

Software-Lizenzvertrag

Dieser Software-Lizenzvertrag (nachfolgend "Vertrag") wird zwischen der prozessraum AG und der Gegenseite (nachfolgend "Lizenznehmer") geschlossen. Mit der Nutzung der Software kyro (nachfolgend "Software") erklärt sich der Lizenznehmer mit den nachfolgenden Bedingungen vorbehaltlos einverstanden.

1. DEFINITIONEN

Die definierten Begriffe, welche in diesem Vertrag benutzt werden, sollen jeweils den folgenden Sinn beinhalten:

"Anfängliche Support- und Wartungsgebühr" ist die Gebühr, welche als anfängliche Support- und Wartungsgebühr im Software-Plan festgelegt ist und vom Lizenznehmer für die Software bezahlt wird.

"Dokumentation" sind sämtliche erklärenden Materialien bezüglich der Software in gedruckter oder digitaler Form.

"Immaterialgüterrechte" sind sämtliche Formen von Immaterialgüterrechten an der Software, welche vertrauliche Informationen und in Dokumentationen enthalten sein können oder dieselben betreffen. Inklusiv, aber nicht abschliessend sind sämtliche Titel und Interessen, welche durch das Recht der vereinigten Staaten oder der Schweiz, sowie alle anderen Länder hervorgehen können, unter anderem: (a) Patente und sämtliche eingereichten, anhängige, oder auch potentielle Anmeldungen zu Patenten, inklusive jede Neuausgabe, Nachprüfung, Teilung, Fortsetzung oder teilweise Fortsetzung jetzt oder in Zukunft; (b) Rechte über Handelsgeheimnisse sowie äquivalente Rechte; (c) Urheberrechte oder anderes geistiges Eigentum oder Autorenrechte, unabhängig davon, ob diese durch das Urheberrecht oder als Werk geschützt sind oder nicht; und (d) geschützte Anhaltspunkte, Handelsmarken, Handelsnamen, Logos, und/oder Markennamen.

"Lizenzierte(r) Prozess(e)" sind die Fälle, in welchen die Software durch den Lizenznehmer auf einem Computer, für welchen die Software aktiviert wurde, in Betrieb genommen wird. Die anfängliche Anzahl von lizenzierten Prozessen ist dem Software-Plan zu entnehmen.

"Sachmangel" ist jede rapportierte Fehlfunktion, Fehler oder anderer Defekt der Software, welcher: (a) durch den Distributor oder den Lizenznehmer reproduziert werden kann; und (b) eine erhebliche Abweichung von der Spezifikation der Software darstellt.

"Spezifikationen" sind publizierte Spezifikationen der Software, welche in dem Zeitpunkt gelten, in welchem die Software dem Lizenznehmer zugänglich gemacht wurde.

"spezifiziertes System" ist die Hardware und Software, welche gemäss dem Software-Plan benötigt wird, um die Software betreiben zu können.

"Support- und Wartungsgebühren" sind die anfänglichen Support- und Wartungsgebühren sowie die jährlichen Support- und Wartungsgebühren.

"Support- und Wartungsplan" ist der Plan, welcher die Bedingungen bezüglich dem Support und den Wartungsservices enthält. Sollte der Lizenznehmer Support- und Wartungsleistungen in Anspruch nehmen, wird der Support- und der Wartungsplan diesem Vertrag beigelegt. In diesem Fall bildet der Support- und Wartungsplan integrierenden Bestandteil dieses Vertrags und Änderungen, welche nicht aufgrund der anerkannten angepassten Spezifikationen resultieren, können nur mittels schriftlicher Vereinbarung zwischen der prozessraum AG und dem Lizenznehmer bewirkt werden.

"Update" ist eine Überarbeitung der Software. Updates können Fehlerbehebungen und Korrekturen, welche für die Software zur Verfügung gestellt werden, beinhalten. Die Bereitstellung von neuen Funktionen, Verbesserungen, Modulen oder Software innerhalb eines Updates liegt vollständig im Ermessen der prozessraum AG.

