



Allgemeine Vertragsbedingungen

AVB

zwischen

VITODATA-KUNDE

und

VITODATA AG

Deisrütistrasse 10
8472 Seuzach

Stand: 1. Oktober 2025



Inhalt

1 Vertragsaufbau	3
2 Aufbau der allgemeinen Vertragsbedingungen	3
3 Lizenzvertrag Vitodata AG Software	3
3.7 Folgen der Vertragsbeendigung.....	4
4 Kaufvertrag für Hardware sowie für Software von Drittherstellern	4
5 Dienstleistungsvertrag.....	5
6 Wartungsvertrag Vitodata AG Software (VitoSW)	5
7 Entwicklungsvertrag Individualsoftware.....	7
8 ITaaS-Lizenzvertrag (IT as a Service)	7
9 Firewall-Wartungsvertrag - Secure	8
10 Virenschutz -Wartungsvertrag - Endpoint	9
11 Abonnemente für Software von Drittherstellern	9
12 Server und Datensicherung - Care	10
13 Termine	11
14 Abnahme und Genehmigung	11
15 Annahmeverzug des Kunden.....	11
16 Verzug von Vitodata AG.....	11
17 Preise und Spesen	11
18 Rechnungsstellung und Fälligkeit.....	11
19 Reisezeit	12
20 Zusatzaufwand	12
21 Zahlungsverzug des Kunden	12
22 Mitwirkungspflichten	12
23 Rechte am Arbeitsergebnis.....	13
24 Gewährleistungsausschluss bei Selbstverschulden, Dritteingriffen oder höherer Gewalt	13
25 Haftung.....	13
26 Verrechnungsausschluss.....	13
27 Transport und Versand von Datenträgern	13
28 Geheimhaltung.....	13
29 Datenschutz und Datensicherheit	13
30 Schutzrechte.....	14
31 Rechtsnachfolge / Übertragung des Vertrages	14
32 Vertragsdauer sämtlicher Verträge.....	14
33 Änderungen der AVB.....	14
34 Anwendbares Recht / Gerichtsstand	14
35 Schlussbestimmungen.....	14



A. Vorbemerkungen

1 Vertragsaufbau

Verträge von Vitodata AG mit ihren Kunden bestehen aus einem Basisvertrag, einem Leistungskatalog und diesen AVB. Der Basisvertrag kann ein Vertrag im engeren Sinn, eine unterzeichnete Offerte oder eine Auftragsbestätigung sein (nachfolgend Basisvertrag). Der Basisvertrag (Lizenzvertrag, Kaufvertrag, Dienstleistungsvertrag etc.) enthält die kommerziellen und technischen Spezifikationen. Die AVB gelten automatisch auch für Folgeaufträge. Hinweis:

Aus Umweltschutzgründen druckt die Vitodata AG dieses Dokument in einem kleinen Schriftformat. Falls Sie eine Fassung mit einer grösseren Textdarstellung wünschen, so wenden Sie sich bitte an unser Team.

2 Aufbau der allgemeinen Vertragsbedingungen

Die AVB enthalten unter Lit. B Bestimmungen zu den einzelnen Vertragsverhältnissen (Lizenzvertrag, Kaufvertrag, Dienstleistungsvertrag, Wartungsvertrag, Entwicklungsvertrag Individualsoftware, ITaaS-Vertrag, Secure, Save und Care). Am Schluss (unter Lit. C) finden sich generelle Bestimmungen, die auf alle Vertragsverhältnisse zwischen Vitodata und dem Kunden Anwendung finden.

B. Bestimmungen zu den Vertragsverhältnissen

3 Lizenzvertrag Vitodata AG Software

3.1 Lizenz

Vitodata AG erteilt dem Kunden gegen Zahlung eine Lizenz, für die im Basisvertrag bezeichnete Vitodata AG Software. Die Lizenz beinhaltet das nicht ausschliessliche und grundsätzlich nicht übertragbare Recht, die Software im Objektcode auf einem eigenen System und für eigene Zwecke zu nutzen.

Die einmalig kostenpflichtigen Softwarelizenzen sind zeitlich unbeschränkt, soweit im Basisvertrag und in diesen AVB nicht anders festgelegt. Die als Abo, Abonnement oder Miete bezeichneten Softwarelizenzen sind zeitlich beschränkt auf die Laufzeit des Wartungsvertrages.

Der Kunde hat das Recht, die Software durch einen externen Outsourcing-Dienstleister betreiben zu lassen. Dieser darf die Software nur für den Kunden einsetzen und muss sich schriftlich zur Einhaltung der Bedingungen verpflichten, welche dem Kunden durch den Basisvertrag und die AVB auferlegt werden. Das Nutzungsrecht ist auf die im Basisvertrag bezeichnete Anzahl gleichzeitiger Nutzer, Instanzen und/oder Transaktionen beschränkt. Die Bedingungen allfälliger Dritthersteller sind einzuhalten.

Nicht zulässig sind:

- der Gebrauch der Software auf einem anderen als dem Kundensystem, auf mehr Arbeitsstationen oder mobilen Zusatzgeräten als beim Erwerb der Lizenz angegeben;
- der Betrieb eines Rechenzentrums für Dritte mit der Software;
- das über den bestimmungsgemässen Gebrauch hinausgehende Kopieren der Software;
- die Vermietung, der Verleih oder die Weitergabe der Software an Dritte;
- die Bearbeitung, Änderung oder Erweiterung der Software sowie die Rückführung des Objektcodes in den Sourcecode
- die Übertragung der Lizenz ohne schriftliche Zustimmung von Vitodata AG (vgl. Ziffer 30).

3.2 Eigentum und Immaterialgüterrechte

Das Eigentum und die Immaterialgüterrechte (nachfolgend „Schutzrechte“) gehören Vitodata AG oder Drittherstellern. Mit der Lizenzerteilung werden keinerlei Schutzrechte übertragen. Dritthersteller können ihre Rechte an der Software gegen Zuwiderhandlungen schützen.

Auch bei programmtechnischen Anpassungen und Weiterentwicklungen, welche in Zusammenarbeit mit dem Kunden erfolgen, stehen sämtliche Schutzrechte Vitodata AG zu, sofern nichts Gegenteiliges vereinbart wurde.

3.3 Übergabe und Installation

Vitodata AG übergibt dem Kunden die Software auf einem geeigneten Datenträger bzw. stellt diese in elektronischer Form zur Verfügung. Die Installation der Software wird als Dienstleistung zusätzlich verrechnet.

3.4 Lizenzgebühren

Der Kunde verpflichtet sich, die einmaligen Lizenzgebühren gemäss Basisvertrag zu bezahlen. Die Lizenzgebühren werden nach Lieferung in Rechnung gestellt. Die Lieferungs- und Installationskosten sowie die Ausbildungskosten sind im Preis nicht inbegriffen.

3.5 Gewährleistung

Die Vitodata AG gewährleistet, dass die Software bei vertragsgemässer Nutzung die vertraglichen Funktionen erfüllt. Die Gewährleistungsfrist beträgt 3 Monate und beginnt mit der Installation. Während dieser Zeit werden reproduzierbare Programmfehler behoben oder Umkehrungsleistungen angeboten, sofern die Software nicht den vertraglichen Spezifikationen entspricht. Andere Gewährleistungsansprüche werden wegbedungen. Insbesondere wird Vitodata AG im Rahmen der Gewährleistung keine Wartung gemäss Ziffer 6 erbringen, sofern diese über die reine Fehlerbehebung hinausgeht.



Zur Wahrung der Gewährleistungsansprüche hat der Kunde die Software zu prüfen und allfällige Mängel innert Monatsfrist seit der Installation ausreichend dokumentiert und schriftlich zu rügen. Mängel, welche erst nach Ablauf der einmonatigen Rügefrist festgestellt werden, hat der Kunde innert 5 Arbeitstagen seit deren Feststellung ausreichend dokumentiert und schriftlich zu rügen. Mängel, die am letzten Tag der dreimonatigen Gewährleistungsfrist ordnungsgemäss gerügt wurden (Eingang bei Vitodata AG), fallen unter die Gewährleistung.

Der Kunde ist verpflichtet, für Vitodata AG Software ab dem Zeitpunkt der Lieferung einen Wartungsvertrag abzuschliessen. Die Vertragsdauer richtet sich nach Ziffer 6.12.

