

### 1. Vertragliche Grundlagen

#### 1.1 Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für sämtliche Rechtsgeschäfte und sämtliche Dienstleistungen und/oder Lieferungen der Step Ahead Schweiz AG (Step Ahead) im In- und Ausland.

#### 1.2 Rangfolge der vertraglichen Regelungen

Sämtliche vertraglichen Vereinbarungen stehen in folgender Rangfolge:

- a) Individualvertraglich vereinbarte Verträge;
- b) Angebote;
- c) Richtlinien von Step Ahead;
- d) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen;
- e) Gesetzliche Vorschriften

Die zuerst genannten Vereinbarungen haben bei Widersprüchen stets Vorrang vor den zuletzt genannten. Lücken werden durch die jeweils nachrangigen Bestimmungen ausgefüllt. Die AGB von Step Ahead finden auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen Anwendung, selbst wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.

Die AGBs von Step Ahead gelten dabei ausschließlich; Gegenbestätigungen oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Vertragspartnern wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Dies gilt auch dann, wenn die Angebotsabgabe oder Angebotsannahme von Vertragspartnern unter dem Hinweis der vorrangigen Geltung der eigenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen erfolgt.

Unabhängig der oben genannten Reihenfolge gelten die EULA/AGB der OEM und Drittprodukte und können nicht durch individuell vereinbarte Verträge abgeändert werden.

#### 1.3 Art der Dienste und Produkte

Art und Umfang der erbrachten Dienstleistung bzw. gelieferten Produkte ergeben sich aus dem Angebot und den technischen Leistungsbeschreibungen hierzu. Leistungsbeschreibungen im Sinne der AGB sowie aller sonstigen Verträge und Erklärungen von Step Ahead sind nur diejenigen Dokumente, welche explizit als Leistungsbeschreibung bezeichnet sind.

Werden Dienstleistungen von Partnern in Zusammenhang mit einem Auftrag der Step Ahead geleistet, gelten die AGB der Partnerfirmen, sofern die Verrechnung dieser Leistungen direkt über den Partner abgewickelt werden.

Falls die Leistungen vertraglich vereinbart werden, sind die rechtlichen Grundlagen für

- Software und Softwarepflege
- Dienstleistungen / Beratungsleistungen
- Support und Wartung
- Hosting
- Hardwarelieferungen

ausschließlich im Folgenden geregelt. Soweit nicht ausdrücklich vereinbart, erbringt Step Ahead in keinem Falle eine werkvertragliche Leistung im Sinne Art. 363-379 OR. Dies gilt auch dann, wenn einzelne erbrachte Leistungen durch Gegenzeichnen von Leistungsprotokollen, Stundenzetteln oder sonstigen Leistungsbestätigungen vom Kunden abgenommen, d.h. deren Erbringung als solche bestätigt werden.

### 2. Inhalt der Leistungen

#### 2.1 Software

##### a) Allgemeines

Soweit im Angebot vorgesehen, liefert Step Ahead an den Kunden Software. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass Step Ahead zu liefernde Software, die von Dritten stammt („Drittsoftware“), weder selbst programmiert noch individuell auf Kundenbedürfnisse anpasst, sofern dies nicht ausdrücklich Bestandteil des Angebots ist. Ohne ausdrückliche Vereinbarung besteht in keinem Falle ein Anspruch auf Herausgabe des Quellcodes.

Eine Installation der Software ist nur dann geschuldet, wenn dies ausdrücklicher Bestandteil des Angebotes ist. Step Ahead ist nicht verpflichtet, eine Dokumentation für gelieferte Software zur Verfügung zu stellen.

##### b) Urheberrechte, Nutzungs- und Verwertungsrechte Drittsoftware (inkl. OEM Produkte)

Die sich originär aus den Urheberrechten ergebenden Nutzungs- und Verwertungsrechte liegen bei nicht von Step Ahead erstellter Software beim Ersteller der Software, der seinerseits die Übertragung der Nutzungs- und Verwertungsrechte an Dritte vertraglich regelt. Sofern keine ausdrückliche anderweitige Regelung zwischen den Parteien besteht, richten sich die Art und der Umfang der Übertragung der Nutzungs- und Verwertungsrechte an der Software ausschließlich nach den Lizenzbestimmungen des jeweiligen Erstellers der Software. Eine Garantie für das tatsächliche Bestehen dieser Nutzungs- und Verwertungsrechte auf Seiten des Erstellers kann von Step Ahead nicht abgegeben werden. Ansprüche hinsichtlich derartiger Nutzungs- und Verwertungsrechte sind ausschließlich an den jeweiligen Ersteller der Software zu richten.

Sind OEM-Produkte lizenziert so gelten die EULA (End User License Agreements) der Hersteller von OEM- und Drittprodukten. Bei Auflösung der Verträge mit Step Ahead ist der Kunde für die Beziehung / Verträge mit OEM/Drittprodukten verantwortlich.