"Vertrauliche Informationen" sind vertrauliche oder andere geschützte Informationen, welche dem Lizenznehmer im Rahmen dieses Vertrages offengelegt werden, inklusive aber nicht abschliessend: Software Designs und Codes, Produktbeschreibung und Produktdokumentation, Produktpläne, Trainings- und technisches Material, sowie weitere geschäftliche Informationen. Vertrauliche Informationen sind nicht solche, welche: (a) allgemein bekannt sind oder werden, ohne dass der Lizenznehmer in irgendeiner Weise dafür verantwortlich wäre; (b) dem Lizenznehmer von einem Dritten ohne Einschränkungen von einem Dritten, welcher autorisiert ist, die Informationen ohne Verpflichtung zur Vertraulichkeit weiterzugeben, zugänglich gemacht werden.

"Endbenutzerdaten" sind Daten, auf welche die Software während der in dieser Vereinbarung geregelten Beziehung zugreifen oder die sie sammeln können, und zwar in Form von Protokollen, Sitzungsdaten, Telemetrie, Benutzerdaten, Nutzungsdaten, Bedrohungsdaten und Kopien potenziell bösartiger Dateien. Endbenutzerdaten können vertrauliche und persönliche Daten wie Quell- und Ziel-IP-Adressen, Active Directory-Informationen, Dateianwendungen, URLs, Dateinamen und Dateiinhalte enthalten.

2. NUTZUNG UND EINSCHRÄNKUNGEN

2.1 Lizenzgewährung

Im Rahmen der Bestimmungen dieses Vertrags gewährt die prozessraum AG dem Lizenznehmer eine nicht-exklusive, unübertragbare, nicht-unterlizenzierbare limitierte Lizenz. Diese beinhaltet was folgt: (a) die angegebene Anzahl von Lizenzprozessen der Software, wie im Software-Plan spezifiziert auf dem Equipment des Lizenznehmers zu benutzen; und (b) die Dokumentation auf einer internen Basis zu benutzen, um den Gebrauch der Software durch den Lizenznehmer zu unterstützen. Diese Lizenz ermöglicht den Gebrauch der Software nur im Spezifizierten System und am Ort, welche im Software-Plan bezeichnet sind und nur für die festgelegte Anzahl lizenzierte Prozesse. Für jeden Endverbraucher und für die festgelegte Anzahl lizenzierte Prozesse gemäss dem Software-Plan wird eine separate Aktivierung benötigt.

2.2 Nutzungsbeschränkungen

Dem Lizenznehmer sind folgende Handlungen untersagt:

- a) Verwendung der Software außerhalb des Geltungsbereichs der Lizenz und / oder der erworbenen Kapazität.
- b) Die Software ganz oder teilweise modifizieren, übersetzen, anpassen oder abgeleitete Werke daraus erstellen.
- c) Den Quellcode, die Methodik, die Analyse oder die Ergebnisse der Software ganz oder teilweise zu zerlegen, zurückzuentwickeln oder auf andere Weise zu versuchen Änderungen an der Software zu machen
- d) Entfernen, Ändern oder Verbergen von Identifikations-, Copyright-, Eigentums- oder geistigen Eigentumsvermerken oder anderen derartigen Marken auf oder innerhalb der Software;
- e) Übertragen, unterlizenzieren oder transferieren der Rechte aus diesem Vertrag an eine andere Person oder Einrichtung, sofern dies nicht ausdrücklich angegeben ist, es sei denn, dies wurde ausdrücklich von prozessraum AG schriftlich genehmigt
- f) Die Software verkaufen, weiterverkaufen und übertragen.
- g) Verwenden der Software, die für ein bestimmtes physisches oder virtuelles Gerät lizenziert ist, auf einem anderen Gerät, es sei denn, prozessraum AG hat dies ausdrücklich schriftlich genehmigt.
- h) Vervielfältigen der Software, ihre Methodik, Analyse oder Ergebnisse.
- i) Verwendung der Software oder Bestandteilen derselben zum Speichern oder Übertragen von verletzendem, verleumderischem oder anderweitig rechtswidrigem oder unerlaubtem Material oder zum Speichern oder Übertragen von Material, das die Privatsphäre oder Rechte an geistigem Eigentum Dritter verletzt.
- j) Verwenden der Software auf eine Weise, die nicht durch die veröffentlichten Spezifikationen f autorisiert ist.
- k) Die Integrität oder Leistung der Software, ihrer zugehörigen Systeme oder Netzwerke oder der darin enthaltenen Daten Dritter zu beeinträchtigen, zu stören oder zu versuchen, unbefugten Zugriff darauf zu erlangen.
- l) Durch das Hochladen der Software in ein Netzwerk oder einen Filesharing-Dienst oder auf andere Weise den Zugriff auf die Software oder die Funktionen der Software oder auf andere Weise Dritten zur Verfügung stellen über einen Hosting-, Managed-Services-Anbieter, ein Service-Büro oder eine andere Art von Service.

