



**KYBERNA AG**  
Nachfolgend KYBERNA

## **ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN**

für den Kauf von Lizenzen  
und die Wartung von KYBERNA AG Software

### Änderungs-Historie

Version	Status	Datum	Bearbeitet durch	Genehmigt durch
1.1	Erstellt	17.08.2023	Marketing	CEO
1.2	Anpassung/Update Corporate Design  Textliche Inhaltsanpassungen in den Kapiteln 1.5.1, 1.10, 1.11 sowie 2.2.2 – 2.2.6	12.03.2024	Marketing	CEO

## Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Bestimmungen Lizenz und Wartung.....	3
1.1	Vertragsbestandteile .....	3
1.2	Vertragsbeginn.....	3
1.3	Lizenzgegenstand und Nutzungsrecht .....	4
1.3.1	Urheberrecht .....	4
1.3.2	Nutzungsrecht .....	4
1.3.3	Rückgabe während der Testperiode .....	5
1.3.4	Nebenlizenzen.....	5
1.4	Lieferung, Installation, Test und Abnahme .....	6
1.5	Fehlermeldung und -behebung.....	6
1.5.1	Fehlerbehebung.....	7
1.6	Mitwirkung des Auftraggebers .....	7
1.7	Gewährleistung.....	7
1.7.1	Rechtsgewährleistungsgarantie.....	7
1.7.2	Sachgewährleistungsgarantie .....	8
1.8	Haftung .....	8
1.9	Vertrauliche Daten und Datenschutz .....	9
1.10	Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen .....	9
1.11	Einsichtnahme, Änderungen der Vertragsbedingungen & Benachrichtigung .....	10
1.12	Gerichtsstand und anwendbares Recht .....	10
2	Zusätzliche Bestimmungen für Softwarewartung & ASP-Nutzung.....	11
2.1	Softwarewartung – Leistungen .....	11
2.2	Softwarelizenz und Wartung als ASP-Lösung .....	12
2.2.1	Systemverfügbarkeit im Datacenter .....	12
2.2.2	Hohe Ausfallsicherheit .....	12
2.2.3	Backup Aufbewahrungsrichtlinien .....	13
2.2.4	Traffic / Webseitenzugriffe .....	13
2.2.5	Ressourcen .....	13
2.2.6	Virenschutz .....	13
2.3	Erreichbarkeiten .....	13
2.4	Eskalationsverfahren .....	14
2.5	Mitwirkungspflicht des Auftraggebers.....	14
2.6	Haftung .....	14
2.7	Vertragsdauer und Kündigung der Softwarewartung und der ASP-Nutzung .....	15
2.8	Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen .....	15

# 1 Allgemeine Bestimmungen Lizenz und Wartung

Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB) regeln die Zusammenarbeit zwischen der KYBERNA und dem Auftraggeber in Bezug auf den Kauf von Lizenzen, dem Erwerb von Nutzungsrechten an den Lizenzprogrammen und der Wartung von KYBERNA Software. Die KYBERNA entwickelt und vertreibt Software und bietet eine Wartung der Software an.

Im ersten Teil dieser AVB werden allgemeingültige Regelungen zu Lizenzen aufgestellt. Sofern nicht im Kapitel „zusätzliche Bestimmungen für die Softwarewartung und die ASP-Nutzung“ eine Konkretisierung oder eine anderslautende Regelung zu einem spezifischen Punkt aufgestellt wird, gelten diese AVB für Lizenzerwerb und Wartung von KYBERNA Software.

## 1.1 Vertragsbestandteile

Integrierte Vertragsbestandteile der hier vorliegenden AVB „Kauf von Lizenzen und Wartung von KYBERNA Software“ sind die dazugehörigen Offerten, Auftragsbestätigungen und allfällige Nachträge und Anhänge, auch wenn sie später abgeschlossen werden.

Bei Widersprüchen zwischen den AVB und den integrierten Vertragsbestandteilen gehen die Bestimmungen der integrierten Vertragsbestandteile denjenigen dieser AVB vor.

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags ungültig sein oder werden, bleibt die Gültigkeit der übrigen Vertragsbestimmungen unberührt. Die Vertragspartner werden in diesem Fall die ungültige Bestimmung durch eine Regelung ersetzen, die der wirtschaftlichen Zielsetzung dieses Vertrages am besten entspricht und rechtsgültig ist.

Im Falle eines Änderungsantrages des Auftraggebers wird ihm KYBERNA innert 30 Tagen schriftlich mitteilen, ob die Änderung möglich ist und welche Auswirkungen sie auf den Vertrag, insbesondere auf Preise und Termine, hat.

Im Laufe der Zusammenarbeit aktualisierte Auftragsbestätigungen lösen Vorgängerversionen ab oder ergänzen diese und beziehen sich schriftlich eindeutig auf die Vorgängerversion.

## 1.2 Vertragsbeginn

Die KYBERNA stellt dem Auftraggeber eine Offerte zu, die die konkreten Leistungen/Produkte und den Zahlungsplan beinhalten.