##### c) Lizenzmodell Step Ahead Software

Step Ahead Software wird in den folgenden Formen lizenziert:

- „Serversoftware“  
stellt Dienste oder Funktionalität auf Ihren Servern bereit (Ihre Computer, welche die Serversoftware ausführen können, sind „Server“)
- „Clientsoftware“  
ermöglicht es einem individuellen Computer, einer individuellen Arbeitsstation, einem individuellen Terminal, Handheld PC, Personal Digital Assistant oder einem anderen elektronischen Gerät („Gerät“), auf die Serversoftware zuzugreifen oder diese zu verwenden oder bestimmte Aspekte der Software zu verwenden, wenn die Software nicht mit dem Server verbunden ist.
- „Modul“  
ist ein eigenständiger Teil der Funktionalität der Serversoftware; obgleich die Serversoftware alle Module installieren kann, wird jedes Modul separat zur Verwendung lizenziert.

Das Software-Lizenzierungsmodell für Step Ahead Software besteht aus:

- Modulen, die in verschiedenen Lizenztypen lizenziert werden: Je nach Angabe des Lizenztyps nach Anzahl der Clients („Client“), nach Anzahl der fest zugewiesenen Benutzer („User“) pro Server („Server“), pro Domain („Domain“) oder pro Unternehmen bzw. Mandant („Firma“).
- Anzahl der Nutzer („Benutzer-Zugriffslizenz“), die auf das System zugreifen: Die Benutzer-Zugriffslizenz muss für alle mittelbaren und unmittelbaren Zugriffe auf das System erworben werden.
- Modulen und Benutzer: Zugriffslizenzen werden pro Unternehmen lizenziert. Eine Übertragung der Lizenz innerhalb eines Unternehmensverbundes oder Konzerns ist nur dann zulässig, (i) wenn dies ausdrücklich im Angebot vereinbart wurde und (ii) wenn es sich um Konzernunternehmen handelt, an denen der Kunde mindestens eine unmittelbare Beteiligung von mehr als fünfzig Prozent hält.

Einzelheiten zum Lizenzumfang, insbesondere auch dazu, ob eine zeitlich unbeschränkte Kauf- oder eine zeitlich beschränkte Mietlizenz erworben wird, ergeben sich aus dem Angebot und aus den auf Basis des o.g. Lizenzmodells erworbenen Lizenzen.

#### d) Urheberrechte, Nutzungs- und Verwertungsrechte Step Ahead Software

Bei Software, die von Step Ahead programmiert wurde, räumt Step Ahead dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die Software während der Dauer des Vertrages bestimmungsgemäß zu nutzen. Der Kunde erwirbt das zeitlich unbefristete, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht, die Software bestimmungsgemäß zu nutzen, wenn die Software im Wege eines punktuellen Austauschverhältnisses erworben wird (z.B. Softwarekauf). Der Kunde darf diese Software nicht vervielfältigen. Der Kunde ist nicht berechtigt, diese Software Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen.

Im Übrigen werden mit Bezug auf das in Ziff. 2.1 c) dargestellte Lizenzmodell die folgenden Nutzungs- und Verwertungsrechte eingeräumt:

##### Installation Serversoftware:

Der Kunde ist berechtigt, eine Kopie der Serversoftware für sein Unternehmen auf seinen Servern zu installieren. Die Serversoftware besteht wahlweise und je nach Einzelvertrag aus mehreren verschiedenen Modulen. Sie dürfen nur auf diejenigen Module, für die Sie eine gültige Lizenz erworben haben, wie in Ziffer 2 beschrieben, zugreifen und auch nur diese verwenden.

##### Installation Clientsoftware:

Der Kunde ist berechtigt, Kopien der Clientsoftware auf einer beliebigen Anzahl seiner Geräte zu installieren. Ausschließlich Nutzer mit Nutzerlizenz dürfen die Clientsoftware nutzen.

##### Modul-Lizenz:

Sie müssen eine separate Lizenz für jedes Modul in dem für seine Benutzung vorgeschriebenen Lizenztyp und der damit verbundenen Anzahl erwerben wie folgt:

- User: Die Lizenzierung des Moduls basiert auf dem SWP und ist abhängig von der maximal auf das jeweilige Modul zugreifenden Anzahl concurrent -oder Named Benutzern. Jeder Einzelperson ist eine Lizenz fest zuzuweisen (Named), das bedeutet, dass für jede Einzelperson eine Lizenz zu erwerben ist, die auf ein lizenziertes Modul zugreift oder dieses verwendet, unabhängig davon, ob der Zugriff oder die Verwendung direkt zwischen dem Nutzer und dem Server oder dem Gerät stattfindet oder indirekt über eine Softwareanwendung oder einen Service, der auf Anfrage oder im Namen des Nutzers auf den Server oder das Gerät zugreift oder dieses verwendet. Bei Dritt- oder OEM Produkten können abweichende Lizenzierungen auftreten (Named User, z. Bsp Oracle, IN:Finanz, IN:BI, etc.) dies wird bei der Lizenzierung berücksichtigt.

