

ALLGEMEINE LIZENZ- UND WARTUNGSBEDINGUNGEN [Version 2.0/2018]

Die vorliegenden Allgemeinen Lizenz- und Wartungsbedingungen [V.2.0] (**Allgemeine Lizenz- und Wartungsbedingungen**) sind integraler Bestandteil des **Vertrags** zwischen Groupe T2i Suisse SA, Technopôle 1 – 3960 Siders (der **Dienstleister**) und seinem im **Auftragsformular** angegebenen Kunden (der **Kunde**, gemeinsam mit dem **Dienstleister**: die **Vertragsparteien**).

1. Begriffsbestimmungen

Die Begriffe, die fett geschrieben sind und nicht im **Auftragsformular** oder in den vorliegenden **Allgemeinen Lizenz- und Wartungsbedingungen** definiert werden, haben die in **Anlage 1** dargelegte Bedeutung.

2. Umfang und Annahme

2.1 Diese **Allgemeinen Lizenz- und Wartungsbedingungen** gelten für die Bereitstellung der T2i **Softwares**, die in einem vom **Dienstleister** und dem **Kunden** unterzeichneten **Auftragsformular** aufgeführt sind, und für die vom **Dienstleister** im Zusammenhang mit diesen **Softwares** erbrachten **Wartungsleistungen**.

2.2 Durch die Unterzeichnung des **Auftragsformulars** akzeptiert der **Kunde**, an diese **Allgemeinen Lizenz- und Wartungsbedingungen** in ihrer am Datum der Unterzeichnung zuletzt veröffentlichten Version gebunden zu sein.

3. Lizenzen

3.1 **Prinzip**. Gegen Einhaltung seiner Verpflichtungen durch den **Kunden**, die sich aus dem **Vertrag** ergeben, insbesondere die Zahlung der **Gebühren**, überträgt der **Dienstleister** dem **Kunden** das nicht exklusive, nicht übertragbare, nicht abtretbare und auf die **Vertragsdauer** beschränkte Recht, die T2i **Softwares** in Übereinstimmung mit dem **Vertrag** und der vom **Dienstleister** gelieferten **Dokumentation** ausschließlich zum Zweck seiner eigenen Aktivitäten zu nutzen. Die **Vertragsparteien** können ausdrücklich schriftlich auf dem **Auftragsformular** erweiterte Rechte für den **Kunden** vereinbaren, insbesondere das Recht, Unterlizenzen an bestimmte Dritte zu übertragen.

3.2 **Kennzahlen**. Gemäß den im **Auftragsformular** festgelegten Bedingungen können die durch den **Dienstleister** gewährten Rechte auf eine bestimmte Anzahl beschränkt sein:

- Geräte, auf denen die T2i **Softwares** installiert sein können (**Instanzen**);
- Nutzer, welche die T2i **Softwares** zeitgleich nutzen und/oder auf sie zugreifen können (**Gleichzeitige Nutzer**);
- Nutzer, die persönlich das Recht haben, die T2i **Softwares** zu nutzen und/oder auf sie zuzugreifen (**Autorisierte Nutzer**); und
- andere Kennzahlen;

sowie jede andere im **Auftragsformular** festgelegte Kennzahl.

Ohne diesbezügliche Angaben im **Auftragsformular** werden die Lizenzen für eine einzige **Instanz** erteilt. Der **Kunde** muss den **Dienstleister** bei einer Steigerung des Nutzungsgrads und -umfangs der T2i **Softwares**, die über die festgelegten Kennzahlen hinausgehen, sofort darüber in Kenntnis setzen.

3.3 **Zusatzlizenz CC (Rechenzentrum)**. Wenn nicht anders im **Auftragsformular** angegeben, muss der **Kunde**, der auf der Grundlage der T2i **Softwares** Dienstleistungen (ASP, Outsourcing usw.) anbieten möchte, dazu eine CC-Zusatzlizenz erwerben, für die vom **Dienstleister** eine von ihm festgelegte zusätzliche **Gebühr** erhoben wird.

3.4 **Ausschlüsse**. Es ist dem **Kunden** strengstens untersagt:

- die T2i **Softwares** für andere als die im **Vertrag** vorgesehenen Zwecke oder abweichend von der **Dokumentation** zu benutzen und/oder darauf zuzugreifen;

- die T2i **Softwares** zu bearbeiten, anzupassen, zu verändern;
- abgeleitete Erzeugnisse daraus zu entwickeln;
- unter Anwendung von Dekompilierungstechniken, Reverse Engineering oder jedwedem anderen Mittel auf ihren Quellcode zuzugreifen oder zu versuchen, auf ihn zuzugreifen, unter Vorbehalt des zwingenden Rechts; und
- sie einem Dritten, aus welchem Grund auch immer, für die Nutzung und/oder den Zugriff zu anderen Zwecken als den Aktivitäten des **Kunden** zur Verfügung zu stellen, unter Vorbehalt eines eventuellen Rechts, Unterlizenzen zu vergeben, wenn dieses Recht ausdrücklich im **Auftragsformular** vorgesehen ist.

3.5 **Lieferung**. Wenn die Installation durch den **Dienstleister** nicht vorgesehen ist, ist allein der **Kunde** für die Installation der T2i **Softwares** verantwortlich.

4. Wartung

4.1 **Prinzip**. Gegen Einhaltung seiner Verpflichtungen durch den **Kunden**, die sich aus dem **Vertrag** ergeben, insbesondere die Zahlung der **Gebühren**, übernimmt der **Dienstleister** die **Wartung** der T2i **Softwares** in dem Umfang und unter den Bedingungen, die in **Anlage 2** aufgeführt sind.

4.2 **Hotline**. Der **Dienstleister** stellt dem **Kunden** im Rahmen der **Wartungsleistungen** eine **Hotline** zur Verfügung, die ausschließlich für Meldungen, Diagnosen und Anweisungen zum Umgang mit den **Fehlern** bestimmt ist, die im Zusammenhang mit den T2i **Softwares** auftreten können, in dem Umfang und unter den Bedingungen, die in **Anlage 2** dargelegt sind.

4.3 **Support**. Die Support-, Beratungs- und Auskunftsdienste, die sich nicht auf die Meldung von **Fehlern** beziehen, sind von den **Hotline-** und **Wartungsleistungen** ausgenommen. Der **Dienstleister** verfügt über ein Support-Center für die kostenpflichtige telefonische Beratung und Auskunft während der üblichen Bürozeiten. Diese Dienstleistungen unterliegen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für T2i Dienstleistungen (online unter der folgenden Adresse verfügbar: [www.groupe-t2i.com]) und sind Gegenstand einer separaten Rechnungsstellung (entsprechend der im Dienstleistungsvertrag aufgeführten Preisliste für die Dienstleistungen des **Dienstleisters**). Der **Dienstleister** informiert den **Kunden**, der die **Hotline** kontaktiert, falls seine Anfrage nicht unter die **Wartung** fällt, und dass diese Anfrage, wenn der **Kunde** sie fortsetzen möchte, im Rahmen einer Support-Dienstleistung bearbeitet wird, die den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für T2i Dienstleistungen unterliegt und die Zahlung einer spezifischen Gebühr erfordert.