3.6 Kündigung

Vitodata AG kann die Softwarelizenzen des Kunden fristlos kündigen, wenn gegen diese Lizenzbedingungen oder andere vertragliche Vereinbarungen zwischen Vitodata AG und dem Kunden verstossen wird und der Kunde nicht innert einer ihm schriftlich von Vitodata AG anzusetzenden Frist von 10 Tagen, den vertragsgemässen Zustand wiederherstellt.

Die als Abo, Abonnement oder Miete bezeichneten Softwarelizenzen sind zeitlich beschränkt auf die Laufzeit des Wartungsvertrages Vitodata AG Software und gelten als gleichzeitig mit diesem gekündigt.

3.7 Folgen der Vertragsbeendigung

Bei Beendigung dieses Vertrages erlischt jedes Nutzungsrecht des Kunden an der Software. Der Kunde ist verpflichtet, Software und sämtliche davon erstellten Kopien unverzüglich und unaufgefordert an Vitodata AG herauszugeben und/oder von den Massenspeichern zu löschen. Lediglich die selbst erfassten Daten bleiben im Besitze des Kunden, wobei dieser selbst für die Erstellung und Sicherung geeigneter Kopien verantwortlich ist. Vorbehaltlich anderslautender Vereinbarungen besteht kein Anspruch des Kunden auf Rückerstattung bereits bezahlter Lizenzgebühren, gleich aus welchem Grund.

4 Kaufvertrag für Hardware sowie für Software von Drittherstellern

4.1 Vertragsgegenstand

Vitodata AG verkauft dem Kunden die im Basisvertrag bezeichnete Hardware, welche entweder von Drittherstellern oder von Vitodata AG selber hergestellt respektive zusammengesetzt wird. Zudem verkauft Vitodata AG dem Kunden Software von Drittherstellern, insbesondere Betriebssysteme, Netzwerksoftware und Officeprodukte. Umfang und Inhalt der Softwarelizenz ergeben sich dabei aus den Lizenzbestimmungen des Herstellers. Für den Fall, dass solche Herstellerlizenzen nicht gültig vereinbart wurden, gelangen die Lizenzbedingungen gemäss Ziffer 3.1 zur Anwendung. Der Kunde anerkennt die Schutzrechte der Hersteller an Programmen und Dokumentationen und wird die entsprechenden Schutzrechtsvermerke unverändert belassen. Der Kunde verpflichtet sich, Software und Dokumentation Dritten weder ganz noch auszugsweise zugänglich zu machen oder zu veröffentlichen.

4.2 Lieferung

Vitodata AG liefert an den im Basisvertrag vereinbarten Installationsort des Kunden. Vitodata AG übergibt dem Kunden die Software von Drittherstellern lauffähig auf dem vorgängig mit dem Kunden vereinbarten System (nachfolgend „Zielsystem“) oder auf dem vom Hersteller an Vitodata AG abgegebenen Datenträger. Eine Dokumentation wird nur abgegeben, wenn diese vom Hersteller zur Verfügung gestellt wird. Die Installation der Software wird als Dienstleistung zusätzlich verrechnet.

Wurde im Basisvertrag die Lieferung des Kaufgegenstandes per Kurierdienst oder Post vereinbart, gehen mit der ordnungsgemässen Übergabe des Kaufgegenstandes an den Kurierdienst oder die Post Nutzen und Gefahr auf den Kunden über.

4.3 Preise

Der Kunde verpflichtet sich, die im Basisvertrag bezeichneten Hardwarekaufpreise und Lizenzgebühren für die Software der Dritthersteller zu bezahlen. Diese werden von Vitodata AG nach Lieferung in Rechnung gestellt.

4.4 Eigentumsvorbehalt

Der Kaufgegenstand bleibt bis zu seiner vollständigen Bezahlung Eigentum der Vitodata AG (Art. 715 f. ZGB). Gerät der Kunde mit der Zahlung des Kaufpreises in Verzug, hat Vitodata AG das Recht, den Eigentumsvorbehalt einseitig, auf Kosten des Kunden, im Eigentumsvorbehaltsregister am Domizil des Kunden eintragen zu lassen. Der Kunde verpflichtet sich, Vitodata AG bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises unverzüglich und schriftlich über jede Änderung des Installationsortes zu informieren.

4.5 Gewährleistung für Hardware und Software von Drittherstellern

Für Drittprodukte ergeben sich die Gewährleistungsrechte und –fristen ausschliesslich aus den Herstellerbedingungen. Sofern diese nichts anderes regeln, beträgt die Gewährleistungsfrist 3 Monate. Gegenüber Vitodata AG bestehen diese Gewährleistungsrechte für Drittprodukte ausschliesslich darin, dass Vitodata AG die Gewährleistung gegenüber dem Hersteller/Lieferanten im Namen des Kunden einfordert. Kommt der Hersteller/Lieferant seiner Gewährleistungspflicht nicht freiwillig nach, so tritt Vitodata AG die Gewährleistungsrechte zur rechtlichen Durchsetzung an den Kunden ab. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass sich aufgrund der jeweils anwendbaren Garantiebestimmungen die Gewährleistung in der Regel nach Wahl des jeweiligen Herstellers/Lieferanten auf Nachbesserung oder Auswechslung der defekten/mangelhaften Hardware/Drittsoftware beschränkt und zudem nur gilt, wenn die Produkte in der Schweiz bzw. im Fürstentum Liechtenstein verbleiben. Zur Wahrung seiner vorgenannten Gewährleistungsansprüche gegenüber Vitodata AG, hat der Kunde die ihm gelieferte Hardware und Software zu prüfen und allfällige Mängel innert Monatsfrist seit der Installation (bzw. Lieferung, falls keine Installation



durch Vitodata AG vereinbart wurde) ausreichend dokumentiert und schriftlich zu rügen. Mängel, welche erst nach Ablauf der einmonatigen Rügefrist festgestellt werden, hat der Kunde innert 5 Arbeitstagen seit deren Feststellung ausreichend dokumentiert und schriftlich zu rügen. Mängel, die am letzten Tag der dreimonatigen Gewährleistungsfrist ordnungsgemäss gerügt wurden (Eingang bei Vitodata AG), fallen unter die Gewährleistung.

4.6 Garantie für Hardware von Vitodata AG

Für von Vitodata AG zusammengesetzte Hardwareprodukte garantiert Vitodata AG, fehlerhafte Produkte während einer Zeitdauer von 3 Monaten nach Wahl von Vitodata AG kostenlos zu reparieren oder zu ersetzen. Es handelt sich dabei um eine Bring-in Garantie. Weitere Gewährleistungsrechte sind ausgeschlossen. Zusatzleistungen werden nach Aufwand zu den gültigen Ansätzen von Vitodata AG in Rechnung gestellt.

Zur Wahrung seiner Gewährleistungsansprüche, hat der Kunde die ihm gelieferte Hardware zu prüfen und allfällige Mängel innert Monatsfrist seit der Installation (bzw. Lieferung, falls keine Installation durch Vitodata AG vereinbart wurde) ausreichend dokumentiert und schriftlich zu rügen. Mängel, welche erst nach Ablauf der einmonatigen Rügefrist festgestellt werden, hat der Kunde innert 5 Arbeitstagen seit deren Feststellung ausreichend dokumentiert und schriftlich zu rügen. Mängel, die am letzten Tag der dreimonatigen Gewährleistungsfrist ordnungsgemäss gerügt wurden (Eingang bei Vitodata AG), fallen unter die Gewährleistung.

5 Dienstleistungsvertrag

5.1 Vertragsgegenstand

Vitodata AG erbringt EDV-Dienstleistungen wie Installation von Hardware und Software, Vornahme von kundenspezifischen Einstellungen der Software (Customizing und Parametrisierung), Rollouts, Durchführung der Datenübernahme, Durchführung von Projekten, Unterstützung bei der Projekteinführung und -inbetriebnahme (Projektmanagement), Durchführung von Tests, Schulung sowie Support des Kunden. Die von Vitodata AG jeweils zu erbringenden Dienstleistungen werden im Basisvertrag beschrieben.

5.2 Dienstleistungen

Vertragsbestandteil sind nur Dienstleistungen, die im Basisvertrag ausdrücklich genannt sind. Die Übernahme der entsprechenden Verantwortung durch Vitodata AG setzt voraus, dass der Kunde seine Anforderungen vorgängig spezifiziert. Die Spezifikation der Anforderungen wird im Basisvertrag abschliessend festgehalten.

