

Allgemeine Geschäftsbedingungen

TOPSOLID Switzerland AG

2026.01

A ALLGEMEINES

A.1 Geltungsbereich der Geschäftsbedingungen

Die TOPSOLID Switzerland AG (nachfolgend "TSS") beliefert den Kunden mit Software-Lizenzen und Handelswaren (nachfolgend "Produkte") und erbringt für ihn Dienstleistungen unterschiedlichster Art.

Diese Bestimmungen regeln in den nachfolgenden Abschnitten die Geschäftsbedingungen für die verschiedenen Vertragsarten. Die im Abschnitt A aufgeführten Bestimmungen regeln jene Punkte, die für alle Vertragsarten Gültigkeit haben.

A.2 Einzelvertrag

A.2.1 Zustandekommen

Eine Liefer- bzw. Leistungspflicht der TSS bzw. des Kunden entsteht mit Abschluss eines schriftlichen Einzelvertrages (Brief, E-Mail, Internet). Dieser kommt durch eine Auftragsbestätigung der TSS an den Kunden, durch die Unterzeichnung und Retournerung einer gültigen Offerte seitens Kunde an die TSS oder durch eine Bestellung des Kunden bei der TSS zustande.

Im Einzelvertrag werden die Art und die Menge der zu liefernden Produkte sowie evtl. ergänzende Geschäftsbedingungen festgehalten.

Integrierter Bestandteil eines Einzelvertrages sind auch Begleitdokumente welche Präzisierungen zu einzelnen Vertragspositionen, zum Projektablauf, zu Verantwortlichkeiten und zu weiteren Absprachen zwischen dem Kunden und der TSS enthalten.

A.2.2 Mündliche Vereinbarungen

Alle mündlichen Absprachen und Vereinbarungen zum Einzelvertrag bedürfen der schriftlichen Bestätigung.

A.2.3 Elektronische Dokumente

Die Parteien können Einzelvertrags-Dokumente elektronisch übermitteln oder durch ein Online System generieren und bereitstellen. Solche Dokumente sind auch ohne Unterschrift gültig.

A.2.4 Anerkennung der Geschäftsbedingungen

Mit Abschluss eines Einzelvertrages anerkennt der Kunde ausdrücklich die Anwendbarkeit der jeweils gültigen Geschäftsbedingungen der TSS.

A.2.5 Anerkennung der Einkaufsbedingungen

Allgemeine Einkaufsbedingungen des Kunden sind für die TSS nur dann verbindlich, wenn sie im Einzelvertrag schriftlich anerkannt worden sind.

A.3 Auswahl der Produkte

Die Verantwortung für die Auswahl und den Gebrauch der Produkte sowie für die daraus erzielten Resultate liegt beim Kunden. Er ist zudem verantwortlich für die notwendigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutze der Produkte und der gespeicherten Daten vor Beschädigung, Zerstörung, Diebstahl oder Missbrauch. Der Kunde ist zudem verantwortlich für das Erstellen von Sicherheitskopien und die zweckmässige Aufbewahrung dieser Sicherheitskopien.

A.4 Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde stellt unentgeltlich alle technischen, betrieblichen und personellen Voraussetzungen bereit, die für die ordnungsgemässe Leistungserbringung erforderlich sind. Dazu gehören insbesondere die Benennung von Ansprechpartnern, die rechtzeitige Bereitstellung von Informationen und Unterlagen (einschliesslich 3D-Daten), die Durchführung erforderlicher Tests sowie die Prüfung und Abnahme der gelieferten Leistungen. Sofern für Installation oder Inbetriebnahme ein Techniker eines Drittzulieferers erforderlich ist, wird dieser vom Kunden organisiert und auf eigene Kosten gestellt. Verzögerungen, die aus einer nicht rechtzeitigen Mitwirkung des Kunden oder fehlenden Ressourcen von Drittanbietern entstehen, gehen zulasten des Kunden.

A.5 Termine

Die im jeweiligen Einzelvertrag vereinbarten Liefer- und Erfüllungstermine haben Gültigkeit unter Vorbehalt von Ereignissen, auf welche die TSS keinen Einfluss hat. Dazu zählen beispielsweise Ereignisse höherer Gewalt wie Krieg und Streik, Transportschwierigkeiten, behördliche Einfuhrverbote, Lieferverzögerungen der Lieferanten.

Die Liefer- und Erfüllungstermine können verlängert werden, wenn die TSS die zur Ausführung des Auftrages notwendigen Angaben vom Kunden nicht rechtzeitig erhält, wenn der Kunde diese Angaben nach Erteilung des Auftrages ändert oder wenn der Kunde mit der Ausführung der von ihm zu verrichtenden Arbeiten bzw. mit der Erfüllung seiner vertraglichen Mitwirkungspflichten im Rückstand ist.