- Server: Die Lizenzierung des Moduls erfolgt pro Server. Für jede Softwarelizenz sind Sie berechtigt, diese in einer physischen und virtuellen Betriebssystemumgebung auf dem lizenzierten Server zu nutzen.
- Domain: Die Lizenzierung des Moduls erfolgt je Internet-Domain, z.B. www.stepahead.de, und Unternehmen. Sondernutzungsrechte für z.B. Web-Hosting sind notwendig und bedürfen einer schriftlichen Einzelvereinbarung.
- Firma: Die Lizenzierung des Moduls erfolgt je Unternehmen.

Dem Kunden stehen keine eigenen Nutzungs- und Verwertungsrechte an den von Step Ahead erstellten und zur Verfügung gestellten Datenbanken zu. Hierzu gehört insbesondere auch der Zugriff auf die SQL-Datenbank oder eine Übernahme von Systematiken und Algorithmen der vorgenannten Datenbanken. Sofern der Kunde rechtmäßige -Lizenz an der Step Ahead Software erworben hat, steht ihm jedoch ein einfaches Nutzungsrecht zu, über die erworbene Step Ahead Software auf die vorgenannten Datenbanken zuzugreifen. Ein Direktzugriff oder ein Zugriff über Drittsoftware ist hiervon nicht umfasst. Bei Oracle-Datenbanken gelten die ASFU-Bestimmungen.

## 2.2 Dienstleistungen / Beratungsleistungen

### a) Allgemeines

Step Ahead erbringt Dienst- und Beratungsleistungen auf dem Gebiet der Installation und Implementierung gelieferter Hard- und Software. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass diese Dienst- und Beratungsleistungen als Auftrag im Sinne der Art. 394-406 OR, durchgeführt werden, sofern nicht eine ausdrücklich hiervon abweichende vertragliche Vereinbarung besteht.

### b) Abrechnung

Die Abrechnung von Dienst- und Beratungsleistungen erfolgt nach tatsächlichem Aufwand. Die kleinste Berechnungseinheit sind hierbei 0,25 Stunden. Sollte der tatsächlich erbrachte zeitliche Aufwand unter den jeweils vollen 0,25 Stunden liegen, wird die Zeitabrechnung nach oben hin aufgerundet.

Hierzu wird in der Regel ein Tagessatz oder ein Preis für eine Berechnungseinheit von 1 Stunde vereinbart, zu dem der Kunde Dienst- und Beratungsleistungen in freiem Ermessen und Umfang bestellen kann. Die vereinbarten Preise sind im längsten Falle für ein Jahr nach Vertragsabschluss verbindlich.

Sofern für Dienst- und Beratungsleistungen Festpreise vereinbart wurden, gelten diese unter dem ausdrücklichen Vorbehalt, dass die im Rahmen der Planung von Step Ahead zu Grunde gelegte IT-Systemumgebung eine Durchführung zum Festpreis zulässt. Gleiches gilt für die erforderlichen Mitwirkungsleistungen des Kunden (Ziff. 2.6). Falls eine Dienst- und/oder Beratungsleistung aufgrund geänderter IT-Systemumgebung beim Kunden oder mangelhafter Mitwirkung durch den Kunden nicht mehr zu einem Festpreis erbracht werden kann, informiert Step Ahead den Kunden hierüber unverzüglich.

In diesem Falle werden die Parteien einvernehmlich eine neue Vergütung vereinbaren. Sollte insofern keine Einigung erzielt werden können, gilt der Vertrag im Zweifel als nicht geschlossen. Bereits erbrachte Leistungen werden nach Aufwand zu dem im Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden Preislisten erbracht.

Vereinbarte Termine für die Erbringung von Dienst- und Wartungsleistungen sind verbindlich. Sofern Termine vom Kunden mit einer kürzeren Vorlaufzeit als 3 (drei) Werktagen verschoben werden, steht es Step Ahead frei, die hierdurch entstandenen Kosten gegenüber dem Kunden geltend zu machen. Hierunter fallen insbesondere Kosten für die eingeplanten Personentage.

Sofern im Angebot nicht anderweitig vereinbart, steht Step Ahead das Recht auf Teillieferungen zu.

## 2.3 Support, Wartung, Softwarepflege und Update

### a) Allgemeines

Step Ahead schuldet Support, Wartung und Softwarepflege nur dann, wenn dies zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart wurde. Support, Wartungs- und Softwarepflegeleistungen werden als Dienstleistung erbracht.

Step Ahead ist dazu berechtigt, Support-, Wartungs- und Softwarepflegeleistungen im eigenen Ermessen durch Dritte erbringen zu lassen. Falls in diesem Falle ein Support-, Wartungs- oder Softwarepflegevertrag zwischen dem Kunden und dem Drittdienstleister abgeschlossen wird, ergeben sich alle rechtlichen Ansprüche des Kunden hinsichtlich Support-, Wartungs- und Softwarepflegeleistungen allein aus diesem Vertragsverhältnis und sind direkt gegenüber dem Drittdienstleister geltend zu machen.