Mit der Unterzeichnung der Offerte (Auftragsbestätigung), die auf den AVBs der KYBERNA basiert, erklärt sich der Auftraggeber mit den formulierten Bedingungen einverstanden und der Vertrag wird bindend.

Die Kapitel "Sach- und Rechtsgewährleistung" und das Kapitel "Haftung" behalten ihre Gültigkeit auch nach der Beendigung des Einzelvertrages und binden sowohl die Vertragspartner als auch deren Rechtsnachfolger.

## 1.3 Lizenzgegenstand und Nutzungsrecht

Lizenzprogramme sind Programme und Daten in maschinenlesbarer Form. Sie werden mit der zugehörigen Dokumentation nachfolgend zusammenfassend als "Lizenzmaterial" bezeichnet. Konkretisierungen zum Lizenzmaterial sind in den integrierten Vertragsbestandteilen aufgeführt.

### 1.3.1 Urheberrecht

Dem Kunden stehen nur die ihm ausdrücklich eingeräumten Rechte am Lizenzmaterial zu. Das Eigentum und das Urheberrecht verbleiben bei KYBERNA bzw. beim Rechtsinhaber. Der Auftraggeber wird deshalb auf allen von ihm erstellten bzw. ausgelagerten Kopien und Teilkopien den von KYBERNA vorgeschriebenen Urheberrechtsvermerk anbringen. Er wird Dritten nur insoweit Zugang zum Lizenzmaterial gewähren, als dies für die vertragsgemässe Nutzung notwendig ist. Vor der Weitergabe einer Maschine an einen Dritten wird der Kunde darin gespeichertes Lizenzmaterial löschen.

### 1.3.2 Nutzungsrecht

Der Erwerb des/r Nutzungsrechts/e an den Lizenzmaterialien erfolgt durch den Kauf und die Einräumung einer entsprechenden Lizenz, die das Lizenzmaterial betrifft. KYBERNA verpflichtet sich, dem Auftraggeber die Software auf einem Datenträger in maschinenlesbarer Form in der bezeichneten Anzahl und die bezeichnete Art und Anzahl der jeweiligen Dokumentationen zu überlassen.

Die Nutzung des Lizenzmaterials umfasst insbesondere alle Rechte und alle im Schweizer Urheberrecht erwähnten Rechte, die für eine Nutzung des Lizenzprogramms erforderlich sind.

Der Auftraggeber hat im Weiteren das Recht (nicht abschliessende Aufzählung):

- das Lizenzprogramm zu kopieren, so zum Beispiel zur Erstellung einer Sicherungskopie, soweit dies für die vertragsgemässe Nutzung erforderlich ist
- die Dokumentation im Zusammenhang mit dem Gebrauch der Lizenzprogramme zu nutzen
- das Lizenzprogramm für seine Bedürfnisse zu ändern und mit anderen Programmen oder Daten zu verbinden. So bearbeitete Programme und Daten unterstehen ebenfalls diesen Lizenzbestimmungen
- beim Übergang auf eine neue Fassung (Release) eines Lizenzprogrammes, die alte und die neue Fassung des Lizenzmaterials auf der bezeichneten Maschine gleichzeitig zu gebrauchen; und
- das Funktionieren des Lizenzprogrammes zu beobachten, zu untersuchen, zu testen oder Fehler zu berichtigen, wenn dies durch Handlungen zum Laden, Anzeigen, Ablaufen oder Speichern des Lizenzprogrammes geschieht, zu denen der Auftraggeber vertraglich berechtigt ist.

Ebenfalls statthaft ist die Übertragung des Nutzungsrechts an eine Drittpartei, welche für den Auftraggeber das Outsourcing oder das Applikationsmanagement betreibt. In diesem Fall hat der Auftraggeber die Übertragung gegenüber KYBERNA unverzüglich anzuzeigen. Die Übertragung setzt voraus, dass der Erwerber des Nutzungsrechts sich gegenüber dem Auftraggeber mit den hier vorliegenden Bestimmungen bezüglich Lizenzen einverstanden erklärt, soweit diese die Nutzung des Lizenzprogramms betreffen. Darüber hinaus ist das Nutzungsrecht grundsätzlich nicht übertragbar.

Der Auftraggeber ist ohne eine zusätzliche, vorherige, schriftliche Zustimmung der KYBERNA nicht berechtigt:

- die Software zu veräussern
- die Software zu vermieten
- bei einer befugten Dekompilierung gewonnene Informationen an Dritte weiterzugeben

Das Quellprogramm ist nur dann Gegenstand dieses Vertrages, wenn dies ausdrücklich vermerkt ist. Eine ganz oder teilweise Rückführung der in maschinenlesbarer Form (Object Code) ausgelieferten Lizenzprogramme in Quellsprache (Source Code) ist nur zum Zwecke der Entwicklung und Nutzung von interoperablen Programmen oder für die Wartung von Programmen und nur dann zulässig, wenn der Kunde KYBERNA vorher vergeblich schriftlich um die Bekanntgabe der für diese Zwecke notwendigen Informationen ersucht hatte.

