Allgemeine Geschäftsbedingungen

1 Geltung der AGB

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle geschäftlichen Beziehungen zwischen Vertec und dem Kunden (z.B. Lizenzierung von Vertec-Software, Hotline, Betrieb der Vertec-Software als Cloudlösung und Dienstleistungen). Sie gelten auch für Folgegeschäfte in der jeweils aktuellen Version.
Wird der Kunde von einem Vertriebspartner von Vertec betreut, gelten für Hotline und ggf. Dienstleistungen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Vertriebspartners, der dafür mit dem Kunden einen direkten Vertrag abschliesst.

2 Vertragsabschluss und Vertragsbestandteile

Ein Vertrag zwischen Vertec und dem Kunden kann wie folgt abgeschlossen werden:

1. durch elektronische Bestellung über das digitale Kundenportal von Vertec
2. durch (beidseitige) Unterzeichnung eines Vertragsdokuments
3. durch ausdrückliches oder stillschweigendes Akzeptieren einer Offerte von Vertec
4. durch vorbehaltlose Annahme von Leistungen von Vertec

Eine Anforderungsbeschreibung des Kunden wird nur dann zum Vertragsbestandteil, wenn sie im Vertrag erwähnt wird. Bei Widersprüchen zwischen den Vertragsbestandteilen hat der Vertrag Vorrang.

3 Vertec-Software

3.1 Nutzungsarten

Vertec stellt den Kunden die Vertec-Software entweder zum käuflichen Erwerb als Lizenz (Nutzung «On-Premises») oder zur Nutzung im Cloud Abo zur Verfügung.

3.2 Nutzungsrecht des Kunden

Der Kunde kann die Vertec-Software für seinen eigenen Gebrauch und zum vorausgesetzten Zweck nutzen.
Das Nutzungsrecht ist beschränkt auf die im Vertrag angegebene Anzahl User. Diese werden in der Vertec-Software als Named User erfasst. Untersagt sind das über den bestimmungsgemässen Gebrauch hinausgehende Kopieren der Vertec-Software, die Vermietung, Verleihe oder Bekanntgabe an Dritte, die Bearbeitung, Änderung oder Erweiterung sowie das Reverse-Engineering.
Das Nutzungsrecht «On-Premises» ist zeitlich unbeschränkt. Beim Cloud Abo ist das Nutzungsrecht auf die Vertragsdauer begrenzt.
Für Drittsoftware, welche gemeinsam mit Vertec-Software verwendet wird, gelten die Lizenzbedingungen des Anbieters dieser Drittsoftware. Diese sind auf https://www.vertec.com/ch/licenses/ abrufbar. Mit der Installation von Vertec resp. der Nutzung der Vertec Software im Cloud Abo werden diese Lizenzbedingungen vom Kunden akzeptiert.

3.3 Testlizenz

Vertec räumt dem Kunden vor Vertragsabschluss kostenlos und probeweise ein Nutzungsrecht zu Testzwecken an der Vertec-Software ein. Die Lizenzbedingungen zur Vertec-Software gelten auch in diesem Fall und der Kunde akzeptiert die AGB mit der Nutzung der Vertec-Software.

3.4 Weiterentwicklung

Vertec entwickelt die Vertec-Software laufend weiter und behebt Fehler im Rahmen von Updates. Die Priorisierung der Entwicklung erfolgt gemäss der Releaseplanung von Vertec. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass sich Erscheinungsbild, Schnittstellen, Verhalten und Output der Vertec-Software als Folge des Innovationsprozesses ändern können.

3.5 Gewährleistung

Die Vertec-Software kann für den vorgesehenen Zweck und gemäss den Bedingungen der Produktebeschreibung verwendet werden. Die ununterbrochene, störungsfreie Verwendung der Vertec-Software wird nicht gewährleistet.
Für Software von Drittherstellern einschliesslich Public Domain Software und Open Source Software (Drittsoftware) ist jede Gewährleistung und Haftung soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen. Vertec gewährleistet jedoch, sofern vertraglich vereinbart, dass die Vertec-Software in der Lage ist, Daten über Schnittstellen mit Drittsoftware auszutauschen.

