



## Ergonomics AG: Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Februar 2018

### 1 Einordnung der AGB

Vereinbarungen der Ergonomics AG (Ergonomics) mit ihren Kunden bestehen aus einem Vertragsdokument und den vorliegenden AGB. Das Vertragsdokument kann ein Vertrag im engeren Sinn, eine Offerte oder eine Auftragsbestätigung sein (nachfolgend Vertrag). Das Vertragsdokument enthält die wesentlichen kommerziellen und technischen Spezifikationen. Die AGB gelten auch für Folgeaufträge, ohne dass im Einzelfall immer darauf Bezug genommen werden muss.

Die AGB enthalten „Generelle Bestimmungen“, welche allgemein gelten, sowie besondere Bestimmungen für die einzelnen Vertragstypen.

### 2 Individualsoftware - Entwicklungsvertrag

#### 2.1 Vertragsgegenstand

Ergonomics entwickelt im Auftrag des Kunden Individualsoftware oder integriert bestehende Softwarekomponenten in Kundenumgebungen. Auf einen solchen Auftrag kommen die Bestimmungen über den Dienstleistungsvertrag gemäss Ziffer 3 zur Anwendung.

Falls im Vertrag nichts anderes erwähnt ist, hat der Kunde unter Vorbehalt von Ziffer 2.4 keinen Anspruch auf Übergabe des Quellcodes.

#### 2.2 Vergütung

Der Kunde verpflichtet sich, die im Vertrag bezeichnete Vergütung zu den dort erwähnten Zahlungsterminen zu bezahlen. Die Vergütung kann nach Aufwand oder als Festpreis festgelegt sein.

#### 2.3 Wartung und Support von Individualsoftware

Für Individualsoftware werden Wartungs- und Supportleistungen erbracht. Die Wartung von Software umfasst die Korrektur von Fehlern sowie kleinere Anpassungen an den Programmen aufgrund von geänderten Betriebssystemen (neue Releases). Vom Kunden gewünschte funktionelle Erweiterungen sind in der Regel kostenpflichtig.

Die Supportleistungen umfassen eine telefonische Ansprechstelle und/oder einen Zugang zum Trouble Ticketing-System der Ergonomics. Für telefonische Auskünfte steht Ergonomics während der Bürozeiten zu Verfügung. Das Trouble Ticketing-System ist rund um die Uhr erreichbar.

Als Entschädigung dafür, dass Ergonomics die Wartungs- und Supportbereitschaft aufrechterhält, bezahlt der Kunde eine jährliche Wartungs- und Supportgebühr, die im Vertrag festgelegt ist.

Nimmt der Kunde darüber hinaus zusätzliche Unterstützungsleistungen in Anspruch wie zum Beispiel Analyse, Beratung, Unterstützung via Remote Access oder Fehlerbehebung vor Ort, können diese Leistungen nach Aufwand zu den gültigen Ansätzen von Ergonomics in Rechnung gestellt werden.

#### 2.4 Herausgabe des Quellcodes

Stellt Ergonomics den Support von Individualsoftware ein, so kann der Kunde die Übergabe des Quellcodes der Individualsoftware verlangen. Der Kunde darf den Quellcode nur im Rahmen der ihm gewährten Lizenz nutzen. Es ist ihm untersagt, den Quellcode darüber hinaus kommerziell zu verwenden oder Dritten bekannt zu machen.

Weitergehende Abmachungen in diesem Zusammenhang können im Rahmen eines separaten Software Escrow-Vertrages getroffen werden.

### 3 Dienstleistungsvertrag

#### 3.1 Vertragsgegenstand

Ergonomics erbringt IT Dienstleistungen wie Installation von Hardware und Software, Vornahme von kundenspezifischen Einstellungen der Software

(Customizing und Parametrisierung), Rollouts, Durchführung der Datenübernahme, Durchführung von Projekten, Unterstützung bei der Projekteinführung und Inbetriebnahme (Projektmanagement), Durchführung von Tests, Beratungsleistungen, Schulung sowie Support des Kunden. Die von Ergonomics jeweils zu erbringenden Dienstleistungen werden im Vertrag beschrieben.

#### 3.2 Systemintegration

Ergonomics übernimmt die Verantwortung für die Systemintegration nur, wenn dies im Vertrag ausdrücklich erwähnt wird. Die Übernahme dieser Verantwortung setzt voraus, dass der Kunde seine Anforderungen vorgängig spezifiziert.

Übernimmt Ergonomics keine Verantwortung für die Systemintegration, so erbringt Ergonomics entsprechende Leistungen nach Aufwand zu den jeweils gültigen Ansätzen. Der Verkauf von Hardware, die Lizenzierung von Software sowie die Erbringung von Dienstleistungen werden als voneinander unabhängige Rechtsgeschäfte betrachtet.

#### 3.3 Erfüllungsort

Dienstleistungen werden entweder in einer Geschäftsstelle von Ergonomics oder beim Kunden erbracht.