4.4 **Handlungspflicht**. Die **Wartungsleistungen** erlegen dem **Dienstleister** eine Handlungspflicht auf. Der **Dienstleister** erbringt diese Leistungen fachgerecht und mit der für einen spezialisierten IT-Dienstleister angemessenen Sorgfalt und Gründlichkeit, ohne jedoch einer Erfolgspflicht zu unterliegen.

5. Verpflichtungen des Kunden

5.1 **Mithilfe**. Der **Kunde** stellt dem **Dienstleister** jede für die ordnungsgemäße Ausführung der **Wartungsleistungen** und Bereitstellung der T2i **Softwares** notwendige oder nützliche Hilfe zur Verfügung. Insbesondere:

- stellt der **Kunde** spontan alle für die ordnungsgemäße Ausführung der **Wartungsleistungen** und Bereitstellung der T2i **Softwares** notwendigen oder nützlichen Informationen zur Verfügung, von denen er Kenntnis hat;
- antwortet der **Kunde** schnellstmöglich auf jede Anfrage des **Dienstleisters** bezüglich derartiger Informationen;
- ermöglicht der **Kunde** dem **Dienstleister** den Zugang zu seinen Räumlichkeiten und seiner IT-Infrastruktur, wenn dies für die ordnungsgemäße Ausführung der **Wartungsleistungen** und/oder die Bereitstellung der T2i **Softwares** notwendig oder nützlich ist, und er stellt die angemessenen Mittel und Ressourcen zur Verfügung (z. B. ausgestattete Büroräume, Netz, Zugriff usw.); und

- d. befolgt der **Kunde** jede Anweisung und/oder angemessene Vorgabe des **Dienstleisters** bezüglich der
- Wartungsleistungen;**
 - der T2i **Softwares;** und
 - der IT-Infrastrukturen, die von den **Wartungsleistungen** des **Dienstleisters** betroffen sind bzw. auf denen die T2i **Softwares** installiert sind und/oder genutzt werden.

5.2 Lizenz für den Dienstleister. Um dem **Dienstleister** die Bereitstellung der T2i **Softwares** und der damit verbundenen **Wartungsleistungen** zu ermöglichen und die Einhaltung des **Vertrags** zu überprüfen, gewährt der **Kunde** dem **Dienstleister** das Recht, auf die Inhalte des **Kunden** sowie auf die eventuellen Softwares des **Kunden** zuzugreifen, die mit den T2i **Softwares** genutzt werden oder mit ihnen verbunden sind, sowie sie zu nutzen, zu bearbeiten und zu übermitteln, wobei dies stets zum Zweck der Erfüllung seiner Verpflichtungen geschieht, die sich aus dem **Vertrag** ergeben. Der **Kunde** akzeptiert, dass ein ausreichender Zugriff auf diese Inhalte und Anwendungen für die Bereitstellung der T2i **Softwares** und der **Wartungsleistungen** durch den **Dienstleister** unerlässlich ist und dass Letzterer nicht haftbar gemacht werden kann, wenn sich der **Kunde** nicht an diese Verpflichtung hält.

5.3 Verteidigung. Der **Kunde** verteidigt und entschädigt (einschließlich angemessener Anwalts- und Gerichtskosten) den **Dienstleister** bei jeglichen Klagen, Prozessen oder Verfahren durch einen Dritten gegen den **Dienstleister**, die sich aus der Nichteinhaltung irgendeiner vertraglichen Verpflichtung durch den **Kunden** oder seine Nutzer der T2i **Softwares** ergeben, insbesondere aufgrund der Nutzung der T2i **Softwares** auf eine andere Weise als der gemäß dem **Vertrag**, der **Dokumentation** oder der auf Softwares von Drittanbietern anwendbaren Lizenzen erlaubten Weise, oder aber im Fall der Nichteinhaltung der gesetzlichen Datenschutzverpflichtungen des **Kunden**.

5.4 Installation. Durch die Unterzeichnung eines Ad-hoc-Auftragsformulars, das den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für T2i Dienstleistungen und den darin dargelegten Bedingungen unterliegt, kann der **Dienstleister** die Bereitstellung und Einrichtung einer T2i **Software** in der IT-Umgebung des **Kunden** sowie die Überwachung und/oder Wartung der IT-Infrastruktur übernehmen, für die der **Dienstleister** **Wartungsleistungen** erbringt und/oder auf der die T2i **Softwares** installiert sind und/oder genutzt werden. Diese Dienstleistungen fallen nicht in den Geltungsbereich der vorliegenden **Allgemeinen Lizenz- und Wartungsbedingungen** und außer im Fall einer Ad-hoc-Vereinbarung über deren Übernahme durch den **Dienstleister**, ist einzig und allein der **Kunde** für diese Aufgaben und die Einrichtung und Wartung einer angemessenen IT-Infrastruktur verantwortlich.

5.5 Eigene Verantwortung. Der **Kunde** ist allein für die Eingriffe seiner eigenen Mitarbeiter (einschließlich Hilfskräfte, Consultants usw.) an den T2i **Softwares** bzw. an der IT-Infrastruktur verantwortlich, auf der die T2i **Softwares** installiert sind und/oder genutzt werden.

6. Finanzielle Bedingungen

6.1 Gebühren. Der **Kunde** verpflichtet sich, die Zahlungen, die im **Auftragsformular** angegeben sind, oder, wenn kein **Auftragsformular** vorhanden ist, die mit dem **Dienstleister** vereinbart wurden, zu zahlen (**Gebühren**).

6.2 T2i Softwares. Unter Vorbehalt des Art. 6.4 unten werden die **Gebühren** für die T2i **Softwares** im **Auftragsformular** unter Berücksichtigung der vereinbarten Kennzahlen festgelegt und setzen sich zusammen aus:

- einer einmaligen Lizenzgebühr (*Primary License Charge; PLC*), und
- laufenden Lizenzgebühren (*Recurring License Charge; RLC*).

6.3 Wartung. Wenn nicht anders im **Auftragsformular** angegeben, sind die **Gebühren** für die **Wartungsleistungen**, die zusammen mit einer T2i **Software** angeboten werden, einschließlich des **Hotline-Services** in der betreffenden laufenden Lizenzgebühr der T2i **Software** ohne Zusatzkosten inbegriffen.

6.4 Vermietung. Wenn im **Auftragsformular** vorgesehen ist, dass die T2i **Softwares** und/oder die gesamten oder ein Teil der **Wartungsleistungen** in Form eines Abonnements (Vermietung) bereitgestellt werden, zahlt der **Kunde** nur eine laufende Lizenzgebühr für diese T2i **Softwares** und/oder **Wartungsleistungen**.

6.5 Gebühreuzahlung. Die vom **Kunden** aufgrund des **Vertrags** zu zahlenden **Gebühren** sind im Voraus zu bezahlen und werden im Fall einer **Vertragskündigung** nicht erstattet. Die **Gebühren**, die separat berechnet werden, sind innerhalb von 30 Tagen ab dem Ausgabedatum der auf den **Kunden** ausgestellten Rechnung zu zahlen.