2.3 Systemanforderungen

Es liegt in der alleinigen Verantwortung des Lizenznehmers zwecks Installation sowie Update der Software das spezifizierte System, welches den Minimalanforderungen gemäss dem Software-Plan und der Dokumentation entspricht, bereitzustellen. Sollte das vom Lizenznehmer zur Verfügung gestellte System nicht die Minimalanforderungen erfüllen, trägt der Lizenznehmer die alleinige Verantwortung, die Behebung sämtliche Mängel zu korrigieren und der Lizenznehmer hat die prozessraum AG für sämtliche Kosten, welche der prozessraum AG zusätzlich aufgrund der Mängel eines solchen ungenügenden Systems erwachsen, vollumfänglich schadlos zu halten.

Die Software kann gemäss den Angaben in der Dokumentation und den Spezifikationen Software beinhalten, welche von Dritten zur Verfügung gestellt wurde (nachfolgend "Drittsoftware"). Hinsichtlich der Drittsoftware gelangen die Allgemeinen Bedingungen des Anbieters der Drittsoftware zur Anwendung. Der Lizenznehmer kann, wenn Software das Funktionieren von solchen Softwares eines Dritten ermöglicht, solche hinzufügen, wenn diese nicht bereits in der Software enthalten sind. Jegliche solche zusätzliche Drittsoftware untersteht einzig und alleine den Geschäftsbedingungen des jeweiligen Anbieters. Die prozessraum AG bietet keinen Support oder unterstützt nicht den Gebrauch von Drittsoftware zusammen mit der Software und lehnt jegliche Verantwortung für irgendwelche Fehler der Software, welche durch einen zusätzlichen Gebrauch einer Drittsoftware begründet sein können, ab.

2.4 Weitere Dienstleistungen

Weitere Dienstleistungen, insbesondere Support, Wartung, Installation und Training, im Zusammenhang mit der Software sind nicht Bestandteil dieses Vertrags und können zusätzlich bei der prozessraum AG entgeltlich bestellt werden.

2.5 Anmeldeinformationen und Sicherheitsvorfälle

Sämtliche Konten und Authentifizierungsdaten, die den Zugriff auf die Software ermöglichen, müssen vom Lizenznehmer sicher und vertraulich behandelt werden. Der Lizenznehmer ist verpflichtet, prozessraum AG unverzüglich über den Missbrauch Ihrer Konten oder Authentifizierungsdaten oder über Sicherheitsvorfälle informieren, die Ihnen bekannt werden.

3. EIGENTUM

Der Lizenznehmer anerkennt, dass sämtlich Immaterialgüterrechte an der Software, Dokumentation und vertraulichen Informationen, inklusive sämtlichen Updates, Korrekturen, Modifikationen und anderen abgeleiteten Arbeiten an der Software, bei der prozessraum AG verbleibt. Der Lizenznehmer überträgt hiermit sämtliche Immaterialgüterrechte, welche er jetzt oder auch in Zukunft an der Software, Dokumentation und vertraglichen Informationen, sowie an sämtlichen davon abgeleiteten Arbeiten erwirbt, an die prozessraum AG und willigt ein (a) sämtliche Dokumente zu unterzeichnen und Handlungen vorzunehmen welche nötig sind, um solche Rechte von der prozessraum AG zu bestätigen und (b) sämtliche Hinweise bezüglich geschützten Marken, Legenden, Patenten, Urheberrechten, welche auf der Software, den Dokumentationen und den vertraglichen Informationen, welche von der prozessraum AG an den Lizenznehmer geliefert werden, sowie auf sämtlichen vollständigen oder nur teilweisen Kopien, zu belassen.