Die Gewährleistungsfrist beträgt 3 Monate. Sie beginnt mit der Installation der Vertec-Software beim Kunden, resp. mit Lieferung der Vertec-Software an den Kunden, wenn die Installation nicht durch Vertec vorgenommen wird oder durch die Inbetriebnahme im Vertec Cloud Abo.
Die Fehlerbehebung erfolgt durch Lieferung eines neuen Releases der Vertec-Software. Weitere Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen.
Dem Kunden obliegt eine sorgfältige Bedienung der Vertec-Software sowie die Überprüfung der ausgegebenen Resultate. Für die Mängelbehebung hat der Kunde Vertec den erforderlichen digitalen Zugang zu gewähren.

4 Vertec-Software «On-Premises»

4.1 Leistungen von Vertec

Vertec erbringt die folgenden Leistungen

1. Einräumung einer zeitlich unbeschränkten Lizenz gemäss Ziffer 3.2
2. Wartung gemäss Ziffer 4.4 (auf besonderen Auftrag)
3. Hotline gemäss Ziffer 6 (auf besonderen Auftrag)

4.2 Übertragung von Lizenzen auf Dritte

Eine «On-Premises» Lizenz kann der Kunde auf Dritte übertragen, wenn er gleichzeitig die Nutzung einstellt. Das Nutzungsrecht darf nur übertragen werden, wenn der Rechtsnachfolger in den Lizenzvertrag mit Vertec eintritt.

4.3 Lizenzgebühr

Für eine «On-Premises» Lizenz bezahlt der Kunde eine einmalige Lizenzgebühr, welche abhängig ist vom Nutzungsumfang durch den Kunden, z.B. der Anzahl User und den eingesetzten Modulen. Sie ist mit Vertragsabschluss geschuldet. Bei einer Erweiterung des Nutzungsumfangs (z.B. zusätzliche User, weitere Module) wird die daraus resultierende zusätzliche Lizenzgebühr zum gültigen Tarif in Rechnung gestellt.

4.4 Wartung und Wartungsgebühr

Kunden mit einem Wartungsvertrag erhalten neue Releases der Vertec-Software als Download über die Vertec Homepage. Zusätzlich wird dem Kunden ca. einmal pro Jahr ein Major Release via E-Mail zugeschickt. Kunden ohne Wartungsvertrag können neue Releases gegen Bezahlung einer zusätzlichen Lizenzgebühr erwerben. Vertec kann die Betreuung von Releases einstellen, die älter als 2 Jahre sind.
Nicht Gegenstand der Wartung ist:

1. Installation der Vertec-Software oder Konvertierung von Daten;
2. die Inbetriebnahme oder Konfiguration neuer Funktionen;
3. das Anpassen von Reports und das Erstellen von Skripts;
4. Beseitigung von Störungen, die durch unsachgemässe Bedienung, durch Eingriffe Dritter, durch Security-Incidents oder durch höhere Gewalt entstanden sind.

Kunden mit einem Wartungsvertrag bezahlen eine Wartungsgebühr jährlich im Voraus jeweils zu Beginn eines Vertragsjahres. Die Wartungsgebühr ist als Prozentsatz der Lizenzgebühr ausgedrückt. Erweitert der Kunde die eingesetzte Vertec-Software durch den Zukauf weiterer Lizenzen, so erhöht sich die Wartungsgebühr entsprechend. Vertec kann die Wartungsgebühr jährlich der Teuerung anpassen.

4.5 Dauer des Wartungsvertrags

Ein Wartungsvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er ist einmal jährlich jeweils auf Ende eines Vertragsjahres mit einer Frist von 3 Monaten kündbar. Das Vertragsjahr beginnt mit dem Datum der Bestellung.