A.6 Arbeitszeit

Die TSS erbringt ihre Leistungen nach Massgabe der Verfügbarkeit ihres Personals grundsätzlich während der normalen Arbeitszeiten. Diese gelten von Montag bis Freitag jeweils von 08.00 bis 12.00 Uhr und von 13.00 bis 17.00 Uhr. Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage sowie am jeweiligen Standort der TSS geltende arbeitsfreie Tage. Leistungen ausserhalb dieser Zeiten bedürfen einer vorgängigen Vereinbarung und können gesondert in Rechnung gestellt werden.

A.7 Stellvertretung

Die TSS ist zur Erfüllung der Dienstleistungen berechtigt, Dritte beizuziehen oder die Erfüllung Dritten zu übertragen.

A.8 Produkteigenschaften

Technische Änderungen seitens des Herstellers an den Produkten bleiben vorbehalten, sofern diese die Funktionstüchtigkeit nicht gefährden und der vorgesehene Einsatz beim Kunden nicht massgeblich beeinträchtigt wird.

Angaben und Beschreibungen in Prospekten, Handbüchern, Preislisten, im Internet etc. sind freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich deklariert werden.

A.9 Preise und Zahlungsbedingungen

A.9.1 Preise

Die Preise für die einzelnen Lieferungen bzw. Leistungen (Verkaufspreise, Lizenzgebühren, Wartungsgebühren, Dienstleistungs-Entgelte usw.) ergeben sich aus den Einzelverträgen und aus den aktuell gültigen Ansätzen der TSS. Sie beinhalten alle bei Vertragsschluss geltenden Steuern und Abgaben. Bei periodisch wiederkehrenden Leistungen wie z.B. Software-Wartungsverträgen sind die Steuern und Abgaben im Zeitpunkt der Rechnungsstellung massgebend.

A.9.2 Reise- und Aufenthaltsspesen

Für Dienstleistungen vor Ort sind die anfallenden Kosten nicht berücksichtigt. Sie werden dem Kunden nach effektivem Aufwand ab nächstgelegenem Geschäftssitz der TSS in Rechnung gestellt. Reisezeiten gelten als Arbeitszeit und können zum jeweils gültigen Dienstleistungssatz oder zu einem reduzierten Reisesatz verrechnet werden.

A.9.4 Preisanpassungen

Die TSS ist berechtigt, die Höhe der periodisch wiederkehrenden Gebühren sowie der Stunden bzw. Tagesansätze für Dienstleistungen jeweils auf den Beginn eines neuen Vertrags- oder Kalenderjahres anzupassen. Anpassungen werden spätestens 2 Monate vor Inkrafttreten durch die TSS bekannt gegeben. Solche Anpassungen sind kein wichtiger Grund zur Vertragsauflösung.

A.9.5 Rechnungsstellung

Die Annahme und Ausführung von Einzelverträgen kann von einer Vorauszahlung abhängig gemacht werden.

Die TSS stellt dem Kunden nach erfolgter Lieferung bzw. Leistungserbringung Rechnung, wobei Teillieferungen und Teilrechnungen zulässig sind.

Periodische Gebühren werden jeweils im Voraus erhoben. Bereits fakturierte Beträge sind nicht rückerstattungsfähig.

A.9.6 Fälligkeit

Sämtliche Rechnungen sind gemäss den im Auftrag vermerkten Zahlungsbedingungen oder, sofern nichts anderes vereinbart wurde, innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig. Abweichende Zahlungsbedingungen gemäss Auftrag bleiben vorbehalten.

Nach unbenutztem Ablauf der Zahlungsfrist gerät der Kunde ohne weitere Mahnung in Verzug. Die TSS ist berechtigt, ab Verzugseintritt Verzugszinsen in Höhe von 5 % p.a. sowie Mahn- und Inkassokosten zu verrechnen.

Bei Zahlungsverzug ist die TSS zudem berechtigt, ihre Leistungen ganz oder teilweise auszusetzen, Support- und Wartungsleistungen zu unterbrechen sowie den Zugang zu Software, Lizenzen oder Dienstleistungen bis zur vollständigen Begleichung sämtlicher offener Forderungen zu sperren.

Die Verrechnung von Gegenforderungen durch den Kunden ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig. Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden wird, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

A.9.7 Verrechnung

Der Kunde kann eigene Ansprüche nur dann mit den Forderungen der TSS verrechnen, wenn diese Ansprüche von der TSS schriftlich anerkannt sind oder deren Bestand rechtskräftig festgestellt wurde.

A.10 Rücktrittsrecht

Befindet sich der Kunde mit fälligen Zahlungen in Verzug, ist die TSS berechtigt, dem Kunden schriftlich eine Nachfrist von mindestens 30 Tagen anzusetzen. Nach unbenutztem Ablauf dieser Nachfrist ist die TSS berechtigt, ganz oder teilweise vom Vertrag zurückzutreten, sämtliche Leistungen einzustellen sowie gelieferte Produkte und Lizenzen zurückzufordern bzw. zu sperren. Bereits erbrachte Leistungen sind in jedem Fall zu vergüten.

