

Software-Servicebedingungen

1 VERTRAGSGEGENSTAND

- 1.1 Vertragsgegenstand des Software-Servicevertrags ist die Wartung und Pflege von Software-Komponenten der SemaForge AG (nachfolgend „SemaForge“) gemäss Auflistung im Vertrag (nachfolgend „SW-Produkte“) sowie Support, Betreuung, Unterstützung und Schulung des Kunden während der Überlassung der SW-Produkte (nachfolgend „Leistungen“).
- 1.2 Vom Kunden in Auftrag gegebene Auftragsprogrammierungen und Programmerweiterungen sind nicht Vertragsgegenstand.
- 1.3 Diese Software-Servicebedingungen verstehen sich als Ergänzung zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) und den Software-Nutzungsbedingungen von SemaForge. Diese Software-Servicebedingungen haben im Fall von Widersprüchen Vorrang vor den AGB und den Software-Nutzungsbedingungen.

2 LEISTUNGSUMFANG

2.1 Wartung und Pflege

- 2.1.1 SemaForge verpflichtet sich, gegen eine Vergütung im Sinne von Ziff. 5 die jeweils letzte Version der SW-Produkte zu warten und zu pflegen, soweit die technischen Anforderungen nach Ziff. 6.2 der Software-Nutzungsbedingungen erfüllt sind.
- 2.1.2 Die Wartung und Pflege der SW-Produkte beinhalten
 - i. das Recht des Kunden, neue Software-Releases kostenlos zu beziehen und gemäss den Bestimmungen der Software-Nutzungsbedingungen zu nutzen und
 - ii. die Lieferung der bei SemaForge verfügbaren Korrekturcodes oder Umgehungslösungen zur Behebung eines vom Kunden gemeldeten und dokumentierten Programmfehlers. Die Installation und Migration eines neuen Software-Releases sowie die Schulung an ebendiesem sind nicht inbegriffen und erfolgen gegen separate Berechnung nach Aufwand.
- 2.1.3 Nach Erstauslieferung eines neuen Software-Releases wird die Wartung und Pflege der vorangegangenen Version noch für eine Dauer von 12 (zwölf) Monaten erbracht.
- 2.1.4 Gegenstand der Wartung und Pflege ist nach Entscheidung von SemaForge
 - i. die Beseitigung von Programmfehlern,
 - ii. die laufende Verbesserung der Programme in ihrem organisatorischen Ablauf, im Programmablauf, in der Berücksichtigung neuer oder geänderter gesetzlicher Vorschriften, soweit diese bei Vertragsabschluss vorhersehbar waren und nicht zu einem Aufwand führen, der einer Neuentwicklung des zu ändernden Programmteils nahekommt, sowie
 - iii. die Bereitstellung der jeweils auf dem neusten Stand befindlichen Dokumentation.
- 2.1.5 Die Wartung und Pflege umfasst nicht die Neuentwicklung von Programmversionen in deren Softwaretechnologien oder auf anderen Betriebssystemen. Solche Neuentwicklungen werden im Rahmen eines Software-Servicevertrags jedoch gesondert zu vergünstigten Konditionen angeboten.
- 2.1.6 Der Kunde teilt SemaForge Programmfehler zusammen mit für die Feststellung der Fehlerursache zweckdienlichen Informationen umgehend mit. Soweit Anwenderdaten zur Fehlererkennung und -beseitigung benötigt werden, sind diese vom Kunden bereitzustellen. SemaForge verpflichtet sich zur Geheimhaltung solcher Daten und zur unverzüglichen Vernichtung nach

Fehlerbeseitigung. Den Kunden trifft zur Fehlerbehebung eine Mitwirkungspflicht sowie eine Pflicht zur Bereitstellung der kundeneigenen Hard- und Softwareumgebung, wenn sie zur Herstellung der Lauffähigkeit der Software benötigt wird.

- 2.1.7 Berichtigte Programmversionen werden dem Kunden nach Wahl von SemaForge auf einem entsprechenden Datenträger, per E-Mail oder zum Download einschliesslich der zugehörigen Dokumentation überlassen.