4.6 Verantwortlichkeit des Kunden für den technischen Betrieb

Die Verantwortung für den technischen Betrieb liegt bei einer «On-Premises» Lizenz beim Kunden. Dies gilt insbesondere für:

1. die Beschaffung und den Betrieb der Technologieplattform, auf welcher die Vertec-Software betrieben wird;
2. den Betrieb der Vertec-Applikation;
3. die Ausführung, Kontrolle und Aufbewahrung der Datensicherung (Backups);

5 Vertec-Software als Cloud Abo

5.1 Leistungen von Vertec

Vertec betreibt die Vertec-Software auf einer Betriebsumgebung und stellt sie dem Kunden zur Nutzung als Service zur Verfügung. Das Cloud Abo umfasst die folgenden Leistungen:

1. Betrieb der Vertec-Software (7x24h) vorbehältlich der vorgesehenen Wartungsfenster
2. Nutzung der Vertec-Software gemäss den Lizenzbedingungen in Ziffer 3.2
3. Einspielen der freigegebenen Releases der Vertec-Software, so dass die Nutzung in der aktuellen Version erfolgt
4. Datensicherung gemäss Ziffer 5.3
5. Hotline gemäss Ziffer 6

5.2 Subunternehmer und Betriebsort

Mit dem Betrieb der Vertec-Software und der Cloud Abo Infrastruktur sowie der Hotline kann Vertec Subunternehmer beauftragen. Der Betrieb erfolgt an Standorten in der Schweiz, der Bundesrepublik Deutschland und Österreich.

5.3 Datensicherung und Wiederherstellung

Die mit der Vertec-Software verarbeiteten Daten des Kunden werden täglich gesichert. Bei einem durch Vertec verursachten Datenverlust stellt Vertec die Daten gemäss der Datensicherung des Vortages wieder her. Weitere Gewährleistungsansprüche bei Datenverlust sind ausgeschlossen.

Datensicherungen werden von Vertec während 7 Tagen aufbewahrt. Auf Wunsch des Kunden nimmt Vertec die Wiederherstellung von Daten gegen zusätzliche Vergütung vor.

5.4 Gewährleistung

Vertec wendet beim Betrieb die erforderliche Sorgfalt an und behebt Betriebsstörungen so schnell wie möglich. Ein permanenter, störungsfreier Betrieb wird nicht zugesichert.

5.5 Vergütung für Cloud Abo

Der Kunde bezahlt Vertec die pro Nutzungsumfang geschuldete Gebühr quartalsweise im Voraus. Der Kunde kann die Nutzung jederzeit kostenpflichtig selbständig im Kundenportal erweitern (auch während eines laufenden Quartals). Überdies kann der Kunde die Nutzung auf das folgende Quartal hin reduzieren, wenn er dies spätestens bis 20 Tage vor Quartalsende im Kundenportal macht.

5.6 Vertragsdauer

Verträge für ein Cloud Abo sind auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Sie können jederzeit per Quartalsende gekündigt werden. Die Kündigungsfrist beträgt für den Kunden 20 Tage und für Vertec 90 Tage.

Bei Zahlungsverzug des Kunden kann Vertec nach Ansetzung einer angemessenen Nachfrist die Leistungen einstellen und den Vertrag überdies fristlos kündigen.

Bei Vertragsbeendigung übergibt Vertec dem Kunden seine mit der Vertec-Software verarbeiteten Daten als Firebird Rohdaten, z.B. über eine Downloadmöglichkeit im Vertec Kundenportal. Überdies hat der Kunde die Möglichkeit, seine Daten mit der von der Vertec-Software zur Verfügung gestellten Exportfunktion zu exportieren. Weitere Leistungen bei Vertragsbeendigung erbringt Vertec auf besonderen Auftrag und gegen zusätzliche Vergütung.

6 Hotline

6.1 Leistungen von Vertec

Vertec betreibt eine Hotline, welche für die telefonische oder elektronische Beantwortung von Fragen zur Vertec-Software in deutscher oder englischer Sprache in Anspruch genommen werden kann. Sind die benötigten Angaben in der Knowledge Base zu finden, kann auf die entsprechenden Stellen verwiesen werden. Anfragen werden in der Regel am gleichen Arbeitstag bearbeitet.

Die Betriebszeiten der Hotline ergeben sich aus der Homepage von Vertec und können von Vertec jederzeit angepasst werden.