### b) Softwarepflegeleistung

Step Ahead erbringt im Rahmen der Softwarepflege folgende Leistungen:

- Hotline
- Vorhalten einer Notfall-Hotline, sofern dies in einem Professional Service Vertrag extra vereinbart ist.
- Vorhalten eines elektronischen Support-Anfrage-Formulars auf der Website
- Erweiterte Fehlerbeseitigung
- Lieferung von neuen Nebenversionen der Software in Form von Updates / Builds mit selber Hauptversion (Version nach dem Punkt) z.B. 2020.x
- Lieferung von neuen Hauptversionen der Software in Form von Upgrades mit neuer Hauptversion (Version vor dem Punkt) z.B. 202x.1 ist bei der Softwarepflegeleistung ausgeschlossen.

### c) Abrechnung

Softwarepflegegebühren sind als Festpreis zu verstehen, d.h. es erfolgt keine Abrechnung nach tatsächlichem zeitlichem Aufwand, sondern eine Berechnung auf Grundlage des Lizenz-Listenpreises mit dem gültigen SWP in % vom Listenpreis.

Softwarepflegegebühren sind jährlich im Voraus zu entrichten. Eine Erstattung von bereits geleisteten Softwarepflegegebühren ist ausgeschlossen.

Die Abrechnung von Support- und Wartungsleistungen erfolgt aufwandsbezogen und auf Grundlage des in der jeweils aktuellen Preisliste angegebenen Listenpreises, zusätzlich etwaiger Aufschläge für Softwareversionen, die sich im erweiterten Support befinden. Die Abrechnung erfolgt monatlich.

Die Kündigung gibt keinen Anspruch auf die Rückerstattung schon geleisteter Gebühren.

Im Falle der Kündigung durch den Kunden erlischt automatisch auch das Recht auf Nutzung der gekündigten OEM-Software per Kündigungsdatum. In diesem Fall muss durch den Kunden schriftlich ein separater Antrag beim Hersteller der OEM-Software gestellt und ein Nutzungsvertrag direkt abgeschlossen werden.

Im Falle der Kündigung durch die Step Ahead bleibt das Nutzungsrecht für den Kunden auf dem zum Zeitpunkt der Kündigung beim Kunden eingesetzten und unter Wartung stehenden Version bestehen. Die Nutzung auf künftigen Versionen jeglicher Art ist nicht mehr gewährleistet.

## 2.4 Hardwarelieferungen

Hinsichtlich sämtlicher Hardwarelieferungen gilt die Erbringung ab Geschäftssitz von Step Ahead als vereinbart. Sämtliche Transport- und Lieferkosten sind vom Kunden zu tragen, sofern dies nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart wurde. Step Ahead übernimmt kein Beschaffungsrisiko gegenüber Zulieferern. Das Transportrisiko liegt beim Kunden.

Der vertragliche Verwendungszweck richtet sich ausschließlich nach der Leistungsbeschreibung im Angebot. Abweichende Vereinbarungen bedürfen der schriftlichen Bestätigung.

## 2.5 Hosting- und Rechenzentrumsleistungen

### a) Allgemeines

Step Ahead schuldet Hosting- und Rechenzentrumsleistungen nur dann, wenn dies zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart wurde. Hosting- und Rechenzentrumsleistungen werden als Dienstleistung erbracht. Art und Umfang der Leistungen ergeben sich aus dem Angebot und den Leistungsbeschreibungen hierzu. Step Ahead ist dazu berechtigt, Hosting- und Rechenzentrumsleistungen im eigenen Ermessen durch Dritte erbringen zu lassen.

### b) Datenverarbeitung im Auftrag

Sofern Step Ahead im Rahmen der Hosting- und Rechenzentrumsdienstleistungen personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet, verpflichtet sich Step Ahead zur Einhaltung der Datenbearbeitungsgrundsätze gemäss dem Bundesgesetz über den Datenschutz.