4. GEBÜHREN

4.1 Lizenz-, Support- und Wartungsgebühren

Zur Abgeltung der gewährten Lizenz verpflichtet sich der Lizenznehmer, der prozessraum AG die im Software-Plan festgelegte Lizenzgebühr zu bezahlen.

Zwecks Abgeltung der Support- und Wartungsarbeiten verpflichtet sich der Lizenznehmer, der prozessraum AG die Wartungsgebühr, welche im Software-Plan festgelegt ist, zu bezahlen. Der Lizenznehmer verpflichtet sich, eine anfängliche Wartungsgebühr bei Installation der Software (Datum der Installation) und die jährliche Support- und Wartungsgebühr jährlich am oder vor dem Jahrestag des Datums der Installation zu bezahlen. Die prozessraum AG kann unter der Voraussetzung der entsprechenden Mitteilung die jährlichen Support- und Wartungsgebühren anpassen.

Die Lizenz-, Support- und Wartungsgebühren verstehen sich exklusive irgendeiner ausländischen, landesweiten, staatlichen oder lokalen Verkaufssteuer, Benutzungssteuern oder ähnlichen sonstigen Steuern, welche im Zuge der Lizenzgewährung, der Lieferung oder des Gebrauchs der Software auferlegt werden.

4.2 Zahlungsbedingungen

Ausser im Software-Plan anderweitig festgehalten, sollen sämtliche Gebühren, Lieferkosten, Steuern oder weitere Zahlungen, welche der Lizenznehmer gemäss diesem Vertrag zu bezahlen hat, innerhalb von fünfzehn (15) Tagen ab Erhalt der Rechnung beglichen werden. Sämtliche Rechnungen und Zahlungen haben in derjenigen Währung, welche im Software-Plan vorgesehen ist, zu erfolgen.

5. HAFTUNGSAUSSCHLUSS

DIE HAFTUNG DER prozessraum AG, UNABHÄNGIG DAVON, OB DIESE DURCH DIESEN VERTRAG, DELIKTISCHE HAFTUNG (INKLUSIVE FAHRLÄSSIGKEIT UND VERSCHULDENSUNABHÄNGIGE HAFTUNG), GARANTIEVERLETZUNG ODER JEDLICHER ANDERER RECHTSFIGUR BEGRÜNDET IST, IST IN IHRER HÖHE DURCH DAS VOM LIZENZNEHMER FÜR DIE LIZENZ BEZAHLTE ENTGELT BEGRENZT. JEDE WEITERGEHENDE HAFTUNG DES FÜR UNGENAUGIGKEIT ODER VERLUST VON DATEN, SYSTEMVERLUST, ENTGANGENER GEWINN, ODER ANDERE, IRGENDWELCHE NEBEN- ODER INDIRECTE SCHÄDEN, WIE AUCH IMMER DIESE VERURSACHT SEIN MÖGEN UND UNGEACHTET DES RECHTSGRUNDES DER HAFTUNG, SOWIE UNGEACHTET DESSEN, OB DER LIZENZNEHMER AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDE, IST AUSGESCHLOSSEN. DIESE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG GILT AUCH DANN, WENN DIE ERGRIFFENEN MASSNAHMEN ZWECKS SCHAFFUNG VON ABHILFE VOLLSTÄNDIG FEHLSCHLAGEN.

6. DAUER UND BEENDIGUNG

6.1 Dauer

Die Dauer dieses Vertrags beginnt am zwischen den Parteien festgelegten Datum und gilt, sofern keine anderweitige Vereinbarung getroffen wurde, für unbefristete Dauer. Bei Ablauf der vereinbarten Dauer und Weiternutzung der Software gilt der Vertrag als auf unbestimmte Dauer verlängert.

6.2 Beendigung

Jede Partei kann diesen Vertrag unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen auf jedes Monatsende gekündigt werden.

