

Servicevereinbarung

für Softwareprodukte der adapptiv labs AG

Version	1
Datum	06.03.2024
Erstellt durch	adapptiv labs AG, Schenkon

1 Vertragsgegenstand

Gegenstand dieser Servicevereinbarung sind die Leistungen, die adapptiv labs AG («nachfolgend adapptiv») an den Kunden im Bereich Support, Wartung von Software und Hosting («Dienstleistungen») erbringt.

Diese Vereinbarung untersteht dem Dienstleistungsvertrag, der zwischen adapptiv und dem Kunden abgeschlossen wurde.

2 Nutzungsrecht

Adapptiv räumt dem Kunden für die Dauer seines Abonnements und unter der Bedingung der Einhaltung dieser Nutzungsbedingungen, insbesondere der Bezahlung des Entgelts, ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares, nicht sublizenzierbares Recht ein, die während der Vertragslaufzeit publizierten Versionen der Software sowie allfällige Dokumentation im Einklang mit diesen Nutzungsbedingungen durch eine vereinbarte Anzahl Nutzer zu nutzen.

Der Kunde ist nicht berechtigt, denselben Login durch verschiedene Nutzer nutzen zu lassen und hat die Nutzer entsprechend zu instruieren. Der Kunde hat adapptiv unverzüglich von jeder unbefugten Verwendung von Logins oder anderweitigen Angriffen auf die Sicherheit zu unterrichten. In solchen Fällen wird adapptiv unverzüglich den entsprechenden Zugang («Login») sperren und weitere, notwendige technische oder operationelle Schritte ergreifen.

Adapptiv behält sich alle Rechte vor, welche dem Kunden nicht ausdrücklich in diesen Nutzungsbedingungen eingeräumt werden. Der Kunde darf die Software und Dokumentation nur so nutzen, wie es diese Nutzungsbedingungen ihm erlauben und er darf insbesondere nicht versuchen, die Programmlogik der Software oder deren Source Code zu eruieren. Er darf die Software oder Dokumentation weder vervielfältigen noch bearbeiten, adaptieren oder Werke zweiter Hand erstellen. Er darf die Software oder ihre Komponenten nicht speichern, ausser wo dies für die Nutzung gemäss diesen Bedingungen unumgänglich ist (z.B. temporäre Speicherung von Teilen der Software im Arbeitsspeicher). Er darf auch keinem Dritten ermöglichen oder Dritte beauftragen, eine ihm nach diesen Nutzungsbedingungen nicht gestattete Handlung vorzunehmen. Der Kunde ist zudem nicht berechtigt, diese Software entgeltlich oder unentgeltlich Dritten zur Verfügung zu stellen oder ihnen Zugriff darauf zu gewähren.

3 Lieferung

3.1 Kontext

Adapptiv erteilt dem Kunden für die im Dienstleistungsvertrag bezeichnete Software eine Lizenz. Die Lizenz bedeutet das Recht, die Software im für eigene Zwecke zu nutzen. Der Kunde hat die Wahl zwischen der Lieferung auf Hardware, die durch adapptiv in einem Rechenzentrum betrieben wird («Hosting») oder auf durch Kunden bereitgestellter Hardware («On-Premises»).

3.2 Hosting

Die Dienstleistungen umfassen alle Aspekte, die zur Bereitstellung der Software über das Internet notwendig sind.

3.2.1 Verfügbarkeit

Adapptiv überwacht aktiv die Verfügbarkeit der zur Verfügung gestellten Dienstleistungen und stellt diese sicher. Die Betriebszeit beträgt 365 Tage à 24 Stunden. Die Servicezeit beträgt ohne zusätzliche Vereinbarung Werktags von 06:00 bis 19:00 Uhr MEZ. Es bestehen folgende regelmässige Wartungsfenster: In den geraden Kalenderwochen Montag von 19:00 bis Dienstag 06:00 Uhr MEZ und Donnerstag von 20:00 bis Freitag 00:00 Uhr MEZ; in den ungeraden Kalenderwochen Donnerstag von 19:00 bis Freitag 06:00 Uhr MEZ und Montag 20:00 bis Dienstag 00:00 Uhr MEZ. Die Verfügbarkeit beträgt 99.5% der Servicezeit und 99% der Betriebszeit im Jahresschnitt, wobei Wartungsfenster nicht zur Verfügbarkeit zählen. Unterbrüche und Störungen, welche auf Umstände ausserhalb des direkten Einflussbereichs der adapptiv zurückzuführen sind, namentlich bei Unterbrüchen und Störungen der Telekommunikationsverbindung oder aufgrund höherer Gewalt, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

3.2.2 Datensicherung

Adapptiv führt eine regelmässige automatisierte Datensicherung der Nutzungsdaten durch. Die Datensicherung wird redundant gespeichert.

3.3 On-Premises

Bei Lieferung auf Hardware des Kunden obliegt die Sicherstellung der in 3.2 definierten Punkte vollständig dem Kunden.

4 Support

4.1 Supportanfragen

Anfragen an den Support werden während der auf der Webseite publizierten Geschäftszeiten beantwortet und können wie folgt gestellt werden:

- Per E-Mail: support@adapptivlabs.ch
- Telefonisch: +41 41 508 02 14

Bei jeder Anfrage sollte vom Kunden eine möglichst genaue Beschreibung des Ereignisses dargelegt werden. Für jede Anfrage wird ein Ticket eröffnet.

Für Kunden mit gültigem Abonnement ist der Support im Umfang von bis zu zwei Stunden pro Monat inbegriffen. Die Abrechnung erfolgt in 15-Minuten-Schritten. Adapptiv behält sich das Recht vor, darüberhinausgehende Leistungen an den Kunden zu einem üblichen Stundensatz zu verrechnen.

4.2 Pflichten des Kunden

Der Kunde bezeichnet, sofern möglich und für den Kunden annehmbar, einen Systemverantwortlichen. Dieser sammelt die Supportanfragen betriebsintern und leitet sie an den Support weiter. Der Support ist nicht dazu bestimmt, einfache Benutzeranfragen zu bearbeiten, deren Beantwortung sich aus den Handbüchern ergeben würde oder die Nutzer auszubilden.

4.3 Störungskategorien

Jedes Ticket wird durch adapptiv in eine der folgenden Kategorien eingeteilt:

<i>Priorität</i>	<i>Fehlerbeschreibung</i>
1	Kritisch; Betrifft einen wichtigen Dienst was dazu führt, dass die Funktion des Dienstes nicht ausgeführt bzw. bereitgestellt werden können (sog. betriebsverhindernd). Es ist keine Problemumgehung verfügbar.
2	Erheblich; Beeinflusst die Fähigkeit eines Benutzers, eine Funktion auszuführen, die für seine Rolle und seine Geschäftsabläufe von entscheidender Bedeutung ist.
3	Unerheblich; Beeinträchtigt in moderater Masse die Fähigkeit eines Benutzers, Funktionen als Teil seiner Rolle auszuführen.
4	Keine Auswirkung; Beeinträchtigt nicht die Fähigkeit eines Benutzers, eine Funktion auszuführen, oder eine Problemumgebung ist verfügbar.

4.4 Betriebs- und Reaktionszeiten

Bei wesentlichen Betriebsstörungen sichert adapptiv während den Servicezeit eine Reaktionszeit für Störungen der Kategorie 1 und 2 von vier Stunden zu. Für Störungen der Kategorie 3 und 4 wird eine Reaktionszeit von acht Stunden angestrebt.

5 Releases

5.1 Lieferung von neuen Produktversionen

Neue Produktversionen (sog. «Releases») werden in zwei Kategorien eingeteilt: (1) Major-Release und (2) Patch-Release. Ein Major-Release enthält neue Funktionen, Verbesserungen oder ändert bestehende Funktionen in geringem oder grösserem Umfang. Ein Major-Release kann auch bestehende Funktionalitäten entfernen. Ein Patch-Release enthält üblicherweise nur Korrekturen oder geringe Verbesserungen bestehender Funktionen.

Der Kunde ist nicht verpflichtet, neue Releases zu installieren. Adapptiv kann die Unterstützung für Releases nach vorgängiger Information einstellen. Adapptiv ist berechtigt, die Erbringung von Wartungsleistungen von der Installation eines bestimmten Releases abhängig zu machen.

Adapptiv kann Patch-Releases auf Installationen, welche durch adapptiv betrieben werden («Hosting») ohne Rücksprache mit dem Kunden, während eines ordentlichen Wartungsfenster oder in besonderen Fällen auch ausserhalb eines Wartungsfensters, installieren, insofern die Installation für die Sicherheit und/oder Stabilität des Betriebes notwendig erscheint.

5.2 Lieferung von Major-Releases

Neue Major-Releases werden für Kunden mit gültigem Abonnementsvertrag kostenlos zur Verfügung gestellt und installiert. Aufwände, die über die grundlegende Konfiguration von neuen Funktionalitäten hinausgehen, können nach Aufwand verrechnet werden.

5.3 Lieferung von Patch-Releases

Neue Patch-Releases werden für Kunden mit gültigem Abonnementsvertrag kostenlos zur Verfügung gestellt und installiert.

6 Entgelt

Der Kunde verpflichtet sich, einen Abonnementsvertrag abzuschliessen und adapptiv für die Nutzung der Software und ggf. das Hosting das gemäss seinem Abonnementsvertrag vereinbarte Entgelt zzgl. gesetzlicher MwSt. zu bezahlen.

Adapptiv stellt dem Kunden regelmässige Abrechnungen über das vertraglich geschuldete Entgelt zu. Abonnemente mit Laufzeit von einem Monat werden monatlich für die jeweils vergangene Laufzeit in Rechnung gestellt. Abonnemente mit Laufzeit von 12 Monaten werden jährlich im Voraus in Rechnung gestellt. Allfällige Mehrnutzung, die während der Laufzeit des Abonnements entstand, wird nachträglich verrechnet. Adapptiv ist berechtigt, auf die nächste Laufzeit des Abonnements, nach vorheriger Ankündigung, das Entgelt anzupassen.

7 Gewährleistung

Adapptiv gewährleistet, dass die Software im Wesentlichen gemäss der vorliegenden Servicevereinbarung funktioniert. Darüber hinaus besteht keine Gewährleistung.

Der Kunde anerkennt, dass keine Software fehlerfrei ist. Adapptiv überwacht, sofern die technischen Voraussetzungen gegeben sind, laufend die Funktionstüchtigkeit der Software.

Für die Gewährleistung gilt das schweizerische Obligationenrecht und für die Produkthaftung das Produkthaftungsgesetz (PrHG) Artikel 221.112.944 und ff.

8 Haftungsbeschränkung

Jegliche Haftung von adapptiv für direkte Schäden ist soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen. Adapptiv haftet zudem nicht für indirekte Schäden oder Verluste, insbesondere nicht für entgangenen Gewinn sowie Verlust von Daten.

Für Schäden, für welche die Haftung gesetzlich nicht ausgeschlossen werden kann, haftet adapptiv höchstens bis zum Betrag, den der betreffende Kunde innert der letzten zwölf Monate als Entgelt unter diesem Vertrag bezahlt hat..

9 Datenschutz

Es gilt die separate «Datenschutzerklärung für Softwareprodukte» der adapptiv.

10 Kündigung

10.1 Kündigungsfrist

Die Abonnementsverträge verlängern sich jeweils automatisch um die im Abonnement hinterlegte Laufzeit, wenn sie nicht von einer Partei vor Ablauf der Laufzeit gekündigt werden. Soweit adapptiv in ihrer Software die Möglichkeit dazu bietet, kann die Kündigung beidseits auch via bereitgestellte Software erfolgen.

10.2 Kündigung aus wichtigem Grund

Unabhängig von den vorgenannten Kündigungsfristen, können die Parteien den Vertrag jederzeit aus wichtigem Grund fristlos künden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor:

- wenn der Kunde in Konkurs fällt oder die Konkursöffnung mangels Aktiven eingestellt wurde;
- wenn der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen aus diesem Vertragsverhältnis im Ausmass von mindestens einem Monatsentgelt im Verzug ist und er unter Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen und unter Androhung der Vertragsauflösung erfolglos gemahnt wurde;
- wenn der Kunde bei seiner Nutzung schuldhaft Rechtsvorschriften verletzt oder in Urheberrechte, gewerbliche Schutzrechte oder Namensrechte Dritter eingreift;
- wenn der Kunde die Software zum Zwecke der Förderung krimineller, gesetzwidriger und ethisch bedenklicher Handlungen nutzt.

Kündigt der Kunde diesen Vertrag fristlos, hat er keinen Anspruch auf vollständige oder anteilmässige Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen.

10.3 Aufbewahrungspflicht und Löschung von Daten

Nach Kündigung des Abonnementsvertrages ist adapptiv dazu berechtigt, jegliche Nutzungsdaten des Kunden 30 Tage nach Ablauf des Abonnements unwiderruflich zu löschen.

11 Änderung dieser Servicevereinbarung

Adapptiv behält sich vor, diese Servicevereinbarung jederzeit zu überarbeiten, zu ändern oder in sonstiger Weise zu ergänzen. Diese Änderungen werden auf der Webseite der adapptiv veröffentlicht. Es gilt die jeweils zu Beginn der neuen Vertragslaufzeit geltende Servicevereinbarung für Softwareprodukte.

12 Schlussbestimmungen

Sind einzelne Bestimmungen dieser Servicevereinbarung unwirksam, so sollen die übrigen Bestimmungen trotzdem Geltung haben und die Vereinbarung ist so auszulegen und zu ergänzen, dass der mit den unwirksamen Bestimmungen angestrebte Zweck so weit wie möglich erreicht werden kann.

Die Parteien vereinbaren hinsichtlich sämtlicher Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des materiellen schweizerischen Rechts unter Ausschluss des Wiener Kaufrechts (CISG). Gerichtsstand ist der Hauptsitz von adapptiv.