6.6 Steuern. Die entsprechend dem **Vertrag** zu zahlenden **Gebühren** verstehen sich zuzüglich sämtlicher Steuern und Abgaben, insbesondere der Mehrwertsteuer, die

ausschließlich vom **Kunden** getragen werden und direkt durch den **Kunden** an die zuständigen Stellen zu entrichten sind.

6.7 Währung. Wenn nicht ausdrücklich anders vermerkt, verstehen sich alle Beträge, die sich aus dem **Vertrag** ergeben, in Schweizer Franken und müssen in dieser Währung bezahlt werden.

6.8 Kosten. Wenn nicht ausdrücklich anders im **Auftragsformular** angegeben, erstattet der **Kunde** dem **Dienstleister** alle angemessenen Kosten und Ausgaben, die ihm im Zusammenhang mit der Bereitstellung der **Wartungsleistungen** und/oder der T2i **Softwares** entstanden sind, insbesondere Reisekosten, Unterbringungs- und Verpflegungskosten im Fall der Erbringung von **Wartungsleistungen** außerhalb der Räumlichkeiten des **Dienstleisters**.

6.9 Gebühreanpassung. Die laufenden **Gebühren** können einmal jährlich vom **Dienstleister** je nach schweizerischem Verbraucherpreisindex angepasst werden. Im Fall einer Überschreitung oder Veränderung der Kennzahlen werden die **Gebühren** im Übrigen sofort erhöht.

6.10 Zahlungsverzögerung. Bei zum Fälligkeitsdatum nicht erfolgter vollständiger oder teilweiser Zahlung eines dem **Dienstleister** vom **Kunden** geschuldeten Betrags hat der **Dienstleister** das Recht, wahlweise

- den Zugriff auf alle oder einen Teil der T2i **Softwares** auszusetzen, einzuschränken oder zu deaktivieren,
- alle oder einen Teil der für die T2i **Softwares** erteilten Lizenzen zurückzuziehen,
- die Erbringung aller oder eines Teils der **Wartungsleistungen** zu verweigern und/oder
- den **Vertrag** durch eine dem **Kunden** (auch per E-Mail) übersendeten Vorankündigung von 30 Tagen mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

7. Geistiges Eigentum

7.1 Eigentum des Dienstleisters. Der **Dienstleister** und/oder seine eventuellen Lizenzgeber sind und bleiben Inhaber der Eigentumsrechte an jedem Element der T2i **Softwares**, die dem **Kunden** zur Verfügung gestellt werden, sowie im Allgemeinen der IT-Infrastruktur (Soft- und Hardware), die im Rahmen des vorliegenden **Vertrags** eingesetzt oder entwickelt wird.

7.2 Keine Veräußerung. Die vorübergehende Bereitstellung der T2i **Softwares** sowie die Erbringung der **Wartungsleistungen** oder jeglicher Dienstleistungen unter den im vorliegenden **Vertrag** vorgesehenen Bedingungen können nicht als Veräußerung irgendeines geistigen Eigentumsrechts zugunsten des **Kunden** ausgelegt werden.

7.3 Eigentum an den Entwicklungen. Der **Dienstleister** ist und bleibt Inhaber der geistigen Eigentumsrechte an allen Entwicklungen, Verbesserungen, Updates der T2i **Softwares** einschließlich der Entwicklungen, die eventuell vom **Kunden** in Auftrag gegeben werden.

7.4 Softwares von Drittanbietern. Die T2i **Softwares** können Softwares von Drittanbietern umfassen. In diesem Fall sind diese im **Auftragsformular** aufgeführt. Die Lizenzbedingungen für diese Softwares gelten zusätzlich zum vorliegenden **Vertrag** und der **Kunde** verpflichtet sich zu deren Einhaltung. Auf Anfrage des **Kunden** stellt der **Dienstleister** ihm den Text dieser Lizenzen in Papier- oder elektronischer Form zur Verfügung.

7.5 Open-Source-Lizenzen. Die T2i **Softwares** können Komponenten unter **Open-Source**-Lizenz umfassen. In diesem Fall sind die betreffenden Komponenten und die Lizenzen, denen sie unterliegen, im **Auftragsformular** aufgeführt. Auf Anfrage des **Kunden** stellt der **Dienstleister** ihm den Text dieser Lizenzen in Papier- oder elektronischer Form zur Verfügung.

7.6 Forderungen Dritter. Falls ein Dritter gegenüber dem **Kunden** oder **Dienstleister** Forderungen in Verbindung mit einer Verletzung seiner geistigen Eigentumsrechte im Rahmen der Nutzung der T2i **Softwares** durch den **Kunden** und seine Nutzer geltend macht oder falls der **Dienstleister** Grund zu der Annahme hat, dass ein Dritter derartige Ansprüche geltend machen kann, kann der **Dienstleister** wahlweise, ohne jedoch dazu verpflichtet zu sein:

- die notwendigen Rechte erwerben, um dem **Kunden** die weitere vertragsgemäße Nutzung der betreffenden T2i **Softwares** zu ermöglichen;
- die betreffenden T2i **Softwares** so austauschen, dass sie die Rechte des betroffenen Dritten nicht oder nicht mehr verletzen;
- jederzeit die betreffenden T2i **Softwares** durch andere auf angemessene Weise gleichwertige Softwares ersetzen; oder
- dem **Kunden** die Zugriffs- und Nutzungsrechte für die betreffenden T2i **Softwares** entziehen. In diesem Fall erstattet der **Dienstleister** dem **Kunden** die eventuell bereits für die betreffenden T2i **Softwares** gezahlten **Gebühren pro rata temporis** (sofern dem **Kunden** kein Fehler vorgeworfen werden kann) und der **Vertrag** endet ausschließlich für die betreffenden T2i **Softwares**.

8. Einhaltung des Vertrags und Prüfung

8.1 Kontrollen. Die T2i **Softwares** können Tools beinhalten, mit denen der **Dienstleister** prüfen kann, dass der **Kunde** seinen vertraglichen Verpflichtungen nachkommt, insbesondere bezüglich der in Art. 3.2 dieser **Allgemeinen Lizenz- und Wartungsbedingungen** aufgeführten Kennzahlen.

8.2 Prüfungen. Der **Dienstleister** hat das Recht, auf eigene Kosten eine Konformitätsprüfung selbst durchzuführen oder von einem Drittprüfer durchführen zu lassen, um die **Vertragserfüllung** durch den **Kunden** zu überprüfen. Für diese Prüfung gewährt der **Kunde** an seinem Hauptgeschäftssitz während der normalen Geschäftszeiten oder an jedem anderen Ort oder zu jeder anderen, vom **Dienstleister** geforderten angemessenen Zeit den Zugriff auf seine Systeme sowie auf alle relevanten Bücher, Verzeichnisse und Buchungsjournale.