Wird dieser Vertrag durch eine Partei in wesentlicher Weise verletzt, so hat diejenige Partei, welche den Vertrag nicht verletzt hat, das Recht, unter Einhaltung einer Frist von dreissig (30) Tagen den Vertrag schriftlich zu kündigen. Der Vertrag soll nicht beendet werden, wenn die andere Partei die Vertragsverletzung vor Ablauf dieser dreissigtägigen Kündigungsfrist beseitigt hat.

Jede Partei kann diesen Vertrag fristlos kündigen, (a) wenn ein Insolvenzverfahren, Konkursverfahren oder Zwangsverwaltung gegen die andere Partei eröffnet wird, (b) wenn die andere Partei Abtretungen zugunsten ihrer Kreditoren vornimmt, oder (c) bei der Auflösung der anderen Partei oder Einstellung der Geschäftstätigkeit.

Bei Beendigung dieses Vertrages, unabhängig aus welchen Gründen, hat der Lizenznehmer der prozessraum AG sämtliche Kopien der Software, sowie sämtliche vertraulichen Informationen, Dokumentationen und andere physische Materialien, welche mit der Software zusammenhängen, inklusive sämtliche Modifikationen und derivative Arbeiten davon, umgehend zurückzugeben sowie auf seinen Systemen zu löschen.

Die Beendigung dieses Vertrages hat keine Auswirkung auf irgendwelche Rechte der Parteien, welche vor dem Datum der Vertragsbeendigung entstanden sind. Die Daten werden 60 Tage nach der Kündigung definitiv gelöscht.

7. DATENSCHUTZ

Der Lizenznehmer räumt prozessraum AG das Recht ein, im gesetzlich zulässigen Umfang Daten zu verarbeiten und aufzubewahren. prozessraum AG, im speziellen die Software, speichert keine persönlichen Informationen oder persönlichen Daten / Endbenutzerdaten. Lediglich Name, Vorname und E-Mail-Adresse

Die Daten werden in Deutschland beim Server Provider 1one1 gespeichert. prozessraum AG überträgt keine Daten aus der ausgewählten Region, es sei denn, dies ist gesetzlich vorgeschrieben oder es ist eine verbindliche Anordnung einer Regierungsbehörde.

Soweit prozessraum AG personenbezogene Daten im Auftrag des Endbenutzers als Verarbeiter im Sinne des EU-Datenschutzrechts verarbeitet, erfolgt dies nur auf Anweisung des Lizenznehmers gemäß dieser Vereinbarung und im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen. prozessraum AG verarbeitet und speichert personenbezogene Daten nicht länger als für die Zwecke erforderlich. Nach Beendigung dieser Vereinbarung löscht prozessraum AG auf Wunsch des Endbenutzers die Endbenutzerdaten. prozessraum AG stellt sicher, dass das Personal, das zur Verarbeitung personenbezogener Daten berechtigt ist, sich zur Vertraulichkeit verpflichtet hat oder einer entsprechenden gesetzlichen Vertraulichkeitspflicht unterliegt.

prozessraum AG wird den Europäischen Wirtschaftsraum und das schweizerische Datenschutzgesetz, in Bezug auf die Erhebung, Nutzung, Weitergabe, Speicherung und sonstige Verarbeitung personenbezogener Daten aus dem Europäischen Wirtschaftsraum und der Schweiz, einhalten. Die Datenübertragung unterliegt den in Artikel 46 der DSGVO beschriebenen angemessenen Sicherheitsvorkehrungen, einschließlich der Durchführung von EU-Standardvertragsklauseln für die Datenübertragung, sofern zutreffend.

8. ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

Der Lizenznehmer darf diesen Vertrag (ganz oder auch nur teilweise) oder Rechte daraus nicht ohne die vorherige Zustimmung übertragen oder abtreten. Prozessraum AG hat das Recht, diesen Vertrag oder Rechte daraus als Ganzes oder teilweise zu übertragen oder abzutreten, wobei dem Lizenznehmer eine solche Übertragung oder Abtretung mitzuteilen ist. In Berücksichtigung dieser Regelung ist dieser Vertrag bindend und tritt für die Parteien und deren Nachfolger und Abtretungsempfänger in Kraft.