## 2.6 Mitwirkungspflichten

### a) Allgemeine Mitwirkungspflichten

Um die vertragsgemäße Erfüllung durch Step Ahead zu gewährleisten, verpflichtet sich der Kunde ohne besondere Vergütung dazu, sämtliche technischen Voraussetzungen zu schaffen, um die ordnungsgemäße Leistungserfüllung durch Step Ahead zu ermöglichen. Er hat insbesondere sicherzustellen, dass Step Ahead rechtzeitig, d. h. mit ausreichend zeitlichem Vorlauf, die abgefragten Informationen über die IT-Infrastruktur vollständig übermittelt werden. Hierzu zählt insbesondere die Bereitstellung der für die Erbringung der Dienstleistung erforderlichen Informationen EDV-technischer und projektorganisatorischer Art (z. B. Hardware und Betriebssysteme, eingesetzte Software, Organisationspläne) sowie ggf. die Zurverfügungstellung der Hardware und/oder Software (einschließlich Dokumentation), für welche die vertragliche Leistung erbracht werden soll. Gegebenenfalls hat der Kunde bei bestimmten Services und Leistungen während der Laufzeit des Vertrages Zugriff auf seine Server und Systemumgebung zu gewähren. Soweit hierfür der Zugriff auf fremde Provider erforderlich ist, sorgt der Kunde dafür, dass diese dem Zugriff durch Step Ahead schriftlich einwilligen. Der Kunde stellt Step Ahead ausdrücklich von Schadensersatzansprüchen und sonstigen Forderungen frei, die im Rahmen der Erbringung der Dienstleistungen durch einen Zugriff auf Dritte, insbesondere auf fremde Provider, entstehen.

Der Kunde stellt sicher, dass während der Leistungserbringung durch Step Ahead fachlich kompetente Mitarbeiter zur Erbringung des Leistungszweckes zur Verfügung stehen. Dies gilt auch für Ansprechpartner, die mit der EDV-Anlage und der IT-Infrastruktur des Kunden vertraut sind und während der üblichen Geschäftszeiten und/oder zu vereinbarten Terminen zur Verfügung stehen. Soweit dem Kunden vor oder während der Erbringung der vertraglichen Leistungen Entwürfe, Programmtestversionen oder ähnliche Unterlagen vorgelegt werden, hat er diese sorgfältig im Hinblick auf die Kompatibilität hinsichtlich seiner eigenen EDV-Systeme zu überprüfen und auf ggf. bestehende Probleme oder EDV-Konflikte hinzuweisen.

Der Kunde wird die nach dem neuesten Stand der Technik angemessenen Maßnahmen zur Datensicherung und Datensicherheit ergreifen. Der Kunde stellt weiterhin sicher, dass eine regelmäßige Datensicherung durchgeführt wird und vor Durchführung der Leistung von Step Ahead ein Back-up systemrelevanter Daten erfolgt. Es wird darauf hingewiesen, dass die Datensicherung – außer bei ausdrücklich vereinbarter abweichender Vereinbarung (z.B. Betrieb durch Step Ahead) – die eigene Obliegenheit des Kunden darstellt und keine Datensicherung durch Step Ahead erfolgt. Unzureichende Datensicherheit liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde es versäumt hat, gegen Einwirkungen von außen, insbesondere gegen Computerviren und sonstige Phänomene, die einzelne Daten oder einen gesamten Datenbestand gefährden können, Vorkehrungen zu treffen.

Falls von Step Ahead Informationen und/oder Unterlagen angefordert worden sind, hat der Kunde diese fristgerecht und vollständig zur Verfügung zu stellen.

Kommt der Kunde mit der Erfüllung der in seiner Verantwortung liegenden Handlungen in Verzug, ruht für die Dauer des Verzugs die Leistungsverpflichtung von Step Ahead, die ohne diese Handlung nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Mehraufwand erbracht werden kann. Dadurch verursachter Mehraufwand ist Step Ahead zusätzlich zur vereinbarten Vergütung auf der Grundlage der jeweils geltenden Personentagesätze/- stundensätze vom Kunden zu erstatten. Ein gesetzliches Kündigungsrecht von Step Ahead bleibt unberührt.

#### b) Besondere Mitwirkungspflichten

Besondere Mitwirkungspflichten des Kunden sind außerdem in den vorrangig zu diesen AGB geltenden Richtlinien (u.a. Eigenbetrieb von Step Ahead-Produkten (On Premises); Service & Support Leistungen) aufgeführt.

Beim Eigenbetrieb von Step Ahead Produkten (On Premises) wird darauf hingewiesen, dass die Datensicherung die eigene Obliegenheit des Kunden darstellt und keine Datensicherung durch Step Ahead erfolgt. Unzureichende Datensicherheit liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde es versäumt hat, gegen Einwirkungen von außen, insbesondere gegen Computerviren und sonstige Phänomene, die einzelne Daten oder einen gesamten Datenbestand gefährden können, Vorkehrungen zu treffen.