#### 3.4 Preise

Dienstleistungen werden von Ergonomics zu den im Vertrag bezeichneten Konditionen in Rechnung gestellt. Fehlt es an einer besonderen Vereinbarung, rechnet Ergonomics nach Aufwand zu den jeweils gültigen Ansätzen ab.

#### 3.5 Gewährleistung

Bei jeder Dienstleistung wendet Ergonomics die entsprechende Sorgfalt an.

Ist aufgrund einer Dienstleistung ein zu übergebendes Arbeitsresultat geschuldet, gewährleistet Ergonomics, dass das Arbeitsresultat im Zeitpunkt der Übergabe im Wesentlichen den Spezifikationen entspricht, wie sie im Vertrag definiert wurden. Mängel hat der Kunde unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Die Gewährleistungsfrist beträgt in solchen Fällen 3 Monate und beginnt mit der Abnahme oder Inbetriebnahme durch den Kunden. Die Gewährleistung ist beschränkt auf Nachbesserung durch Ergonomics. Andere Gewährleistungsansprüche werden wegbedungen.

### 4 Hardware sowie Software von Drittherstellern – Kauf- resp. Lizenzvertrag

#### 4.1 Vertragsgegenstand

Ergonomics verkauft dem Kunden die im Vertrag bezeichnete Hardware, welche entweder von Drittherstellern oder von Ergonomics hergestellt, respektive zusammengestellt wird. Zudem lizenziert Ergonomics dem Kunden Software von Drittherstellern, insbesondere softwarebasierte Sicherheitslösungen oder Lösungen im Bereich des Zahlungsverkehrs.

Umfang und Inhalt der Softwarelizenz ergeben sich dabei aus den Lizenzbestimmungen des Herstellers.

Für den Fall, dass solche Herstellerlizenzen nicht gültig vereinbart wurden, gelangen die Lizenzbedingungen gemäss Ziffer 7.1 zur Anwendung.

Der Kunde anerkennt die Schutzrechte der Hersteller an Programmen und Dokumentationen und wird die entsprechenden Schutzrechtsvermerke unverändert belassen. Der Kunde verpflichtet sich, Software und Dokumentation Dritten weder ganz noch auszugsweise zugänglich zu machen oder zu veröffentlichen.

#### 4.2 Lieferung

Ergonomics liefert gemäss Vereinbarung in der Regel an den Betriebsort des Kunden.

Ergonomics übergibt dem Kunden die Software von Drittherstellern auf dem vom Hersteller an Ergonomics abgegebenen Datenträger oder über einen Download-Link. Eine Dokumentation wird nur abgegeben, wenn diese vom Hersteller zur Verfügung gestellt wird.

Die Installation der Software kann als Dienstleistung verrechnet werden.

#### 4.3 Preise

Der Kunde verpflichtet sich, die im Vertrag bezeichneten Hardwarekaufpreise und Lizenzgebühren zu bezahlen. Diese werden von Ergonomics nach Lieferung in Rechnung gestellt.

#### 4.4 Gewährleistung für Hard- und Software von Drittherstellern

Zur Wahrung seiner Mängelrechte hat der Kunde die ihm gelieferte Hardware und Software unmittelbar nach Lieferung zu prüfen und allfällige Mängel sofort schriftlich zu rügen.

Für Drittprodukte ergeben sich die Gewährleistungsrechte ausschliesslich aus den Herstellerbedingungen.

Gegenüber Ergonomics bestehen diese Gewährleistungsrechte für Drittprodukte ausschliesslich darin, dass Ergonomics die Gewährleistung gegenüber dem Hersteller/Lieferanten im Namen des Kunden einfordert. Kommt der Hersteller/Lieferant seiner Gewährleistungspflicht nicht freiwillig nach, so tritt Ergonomics die Gewährleistungsrechte zur rechtlichen Durchsetzung an den Kunden ab.

#### 4.5 Garantie für Hardware von Ergonomics

Für von Ergonomics zusammengestellte, neue Hardwareprodukte garantiert Ergonomics fehlerhafte Produkte während einer Zeitdauer von einem Jahr nach Wahl von Ergonomics kostenlos zu reparieren oder zu ersetzen. Es handelt sich dabei um eine Bring-in Garantie. Weitere Gewährleistungsrechte sind ausgeschlossen. Zusatzleistungen werden nach Aufwand zu den gültigen Ansätzen von Ergonomics in Rechnung gestellt.

#### 4.6 Vom Kunden bereitgestellte Hardware

Vom Kunden bereitgestellte Hardware muss gemäss den Vorgaben von Ergonomics definiert und vorbereitet sein. Die Kontrolle, die Vorbereitung und die Installation durch Ergonomics werden nach Aufwand in Rechnung gestellt. Ergonomics behält sich das Recht vor zu entscheiden, ob die durch den Kunden bereitgestellte Hardware kompatibel und daher einsetzbar ist.

### 5 Hard- und Software von Drittherstellern - Supportvertrag

#### 5.1 Vertragsgegenstand

Ergonomics erbringt während den Geschäftszeiten gemäss Ziffer 8.8 über die Gewährleistung hinaus Supportleistungen für Hardware und Software von Drittherstellern, sofern ein laufender Supportvertrag besteht.

Der Inhalt der Supportleistungen ergibt sich aus dem entsprechenden Service Level Agreement (SLA).

#### 5.2 Preise

Als Entschädigung für die definierten Supportleistungen bezahlt der Kunde Ergonomics die im Vertrag bezeichnete pauschale Vergütung. Ergonomics stellt diese ab Vertragsbeginn je nach Vertrag entweder jährlich oder quartalsweise im Voraus in Rechnung.

Zusatzleistungen werden zu den jeweils gültigen Tarifen in Rechnung gestellt.

#### 5.3 Gewährleistung

Ergonomics erbringt die Supportleistungen mit der gehörigen Sorgfalt. Ergonomics kann jedoch nicht garantieren, dass die unterstützten Produkte ununterbrochen und fehlerfrei eingesetzt werden können.

#### 5.4 Vertragsdauer

Supportverträge sind auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Sie treten auf das im Vertrag genannte Datum in Kraft und sie sind jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres mit einer Frist von 3 Monaten schriftlich kündbar.

### 6 Cloud Services - Bereitstellungsvertrag

#### 6.1 Leistungen von Ergonomics

Ergonomics betreibt Software auf einer über Datenfernübertragung erreichbaren Plattform (Cloud), die es Kunden erlaubt, ihre eigenen Daten auf dieser Plattform zu verwalten, zu bearbeiten und gegebenenfalls Dritten zugänglich zu machen.

Die Leistungen von Ergonomics umfassen:

- den Betrieb der Software auf einer per Datenfernübertragung zugänglichen Hardwareplattform (private oder öffentliche Cloud);
- die Einräumung oder Bereitstellung von Nutzungsrechten für den Kunden ab dem Datum der Freischaltung und für die Dauer des Vertrages;
- Wartung der Software gemäss Ziffer 8, falls es sich um Ergonomics Software handelt.
- Support der Software gemäss Ziffer 3, falls es sich um Software von Drittherstellern handelt.

Ergonomics kann Cloud Dienstleistungen selbst erbringen oder von Dritten einkaufen.

#### 6.2 Cloud-Gebühr

Der Kunde bezahlt Ergonomics die im Vertrag bezeichnete pauschale Vergütung periodisch im Voraus.

Der Aufwand für die Inbetriebnahme sowie weitere Zusatzleistungen werden zu den jeweils gültigen Tarifen in Rechnung gestellt.

#### 6.3 Datenverwaltung

Der Kunde ist Inhaber seiner Daten und ist für deren Richtigkeit sowie die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen verantwortlich. Er verpflichtet sich, keine rechtswidrigen Inhalte in den Cloud Diensten zu nutzen.

#### 6.4 Datensicherung

Ergonomics sichert die verwalteten Daten periodisch mit einem der Stand der Technik entsprechenden Datensicherungssystem, falls dies im Vertrag vereinbart ist. Für die Sicherung von durch den Kunden auf seinen lokalen Systemen verwalteten Daten Ergonomics keine Verantwortung übernehmen.

Bei einem systemverursachten Datenverlust werden die gesicherten Daten gemäss dem aktuellsten Backup wieder hergestellt.

Verlangt der Kunde die Wiederherstellung von Daten, welche durch Fehlbienungen oder Störungen in seinem Verantwortungsbereich beschädigt wurden, so verrechnet Ergonomics die damit verbundenen Leistungen nach Aufwand zu den gültigen Ansätzen von Ergonomics.

#### 6.5 Zugangskontrolle

Der Kunde vergibt Usernamen und Passwort an seine zugriffsberechtigten Mitarbeiter. Er stellt sicher, dass diese Identifikationsmittel sowie die Kunden-ID entsprechend den üblichen Sicherheitsstandards verwendet werden.

Ergonomics ist berechtigt, Nutzer, welche sich mit der Kunden-ID, dem Usernamen und dem Passwort ausweisen, als legitimierte Nutzer zu betrachten.

Bei Missbrauchsverdacht kann Ergonomics den Systemzugriff jederzeit ohne Begründung verweigern.

#### 6.6 Inbetriebnahme

Bei Inbetriebnahme sind in der Regel die folgenden Leistungen zu erbringen:

- kundenindividuelle Einstellungen der Software;
- Vorbereitung der Hardwaresysteme des Kunden sowie auf besonderen Auftrag hin von involvierten Fremdsystemen;
- Datenübernahme;
- Systemtests und Abnahme.

## Ergonomics AG: Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Ver. 1.5, Februar 2018

Diese Leistungen sind in der pauschalen Vergütung allenfalls nicht inbegriffen und werden nach Aufwand zu den gültigen Ansätzen von Ergonomics oder zu den im Vertrag pauschal offerierten Tarifen in Rechnung gestellt.

30 Tage nach Bekanntgabe des Passwortes an den Kunden gilt die in der Cloud bereitgestellte Software als abgenommen und genehmigt, sofern der Kunde innerhalb dieser Frist nicht schriftlich wesentliche Mängel geltend macht. Mindere Mängel berechtigen nicht zur Abnahmeverweigerung, sondern sind gemäss Ziffer 6.8 zu beheben.

### 6.7 Zusatzleistungen

Der Kunde kann bei Ergonomics mit separatem Vertrag weitere Leistungen beziehen wie z.B. Hardware kaufen und sich diese von Ergonomics installieren lassen.

### 6.8 Gewährleistung

Bei Mängeln hat der Kunde ausschliesslich Anspruch auf Fehlerbehebung gemäss Ziffer 8.4.

Ergonomics erbringt ihre Cloud-Leistungen mit der gehörigen Sorgfalt. Ergonomics kann jedoch nicht garantieren, dass der Kunde die Cloud-Software ununterbrochen und störungsfrei nutzen kann.

### 6.9 Vertragsdauer

Cloud-Verträge haben eine Laufzeit von mindestens 36 Monaten und können anschliessend mit einer Frist von 12 Monaten jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden.

Bei Zahlungsverzug oder Nichteinhaltung der Nutzungsrechte kann Ergonomics diesen Vertrag nach Ansetzung einer kurzen Nachfrist jederzeit fristlos kündigen.

### 6.10 Folgen der Vertragsbeendigung

Bei Vertragsbeendigung übergibt Ergonomics dem Kunden auf Wunsch seine in der Cloud verwalteten Daten in einem von Ergonomics bestimmten elektronischen Format. Damit verbundener Aufwand wird von Ergonomics zu den jeweils gültigen Konditionen in Rechnung gestellt.

## 7 Ergonomics Software – Lizenzvertrag

### 7.1 Lizenz

Ergonomics erteilt dem Kunden für die im Vertrag bezeichnete Software (Ergonomics Software) eine Nutzungslizenz. Diese Lizenz beinhaltet das Recht, die Software im Objektcode auf einem eigenen System und für eigene Zwecke zu nutzen.

Der Kunde kann die Software durch einen externen Outsourcing-Dienstleister betreiben lassen. Dieser darf die Software nur für den Kunden einsetzen und muss sich schriftlich zur Einhaltung der Bedingungen verpflichten, welche dem Kunden durch den Vertrag und die AGB auferlegt werden.

Das Nutzungsrecht ist auf die im Vertrag bezeichnete Anzahl gleichzeitiger Nutzer, Instanzen und/oder Transaktionen beschränkt.

Nicht zulässig sind: der Gebrauch der Software auf einem anderen als dem Kundensystem, auf mehr Arbeitsstationen oder mobilen Zusatzgeräten als beim Erwerb der Lizenz angegeben, der Betrieb eines Rechenzentrums für Dritte mit der Software, das über den bestimmungsgemässen Gebrauch hinausgehende Kopieren der Software, die Vermietung, Verleih oder Weitergabe der Software an Dritte, die Bearbeitung, Änderung oder Erweiterung der Software sowie die Rückführung des Objektcodes in den Quellcode.

### 7.2 Übergabe und Installation

Ergonomics übergibt dem Kunden die Software auf einem geeigneten Datenträger, bzw. stellt diese in elektronischer Form zur Verfügung. Die Installation der Software kann als Dienstleistung zusätzlich verrechnet werden.

### 7.3 Lizenzgebühren

Der Kunde verpflichtet sich, die Lizenzgebühren gemäss Vertrag zu bezahlen. Die Lizenzgebühren werden nach Lieferung in Rechnung gestellt.

### 7.4 Gewährleistung

Zur Wahrung der Mängelrechte hat der Kunde die Software unmittelbar nach Lieferung zu prüfen und allfällige Mängel schriftlich und in nachvollziehbarer Form zu rügen.

Die Gewährleistungsfrist beträgt 3 Monate und beginnt mit der Auslieferung. Während dieser Zeit werden reproduzierbare Programmfehler behoben oder Umgehungslösungen angeboten, sofern die Software nicht im Wesentlichen den vertraglichen Spezifikationen entspricht. Andere Gewährleistungsansprüche werden wegbedungen. Insbesondere wird Ergonomics im Rahmen der Gewährleistung keine Wartung gemäss Ziffer 8 erbringen, sofern diese über die reine Fehlerbehebung hinausgeht.

Der Kunde ist verpflichtet, für die Software ab dem Zeitpunkt der Lieferung einen Wartungsvertrag abzuschliessen.

## 8 Ergonomics Software - Wartungsvertrag

### 8.1 Vertragsgegenstand

Ergonomics erbringt für die im Vertrag aufgeführte Software die nachfolgenden Wartungsleistungen, die in Service Level Agreements (SLA) weiter spezifiziert werden.

### 8.2 Hotline/Trouble Ticket-System

Ergonomics kann eine Hotline und/oder ein Ticket-System unterhalten, über welche Supportanfragen gestellt und beantwortet werden. Der Kunde bezeichnet einen Supportverantwortlichen. Dieser sammelt die Supportanfragen betriebsintern und leitet sie an die Hotline oder das Ticket-System weiter. Einfache Benutzeranfragen, deren Beantwortung sich aus den Handbüchern ergeben würde (First Level Support), sollten von der Supportorganisation des Kunden abgefangen werden.

### 8.3 Störungsanalyse

Ergonomics analysiert auftretende Störungen, ordnet diese einem Verantwortlichkeitsbereich zu und schlägt, sofern die Störung durch eine Ergonomics Software verursacht wird, eine geeignete Lösung vor.

### 8.4 Fehlerbehebung

Auftretende Fehler der Software werden von Ergonomics entsprechend ihrer Dringlichkeit durch Entwicklung von Korrekturcode oder von Umgehungslösungen, durch Anpassung der Bedienungsabläufe des Kunden oder durch Bereitstellen eines neuen Release der Software behoben.

Bei wesentlichen Betriebsstörungen hat der Kunde Anspruch auf eine individuelle Fehlerbehebung. In allen übrigen Fällen erfolgt die Fehlerbehebung in der Regel mit dem nächsten Release.

### 8.5 Releases

Neue Releases der Software werden dem Kunden kostenlos zur Verfügung gestellt, sofern ein Wartungsvertrag besteht. Ein Release (Update) ist eine neue Fassung der Software oder ein Zusatzpaket (Patch, Bugfix, Hotfix) zur Software. Ein Release behebt Fehler, enthält technische Verbesserungen oder erweitert den Leistungsumfang der Software.

Die Installation von Releases auf dem Kundensystem kann separat verrechnet werden

Ergonomics ist berechtigt, die Erbringung von Wartungsleistungen von der Installation eines bestimmten Releases abhängig zu machen. Ein neues Release sollte in der Regel innerhalb von 90 Tagen nach Freigabe installiert werden.

### 8.6 Wartung von individueller Software

Die Wartungsleistungen beziehen sich auf die im Vertrag erwähnte Ergonomics Software. Die Wartung von individuell für den Kunden entwickelten Programmen oder Programmteilen ist nicht Bestandteil dieser Wartungsleistungen. Diesbezüglich gelangt Ziffer 2.3 zur Anwendung.

### 8.7 Lieferung von neuen Versionen

Eine Version (Upgrade) ist eine neue Fassung der Software, die im Gegensatz zum Release gemäss Produktbeschreibung von Ergonomics eine wesentli-

che Erweiterung der Funktionalität und/oder grundlegende technische Verbesserungen enthält. Ergonomics kann den Erwerb von neuen Versionen kostenpflichtig machen.

#### 8.8 Betriebs- und Reaktionszeiten

Ergonomics erbringt ihre Wartungsleistungen während den ordentlichen Geschäftszeiten an der zuständigen Geschäftsstelle von Ergonomics.

Der Umfang der Supportleistungen ist im entsprechenden SLA geregelt. Bei wesentlichen Betriebsstörungen strebt Ergonomics während den Betriebszeiten eine Reaktionszeit von einem Arbeitstag an, sofern ein Wartungsvertrag besteht.

#### 8.9 Wartungsgebühren

Als Entschädigung für die Wartungsleistungen bezahlt der Kunde Ergonomics die im Vertrag bezeichnete pauschale Vergütung. Ergonomics stellt diese ab Vertragsbeginn jährlich im Voraus in Rechnung.

Zusatzleistungen werden zu den jeweils gültigen Tarifen in Rechnung gestellt.

#### 8.10 Gewährleistung

Ergonomics erbringt die Wartungsleistungen mit der gehörigen Sorgfalt. Ergonomics kann jedoch nicht garantieren, dass die Software ununterbrochen und fehlerfrei eingesetzt werden kann.

#### 8.11 Vertragsdauer

Wartungsverträge sind auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Sie treten auf das im Vertrag genannte Datum in Kraft und sie sind jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres mit einer Frist von 3 Monaten schriftlich kündbar.

### 9 Ergonomics Software - Mietvertrag

#### 9.1 Vertragsgegenstand

Der Kunde kann Ergonomics Software mieten, anstatt sie zu kaufen. In diesem Fall erhält der Kunde während der Dauer des Vertrages ein Gebrauchsrecht an den gemieteten Produkten gemäss Ziffer 7.1. Zudem hat er Anrecht auf Wartungsleistungen gemäss Ziffer 8.

#### 9.2 Preise

Als Entschädigung für die Miete bezahlt der Kunde Ergonomics die im Vertrag bezeichnete pauschale Vergütung. Diese wird je nach Vertrag jährlich, quartalsweise oder monatlich im Voraus fakturiert.

#### 9.3 Gewährleistung

Die Gewährleistungsrechte bestimmen sich nach den Ziffern 7.4 und 8.10.

#### 9.4 Vertragsdauer

Mietverträge treten auf das im Vertrag genannte Datum in Kraft und haben eine Mindestdauer von 60 Monaten. Anschliessend sind sie jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres mit einer Frist von 3 Monaten schriftlich kündbar.

### 10 Generelle Bestimmungen

#### 10.1 Termine

Terminangaben für Lieferung, Installation und Inbetriebnahme sind ohne ausdrückliche Zusicherungen im Vertrag Richtwerte und nicht verbindlich.

#### 10.2 Übergabe, Abnahme und Genehmigung

Ergonomics erfüllt die geschuldete Leistung durch Übergabe des Produktes oder des Arbeitsresultates.

Mängel, die den bestimmungsgemässen Gebrauch des Arbeitsresultates nicht ausschliessen, hindern die Abnahme nicht.

Eine formelle Abnahme, bei welcher anhand von Tests die Einhaltung der vordefinierten Abnahmekriterien geprüft wird, findet nur statt, wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist. Findet in diesem Fall die Abnahme nicht innerhalb von 30 Tagen nach dem vereinbarten Abnahmedatum statt, so gilt die Abnahme als erfolgt.

In allen übrigen Fällen gilt die Abnahme als erfolgt, wenn der Kunde nicht innerhalb von 30 Tagen ab Ablieferung schriftlich eine Abnahmeverweigerung ausspricht.

Produkte und Arbeitsresultate gelten in jedem Fall als abgenommen und genehmigt, wenn der Kunde diese produktiv einsetzt.

#### 10.3 Annahmeverzug des Kunden

Nimmt der Kunde die gehörig angebotene Leistung nicht an, so kann Ergonomics nach Ansetzung einer angemessenen Nachfrist die gesetzlichen Verzugsrechte geltend machen.

#### 10.4 Verzug von Ergonomics

Wird ein verbindlich vereinbarter Termin nicht eingehalten und ist diese Verzögerung durch Ergonomics verschuldet, hat der Kunde schriftlich eine angemessene Nachfrist von mindestens 30 Tagen zu setzen. Wird auch diese Frist nicht eingehalten, so befindet sich Ergonomics im Verzug und der Kunde kann die gesetzlichen Verzugsrechte geltend machen.

#### 10.5 Preise und Spesen

Sämtliche Preisangaben verstehen sich exklusive Mehrwertsteuern und allfälliger weiterer Abgaben.

Ergonomics kann im Einzelfall Vorauszahlung verlangen.

Ergonomics hat Anspruch auf Ersatz der Spesen im effektiv angefallenen Umfang. Ergonomics kann Spesenpauschalen verlangen.

Ergonomics ist berechtigt, ihre Preise jederzeit zu ändern. Gültig sind jeweils die Preise und Spesenansätze gemäss der aktuellen Preisliste von Ergonomics.

#### 10.6 Rechnungsstellung und Fälligkeit

Rechnungen von Ergonomics gelten als anerkannt, wenn ihnen nicht innerhalb von 10 Tagen schriftlich widersprochen wird. Sie sind innerhalb von 30 Tagen ohne Abzug zu bezahlen. Nach Ablauf dieser Frist kommt der Kunde ohne weiteres in Verzug.

#### 10.7 Reisezeit, Spesen

Reisezeit gilt als Arbeitszeit. Ergonomics kann für die Reisezeit und/oder Spesen Pauschalen anbieten.

#### 10.8 Zusatzaufwand

Folgende Leistungen kann Ergonomics zusätzlich zu einer vertraglich vereinbarten Entschädigung nach Aufwand in Rechnung stellen:

- Leistungen, die nicht im definierten Leistungsumfang enthalten sind;
- Leistungen für die Analyse und die Behebung von Störungen, welche nicht von gelieferten oder gewarteten Komponenten verursacht wurden oder die nicht reproduzierbar sind (Fehlbedienungen, unkorrekte Manipulationen, unautorisierte Eingriffe, Einwirkungen von Drittprodukten, Fehler im vom Kunden oder von Dritten zur Verfügung gestellten Datenmaterial, Änderungen an den Datenbeständen, die nicht über die lizenzierten Programme von Ergonomics erfolgen);
- Leistungen für die Behebung von Fehlfunktionen, welche durch physikalische Einwirkung oder höhere Gewalt entstehen (physische Beschädigung durch den Kunden oder Dritte, Stromausfall, Überspannung, Blitzschlag, Elementarschäden, Tierfrass, Einflüsse durch ungewöhnliche physikalische, chemische oder elektrische Belastungen);
- Aufwand, der entsteht, weil der Kunde seine Mitwirkungspflichten verletzt hat;
- Aufwand, der durch Software-/Viren-Angriffe verursacht wurde.

#### 10.9 Zahlungsverzug des Kunden

Ist der Kunde mit der Bezahlung einer Rechnung von Ergonomics in Verzug, so kann Ergonomics einen Verzugszins von 5% verlangen und nach Ansetzung einer angemessenen Nachfrist die gesetzlichen Verzugsrechte geltend machen, respektive einen auf eine bestimmte Dauer abgeschlossen Vertrag fristlos kündigen.