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags als widerrechtlich, nichtig oder anderweitig nicht durchsetzbar sein oder werden, beschränkt sich die Nichtigkeit auf die betreffende Bestimmung und die übrigen Bestimmungen bleiben davon unberührt und sind für beide Parteien weiterhin verbindlich.

Verzug oder das Versäumnis einer Partei, ein Recht, Wiedergutmachung oder sonstigen Anspruch infolge der Nichteinhaltung dieses Vertrags oder Verzug der anderen Partei geltend zu machen, beeinträchtigt die Geltendmachung des Rechts, die Wiedergutmachung oder sonstigen Ansprüche zu verlangen nicht und es soll daraus auch nicht auf den Verzicht auf irgendwelche Rechte geschlossen werden. Eine Partei kann nur schriftlich im Voraus auf einen eigenen Anspruch, auf den sie gemäss den Bestimmungen dieses Vertrages hat, verzichten. Der Verzicht einer Partei auf irgendwelche Rechte aus dem Vertrag soll nicht als ein Verzicht auf Ansprüche wegen nachfolgenden Vertragsverletzungen eines anderen Anspruchs oder Rechts angesehen werden, selbst wenn das Recht, auf welches verzichtet wurde, ähnlich sein sollte.

Sämtliche Benachrichtigungen und andere Kommunikation in Zusammenhang mit diesem Vertrag haben in schriftlicher Form zu erfolgen und gelten als zugegangen, wenn diese übergeben oder per E-Mail oder per Einschreiben erhalten wurden.

Abgesehen von den Zahlungspflichten ist die Unmöglichkeit der Erfüllung des Vertrages durch die Parteien insoweit gerechtfertigt, als diese Unmöglichkeit durch Streik, Pandemien, Feuer, Überflutung, staatliche Akte, Verbote oder Weisungen, oder einem anderen Grund, in welchem die Erfüllung des Vertrages ausserhalb der Kontrolle der Parteien liegt und welche nicht infolge Fahrlässigkeit der Partei, welche sich auf die Unmöglichkeit beruft, verursacht wurde.

Der Lizenznehmer muss alle geltenden Gesetze in Verbindung mit Ihrer Verwendung der Software einhalten. Es dürfen im Rahmen der Nutzung der Software insbesondere keine illegalen Aktivitäten ausgeführt werden. Beide Parteien müssen alle Exportgesetze, -beschränkungen und -bestimmungen einhalten.

Auf diesen Vertrag ist Schweizer Recht, ungeachtet des Kollisionsrechts, anwendbar. Das UN-Kaufrecht (CISG) ist auf diesen Vertrag oder irgendeine Lieferung der Software nicht anwendbar. Für Streitigkeiten aus diesem Vertrag oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag, oder bezüglich Vertragsbruchs, -beendigung oder die Ungültigkeit des Vertrages, sind ausschliesslich die ordentlichen Gerichten am Sitz der prozessraum AG zuständig.

Der Software-Plan sowie der Support- und Wartungsplan bilden integrierenden Bestandteil dieses Vertrags. Bei Widersprüchen zwischen den Vertragsdokumenten gehen die Bestimmungen des Software-Plans sowie des Support- und Wartungsplans vor.

prozessraum AG

Lara Ferrari
Verwaltungsrätin

Pläne:

- Software-Plan
- Support- und Wartungsplan

Lizenznehmer

Name:
Funktion:

SOFTWARE-PLAN

Lizenznehmer: _____

Durch den Lizenznehmer
bezeichneten Kontakt: _____

Adresse Lizenznehmer: _____

Software Spezifikationen:

[•]

Support System Spezifikationen:

[•]

Anzahl der lizenzierten Prozesse:

[•]

geografisches Gebiet:

[•]

Währung:

[•]

Lizenzgebühr:

[•]

Laufzeit der Support und Wartungsservices (sofern anwendbar):

Anfangsdatum: _____ [Gültigkeitsdatum]

Auslaufdatum: _____ [•]

Anfängliche Support- and Wartungsgebühr Fee (sofern anwendbar)

[•]

Jährliche Support- and Wartungsgebühren (sofern anwendbar):

[•]

prozessraum AG

Lizenznehmer

Lara Ferrari
Verwaltungsrätin

Name:
Funktion:

SUPPORT- UND WARTUNGSPLAN

Im Falle, dass der Lizenznehmer die Support- und Wartungsleistungen der prozessraum AG gemäss dem Software-Lizenzvertrag in Anspruch nimmt, erfolgt der Support- und Wartungsservice gemäss den nachfolgenden Bestimmungen.