Benötigt Step Ahead zur etwaigen Ausübung von Leistungen einen externen Zugriff auf die relevante Systemumgebung, wie v.a. beim Eigenbetrieb von Step Ahead Produkten (On-Premises), so stellt der Kunde sicher, dass Step Ahead Zugriff auf diese Umgebung erhält. Dabei ist der Zugang durch Software Dritter nicht ausreichend. Der Zugriff für Step Ahead muss durch den Kunden direkt über ein von Step Ahead freigegebenes Werkzeug oder über eine (Standard-) VPN-Verbindung ermöglicht werden. Solange ein Zugriff nicht ordnungsgemäß ermöglicht wird, ist Step Ahead berechtigt, Leistungen zurückzubehalten. Ein Verzug der Step Ahead während des Zeitraums, in dem ein ordnungsgemäßer Zugriff nicht ermöglicht wird, ist ausgeschlossen. Entstandene Mehraufwendungen in diesem Zusammenhang werden nach Aufwand dem Kunden berechnet. Step Ahead verpflichtet sich, dem Kunden spätestens eine Stunde vor Zugriff auf dessen IT-Infrastruktur zu informieren. Damit wird dem Kunden die Möglichkeit eingeräumt, einem Zugriff zu widersprechen. Die Sperrung des Zugangs ist während des Zugriffs durch Step Ahead nicht zulässig. Ausgenommen sind Störungen, die im Rahmen der Erfüllung eines bestehenden Wartungs- oder Servicevertrags bearbeitet werden und mit hoher Priorität klassifiziert wurden. In diesem Fall hat die schnelle Entstörung Vorrang und der Zugriff sollte so schnell als möglich erfolgen.

### 3. Sicherung der Leistung

#### 3.1 Gewährleistung

##### a) Hardware / Software

Für Hard- und/oder Softwarelieferungen wird der Anspruch des Kunden auf Schadenersatz wegen Mängeln ausgeschlossen. Hiervon ausgenommen sind Ansprüche aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wenn Step Ahead die Pflichtverletzung zu vertreten hat, und sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von Step Ahead beruhen. Einer Pflichtverletzung von Step Ahead steht die eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen gleich. Die Verjährungsfrist für alle weiteren Rechte aus gewährleistungsrechtlichen Ansprüchen beträgt 1 Jahr. Die vorstehende Gewährleistungsfrist bezieht sich ausdrücklich auf den jeweils gelieferten Leistungsbestandteil und verlängert sich nicht für das Gesamtsystem.

Im Übrigen leistet Step Ahead lediglich Gewähr dafür, dass gelieferte Hard- und/oder Software zum Zeitpunkt der Lieferung nicht mit Mängeln behaftet ist, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem den gewöhnlichen oder nach dem Vertrag vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder mehr als nur

unerheblich mindern. Für Verschleiß und für Mängel, die durch unsachgemäßen Gebrauch sowie durch Nichtbeachtung der Hersteller-, Montage-, Installations- Bedienungsanweisungen und/oder einer Änderung der Systemumgebung verursacht werden, leistet Step Ahead keine Gewähr.

Das Gewährleistungsrecht erlischt weiterhin bei Eingriff oder sonstigen Manipulationen durch den Kunden oder von ihm beauftragte Dritte.

Step Ahead weist darauf hin, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Software vollständig fehlerfrei zu erstellen. Sofern nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart, übernimmt Step Ahead keine Gewährleistung dafür, dass die Software den speziellen Erfordernissen des Kunden entspricht oder mit Programmen des Kunden oder der beim Kunden vorhandenen Hardware zusammenarbeitet.

Mängel hat der Kunde schriftlich und so detailliert wie möglich anzuzeigen. Step Ahead steht es nach eigener Wahl frei, Gewähr durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung zu leisten. Dabei werden die zum Zweck der Nachbesserung anfallenden Kosten (insbesondere Transport, Wege-, Arbeits- und Materialkosten) von Step Ahead übernommen. Bei Fehlschlägen der Nachbesserung oder Ersatzlieferung ist der Kunde berechtigt, die Herabsetzung der Vergütung oder Rücktritt vom Verträge zu verlangen.

Korrektur inkonsistenter Daten, bei dem ein reproduzierbares Vorgehen beschrieben wird, mit dem die Inkonsistenz auf einen Standard Referenzsystem reproduzierbar erstellt werden können, fällt in die Gewährleistung sonstige inkonsistente Daten sind von der Gewährleistung ausgeschlossen

##### b) Dienstleistungen: Support und Wartung

Die Gewährleistung für Dienst- und Beratungsleistungen und/oder Support und Wartung ergibt sich aus den gesetzlichen Vorschriften des Auftrags, insbesondere Art. 398 OR., Step Ahead weist darauf hin, dass wesentliche Teile der Systemumgebung (Software, Hardware, Netzwerke) während der Erbringung von Support und Wartungsleistungen nicht verfügbar sein können.

Falls im Einzelfall eine Abnahme von Leistungen durch den Kunden vereinbart wurde, so hat der Kunde diese unverzüglich nach Aufforderung durch Step Ahead durchzuführen, jedoch spätestens innerhalb einer Frist von 14 (vierzehn) Tagen nach Aufforderung hierzu. Falls die Abnahme durch den Kunden trotz Aufforderung nicht innerhalb der vorgenannten Frist begonnen wird, gilt die Abnahme als erfolgt.

##### c) Hosting- und Rechenzentrumsleistungen

Die Verfügbarkeit beträgt für Hosting- und Rechenzentrumsdienstleistungen 98,5 % im Jahresdurchschnitt (exklusive angekündigter Wartungsarbeiten), jedoch darf die Verfügbarkeit nicht länger als zwei Kalendertage in Folge beeinträchtigt oder unterbrochen sein.