5.3 Erfüllungsort

Dienstleistungen werden nach Wahl von Vitodata AG entweder an einer Geschäftsstelle von Vitodata AG oder am Installationsort erbracht.

5.4 Preise

Dienstleistungen werden von Vitodata AG zu den im Basisvertrag bezeichneten Konditionen in Rechnung gestellt. Fehlt es an einer besonderen Vereinbarung, rechnet Vitodata AG nach Aufwand zu den jeweils gültigen Ansätzen ab (vgl. Ziffer 16).

5.5 Gewährleistung

Vitodata AG erbringt die Dienstleistungen mit der gehörigen Sorgfalt. Hat sich Vitodata AG im Basisvertrag zur Ablieferung eines bestimmten Arbeitsergebnisses verpflichtet, gewährleistet Vitodata AG, dass das Arbeitsergebnis im Zeitpunkt der Übergabe den im Basisvertrag definierten Spezifikationen entspricht. Die Gewährleistungsfrist für das vereinbarte Arbeitsergebnis beträgt 3 Monate und beginnt mit der Ablieferung des Arbeitsergebnisses durch Vitodata AG. Zur Wahrung der Gewährleistungsansprüche, hat der Kunde allfällige Mängel innert Monatsfrist seit Ablieferung des Arbeitsergebnisses ausreichend dokumentiert und schriftlich zu rügen. Mängel, welche erst nach Ablauf der einmonatigen Rügefrist festgestellt werden, hat der Kunde innert 5 Arbeitstagen seit deren Feststellung ausreichend dokumentiert und schriftlich zu rügen. Mängel, die am letzten Tag der dreimonatigen Gewährleistungsfrist ordnungsgemäss gerügt wurden (Eingang bei Vitodata AG), fallen unter die Gewährleistung. Die Mängel werden innert einer vom Kunden angesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens 30 Tagen behoben. Andere Gewährleistungsansprüche werden wegbedungen.

6 Wartungsvertrag Vitodata AG Software (vitoSW)

6.1 Vertragsgegenstand

Vitodata AG erbringt für die im Basisvertrag aufgeführte Vitodata AG Software Wartungs- und Supportleistungen. Die Leistungen werden im Basisvertrag sowie in nachfolgenden Punkten 6.2 – 6.9 definiert und im Leistungskatalog weiter spezifiziert.

6.2 Service Desk

Vitodata AG unterhält einen Service Desk, welche Supportanfragen beantwortet. Der Kunde bezeichnet einen Systemverantwortlichen. Dieser sammelt die Supportanfragen betriebsintern und leitet sie an den Service Desk weiter.



6.3 Störungsanalyse

Vitodata AG analysiert auftretende Störungen, ordnet diese einem Verantwortlichkeitsbereich zu und schlägt, sofern die Störung durch Vitodata AG Software verursacht wird, eine geeignete Lösung vor. Bei Bedarf überlässt der Kunde der Vitodata AG eine Kopie seines Datenbestandes zu Analyse Zwecken.

6.4 Fehlerbehebung bei Vitodata AG Software

Auftretende Fehler der Software werden von Vitodata AG entsprechend ihrer Dringlichkeit durch Entwicklung von Korrekturcodes oder von Umgehungslösungen, durch Anpassung der Bedienungsabläufe des Kunden oder durch Bereitstellen eines neuen Releases der Software behoben. Bei wesentlichen Betriebsstörungen hat der Kunde Anspruch auf eine individuelle Fehlerbehebung. In allen übrigen Fällen erfolgt die Fehlerbehebung in der Regel mit dem nächsten Release. Die Beseitigung von Fehlern und Störungen, welche auf eine nicht bestimmungsgemässe Nutzung der Software, Änderungen der Einsatzumgebung oder unsachgemässe Systemvoraussetzungen zurückzuführen sind, werden von den Wartungsleistungen nicht erfasst. Nicht erfasst werden ferner Störungen, die auf die Umweltbedingungen am Installationsort, Fehler in der Stromversorgung oder Eingriffe Dritter zurückzuführen sind.

6.5 Fehlerbehebung bei Hard- und Software von Drittherstellern

Die Beseitigung von Fehlern und Störungen der Hard- und Software von Drittherstellern richtet sich nach den Garantiebestimmungen der Hersteller. Vitodata AG fordert allfällige Garantieleistungen gegenüber dem Hersteller/Lieferanten im Namen und auf Kosten des Kunden ein. Eine weitere Fehlerbehebung durch Vitodata AG bei Hard- und Software von Drittherstellern ist im Wartungsvertrag nicht eingeschlossen.

6.6 Releases Vitodata AG Software

Neue Releases der Vitodata AG Software werden dem Kunden kostenlos zur Verfügung gestellt. Ein Release (Update) ist eine neue Fassung der Software oder ein Zusatzpaket (z.B. Patch, Bugfix, Hotfix) zur Software. Ein Release behebt Fehler, enthält eine technische Verbesserung oder erweitert den Leistungsumfang der Software.

Die Installation von Releases auf dem Kundensystem ist durch die pauschale Vergütung nicht abgedeckt.

Vitodata AG ist berechtigt, die Erbringung von Wartungs- und Supportleistungen von der Installation eines bestimmten Releases abhängig zu machen. Vitodata unterstützt in der Regel den aktuellen Release sowie zwei vorangehende Releases.

6.7 Wartung von individueller Software

Die Wartungsleistungen beziehen sich auf die im Basisvertrag erwähnte Vitodata AG Standardsoftware. Die Wartung von individuell für den Kunden entwickelten Programmen oder Programmteilen sowie vom Standard abweichender Konfigurationen (Customizing) ist nicht Bestandteil dieser Wartungsleistungen. Diesbezüglich gelangt Ziffer 7.3 zur Anwendung.

6.8 Betriebs- und Reaktionszeiten, Ausführungsort

Vitodata AG erbringt ihre Wartungsleistungen während den ordentlichen Geschäftszeiten des Empfangs in Oberöhringen von Vitodata AG. Bei wesentlichen Betriebsstörungen sichert Vitodata AG während den Betriebszeiten eine Reaktionszeit von 1 Arbeitstag zu. Eine Garantie, Störungen innerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten zu beheben, besteht nicht.

6.9 Fernwartung

Analyse und Fehlerbehebung erfolgen nach Möglichkeit auf dem Wege der Fernwartung. Die Fernwartung durch Vitodata AG ist jeweils erst nach ausdrücklicher Zustimmung des Kunden im Einzelfall möglich. Mit seiner Zustimmung erlaubt der Kunde den Mitarbeitenden von Vitodata AG, den Bildschirm des Kunden einzusehen, die Maus und Tastatur des Kunden zu bedienen und allenfalls Eingaben im Kundenbereich vorzunehmen, wobei die Fernwartung über eine verschlüsselte Verbindung erfolgt. Ebenso akzeptiert der Kunde mit seiner Zustimmung den Transfer von Programmen zwischen dem System des Kunden und von Vitodata AG. Vitodata AG zeichnet die Fernwartung zu Sicherungs- und Beweis Zwecken auf.

6.10 Wartungsgebühren

Als Entschädigung für die Bereitstellung der Wartungs- und Supportleistungen bezahlt der Kunde Vitodata AG die im Basisvertrag bezeichnete pauschale Vergütung. Vitodata AG stellt diese ab Vertragsbeginn jährlich im Voraus in Rechnung. Die pauschale Vergütung deckt Wartungs- und Supportleistungen im zeitlichen und sachlichen Umfang gemäss Leistungskatalog ab. Zusatzleistungen werden zu den jeweils gültigen Tarifen in Rechnung gestellt (vgl. Ziffer 16).

6.11 Gewährleistung

Vitodata AG erbringt die Wartungsleistungen mit der gehörigen Sorgfalt. Vitodata AG kann jedoch nicht garantieren, dass die Software und die unterstützten Produkte ununterbrochen und fehlerfrei eingesetzt werden können.



7 Entwicklungsvertrag Individualsoftware

7.1 Vertragsgegenstand

Vitodata AG entwickelt im Auftrag des Kunden Individualsoftware. Auf einen solchen Entwicklungsvertrag gelangt unter Vorbehalt der nachfolgenden Bestimmungen die Regelung über den Dienstleistungsvertrag gemäss Ziffer 5 zur Anwendung. Der Kunde hat unter Vorbehalt von Ziffer 7.4. keinen Anspruch auf Übergabe des Sourcecodes.