1. GEGENSTAND

Die Bedingungen in diesem Support- und Wartungsplan finden auf die Support- und die Wartungsservices, welche gegenüber dem Lizenznehmer für die Software erbracht werden, Anwendung. Der Vertrag bildet integrierenden Bestandteil des Software-Plans, ausser der Support- und Wartungsplan oder der Software-Plan beinhaltet Bedingungen, welche ausdrücklich etwas anderes vorsehen.

2. DEFINITIONEN

"Fehler" ist ein reproduzierbarer Vorfall von negativer oder inkorrektur Funktionsweise der Software, welche den Gebrauch der Funktionen der Software gemäss ihren Spezifikationen durch den Lizenznehmer beeinträchtigt.

"Fehlerlösung" ist eine Lösung, welche durch einer Version der Software hervorgeht und den Fehler korrigiert;

"Servicepaket" ist eine neue Version der Software, welche die Fehlerbehebung sowie die Korrektur von "Bugs" der bestehenden Version der Software zum Inhalt hat und auf dem anwendbaren Software-Plan aufgelistet ist und keine substantiellen funktionalen Verbesserungen, Modifikationen oder Erweiterungen mit sich bringt. Die Servicepakete können mit steigender Zahl nach dem Dezimalpunkt (bspw. 5.0 >> 5.1; 5.1.1 >> 5.1.2) oder auch anders bezeichnet werden. Ein Servicepaket kann als Wartungsrelease, Minorrelease oder einer anderen Bezeichnung folgen.

"Release" ist eine neue Version der Software, welche substantielle funktionelle Verbesserungen, Modifikationen oder Erweiterungen zum Inhalt hat. Upgrades können mit steigender Zahl vor dem Dezimalpunkt (bspw., 4.0 >> 5.0) oder auch anders bezeichnet werden. Ein Upgrade kann als Version, Version Release, Majorrelease, oder einer anderen Bezeichnung folgen. Ein Upgrade kann Veränderungen des Aufbaus beinhalten.

3. REGELUNG DES SERVICES

Support und Wartungsleistungen gegenüber dem Lizenznehmer werden lediglich zugunsten den autorisierten Kopien der Software, für welche eine gültige Lizenz besteht, und nur soweit erbracht, als der Gebrauch der Software in Einklang mit diesem Vertrag ist. Support und Wartungsleistungen unterstützen die jeweils aktuelle Version der Software.

prozessraum AG hat im Hinblick auf die nachfolgend beschriebenen Support- und Wartungsservices wirtschaftlich vernünftige Anstrengungen zu unternehmen. Im Falle, dass trotz wirtschaftlich vernünftiger Anstrengungen Support- oder Wartungsservices nicht erbringen oder Fehler nicht beheben kann, hat der Lizenznehmer nur Anspruch auf die Rückerstattung der

Support- und Wartungsgebühr auf einer pro-rata-Basis und beläuft sich auf den Betrag, welcher der Lizenznehmer während der Zeitdauer, in welcher der Fehler bestand, bezahlt wurde.

4. BESCHREIBUNG DER WARTUNG

prozessraum AG hat dem Lizenznehmer jedes Servicepaket der Software, welches während der Zeit dieses Support- und Wartungsplanes veröffentlicht wird, zugänglich zu machen.

Produziert die prozessraum AG während der Dauer dieses Support- und Wartungsplans einen Release der Software, hat er den Lizenznehmer darüber in Kenntnis zu setzen. Eine Erneuerung des Anhangs zum Vertrag kann nötig sein, damit der Lizenznehmer Zugang zum Release erhält.