Unter Vorbehalt weiterer Ansprüche hat die TSS Anspruch auf eine Umtriebsentschädigung und entgangenen Gewinn in Höhe von mindestens 25 % des vereinbarten Gesamtpreises. Der

Nachweis eines höheren Schadens bleibt vorbehalten.

Gerät die TSS aus nachweislich ausschliesslich von ihr zu vertretenden Gründen in Lieferverzug, ist der Kunde berechtigt, nach Ansetzung einer angemessenen schriftlichen Nachfrist von mindestens 30 Tagen und frühestens 90 Tage nach dem vereinbarten Liefertermin vom betroffenen Vertragsteil zurückzutreten. Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere Schadenersatz wegen Verzugs, sind, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

A.11 Eigentumsvorbehalt

Bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen aus dem jeweiligen Vertrag bleiben gelieferte Waren Eigentum der TSS. Bei Software und Lizenzen wird das Nutzungsrecht erst mit vollständiger Bezahlung definitiv eingeräumt. Die TSS ist berechtigt, bei Zahlungsverzug Nutzungsrechte zu suspendieren oder zu entziehen.

A.12 Herstellergarantie

Für die gelieferten Produkte gilt ausschliesslich die jeweilige Herstellergarantie.

A.13 Gewährleistung durch TSS

Die TSS gewährleistet, dass die gelieferten Produkte im Wesentlichen gemäss den vereinbarten Spezifikationen funktionieren. Eine Garantie für einen ununterbrochenen und fehlerfreien Betrieb sowie für die Funktionsfähigkeit in sämtlichen System-, Maschinen- oder Datenkonstellationen wird nicht übernommen.

Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind insbesondere Störungen und Mängel, die auf Änderungen der Einsatz- oder Betriebsbedingungen, unsachgemässe Verwendung oder Bedienung, Eingriffe in Hard- oder Software durch den Kunden oder Dritte, nicht von der TSS freigegebene Anpassungen, ungeeignete oder fehlerhafte Daten, mangelnde Mitwirkung des Kunden oder auf Einflüsse aus der Systemumgebung des Kunden zurückzuführen sind. In solchen Fällen entfällt jede Gewährleistungspflicht der TSS.

Weitergehende Gewährleistungs- oder Garantieansprüche bestehen nur, soweit diese von der TSS ausdrücklich und schriftlich zugesichert wurden. Sämtliche darüberhinausgehenden Ansprüche des Kunden, insbesondere auf Minderung, Wandelung oder Schadenersatz, sind – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

A.14 Geheimhaltung

Die Parteien verpflichten sich, sämtliche Daten, Informationen und Unterlagen, die sie im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrags voneinander erhalten und die nicht öffentlich

zugänglich sind, vertraulich zu behandeln und ausschliesslich zur Vertragserfüllung zu verwenden.

Die TSS ist berechtigt, solche Informationen an Hersteller, Lieferanten oder beigezogene Dritte weiterzugeben, soweit dies für die Erbringung der vertraglichen Leistungen, insbesondere für Support-, Wartungs- oder Fehlerbehebungszwecke, erforderlich ist. Die TSS stellt sicher, dass diese Dritten entsprechend zur Vertraulichkeit verpflichtet sind.

Die Parteien stellen sicher, dass auch ihre Mitarbeitenden sowie beigezogene Dritte dieser Geheimhaltungspflicht unterstehen. Diese Verpflichtung gilt zeitlich unbeschränkt über die Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus.

A.15 Datenschutz

Die TSS verpflichtet sich, bei der Bearbeitung von Personendaten die anwendbaren Datenschutzbestimmungen, insbesondere das Schweizer Datenschutzgesetz (DSG) sowie – sofern anwendbar – die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), einzuhalten.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass die TSS im Rahmen der Vertragserfüllung Personendaten erhebt, verarbeitet und nutzt.

Soweit für die Leistungserbringung erforderlich, ist die TSS berechtigt, Daten an Hersteller, Lieferanten oder beigezogene Dritte weiterzugeben, insbesondere an die TOPSOLID SAS.

Im Übrigen gilt die jeweils aktuelle Datenschutzerklärung der TOPSOLID SAS, abrufbar unter:
<https://www.topsolid.com/en/privacy-policy-gdpr>

A.16 Haftung

Die TSS haftet für direkte Schäden aus der vertraglichen Leistungserbringung nur, sofern der Kunde der TSS grobe Fahrlässigkeit oder rechtswidrige Absicht nachweist. Die Haftung ist – soweit gesetzlich zulässig – auf den Betrag beschränkt, den der Kunde für die betreffende Leistung in den letzten 12 Monaten bezahlt hat, höchstens jedoch auf den Wert des betroffenen Auftrags.