Step Ahead weist darauf hin, dass im Regelfall keine Sicherung der hinterlegten Daten und Inhalte erfolgt und die Verantwortlichkeit für die Datensicherung der hinterlegten Daten und Inhalte ausschließlich beim Kunden liegt. Für Sicherheit und Sicherung der Daten ist der Kunde zuständig. Korrektur inkonsistenter Daten, bei dem ein reproduzierbares Vorgehen beschrieben wird, mit dem die Inkonsistenz auf einen Standardreferenzsystem reproduzierbar erstellt werden können, fällt in die Gewährleistung sonstige inkonsistente Daten sind von der Gewährleistung ausgeschlossen

Die Gewährleistung für Hosting- und Rechenzentrumsleistungen ergibt sich im Übrigen aus den gesetzlichen Vorschriften des Auftragsrechts.

#### 3.2 Haftung

Die Haftung von Step Ahead ist - gleich aus welchen Rechtsgründen - ausgeschlossen. Dies gilt auch für die Haftung von Arbeitnehmern, Vertretern und Erfüllungsgehilfen.

Der Haftungsausschluss gilt nicht

- soweit die Schadensursache auf Vorsatz und/oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen ist,
- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung von Step Ahead oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von Step Ahead beruhen,

Soweit Step Ahead vertragswesentliche Pflichten verletzt, ist die Ersatzpflicht auf den typischerweise entstehenden Schaden beschränkt.

### 3.3 Eigentumsvorbehalt

Sämtliche gelieferte Hard- und Software bleibt bis zur vollständigen Erfüllung der jeweiligen Zahlungsansprüche gegen den Kunden Eigentum von Step Ahead (Vorbehaltsware). Der Kunde ermächtigt Step Ahead hiermit, den Eigentumsvorbehalt im zuständigen Register eintragen zu lassen. Der Kunde verpflichtet sich, die Vorbehaltsware nur im gewöhnlichen Geschäftsverkehr zu verwenden. Die Forderungen des Kunden aus der Weiterveräußerung der Vorbehaltsware nebst allen Nebenrechten werden bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses in voller Höhe an Step Ahead abgetreten. Sollte der Kunde in Zahlungsverzug über die Vorbehaltsware kommen, bzw. seine Zahlungen einstellen oder wird über das Vermögen oder das Unternehmen des Kunden ein Vergleichs- oder Insolvenzverfahren eröffnet, so ist Step Ahead dazu berechtigt,

- die Ermächtigung zur Veräußerung oder Be- und Verarbeitung oder zum Einbau der Vorbehaltsware zu widerrufen;
- die Herausgabe der Vorbehaltsware zu verlangen;
- ggf. Drittschuldner von der Abtretung zu unterrichten.

### 3.4 Änderung des Installationsortes; Verlagerung von Produkten ins Ausland

Änderungen des Installationsortes hat der Kunde Step Ahead 2 Wochen vorher schriftlich mitzuteilen. Step Ahead weist darauf hin, dass eine Änderung des Installationsortes zur Folge haben kann, dass einzelne oder die gesamten Leistungen nicht mehr erbracht werden können. Dies gilt insbesondere für die Verlagerung des Installationsortes ins Ausland.

### 3.5 Datenschutz

Step Ahead verpflichtet sich zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen des Bundesgesetzes über den Datenschutz. Sofern vom Kunden im Rahmen der vertraglichen Zusammenarbeit personenbezogene Daten übermittelt werden, sichert der Kunde zu, dass er die übermittelten personenbezogenen Daten nach den geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen erheben, speichern sowie diese an Step Ahead im Rahmen der vertraglichen Zusammenarbeit weitergeben darf und insbesondere die hierfür notwendigen Einwilligungserklärungen eingeholt hat. Der Kunde stellt Step Ahead hinsichtlich sämtlicher Verluste, Schäden und Kosten einschließlich der Kosten der Rechtsverfolgung frei, die aus einer Verletzung datenschutzrechtlicher Bestimmungen durch den Kunden entstehen, und zwar auch insoweit Aufwendungen getroffen werden müssen, um Angriffe von Dritten einschließlich der zuständigen Aufsichtsbehörden abzuwehren.

### 3.6 Vertraulichkeit

Beide Parteien verpflichten sich gegenseitig, Know-how und Betriebsgeheimnisse, die sie bei der Durchführung der vertraglichen Zusammenarbeit übereinander erfahren, und alles Know-how, das nicht allgemein bekannt ist, gegenüber Dritten geheim zu halten und ihre Mitarbeiter entsprechend zu verpflichten. Dies gilt insbesondere – jedoch nicht ausschließlich – für sämtliche Informationen über Geschäftspartner, Kunden, Firmeninterna, eingesetzte Technologien und Verfahren.