8.3 Vertragsverletzung. Sollte sich bei einer Prüfung eine nicht ausreichende **Gebührens**zahlung durch den **Kunden** herausstellen, hat der **Kunde** dem **Dienstleister** sofort die Differenz zu zahlen, einschließlich der Verzugszinsen in Höhe von 5 % pro Jahr ab dem Zeitpunkt, an dem die **Gebühr** hätte gezahlt werden müssen. Sollte die Prüfung zudem eine negative Abweichung von mehr als 5 % der **Gebühren** aufdecken, die für die Bereitstellung der T2i **Softwares** fällig waren, hat der **Dienstleister** das Recht, nach seinem eigenen Ermessen

- den Zugriff auf alle oder einen Teil der T2i **Softwares** auszusetzen, einzuschränken oder zu deaktivieren,
- alle oder einen Teil der für die T2i **Softwares** erteilten Lizenzen zurückzuziehen und/oder
- vom **Kunden** eine Entschädigung zu verlangen, die den für die Prüfung aufgewendeten Kosten und Ausgaben entspricht.

9. Garantien des Dienstleisters

9.1 Beschränkte Garantie auf die T2i Softwares. Während eines Zeitraums von 30 Tagen ab der Bereitstellung der T2i **Softwares** garantiert der **Dienstleister**, dass die **Softwares** keine **Mängel** aufweisen. Der **Dienstleister** verpflichtet sich, die **Mängel**, die ihm während des Garantiezeitraums schriftlich mit einer ausreichend detaillierten Beschreibung gemeldet werden, innerhalb einer angemessenen Frist und auf seine Kosten zu beheben. Falls der **Dienstleister** die gravierenden **Mängel** – d. h. die **Mängel**, die eine Nutzung der Hauptfunktionen der T2i **Software** durch den **Kunden** objektiv verhindern – aus eigenem Verschulden nicht beheben kann, hat der **Kunde** die Möglichkeit, den **Vertrag** gemäß Art. 14.5 der vorliegenden **Allgemeinen Lizenz- und Wartungsbedingungen** nach schriftlicher Festlegung einer angemessenen Frist für die Beseitigung der **Mängel** durch den **Dienstleister** zu kündigen. Im Rahmen der geltenden Gesetze ist die Garantie gemäß dem vorliegenden Art. 9.1 die einzig gültige Garantie und ersetzt jede andere Garantie bezüglich der T2i **Softwares**. Jede Garantie ist ausgeschlossen, falls der **Mangel** auf eine nicht vertragsgemäße und nicht den Anweisungen des **Dienstleisters** entsprechende Nutzung der T2i **Softwares** durch den **Kunden** zurückzuführen ist.

9.2 Ausschluss. Unter Vorbehalt des Art. 9.1 oben werden die T2i **Softwares**, die **Wartungsleistungen** sowie sämtliche **Dienstleistungen** des **Dienstleisters** „so, wie sie sind“ („as is“) und „wie verfügbar“ bereitgestellt. Der **Dienstleister** gewährt für sie keine Garantie und garantiert insbesondere nicht,

- dass sie fehlerfrei und/oder ohne Unterbrechung zur Verfügung stehen oder dass der **Dienstleister** alle sie betreffenden **Fehler** behebt;
- dass sie in Kombination mit dem Inhalt oder den Anwendungen des **Kunden** oder jeder anderen nicht vom **Dienstleister** bereitgestellten Hardware, Software, Dienstleistung, jedem System oder allen Daten funktionieren, selbst wenn diese Kompatibilität in der Vergangenheit bestand, und
- dass sie die Anforderungen, Spezifikationen oder Erwartungen des **Kunden** erfüllen.

10. Haftung des Dienstleisters

10.1 Prinzip. Soweit gesetzlich zulässig ist der **Dienstleister** von jeglicher Haftung befreit, die sich insbesondere aus sämtlichen Fehlern, Störungen oder Unterlassungen des **Dienstleisters**, außer im Fall von Arglist oder einem schwerwiegenden Fehler des **Dienstleisters**, sowie aus Fehlern, Störungen oder Unterlassungen seiner eventuellen Subunternehmer ergeben, die für den **Kunden** irgendwelche direkten oder indirekten Schäden verursachen.

10.2 Indirekte Schäden. Die Haftung des **Dienstleisters** und seiner eventuellen Subunternehmer für indirekte, mittelbare und/oder Folgeverluste und -schäden des **Kunden** und/oder Dritten, insbesondere für entgangenen Gewinn, kommerziellen Schaden, Umsatz- oder Gewinnausfall, Kundenverlust, Verlust einer Geschäftsgelegenheit, Anschaffungskosten für ein Ersatzprodukt, eine Ersatzleistung oder eine Ersatztechnologie, die in Verbindung mit der Nichtausführung oder mangelhaften Ausführung einer **Wartungsleistung** oder sonstigen Dienstleistung des **Dienstleisters** einschließlich der Bereitstellung der T2i **Softwares** stehen oder dadurch verursacht wurden, ist ausdrücklich ausgeschlossen, sofern ein solcher Haftungsausschluss nach anwendbarem Recht zulässig ist. Zudem haftet der **Dienstleister** nicht für Schäden, die sich aus einer nicht vertragsgemäßen und nicht der **Dokumentation** entsprechenden oder unrechtmäßigen Nutzung der T2i **Softwares** ergibt.

10.3 Begrenzung. In jedem Fall ist die Summe der Entschädigungszahlungen, die der **Dienstleister** dem **Kunden** während der gesamten **Vertragsdauer** eventuell zu leisten hat, auf die tatsächliche Summe des erlittenen und vom **Kunden** nachgewiesenen Schadens begrenzt, in jedem Fall jedoch auf die Summe, die dem Mittelwert der effektiv vom **Kunden** an den **Dienstleister** für die T2i **Softwares** und die vom **Dienstleister** vertragsgemäß erbrachten **Wartungsleistungen** bis zum Schadensereignis in einem Zeitraum von 12 Monaten vor dem Schadensereignis gezahlten **Gebühren** entspricht, soweit eine derartige Begrenzung nach anwendbarem Recht zulässig ist.

11. Vertraulichkeit

11.1 Prinzip. Jede der **Vertragsparteien** verpflichtet sich,

- a. alle Informationen, die sie von der jeweils anderen **Partei** erhält, vertraulich zu behandeln und insbesondere
- b. vertrauliche Informationen der anderen **Vertragspartei** nicht an andere Dritte weiterzugeben, außer an die Mitarbeiter oder Hilfskräfte, die sie kennen müssen („*need to know basis*“); und
- c. die vertraulichen Informationen der jeweils anderen **Vertragspartei** ausschließlich für die Ausübung ihrer Rechte und Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen zu benutzen. Der **Kunde** verpflichtet sich insbesondere, die Vertraulichkeit der T2i **Softwares** und ihrer **Dokumentation** zu bewahren, außer im Fall einer vorherigen schriftlichen Genehmigung durch den **Dienstleister**.

