration**C1. Hardwarekauf****1. Vertragsgegenstand**

Nexgen verkauft dem Kunden die im Einzelvertrag bezeichneten Hardwareprodukte.

2. Lieferung

Nexgen liefert Hardware an den Betriebsort, sofern sich dieser in Deutschland befindet.

3. Preise

Der Kunde verpflichtet sich, den im Einzelvertrag bestimmten Kaufpreis zu bezahlen. Der Kaufpreis kann nach Vertragsabschluss von Nexgen in Rechnung gestellt werden. Der Kaufpreis versteht sich inklusive Lieferkosten an den schweizerischen Betriebsort, jedoch exklusive Kosten für die Installation, sofern dies im Einzelvertrag nicht anders geregelt ist.

4. Gewährleistung

- (1) Es gilt die in Teil A Ziffer 7 geregelte Prüfpflicht des Kunden.
- (2) Die Gewährleistung beträgt 1 Jahr.
- (3) Im Übrigen gelten die Gewährleistungs- und Haftungsregelungen in Teil A.

C2. Lizenzen für Software von Drittlieferanten**1. Nutzungsrecht**

Nexgen erteilt dem Kunden das Recht, die im Einzelvertrag bezeichneten Softwareprodukte gemäß den nachfolgenden Bestimmungen zu nutzen. Umfang und Inhalt der Softwarelizenz ergeben sich dabei in erster Linie aus den Lizenzbestimmungen des Herstellers, welche dem Softwareprodukt beigelegt sind. Für den Fall, dass solche Herstellerlizenzen nicht gültig vereinbart wurden, gilt folgendes:

- Nexgen erteilt dem Kunden das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht, die Software samt der Dokumentation auf dem für den Einsatz vorgesehenen



System des Kunden während unbestimmter Zeit bestimmungsgemäß zu nutzen.

- Bestimmungsgemäßer Gebrauch umfasst abschließend:

(1) das vollständige oder teilweise Laden, Einspeichern, Übertragen, Umwandeln, Ablaufen lassen oder Wiedergeben der Software in Objekt Code auf dem Kundensystem zum Zweck der Ausführung der Programm-Instruktionen für die Verarbeitung von Daten des Kunden,

(2) die dafür vorübergehende Herstellung von Kopien sowie die Verwendung der Dokumentation im Zusammenhang mit dem bestimmungsgemässen Gebrauch der Software, soweit erforderlich.

- Nicht zulässig ist der Gebrauch der Software auf einem anderen als dem Kundensystem, auf mehr Arbeitsstationen oder mobilen Zusatzgeräten als beim Erwerb der Lizenz angegeben, der Betrieb eines Rechenzentrums für Dritte mit der Software, das über den bestimmungsgemässen Gebrauch hinausgehende Kopieren der Software, die Vermietung, Verleihe oder Bekanntgabe der Software an Dritte, die Bearbeitung, Änderung oder Erweiterung der Software sowie die Rückführung des Objektcodes in Sourcecode.

2. Übergabe und Installation

(1) Nexgen übergibt dem Kunden die Software von Drittlieferanten auf dem vom Hersteller an Nexgen abgegebenen Datenträger.

(2) Die Installation der Software ist vom Softwarekaufvertrag nicht erfasst und stellt eine zusätzlich zu vergütende Dienstleistung dar, für die ein gesonderter Vertrag abzuschließen ist.

3. Unerlaubter Gebrauch

Die Verletzung der Bestimmungen über die Softwarenutzung hat bei jedem unautorisierten Eingriff eine nicht befreiende Konventionalstrafe in Höhe der doppelten Lizenzgebühr zur Folge.

4. Schutzrechte

Der Kunde anerkennt die Schutzrechte der Hersteller an Programmen und Dokumentationen und wird die entsprechenden Schutzrechtsvermerke unverändert belassen. Der Kunde verpflichtet sich, Software und Dokumentation Dritten weder ganz noch auszugsweise zugänglich zu machen oder zu veröffentlichen.