Regelungen, die diese Beschränkungen aufheben, können bei Bedarf und im Fall der beiderseitigen Zustimmung der Vertragsparteien schriftlich getroffen werden.

Die KYBERNA kann das Nutzungsrecht für bestimmte oder alle Lizenzprogramme schriftlich untersagen, falls der Auftraggeber trotz dreimaliger schriftlicher Mahnung die Urheberrechte von KYBERNA fortgesetzt und willentlich verletzt, so dass der KYBERNA die weitere Nutzung der Lizenzprogramme durch den Kunden objektiv als unzumutbar erscheint.

Bei einer Verweigerung der weiteren Nutzung wird der Auftraggeber das Original des Lizenzmaterials, einschliesslich aller Kopien und Teilkopien, innert 30 Tagen vernichten bzw. löschen oder an KYBERNA zurückgeben, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bestehen.

### 1.3.3 Rückgabe während der Testperiode

Sofern für das Lizenzprogramm eine Testperiode vereinbart wurde, beginnt diese am 7. Kalendertag nach dem Versand durch KYBERNA. Erfolgt die Installation des Lizenzprogrammes vor deren Auslieferung an den Auftraggeber, so beginnt die Testperiode mit dem Installationsdatum. Während der Testperiode kann der Auftraggeber ein Lizenzprogramm jederzeit ohne Kostenfolge an KYBERNA zurückgeben, nachdem alle gespeicherten Daten gelöscht worden sind.

### 1.3.4 Nebenlizenzen

Allfällige überlassene Nebenlizenzen zu reduzierter Gebühr berechtigen den Auftraggeber, das bereits erhaltene Lizenzprogramm, einschliesslich später gelieferter Programmkorrekturen und -verbesserungen, zu gebrauchen. Zusätzliches Dokumentationsmaterial für solche Nebenlizenzen wird in Rechnung gestellt.

## 1.4 Lieferung, Installation, Test und Abnahme

Die Ablieferung des Lizenzmaterials, insbesondere die Art und der Zeitpunkt der Lieferung werden in Abstimmung mit dem Auftraggeber festgelegt.

Sobald der Auftraggeber über das Lizenzmaterial verfügt und installiert hat, beginnt die Rügefrist von 60 Kalendertagen.

Die Software gilt als abgenommen, wenn

- der Auftraggeber die Software produktiv und effizient nutzt und damit arbeitet
- binnen der Rügefrist nicht schriftliche Meldung der festgestellten Mängel an die KYBERNA erstattet wird
- der Auftraggeber nach Installation der Software, ggf. durch die KYBERNA, ein Abnahmeprotokoll mit Fehlerliste unterschreibt

Versteckte Fehler können auch nach diesem Zeitpunkt noch gerügt werden, allerdings sind diese unverzüglich nach Entdeckung zu melden.

Als Mangel oder Fehler gilt die Abweichung einer ausdrücklich zugesicherten Eigenschaft der Software (z.B. im Pflichtenheft).

Kann das Lizenzmaterial nicht genutzt werden, weil ein schuldhaftes Verhalten der KYBERNA vorliegt (z.B. Lieferverzug) oder weil es nicht den zugesicherten Kriterien entspricht, sodass es für den vorausgesetzten Gebrauch nicht tauglich ist, so hat der Auftraggeber das Recht, der KYBERNA schriftlich per Einschreiben eine Nachbesserungsfrist von 30 Kalendertagen anzusetzen.

Ist die KYBERNA nicht in der Lage, in dieser Frist die Nachbesserungen durchzuführen, so hat der Auftraggeber das Recht auf Minderung oder Wandlung. Somit kann er per Einschreiben an die KYBERNA die Rückerstattung der geleisteten Lizenzgebühren und die mit der Installation der Software entstandenen Kosten mindern oder zurückfordern. Im Falle einer Minderung oder Wandlung ist erneut eine letzte angemessene Nachfrist zur Fehlerbehebung zu setzen.

## 1.5 Fehlermeldung und -behebung

Die Fehlermeldung bei der KYBERNA kann mündlich erfolgen, bedarf aber auf jeden Fall einer schriftlichen Bestätigung. Die schriftliche Bestätigung kann auch per Mail gesandt werden.

Beschreibung der Fehlerklassifizierung:

**Betriebsblockierend:**

Es handelt sich um einen betriebsblockierenden Fehler, wenn dem Auftraggeber das Weiterarbeiten mit der Software oder Teilen davon verunmöglicht wird.

**Betriebsbehindernd:**

Es handelt sich um einen betriebsbehindernden Fehler, wenn dem Auftraggeber das Weiterarbeiten mit der Software oder Teilen davon erschwert wird.

Die Einteilung der gemeldeten Fehler erfolgt durch die KYBERNA in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber und wird inklusive Klassifizierung durch die KYBERNA bestätigt.

### 1.5.1 Fehlerbehebung

Bei leichten Fehlern, die weder betriebsbehindernd noch –blockierend sind, behält sich die KYBERNA das Recht vor, die Fehlerbehebung mit dem nächsten anstehenden Release der Software zu beheben.