6.2 Gewährleistung

Vertec wendet beim Betrieb der Hotline die erforderliche Sorgfalt an.

6.3 Vergütung «On-Premises» Kunden mit Hotlinevertrag

«On-Premises» Kunden mit einem Wartungsvertrag können bei Vertec einen Hotlinevertrag abschliessen. Mit der pauschalen Hotlinegebühr hat der Kunde unbeschränkten Zugang zur Hotline während eines Jahres. Diese Hotlinegebühr ist als Prozentsatz der Lizenzgebühr ausgedrückt. Erweitert der Kunde die eingesetzte Vertec-Software durch den Zukauf weiterer Lizenzen, so erhöht sich die Hotlinegebühr entsprechend. Vertec kann die Hotlinegebühr jährlich der Teuerung anpassen. Ein Hotlinevertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er ist jeweils auf Ende eines Vertragsjahres mit einer Frist von 3 Monaten kündbar. Soweit nicht im Vertrag ausdrücklich abweichend vereinbart, beginnt das Vertragsjahr ab dem Datum der Bestellung.

6.4 Vergütung «On-Premises» Kunden ohne Hotlinevertrag

Kunden ohne Hotlinevertrag können über die Hotline Supportleistungen gegen Vergütung nach Aufwand zu den jeweils gültigen Tarifen in Anspruch nehmen.

6.5 Vergütung «Cloud Abo» Kunden

Bei Cloud Abo Kunden ist die Vergütung für die Hotline in der Cloud Abo Gebühr enthalten.

7 Dienstleistungen

7.1 Leistungsumfang

Vertec erbringt Dienstleistungen im Zusammenhang mit Vertec-Software wie Installation, Inbetriebnahme, Beratung, Einrichten kundenspezifischer Anpassungen und Datenübernahmen. Soweit ausnahmsweise werkvertragliche Leistungen erbracht werden sollen, ist dies im Vertrag ausdrücklich festzuhalten.

Verarbeitet Vertec im Rahmen von Aufträgen Personendaten des Kunden (z.B. bei Datenübernahmen), so vernichtet Vertec diese nach Abschluss des Auftrages. Vorbehalten bleibt ein Auftrag des Kunden zur weiteren Aufbewahrung/Bearbeitung solcher Personendaten.

7.2 Termine

Terminangaben von Vertec sind Richtwerte und keine verbindlichen Zusicherungen.

7.3 Abnahme

Eine formelle Abnahme der Leistungen ist üblicherweise nicht vorgesehen. Ist eine solche jedoch vereinbart und ist der Kunde damit in Verzug, so gelten erbrachte Leistungen in jedem Fall als abgenommen, wenn der Kunde die Arbeitsresultate produktiv einsetzt.

7.4 Vergütung für Dienstleistungen

Dienstleistungen werden nach Aufwand zu den vereinbarten Stundensätzen vergütet. Für ausdrücklich vom Kunden angeforderte Leistungen ausserhalb der üblichen Arbeitszeiten (werktags Montag bis Freitag 08:00 bis 18:00 Uhr) kann Vertec einen Zuschlag von 50% verlangen.
Soweit Vertec im Vertrag Angaben zum erwarteten Umfang der zu erbringenden Dienstleistungen macht, stellen diese Angaben Richtwerte dar. Solche Angaben sind somit weder ein Fixpreis, noch ein verbindliches Kostendach (Kostendeckelung), noch ein ungefährer Kostenvoranschlag/ungefährer Kostenansatz.
Reisezeit kann als Arbeitszeit in Rechnung gestellt werden. Spesen sind gemäss den jeweils gültigen Tarifen zu ersetzen.
Dienstleistungen werden monatlich nach dem Stand der Arbeit abgerechnet.

7.5 Gewährleistung

Vertec berücksichtigt die technisch-wissenschaftlichen Grundsätze der Informatik und wendet die entsprechende Sorgfalt an.
Ist ein Arbeitsresultat (Werk) geschuldet, gewährleistet Vertec, dass dieses den Spezifikationen entspricht. Mängel hat der Kunde unverzüglich zu rügen. Die Gewährleistungsfrist beträgt 3 Monate ab Übergabe des Arbeitsresultates. Der Gewährleistungsanspruch des Kunden ist auf Nachbesserung beschränkt.

