

1. Geltung

Diese „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ (AGB) regeln die Geschäftsbeziehungen zwischen der Keyware GmbH (KW) und ihren Geschäftspartnern in grundsätzlicher Weise. Die AGB gelten für sämtliche Produkte, Dienstleistungen und Lieferungen der KW. Diese AGB gelten mit dem erstmaligen Abschluss eines Vertrags mit dem Geschäftspartner und in der Folge auch für sämtliche weitere Rechtsgeschäfte mit dem Geschäftspartner, insbesondere auch für Vertragsänderungen/-ergänzungen oder von Zusatzaufträgen, und zwar auch dann, wenn die AGB nicht erneut vereinbart werden. Abweichungen und Ergänzungen zu diesen AGB sind zwischen den Parteien schriftlich (Austausch von E-Mails ist ausreichend) zu vereinbaren. KW kann diese AGB jederzeit ohne die Angabe von Gründen ändern. Die geänderten AGB werden mit dem von KW bestimmten Datum des Inkrafttretens wirksam. Es gilt die im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültige Fassung der AGB. Geschäfts-, Vertrags-, Einkaufs-, Beschaffungsbedingungen etc. des Geschäftspartners sind nur gültig, wenn KW dies schriftlich akzeptiert hat. Sie gelten auch dann nur für das jeweilige Einzelgeschäft.

2. Offerten und Vertragsabschluss

Offerten von KW sind während der darin angegebenen Dauer gültig. Verträge kommen mit der Annahme der Offerte durch den Geschäftspartner oder durch die Unterzeichnung eines Vertragsdokuments durch beide Parteien, spätestens jedoch mit dem Beginn der Leistungserbringung durch KW, zustande.

3. Rangfolge

Sollten sich einzelne Punkte in den für das Rechtsverhältnis mit dem Geschäftspartner massgeblichen Vertragsbestandteilen widersprechen, so gilt immer nachstehende Rangreihenfolge:

1. Schriftliche Vereinbarungen (Nebenabreden etc.)
2. Verträge (Rahmenvertrag, Werkvertrag, Wartungs- und Supportvertrag etc.)
3. Lizenzbedingungen (LB) von KW
4. Wartungs- und Supportbedingungen (WSB) von KW
5. Systemvoraussetzungen (SYSV) von KW
6. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

4. Dienstleistungen

a) Projektleistungen

KW erbringt in dem mit dem Geschäftspartner vereinbarten Umfang Dienstleistungen im Hinblick auf die Installation, Implementierung und Inbetriebsetzung der von KW dem Geschäftspartner gelieferten Softwareprodukte. Derartige Projektdienstleistungen können je nach der Vereinbarung mit dem Geschäftspartner insbesondere bestehen in Projektleitung, Unterstützung des Geschäftspartners bei der Definition von Soll-Prozessen, Definition von technischen Spezifikationen, Installation, kundenspezifische Konfiguration und Parametrierung von Software und Schnittstellen sowie Schulung.

b) Wartung und Support

Die Erbringung von Wartungs- und Supportdienstleistungen durch KW erfolgt nach Massgabe der Wartungs- und Supportbedingungen (WSB) von KW basierend auf einem gesondert abzuschliessenden Vertrag.

5. Informationspflichten

Die Parteien verpflichten sich, sich gegenseitig auf Tatsachen aus ihrem jeweiligen Verantwortungsbereich aufmerksam zu machen, die für die Vertragserfüllung von Relevanz sind. Dazu gehören seitens des Geschäftspartners insbesondere Informationen über gesetzliche, behördliche oder andere Vorschriften, die für den Geschäftsbetrieb des Geschäftspartners am Bestimmungsort Geltung haben, sowie Informationen über die Organisation des Geschäftspartners und seitens der KW die Information des Geschäftspartners über die allfällige Nichteinhaltung von Mitwirkungspflichten

6. Mitwirkungspflichten des Geschäftspartners

a) Allgemein

Der Geschäftspartner stellt sicher, dass alle im Vertrag definierten Mitwirkungspflichten rechtzeitig und für KW unentgeltlich erbracht werden. Zusätzlich hat der Geschäftspartner KW bei der Erbringung ihrer Leistungen aktiv und zeitgerecht zu unterstützen sowie die für die vertragsgemässe Erbringung ihrer Leistungen durch KW kundenseitig nötigen Vorbereitungs- und Bereitstellungshandlungen vorzunehmen, wie insbesondere