Die Fehlerbehebung wird nach dem „best effort“ Prinzip durchgeführt. Eine definierte Fehlerbehebungszeit wird nicht garantiert.

Die KYBERNA behält sich das Recht vor, anstatt einer Fehlerbehebung einen Workaround einzurichten, sofern die Software anschliessend wieder einsatzfähig ist und bei Bedarf die Fehlerbehebung im Anschluss durchzuführen.

Die Zeiten für Reaktion und Fehlerbehebung gelten während den normalen Geschäftszeiten. Auf Wunsch des Auftraggebers kann auch ausserhalb dieser Geschäftszeiten die Erreichbarkeit und Fehlerbehebung aufrecht erhalten bleiben. KYBERNA erstellt dem Auftraggeber ein Angebot für die gewünschten Bereitschaftsdienst.

Wo die späteste Reaktionszeit zwischen dem Eingang der Fehlermeldung und dem Beginn der Fehlerbehebung liegt, hängt von der Art des aufgetretenen Fehlers ab.

## 1.6 Mitwirkung des Auftraggebers

Die KYBERNA begrüsst ausdrücklich, wenn der Auftraggeber sich aktiv an der Weiterentwicklung der Software durch sogenannte Product Requests beteiligt. Product Requests beschreiben aus der Sicht des Kunden ein allgemeines Marktbedürfnis, das in der Software noch nicht umgesetzt ist. Die Umsetzung von Product Requests ist aus Sicht des Auftraggebers eine Empfehlung und nicht eine Anforderung, die er umgesetzt haben möchte. Sofern keine Vereinbarung zur Beteiligung an einer Entwicklung getroffen (Entwicklungspartnerschaft) wurde, entstehen den Vertragsparteien aus solchen Product Requests keine weiteren finanziellen Forderungen oder Rechte.

Product Requests werden systematisch geprüft und jeweils vor der Inhaltsdefinition eines neuen Software Standardreleases allenfalls mit in die Entwicklung aufgenommen. Eine Verpflichtung zur Aufnahme seitens der KYBERNA gibt es nicht.

## 1.7 Gewährleistung

### 1.7.1 Rechtsgewährleistungsgarantie

KYBERNA stellt den Auftraggeber frei von jedem im Zusammenhang mit dem vertragsgemässen Gebrauch des Lizenzmaterials erhobenen Anspruch wegen Verletzung eines geltenden Patentes oder Urheberrechtes oder sonstigen Immaterialgüterrechts. Voraussetzung ist, dass der Auftraggeber die KYBERNA unverzüglich schriftlich benachrichtigt und ihr die ausschliessliche Führung eines allfälligen Prozesses und aller Verhandlungen für die gerichtliche oder aussergerichtliche Erledigung überlässt. KYBERNA führt den Rechtsstreit auf ihre Kosten und übernimmt den Schadenersatz, der Dritten zugesprochen wird.

Wird eine Klage wegen Verletzung eines Patentes, Urheberrechtes oder sonstigen Immaterialgüterrechts eingereicht oder ist dies nach Meinung von KYBERNA wahrscheinlich, wird sie nach ihrer Wahl und auf ihre Kosten entweder dem Auftraggeber das Recht für den weiteren Gebrauch des Lizenzmaterials verschaffen, dieses ersetzen oder so abändern, dass es das Patent oder das Urheberrecht nicht mehr verletzt. Ist dies nicht möglich oder nach Ansicht von KYBERNA mit

unverhältnismässigem Aufwand verbunden, kann KYBERNA das Lizenzmaterial einschliesslich aller Kopien und Teilkopien zurückverlangen. Bereits bezahlte einmalige Lizenzgebühren werden dem Auftraggeber, vermindert um eine Abschreibung von 25 % pro Nutzungsjahr, zurückerstattet. Sollte dieser Fall eintreten, wird KYBERNA zusammen mit dem Auftraggeber den Wechsel auf eine gleichwertige Ersatzlösung anstreben.

KYBERNA ist der vorstehenden Verpflichtungen enthoben, wenn ein patent- oder urheberrechtlicher Anspruch auf einer Änderung des Lizenzmaterials durch den Auftraggeber beruht.

KYBERNA hält den Auftraggeber für sämtliche Ansprüche bezüglich Rechtsgewährleistungsgarantie gemäss den nachfolgenden Haftungsbestimmungen schadlos.

### 1.7.2 Sachgewährleistungsgarantie

Der Anspruch des Auftraggebers auf Beseitigung eines Mangels der Software sowie die wegen des Mangels dem Auftraggeber nach diesem Vertrag zustehenden Ansprüche auf Wandlung, Preisminderung oder Schadenersatz können mit Ablauf einer Frist von sechs Monaten nach Lieferung bzw. Installierung der Software, sofern KYBERNA den Mangel nicht arglistig verschwiegen hat, nicht mehr geltend gemacht werden.