5. BESCHREIBUNG DES SUPPORTS

Der telefonische Support erfolgt über die allgemeinen Kontaktangaben der prozessraum AG und ist während den Wochentagen zu den ordentlichen Bürozeiten verfügbar. Ausgenommen sind die Nationalfeiertage und Tage vor den Ferien, an diesen Tagen kann die Zeit der Verfügbarkeit verkürzt sein. Die Reaktionszeit um auf ein Problem zu antworten ist unten in Ziffer 5.2 festgelegt.

prozessraum AG unternimmt wirtschaftlich vernünftige Anstrengungen, um Fehler, welche der Lizenznehmer meldet, zu beheben. Die Reaktionszeit ist wie folgt:

Schweregrad	Reaktionszeit	Status Updates
Kritisch: Der Fehler hat einen kritischen Einfluss auf die Fähigkeit des Lizenznehmers, seiner Geschäftstätigkeit nachzugehen. Das heisst, dass die Arbeit des Lizenznehmers nicht weitergeführt werden kann oder dass die Software nicht mehr funktioniert und keine prozessuale Problemumgehung möglich ist.	36 Stunden, sofortiger Start der Behebungsarbeiten. (Sämtliche Meldungen, welche als "kritisch" eingestuft werden, sollten telefonisch bestätigt werden)	Ein Mal pro Arbeitstag
Ernsthaft: Der Fehler hat einen ernsthaften Einfluss auf die Fähigkeit des Lizenznehmers, seiner Geschäftstätigkeit nachzugehen: Die Vorgänge sind unterbrochen, aber es besteht Kapazität, die notwendigen Geschäftsvorgänge aufrecht zu erhalten.	72 Stunden, Beginn der Behebungsarbeiten noch am selben Arbeitstag	Einmal pro jeden zweiten Arbeitstag
Moderat: Der Fehler hat einen mittelleichten Einfluss auf die Fähigkeit des Lizenznehmers, seiner Geschäftstätigkeit nachzugehen: Der Funktionsverlust ist nur teilweise und nicht kritisch. Die Geschäftstätigkeit des Lizenznehmers ist beeinträchtigt, aber funktionierend.	1 Woche, Beginn der Behebungsarbeiten innerhalb eines Arbeitstages	Einmal pro Woche

6. AUSSCHLUSS

Support- und Wartungsservices beinhalten nicht die Lösung von Fehlern, welche auf (a) eine Soft- oder Hardware eines Dritten, (b) auf jegliche Modifikation der Software, welche nicht durch die prozessraum AG oder von ihr beigezogene Dritte vorgenommen wurde, oder (c) auf den Gebrauch der Software durch den Lizenznehmer, welcher nicht in der Dokumentation vorgesehen ist, zurückzuführen ist.

Die Support- und Wartungsservices können durch die Fähigkeit der prozessraum AG, den Fehler nachzuvollziehen, eingeschränkt sein, weil die prozessraum AG in ihrer Soft- oder Hardware, welche in vielen Fällen nicht die exakt gleiche Soft- oder Hardware Technologie des Lizenznehmers ist oder bei Nichtgewähren des Zugangs zur Soft- oder Hardware des Lizenznehmers nicht die gleiche Umgebung vorgefunden werden kann.

Im Support- und Wartungsservice ist die Fehlersuche bzw. der Feststellung, ob der Fehler dem System des Lizenznehmers oder der Software zuzurechnen ist, nicht inbegriffen.

Im Support- und Wartungsservice ist die Beantwortung von Fragen betreffend dem Design und der Implementierung von Methoden und Verfahren (oft gestellt mit "Wie macht man..."-Fragen) nicht beinhaltet.

Support- und Wartungsservices werden ausschliesslich für die neueste Version der Software erbracht.

7. GEBÜHREN

Für die Support- und Wartungsservices hat der Lizenznehmer die jährliche Wartungsgebühr, welche im Software-Plan festgelegt ist, unter Einhaltung der vertraglichen Bestimmungen zu bezahlen.

8. DAUER

Unter Vorbehalt einer abweichenden Vereinbarung bestimmt sich der Beginn der Laufzeit sowie die Dauer dieses Support- und Wartungsplans nach dem Software-Plan.

prozessraum AG

Lara Ferrari
Verwaltungsrätin

Lizenznehmer

Name:
Funktion: