

## Allgemeine Dienstleistungsbedingungen der Posity AG

### 1. Vertragsgegenstand

1.1 **Gegenstand** des Vertrages ist die von Posity entwickelte und dem Kunden zur Nutzung zur Verfügung gestellte Software, die Wartung und Weiterentwicklung dieser Software, die Bereitstellung und der Betrieb der zur Nutzung notwendigen zentralen Server-Infrastruktur (durch Posity betreut).

1.2 Integrierende Bestandteile eines **Dienstleistungsvertrages** sind die vorliegenden allgemeinen Dienstleistungsbestimmungen, die aktuelle Preisliste (diese werden auf der Website publiziert) und die aktuellen technischen Minimalanforderungen von Posity.

### 2. Rechte und Pflichten von Posity

2.1 Posity erbringt die **Dienstleistungen** im Rahmen der ihr zur Verfügung stehenden finanziellen und personellen Ressourcen gemäss dem aktuellen Stand der Technik. Posity steht gegenüber dem Kunden für die sorgfältige Erbringung ihrer Leistungen ein. Der Kunde ist sich bewusst, dass auch bei sorgfältigster Software-Entwicklung und Beratung Fehler nicht vollständig vermieden werden können. Posity verpflichtet sich zur sorgfältigen Ausführung und liefert qualitativ hoch stehende Software-Lösungen. Posity verpflichtet sich weiter zur sorgfältigen Auswahl, Ausbildung und fachmännischen Arbeitsweise der eingesetzten Mitarbeitenden.

2.2 Die Nutzung der Software steht dem Kunden grundsätzlich während **24 Stunden und 7 Tagen** offen. Vorbehalten sind Wartungsfenster, anderslautende Vereinbarungen und Störungen, welche zur Beeinträchtigung von Dienstleistungen führen.

2.3 Posity verpflichtet sich vom Kunden **gewünschte Änderungen und Ergänzungen** an der Software innert branchenüblichen Fristen, in Absprache mit dem Kunden zu implementieren. Die Änderungen und Ergänzungen sind integraler Bestandteil der zur Nutzung bereitgestellten Software und unterliegen damit ebenfalls diesen Dienstleistungsbedingungen. Die Kosten richten sich nach der aktuellen Preisliste.

2.4 Posity verpflichtet sich, auftretende **Fehler in der Software**, unter Berücksichtigung vordringlicher Arbeiten und unter Absprache mit dem Kunden zu korrigieren. Der Kunde hält dafür eine einwandfreie Fehlerdokumentation bereit. Fehler im Posity-Tool werden ohne Kostenfolge behoben. Die **Reaktionszeit** (innerhalb der die Fehlerbehebung beginnt) wird im Dienstleistungsvertrag individuell geregelt.

2.5 Posity verpflichtet sich innerhalb der üblichen Arbeitszeiten der Geschäftsstelle von Posity, Massnahmen zur Behebung von **Störungen und Fehlfunktionen der zentralen Server-Infrastruktur** innerhalb von 4h in Angriff zu nehmen. Als übliche Arbeitszeiten gelten die Wochentage Montag bis Freitag, 08:00 bis 17:00, mit Ausnahme der eidgenössischen und der kantonalzürcherischen Feiertage, sowie Feiertagen der Gemeinde Winterthur. Posity kann keine Gewähr für die ununterbrochene und korrekte Erbringung der Dienstleistung übernehmen.

2.6 Bei Störungen im Bezug und der Nutzung von Dienstleistungen steht dem Kunden lediglich das **Recht auf Rücktritt** von diesem Vertrag zu, sofern er Posity über die Störung umgehend schriftlich informiert und zur Behebung zweimal eine angemessene Frist angesetzt hat. Angekündigte Unterbrechungen der Dienste, insbesondere infolge von Wartungsarbeiten gelten nicht als Störungen.

2.7 Posity verpflichtet sich bei Fragen **telefonisch (Telefonsupport) und schriftlich Auskunft** zu erteilen. Der Telefonsupport steht während den üblichen Arbeitszeiten zur Verfügung. Übersteigt der Aufwand des

Supports den im Dienstleistungsvertrag enthaltenen monatlichen Anspruch (vereinbart in Kombination mit der Reaktionszeit), so sind die Leistungen kostenpflichtig.

2.8 Ist bei der Einführung der Software, oder Teilen hiervon eine **Schulung** durch Posity erforderlich, so ist die hierfür erforderliche Leistung kostenpflichtig.

2.9 Posity verpflichtet sich die Daten des Kunden und die zentrale Server-Infrastruktur vor **unerlaubten Zugriffen Dritter im Rahmen üblicher Techniken zu schützen**. So wird insbesondere die Kommunikation über das Internet verschlüsselt (bei Web-Lösungen wird die Verschlüsselung mittels HTTPS auf Wunsch kostenpflichtig aktiviert). Wünscht der Kunde einen erweiterten Datenschutz, z.B. Verschlüsselung der Daten im Datenbanksystem selbst, spezifische Firewall-Einstellungen, so werden diese Massnahmen in Absprache mit dem Kunden umgesetzt. Diese erweiterten Massnahmen sind kostenpflichtig. Rechtsgrundlage für den Datenschutz bildet das Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG).

2.10 Posity verpflichtet sich von den Daten der zentralen Server-Infrastruktur täglich eine **Sicherungskopie** zu erstellen. Diese Sicherungskopien werden 7 Tage aufbewahrt. Im Falle eines Datenverlustes kann der Vortageszustand des Systems wiederhergestellt werden. Wünscht der Kunde eine höhere Sicherheit der Daten, so werden diese erweiterten Massnahmen, z.B. häufigeres Sicherungsintervall oder Wiederherstellung bis zum Zeitpunkt des Ausfalls, längeres Sicherungsintervall, weitere Sicherungskopien, in Absprache mit dem Kunden umgesetzt. Diese erweiterten Massnahmen sind kostenpflichtig.

2.11 Die **Parteien informieren sich gegenseitig und rechtzeitig** über bestehende und neue technische Voraussetzungen sowie über gesetzliche, behördliche und andere Vorschriften, soweit sie für die Ausführung und den Gebrauch der Software von Bedeutung sind.

2.12 Posity unterstützt den Kunden bei der **Herstellung eines stabilen Zustandes zur Benutzung der Dienstleistungen**. Ist der von Posity erbrachte Aufwand auf eine Fehlfunktion von Anlageteilen des Kunden, auf deren unsachgemässe Bedienung zurückzuführen oder auf mangelhafte oder fehlende technische Anforderungen zurückzuführen, so wird Posity dem Kunden ihren Aufwand in Rechnung stellen.

2.13 Der Kunde hat nur dann Anspruch auf **Rückerstattung** der von Posity in Rechnung gestellten Server-Infrastrukturkosten, wenn die von Posity erbrachten Leistungen in einem Kalendermonat mehr als 10 Stunden während der üblichen Arbeitszeiten dem Kunden aus von Posity zu vertretenden Gründen nicht zur Verfügung stehen. Die Rückerstattung erfolgt im Verhältnis der gesamten Dauer zur vom Kunden in der Rechnungsperiode bezogenen Dienstleistungsmenge und Nutzungsdauer. Der Gebührenminderungsanspruch steht in linearem Verhältnis zur Dauer der Nichtverfügbarkeit.

2.14 Posity haftet für vom Kunden nachgewiesene **Schäden**, die ihm infolge einer Vertragsverletzung durch Posity entstehen, es sei denn, Posity weise nach, dass sie an dem Schaden kein Verschulden trifft. Anspruch auf Ersatz des Schadens steht dem Kunden jedoch nur zu, wenn der Schaden vorsätzlich oder grobfahrlässig von einem Mitarbeitenden von Posity verursacht worden ist. Weitergehende Schadenersatzansprüche sind, insbesondere für Vermögensschäden und soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Posity haftet insbesondere nicht für Folgeschäden wie entgangene Gewinne, Produktionsausfall oder Datenverluste. Posity lehnt die Haftung für jegliche nicht vertragsgemässe Verwendung der Hard- und Software durch den Kunden oder durch von ihm beauftragte Dritte ab.

2.15 **Rückforderungsansprüche** des Kunden erlöschen, wenn diese nicht innerhalb von 30 Tagen nach Beendigung des betroffenen Kalendermonats bei Posity gerügt und eine entsprechende Gebührenrückforderung geltend gemacht worden ist. Die Beweislast liegt beim Kunden.

2.16 An der dem Kunden für die Nutzung der Dienstleistungen zur Verfügung gestellten Software, Anlagen, Geräten, erhält der Kunde weder **Eigentums-, Verfügungs- noch Urheberrechte**. Das Eigentum, das Recht zur Änderung und Weiterentwicklung und das Recht zur weiteren, auch kommerziellen Verwendung der Software verbleiben ausschliesslich bei Posity. Wünscht der Kunde die exklusive Nutzung von Teilen der Software, so ist dies kostenpflichtig und muss schriftlich geregelt werden.

2.17 Dem Kunden kann für **Sicherheitszwecke eine Kopie der Software-Lösung** (Quelltext der Software und deren Dokumentation) abgegeben werden. Im Falle der Liquidation der Posity AG erhält der Kunde das Recht die Software zu Nutzen und zu Bearbeiten. Der Kunde ist aber in keinem Fall berechtigt, die Software-Lösung entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte zur Nutzung weiterzugeben oder zugänglich zu machen.

2.18 Posity ist berechtigt, **Dienstleistungen gemäss diesen Dienstleistungsbedingungen durch Dritte** erbringen zu lassen.

### 3. Rechte und Pflichten des Kunden

3.1 Sämtliche **Rechte an den Daten** die der Kunde erfasst, bzw. erzeugt hat, liegen allein beim Kunden.

3.2 Der Kunde verpflichtet sich dafür zu sorgen, dass seine **Mitarbeiter und allfällige Dritte**, welche die Posity-Dienstleistungen des Kunden nutzen, die dem Kunden aus diesem Dienstleistungsvertrag erwachsenden Pflichten ebenfalls einhalten.

3.3 Nimmt der Kunde für und mit Posity-Dienstleistungen auch **Dienstleistungen Dritter** in Anspruch, so ist der Kunde für die Einhaltung der Nutzungsbestimmungen dieser Drittdienstleistungen selber verantwortlich und kann im Schadensfall direkt haftbar gemacht werden. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, mit den Dritten direkt über die Benutzung von deren Dienstleistungen abzurechnen. Eine anderslautende schriftliche Vereinbarung mit Posity bleibt vorbehalten.

3.4 Der Kunde verpflichtet sich ferner, die für den von ihm herbeigeführten Datenaustausch geltenden kantonalen und eidgenössischen **rechtlichen Bestimmungen des Datenschutzes**, des Fernmeldewesens und des Urheberrechtes einzuhalten. Werden die Dienstleistungen im Ausland genutzt, stellt der Kunde sicher, dass die dort geltenden Bestimmungen eingehalten werden.

3.5 Der Kunde verpflichtet sich, Posity sofort über ihm zur Kenntnis gelangende **Mängel, Störungen oder Nichtverfügbarkeit** von Dienstleistungen sowie über **rechts- und vertragswidrige Verwendung** der Dienstleistungen durch ihn, seine Mitarbeiter oder von ihm beigezogenen Dritten sowie durch nicht autorisierte Dritte (z.B. Hacker) zu informieren.

3.6 Es ist Sache des Kunden, die sich in seinem Besitz befindlichen Anlagen und Geräte, welche für die Posity Dienstleistungen verwendet werden, sowie die hierzu eingesetzten oder durch die Posity Dienstleistungen erreichbaren Daten und Programme vor **unbefugtem Zugriff und Manipulation** zu schützen.

3.7 Der Kunde benötigt einen Internetanschluss, sowie Hard- und Software, welche den **technischen Minimalanforderungen** der Posity entsprechen.

3.8 Im Bedarfsfall gewährt der Kunde der Posity den **direkten Zugang oder den Internetzugriff** zu den Maschinen, auf denen die Dienstleistungen von Posity genutzt werden.

3.9 **Ändert der Kunde die Software selbständig**, so reduzieren sich die Rechte und Pflichten von Posity an den hinzugefügten Programmteilen auf die Pflicht, für die technisch ordnungsgemässe Ausführung der Posity-Diagramme zu sorgen. Entstehen Schäden durch die durch den

Kunden ausgeführten Änderungen, z.B. der Verlust von Daten, oder benötigt der Kunde zur Implementierung einer Funktion Unterstützung, so sind diese Leistungen kostenpflichtig.

3.10 Der Kunde bezeichnet gegenüber Posity eine **Kontaktperson** und eine Stellvertretung.

3.11 Der Kunde bestimmt ausgewählte, besonders befähigte Anwender als **Super-User**, welche nach der Inbetriebnahme für die Anwender des Kunden bei Bedarf eine erste Schulung durchführen und für Fragen von Anwendern als erste Anlaufstelle zur Verfügung stehen.

### 4. Dauer und Vergütung

4.1 Der Dienstleistungsvertrag wird **auf unbestimmte Zeit** abgeschlossen, anderslautende schriftliche Vereinbarung vorbehalten.

4.2 Jede Vertragspartei kann den Dienstleistungsvertrag, oder Teile hiervon, unter Einhaltung einer **Kündigungsfrist gemäss Dienstleistungsvertrag** auf ein Monatsende auflösen respektive reduzieren, erstmals jedoch auf das Ende der im Dienstleistungsvertrag zwischen den Parteien festgelegten Mindestvertragsdauer. Im gegenseitigen Einvernehmen sind Änderungen jederzeit möglich.

4.3 Aus wichtigen Gründen kann Posity den **Dienstleistungsvertrag jederzeit mit sofortiger Wirkung auflösen**. Dies trifft insbesondere dann zu, wenn die zur Verfügung stehenden Dienstleistungen rechts- und zweckwidrig bezogen, verwendet, an nicht autorisierte Dritte zugänglich gemacht oder weitergegeben werden.

4.4 Die **Vergütung** für die von Posity zur Verfügung gestellten Dienstleistungen richtet sich nach den jeweils aktuellen Preislisten. Posity kann die Gebühren unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist gemäss Kündigungsfrist im Dienstleistungsvertrag schriftlich auf ein Monatsende anpassen.

4.5 Die Gebühren für Leistungen die pro Monat oder pro Setup verrechnet werden, werden dem Kunden im **Voraus, quartalsweise in Rechnung** gestellt. Angebrochene Kalendermonate werden pro Rata in Rechnung gestellt. Leistungen die nach Aufwand verrechnet werden, werden monatlich verrechnet.

### 5. Schlussbestimmungen

5.1 **Änderungen oder Ergänzungen** des Dienstleistungsvertrages bedürfen der Schriftform.

5.2 Sollte eine Bestimmung des mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrages **nichtig oder rechtsunwirksam** werden, so gelten die übrigen Bestimmungen weiter.

5.3 **Gerichtsstand ist Winterthur**. Dieser Vertrag und seine integrierenden Vertragsbestandteile unterstehen dem Schweizerischen Obligationenrecht.

Winterthur 1. Juni 2017