11.2 Ausschlüsse. Ungeachtet des oben genannten hat keine der **Vertragsparteien** irgendwelche Verpflichtungen bezüglich Informationen, die

- a. unabhängig von einem Vergehen der **Vertragspartei**, die sie erhält, öffentlich zugänglich sind oder werden,
- b. selbständig von der **Vertragspartei**, die sie erhält, entwickelt werden,
- c. der **Vertragspartei**, die sie erhält, bekannt sind, bevor die andere **Partei** sie ihr mitteilt,
- d. eine der **Vertragsparteien** rechtmäßig von einem Dritten erhält, der keiner Vertraulichkeitspflicht unterliegt, oder
- e. von Gesetz wegen oder aufgrund einer gerichtlichen Anordnung offengelegt werden müssen (in diesem Fall können die Informationen nur im erforderlichen Umfang und nach schriftlicher Benachrichtigung der **Vertragspartei**, welche die Informationen mitgeteilt hat, offengelegt werden).

11.3 Dauer. Die Verpflichtungen der **Vertragsparteien** bezüglich der vertraulichen Informationen gelten für die gesamte **Vertragsdauer** und nach dessen Ende so lange, wie die betreffenden Informationen für die **Vertragspartei**, die sie mitteilt, vertraulich bleiben und in jedem Fall für eine Dauer von 3 Jahren nach **Vertragsende**.

11.4 Rückgabe. Jede der **Vertragsparteien** muss alle Kopien der Dokumente und Informationsträger, die vertrauliche Informationen der jeweils anderen **Partei** enthalten, bei **Vertragsende** schnellstmöglich zurückgeben,

unabhängig vom Grund für die **Vertragsbeendigung**, jedoch nicht später als 10 Tage, nachdem eine **Vertragspartei** den entsprechenden Antrag auf Rückgabe gestellt hat.

11.5 Dritte. Die **Vertragsparteien** verpflichten sich im Übrigen, dafür zu sorgen, dass ihre Mitarbeiter sowie sämtliche Dritte, die in welcher Funktion auch immer im Rahmen des **Vertrags** intervenieren können, diese Bestimmungen einhalten.

12. Bewahrung der Codes

Der **Dienstleister** verpflichtet sich, die Quellcodes und Objektcodes für die T2i **Softwares** in ihrer neuesten Version bei einer externen neutralen Stelle zu hinterlegen.

13. Datenschutz

13.1 Rolle der Vertragsparteien. Der **Kunde** ist der Hauptverantwortliche für jede Datenverarbeitung im Rahmen von **Wartungsleistungen** (einschließlich der **Hotline**) oder dem Zugriff auf die T2i **Softwares** (*Dateninhaber, Data Controller*). Jede Verarbeitung persönlicher Daten des **Kunden** durch den **Dienstleister** in diesem Rahmen, einschließlich jeder Verarbeitung durch seine eventuellen Subunternehmer, erfolgt nach **Kundenauftrag** und wird durch die Erfüllung der Verpflichtungen des **Dienstleisters** aufgrund des **Vertrags** begrenzt (*Data Processor*).

13.2 Verpflichtungen des Dienstleisters. Der **Dienstleister** verpflichtet sich dazu, die schweizerischen Datenschutzgesetze sowie sämtliche anderen anwendbaren Vorschriften einzuhalten. Falls die europäische Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) anwendbar ist, verpflichtet sich der **Dienstleister** außerdem, sich an die in Art. 28 al. 3 DSGVO dargelegten Bestimmungen zu halten.

13.3 Sicherheit. Jede der **Vertragsparteien** verpflichtet sich, dafür zu sorgen und darauf zu achten, dass ihre Hilfskräfte und Subunternehmer die geeigneten technischen, organisatorischen und operativen Mittel anwenden, um die Sicherheit der persönlichen Daten zu gewährleisten und insbesondere um jeglichen unerlaubten Zugriff auf die persönlichen Daten und jedwede unberechtigte Nutzung dieser Daten zu verhindern und ihren Verlust, ihre ungebührliche Veränderung und Löschung zu vermeiden.

13.4 Verpflichtungen des Kunden. Der **Kunde** ist insbesondere verantwortlich für die Qualität, die Rechtmäßigkeit und die Relevanz seiner persönlichen Daten, die im Rahmen der Dienstleistungen verarbeitet werden, und haftet gegenüber den von der Verarbeitung betroffenen Dritten und den für den Datenschutz zuständigen Behörden. Der **Kunde** verpflichtet sich insbesondere dazu,

- a. den betreffenden Personen ausreichende Informationen über die Erfassung und Verarbeitung ihrer persönlichen Daten zu liefern;
- b. die rechtswirksame Zustimmung der von der Verarbeitung ihrer persönlichen Daten betroffenen Personen zu erhalten, wenn eine solche Zustimmung aufgrund der anwendbaren Datenschutzgesetze erforderlich ist; und
- c. die Einhaltung aller Rechte der betroffenen Personen (z. B. Recht auf Zugriff und Berichtigung, Widerspruchsrecht usw.) sowie die Erfüllung aller Verpflichtungen gegenüber den für Datenschutz zuständigen Behörden (z. B. Anmeldung der Datensammlungen) aufgrund der anwendbaren Gesetzgebung und Verordnungen zum Datenschutz sicherzustellen.

13.5 Vertragsende. Falls der **Dienstleister** und/oder seine Subunternehmer über persönliche Daten des **Kunden** verfügen, gibt der **Dienstleister** diese persönlichen Daten bei **Vertragsende** zurück oder löscht sie (nach Wahl des **Kunden**) und sorgt gegebenenfalls dafür, dass seine Subunternehmer dem **Kunden** bei **Vertragsende** diese persönlichen Daten zurückgeben oder sie löschen.

14. Vertragslaufzeit und -kündigung

14.1 Inkrafttreten. Der **Vertrag** tritt mit Unterzeichnung des **Auftragsformulars** durch die **Vertragsparteien** in Kraft oder sobald die **Wartungsleistungen** vom **Kunden** in Auftrag gegeben oder die T2i **Softwares** bereitgestellt wurden, wobei das zuerst eintretende Ereignis maßgebend ist.

14.2 Ursprüngliche Laufzeit. Der **Vertrag** wird für eine im **Auftragsformular** festgelegte Laufzeit abgeschlossen – oder mangels einer entsprechenden Angabe für ein Jahr – ab dem Datum seines Inkrafttretens gemäß Art. 14.1 oben.

14.3 Testphase. Der **Kunde** hat das Recht, die T2i **Softwares** für einen Zeitraum von maximal 30 Tagen zu testen. Die Testphase beginnt ab dem Datum der Bereitstellung der T2i **Software** und endet am Datum des Produktionsbeginns, spätestens jedoch 30 Tage nach dem Bereitstellungsdatum. Während der Testphase kann der **Kunde** den **Vertrag** jederzeit ohne Kosten kündigen und die T2i **Softwares** sowie die **Dokumentation** zurückgeben. Diese Kündigung muss schriftlich erfolgen. Der **Kunde** ist dennoch verpflichtet, die **Gebühren** für die während dieses Zeitraums erbrachten **Dienstleistungen** zu zahlen.