5. Zahlungskonditionen

Der Kunde verpflichtet sich, die im Einzelvertrag bestimmten Lizenzgebühren (Einmallizenzgebühren und/oder wiederkehrende Lizenzgebühren für die



Wartung) zu bezahlen. Mit den Lizenzgebühren ist lediglich die Erteilung des Nutzungsrechts erfasst. Zahlungen von Lizenzgebühren berechtigen nicht zur Inanspruchnahme weiterer Leistungen wie z.B. Wartung und Support. Einmally Lizenzgebühren können nach Vertragsabschluss von Nexgen in Rechnung gestellt werden. Wiederkehrende Lizenzgebühren werden für jedes Kalenderjahr im Voraus zur Zahlung fällig.

6. Gewährleistung

- (1) Es gilt die in Teil A Ziffer 7 geregelte Prüfpflicht des Kunden.
- (2) Die Gewährleistung beträgt 1 Jahr.
- (3) Im Übrigen gelten die in Teil A aufgeführten Gewährleistungs- und Haftungsregelungen

7. Vertragsdauer

Einzelverträge, in denen wiederkehrende Lizenzgebühren vereinbart wurden, können mit einer Frist von 3 Monaten jeweils zum Jahresende gekündigt werden. Zudem kann Nexgen solche Einzelverträge aus wichtigem Grund fristlos kündigen, insbesondere wenn der Kunde trotz schriftlicher Abmahnung die Nutzungsbedingungen verletzt oder die Lizenzgebühren nicht bezahlt. Nach Vertragsende wird der Kunde jede Nutzung der Software einstellen und die ihm überlassenen Kopien der Software sowie der Dokumentation vernichten. Einzelverträge, in denen lediglich Einmally Lizenzgebühren vereinbart wurden, haben keine Vertragsdauer und bedürfen somit keiner Kündigung.

C3. Zusätzliche Leistungen

1. Vertragsgegenstand

Nexgen erbringt EDV-Leistungen wie Installation von Hardware und Software, Vornahme von kundenspezifischen Einstellungen der Software (Customizing und Parametrisierung), Rollouts, Durchführung der Datenübernahme, Durchführung von Projekten, Personalverleih, Unterstützung bei der Projekteinführung und Inbetriebnahme (Projektmanagement), Durchführung von Tests, Schulung sowie Support des Kunden. Die von Nexgen jeweils zu erbringenden Leistungen werden in einem gesonderten Einzelvertrag beschrieben.

2. Systemintegration

Nexgen übernimmt die Verantwortung für die Systemintegration nur, wenn dies im Einzelvertrag ausdrücklich erwähnt wird. Die Übernahme dieser Verantwortung setzt voraus, dass der Kunde seine Anforderungen vorgängig spezifiziert. Übernimmt Nexgen keine Verantwortung für die Systemintegration,



so liefert Nexgen auf „Time and Material“- Basis und der Kauf von Hardware, die Lizenzierung von Software sowie die Erbringung von Dienstleistungen werden als voneinander unabhängige Rechtsgeschäfte betrachtet.

3. Erfüllungsort

Dienstleistungen werden nach Wahl von Nexgen entweder an einer Geschäftsstelle von Nexgen oder beim Kunden erbracht.

4. Zahlungskonditionen

Zusätzliche Leistungen werden von Nexgen nach Aufwand zu den jeweils gültigen Vertragskonditionen erbracht. Sie werden monatlich in Rechnung gestellt, sofern im Einzelvertrag nicht ein anderer Zahlungsmodus vorgesehen ist. Reisezeit gilt als Arbeitszeit und wird zu den jeweils gültigen Konditionen in Rechnung gestellt.

5. Gewährleistung

- (1) Es gilt die in Teil A Ziffer 7 geregelte Prüfpflicht des Kunden.
- (2) Die Gewährleistung beträgt bei Kauf- und Werkverträgen 1 Jahr.
- (3) Im Übrigen gelten die in Teil A aufgeführten Gewährleistungs- und Haftungsregelungen.

C4. Systemwartung

1. Vertragsgegenstand

Nexgen erbringt gegenüber dem Kunden Serviceleistungen, welche die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der betreuten Komponenten unter normalen Benutzungsvoraussetzungen bezwecken. Die Serviceleistungen von Nexgen werden im Folgenden allgemein umschrieben und im Einzelvertrag unter Bezugnahme auf diese Vertragsbedingungen spezifiziert. Sie beziehen sich ausschliesslich auf die ebenfalls im Einzelvertrag bezeichneten Komponenten.

2. Standard Leistungen

2.1. Wartungsbereitschaft

Nexgen stellt das Know-how und die technischen Ressourcen bereit, um die Vertragsprodukte während der gesamten Vertragsdauer warten und unterstützen zu können.

2.2. Call Center

Nexgen unterhält ein Call Center, welches dem Kunden beim Auftreten von



Störungen als erste Anlaufstelle dient.

2.3. Störungsbehebung

Beim Auftreten von Störungen leitet Nexgen durch Fernunterstützung oder Unterstützung vor Ort die erforderlichen Massnahmen zur Störungsbehebung ein. Diese dienen der Diagnose der Störung, der Definition der geeigneten Lösung sowie der Störungsbehebung selbst. Es wird dabei wie folgt vorgegangen:

- Fernunterstützung: Beim Auftreten von Störungen wird in erster Linie versucht, die Störung mittels Fernunterstützung zu beheben. Steht ein System für den Fernzugriff nicht zur Verfügung oder kann die Störung nicht via Telefonsupport innerhalb einer angemessenen Frist behoben werden, ist eine Unterstützung vor Ort notwendig.
- Unterstützung vor Ort: Lassen sich Störungen nicht über die Fernunterstützung oder per Telefon beheben, erfolgt eine Unterstützung vor Ort. Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist der dadurch verursachte Aufwand durch die Wartungsgebühr nicht abgegolten und wird gesondert in Rechnung gestellt.

3. Zusatzleistungen

3.1. Störungsverwaltung (Triage)

Nexgen und der Kunde können vereinbaren, dass Nexgen auch solche Störungsmeldungen annimmt, welche nicht die gewarteten Komponenten betreffen. Solche Störungen werden von Nexgen dem zuständigen Anbieter zur Bearbeitung weitergeleitet und Nexgen überwacht den Vollzug der Störungsbehebung.

3.2. Ersatzteilkhaltung (Spare Parts)

Nexgen und der Kunde können vereinbaren, dass Nexgen Ersatzteile beschafft und entweder in den Räumlichkeiten von Nexgen oder vor Ort ausschliesslich für den Einsatz beim Kunden bereit stellt. Die Ersatzteilkhaltung gehört ohne ausdrückliche Vereinbarung im Einzelvertrag nicht zum Leistungsumfang.

3.3. Systemüberwachung

Nexgen überwacht auf besonderen Auftrag den laufenden Betrieb der Vertragsprodukte im Hinblick auf eine frühzeitige Erkennung von Störungen.

3.4. Update- und Patchmanagement

Nexgen übernimmt auf besonderen Auftrag das Update- und Patchmanagement von Software. In diesem Rahmen liefert und installiert Nexgen in Absprache mit dem Kunden die vom Hersteller standardmässig und grundsätzlich ohne zusätzlichen Kosten gelieferten Software Updates und Patches für Vertragsprodukte. Überdies führt Nexgen eine Aufstellung der beim Kunden installierten Software, soweit es sich um Vertragsprodukte handelt. Verlangt der Hersteller für die Lieferung von Software Updates eine zusätzliche Vergütung, so hat der Kunde diese Software auf eigene Kosten zu beschaffen.



3.5. Anwendersupport

Nexgen und der Kunde können vereinbaren, dass Nexgen auch den Anwendersupport im Sinne eines 1st-Level-Supports gewährleistet. Die zu unterstützenden Anwendungen und Komponenten sind im Einzelvertrag nach Produkt, Version und Sprache genau zu spezifizieren.

3.6. Qualitätssicherung

Auf besonderen Auftrag überwacht Nexgen die Qualität der Störungsbehebung. Dabei werden je nach Vereinbarung die folgenden Hilfsmittel eingesetzt:

- Trouble-Tickets: Erfassung der Merkmale „Call Status Feedback“, „Art der Störungsbehebung“ und „Störungsbehebungszeit“ je Störfall
- Quartalsberichte: regelmässige Berichterstattung über die Störungsbehebung
- Qualitätsreporting: Berichte auf besondere Anfrage
- Qualitätsreview: Beurteilung der Qualität der Störungsbehebung durch den Betriebsausschuss

4. Störungsbehebung im Besonderen

Die von Nexgen unterstützten Komponenten werden in der Regel von Dritten hergestellt. Die Serviceleistungen von Nexgen beim Auftreten von diesbezüglichen Störungen bestehen deshalb in der Koordination der Störungsbehebung mit den Herstellern oder Lieferanten dieser Komponenten. Dabei geht Nexgen wie folgt vor:

- In einem ersten Schritt versucht Nexgen die Störung selber zu beheben, sofern dies mit den ihr zur Verfügung stehenden Mitteln und aufgrund des vereinbarten Service Levels möglich ist.
- Gelingt dies nicht oder ist eine Störungsbehebung durch Nexgen von vornherein nicht angezeigt, schaltet Nexgen den Servicedienst des Herstellers ein. Bei Komponenten, für welche die vom Hersteller/ Lieferanten gewährte Garantiezeit noch läuft, macht Nexgen beim Auftreten von Störungen die vom Hersteller/Lieferanten gewährten Garantierechte gegenüber diesem geltend. Für den Erfolg der Störungsbehebung oder der Garantieleistungen durch den Hersteller/Lieferanten übernimmt Nexgen keine Verantwortung.

5. Unterstützte Komponenten

Die von Nexgen erbrachten Serviceleistungen beziehen sich ausschliesslich auf die im Einzelvertrag aufgezählten Komponenten. Handelt es sich dabei um Software, beziehen sich die Serviceleistung (und entsprechend die Gewährleistung) auf den jeweils aktuellsten, vom Hersteller gelieferten Release, sofern dies nicht im Einzelfall unzumutbar ist. Handelt es sich hingegen um Hardware, so kann der Vertragsschluss bzgl. der Erbringung von Serviceleistungen davon abhängig gemacht werden, dass der Hersteller für die Produkte Support bietet und Ersatzteile bereit hält. Stellt der Hersteller nach Vertragsschluss den Support ein oder liefert keine Ersatzteile mehr, so kann Nexgen den Vertrag hinsichtlich der betroffenen Komponenten mit einer Frist von 1 Monat kündigen. Die Gültigkeit des Systemwartungsvertrages in Bezug auf die übrigen Vertragsprodukte bleibt davon unberührt.



6. Anpassung des Leistungsumfangs

Nexgen behält sich vor, Serviceleistungen einseitig neuen technologischen Erkenntnissen und Bedürfnissen anzupassen. Solche Änderungen werden dem Kunden jeweils 1 Monat vor Inkrafttreten schriftlich mitgeteilt.

7. Bereitschaftsgrade

Nexgen unterscheidet die folgenden Bereitschaftsgrade:

Bereitschaftszeit

Die Bereitschaftszeit dauert Montag bis Freitag 08.00-12.00 und 13.00-17.00 Uhr, exklusive allgemeine Feiertage am Ort der verantwortlichen Geschäftsstelle von Nexgen. Während der Bereitschaftszeit stehen grundsätzlich sämtliche von Nexgen unterhaltenen Ressourcen zur Verfügung.

Erhöhte Bereitschaftszeit

Der Kunde kann mit Nexgen in Einzelverträgen eine erhöhte Bereitschaftszeit vereinbaren. Während der erhöhten Bereitschaftszeit stehen die im jeweiligen Einzelvertrag erwähnten Ressourcen zur Verfügung.

Pikettdienst

Während den im Einzelvertrag festgehaltenen Pikettzeiten unterhält Nexgen eine Notfallorganisation, welche auf die Behebung wesentlicher Betriebsstörungen ausgelegt ist. Können Arbeiten während der Bereitschaftszeit nicht beendet werden, so werden sie zu Beginn des nächsten Arbeitstages wieder aufgenommen. Erachtet der Servicemitarbeiter von Nexgen es als sinnvoll oder wird das vom Kunden verlangt, so können begonnene Arbeiten unter Verrechnung eines Zuschlags über das Ende der Bereitschaftszeit hinaus fortgesetzt werden.

8. Reaktions- und Störungsbehebungszeit

Die Reaktionszeiten werden in den Einzelverträgen festgehalten und gelten grundsätzlich nur innerhalb der vereinbarten Bereitschaftszeit.

Störungsbehebungszeiten werden nur auf besondere Vereinbarung im Einzelvertrag gewährt. Die Zeit für die Wiederherstellung der Datenbestände wird bei der Berechnung der Störungsbehebungszeit nicht mitgerechnet.

9. Pauschale Gebühr

Als Vergütung für die Serviceleistungen gemäß Ziffer 2 bezahlt der Kunde Nexgen die im Einzelvertrag bezeichnete Pauschale jährlich im Voraus, jeweils zu Beginn eines Wartungsjahres. Der Kunde kann sich im Rahmen eines Service Abonnements verbindlich verpflichten, gegen Vorauszahlung eine bestimmte



Anzahl Supportstunden zu beziehen. Das Service Abonnement wird nach Bestellung in Rechnung gestellt. Nicht bezogene Supportstunden verfallen innerhalb von 3 Jahren seit der Bestellung sowie im Fall einer Kündigung des Systemwartungsvertrages durch den Kunden. Dem Kunden steht es jedoch frei, sich die vom Verfall betroffenen Vorauszahlungen auf den Bezug anderer Leistungen von Nexgen anrechnen zu lassen, sofern er dies unverzüglich nach dem Verfall erklärt und sofern diese Leistungen von Nexgen spätestens innerhalb von 30 Tagen nach Verfall der Vorauszahlung in Rechnung gestellt werden können.

10. Drittkosten

Muss Nexgen bei der Erbringung ihrer Leistungen die Unterstützung Dritter (Hersteller etc.) in Anspruch nehmen, weil für die Störungsbehebung Eingriffe oder Ersatzteile notwendig sind, welche über das vereinbarte Service Level hinaus gehen, so können daraus resultierende Kosten als Drittkosten in Rechnung gestellt werden.

11. Gewährleistung

Nexgen verpflichtet sich zur sorgfältigen Erbringung der Serviceleistungen. Nexgen kann jedoch keine Garantie dafür übernehmen, dass die Vertragsprodukte ununterbrochen und fehlerfrei in allen gewünschten Kombinationen, mit beliebigen Hardware- und Softwareprodukten und Daten eingesetzt werden können. Im Übrigen geltend die in Teil A geregelten Prüfpflichten und Gewährleistungs- sowie Haftungsregelungen.

12. Vertragsdauer

Einzelverträge sind auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Ohne ausdrückliche Vereinbarung treten sie auf den 1. desjenigen Monats in Kraft, der auf das Datum der Installation der unterstützten Komponenten beim Kunden folgt. Einzelverträge sind jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres mit einer Frist von 3 Monaten kündbar.

13. Folgen der Vertragsbeendigung

Mit Ablauf des Einzelvertrages endet die Verpflichtung von Nexgen zur Erbringung von Serviceleistungen. Ersatzteile, welche im Auftrag des Kunden von Nexgen erworben und aufbewahrt wurden, müssen vom Kunden zum Restwert übernommen werden. Der Restwert wird dabei auf der Basis einer linearen Amortisationszeit von 36 Monaten und einer Verzinsung von 7% pro Jahr



berechnet.

D. Nexgen Software

D1. Lizenzen für Nexgen Software

1. Nutzungsrecht

Nexgen erteilt dem Kunden für die im jeweiligen Vertragsdeckblatt bezeichnete Software das nicht ausschliessliche, nicht übertragbare Recht, die Software samt der Dokumentation auf dem für den Einsatz vorgesehenen System des Kunden während unbestimmter Zeit bestimmungsgemäß zu nutzen.

Bestimmungsgemäßer Gebrauch umfasst abschließend:

(1) das vollständige oder teilweise Laden, Einspeichern, Übertragen, Umwandeln, Ablaufen lassen oder Wiedergeben der Software in Objektcode auf dem Kundensystem zum Zweck der Ausführung der Programm-Instruktionen für die Verarbeitung von Daten des Kunden,

(2) die dafür erforderliche vorübergehende Herstellung von Kopien sowie die Verwendung der Dokumentation im Zusammenhang mit dem bestimmungsgemäßen Gebrauch der Software. Nicht zulässig ist der Gebrauch der Software auf einem anderen als dem Kundensystem, auf mehr Arbeitsstationen oder mobilen Zusatzgeräten als beim Erwerb der Lizenz angegeben, der Betrieb eines Rechenzentrums für Dritte mit der Software, das über den bestimmungsgemäßen Gebrauch hinausgehende Kopieren der Software, die Vermietung, Verleihe oder Bekanntgabe der Software an Dritte, die Bearbeitung, Änderung oder Erweiterung der Software sowie die Rückführung des Objektcodes in Sourcecode.

2. Übergabe und Installation

Nexgen übergibt dem Kunden die Software auf einem geeigneten Datenträger, bzw. stellt diese in elektronischer Form zur Verfügung. Die Installation der Software ist als zusätzliche Dienstleistung separat unter Vertrag zu nehmen.

3. Rügeobliegenheit, Gewährleistung und Haftung

Es gelten die in Teil A geregelten Prüfpflichten und Gewährleistungs- sowie Haftungsregelungen.

4. Weitergabe von Software

Nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung von Nexgen darf der Kunde die Software an einen Dritten weitergeben, sofern er schriftlich bestätigt, davon



keine Kopien zurückzubehalten und den Gebrauch definitiv einzustellen.

5. Unerlaubter Gebrauch

Die Verletzung der Bestimmungen über die Softwarenutzung hat bei jedem unautorisierten Eingriff eine nicht befreiende Konventionalstrafe in Höhe der doppelten Lizenzgebühr zur Folge.

6. Schutzrechte

Der Kunde anerkennt die Schutzrechte von Nexgen an Software und Dokumentationen und wird die entsprechenden Schutzrechtsvermerke unverändert belassen. Der Kunde verpflichtet sich, Software und Dokumentation Dritten weder ganz noch auszugsweise zugänglich zu machen oder zu veröffentlichen.

7. Zahlungskonditionen

Der Kunde verpflichtet sich, die im Einzelvertrag bestimmten Lizenzgebühren (Einmallizenzgebühren und/ oder wiederkehrende Lizenzgebühren) zu bezahlen. Lizenzgebühren sind lediglich Entschädigungen für die Erteilung des Nutzungsrechts und berechtigen nicht zur Inanspruchnahme weiterer Leistungen wie z.B. Wartung und Support. Einmallizenzgebühren können nach Vertragsabschluss von Nexgen in Rechnung gestellt werden. Wiederkehrende Lizenzgebühren werden für jedes Kalenderjahr im Voraus zur Zahlung fällig.

8. Gewährleistung

Es gilt die in Teil A Ziffer 7 geregelte Prüfpflicht des Kunden, sowie die in Teil A geregelten Gewährleistungs- und Haftungsklauseln.

9. Rechte

Nexgen erklärt, dass sie oder eine andere Gesellschaft der Nexgen sämtliche Rechte an Nexgen Software besitzt. Der Kunde ist jedoch verpflichtet, Nexgen frühzeitig und vor Einleitung eines Rechtsverfahrens über behauptete Drittanprüche zu informieren.

10. Vertragsdauer

(1) Einzelverträge, in denen wiederkehrende Lizenzgebühren vereinbart wurden, können mit einer Frist von 3 Monaten jeweils zum Jahresende gekündigt werden.



(2) Zudem kann Nexgen solche Einzelverträge aus wichtigem Grund fristlos kündigen. Ein wichtiger Grund ist insbesondere gegeben, wenn der Kunde trotz schriftlicher Abmahnung die Nutzungsbedingungen verletzt oder die Lizenzgebühren nicht bezahlt.

(3) Nach Vertragsende wird der Kunde jede Nutzung der Software einstellen und die ihm überlassenen Kopien der Software sowie der Dokumentation vernichten. Einzelverträge, in denen lediglich Einmallizenzgebühren vereinbart wurden, haben keine Vertragsdauer und bedürfen somit keiner Kündigung.

D2. Pflege von Nexgen Software

1. Vertragsgegenstand

Nexgen erbringt für die im Einzelvertrag aufgeführte Standardsoftware die nachfolgend beschriebenen Softwarepflegeleistungen. Diese haben zum Ziel, aufgetretene Softwarefehler zu beheben, den Betrieb der Software durch die Benutzer zu unterstützen sowie die Software zu unterhalten. Die Pflegeleistungen von Nexgen werden im Folgenden allgemein umschrieben und im Einzelvertrag unter Bezugnahme auf diese Vertragsbedingungen spezifiziert.

2. Standard Leistungen

2.1. Störungsanalyse

Nexgen analysiert auftretende Störungen der gepflegten Software, ordnet die Störung einem Verantwortlichkeitsbereich zu und schlägt, sofern die Störung durch die gepflegte Software verursacht wird, eine geeignete Lösung vor. Es wird dabei wie folgt vorgegangen:

- **Telefon/Mail/Fernzugriff:** Beim Auftreten von Störungen wird in erster Linie versucht, die Störung mittels telefonischer oder schriftlicher Beschreibung oder über Fernzugriff zu analysieren. Ist dies nicht möglich, z.B. weil ein System für den Fernzugriff nicht zur Verfügung steht, ist eine Unterstützung vor Ort notwendig.
- **Unterstützung vor Ort:** Lassen sich Störungen nicht über die Fernunterstützung oder per Telefon analysieren, erfolgt Eingriff vor Ort. Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist der dadurch verursachte Aufwand durch die Wartungsgebühr nicht abgegolten und wird gesondert in Rechnung gestellt.

2.2. Fehlerbehebung

Auftretende Fehler der Standard Software werden von Nexgen entsprechend ihrer Dringlichkeit wie folgt behoben:

- durch Entwicklung von Korrekturcode oder von Umgehungslösungen, allenfalls mit kundenindividueller Ausprägung
- durch Anpassung der Bedienungsabläufe und entsprechende Instruktion des Kunden
- durch Lieferung von Korrektur-Releases der Software. Bei wesentlichen



Betriebsstörungen hat der Kunde Anspruch auf eine kundenindividuelle Fehlerbehebung. In allen übrigen Fällen erfolgt die Fehlerbehebung in der Regel durch Lieferung von Korrektur-Releases.

2.3. Unterhalt der Software

Neue Releases der Standardsoftware werden dem Kunden kostenlos zur Verfügung gestellt. Nexgen informiert den Kunden, wenn solche Releases vorliegen und gibt eine Empfehlung darüber ab, ob deren Installation im Betrieb des Kunden erforderlich ist. Die Installation von neuen Releases auf dem Kundensystem ist durch die Softwarepflegegebühren nicht abgedeckt und wird zusätzlich in Rechnung gestellt. Nexgen ist berechtigt, die Erbringung weiterer Softwarepflegeleistungen von der Installation des aktuellen Releases abhängig zu machen, sofern dies nicht unzumutbar ist.

2.4. Archivierung

Nexgen archiviert die sich bei Kunden im Einsatz befindlichen Programmversionen während der gesamten Einsatzdauer der Software sowohl im Source- wie auch im Objektcode. Dadurch stellt Nexgen sicher, dass die Software im Falle einer Zerstörung neu installiert werden kann. Der Aufwand von Nexgen für die Neuinstallation von Software wird jedoch als Dienstleistung in Rechnung gestellt, sofern die Störung nicht auf einen Softwarefehler zurückzuführen war.

3. Hotline

Nexgen unterhält eine Hotline, welche Anfragen im Zusammenhang mit der Anwendung der Software beantwortet. Die Inanspruchnahme der Hotline ist zusätzlich zu vergüten. Die Kosten werden im Einzelvertrag geregelt.

4. Support

Supportleistungen, die über den Leistungsumfang gemäss Ziffer 2 hinaus gehen, erbringt Nexgen auf besonderen Auftrag und gegen zusätzliche Entschädigung zu den jeweils gültigen Konditionen.

5. Pflege von individueller Software

Die Softwarepflegeleistungen gemäss Ziffer 2 beziehen sich auf die im Einzelvertrag erwähnte Standardsoftware. Die Pflege von individuell für den Kunden entwickelten Programmen oder Programmteilen ist nicht Gegenstand der Standard Pflegeleistungen und muss zusätzlich vereinbart werden.



6. Lieferung von neuen Versionen

Neue Versionen werden im Rahmen eines Softwarepflegevertrages weder geliefert noch installiert. Sie sind vom Kunden separat zu beschaffen.

7. Bereitschafts- und Reaktionszeiten

Nexgen erbringt ihre Softwarepflegeleistungen während den folgenden Bereitschaftszeiten: Montag bis Freitag 07.30-12.00 und 13.00-17.00 Uhr, exklusive allgemeine Feiertage am Ort der verantwortlichen Geschäftsstelle von Nexgen. Bei wesentlichen Betriebsstörungen sichert Nexgen während den Bereitschaftszeiten eine Reaktionszeit von 1 Arbeitstag zu.

8. Pauschale Gebühr

Als Entschädigung für die Softwarepflegeleistungen bezahlt der Kunde Nexgen die im Einzelvertrag bezeichnete pauschale Vergütung jährlich im Voraus, jeweils zu Beginn eines Kalenderjahres.

9. Rügeobliegenheit, Gewährleistung, Haftung

(1) Nexgen erbringt die Softwarepflegeleistungen mit der gehörigen Sorgfalt. Nexgen kann jedoch nicht garantieren, dass die von ihr gepflegte Software ununterbrochen und fehlerfrei eingesetzt werden kann.

(2) Es gelten die in Teil A geregelten Rügepflichten, sowie die Gewährleistungs- und Haftungsregelungen

10. Vertragsdauer

Einzelverträge für Softwarepflege und Hotline sind auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Ohne besondere Vereinbarung treten sie auf den 1. desjenigen Monats in Kraft, der auf das Datum der Installation der Software beim Kunden folgt. Einzelverträge sind jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres mit einer Frist von 3 Monaten kündbar.