8 Services

Vertec stellt den Kunden Services zur Verfügung, mit deren Hilfe bestimmte Aufgaben ausgeführt und die Ergebnisse (Output) dem Kunden zur Weiterbearbeitung in der Vertec-Software zur Verfügung gestellt werden. Solche Services können insbesondere Systeme der künstlichen Intelligenz (AI, KI) einsetzen. Dies geschieht immer unter Einbezug von Subunternehmern.

Vertec wendet bei der Konzeption der Services und der Auswahl der Subunternehmer die gebotene Sorgfalt an, kann jedoch keine Verantwortung für die Korrektheit des Outputs übernehmen. Es obliegt dem Kunden, den Output zu prüfen.

9 Allgemeine Bestimmungen

9.1 Mitwirkung des Kunden

Der Kunde muss die Voraussetzungen schaffen, dass Vertec die geschuldeten Leistungen erbringen kann. Der Kunde ist insbesondere für folgende Bereiche verantwortlich:

- Beschaffung und Betrieb der Hardware und von Drittsoftware, welche mit Vertec-Software Daten austauscht (inkl. Schnittstellenverantwortung);
- Ausbildung seiner Mitarbeitenden in Bezug auf die Vertec-Software;
- Bereitstellung der zu verarbeitenden oder der zu migrierenden Daten, verbunden mit der Zusicherung, dass diese rechtmässig im Besitz des Kunden sind; Eingabe der Daten; Datenübernahme und Wiederherstellung der Daten, sofern nicht die Vertec mit der Migration der Kundendaten beauftragt wurde; Verantwortung für die Datenintegrität und die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften;
- Unverzügliche Information beim Auftreten von Störungen und Fehlern in der von Vertec vorgegebenen Form;
- Einhaltung der von Vertec vorgegebenen Benutzungsvorschriften;
- Ausführung der von Vertec dem Kunden zugewiesenen Arbeiten;
- Bereitstellung und Sicherstellung von Datenkommunikation, Internetanschluss und Telefonie; Verwaltung der Schnittstellen mit den Telekommunikationsanbietern; Unterhalt der kundenseitig zu installierenden technischen Einrichtungen für die Fernwartung;
- für den Fall, dass die gemeinsame Projektverwaltung mit einem Informatiksystem des Kunden administriert wird, gewährt der Kunde Vertec jederzeit Zugriff und überlässt Vertec alle damit verwalteten Projektinformationen.

9.2 Mehrwertsteuer und Zahlungsfrist

Sämtliche Preisangaben von Vertec verstehen sich exkl. MwSt. Rechnungen von Vertec sind innerhalb von 10 Tagen zahlbar.

9.3 Zusatzaufwand

Zusatzaufwand wird nach Aufwand zu den jeweils gültigen Tarifen in Rechnung gestellt. Dies gilt insbesondere für die Behebung von Störungen, welche nicht von Vertec-Software verursacht wurden oder die nicht reproduzierbar sind (z.B. Störungen durch Hardwareeinflüsse, Fehlbedienungen, unautorisierte Eingriffe, Einwirkungen von Drittsoftware, Viren, Fehler im vom Kunden oder von Dritten zur Verfügung gestellten Datenmaterial).

9.4 Verrechnung / Aufrechnung

Der Kunde kann eigene Forderungen nur mit Zustimmung von Vertec zur Verrechnung resp. Aufrechnung stellen.

9.5 Lizenzcode und Lizenzentzug

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Vertec-Software durch einen Lizenzcode gesichert ist. Bei Zahlungsverzug ist Vertec berechtigt, dem Kunden das Nutzungsrecht an Vertec-Software nach vorgängiger Abmahnung bis zur vollständigen Begleichung der Ausstände zu entziehen. Bei einer Verletzung der Bestimmungen über den Lizenzumfang sowie die Geheimhaltung kann Vertec dem Kunden das Nutzungsrecht definitiv entziehen.