14.4 Vertragsverlängerung und ordentliche Kündigung. Nach Ablauf der ursprünglichen **Vertragslaufzeit** bzw. nach Ablauf jeder nachfolgenden **Vertragsverlängerung**, wird der **Vertrag** stillschweigend für nachfolgende Laufzeiten von jeweils einem Jahr verlängert, außer im Fall der Kündigung durch die eine oder andere **Vertragspartei** mittels Sendung einer schriftlichen Kündigungsmittelung mindestens 6 Monate vor Ende der Laufzeit. Ohne anderslautende Vereinbarung sind insbesondere die finanziellen Bedingungen, die für die verlängerten **Vertragszeiträume** gelten, diejenigen, die zum Zeitpunkt dieser **Vertragsverlängerung** gültig waren.

14.5 Außerordentliche Kündigung. Bei schwerwiegendem Verstoß durch eine der **Vertragsparteien** gegen eine ihrer im vorliegenden **Vertrag** dargelegten Verpflichtungen und wenn diese **Vertragspartei** ihren schwerwiegenden Verstoß nicht innerhalb von 30 Tagen ab dem Erhalt einer per Einschreiben versendeten formellen Mahnung behebt, kann die andere **Vertragspartei** den vorliegenden **Vertrag** von Rechts wegen ohne zusätzliche Kündigungsfrist kündigen.

14.6 Auswirkungen. Am **Vertragsende** hört der **Dienstleister** auf, die **T2i Softwares** bereitzustellen und die **Wartungsleistungen** zu erbringen, und der **Kunde** hat kein Recht mehr, von ihnen zu profitieren oder auf die **T2i Softwares** zuzugreifen, und alle gewährten Lizenzen sind sofort ungültig. Dessen ungeachtet leistet der **Dienstleister** innerhalb von 3 Monaten nach **Vertragsende** auf Anfrage des **Kunden** die angemessene Unterstützung, um die Wiederaufnahme der Aktivitäten des **Kunden** im eigenen Unternehmen zu gewährleisten oder sie einem Dritten zu übertragen. Auf Anfrage des **Kunden** und gegen **Gebührens**zahlung stellt der **Dienstleister** dem **Kunden** während eines Zeitraums von bis zu 3 Monaten nach **Vertragsende** im erforderlichen Maße und nach Ermessen des **Dienstleisters** alle oder einen Teil der **T2i Softwares** und/oder der **Wartungsleistungen** zur Verfügung. Die dem **Dienstleister** daraus entstandenen Kosten sowie die von den Mitarbeitern des **Dienstleisters** für die Unterstützung und Wiederherstellung der Daten erbrachten unterstützenden Arbeiten werden dem **Kunden** auf der Grundlage eines im Vorhinein unterbreiteten Kostenvoranschlags berechnet.

14.7 Weiterbestand. Nach **Vertragsende** bestehen die Bestimmungen zur Haftungsbeschränkung, Vertraulichkeit, zum Datenschutz und zu den Zahlungen sowie sonstige Dispositionen weiter, die aufgrund ihrer Natur zum Fortbestand vorgesehen sind.

15. Vergabe von Unteraufträgen

15.1 Bedingungen für die Vergabe von Unteraufträgen. Sofern nicht anders im **Auftragsformular** vereinbart, genehmigt der **Kunde** dem **Dienstleister** ausdrücklich, die Erfüllung aller oder eines Teils seiner Verpflichtungen, die sich aus dem vorliegenden **Vertrag** ergeben, unter den Bedingungen des vorliegenden Artikels 15 an Einheiten zu vergeben, die zur Unternehmensgruppe des **Dienstleisters** oder zu jeder anderen dritten Unternehmensgruppe gehören. Die unter Nummer 5 des **Auftragsformulars** aufgelisteten Subunternehmer gelten als vom **Kunden** akzeptiert. Der **Dienstleister** verpflichtet sich, den **Kunden** im Vorhinein schriftlich über sämtliche geplante Änderungen zu informieren, die das Hinzufügen anderer Subunternehmer oder den Ersatz durch andere Subunternehmer betreffen, um ihm zu ermöglichen, gegen diese Subunternehmer Einwände zu erheben.

15.2 Einwände. Nachdem der **Kunde** über das geplante Hinzufügen oder den Ersatz eines Subunternehmers informiert worden ist, verfügt er über eine Frist von 30 Tagen, um seine Einwände vorzulegen. Falls der **Dienstleister** dem **Kunden** die Ernennung des Subunternehmers bestätigt, hat der **Kunde** das Recht, den anwendbaren **Vertrag** mit sofortiger Wirkung per schriftlicher Benachrichtigung innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Bestätigung des **Dienstleisters** zu kündigen. Dieses Kündigungsrecht ist das einzige Rechtsmittel des **Kunden**, sollte er Einwände gegen einen neuen Subunternehmer erheben. Reagiert der **Kunde** nicht innerhalb der einen oder anderen in diesem Artikel 13.2 genannten Frist, wird dies dahingehend ausgelegt, dass er den neuen Subunternehmer akzeptiert.

15.3 Haftung für die Subunternehmer. In jedem Fall haftet allein der **Dienstleister** für die ordnungsgemäße Erfüllung seiner Verpflichtungen gegenüber dem **Kunden** entsprechend den im **Vertrag** vereinbarten Bedingungen, wenn er einen Subunternehmer mit der Erfüllung aller oder eines Teils der im vorliegenden **Vertrag** festgelegten Verpflichtungen beauftragt.

16. Abwerbverbot

16.1 Sofern nicht anders zwischen den **Vertragsparteien** vereinbart, untersagt sich jede der **Parteien**, einen Mitarbeiter der anderen **Partei** ohne vorherige ausdrückliche Zustimmung der Letztgenannten

einzustellen oder direkt oder durch eine zwischengeschaltete Person zu beschäftigen. Dieser Verzicht gilt während der gesamten **Vertragsdauer** und bis 12 Monate nach **Vertragsende**.

16.2 Sollte eine der **Vertragsparteien** diese Verpflichtung nicht einhalten, verpflichtet sie sich, die andere **Partei** durch eine sofortige und auf einfache Anfrage erfolgende Entschädigungszahlung zu entschädigen, die 12-mal dem Bruttomonatsgehalt des betreffenden Arbeitnehmers zum Zeitpunkt seines Austritts aus dem Unternehmen entspricht.

17. Schlussbestimmungen

17.1 Abtretung. Der **Kunde** kann keine der Rechte und Verpflichtungen, die sich aus dem **Vertrag** ergeben, abtreten, auch nicht teilweise, unabhängig davon, ob dies im Rahmen einer endgültigen oder befristeten Abtretung, einer Unterlizenz oder jedes anderen **Vertrags**, der die Übertragung der genannten Rechte und Verpflichtungen vorsieht, erfolgen soll.

17.2 Auslegung. Die Überschriften der Abschnitte und Artikel dienen lediglich der einfachen Lesbarkeit und dürfen keine Auswirkungen auf die Auslegung des **Vertrags** haben.