### 3.7 Laufzeit / Außerordentliche Kündigung

Dienst- und Beratungsleistungen sowie Support, Wartung und Softwarepflege werden als Dauerschuldverhältnis erbracht. Sofern nicht anderweitig vereinbart, ist eine Kündigung frühestens zum Ende des auf den Vertragsbeginn folgenden Kalenderjahres möglich. Sollte eine Kündigung zu diesem Zeitpunkt nicht erfolgen, verlängert sich das jeweilige Vertragsverhältnis um weitere 12 Monate.

Die Kündigungsfrist beträgt 3 Monate zum Laufzeitende. Die Kündigung hat in schriftlicher Form zu erfolgen. Bei der Kündigung muss der Kunde beachten, dass mit Kündigung der Wartung und Softwarepflege bei Step Ahead bei einigen Dritt- und OEM-Produkten auch das Recht zur Nutzung erlischt. Der Kunde muss in diesem Fall selbst und in eigener Verantwortung mit dem jeweiligen Hersteller Kontakt aufnehmen und das Vertragsverhältnis mit dem Hersteller direkt vereinbaren.

Bei Dauerschuldverhältnissen besitzt Step Ahead im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften ein außerordentliches Kündigungsrecht aus wichtigem Grund. Ein wichtiger Grund in diesem Sinne liegt insbesondere vor, wenn der Kunde wiederholt Vertragsbestimmungen verletzt oder wenn gegen den Kunden ein Konkurs- oder Insolvenzverfahren eröffnet wird oder die Eröffnung eines solchen unmittelbar bevorsteht.

Step Ahead hat das Recht, bei Zahlungsverzug und mangelhafter Mitwirkung durch den Kunden Leistungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen zurückzubehalten und/oder auszusetzen.

### 3.8 Zahlungen

Soweit nichts Anderweitiges vereinbart wurde, sind sämtliche Zahlungen 14 Tage nach Rechnungsstellung ohne Skontoabzug zur Zahlung fällig. Step Ahead behält sich nach eigenem Ermessen vor, Leistungen nur gegen Vorkasse zu erbringen. Bei Dauerschuldverhältnissen wird ein SEPA Lastschriftinzug vereinbart, es sei denn, im Angebot wird hierzu etwas Abweichendes vereinbart. Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nur beschränkt auf dasselbe Vertragsverhältnis und bei Mängeln nur in Höhe des Dreifachen der zur Beseitigung der Mängel erforderlichen Aufwendungen. Die Aufrechnung mit Gegenforderungen ist nur zulässig, soweit diese unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Bei Zahlungsverzug des Kunden richten sich die Ansprüche von Step Ahead nach den gesetzlichen Verzugsregelungen. Step Ahead steht es jedoch frei, bei einem nachgewiesenen höheren Verzugschaden diesen gegenüber dem Kunden geltend zu machen.

Bei Dauerschuldverhältnissen muss Step Ahead dem Kunden eine Erhöhung der Preise spätestens 4 Wochen vor Beginn der gemäss SWP definierten Kündigungsfrist mitteilen. Die Erhöhung der Preise gilt als angenommen, wenn der Kunde nicht innerhalb von 4 Wochen ab Datum der Mitteilung der Erhöhung den SWP schriftlich kündigt. Die Rechnungsstellung der vereinbarten Leistungen erfolgt ausschließlich auf elektronischem Weg per E-Mail oder per Post.

## 4. Allgemeine Bestimmungen

Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Änderungen, Ergänzungen und Zusätze dieses Vertrages haben nur Gültigkeit, wenn sie zwischen den Vertragsparteien schriftlich vereinbart werden. Dies gilt auch für die Abänderung dieser Vertragsbestimmung.

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen nicht. Die unwirksame Bestimmung gilt als durch eine wirksame Regelung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Entsprechendes gilt im Fall einer Vertragslücke.

Step Ahead behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern, wenn ein hinreichender Grund hierfür gegeben ist. Sachliche Gründe sind insbesondere im Falle der Veränderung der Gesetzeslage, der höchstrichterlichen Rechtsprechung oder der Marktgegebenheiten zu sehen. Step Ahead wird den Kunden über die Änderung unter Angabe der Gründe mindestens 6 Wochen vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform informieren. Der Kunde kann den neuen Bedingungen bis spätestens 2 (zwei) Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden widersprechen. Widerspricht er nicht, gilt seine Zustimmung als erteilt. Step Ahead besitzt im Falle des Widerspruches des Kunden ein Wahlrecht, ob der Vertrag unter Fortgeltung der alten Bedingungen fortgesetzt oder mit Datum des Wirksamwerdens der neuen Regelungen gekündigt wird. Auf vorliegenden Vertrag findet materielles Schweizer Recht unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts Anwendung.

Für Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist ausschließlicher Gerichtsstand der Sitz der Step Ahead Schweiz AG. Step Ahead ist alternativ berechtigt, den Kunden an jedem anderen gesetzlich vorgesehen Gerichtsstand zu belangen.