7.2 Preise

Der Kunde verpflichtet sich, die im Basisvertrag bezeichnete Entschädigung zu den vereinbarten Zahlungsterminen zu bezahlen.

7.3 Support von Individualsoftware

Für Individualsoftware kann kein Wartungsvertrag gemäss Ziffer 6 abgeschlossen werden. Vom Kunden bezogene Supportleistungen betreffend Individualsoftware (wie Analyse, Beratung, Unterstützung via Remote Access oder vor Ort oder Fehlerbehebung) werden nach Aufwand zu den gültigen Ansätzen von Vitodata AG in Rechnung gestellt (vgl. Ziffer 16).

7.4 Herausgabe des Sourcecodes

Stellt Vitodata AG den Support von Individualsoftware ein, kann der Kunde schriftlich die Übergabe des Sourcecodes der Individualsoftware verlangen. Der Kunde darf den Sourcecode nur im Rahmen der ihm gewährten Lizenz nutzen. Es ist ihm untersagt, den Sourcecode darüber hinaus kommerziell zu verwenden oder Dritten bekannt zu machen.

8 ITaaS-Lizenzvertrag (IT as a Service)

8.1 Leistungen von Vitodata AG

Vitodata AG betreibt Vitodata AG Software auf einer per Datenfernübertragung erreichbaren Plattform, die es Kunden erlaubt, ihre eigenen Daten auf dieser Plattform zu verwalten, zu bearbeiten und gegebenenfalls Dritten zugänglich zu machen.

Die Leistungen von Vitodata AG umfassen konkret:

- den Betrieb der Software auf einer per Datenfernübertragung zugänglichen Hardwareplattform;
- die Einräumung des nicht ausschliesslichen Nutzungsrechts an den Kunden via Datenfernübertragung ab dem Datum der Freischaltung und für die Dauer des Vertrages;
- Wartung der Software gemäss Wartungsvertrag (Ziffer 6 AVB) und Leistungskatalog
- Bereitstellen der IT-Infrastruktur zur lokalen Nutzung durch den Kunden.

8.2 ITaaS-Gebühr

Der Kunde bezahlt Vitodata AG die im Basisvertrag bezeichnete pauschale Vergütung periodisch im Voraus. Die Entschädigung für die Inbetriebnahme sowie weitere Zusatzleistungen sind in der ITaaS-Gebühr nicht inbegriffen und werden zu den im Basisvertrag bezeichneten Konditionen in Rechnung gestellt. Fehlt es an einer besonderen Vereinbarung im Basisvertrag, rechnet Vitodata AG nach Aufwand zu den jeweils gültigen Ansätzen ab (vgl. Ziffer 16 AVB).

8.3 Datenverwaltung

Der Kunde ist Inhaber seiner Daten und ist für deren Richtigkeit sowie die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen verantwortlich. Er verpflichtet sich, keine rechtswidrigen Inhalte mit der Vitodata AG Software zu verwalten.

8.4 Datensicherung

Vitodata AG sichert die durch Vitodata AG Software verwalteten Daten mit einem dem Stand der Technik entsprechenden Datensicherungssystem. Die Sicherung erfolgt einmal pro Tag. Die Datensicherungen werden von Vitodata AG mindestens 3 Monate aufbewahrt. Für die Sicherung von durch den Kunden auf seinen lokalen Systemen verwalteten Daten sowie von Betriebssystemdaten übernimmt Vitodata AG keine Verantwortung. Bei einem systemverursachten Datenverlust werden die gesicherten Daten wiederhergestellt. Die Wiederherstellung von Daten, welche durch Fehlbedienungen oder Störungen im Verantwortungsbereich des Kunden, beispielsweise durch den Aufruf unsicherer Internetseiten, beschädigt wurden, ist vom ITaaS-Vertrag nicht abgedeckt. Die Wiederherstellung der Daten durch Vitodata AG im Auftrag des Kunden wird nach Aufwand zu den gültigen Ansätzen von Vitodata AG verrechnet (vgl. Ziffer 16 AVB).

8.5 Zugangskontrolle

Der Kunde vergibt Username und Passwort an seine zugriffsberechtigten Mitarbeiter. Er stellt sicher, dass diese Identifikationsmittel sowie die Kunden-ID entsprechend den üblichen Sicherheitsstandards verwendet werden. Vitodata AG ist berechtigt, Nutzer, welche sich mit der Kunden-ID, dem Usernamen und dem Passwort ausweisen, als legitimierte Nutzer zu betrachten. Bei Missbrauchsverdacht kann Vitodata AG den Systemzugriff jederzeit verweigern.

Der Systemzugriff bedingt den Abschluss eines Secure-Vertrages gemäss Ziffer 9 AVB. Der Internetanschluss muss über eine fixe IP Adresse verfügen.



8.6 Inbetriebnahme

Bei Inbetriebnahme sind von Vitodata AG die folgenden Leistungen zu erbringen:

- kundenindividuelle Einstellungen der Vitodata AG Software;
- Vorbereitung der Hardwaresysteme des Kunden sowie – bei ausdrücklichem Auftrag – von involvierten Fremdsystemen
- Datenübernahme;
- Systemtests und Abnahme.

Diese Leistungen sind in der ITaaS-Gebühr nicht inbegriffen (vgl. Ziffer 8.2 AVB).

Mit Abgabe des Passwortes an den Kunden gilt die Software als in Betrieb genommen.

8.7 Betriebs- und Reaktionszeiten

Das Rechenzentrum der Vitodata AG wird an sieben Tagen pro Woche, jeweils 24 Stunden am Tag betrieben (Betriebszeit). Die Verfügbarkeitsquote für den Kunden beträgt dabei 98,5% pro Kalenderjahr (Messperiode), wobei angekündigte Wartungsfenster und Störungen der kundenseitigen lokalen Infrastruktur nicht als Unterbruch gewertet werden.

Der Betrieb und Support der Applikationen wie z.B. die Vitodata-Software, Office usw. wird während den offiziellen Öffnungszeiten über des Service Desk der Vitodata AG abgedeckt. Bei wesentlichen Betriebsstörungen sichert Vitodata AG während den Betriebszeiten eine Reaktionszeit von 1 Arbeitstag zu.

8.8 Gewährleistung

Vitodata erbringt ihre ITaaS-Leistungen mit der gehörigen Sorgfalt. Vitodata AG gewährleistet, dass die Software bei vertragsgemässer Nutzung die vertraglich vereinbarten Funktionen erfüllt. Vitodata AG kann jedoch Funktionsstörungen der Software nicht gänzlich ausschliessen. Die Gewährleistungsfrist beträgt 3 Monate und beginnt mit der Inbetriebnahme. Zur Wahrung der Gewährleistungsansprüche, hat der Kunde allfällige Mängel innert Monatsfrist seit der Inbetriebnahme ausreichend dokumentiert und schriftlich zu rügen. Mängel, welche erst nach Ablauf der einmonatigen Rügefrist festgestellt werden, hat der Kunde innert 5 Arbeitstagen seit deren Feststellung ausreichend dokumentiert und schriftlich zu rügen. Mängel, die am letzten Tag der dreimonatigen Gewährleistungsfrist ordnungsgemäss gerügt wurden (Eingang bei Vitodata AG), fallen unter die Gewährleistung. Die Behebung eines allfälligen Mangels erfolgt gemäss Ziffer 6.4 AVB. Weitere Gewährleistungsansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

Die von der Vitodata überlassene lokale Infrastruktur ist vom Kunden in einer Sachversicherung als „permanentes Dritteigentum“ mindestens gegen die Risiken von Feuer, Elementar, Einbruchdiebstahl / Beraubung und Wasser zu versichern.

8.9 Sonderkündigungsrecht

Vitodata AG kann den ITaaS-Vertrag fristlos kündigen, wenn gegen die Lizenzbedingungen oder andere vertragliche Vereinbarungen zwischen Vitodata AG und dem Kunden verstossen wird, und der Kunde nicht innert einer ihm schriftlich von Vitodata AG anzusetzenden Frist von 10 Tagen den vertragsgemässen Zustand wiederherstellt.

8.10 Folgen der Vertragsbeendigung

Bei Vertragsbeendigung übergibt Vitodata AG dem Kunden auf dessen Bestellung seine mit der Vitodata AG Software verwalteten Daten auf einem von Vitodata AG bestimmten, geeigneten Datenträger und in einem von Vitodata AG bestimmten, geeigneten elektronischen Format. Vitodata AG wird die auf dem Datenserver gespeicherten Anwendungsdaten des Kunden nach Ablauf der Kündigung automatisch unwiderruflich löschen.

Die Komponenten der lokalen Infrastruktur bleiben im Besitz der Vitodata AG, der Kunde stellt diese der Vitodata AG spätestens per letzten Vertragstag unaufgefordert zu.

9 Firewall-Wartungsvertrag - Secure

Das Angebot von Vitodata AG im Bereich Firewall Wartungsvertrag ist modular aufgebaut. Vitodata AG administriert durch ein zentrales Management die Firewall. Die Leistungen von Vitodata AG umfassen konkret:

9.1 Leistungen von Vitodata AG – Firewall

- Bereitstellen der Hardware Firewall zur lokalen Nutzung durch den Kunden;
- Durchführung der erforderlichen Software-Updates halbjährlich und kostenlos;
- Ersatz von defekter Hardware (Firewall) mittels Postversand;

9.2 Secure-Gebühr

Der Kunde bezahlt Vitodata AG die im Basisvertrag bezeichnete pauschale Vergütung periodisch im Voraus. Die Entschädigung für die Konfiguration und Installation einer funktionstüchtigen Firewall, die Inbetriebnahme sowie weitere Zusatzleistungen sind in der Secure-Gebühr nicht inbegriffen und werden zu den im Basisvertrag bezeichneten Konditionen in Rechnung gestellt. Fehlt es an einer besonderen Vereinbarung, rechnet Vitodata AG nach Aufwand zu den jeweils gültigen Ansätzen ab (vgl. Ziffer 17 AVB).

9.3 Gewährleistung

Vitodata erbringt ihre Secure-Leistungen mit der gehörigen Sorgfalt. Vitodata AG gewährleistet, dass die Software bei vertragsgemässer Nutzung die vertraglich vereinbarten Funktionen erfüllt. Vitodata AG kann jedoch Funktionsstörungen der Software nicht gänzlich ausschliessen. Die Gewährleistungsfrist beträgt 3 Monate und beginnt mit der Installation. Fristen und Vorgehen zur Wahrung der Mängelrechte richten sich nach Ziffer 3.5. Die Behebung eines allfälligen Mangels erfolgt gemäss Ziffer 6.4 AVB. Weitere Gewährleistungsansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.



9.4 Systemvoraussetzungen

Die Vitodata AG ist für die fachgerechte Konfiguration und Installation einer funktionstüchtigen Firewall verantwortlich. Diese Leistung ist in der Secure-Gebühr nicht inbegriffen (vgl. Ziffer 9.3 AVB).

9.5 Folgen der Vertragsbeendigung

Die Komponenten der lokalen Infrastruktur bleiben im Besitz der Vitodata AG, der Kunde stellt diese der Vitodata AG spätestens per letzten Vertragstag unaufgefordert zu.

10 Virenschutz -Wartungsvertrag - Endpoint

Das Angebot von Vitodata AG im Bereich Virenschutz ist der Endpoint-Wartungsvertrag

10.1 Leistungen von Vitodata AG

- Virenschutz; Antiviren-Lizenzen, automatisches Update der Antivirus-Software
- Managed Detection and Response (MDR); ein Cybersecurity -Dienst, der Organisationen proaktiv vor Cyberbedrohungen schützt, indem erweiterte Erkennung und schnelle Incident Response angewendet wird.

10.2 Endpoint-Gebühr

Der Kunde bezahlt Vitodata AG die im Basisvertrag bezeichnete, pauschale Vergütung periodisch im Voraus. Weitere Zusatzleistungen sind in der Endpoint-Gebühr nicht inbegriffen und werden zu den im Basisvertrag bezeichneten Konditionen in Rechnung gestellt. Fehlt es an einer besonderen Vereinbarung, rechnet Vitodata AG nach Aufwand zu den jeweils gültigen Ansätzen ab (vgl. Ziffer 17 AVB).

10.3 Gewährleistung

Vitodata erbringt ihre Endpoint-Leistungen mit der gehörigen Sorgfalt. Vitodata AG gewährleistet, dass die Software bei vertragsgemässer Nutzung die vertraglich vereinbarten Funktionen erfüllt. Vitodata AG kann jedoch Funktionsstörungen der Software nicht gänzlich ausschliessen. Die Gewährleistungsfrist beträgt 3 Monate und beginnt mit der Installation. Fristen und Vorgehen zur Wahrung der Mängelrechte richten sich nach Ziffer 3.5. Die Behebung eines allfälligen Mangels erfolgt gemäss Ziffer 6.4 AVB. Weitere Gewährleistungsansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

10.4 Systemvoraussetzungen

Die Vitodata AG ist für die fachgerechte Konfiguration und Installation einer funktionstüchtigen Antivirus verantwortlich. Diese Leistung ist in der Endpoint-Gebühr nicht inbegriffen (vgl. Ziffer 9.3 AVB).

11 Abonnemente für Software von Drittherstellern

11.1 Vertragsgegenstand

Vitodata AG vermittelt dem Kunden Software von Drittherstellern für die zeitliche befristete Nutzung, insbesondere Microsoft Office 365 und ähnliche Produkte. Umfang und Inhalt der Nutzung ergeben sich dabei aus den Lizenzbestimmungen des Herstellers. Für den Fall, dass solche Herstellerlizenzen nicht gültig vereinbart wurden, gelangen die Lizenzbedingungen gemäss Ziffer 3.1 zur Anwendung. Der Kunde anerkennt die Schutzrechte der Hersteller an Programmen und Dokumentationen und wird die entsprechenden Schutzrechtsvermerke unverändert belassen. Der Kunde verpflichtet sich, Software und Dokumentation Dritten weder ganz noch auszugsweise zugänglich zu machen oder zu veröffentlichen.

11.2 Lieferung

Vitodata AG übergibt dem Kunden die Software von Drittherstellern lauffähig auf dem vorgängig mit dem Kunden vereinbarten System (nachfolgend „Zielsystem“). Eine Dokumentation wird nur abgegeben, wenn diese vom Hersteller zur Verfügung gestellt wird. Die Installation der Software wird als Dienstleistung zusätzlich verrechnet.

11.3 Preise

Der Kunde verpflichtet sich, die im Basisvertrag bezeichneten Abonnementsgebühren für die Software der Dritthersteller zu bezahlen. Diese werden von Vitodata AG nach Lieferung jährlich in Rechnung gestellt.

11.4 Gewährleistung für Software von Drittherstellern

Für Drittprodukte ergeben sich die Gewährleistungsrechte und –fristen ausschliesslich aus den Herstellerbedingungen. Sofern diese nichts anderes regeln, beträgt die Gewährleistungsfrist 3 Monate. Gegenüber Vitodata AG bestehen diese Gewährleistungsrechte für Drittprodukte ausschliesslich darin, dass Vitodata AG die Gewährleistung gegenüber dem Hersteller/Lieferanten im Namen des Kunden einfordert. Kommt der Hersteller/Lieferant seiner Gewährleistungspflicht nicht freiwillig nach, so tritt Vitodata AG die Gewährleistungsrechte zur rechtlichen Durchsetzung an den Kunden ab. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass sich aufgrund der jeweils anwendbaren Garantiebestimmungen die Gewährleistung in der Regel nach Wahl des jeweiligen Herstellers/Lieferanten auf Nachbesserung oder Auswechslung der defekten/mangelhaften Drittsoftware beschränkt und zudem nur gilt, wenn die Produkte in der Schweiz bzw. im Fürstentum Liechtenstein



verbleiben. Zur Wahrung seiner vorgenannten Gewährleistungsansprüche gegenüber Vitodata AG, hat der Kunde die ihm überlassene Software zu prüfen und allfällige Mängel innert Monatsfrist seit der Installation (bzw. Lieferung, falls keine Installation durch Vitodata AG vereinbart wurde) ausreichend dokumentiert und schriftlich zu rügen. Mängel, welche erst nach Ablauf der einmonatigen Rügefrist festgestellt werden, hat der Kunde innert 5 Arbeitstagen seit deren Feststellung ausreichend dokumentiert und schriftlich zu rügen. Mängel, die am letzten Tag der dreimonatigen Gewährleistungsfrist ordnungsgemäss gerügt wurden (Eingang bei Vitodata AG), fallen unter die Gewährleistung.