KYBERNA garantiert dem Auftraggeber, dass die Lizenzprogramme den bei Versand gültigen Programmspezifikationen gemäss Anlage zum Einzelvertrag Lizenzen entsprechen und sich zum vorausgesetzten Gebrauch eignen. Diese Eignung ist gegeben, wenn die Lizenzprogramme nach den Programmspezifikationen lauffähig und funktionsfähig sind und die geforderten Anforderungen erfüllen.

KYBERNA garantiert, dass jede für den Produktivbetrieb vorgesehene Lieferung der Lizenzprogramme mit angemessenem Aufwand und bekannten Methoden bezüglich aller zum Zeitpunkt der Lieferung bekannten Viren überprüft worden ist. KYBERNA verpflichtet sich darüber hinaus, keine Malware und ähnliche Bedrohungen in das ausgelieferte Gesamtsystem einfließen zu lassen.

Für die mit den Lizenzprogrammen erzielten Ergebnisse sowie für die Anordnung von Sicherheitsmassnahmen zum Schutz gespeicherter Daten vor Zerstörung oder Missbrauch, ist der Kunde verantwortlich.

Kann KYBERNA bei den vom Auftraggeber gemeldeten Fehlern nachweisen, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, so gehen die Aufwendungen für die Fehlersuche sowie für weitere Leistungen, die damit im Zusammenhang stehen zu Lasten des Auftraggebers. KYBERNA hat diesfalls unverzüglich den Auftraggeber schriftlich bzw. vorab per E-Mail zu informieren.

## 1.8 Haftung

Die Haftung bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorschriften, wobei sie pro Schadenfall – unabhängig vom Rechtsgrund – betragsmässig auf die Summe der Entgelte für die im Rahmen dieses Vertrages erworbenen Lizenzen multipliziert um den Faktor 2.5 begrenzt ist. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit, entgangenen Gewinn und allfällige Folgeschäden wird ausdrücklich und gänzlich ausgeschlossen.



## 1.9 Vertrauliche Daten und Datenschutz

KYBERNA wird ihr Personal oder von ihr beigezogene Dritte anweisen, die als vertraulich bezeichneten kommerziellen, technischen oder personenbezogenen Informationen und Unterlagen, welche sich auf den Geschäftsbetrieb des Auftraggebers beziehen und ihr im Rahmen der Erbringung der Dienstleistungen zur Verfügung gestellt werden, mit der gleichen Sorgfalt und Diskretion wie vertrauliche Daten von KYBERNA selbst zu behandeln.

Die Pflicht zur vertraulichen Behandlung gilt nicht für Daten, die allgemein zugänglich bzw. der KYBERNA schon bekannt sind, noch für solche, die durch KYBERNA unabhängig ausserhalb des Vertrages entwickelt oder rechtmässig von Drittpersonen erworben werden. Auch Ideen, Konzepte, Erfahrungen oder Methoden, die sich auf die Informationsverarbeitung beziehen und KYBERNA zur Verfügung gestellt oder bei der Erbringung der Dienstleistungen durch KYBERNA allein oder gemeinsam mit dem Auftraggeber entwickelt werden, braucht KYBERNA nicht vertraulich zu behandeln.

Die Vertragsparteien verpflichten sich, die Bestimmungen des jeweils geltenden Datenschutzgesetzes in der jeweils gültigen Fassung einzuhalten. Entsprechende Verpflichtungen werden die Vertragsparteien ihren Mitarbeitern, Zulieferern und anderen Personen auferlegen. Im Zweifel sind Informationen vertraulich zu behandeln. Die Pflicht zur Vertraulichkeit schliesst den Beginn der Vertragsverhandlungen ein und erstreckt sich auch auf die Zeit nach der Beendigung der Geschäftsbeziehung. Die Geheimhaltungspflicht endet, vorbehaltlich einer abweichenden anderen einzelvertraglichen Regelung, fünf Jahre nach Vertragsende.

Bei nachweislicher, grob fahrlässiger oder vorsätzlicher Verletzung der Vertraulichkeit der Daten und des Datenschutzes erstatten sich beide Parteien eine Konventionalstrafe in der Höhe von CHF 10'000.00 pro Anlassfall.

Für die Dienstleistungen und Arbeitsresultate der KYBERNA besteht für die KYBERNA keine Treupflicht.

## 1.10 Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

Der Auftraggeber wird alle Rechnungen innerhalb von 30 Tagen ab Fakturadatum netto in der entsprechenden Währung auf das in der Faktura angegebene Konto überweisen. Die Verrechnung von Geldforderungen mit anderen Ansprüchen aus den Geschäftsbeziehungen bedarf der schriftlichen Zustimmung der beiden Vertragspartner.

Es gelten folgende Zahlungsbedingungen:

**Lizenzkosten:** nach Unterzeichnung der Offerte oder bei einer allfälligen Unterlizenzierung.

Wünscht der Auftraggeber eine Installation von Lizenzprogrammen durch KYBERNA, so wird dies gesondert und nach Aufwand in Rechnung gestellt.