- Bereitstellung von hinreichenden und fachlich kompetenten Personalressourcen für kundenseitige Projektarbeiten und als Ansprechpartner von KW

- Schaffung der erforderlichen technischen Voraussetzungen für die Installation und den Betrieb der von KW zu liefernden Softwareprodukte.

b) Dokumente und Daten

Der Geschäftspartner stellt rechtzeitig Daten, Informationen und Dokumente zur Verfügung, die für Leistungen der KW von Bedeutung sein könnten.

c) Zusatzaufwendungen

Kommt der Geschäftspartner diesen Pflichten nicht nach, sind die Folgen (Verzögerungen, Mehraufwendungen usw.) vom Geschäftspartner zu tragen.

d) Systemzugang

Der Geschäftspartner von KW hat den für die Leistungserbringung notwendigen Zugang zu seinen Systemen zu gewähren, einerseits als Remote-Verbindung einer der in den Systemvoraussetzungen (SYSV) beschriebenen Varianten und andererseits bei Bedarf auch physisch vor Ort.

e) Referenz

KW darf, sofern dies mit dem Geschäftspartner nicht anders vereinbart wurde, diesen in der Marktkommunikation nennen.

7. Termine und Verzug

a) Termine

Liefertermine für Produkte sowie die mit dem Kunden vereinbarten Meilenstein-Termine für Projektdienstleistungen gelten als verbindlich. Mangels abweichender Vereinbarung gelten die Termine für den Beginn und das Ende der (Teil-)Abnahmeprüfung(en) als verbindliche Meilensteine.

b) Verzug

Im Fall der Überschreitung eines verbindlichen Termins aus von KW zu vertretenden Gründen ist der Geschäftspartner berechtigt, KW durch schriftliche Ansetzung einer angemessenen Nachfrist von mindestens 15 Arbeitstagen in Verzug zu setzen. Wird die Nachfrist aus von KW zu vertretenden Gründen nicht eingehalten, kann der Geschäftspartner nach erfolglosem Ablauf einer zweiten angemessenen schriftlichen Nachfrist von mindestens 15 Arbeitstagen durch schriftliche Mitteilung vom Vertrag zurücktreten und allfällige bereits geleistete Zahlungen zurückfordern.

c) Höhere Gewalt

Kann eine Partei unverschuldet ihre Leistung nicht erbringen, verschiebt sich die Vertragserfüllung um die Dauer der Störung. Als höhere Gewalt gelten u.a. Naturereignisse von besonderer Intensität, nicht voraussehbare behördliche Restriktionen, kriegerische Ereignisse oder Streiks.

8. Abnahme

a) Abnahmeprüfung

Gelieferte Produkte sowie Ergebnisse von Projektdienstleistungen sind vom Geschäftspartner zu prüfen und abzunehmen. Die Abnahme richtet sich nach dem nachfolgenden Abnahmeprozedere. Sind im jeweiligen Vertrag verschiedene (Teil-)Abnahmeprüfungen vorgesehen, gelten die nachfolgenden Bestimmungen jeweils für die einzelnen Prüfungen.

b) Bereitschaftsmeldung und Dauer der Prüfung

KW meldet schriftlich die Bereitschaft für die Durchführung der Prüfung. Am ersten Arbeitstag nach erfolgter Bereitschaftsmeldung beginnt der Geschäftspartner mit der Prüfung. Mangels anders lautender Vereinbarung im jeweiligen Vertrag ist die Abnahmeprüfung innert 15 Arbeitstagen durchzuführen.

c) Rahmenbedingungen der Prüfung

Die organisatorischen, personellen und technischen Bedingungen der Prüfung werden von den Parteien gemeinsam im Voraus, spätestens bis zum Datum der Bereitschaftsmeldung von KW, festgelegt.

d) Prüfungsprotokoll

Die Ergebnisse der Prüfung sind schriftlich in einem von KW und dem Geschäftspartner zu unterzeichnenden Protokoll festzuhalten. In diesem Protokoll werden alle Mängel verzeichnet, welche bei der betreffenden Prüfung erkannt worden sind.

e) Mangeldefinition

Als Mängel gelten die zweckgemässe Nutzung beeinträchtigende Abweichungen eines von KW gelieferten Produktes oder von durch KW erbrachter Dienstleistungsergebnisse von den in der offiziellen Produktdokumentation und/oder im Vertrag beschriebenen Eigenschaften, Leistungsmerkmalen oder Funktionalitäten. Darüber hinaus übernimmt KW keine Gewährleistung, dass Produkte und Dienstleistungsergebnisse für die Zwecke des Geschäftspartners geeignet sind und mit der beim Geschäftspartner vorhandenen Hardware und Software zusammenarbeiten.

f) Erhebliche Mängel - Misslingen der Prüfung

Gelingt es KW, trotz Gewährung einer angemessenen Nachfrist, mit deren Ablauf die Prüfung von neuem beginnt, nicht, erhebliche Mängel zu beheben, so ist der Geschäftspartner berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und allfällige geleistete Vergütungen zurückzufordern. Erhebliche Mängel im Sinne dieser Bestimmung liegen vor, wenn im Rahmen der Prüfung die gemäss unten lit. h maximal zulässige Gesamtanzahl von 2 Mängeln über alle Kategorien überschritten wird.

g) Mindere Mängel

Als mindere Mängel gelten Mängel, wenn diese die gemäss unten lit. h maximal zulässige Gesamtanzahl von 2 Mängeln über alle Kategorien nicht überschreiten. Mindere Mängel der Kategorien 2 und 3 sind von KW auf ihre Kosten bis zum Ablauf einer Frist von maximal 6 Monaten ab Unterzeichnung des Prüfungsprotokolls zu beheben. Mängel der Kategorie 4 werden von KW im Rahmen des Wartungs- und Supportvertrages behoben.

h) Mängelklassifikation:

Maximal zulässig sind insgesamt 2 Mängel über alle vier Kategorien zusammen. Die Grenze gilt nicht je Kategorie.

Kategorie	Beschreibung
1	Mangel (betriebsverhindernd), der die zweckgemässe Nutzung verhindert oder unzumutbar einschränkt, z.B. Abbruch einer täglich laufenden oder notwendigen Funktion (Funktion kann nicht wieder gestartet werden), und nicht mit einer schriftlichen Instruktion an den Anwender umgangen werden kann sowie Fehler, welcher falsche Ergebnisse erzeugt oder zu Datenverlust oder Datenzerstörung führt
2	Mangel (betriebsbehindernd), der die zweckgemässe Nutzung verhindert oder unzumutbar einschränkt, aber mit einer in der Ausführung für den Betrieb des Geschäftspartners zumutbaren Instruktion an den Anwender umgangen werden kann.
3	Mangel (leicht betriebsbehindernd ohne merkliche Einschränkung des Tagesbetriebs), der die zweckgemässe Nutzung wohl behindert, aber eine Weiterverarbeitung ermöglicht, ohne dass dadurch eine wesentliche Funktion beeinträchtigt wird.
4	Mangel (ohne Einschränkung im Tagesbetrieb, Schönheitsfehler), der die zweckgemässe Nutzung nicht behindert.

i) Abnahmevermutung

Führt der Geschäftspartner die Prüfung nicht durch, obwohl die Voraussetzungen für den Beginn derselben erfüllt sind, oder übergibt der Geschäftspartner das von ihm unterzeichnete Prüfungsprotokoll nicht spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Ablauf der für die Prüfung vorgesehenen Dauer an KW, obwohl die Prüfung vertragsgemäss durchgeführt werden konnte, so gilt die Prüfung als erfolgreich durchgeführt.

9. Gewährleistung**a) Gewährleistungsfrist**

Für versteckte Mängel, welche bei ordnungsgemässer Abnahmeprüfung nicht erkennbar waren gilt, vorbehaltlich abweichender ausdrücklicher Vereinbarung, eine Gewährleistungsfrist von 6 Monaten ab Abnahme. Während welcher sie vom Kunden unmittelbar nach Entdeckung schriftlich gerügt werden können. Die frist- und formgerechte Mängelrüge ist Voraussetzung für die Geltendmachung von Mängelrechten gegenüber KW.

b) Mängelanzeige

Probleme, die mit von KW gelieferten Produkten in Zusammenhang stehen könnten, müssen unverzüglich schriftlich gemeldet werden, auch wenn es nicht sicher ist, dass die Ursache in einem Mangel der von KW gelieferten Produkte liegt. Die frist- und formgerechte Mängelanzeige ist Voraussetzung für die Geltendmachung von Mängelrechten gegenüber KW. Diese Meldung ist rein informeller Natur und löst vorerst keine Verpflichtungen seitens KW aus.

c) Nachbesserung

Nach frist- und formgerechter Mängelanzeige werden nach Wahl von KW auf deren Kosten entweder mangelhafte Produkte oder Dienstleistungsergebnisse ersetzt oder der Mangel behoben.

d) Scheitern der Nachbesserung

Erweist sich die Ersatzlieferung oder Mängelbehebung als nicht erfolgreich, so ist der Geschäftspartner, nach nutzlosem Ablauf einer vom Geschäftspartner schriftlich angesetzten angemessenen Nachfrist zu einem erneuten Versuch der Beseitigung des Mangels berechtigt,

- bei Vorliegen von erheblichen Mängeln, das heisst, wenn die gemäss oben Ziff. 8 lit. h maximal zulässige Gesamtanzahl von 2 Mängeln über alle Kategorien überschritten wird, vom Vertrag in Bezug auf die mangelhaften Produkte oder Dienstleistungen zurückzutreten. Ist das weitere Festhalten am Vertrag ohne die mangelhaften Produkte oder Dienstleistungen für den Geschäftspartner nicht zumutbar, ist er berechtigt, vom Vertrag insgesamt zurückzutreten;

- bei Vorliegen von minderen Mängeln, das heisst, wenn die gemäss oben Ziff. 8 lit. h maximal zulässige Gesamtanzahl von 2 Mängeln über alle Kategorien nicht überschritten wird, eine angemessene Minderung der Vergütung für das mangelhafte Produkt oder die mangelhaften Dienstleistungen vorzunehmen.

e) Software Dritter

Für von KW gelieferte Software von Dritten gelten die Gewährleistungsregelungen der betreffenden Dritthersteller und KW tritt dem Kunden, soweit erforderlich, die Gewährleistungsansprüche gegenüber dem Dritthersteller ab.

f) Ausschluss der Gewährleistung

Jeder Anspruch des Geschäftspartners auf die Geltendmachung von Mängelrechten erlischt für Mängel, welche zurückzuführen sind auf ohne die Zustimmung von KW vorgenommene Eingriffe, Veränderungen, Reparaturversuche etc. des Geschäftspartners oder Dritter oder auf unsachgemässe Handhabung oder Nichtbefolgung der Bedienungsanleitung.

10. Haftung

KW haftet für den von ihr, ihren Hilfspersonen und beigezogenen Subunternehmern im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis verursachten Schaden, wenn sie nicht beweist, dass weder sie noch die Hilfspersonen/Subunternehmer ein Verschulden trifft. Ist nicht etwas Abweichendes vereinbart, so ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit auf maximal CHF 1 Mio. pro Vertrag beschränkt. Ausgeschlossen ist, soweit gesetzlich möglich, die Haftung für entgangenen Gewinn.

11. Vergütung und Zahlungsbedingungen

a) Währung, Mehrwertsteuer

Alle Preisangaben erfolgen in Schweizer Franken (CHF) und enthalten nicht die gesetzlich vorgeschriebene Mehrwertsteuer.

b) Fristen

Rechnungen von KW werden 30 Tage nach Rechnungsdatum fällig und sind ohne Abzug zahlbar. Nach Ablauf der in der ersten Mahnung festgesetzten Nachfrist ist KW berechtigt, Verzugszinsen in der Höhe von 5% zu verlangen.

c) Honorarbasis, Reisezeit, Spesen

Honorare werden als Stunden- oder Tagespreise (1 Tag = 8 Stunden) ausgewiesen. Darüber hinausgehende Leistungen werden anteilig verrechnet. Reisezeit von und zum Geschäftspartner wird nach Aufwand gemäss Honorarordnung in Ziff. 12 verrechnet.

d) Nicht genau spezifizierte Arbeiten

Fehlen vertragliche Bestimmungen, so wird nach Aufwand verrechnet. Es werden die Standardansätze gemäss Honorarordnung in Ziff. 12 angewandt.

e) Teuerung

Vorbehaltlich abweichender Vereinbarung mit dem Geschäftspartner ist KW berechtigt, die vereinbarten Preise laufender Verträge jährlich der Teuerung anzupassen.