11.5 Folgen der Vertragsbeendigung

Die Berechtigung des Kunden, auf Programm und Daten zuzugreifen, dauert bis zur Vertragsbeendigung, danach wird sein Zugriff unterbunden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, allfällige noch benötigte Daten vor Ablauf der Vertragsdauer auf geeignete, selbst zu beschaffende Datenträger zu kopieren.

Vitodata AG verpflichtet sich, die Daten innert 3 Monaten nach Vertragsbeendigung endgültig zu löschen.

12 Server und Datensicherung - Care

Das Angebot von Vitodata AG im Bereich Server und Datensicherung ist modular aufgebaut.

12.1. Leistungen - Serverüberwachung

Vitodata AG überwacht die Kundenserver auf technische Funktionsfähigkeit.

Die Leistungen von Vitodata AG umfassen konkret:

- Entgegennahme automatisch versandter Fehlermeldungen an einer zentralen Konsole von Vitodata AG. Die Fehlermeldungen beinhalten Hardwarekomponenten und Betriebssystem;
- Auswertung und Analyse der eingegangenen Fehlermeldungen durch Vitodata AG am nächstfolgenden Werktag;
- Periodische Verbindungs- und Funktionskontrolle der Kommunikationskomponenten;
- Online-Zugriff und eine erste Störungsdiagnose;
- Auslösen eines Reparaturauftrages, wobei der Kunde über den notwendigen Einsatz informiert wird.

12.2. Leistungen – Überwachung Bandsicherung

Sofern auf eine Onlinedatensicherung verzichtet wird (siehe Absatz weiter unten), muss stattdessen eine autonome Bandsicherung eingesetzt und zwingend über diesen Zusatz überwacht werden. Voraussetzung für diese Leistung ist ausserdem eine Serverüberwachung (vgl. Ziffer 11.1. AVB)

Die Leistungen von Vitodata AG umfassen konkret:

- Periodische Kontrolle der Ausführung der Datensicherung (ohne Rücklesen oder Prüfung auf Lesbarkeit der Sicherungsmedien).

12.3. Leistungen – Periodische Serverwartung

Der überwachte Server wird 2x jährlich mit allen Updates/Patches des installierten Betriebssystems aktualisiert (Ausführung über Fernwartung während normalen Geschäftszeiten gemäss Dienstleistungstarif der Vitodata AG).

12.4. Leistungen - Online Datensicherung

Vitodata AG betreibt eine Infrastruktur die es erlaubt, Datensicherungen von Kunden sicher aufzubewahren. Dabei werden die Daten an zwei Standorten abgelegt – lokal in der Praxis und zentral im Rechenzentrum der Vitodata AG.

Die Leistungen von Vitodata AG umfassen konkret:

- den Betrieb eines dezentralen Datensicherungsgerätes (in der Regel in den Räumen des Kunden), auf welches vom Kunden benannte Daten gesichert werden;
- den Betrieb einer zentralen Datensicherungsbox im Rechenzentrum der Vitodata AG;
- Synchronisationsprozess in welcher die dezentrale Datensicherung auf die zentrale Datensicherungsbox abgeglichen wird.

12.5. Care-Gebühr

Der Kunde bezahlt Vitodata AG die im Basisvertrag bezeichnete pauschale Vergütung periodisch im Voraus. Die zu verwendenden Module sowie das Sicherungsprinzip werden zu Beginn des Vertrages definiert und in der Jahresgebühr ausgewiesen.

Die Entschädigung für die Inbetriebnahme sowie weitere Zusatzleistungen sind in der Care-Gebühr nicht inbegriffen und werden zu den im Basisvertrag bezeichneten Konditionen in Rechnung gestellt. Fehlt es an einer besonderen Vereinbarung, rechnet Vitodata AG nach Aufwand zu den jeweils gültigen Ansätzen ab (vgl. Ziffer 16 AVB).

12.6. Gewährleistung

Vitodata erbringt ihre Care-Leistungen mit der gehörigen Sorgfalt. Vitodata AG gewährleistet, dass die Software bei vertragsgemässer Nutzung die vertraglich vereinbarten Funktionen erfüllt. Vitodata AG kann jedoch Funktionsstörungen der Software nicht gänzlich ausschliessen. Der Kunde muss gegenüber Vitodata AG einen allfälligen Mangel innert 5 Arbeitstagen nach dessen Feststellung ausreichend dokumentiert und schriftlich rügen. Die Behebung eines allfälligen Mangels erfolgt gemäss Ziffer 6.4 AVB. Weitere Gewährleistungsansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.



12.7. Systemanforderung

Die Serverüberwachung bedingt folgende durch den Kunden zu schaffende Voraussetzungen:

- VPN-Verbindung zur Vitodata (vitosecure-Vertrag);
- Von vitoCare unterstützte Datensicherungssysteme;
- Aktuelles Windows Betriebssystem und Systemtreiber.

12.8. Folgen der Vertragsbeendigung

Bei Vertragsbeendigung übergibt Vitodata AG auf Antrag des Kunden seine in der Vitodata AG aufbewahrten Datensicherungen auf einem von Vitodata AG bestimmten und vom Kunden beschafften Datenträger. Die Komponenten der Onlinedatensicherung bleiben im Besitz der Vitodata AG, der Kunde stellt die lokal betriebenen Komponenten der Vitodata AG unaufgefordert zu.

Vitodata AG wird die aufbewahrten Datensicherungen des Kunden frühestens 3 Monate nach der Vertragsbeendigung löschen, sofern der Kunde Vitodata AG nicht innert dieser Frist schriftlich mitteilt, dass er die Datensicherungen zu sich nehmen möchte und die ihm übergebenen Datensicherungen nicht lesbar oder nicht vollständig sind. Das Unterbleiben der Mitteilung gilt als Zustimmung zur Löschung der Anwendungsdaten.

C. Generelle Bestimmungen

13 Termine

Terminangaben für Lieferung, Installation und Inbetriebnahme sind ohne ausdrückliche Zusicherung im Basisvertrag Richtwerte und nicht verbindlich.

14 Abnahme und Genehmigung

Mängel, die den bestimmungsgemässen Gebrauch des Arbeitsergebnisses nicht ausschliessen, hindern die Abnahme nicht. Eine formelle Abnahme, bei welcher anhand von Tests die Einhaltung der Abnahmekriterien geprüft wird, findet nur statt, wenn dies im Basisvertrag ausdrücklich vorgesehen ist. Findet trotz ausdrücklicher vertraglicher Vereinbarung die formelle Abnahme aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht innert Monatsfrist nach dem vereinbarten Abnahmedatum statt, so gilt die Abnahme als erfolgt.

In allen übrigen Fällen gilt die Abnahme als erfolgt, wenn der Kunde nicht innert Monatsfrist seit Installation schriftlich eine Abnahmeverweigerung ausspricht. Produkte und Arbeitsergebnisse gelten in jedem Fall als abgenommen, wenn der Kunde sie produktiv einsetzt.

15 Annahmeverzug des Kunden

Nimmt der Kunde die gehörig angebotene Leistung nicht an, so kann Vitodata AG nach Ansetzung einer angemessenen Nachfrist von mindestens 30 Tagen die gesetzlichen Verzugsrechte geltend machen.

16 Verzug von Vitodata AG

Überschreitet Vitodata AG einen verbindlich vereinbarten Termin, hat der Kunde schriftlich eine angemessene Nachfrist von mindestens 30 Tagen anzusetzen. Wird auch diese Frist nicht eingehalten, so befindet sich Vitodata AG im Verzug und der Kunde kann die gesetzlichen Verzugsrechte geltend machen. Vitodata AG haftet dem Kunden im Verzugsfall nur dann für den direkten und unmittelbaren Schaden, wenn und soweit der Verzug bzw. die Unmöglichkeit der Lieferung nachweisbar auf eine grobfahrlässige Vertragsverletzung von Vitodata AG zurückzuführen ist.

17 Preise und Spesen

Es gelten jeweils die Preise und Spesenansätze gemäss der Preisliste und dem Dienstleistungstarif von Vitodata AG im Zeitpunkt des Vertragsschlusses. Sämtliche Preisangaben verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer und allfälliger weiterer öffentlich-rechtlicher Abgaben, soweit im Basisvertrag nicht anders bezeichnet.

Sämtliche Preise und Kostenansätze von Vitodata AG und die vereinbarten pauschalen Vergütungen (Wartungsvertrag, ITaaS-Vertrag, Secure, Care) basieren auf dem Landesindex der Konsumentenpreise des Bundesamtes für Statistik. Sie werden jährlich per 1. Januar den Veränderungen des Landesindex angepasst (Stichtag: 31. Oktober).

Vitodata AG kann im Einzelfall Vorauszahlung verlangen. Vitodata AG hat Anspruch auf Ersatz der Spesen im effektiv angefallenen Umfang. Vitodata AG kann Spesenpauschalen verlangen. Vitodata AG ist berechtigt, ihre Preise anzupassen, insbesondere bei Preisänderungen von Produkten von Drittherstellern.

18 Rechnungsstellung und Fälligkeit

Rechnungen von Vitodata AG gelten ohne schriftlichen Widerspruch innert 10 Tagen als anerkannt. Sie sind innerhalb von 30 Tagen zu bezahlen. Nach Ablauf dieser Frist kommt der Kunde ohne weiteres in Verzug.



19 Reisezeit

Reisezeit gilt als Arbeitszeit. Vitodata AG kann für die Reisezeit Pauschalen verlangen.

20 Zusatzaufwand

Zusatzaufwand kann Vitodata AG neben einer vertraglich vereinbarten Entschädigung gemäss dem Dienstleistungstarif und der Preisliste (vgl. Ziffer 16) in Rechnung stellen. Als Zusatzaufwand gilt namentlich Folgendes:

- Leistungen, die nicht im definierten Leistungsumfang enthalten sind;
- Leistungen für die Analyse und die Behebung von Störungen, welche nicht von Vitodata AG Software, sondern von anderen Komponenten wie Hardware oder Drittsoftware verursacht wurden oder die nicht reproduzierbar sind (Fehlbedienungen, unkorrekte Manipulationen, unautorisierte Eingriffe des Kunden oder von Dritten, Einwirkungen von Drittprodukten, Fehler im vom Kunden oder von Dritten zur Verfügung gestellten Datenmaterial, Änderungen an den Datenbeständen, die nicht über die lizenzierten Programme von Vitodata AG erfolgen);
- Leistungen für die Behebung von Fehlfunktionen, welche durch physikalische Einwirkung oder höhere Gewalt entstehen (physische Beschädigung durch den Kunden oder Dritte, Stromausfall, Überspannung, Blitzschlag, Elementarschäden, Tierfrass, Einflüsse durch ungewöhnliche physikalische, chemische oder elektrische Belastungen);
- Aufwand, der entsteht, weil der Kunde seine Mitwirkungspflichten verletzt hat;
- Aufwand, der durch Software-/Viren-Angriffe verursacht wurde.

21 Zahlungsverzug des Kunden

Ist der Kunde mit der Bezahlung einer Rechnung von Vitodata AG in Verzug, so kann Vitodata AG einen Verzugszins von 5% verlangen, und nach Ansetzung einer angemessenen Nachfrist von mindestens 10 Tagen die gesetzlichen Verzugsrechte geltend machen respektive einen auf Dauer abgeschlossenen Vertrag ohne Beachtung der regulären Kündigungsbestimmungen fristlos kündigen.

22 Mitwirkungspflichten

Der Kunde muss die in seinem Bereich liegenden Voraussetzungen für die Leistungserbringung von Vitodata AG schaffen. Der Kunde ist insbesondere für folgende Bereiche verantwortlich:

- Ansprechpartner: Bezeichnung von fachkundigen und entscheidungsbefugten Ansprechpartnern im Betrieb des Kunden;
- Ausbildung: Ausbildung der Mitarbeitenden in Bezug auf die Vertragsprodukte; Vermittlung der allgemein üblichen Anwenderkenntnisse und - falls erforderlich - Ausbildung von Superusern;
- Störungs- und Fehlermeldung: Unverzügliche Information von Vitodata AG bei Auftreten von Störungen und Fehlern durch den Systemverantwortlichen in der von Vitodata AG vorgegebenen Form; möglichst genaue Beschreibung und Dokumentation der auftretenden Störungen;
- Datenverantwortung: Bereitstellung der zu verarbeitenden Daten; Eingabe der Daten;
- Datenübernahme und Wiederherstellung der Daten: Verantwortung für Datenintegrität und die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften;
- Datensicherung: Ausführung und Kontrolle der Datensicherung und sichere Aufbewahrung der Backups, sofern diese Aufgaben im betreffenden Vertrag nicht ausdrücklich von Vitodata AG übernommen werden;
- Infrastruktur: Bereitstellung von geeigneten Räumlichkeiten für die Installation von Vertragsprodukten; Verantwortung für die Einhaltung der Vorschriften bezüglich Raumtemperatur und Sauberkeit von Räumlichkeiten, in welchen sich Komponenten befinden; Sicherstellung der Stromversorgung; Gewährung des Zutritts für Vitodata AG-Mitarbeiter zu den Räumlichkeiten des Kunden; Sicherung der Vertragsprodukte gegen unbeabsichtigten Verlust, Beschädigung, Diebstahl und Elementarschäden;
- Benutzungsvorschriften: Einhaltung der von Vitodata AG bzw. den Herstellern vorgegebenen Benutzungsvorschriften; sorgfältige Behandlung und äusserliche Reinigung der Vertragsprodukte;
- Unterstützung von Vitodata AG: Mithilfe bei Arbeiten im Betrieb des Kunden nach Anweisung von Vitodata AG, Ausführung der von Vitodata AG dem Kunden zugewiesenen Arbeiten;
- Schnittstellen: Definition und Programmierung der kundenseitig zu realisierenden Schnittstellen;
- Nebenunternehmer: Koordination und Sicherstellung der vollständigen und rechtzeitigen Leistung von Nebenunternehmern;
- Komponenten des Kunden: termingerechte Bereitstellung, Betrieb und Unterhalt der kundenseitig zu beschaffenden Komponenten;
- Kommunikation: Bereitstellen und Sicherstellen von Datenkommunikation, Internetanschluss und Telefonie; Verwaltung der Schnittstelle mit den entsprechenden Anbietern; der Kunde trägt die Kosten und das Risiko der Datenübermittlung;
- Fernwartung: Einrichtung und Unterhalt der kundenseitig zu installierenden technischen Einrichtungen für die Fernwartung für jedes gewartete Produkt;
- Verantwortung für Produktauswahl: Der Kunde trägt die Verantwortung für die Tauglichkeit der von ihm eingesetzten Produkte;
- Verbrauchsmaterial: Besorgung von Verbrauchsmaterial wie Toner, Papier und Disketten sowie Ersatz von Verschleisstücken.



23 Rechte am Arbeitsergebnis

Soweit im Basisvertrag oder in den Bestimmungen zu den einzelnen Vertragsverhältnissen (Lit. B dieser AVB) nichts anderes bestimmt wird, verbleiben sämtliche Rechte an den durch Vitodata AG oder deren Subakkordanten erstellten Arbeitsergebnissen bei Vitodata AG. Auf die Nutzung der Arbeitsergebnisse durch den Kunden findet der entsprechende Software-Lizenzvertrag Anwendung.

24 Gewährleistungsausschluss bei Selbstverschulden, Dritteingriffen oder höherer Gewalt

Störungen oder Schäden, die infolge unsachgemässer Bedienung durch den Kunden, sein Personal oder Dritte auftreten, sind durch die Garantie nicht gedeckt. Sofern der Kunde Hardware- oder Softwareprodukte unsachgemäss behandelt, selber verändert oder repariert oder solche Handlungen durch nicht von Vitodata AG autorisierte Dritte vornehmen lässt, verliert er sämtliche Gewährleistungs- und Haftungsansprüche. Überdies kann Vitodata AG den dadurch verursachten zusätzlichen Aufwand zu den jeweils gültigen Konditionen in Rechnung stellen (vgl. Ziffer 16).

Schäden, welche durch höhere Gewalt, Explosionen, Lösch- und Rettungsaktionen, Einbruch- und Diebstahl, Hackerangriffe, Elektrizitätsstörungen, Spannungsabfall usw. auftreten, sind durch die Garantie nicht gedeckt.