Verlorenes, beschädigtes oder zerstörtes maschinenlesbares Lizenzmaterial ersetzt die KYBERNA dem Auftraggeber grundsätzlich kostenlos. Zusätzliche Leistungen der KYBERNA für den Auftraggeber sind nicht in der Lizenzgebühr enthalten.

Zusätzliche Leistungen sind enumerativ die Entwicklung und Individualisierung der Software auf Auftraggeber Wunsch, die Unterstützung bei der Installation der Software und deren Gebrauch

und die Aus- und Fortbildung des Personals des Auftraggebers in der Nutzung der Software. Für diese zusätzlichen Leistungen bedarf es einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung und Beauftragung.

### 1.11 Einsichtnahme, Änderungen der Vertragsbedingungen & Benachrichtigung

Die KYBERNA kann diese Allgemeinen Vertragsbedingungen aufheben oder ändern.

Eine solche Aufhebung oder Änderung gilt als vom Kunden angenommen, sofern sie nicht innerhalb einer Frist von 1 Monat nach deren Eingang abgelehnt wird. Die Benachrichtigung durch die KYBERNA erfolgt rechtsgültig per E-Mail. Im Falle einer Ablehnung bleiben bis zum nächsten vertraglichen Kündigungstermin die bisherigen Allgemeinen Vertragsbedingungen gültig. Adressänderungen (E-Mailadressen) sind der KYBERNA unverzüglich mitzuteilen. Benachrichtigungen, die an die letzte vom Provider bekannte oder von ihm zugeteilte E-Mail-Adresse erfolgen, sind in jedem Fall rechtsgültig.

### 1.12 Gerichtsstand und anwendbares Recht

Die Vertragsbeziehungen zwischen den Vertragspartnern unterstehen liechtensteinischem Recht. Wahlweiser Gerichtsstand ist das Fürstliche Landgericht in Vaduz, Liechtenstein.

## 2 Zusätzliche Bestimmungen für Softwarewartung & ASP-Nutzung

### 2.1 Softwarewartung – Leistungen

Die Wartung wird für die in der Offerte und Auftragsbestätigung benannte Softwareversion angeboten.

Hat ein Auftraggeber eine **Software-Wartung** mit der KYBERNA vereinbart, so sind darin folgende Leistungen beinhaltet, sofern die aktuell eingesetzte Software Version nicht mehr als zwei Major Releases zurück liegt:

- Telefonischer Auskunftsdienst bei technischen Störungen, verursacht durch Fehler der Software innerhalb der Erreichbarkeiten.
- Analyse, Reproduktion und Prüfung der gemeldeten Fehler, Korrektur derselben, Lieferung der Softwarekorrektur.
- Telefonische Unterstützung des Auftraggebers bei Fragen nach erfolgter Korrektur oder nach erfolgter Umgehungslösung, die sich aufgrund der vorgenommenen Korrektur ergeben.

Die Softwarewartung **beinhaltet folgende, zusätzliche Leistungen:**

- Entwicklung, Dokumentation und Lieferung von Funktionserweiterungen, respektive Softwareverbesserungen in Form von neuen Releases oder Updates.
- Lieferung von Informationen über neue Methoden oder Verfahren für den Einsatz und Gebrauch der Software.

Folgende Leistungen sind **nicht in der Softwarewartung** beinhaltet:

- Behebung von Fehlern, die nicht durch die Software verursacht wurden.
- Ausführliche und grundlegende Informationen mit Schulungscharakter über die Handhabung der Software am Telefon, die aufgrund mangelnder Einweisung der Benutzer erforderlich sind.
- Analyse, technische Abklärungen, Besprechungen, Konzeption, Umsetzung von Änderungswünschen oder Erweiterungen (Change/Service Requests), die durch den Kunden verlangt werden.
- Gesamtsystemtest, Integrationstest, Installation, Support Go-Live, Dokumentation, Projektleitungsaufwand im Zusammenhang mit der Produktivsetzung von Change/Service Requests oder sich daraus ergebenden Kundenreleases.
- Funktionserweiterungen, respektive Softwareverbesserungen von individuell für den Kunden konfigurierten oder entwickelten Softwareanpassungen.
- Installation und Integration eines neuen Software Standardreleases in die Umgebung des Auftraggebers und Übernahme der zuvor gemachten, individuellen Anpassungen.
- Erweiterung der Bereitschaftszeiten für den Service Desk und Erweiterung der Standard Service Level Agreements.
- Generell Tätigkeiten vor Ort beim Auftraggeber (inkl. Spesen und Reisezeit)

Alle weiteren Leistungen, welche im Zusammenhang mit der Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit des gewarteten Programmes auf Wunsch des Auftraggebers durch KYBERNA Personal erbracht werden. Insbesondere alle am Installationsort erbrachten Leistungen werden monatlich

nach Zeit- und Materialaufwand zu den Ansätzen und Bedingungen der jeweils geltenden KYBERNA Stunden- bzw. Tagessätzen in Rechnung gestellt; Reisezeit gilt als Arbeitszeit.