12. Honorarordnung

a) Dienstleistungen in den ordentlichen Betriebszeiten

Dienstleistungen an Werktagen in der Zeit von 06:00 - 20:00 Uhr werden zum Stundenansatz von CHF 200.- verrechnet.

b) Dienstleistungen ausserhalb der ordentlichen Betriebszeiten

Geplante Dienstleistungen ausserhalb der Zeit von 06:00 - 20:00 Uhr sowie an Wochenenden und an nationalen und gesetzlichen Feiertagen des Kantons Zürich, werden zum Stundenansatz von CHF 300.- verrechnet. Vorbehalten ist nachfolgend lit. e.

c) Reisezeiten und Spesen

Reisezeiten werden ab Unternehmensstandort zum Stundenansatz von CHF 100.- verrechnet. Sämtliche Nebenkosten sind dabei eingerechnet.

d) Vereinbarte Einsatzbereitschaft

Die vereinbarte Einsatzbereitschaft in der Zeit zwischen 20:00 - 06:00 Uhr wird zum Stundenansatz von CHF 50.- verrechnet. Interventionen werden nach lit. b verrechnet.

e) Pikett für betriebsverhindernde Störungen

Der Pikettdienst kann zum Ansatz von CHF 500.- pro angefangene Viertelstunde genutzt werden. Da es sich bei diesem Service um einen erweiterten Bereitschaftsdienst handelt, erfolgt die Abrechnung ausnahmslos. Als Berechnungsgrundlage gilt der Zeitpunkt der ersten Reaktion (Entgegennahme des Anrufes) bis zur Beendigung der Tätigkeiten im Rahmen des betreffenden Einsatzes. Die Ober-Limite für Pikett-Einsätze beträgt CHF 3'000.- pro Fall.

13. Vertragsauflösung

Sofern in den Verträgen nicht anderes vermerkt ist gilt bezüglich Kündigung folgendes:

a) Auftragsbeendigung

Werden Aufträge (z.B. Dienstleistungen nach Aufwand, Projektaufträge) ausserhalb der vereinbarten Fristen beendet, verpflichtet sich der Geschäftspartner, KW den entstandenen Schaden zu ersetzen. Vorbehalten bleibt die Vertragsbeendigung aufgrund der Ausübung von dem Geschäftspartner im Zusammenhang mit dem Verzug von KW, dem Misslingen der Abnahme und dem Misslingen der Nachbesserung im Rahmen der Gewährleistung eingeräumten Rücktrittsrechte.

b) Stornierung

Die Stornierung von Bestellungen (Dienstleistungen und/oder Lizenzmaterial) ist möglich, wenn der Geschäftspartner KW dabei vollständig schadlos hält; bei Werkverträgen gilt OR, Art. 377.

c) Ausserordentliche Vertragsauflösung durch KW

KW kann ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist mit sofortiger Wirkung und vorzeitig kündigen, wenn nachfolgende Gründe vorliegen:

- Versuch durch den Geschäftspartner, in einem Vertragsverhältnis resultierende rechte/Ansprüche ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch KW an Dritte abzutreten.

- Grobe Verletzung des Geschäftspartners von wesentlichen Bestimmungen des Vertragsverhältnisses oder nicht Einhalten der auferlegten Pflichten (inkl. Zahlungsverpflichtungen).

- Wenn der Geschäftspartner der KW ein Konkurs- oder Nachlassverfahren einleitet.

14. Vertraulichkeit und Datenschutz

a) Vertraulichkeit

Die Parteien behandeln alle Tatsachen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Im Zweifel sind Tatsachen vertraulich zu behandeln. Vorbehalten bleiben gesetzliche Informations- und Aufklärungspflichten.

b) Datenschutz

Der Datenschutz hat bei KW einen hohen Stellenwert. Sämtliche Personendaten werden gemäss den anwendbaren Datenschutzbestimmungen bearbeitet. Insbesondere verpflichtet sich KW, an sie weitergegebene oder ihr zugängliche Personendaten aus dem Bereich des Geschäftspartners nur in dem Umfang und ausschliesslich zu denjenigen Zwecken zu bearbeiten, wie dies für die Vertragserfüllung notwendig ist.

15. Schlussbestimmungen

a) Vermittlung

Die Parteien verpflichten sich, im Falle von Streitigkeiten in guten Treuen eine einvernehmliche Regelung anzustreben.

b) Gerichtsstand

Der ausschliessliche Gerichtsstand ist Zürich. Abweichungen in Verträgen sind möglich.

c) Rechtswirksamkeit

Sollten einzelne Bestimmungen der Verträge (einschliesslich dieser AGB) nichtig oder rechtsunwirksam sein, gelten die übrigen Bestimmungen weiter. In diesem Fall sollen nichtige oder rechtsunwirksame Bestimmungen durch rechtswirksame ersetzt werden, die in ihren wirtschaftlichen Auswirkungen jenen der unwirksamen so nahe kommen, wie rechtlich möglich.