25 Haftung

Vitodata AG haftet dem Kunden gegenüber ausschliesslich für direkte oder unmittelbare Schäden, die durch absichtliches oder grobfahrlässiges Verhalten seitens Vitodata AG verursacht wurden. Die Haftung für indirekte oder mittelbare Schäden wird hiermit ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Vitodata AG haftet in keinem Fall für Ihre Hilfspersonen, wie beispielsweise für Lieferanten und Hersteller von Soft- oder Hardware.

Haftungsausschluss und Haftungsbeschränkung gelten sowohl für vertragliche als auch ausservertragliche bzw. quasi-vertragliche Ansprüche. Die Verantwortung für die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen, insbesondere betreffend den Datenschutz, liegt beim Kunden. Vitodata AG empfiehlt, Personendaten auf der kundeneigenen, lokalen Infrastruktur zu speichern.

Hinweis betreffend automatisierte medizinische Diagnostik:

Vorschläge bzw. Angaben der Vitodata AG Software zu medizinischer Diagnostik oder Therapie stellen lediglich eine unverbindliche Information und Unterstützung des Kunden und seiner Mitarbeitenden dar. Sie ersetzen niemals die selbständigen ärztlichen Abklärungen, Diagnosen, Therapie- und Medikationsentscheide des Kunden. Vitodata übernimmt keine Verantwortung und Haftung für die Richtigkeit, Genauigkeit und Vollständigkeit der automatisierten Vorschläge und Angaben der Vitodata AG Software.

26 Verrechnungsausschluss

Mit Forderungen von Vitodata AG kann der Kunde nur solche Gegenforderungen verrechnen, die von Vitodata AG schriftlich anerkannt wurden.

27 Transport und Versand von Datenträgern

Die Zusendung von Datenträgern durch den Kunden an Vitodata AG erfolgt auf Risiko des Kunden. Dies gilt insbesondere auch für Datenträger, die zwecks Fehlerermittlung zugestellt werden.

Die Zusendung von Datenträgern durch Vitodata AG an den Kunden hat entweder durch Kurier oder eingeschriebene Post zu erfolgen. Für ordnungsgemäss gegen Quittung dem Kurierdienst oder der Post übergebene Datenträger übernimmt Vitodata AG keine Haftung für Verlust, Beschädigung oder missbräuchliche Verwendung.

28 Geheimhaltung

Die Parteien behandeln alle Tatsachen und Informationen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Im Zweifelsfall sind Tatsachen und Informationen vertraulich zu behandeln, d.h. Unbefugten nicht zugänglich machen und vor unerlaubtem Zugriff schützen. Unbefugt im Sinne dieser Regelung sind auch von den Parteien nicht vertragsgemäss eingesetzte Mitarbeitende und Erfüllungsgehilfen oder Subunternehmer.

Die Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht nach Beendigung des Vertragsverhältnisses weiter.

29 Datenschutz und Datensicherheit

Die Parteien verpflichten sich, die Bestimmungen der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung (DSG und VDSG) und, sofern anwendbar, der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) einzuhalten. Sie verpflichten sich, angemessene technische und organisatorische Massnahmen zu treffen, um die im Rahmen der Vertragsabwicklung anfallenden Daten insbesondere gegen unbefugte Kenntnisnahme Dritter wirksam zu schützen.

Die Vitodata AG verpflichtet sich, die Daten von Patientinnen und Patienten des Kunden ausschliesslich für die vertraglich vereinbarten Zwecke sowie im vertraglich vereinbarten Umfang zu bearbeiten. Die Vitodata AG überbindet diese Verpflichtungen ihren Mitarbeitenden, Subunternehmern, Unterlieferanten sowie weiteren zur Vertragserfüllung beigezogenen Dritten. Die weiterführenden Rechte und Pflichten regeln die Parteien in einem separaten Vertrag betreffend die Datenbearbeitung im Auftrag. Der Kunde ist als datenschutzrechtlich Verantwortlicher den Patientinnen und Patienten gegenüber alleine verpflichtet, deren Daten unter Einhaltung der geltenden rechtlichen Grundlagen zu bearbeiten.



Die Vitodata AG analysiert und verwendet Daten der Kunden, um ihnen periodisch zu Marketingzwecken einen Newsletter zuzustellen. Bestehenden Kunden, die der Vitodata AG ihre E-Mail-Adresse bekannt gegeben haben und dem Erhalt von Werbe-E-Mails nicht widersprochen haben oder Kunden, die sich für den Newsletter der Vitodata AG angemeldet haben, sendet die Vitodata AG massgeschneiderte Informationen zu aktuellen Angeboten und Dienstleistungen per E-Mail zu. Kunden, die keine solchen Informationen erhalten wollen, können dem durch eine Mitteilung an empfang@vitodata.ch widersprechen. Sofern es sich bei dem Empfänger nicht um einen Bestandskunden der Vitodata AG handelt, beruht der Versand des Newsletters auf einer Einwilligung.

Für weitere Informationen betreffend Datenschutz und Datensicherheit wird auf die Datenschutzerklärung der Vitodata AG verwiesen, welche als Bestandteil dieser AVB gilt und unter dem folgenden Link abrufbar ist: <https://www.vitodata.ch/de/datenschutz>

30 Schutzrechte

In Bezug auf die Vitodata AG Software erklärt Vitodata AG, dass sie die Programme selbst entwickelt und daran die entsprechenden Schutzrechte, insbesondere das Urheberrecht begründet oder die entsprechenden Rechte zum Gebrauch und Vertrieb des Lizenzmaterials erworben hat. Sollten Dritte gegen den Kunden in der Schweiz wegen Verletzung angeblich ihnen gehörender Schutzrechte Ansprüche geltend machen, wird Vitodata AG auf eigene Kosten die Verteidigung führen und die dem Kunden durch Gerichtsurteil auferlegten Kosten und Schadenersatzleistungen vollständig übernehmen, sofern der Kunde sie sofort schriftlich über den erhobenen Anspruch benachrichtigt und sie zur Führung der Verteidigung, einschliesslich Abschluss eines Vergleichs, ermächtigt hat, und wenn sich der Anspruch des Dritten darauf stützt, der Gebrauch der gültigen, unveränderten Version der Software Programme verletze ein in der Schweiz begründetes Schutzrecht. In Bezug auf Software von Drittherstellern gewährt Vitodata AG dem Kunden Schutzrechtsgarantien im Umfang jener Garantien, die ihr der Dritthersteller eingeräumt hat.

31 Rechtsnachfolge / Übertragung des Vertrages

Die Verträge oder einzelnen Rechte und Pflichten daraus dürfen nur nach schriftlicher Zustimmung der anderen Vertragspartei auf Dritte übertragen werden. Vitodata AG wird ihre Zustimmung zur Übertragung der Lizenz und weiterer Vertragsinhalte im Rahmen eines Praxisüberganges nicht verweigern, sofern zwischen Vitodata AG und dem Nachfolger des Kunden nach freiem Ermessen von Vitodata AG eine adäquate Lösung getroffen werden kann.

32 Vertragsdauer sämtlicher Verträge

Sämtliche mit der Vitodata abgeschlossene Verträge haben eine Laufzeit von mindestens 24 Monaten und können anschliessend mit einer Frist von drei (3) Monaten auf Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden.

33 Änderungen der AVB

Vitodata AG steht in begründeten Fällen das Recht zu, die vorliegenden AVB jederzeit zu ändern. Dabei obliegt es Vitodata AG, die Änderung vorgängig schriftlich, elektronisch am Bildschirm oder auf andere Weise bekannt zu geben. Ohne schriftlichen Widerspruch innert Monatsfrist seit Bekanntgabe gelten die Änderungen als genehmigt. Im Widerspruchsfall steht es dem Kunden frei, den betroffenen Vertrag oder die betroffene Dienstleistung vor Inkrafttreten der Änderungen mit sofortiger Wirkung zu kündigen, sofern der Kunden sich mit Vitodata AG bis zu jenem Zeitpunkt nicht anderweitig einigen kann.

34 Anwendbares Recht / Gerichtsstand

Anwendbar ist schweizerisches Recht. Gerichtsstand ist Winterthur.

35 Schlussbestimmungen

Sind einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Vertragsbestimmungen sowie der darauf basierenden Verträge unwirksam, so sollen die übrigen Bestimmungen trotzdem Geltung haben und der Basisvertrag ist so auszulegen und zu ergänzen, dass der mit den unwirksamen Bestimmungen angestrebte Zweck so weit wie möglich erreicht werden kann.