Auf Wunsch des Auftraggebers können weitere zusätzliche Leistungen zur Softwarewartung im Rahmen eines Supportvertrages festgehalten und anstelle nach Aufwand auch pauschaliert verrechnet werden.

Die Wartung von neuen Versionen einer Software mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen - das sind neue, noch nicht vorhandene Funktionen - sowie individuelle Anpassungen der Software auf Kundenwunsch sind in der ursprünglich vereinbarten Wartungspauschale nicht enthalten und können zu einer Erhöhung derselben führen.

Durch besondere schriftliche Vereinbarung können die Vertragspartner eine verlängerte oder erhöhte Wartungsbereitschaft (Pikettdienst) sowie die Erbringung zusätzlicher Wartungsleistungen vereinbaren. Diese schriftliche Abrede ist in Form eines Supportvertrages zu gestalten.

## 2.2 Softwarelizenz und Wartung als ASP-Lösung

Der Auftraggeber kann die Application Service Providing Lösung der Software wahrnehmen. In diesem Fall wird die Software in einem Datacenter der KYBERNA betrieben.

Die monatliche ASP Gebühr beinhaltet:

- Serverhardwarenutzung (für den Betrieb der Software)
- Serverdrittsoftwarenutzung (für den Betrieb der Software)
- Internet-Anbindung
- Miete Softwarelizenz
- laufende Wartungsgebühr
- neue Releases (ca. 1 x Jahr) exkl. Dienstleistungen
- Hotfixes werden sofort nach Verfügbarkeit eingespielt
- Nutzung des KYBERNA Support Portals

### 2.2.1 Systemverfügbarkeit im Datacenter

Das gesamte Datacenter verfügt über eine redundante Stromversorgung. Des Weiteren kann bei einem Netzausfall das Datacenter mit Hilfe eines entsprechenden Batterie-Backups sowie eines Dieselgenerators netzunabhängig mit Strom versorgt werden und somit eine unterbrechungsfreie Stromversorgung garantiert werden, die eine dauernde Netzwerk- und Betriebssicherheit ermöglicht. Ausgenommen sind Ausfallszeiten in Folge von angekündigten und zwingend vorzunehmenden Wartungsarbeiten.

Die Wartungen werden vorzugsweise ab 17:00 Uhr, eventuell zwischen 12.00 und 13.00 Uhr durchgeführt. Zu allen anderen Zeiten wird der Kunde vorab informiert.

Ferner wird regelmässig ein volles und ein differenzielles Backup der Daten durchgeführt.

### 2.2.2 Hohe Ausfallsicherheit

KYBERNA bietet Ihren Kunden ein Infrastruktur-Clustersystem mit hoher Ausfallsicherheit. Bei einem allfälligen Server-Ausfall auf Ihrer Kundeninstanz erfolgt innert 15 Minuten eine automatisierte Inbetriebsetzung Ihrer Kundeninstanz auf einem zweiten Server.

### 2.2.3 Backup Aufbewahrungsrichtlinien

	Produkt ky2help®	Produkt Versteigerungsplattform Individualsoftware
<b>Tägliches Backup</b>	Aufbewahrung: 60 Tage	Aufbewahrung: 30 Tage
<b>Wöchentliches Backup</b>	Aufbewahrung: 25 Wochen	Aufbewahrung: 8 Wochen
<b>Monatliches Backup</b>	-	Aufbewahrung: 6 Monate

Regelmässige Restore-Tests erfolgen alle 6 Monate.

### 2.2.4 Traffic / Webseitenzugriffe

Der Traffic und die Webseitenzugriffe werden nach dem «Fair-Use-Prinzip» behandelt. KYBERNA informiert ihre Kunden proaktiv, sofern es zu auffälliger Übernutzung kommt, um eine gemeinsame Lösung zu finden. Sollte es zu keiner Einigung kommen, behält sich die KYBERNA das Recht vor, den Traffic zu beschränken.

### 2.2.5 Ressourcen

Die Speichernutzung ist pro Kunde auf 80 GB für alle Kundendaten (exklusive des Backups) berechnet. Sollte mehr Speicherplatz beansprucht werden, erfolgt jeweils in Absprache mit dem Kunden eine allfällige Erhöhung der Hosting-Gebühren.

Für die produktive Kunden-Instanz sind 4 Cores und 10 GB RAM inkludiert. Diese werden ebenfalls nach dem «Fair-Use-Prinzip» behandelt. Der Kunde wird bei Übernutzung informiert und erhält von der KYBERNA ein Angebot für die zusätzlichen Ressourcen. Sollte es zu keiner Einigung kommen, behält sich die KYBERNA das Recht vor, unter Einhaltung einer drei monatigen Kündigungsfrist, auf das Ende des aktuell laufenden Monats, die Hosting-Position zu kündigen.

### 2.2.6 Virenschutz

Als Virenschutz ist ein aktuelles und handelsübliches Antivirenprogramm installiert, welches das Filesystem vor Viren schützt. Der Online-Scan ist stets aktiviert und überprüft täglich auf Filebasis den Datenverkehr von und hin zum Server. Es ist jedoch keine Content Security aktiv, was bedeutet, dass der Inhalt der Protokolle (Java, Activex, etc.) nicht überprüft werden kann.