#### 10.10 Mitwirkungspflichten

Der Kunde muss alle in seinem Bereich liegenden Voraussetzungen schaffen, dass Ergonomics die geschuldeten Leistungen erbringen kann. Der Kunde ist insbesondere für folgende Bereiche verantwortlich:

- Ansprechpartner: Bezeichnung von fachkundigen und entscheidungsbefugten Ansprechpartnern im Betrieb des Kunden;
- Ausbildung: Ausbildung der Mitarbeiter in Bezug auf die Vertragsprodukte; Vermittlung der allgemein üblichen Anwenderkenntnisse und - falls erforderlich - Ausbildung von Superusern;
- Störungs- und Fehlermeldung: Unverzögliche Information beim Auftreten von Störungen und Fehlern durch den Systemverantwortlichen in der von Ergonomics vorgegebenen Form; möglichst genaue Beschreibung und Dokumentation der auftretenden Störungen;
- Datenverantwortung: Bereitstellung der zu verarbeitenden Daten; Eingabe der Daten; Datenübernahme und Wiederherstellung der Daten; Verantwortung für Datenintegrität und die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften;
- Datensicherung: Ausführung und Kontrolle der Datensicherung und sichere Aufbewahrung der Backups, sofern diese Aufgaben im betreffenden Vertrag nicht ausdrücklich von Ergonomics übernommen werden;
- Infrastruktur: Bereitstellung von geeigneten Räumlichkeiten für die Installation von Vertragsprodukten; Verantwortung für die Einhaltung der Vorschriften bezüglich Raumtemperatur und Sauberkeit von Räumlichkeiten, in welchen sich Komponenten befinden; Sicherstellung der Stromversorgung; Gewährung des Zutritts für Ergonomics-Mitarbeiter zu den Räumlichkeiten des Kunden; Sicherung der Vertragsprodukte gegen unbeabsichtigten Verlust, Beschädigung, Diebstahl und Elementarschäden;
- Benutzungsvorschriften: Einhaltung der von Ergonomics bzw. den Herstellern vorgegebenen Benutzungsvorschriften; sorgfältige Behandlung und äusserliche Reinigung der Vertragsprodukte;
- Unterstützung von Ergonomics: Mithilfe bei Arbeiten im Betrieb des Kunden nach Anweisung von Ergonomics, Ausführung der von Ergonomics dem Kunden zugewiesenen Arbeiten;
- Schnittstellen: Definition und Programmierung der kundenseitig zu realisierenden Schnittstellen;
- Komponenten des Kunden: termingerechte Bereitstellung, Betrieb und Unterhalt der kundenseitig zu beschaffenden Komponenten;
- Nebenunternehmer: Koordination und Sicherstellung der Leistungserbringung von Nebenunternehmern;
- Kommunikation: Bereitstellung und Sicherstellung von Datenkommunikation, Internetanschluss und Telefonie; Verwaltung der Schnittstelle mit den entsprechenden Anbietern;
- Fernwartung: Einrichtung und Unterhalt der kundenseitig zu installierenden technischen Einrichtungen für die Fernwartung für jedes gewartete Produkt;
- Verantwortung für Produkteauswahl: Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, dass die von ihm eingesetzten Produkte den von ihm beabsichtigten Zweck erfüllen.
- Verbrauchsmaterial: Besorgung von Verbrauchsmaterial wie Toner, Papier und Disketten sowie Ersatz von Verschleissteilen.

#### 10.11 Rechte am Arbeitsergebnis

Soweit im Vertrag nichts anderes bestimmt wird, verbleiben sämtliche Rechte an den durch Ergonomics oder deren Subakkordanten erstellten Arbeitsergebnissen bei Ergonomics. Der Kunde erhält ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht daran, falls im Vertrag nichts anderes vereinbart wurde.

#### 10.12 Gewährleistungsausschluss bei Selbstverschulden

Eine eigenmächtige Nachbesserung durch den Kunden oder durch Dritte ist ausgeschlossen. Sofern der Kunde Hardware- oder Softwareprodukte unsachgemäss behandelt, selber verändert oder repariert oder solche Handlungen

durch nicht von Ergonomics autorisierte Dritte vornehmen lässt, verliert er sämtliche Gewährleistungs- und Haftungsansprüche. Überdies kann Ergonomics den dadurch verursachten, zusätzlichen Aufwand zu den jeweils gültigen Konditionen in Rechnung stellen.

#### 10.13 Haftung

Ergonomics haftet höchstens bis zum Preis des mangelhaften Produktes oder der fehlerhaften Dienstleistung. Im Falle wiederkehrender Dienstleistungen (Wartung etc.) gilt eine Jahresgebühr als Preis der Dienstleistung. Für Vermögensschäden wie entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, eigene Aufwendungen des Kunden, Regressansprüche Dritter, Verzugsschäden, Schäden aus Datenverlust und Datenbeschädigung, Schäden aus der kommerziellen Anwendung der Produkte und für aus dem Beizug Dritter resultierende Kosten wird jede Haftung ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

#### 10.14 Verrechnungsausschluss

Mit Forderungen von Ergonomics kann der Kunde nur solche Gegenforderungen verrechnen, die von Ergonomics schriftlich anerkannt wurden.

#### 10.15 Sicherheiten

Ergonomics behält sich das Eigentum an den verkauften Hardwareprodukten vor, bis der Kunde die Hardwareprodukte vollständig bezahlt hat. Der Kunde verpflichtet sich, Eigentumsvorbehalte Dritten, insbesondere allfälligen Vermietern, mitzuteilen sowie unter Eigentumsvorbehalt stehende Hardwareprodukte nicht zu veräussern und sie sorgfältig zu behandeln.

Die Erteilung einer Nutzungslizenz erfolgt unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung der Lizenzgebühren. Unterlässt der Kunde die Bezahlung der Lizenzgebühren, so verliert er nach einmaliger schriftlicher Mahnung sämtliche Nutzungsrechte an der unbezahlten Software und ist verpflichtet, sämtliche Kopien der Software zu löschen und Datenträger sowie Dokumentationen an Ergonomics zurückzugeben.

#### 10.16 Schutzrechte

Ergonomics gewährleistet, dass die von ihr erbrachten Leistungen bei vertragsgemässer Nutzung frei von Schutzrechten Dritter (z.B. Patente, Urheberrechte, bekanntgemachte Patentanmeldungen, eingetragene Warenzeichen, Gebrauchsmuster) sind, die die ihre Nutzung wesentlich einschränken oder ausschliessen. Diese Gewährleistung bezieht sich ausschliesslich auf die Schweiz oder die Jurisdiktion, in der Ergonomics die Leistungen erbracht hat.

Macht ein Dritter Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten durch die von der Ergonomics gelieferten Produkte gegenüber dem Kunden geltend und wird die Nutzung hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, so hat die Ergonomics das Recht, nach ihrer Wahl entweder die jeweiligen vertraglichen Leistungen so abzuändern, dass sie aus dem Schutzbereich herausfallen, gleichwohl aber den vertraglichen Bestimmungen entsprechen oder die Befugnis zu erwirken, dass sie uneingeschränkt oder ohne zusätzliche Kosten für den Kunden vertragsgemäss genutzt werden können.

Voraussetzung für die vorstehende Haftung ist jedoch, dass der Kunde die Ergonomics von etwaigen Ansprüchen Dritter wegen einer Schutzrechtsverletzung unverzüglich schriftlich verständigt, die behauptete Verletzung nicht anerkennt und jegliche Auseinandersetzung, einschliesslich etwaiger aussergerichtlicher Regelungen, nur im Einvernehmen mit Ergonomics führt. Die Ergonomics ist berechtigt, alle Rechtsstreitigkeiten, die sich aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden ergeben, auf eigene Kosten durchzuführen oder an Dritte (z.B. Lieferanten) zu übertragen.

Der Kunde ist verpflichtet, bei Auseinandersetzungen mit Dritten im Einvernehmen mit der Ergonomics zu handeln und dieser im angemessenen Umfang Unterstützung zu gewähren. Stellt der Kunde die Nutzung der Produkte aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung ein Anerkenntnis der Schutzrechtsverletzung nicht verbunden ist.

Soweit der Kunde selbst eine Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat, sind Ansprüche gegen die Ergonomics nach dem vorstehenden Absatz ausgeschlossen. Gleiches gilt, soweit die Schutzrechtsverletzung durch eine vom Hersteller nicht vorhersehbare Anwendung oder dadurch verursacht wird, dass das Produkt vom Kunden verändert oder zusammen mit nicht von der

Ergonomics gelieferten Produkten eingesetzt wird. Insofern eine Verpflichtung der Ergonomics gegenüber dem Kunden hinsichtlich einer Schutzrechtsverletzung nicht besteht, wird dieser die Ergonomics von Ansprüchen Dritter wegen solcher angeblicher Schutzrechtsverletzungen freistellen.

#### **10.17 Ausführbestimmungen**

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass eine allfällige Wiederausfuhr der gelieferten Produkte nach den jeweiligen einschlägigen Exportbestimmungen der Vereinigten Staaten von Amerika, der Europäischen Union und/oder der Schweiz ausgeschlossen und/oder genehmigungspflichtig sein kann. Der Kunde ist verantwortlich, dass bei einer etwaigen Wiederausfuhr der vertragsgegenständlichen Produkte sämtliche national oder international geltenden, einschlägigen Exportbestimmungen beachtet und allenfalls die erforderlichen Genehmigungen eingeholt werden.

#### **10.18 Geheimhaltung**

Ergonomics und der Kunde verpflichten sich gegenseitig zur Geheimhaltung aller Wahrnehmungen und Unterlagen, die zur geschäftlichen Geheimsphäre gehören. Diese Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die nachweislich öffentlich bekannt sind oder ohne Zutun des Informationsempfängers öffentlich bekannt werden.

Die Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht nach Beendigung des Vertragsverhältnisses weiter.

#### **10.19 Schlussbestimmungen**

Allfällige Änderungen und Ergänzungen zum Vertrag bedürfen der Schriftform.

Sind einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie der darauf basierenden Verträge unwirksam, so sollen die übrigen Bestimmungen trotzdem Geltung haben und der Vertrag ist so auszulegen und zu ergänzen, dass der mit den unwirksamen Bestimmungen angestrebte Zweck so weit wie möglich erreicht werden kann.

Anwendbar ist ausschliesslich materielles Schweizer Recht. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Zürich.