2.2 Support

- 2.2.1 Supportdienstleistungen von SemaForge gegenüber dem Kunden werden bei Bedarf gegen eine Vergütung im Sinne von Ziff. 5 erbracht und bezwecken, dass der Kunde bei Problemen per Telefon und/oder E-Mail auf das Support-Team von SemaForge zurückgreifen kann und effizient Lösungen gefunden werden können.
- 2.2.2 Als Support sind alle Aktivitäten zu verstehen, denen kein Fehlerfall bei SW-Produkten zugrunde liegt. Als Support gelten z.B. Benutzeranfragen, technische Abklärungen, usw.
- 2.2.3 SemaForge stellt eine angemessene Verfügbarkeit des Support-Teams von SemaForge sicher, welches die Konfiguration von SW-Produkten kennt.
- 2.2.4 Gegenstand des Supports ist
 - i. eine allgemeine Anwenderunterstützung,
 - ii. die Prüfung der Kompatibilität von kundenspezifischen Programmen mit neuen Software-Releases,
 - iii. die Zustellung von Informationen über Anwendungserfahrungen, neuen Funktionen und Programmen und
- 2.2.5 Ist ein Fehler auf einen echten Fehler im Standardprogramm zurückzuführen, erfolgt die Behebung und/oder Umgehung nach Ziff. 2.2. Ist ein Fehler auf ein individuelles Zusatzprogramm zurückzuführen (nach Ablauf einer allfälligen Gewährleistungsfrist), erfolgt die Fehlerbehebung im Rahmen eines separaten Dienstleistungsauftrags.
- 2.2.6 Der Kunde stellt SemaForge einen Remote Access-Zugang zur Verfügung, damit die Support-Aktivitäten effizient erbracht werden können. Wenn der Kunde dies erlaubt, kann SemaForge ein aktuelles produktives Database-Schema im SemaForge Rechenzentrum installieren.
- 2.2.7 Die Supportleistungen erfolgen in den Bereitschaftszeiten nach Massgabe von Ziff. 4.1. Bei Störungen, welche den Betrieb des Kunden wesentlich beeinträchtigen, erfolgt die Aufnahme des Supports innerhalb von 4 (vier) Stunden nach Entgegennahme der Störungsmeldung. Die Gewährung einer angemessenen Reaktionszeit von SemaForge bei Störfällen bedingt, dass die beim Kunden für den Systembetrieb verantwortlichen Mitarbeiter im selben Zeitraum verfügbar sind. Weitere Leistungen werden gemäss gemeinsamer Terminabsprache erbracht. Im Sinne einer langfristig guten Zusammenarbeit bemüht sich SemaForge um die rasche Erledigung dringender Supportanfragen des Kunden.

2.3 Betreuung, Unterstützung und Schulung

- 2.3.1 Bei gesonderter Vereinbarung verpflichtet sich SemaForge gegen eine Vergütung im Sinne von Ziff. 5 Informatikdienstleistungen wie Beratung, Programmierung, Unterstützung und Schulung gegenüber den Kunden zu erbringen, z.B.:
 - Erweiterung der zu pflegenden Software um kundenspezifische Berichte, Spezialfunktionen und Spezialregeln;



- Wartung von früher für den Kunden erstellten Programmen ausserhalb der Standard-SW-Produkte;
 - Analyse und Beratung im Bereich der Arbeitsprozesse, des Qualitäts- und Changemanagements;
 - Anpassung nicht parametrierter Programmfunctionen an geänderte Standards oder der Bedürfnisse des Kunden;
 - Installation und Einführung neuer Software-Releases der zu pflegenden Software;
 - Datenbankadministration DBA, Leistungsoptimierung der Infrastruktur;
 - Migration und Übernahme von Datenbeständen;
 - Schulung und Nachschulungen von Mitarbeitenden des Kunden im Zusammenhang mit dem Einsatz und Gebrauch der SW-Produkte;
 - Anpassung der SW-Produkte an einen Ausbau oder eine Änderung der Informatikplattform des Kunden;
 - Analyse und Behebung von Störungen und Fehlern, die auf die Einwirkung anderer Systeme oder nicht vertragskonforme Systemvoraussetzungen zurückzuführen sind.
- 2.3.2 Die in Ziff. 2.3.1 aufgeführten Informatikdienstleistungen werden Teil des Leistungsumfangs des Software-Servicevertrags, wenn sie von SemaForge schriftlich angeboten und durch eine dafür bezeichnete Stelle des Kunden schriftlich in Auftrag gegeben werden.

3 ANSPRECHPARTNER UND KOMMUNIKATION

- 3.1 Der Kunde definiert einen Anwendungsverantwortlichen und einen Stellvertreter sowie allfällige weitere Ansprechpartner.
- 3.2 Die Kommunikation im Rahmen des Software-Servicevertrags erfolgt zwischen dem Kunden und dem Anwendungsverantwortlichen respektive deren Stellvertretern. Sie sind für die Weiterleitung von Informationen innerhalb ihrer Organisationen zuständig.
- 3.3 Die Rapportierung von Fehlern, Änderungs- oder Erweiterungswünschen erfolgt gemäss den von SemaForge vorgegebenen Dokumentationsrichtlinien. Fehler können sofort weitergemeldet werden, Änderungs- und Erweiterungswünsche werden vom Anwendungsverantwortlichen gesammelt und periodisch in bereinigter Form an SemaForge weitergeleitet.
- 3.4 Der Entscheid, ob und wann grundsätzlich akzeptierte Änderungs- und Erweiterungswünsche in den SW-Produkten übernommen werden, liegt ausschliesslich bei SemaForge. Werden Änderungs- und Erweiterungswünsche des Kunden nicht in die SW-Produkte aufgenommen, kann sie der Kunde gegebenenfalls als separaten Spezialauftrag erstellen lassen.

4 DURCHFÜHRUNG

- 4.1 Die Leistungen werden in der Regel von Montag bis Donnerstag von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr und Freitags von 9:00 Uhr bis 15:00 Uhr in den Räumen von SemaForge oder in Ausnahmefällen und gegen gesonderte Vergütung in den Räumen des Kunden erbracht. Ausgenommen sind lokale Feiertage am Sitz von SemaForge sowie die Woche zwischen Weihnachten und Neujahr.
- 4.2 Wird die Leistung in den Räumen des Kunden erbracht, stellt der Kunde dem Personal von SemaForge einen Arbeitsplatz, Zugang zum EDV-System und qualifiziertes Personal zur Verfügung.
- 4.3 SemaForge ist berechtigt, Subunternehmer mit der Erbringung der Leistungen zu beauftragen.

5 VERGÜTUNG UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

5.1 Wartung und Pflege

- 5.1.1 Die jährlichen Pauschalgebühren für die Wartung und Pflege nach Ziff. 2.1 ff. werden im Software-Servicevertrag zwischen SemaForge und dem Kunden vereinbart.
- 5.1.2 Die Zahlungen sind jeweils zu dem vereinbarten Rechnungszyklus fällig.

5.2 Support

- 5.2.1 Der Support wird von SemaForge bei Bedarf erbracht. Die Kosten werden nach Aufwand monatlich in Rechnung gestellt. Die Zeiterfassung des Supports erfolgt in 15 Minuten Intervallen.
- 5.2.2 Die Stundensätze für den Support nach Ziff. 2.3.1 ff. werden im Software-Servicevertrag zwischen SemaForge und dem Kunden vereinbart.

5.3 Betreuung, Unterstützung und Schulung

- 5.3.1 Informatikdienstleistungen wie Beratung, Programmierung, Unterstützung und Schulung werden bei gesonderter Vereinbarung bei Bedarf erbracht. Die Kosten werden nach Aufwand monatlich in Rechnung gestellt. Die Leistungen werden im Projektzeiterfassungssystem von SemaForge erfasst und in Form von Arbeitsrapporten ausgewiesen, welche der Rechnung von SemaForge beigelegt werden. Die Arbeitsrapporte gelten als akzeptiert, sofern der Kunde sie nicht innerhalb von 30 (dreissig) Tagen beanstandet.
- 5.3.2 Die Stundensätze für die Betreuung, Unterstützung und Schulung nach Ziff. 2.3.1 ff. wird im Software-Servicevertrag zwischen SemaForge und dem Kunden vereinbart.