Jede weitergehende Haftung der TSS wird, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Insbesondere besteht keine Haftung für indirekte oder mittelbare Schäden und Folgeschäden, wie namentlich entgangenen Gewinn, Produktionsausfall, Betriebsunterbruch, Mehraufwendungen, zusätzliche Personalkosten, nicht realisierte Einsparungen, Datenverluste, Schäden an Werkstücken oder Maschinen, Ansprüche Dritter sowie für Schäden aus verspäteter Leistung oder Leistungsausfall.

Die Haftung für Hilfspersonen wird, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen. Eine Haftung für Drittsoftware, Maschinensteuerungen, Hardware, Netzwerke oder sonstige Systeme Dritter besteht nicht.

Der Kunde ist für die ordnungsgemässe, regelmässige und vollständige Sicherung seiner Daten (Backups) selbst verantwortlich. Die TSS haftet nicht für Datenverluste oder Datenbeschädigungen, die auf fehlende, ungenügende oder nicht funktionsfähige Datensicherungen zurückzuführen sind. Selbst bei nachgewiesenem Verschulden der TSS ist die Haftung für Datenverluste auf den Aufwand beschränkt, der bei ordnungsgemässer Datensicherung für die Wiederherstellung der Daten angefallen wäre.

Die TSS haftet nicht für Schäden, die auf Computerviren, Malware, Cyberangriffe, SPAM, Datenmanipulationen, Systemumgebungen des Kunden oder Dritter, Bedienungsfehler, ungeeignete Daten, fehlerhafte Maschinenparameter oder sonstige Einflüsse ausserhalb des Einflussbereichs der TSS zurückzuführen sind.

Vom Kunden erstellte oder von der TSS bereitgestellte Programme, Postprozessoren, Maschinenmodelle oder vergleichbare technische Ergebnisse sind vor dem produktiven Einsatz durch den Kunden zu prüfen und zu testen. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, Programme durch Simulationen, Testläufe oder geeignete Kontrollmassnahmen zu verifizieren. Die TSS haftet, soweit gesetzlich zulässig, für Schäden an Maschinen, Werkzeugen, Werkstücken oder für Produktionsausfälle, die aus der Verwendung solcher Programme oder Modelle resultieren, nur bei nachgewiesener grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz.

Die TSS schuldet die sorgfältige Erbringung der vereinbarten Leistungen, jedoch keinen bestimmten wirtschaftlichen, technischen oder produktionstechnischen Erfolg.

Erfolgt Support oder Wartung mittels Fernzugriff auf Systeme des Kunden, ist der Kunde für die Sicherung seiner Daten sowie für den ordnungsgemässen Zustand seiner Systeme verantwortlich. Die TSS haftet, soweit gesetzlich zulässig, nicht für Schäden, die aus dem Fernzugriff resultieren.

A.16 Teilnichtigkeit

Sollten Teile dieser Geschäftsbedingungen oder der Einzelverträge nichtig sein oder rechtsunwirksam werden, gelten die übrigen Teile und Bestimmungen weiter. Die zufolge der nichtigen oder rechtsunwirksamen Teile entstehenden Lücken im Vertrag sind so zu füllen, dass der wirtschaftliche Zweck der

rechtsunwirksamen Teile möglichst erhalten bleibt.

A.17 Schriftform

Die Vertragsbedingungen und die Einzelverträge beinhalten alle Abmachungen zwischen der TSS und dem Kunden. Änderungen, Ergänzungen und Kündigungen der Geschäftsbedingungen bedürfen der Schriftform.

A.18 Gerichtsstand

Diese Geschäftsbedingungen und die Einzelverträge unterstehen schweizerischem Recht. Für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit einem Einzelvertrag sind ausschliesslich das Gericht am Sitz der TSS zuständig.

B LIZENZEN UND HANDELSWAREN

B.1 Vertragsgegenstand

Die TSS liefert dem Kunden die im jeweiligen Einzelvertrag spezifizierten lizenzierten Produkte, insbesondere Standardsoftware, Postprozessoren einschliesslich Maschinenmodelle sowie allfällige Handelswaren. Umfang, Funktionen und Nutzungsrechte ergeben sich abschliessend aus dem jeweiligen Einzelvertrag, der Offerte oder der Auftragsbestätigung.

Die Lieferung der lizenzierten Produkte sowie allfälliger zugehöriger Daten erfolgt grundsätzlich in der zum Zeitpunkt der Auslieferung vom Hersteller freigegebenen aktuellen Version.

B.2 Schutzrechte

Sämtliche gewerblichen Schutzrechte und Urheberrechte an den gelieferten Produkten verbleiben beim jeweiligen Hersteller bzw. Rechteinhaber. Der Kunde erhält ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht im vertraglich vereinbarten Umfang.

Der Kunde verpflichtet sich, die Schutzrechte zu respektieren und insbesondere jede unbefugte Vervielfältigung, Bearbeitung, Weitergabe, Zugänglichmachung oder sonstige Nutzung ausserhalb des vertraglich vereinbarten Zwecks zu unterlassen. Der Kunde stellt sicher, dass auch seine Mitarbeitenden und beigezogene Dritte diese Verpflichtungen einhalten.

Sofern Softwarelizenzen durch einen Hardware-Dongle geschützt sind, ist der Kunde für dessen sichere Aufbewahrung und ordnungsgemässen Gebrauch verantwortlich.

Bei Verlust oder Diebstahl des Dongles gilt die entsprechende Lizenz als verloren. Ein Anspruch auf kostenlosen Ersatz besteht nicht.

Bei defekten oder beschädigten Dongles kann ein Ersatzdongle geliefert werden, sofern der defekte

Dongle an die TSS retourniert wird. Die TSS ist berechtigt, für Ersatz, Prüfung und Versand eine angemessene Bearbeitungsgebühr zu verrechnen.

B.3 Software-Lizenzen

B.3.1 Nutzungsrecht an Software-Lizenzen

Der jeweilige Hersteller gewährt dem Kunden ein zeitlich unbeschränktes, einfaches, nicht ausschliessliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht am Objektcode der in den Einzelverträgen spezifizierten Standardsoftware und Postprozessoren zum Eigengebrauch im vertraglich vereinbarten Umfang.

Der Kunde verpflichtet sich, die jeweils anwendbaren Lizenz- und Nutzungsbestimmungen der Hersteller einzuhalten. Insbesondere ist es dem Kunden untersagt, die Software ganz oder teilweise Dritten zugänglich zu machen, zu vermieten, zu verleasen, zu verleihen, zu vervielfältigen, zu bearbeiten, zu dekompileieren oder ausserhalb des vereinbarten Zwecks zu nutzen, soweit dies nicht zwingend gesetzlich zulässig ist.

Bei Verletzung von Lizenzbestimmungen haftet der Kunde gegenüber dem Hersteller und hält die TSS von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei. Die TSS ist in diesem Fall berechtigt, Nutzungsrechte und Lizenzen zu suspendieren oder zu entziehen sowie den Zugriff auf die betroffenen Produkte zu sperren. Ein Anspruch auf Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen besteht nicht.

Das jeweils gültige [Customer Licence Agreement von TOPSOLID SAS](#) bildet einen integrierenden Bestandteil dieses Vertrages. Im Falle von Widersprüchen gehen die Lizenzbestimmungen von TOPSOLID SAS für die betreffende Software vor. Der Kunde bestätigt, diese Bestimmungen zur Kenntnis genommen zu haben und einzuhalten.

Die dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte gelten ausschliesslich für den im Einzelvertrag bezeichneten Produktionsstandort bzw. Betrieb des Kunden.

Ist der Kunde Teil einer Unternehmensgruppe oder eines Konzerns, so gilt das Nutzungsrecht ausschliesslich für die im Vertrag bezeichnete juristische Person sowie für den vereinbarten Standort. Eine Nutzung durch andere Konzerngesellschaften, verbundene Unternehmen oder an weiteren Standorten ist nur mit vorgängiger schriftlicher Zustimmung des Herstellers und nach entsprechender Lizenzierung zulässig.

Für jeden zusätzlichen Produktionsstandort oder jede weitere juristische Einheit ist eine separate Lizenz erforderlich.

B.3.2 Kopien und Veränderungen

Ohne vorgängige schriftliche Zustimmung der TSS ist es dem Kunden untersagt, von der Software und den zugehörigen Dokumentationen (mit Ausnahme gesetzlich zulässiger Sicherungskopien) zusätzliche Kopien anzufertigen oder Veränderungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Dekompilierungen oder sonstige Eingriffe vorzunehmen oder durch Dritte vornehmen zu lassen.

Zwingende gesetzliche Nutzungsrechte bleiben vorbehalten. Im Übrigen sind sämtliche nicht ausdrücklich eingeräumten Rechte vorbehalten.

B.3.3 Betriebssystem-Versionen

Der Hersteller ist bestrebt, die von ihm entwickelte Software innert angemessener Frist auf den jeweils aktuellen Versionen von Microsoft Windows lauffähig zu halten. Ein Anspruch auf sofortige Unterstützung neuer Betriebssystemversionen besteht nicht.

B.3.3 Systemvoraussetzungen

Der Kunde stellt sicher, dass seine IT-Umgebung die jeweils gültigen Minimalanforderungen des Herstellers an Hard- und Software, Betriebssysteme und Systemumgebung erfüllt.

Werden diese Voraussetzungen nicht eingehalten, übernimmt die TSS keine Gewähr für die Funktionsfähigkeit der Software; daraus entstehende Aufwände werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

B.3.4 Gewährleistungsfrist Software

Die TSS gewährleistet, dass die gelieferten Standardsoftware, Postprozessoren und Maschinenmodelle im Wesentlichen gemäss den vereinbarten Spezifikationen funktionieren. Als Mangel gilt eine erhebliche Abweichung von den schriftlich vereinbarten Funktionen.

Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate und beginnt am ersten Tag des Monats, der auf die Auslieferung folgt. Der Kunde hat die Produkte innerhalb dieser Frist zu prüfen, notwendige Tests durchzuführen und Mängel schriftlich zu melden. Nach Ablauf der Frist gelten die Produkte als genehmigt; Gewährleistungsansprüche bestehen nicht mehr.

Die Gewährleistung beschränkt sich auf die Behebung von Mängeln oder eine Ersatzlieferung. Weitere Ansprüche sind – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

Keine Gewährleistung besteht insbesondere bei Änderungen der Einsatzbedingungen, falscher Bedienung, Eingriffen durch den Kunden oder Dritte, nicht freigegebenen Anpassungen, ungeeigneten Daten, Änderungen an Maschinen

oder Systemumgebung sowie fehlender Mitwirkung des Kunden.

B.4 Handelswaren

B.4.1 Herstellergarantie Handelswaren

Für alle fabrikneuen Handelswaren gilt ausschliesslich die jeweilige Herstellergarantie. Sie beginnt am Tag der Anlieferung des Produktes beim Kunden.

B.4.2 Urheberrechte

Dokumentationen, Kursunterlagen, Übungsteile und ähnliche Materialien unterliegen dem Urheberrecht des jeweiligen Herstellers bzw. Rechteinhabers. Sie dürfen vom Kunden ausschliesslich für den eigenen, vertraglich vorgesehenen Gebrauch verwendet werden. Ohne vorgängige schriftliche Zustimmung der TSS ist es dem Kunden untersagt, solche Unterlagen ganz oder teilweise zu vervielfältigen, zu verbreiten, anderweitig zu verwenden oder Dritten zugänglich zu machen. Zwingende gesetzliche Nutzungsrechte bleiben vorbehalten.

C DIENSTLEISTUNGEN

C.1 Vertragsgegenstand

Die TSS liefert dem Kunden die im jeweiligen Einzelvertrag spezifizierten Dienstleistungen.

C.2 Sorgfaltspflicht

Die vereinbarten Dienstleistungen werden durch die TSS nach den Grundsätzen ordnungsgemässer Berufsausübung und nach dem ihr zur Verfügung stehenden Kenntnis- und Erfahrungsstand erbracht.

C.3 Abnahme

Dienstleistungen gelten grundsätzlich als erbracht und abgenommen, wenn das erstellte Arbeitsresultat dem Kunden übergeben worden ist.

C.4 Arbeitsresultat

Bei Dienstleistungen gewährleistet die TSS, dass das dem Kunden übergebene Arbeitsresultat zum Zeitpunkt der Übergabe der im Einzelvertrag festgehaltenen Spezifikation entspricht. Die TSS schuldet die sorgfältige Erbringung der vereinbarten Leistungen, jedoch keinen bestimmten wirtschaftlichen, technischen oder produktionstechnischen Erfolg.

C.5 Rechte

Die TSS ist berechtigt, Ideen, Konzepte, Know-how, Methoden und Techniken, die im Rahmen der Leistungserbringung allein oder gemeinsam mit dem Kunden entwickelt werden, uneingeschränkt zu nutzen, weiterzuentwickeln und zu verwerten, sofern dadurch keine

vertraulichen Informationen oder geschützten Daten des Kunden offengelegt werden.

C.5 Terminabsagen und Verschiebungen

Vereinbarte Schulungen können bis spätestens 10 Arbeitstage, vereinbarte Dienstleistungen bis spätestens 3 Arbeitstage vor dem Termin kostenlos abgesagt oder verschoben werden.

Bei späterer Absage, Verschiebung oder Nichterscheinen ist die TSS berechtigt, die vereinbarten Kosten ganz oder teilweise in Rechnung zu stellen. Die konkrete Verrechnung liegt im Ermessen der TSS.

C.6 Schulungen

Das Kursprogramm ist gemäss den Vorgaben der TSS einzuhalten. Inhalt, Ablauf und Reihenfolge der Schulungsmodule werden durch die TSS festgelegt.

D WARTUNGSVERTRAG

D.1 Vertragsgegenstand

Der Wartungsvertrag (Maintenance Subscription) bezweckt, die in der Inventarliste aufgeführten lizenzierten Produkte auf dem aktuellen Stand zu halten, auftretende Softwarefehler zu beheben bzw. an den Hersteller zu melden und deren Behebung zu koordinieren sowie die Anwender bei der Bedienung zu unterstützen.

Die TSS erbringt die Wartungsleistungen als Hersteller oder im Auftrag des jeweiligen Herstellers für die in der Inventarliste aufgeführten lizenzierten Produkte. Umfang und Inhalt der Wartungsleistungen ergeben sich aus diesem Vertrag sowie aus den jeweils gültigen Leistungsbeschreibungen der TSS bzw. der Hersteller.

Der Wartungsvertrag besteht aus dem vom Kunden unterzeichneten Vertragsdokument, der dazugehörigen Inventarliste sowie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der TSS. Änderungen der Inventarliste, insbesondere durch Ergänzung oder Wegfall lizenzierter Produkte, berühren die Gültigkeit des Wartungsvertrags nicht. Dieser bleibt als solcher in Kraft.

Mit Kündigung des Wartungsvertrags erlischt der Wartungsanspruch endgültig. Ein späterer Wiedereinstieg in den Wartungsvertrag ist ausgeschlossen.

D.2 Inventarliste

Der Wartungsvertrag enthält eine Inventarliste, in der sämtliche eingeschlossenen lizenzierten Produkte aufgeführt sind. Die Inventarliste bildet den jeweils aktuellen Umfang der Wartungsleistungen ab und kann bei Bedarf angepasst oder ergänzt werden.

Erwirbt ein Kunde während der Laufzeit des Wartungsvertrags zusätzliche Lizenzen, werden diese in die Inventarliste aufgenommen und automatisch nach deren Auslieferung in den bestehenden Wartungsvertrag integriert.

Änderungen der Inventarliste lassen den Wartungsvertrag im Übrigen unberührt. Dieser bleibt mit dem jeweils aktuellen Inventar unverändert bestehen.

D.3 Unterhalt der Software

D.3.1 Neue Versionen

Der Hersteller kann neue Versionen der Software (Updates, Upgrades, neue Releases) freigeben. Diese können neue und/oder verbesserte Funktionen sowie Fehlerbehebungen enthalten. Solche Versionen werden vom Hersteller zum Download bereitgestellt. Der Kunde ist dafür verantwortlich, sich über verfügbare Updates zu informieren und diese herunterzuladen sowie zu installieren bzw. installieren zu lassen, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

D.3.2 Postprozessoren, Maschinenmodelle und Add-ins

Software-Releases können die Anpassung von Postprozessoren und/oder Maschinenmodellen wie auch Add-ins erforderlich machen. Diese werden von der TSS kundenspezifisch erstellt.

Ein Anspruch auf Erstellung oder Anpassung solcher Komponenten besteht ausschliesslich für lizenzierte Produkte, die zum Zeitpunkt des Updates über einen gültigen Wartungsvertrag verfügen.

Der Kunde ist verpflichtet, die TSS vorgängig über geplante Software-Updates zu informieren, damit die erforderlichen Anpassungen rechtzeitig vorgenommen werden können.

D.3.3 Software-Hotfix

Sofern erforderlich, können Fehler, welche die Nutzung der Software erheblich beeinträchtigen und für die keine funktionale Umgehungslösung besteht, durch den Hersteller mittels eines Software-Hotfixes behoben werden. Ein Anspruch auf die Erstellung eines solchen Hotfixes besteht nicht.

D.3.4 Unterstützte Versionen

Die TSS erbringt Wartungs- und Supportleistungen grundsätzlich für die jeweils aktuelle sowie die unmittelbar vorhergehende Version der betreffenden Software.

Die TSS ist berechtigt, die Erbringung von Wartungs- und Supportleistungen davon abhängig zu machen, dass der Kunde eine von der TSS freigegebene oder empfohlene Softwareversion installiert und einsetzt. Für ältere Versionen kann die TSS Supportleistungen ablehnen.

D.4 Störungsmeldung

Störungsmeldungen des Kunden erfolgen primär über das von der TSS bereitgestellte Ticketsystem. Zusätzlich können Meldungen per E-Mail erfolgen.

In dringenden Notfällen ist eine telefonische Meldung zulässig.

Zur Erleichterung der Störungsanalyse hat der Kunde die Störungssituation möglichst genau zu beschreiben sowie die eingesetzten Versionen inkl. Patches und weitere relevante Informationen zu dokumentieren und der TSS zur Verfügung zu stellen.

D.5 Hotline

Die TSS unterhält während der Arbeitszeiten eine Hotline zur Entgegennahme und Analyse von Störungsmeldungen des Kunden. Soweit möglich, behebt die TSS Störungen mit geeigneten Mitteln (Telefon, E-Mail, Remote-Support). Kann eine Störung nicht durch die TSS behoben werden, wird sie dem Hersteller der Software zur weiteren Bearbeitung gemeldet. Nach Behebung der Störung wird der Kunde informiert und die entsprechende Version oder Korrektur bereitgestellt.

Der Remote-Support erfolgt ausschliesslich über die von der TSS bereitgestellte oder freigegebene Remote-Software. Der Kunde stellt sicher, dass die technischen Voraussetzungen hierfür erfüllt sind und gewährt der TSS den erforderlichen Zugriff auf seine Systeme.

Bedienungsfragen zur Software können ebenfalls an die Hotline gerichtet werden. Die TSS unterstützt den Kunden bei der Lösungsfindung im Rahmen des Wartungsvertrags.

Anfragen zu Modulen, Funktionen oder Befehlen, für welche der Kunde keine entsprechende Schulung durch die TSS erhalten hat, können nach Aufwand in Rechnung gestellt werden.

Die TSS erbringt Support- und Wartungsleistungen nach Massgabe der betrieblichen Möglichkeiten und Verfügbarkeit. Bestimmte Reaktions- oder Behebungszeiten werden nicht geschuldet, sofern nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart.

Erfolgt Support mittels Fernzugriff auf Systeme des Kunden, ist der Kunde für die Sicherung seiner Daten sowie für den Systemzustand verantwortlich. Die TSS haftet nicht für Schäden, die aus dem Fernzugriff resultieren, soweit gesetzlich zulässig.

D.6 File-Server

Die TSS betreibt einen File-Server. Sofern ein gültiger Wartungsvertrag besteht, erhält der Kunde einen persönlichen Zugang (Account und Passwort) und kann darüber Informationen zu Störungen übermitteln sowie von der TSS bereitgestellte Dateien abrufen.

Software-Patches und Releases werden grundsätzlich vom jeweiligen Hersteller bereitgestellt. Ein Anspruch auf Bereitstellung über den File-Server besteht nicht.

Der File-Server dient ausschliesslich dem Austausch von Daten im Zusammenhang mit Support- und Wartungsleistungen. Er ist nicht als Sicherungs-, Archivierungs- oder Wiederherstellungssystem vorgesehen. Eine anderweitige Nutzung ist nicht gestattet.

Auf dem File-Server gespeicherte Daten werden in regelmässigen Abständen automatisch gelöscht. Der Kunde ist selbst für die Sicherung seiner Daten verantwortlich.

D.7 Prüfung durch den Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, neue Versionen, Updates oder Patches der Software vor deren produktivem Einsatz sorgfältig zu prüfen und in geeigneter Weise zu testen. Die Verantwortung für den produktiven Einsatz liegt beim Kunden.

D.8 Beschränkung der Leistungen

Von den Software-Wartungsleistungen ausgeschlossen sind Software-Lizenzen, die nicht durch die TSS geliefert wurden, sowie mit der Standardsoftware ausgelieferte Vorlagen und Datenbestände (z. B. Standard-Maschinenmodelle, Bearbeitungsmethoden bzw. -prozesse, Werkzeugdaten, Bauteilbibliotheken). Ebenfalls nicht umfasst ist die Behebung von Schäden, die durch höhere Gewalt, Einbruch, Unfall, unsachgemässe Nutzung, Missbrauch oder Fahrlässigkeit verursacht wurden. Nicht eingeschlossen sind ferner Arbeiten, die nicht auf Störungen der Software beruhen, insbesondere infolge von Bedienungs-, Installations-, Manipulations- oder Konfigurationsfehlern, böswillig verursachten Störungen sowie Aufwände für Datenwiederherstellung und für die Wiederherstellung der Systemumgebung des Kunden.

Die Installation neuer Versionen auf den Systemen des Kunden ist nicht Bestandteil des Wartungsvertrags und wird, sofern gewünscht, separat in Rechnung gestellt. Erfolgt die Installation durch den Kunden selbst und ist diese fehlerhaft oder unvollständig, werden daraus entstehende Aufwände der TSS zur Analyse oder Behebung nach Aufwand in Rechnung gestellt. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Fehler oder Einschränkungen durch den Hersteller nicht behoben werden müssen, wenn deren Behebung nur mit unverhältnismässigem Aufwand möglich wäre.

D.9 Sorgfalt

Die TSS erbringt die Software-Wartungsleistungen mit der gebotenen Sorgfalt. Eine Gewähr für einen ununterbrochenen und

fehlerfreien Betrieb der gewarteten Software wird nicht übernommen.

Treten nach Arbeiten der TSS Störungen auf, sind diese vom Kunden unverzüglich zu melden. Die TSS behebt solche Störungen kostenlos, sofern sie nachweislich im unmittelbaren Zusammenhang mit den von ihr erbrachten Wartungsleistungen stehen.

D.10 Vertragsdauer

Der Software-Wartungsvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

D.11 Kündigung

Der Software-Wartungsvertrag oder einzelne darin enthaltene Leistungen können jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten per eingeschriebenem Brief gekündigt werden.

Das Recht beider Parteien zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor bei schwerwiegenden Vertragsverletzungen oder Zahlungsverzug.