9.6 Immaterialgüterrechte

Sämtliche Immaterialgüterrechte an Vertec-Software, an mitgelieferten Unterlagen und Updates von Vertec-Software, an sämtlichen Features und Reports, welche von Vertec für den Kunden angefertigt werden sowie an allen anderen Arbeitsergebnissen stehen Vertec zu. Der Kunde erhält daran ein Nutzungsrecht gemäss den Bestimmungen dieser AGB.

9.7 Geheimhaltung

Vertec und der Kunde sichern sich gegenseitig zu, alle ihnen im Zusammenhang mit dem Vertrag und seiner Durchführung zur Kenntnis gebrachten Geschäftsgeheimnisse als solche zu bewahren und Dritten nicht zugänglich zu machen, soweit diese nicht allgemein bekannt oder aufgrund einer rechtskräftigen behördlichen oder richterlichen Entscheidung offen zu legen sind. Als Geschäftsgeheimnisse von Vertec gelten insbesondere Informationen über Code und Struktur der Vertec-Software. Diese Pflicht gilt über das Ende des Vertragsverhältnisses hinaus.

Der Kunde ist damit einverstanden, dass Vertec ihn als Referenz in seinen Verkaufsunterlagen führt.

9.8 Datenschutz und Informationssicherheit

Vertec hält bei der Leistungserbringung die geltenden Datenschutz- und Sicherheitsbestimmungen ein. Insbesondere bearbeitet Vertec ihr zugängliche Personendaten des Kunden nur in dem Umfang und zu demjenigen Zweck, wie dies für die Vertragserfüllung notwendig ist.

Vertec trifft diejenigen technischen und organisatorischen Massnahmen zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Informationssicherheit, wie sie für die Leistungserbringung nach der Gesetzgebung und dem Stand der Technik erforderlich sind. Insbesondere verfügt Vertec über eine Zertifizierung nach ISO 27001.

9.9 Haftung

Auf Schadensersatz haftet Vertec nur im Falle von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet Vertec nur für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

Die vorgenannten Haftungsbeschränkungen gelten auch für die gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen von Vertec. Die vorgenannten Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz und soweit Vertec eine Garantie übernommen hat.

Die Haftung für indirekte Schäden und insbesondere entgangenen Gewinn ist in jedem Fall ausgeschlossen. Es besteht auch keine Haftung, wenn die Mängel auf nicht beeinflussbare Ursachen (insbesondere höhere Gewalt), auf unsachgemäße Bedienung oder auf andere, durch den Kunden zu vertretende Gründe zurückzuführen sind.

9.10 Höhere Gewalt

Bei höherer Gewalt handelt es sich um Ereignisse, auf welche die Parteien keinen Einfluss haben. Als Anwendungsfälle höherer Gewalt gelten insbesondere: Störungen der öffentlichen Stromversorgung, der Kommunikationsinfrastruktur sowie der Transportwege, staatliche Massnahmen, Viren- oder Hackerangriffe, Feuer, ausserordentliche Witterungsbedingungen, Epidemien, Pandemien, Nuklear- und Chemieunfälle, Erdbeben, Krieg, Terrorangriffe, Streik und Sabotage. Ist eine Partei aufgrund höherer Gewalt daran gehindert, ihre vertraglichen Pflichten zu erfüllen, so ist die betroffene Partei von ihrer Haftung wegen Nichterfüllung befreit, solange der Zustand höherer Gewalt andauert. Bei andauernder höherer Gewalt kann jede Partei den Vertrag rückwirkend ab dem Zeitpunkt des Eintritts der höheren Gewalt auflösen. Bis zu diesem Zeitpunkt erbrachte Leistungen sind zu vergüten.

9.11 Teilungültigkeit

Sollten Bestimmungen dieser AGB oder eines Vertrags ungültig sein, gelten die übrigen Bestimmungen weiter. In diesem Fall sollen die ungültigen Bestimmungen durch gültige ersetzt werden, die jenen der ungültigen möglichst nahekommen.

9.12 Gerichtsstand und anwendbares Recht

Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand ist Wien.