17.3 Höhere Gewalt. Keine der **Vertragsparteien** darf aufgrund des vorliegenden **Vertrags** als in Verzug betrachtet werden, falls die Erfüllung aller oder eines Teils ihrer Verpflichtungen (ausgenommen ihrer Zahlungsverpflichtungen) durch eine Situation höherer Gewalt wie besonders schwere Naturkatastrophen, Krieg, Aufruhr, Streik oder Ausfall der Strom- oder Internetversorgung verzögert oder verhindert wird.

17.4 Salvatorische Klausel. Die Nichtigkeit, Ungültigkeit, fehlende Verbindlichkeit oder Unwirksamkeit irgendeiner Bestimmung des **Vertrags** führt nicht zur Nichtigkeit, Ungültigkeit, fehlenden Verbindlichkeit oder Unwirksamkeit der anderen Bestimmungen, die ihre volle Wirksamkeit bewahren. Die **Vertragsparteien** können jedoch in beiderseitigem Einverständnis vereinbaren, die für ungültig erklärte(n) Bestimmung(en) zu ersetzen.

17.5 Vollständigkeit. Der **Vertrag** stellt die vollständigen Vereinbarungen bezüglich des **Vertragsgegenstandes** zwischen den **Vertragsparteien** dar und ersetzt jede vorherige oder begleitende schriftliche oder mündliche diesbezügliche Vereinbarung.

17.6 Hierarchie. Im Fall von Ungereimtheiten oder Widersprüchen zwischen den **Allgemeinen Lizenz- und Wartungsbedingungen** und dem **Auftragsformular** haben die **Allgemeinen Lizenz- und Wartungsbedingungen** (einschließlich ihrer **Anlagen**) Vorrang, vorbehaltlich ausdrücklich im **Auftragsformular** vorgesehener Abweichungen.

17.7 Verzicht. Jede Duldung oder jeder Verzicht einer **Vertragspartei** bei der Anwendung aller oder eines Teils der im vorliegenden **Vertrag** vorgesehenen Verpflichtungen, unabhängig von deren Häufigkeit und Dauer, können nicht als **Vertragsänderung** oder Begründung irgendeines Rechts gelten.

17.8 Änderungen. Jede **Vertragsänderung** ist nur mit einer von beiden **Vertragsparteien** ordnungsgemäß unterzeichneten schriftlichen Vereinbarung gültig. Dessen ungeachtet hat der **Dienstleister** das Recht, die Anlage 2 (Beschreibung der **Wartungsleistungen**) jederzeit zu verändern.

17.9 Gerichtsstand. Die ausschließliche Zuständigkeit für Rechtsstreitigkeiten zwischen den **Vertragspartien** in Verbindung mit dem **Vertrag** liegt bei den ordentlichen Gerichten am Geschäftssitz des **Dienstleisters**.

17.10 Anwendbares Recht. Der **Vertrag** unterliegt schweizerischem Recht unter Ausschluss seiner Kollisionsnormen.

**ANLAGE 1 ZU DEN ALLGEMEINEN LIZENZ- UND
WARTUNGSBEDINGUNGEN –
BEGRIFFSBESTIMMUNGEN**

Die fett geschriebenen Begriffe, die nicht an anderer Stelle im **Vertrag** definiert werden, haben die folgenden Bedeutungen:

Anlage:	Jede Anlage zum Vertrag , die fester Bestandteil des Vertrags ist.
Umgehung (Workaround):	Eine Anweisung oder ein Verfahren, die bzw. das die Umgehung eines Fehlers ermöglicht, ohne ihn an der Quelle zu beheben.
Mangel:	Die materielle Abweichung zwischen der Dokumentation einer T2i Software und den festgestellten Eigenschaften der Software , die reproduzierbar und nicht ausschließlich auf einen Fehler des Kunden zurückzuführen ist.
Dokumentation:	Alle technischen und funktionellen Dokumente, die sich auf die T2i Software beziehen.
Fehler:	Eine Funktionsstörung, die bei der Nutzung der T2i Software wiederholt auftritt und reproduzierbar ist und nicht unbedingt auf einen Mangel zurückgeführt werden kann, z. B. Bugs usw.
Hotline:	Der Dienst für die Meldung, Diagnose und Anweisung bezüglich der T2i Softwares , die der Dienstleister dem Kunden im Rahmen der Wartung zur Verfügung stellt (genauere Beschreibung der Dienstleistungen in Anlage 2).
T2i Softwares:	Die in Art. 2 des Auftragsformulars aufgelisteten Softwares.
Wartung:	Die Dienstleistungen zur Korrektur von Fehlern , die in den T2i Softwares auftreten, mit dem Ziel, den ordnungsgemäßen Betrieb der Softwares aufrechtzuerhalten. Diese Dienstleistungen sind in der Beschreibung der Wartungsleistungen in Anlage 2 genauer erläutert. Der Hotline -Dienst ist Bestandteil der Wartung .
Update:	Ein Update einer T2i Software , das der Korrektur einer Gesamtheit von Mängeln und/oder Fehlern und eventuell der punktuellen Verbesserung dient.
Patch:	Eine punktuelle Korrektur einer T2i Software zur Behebung eines oder mehrerer Mängel und/oder Fehler in einer Software .
Severity 1:	Ein Fehler , der den Kunden objektiv an der Nutzung einer T2i Software in deren Gesamtheit hindert oder ein schwerwiegendes Problem für die Nutzung und Datenintegrität darstellt.
Severity 2:	Ein Fehler , der zu schwerwiegenden operativen Problemen mit einer oder mehreren wichtigen Transaktionen führt, obwohl die T2i Software im Ganzen noch funktioniert.
Severity 3:	Ein Fehler , der die normale Nutzung einer T2i Software verhindert. Die Funktion der Software in ihrer Gesamtheit ist gewährleistet.

ANLAGE 2 ZU DEN ALLGEMEINEN LIZENZ- UND WARTUNGSBEDINGUNGEN

BESCHREIBUNG DER WARTUNGSLEISTUNGEN

1. Programm-Dienstleistungen

Die **Wartung** kann insbesondere in der Verbesserung und Anpassung der T2i **Softwares** bestehen (Programm-Dienstleistungen).

Diese Dienstleistungen können die folgenden Elemente umfassen:

- a. Anpassung der Nutzung der T2i **Softwares** an neue externe Anforderungen;
- b. kleine Verbesserungen der T2i **Softwares** in Form von **Updates** oder **Patches**;
- c. Orientierung an neuen Methoden und Prozeduren für die Installation und den Einsatz der T2i **Softwares**.

Diese Dienstleistungen werden nach Ermessen des **Dienstleisters** erbracht, der mit der gebotenen Umsicht handelt, und unterliegen lediglich einer Handlungspflicht.

2. Fehlerbehebung

Die **Wartung** umfasst im Übrigen die Korrektur von **Fehlern** in den T2i **Softwares** mit dem Ziel, den ordnungsgemäßen Betrieb der T2i **Softwares** zu gewährleisten (korrektive Wartung):

Diese Dienstleistung umfasst die folgenden Elemente:

- a. Entgegennahme und Bearbeitung von **Fehlermeldungen** durch die **Hotline**;
- b. Analyse der gemeldeten **Fehler**, ihre Diagnose und Einstufung nach Schweregrad (**Severity 1**, **Severity 2** oder **Severity 3**); und
- c. Korrektur der gemeldeten **Fehler**, z. B. durch die Bereitstellung von **Patches** oder **Updates**, oder die Einrichtung eines **Workarounds** einschließlich Koordination und Follow-up mit Drittanbietern von als Komponenten in den T2i **Softwares** integrierten Softwares.

3. Ausschlüsse

Die **Wartung** wird nur in Verbindung mit der letzten gültigen Version jeder T2i **Software** gewährleistet, unter Ausschluss jeder vorherigen Version.

Der **Dienstleister** muss in den nachfolgend aufgeführten Fällen keine **Wartungsleistungen** erbringen:

- a. Nichteinhaltung der Angaben der Betriebsanleitung oder der vom **Dienstleister** bereitgestellten Anweisungen bzw. der **Dokumentation** einer T2i **Software**;
- b. unzulässige Veränderungen an einer T2i **Software** durch den **Kunden** oder einen vom **Kunden** beauftragten Dritten;
- c. fehlerhafte Integration einer T2i **Software** durch einen Dritten (externer Integrierer);
- d. Nutzung von inkompatiblen Soft- oder Hardwares durch den **Kunden**;
- e. vom **Kunden** verursachte Pannen oder Fehler;
- f. Weigerung des **Kunden**, aktiv an der Problembhebung mitzuwirken oder Informationen zur Verfügung zu stellen;
- g. Schädigung und Pannen aufgrund von höherer Gewalt.

Auf Anfrage und unter Bedingungen, die im gegenseitigen Einvernehmen festzulegen sind, kann der **Dienstleister** Entwicklungsleistungen erbringen

– bzw. wenn möglich die Löschung von Betriebsstörungen oder **Fehlern** übernehmen, falls diese Dienstleistungen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen unterliegen (online unter der Adresse www.groupe-t2i.com) einsehbar) und Gegenstand einer separaten Abrechnung sind.

4. Fehlerbehandlung

Jeder **Fehler** wird vom **Dienstleister** je nach Schweregrad behandelt :

I. Bearbeitung von **Fehlern der Stufe **Severity 1**:**

- Der **Dienstleister** verpflichtet sich, die **Fehlerursachen** zu suchen.
- Der **Dienstleister** bemüht sich, die **Fehler** schnellstmöglich zu korrigieren oder ein **Workaround** zu entwickeln, sofern sie dem **Dienstleister** zuzurechnen sind.
- Die Korrekturen von **Fehlern** der Stufe **Severity 1** werden dem **Kunden** zur Verfügung gestellt und eingesetzt, sobald sie verfügbar sind, in Form von **Patches**, **Updates** oder einer anderen geeigneten Form.
- Die **Fehler** der Stufe **Severity 1**, für die der **Dienstleister** ein **Workaround** bereitstellt, werden in **Fehler** der Stufen **Severity 2** oder **Severity 3** umgestuft und wie im nachfolgenden Art. III beschrieben bearbeitet (je nach Schweregrad).

II. Bearbeitung von **Fehlern der Stufe **Severity 2**:**

- Der **Dienstleister** verpflichtet sich, die **Fehlerursachen** zu suchen.
- Der **Dienstleister** bemüht sich, die **Fehler** innerhalb von drei Tagen ab dem Zeitpunkt der Kenntnisnahme zu korrigieren oder korrigieren zu lassen oder ein **Workaround** zu entwickeln, sofern diese **Fehler** dem **Dienstleister** zuzuschreiben sind.
- Die **Fehler** der Stufe **Severity 2**, für die der **Dienstleister** ein **Workaround** bereitstellt, werden in **Fehler** der Stufe **Severity 3** umgestuft und wie im nachfolgenden Art. III beschrieben bearbeitet.

III. Bearbeitung von **Fehlern der Stufe **Severity 3**:**

- Der **Dienstleister** bemüht sich, die **Fehler** innerhalb von 30 Tagen ab dem Zeitpunkt der Kenntnisnahme zu korrigieren oder korrigieren zu lassen oder ein **Workaround** zu entwickeln, sofern diese **Fehler** dem **Dienstleister** zuzuschreiben sind.
- Die Korrekturen für die **Fehler** der Stufe **Severity 3**, für die der **Dienstleister** ein **Workaround** bereitgestellt hat, werden dem **Kunden**, sobald sie verfügbar sind, in Form eines **Patches** oder **Updates** oder einer anderen geeigneten Form zur Verfügung gestellt.

Für die Korrektur eines **Fehlers** kann der **Dienstleister** mittels einer Fernwartungslösung intervenieren, falls der Einsatz einer derartigen Lösung mit dem **Kunden** vereinbart wurde, oder, wenn notwendig, direkt beim **Kunden** vor Ort. Zu diesem Zweck genehmigt der **Kunde** dem **Dienstleister** den Zugriff auf seine IT-Umgebung und IT-Infrastrukturen und den Zugang zu seinen Räumlichkeiten.

Der **Dienstleister** führt eine Auflistung der **Fehler**, die ihm gemeldet wurden, einschließlich ihres aktuellen Bearbeitungsstatus, auf einer Online-Plattform (Ticketing-System), falls die Einrichtung einer derartigen Plattform mit dem **Kunden** vereinbart wurde, oder in Form von Tabellen, die dem **Kunden** regelmäßig übermittelt werden.

5. Hotline

Die vom **Kunden** festgestellten **Fehler** sind dem **Dienstleister** ausschließlich über die **Hotline**, über das Online-Tool unter der folgenden Adresse [www.groupe-t2i.com] oder telefonisch unter der Nummer [058/666.20.66] zu melden.

Die **Hotline**-Dienste werden in französischer Sprache angeboten.

6. Öffnungszeiten

Der **Dienstleister** erbringt die **Wartungsleistungen** (einschließlich der **Hotline**) an den Werktagen im Kanton Wallis, Schweiz: montags bis freitags von 7:30 bis 17:30 Uhr.

7. Unterstützung durch den Kunden

Der **Kunde** liefert den mit den **Wartungsleistungen** betrauten Teams im Rahmen der Diagnose und Einstufung der Fehler sowie für deren Behebung jede erforderliche Unterstützung.

8. Testumgebung

Der **Kunde** verpflichtet sich, auf eigene Kosten eine operative und für seine Produktionsumgebung repräsentative Testumgebung zu unterhalten, in der der **Dienstleister** direkt oder via Fernzugriff, der vom **Kunden** zur Verfügung gestellt wird, intervenieren kann.

In der vom **Kunden** unterhaltenen Testumgebung stellt dieser dem **Dienstleister** einen für die Produktion repräsentativen Arbeitsposten zur Verfügung, den der **Dienstleister** im Rahmen der **Wartung** nutzen kann.

9. Änderungen

Der **Dienstleister** behält sich das Recht vor, die vorliegende Beschreibung der **Wartungsleistungen** durch schriftliche Benachrichtigung, die dem **Kunden** innerhalb einer angemessenen Frist zugestellt wird, zu ändern.