5.4 Gemeinsame Bestimmungen

- 5.4.1 SemaForge kann die Höhe der Vergütungen der Marktentwicklung anpassen. Je nach Art der Leistung können die Anpassungen unterschiedlich sein. Vergütungsänderungen müssen dem Kunden 3 Monate vor in Krafttreten schriftlich mitgeteilt werden. Abweichungen, z.B. bei Fixpreisprojekten, werden separat geregelt.
- 5.4.2 Die Zahlungsbedingungen nach Ziff. 4 der AGB sind anwendbar.

6 GEWÄHRLEISTUNG

- 6.1 SemaForge gewährleistet, dass die Leistungen durch ausgebildetes Fachpersonal und unter Einhaltung der üblichen Sorgfalt und Professionalität erbracht und dass Programmfehler so rasch wie möglich behoben werden.
- 6.2 Fehler sind SemaForge vom Kunden in nachvollziehbarer Form mitzuteilen. SemaForge haftet nicht bei Änderungen von Betriebsumgebungen, Datenbanken, Veränderungen der Dateistrukturen oder sonstigen von SemaForge nicht zu vertretenden Störungen.
- 6.3 Bleiben wiederholte Nachbesserungsversuche von SemaForge erfolglos und kann keine neue fehlerbereinigte Programmversion angeboten werden, kann der Kunde den Software-Servicevertrag mit einer Frist von 1 (einem) Monat kündigen. Macht der Kunde Gewährleistungsansprüche geltend oder kündigt er den Software-Servicevertrag, lässt dies die weiteren zwischen SemaForge und dem Kunden geschlossenen Verträge unberührt.
- 6.4 Befindet sich SemaForge im Verzug, hat der Kunde eine angemessene Frist zur Leistung setzen. Nach Ablauf dieser Frist kann der Kunde vom Vertrag ganz oder teilweise zurücktreten.
- 6.5 Die Gewährleistungsfrist aller Leistungen beträgt 6 (sechs) Monate.



7 HAFTUNG

- 7.1 Die Haftung von SemaForge richtet sich nach Massgabe von Ziff. 7 der AGB von SemaForge.
- 7.2 Der Kunde stellt SemaForge von allen Ansprüchen Dritter frei, welche über diese Haftung hinausgehen, soweit ein Verschulden des Kunden vorliegt.

8 VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNG

- 8.1 Der Software-Servicevertrag tritt in Kraft, wenn die technische Betriebsbereitschaft nach Ziff. 3.2 der Software-Nutzungsbedingungen erstellt ist.
- 8.2 Die initiale Vertragsdauer beträgt 4 (vier) Jahre. Anschliessend kann der Software-Servicevertrag unter Einhaltung einer 3 (drei) monatigen Kündigungsfrist zum Laufzeitende gekündigt werden.
- 8.3 Das Recht zur ausserordentlichen Kündigung steht dem Kunden insbesondere dann zu, wenn SemaForge Programmänderungen, die durch neue oder geänderte Gesetze erforderlich sind, nicht oder nur gegen Zahlung einer gesonderten Vergütung durchführt.
- 8.4 Jede Kündigung bedarf der Schriftform (wobei E-Mail oder Faxschreiben ausreichend sind).
- 8.5 Nach Beendigung des Software-Servicevertrags hat SemaForge dem Kunden alle vom Kunden erhaltenen Unterlagen und Arbeitsergebnisse, sowohl die schriftlich als auch die maschinell lesbaren, unaufgefordert zurückzugeben oder diese dauerhaft zu löschen.

9 SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 9.1 Sollte eine Bestimmung dieser Software-Servicebedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder unvollständig sein, so wird die Wirksamkeit aller übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung gilt als durch eine solche Bestimmung ersetzt, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtswirksamer Weise wirtschaftlich am nächsten kommt. Entsprechendes gilt im Fall von Regelungslücken.
- 9.2 Änderungen und Ergänzungen des Software-Servicevertrags bedürfen der schriftlichen Form. SemaForge ist berechtigt diese Software-Servicebedingungen zu ändern. Änderungen werden dem Kunden spätestens 3 (drei) Monate vor ihrem Inkrafttreten mitgeteilt. Sind mit der Neufassung der Software-Servicebedingungen wesentliche Änderungen zum Nachteil des Kunden verbunden, ist dieser berechtigt, den Software-Servicevertrag innerhalb von 1 (einem) Monat nach der Mitteilung der Änderungen auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der geänderten Fassung zu kündigen.

Stand: Januar 2026