## 2.3 Erreichbarkeiten

Sofern nicht gesondert eine andere Erreichbarkeit vereinbart wurde, werden Leistungen während den Geschäftszeiten der KYBERNA erbracht. Diese sind

Mo-Fr: 08:00 - 12:00 Uhr und 13:00 - 17:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage im Fürstentum Liechtenstein.

Zentrale Anlaufstelle ist das Service Desk der KYBERNA in Vaduz:

E-Mail: [kyservicedesk@kyberna.com](mailto:kyservicedesk@kyberna.com)

Telefon: 00423 / 238 21 21

## 2.4 Eskalationsverfahren

Die allfällige Vorgehensweise bei einem Eskalationsverfahren inklusive der Nennung entsprechender Ansprechpartner bei der KYBERNA und dem Auftraggeber sind gesondert zu regeln.

## 2.5 Mitwirkungspflicht des Auftraggebers

Der Auftraggeber ist verpflichtet, der KYBERNA alle zur Wartungsleistung notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen. Dazu gehört insbesondere:

- die umfassende schriftliche Dokumentation von Störungen der Software
- die Nennung des Ansprechpartners vor Ort

Der Auftraggeber hält sich an die vorgegebenen Systemvoraussetzungen zum Einsatz der Software.

Der Auftraggeber weist die KYBERNA rechtzeitig auf besondere technische Voraussetzungen sowie auf die gesetzlichen, behördlichen und anderen Vorschriften am Bestimmungsort hin, wenn sie für eine vertragsgerechte Ausführung der Wartungsleistung der KYBERNA von Wichtigkeit sind.

Der Auftraggeber stellt der KYBERNA qualifizierte technische Ansprechpartner zur Verfügung, die bei Bedarf kontaktiert werden können oder aber bei Einsätzen vor Ort zur Verfügung stehen.

Der Auftraggeber gewährt der KYBERNA im nötigen Umfang Zugang zu Geräten, Datenträgern, Dokumentationen und Räumlichkeiten, in denen bei Bedarf Leistungen der KYBERNA vor Ort durchgeführt werden sollen.

Für die regelmässige Datensicherung ist der Auftraggeber verantwortlich.

Der Auftraggeber führt das Abnahmeverfahren vertragsgemäss und fristgerecht durch.

Sollte die Wartungsleistung aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Auftraggebers nicht oder nur unvollständig erbracht werden können, so ist die KYBERNA von ihren Pflichten gemäss diesem Vertrag freigestellt und kann etwaige damit verbundene Mehraufwände nach Aufwand berechnen.

Dem Auftraggeber steht es frei, die Software in seinem Haus zu installieren, oder aber die ASP Dienste der KYBERNA gegen eine pauschale ASP-Gebühr zu nutzen.

## 2.6 Haftung

Die Haftung bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorschriften, wobei sie pro Schadenfall – unabhängig vom Rechtsgrund – betragsmässig auf die Summe der Entgelte, welche der Kunde der KYBERNA im Rahmen der Erbringung ihrer Dienstleistungen aus diesem Vertrag schuldet, multipliziert um den Faktor 2.5 begrenzt ist.

## 2.7 Vertragsdauer und Kündigung der Softwarewartung und der ASP-Nutzung

Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit.

Der Vertrag kann von beiden Parteien mit jeweils einer Frist von drei Monaten auf ein Kalenderjahrende ordentlich gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Schriftform per eingeschriebenem Brief.

Werden die AVB gekündigt, so gilt dies auch für alle zugehörigen integrierten Vertragsbestandteile.

### **Zusätzliche Regelungen zur ausserordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund**

Eine ausserordentliche Kündigung ist nur zulässig, wenn eine der beiden Parteien wesentliche Vertragspflichten grob fahrlässig oder vorsätzlich verletzt und auf schriftliche Aufforderung und nach einer angemessenen Fristsetzung diese Verletzung nicht einstellt. Dies ist der Fall bei (nicht abschliessende Aufzählung):

- Zahlungsverzug des Auftraggebers von mehr als drei Monaten, nach Ansetzung einer letzten Frist zur Erfüllung durch die KYBERNA
- wiederholte Verletzung der Geheimhaltungs- und Vertraulichkeitsregelungen durch eine Partei
- rechtswidrige Verwendung der jeweiligen Vertragsgegenstände

Gegen Vergütung der ausstehenden Aufwände und Gebühren bis zu einer ordentlichen Kündigung ist das Vertragsverhältnis jederzeit kündbar.

## 2.8 Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

Es gelten folgende Zahlungsbedingungen:

<b>Softwarewartung:</b>	als pauschalierte Wartungsgebühr pro Kalenderjahr vorschüssig, pro rata für das angebrochene Kalenderjahr
<b>ASP-Gebühr:</b>	als pauschalierte Gebühr pro Kalenderjahr vorschüssig, pro rata für das angebrochene Kalenderjahr

oder nach detaillierter Vereinbarung.