

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der RTM Systems AG

1 Geltungsbereich

- 1.1 Diese Allgemeinen Bedingungen gelten für sämtliche – auch künftige – Leistungen der RTM Systems AG, Industriestrasse 20, 5242 Lupfig, Schweiz, ("RTM"), die RTM im Auftrag des Kunden erbringt.
- 1.2 Diese AGB sind integrierender Bestandteil des zwischen RTM und dem jeweiligen Kunden abgeschlossenen Rahmenvertrags und der darunter geschlossenen Einzelverträge, soweit in diesen nichts Abweichendes geregelt ist. Andere Vertragsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn RTM ihnen im Einzelfall nicht ausdrücklich widerspricht. Dies gilt insbesondere für etwaige Einkaufsbedingungen des Kunden.
- 1.3 Soweit RTM dem Kunden nach den vertraglichen Bestimmungen Leistungen eines Dritten verschafft, gelten hinsichtlich dieser Leistungen ergänzend die AGB des Dritten, sofern sich der Kunde davon vor Vertragsschluss in zumutbarer Weise Kenntnis verschaffen konnte.

2 Definitionen

AGB	Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der RTM
Betriebsleistungen	Leistungen von RTM nach Inbetriebnahme der Lizenzsoftware. Betriebsleistungen umfassen insbesondere Leistungen zum Support bei der Nutzung der Lizenzsoftware (Bug- und Incidentmanagement) und Leistungen zum Erhalt der Gebrauchstauglichkeit sowie Zwischen- und Mainreleases der Lizenzsoftware.
Dokumentation	Benutzerhandbuch und Installationsanweisungen zur Lizenzsoftware.
Inbetriebnahme	Beginn der Nutzung, d.h. frühestens bei Testbeginn der Software für den Kunden gemäss des in der Auftragsbestätigung beschriebenen Leistungsumfangs.
Inbetriebnahmeleistungen	Leistungen zur Inbetriebnahme der Lizenzsoftware. Inbetriebnahmeleistungen, insbesondere Leistungen zur Migration, Installation und Konfiguration.
Incident	Alle im operativen Betrieb der Lizenzsoftware auftretenden Beeinträchtigungen und Probleme der Lizenzsoftware, unabhängig von ihrer Ursache. Geplante Wartungsarbeiten gelten nicht als Incident.
Leistung	Sämtliche Leistungen von RTM nach Massgabe des Rahmenvertrags und der Einzelverträge nebst Anhängen.

Lizenzsoftware	Standardsoftware RTM sowie funktionserweiternde Module und Plug-ins für die RTM Standardsoftware und die jeweils dazu gehörige Dokumentation sowie sämtliche Updates und – soweit in dem Einzelvertrag inkl. zugehöriger Anlagen vereinbart – Upgrades zu diesen Standardsoftwareprodukten, die RTM vermarktet und vertreibt und die Gegenstand eines Einzelvertrages inkl. Anlagen mit dem Kunden sind.
Migration	Übernahme der Altdaten des Kunden aus dessen bisherigen System in die Lizenzsoftware. Der Umfang der Migration ist im jeweiligen Einzelvertrag inkl. Anhängen beschrieben.
Named-User Lizenz	Die einem konkreten bzw. namentlichen Benutzer zugeordnete Lizenz.
Online Ticket System	Webbasiertes System, in dem der Kunde Incidents melden oder Supportanfragen stellen kann.
Releasestand	Eingesetzte Version der freigegebenen Lizenzsoftware.
Ansprechzeiten	Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 11:30 Uhr und 13:30 Uhr bis 17:00 Uhr mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage am Sitz der RTM.
Updates	Ein Update der Lizenzsoftware enthält Verbesserungen und/oder beseitigt Sachmängel.
User	Mitarbeiter des Kunden und etwaige sonstige zur unselbständigen Nutzung der Lizenzsoftware berechnigte Personen. Anzahl User = Anzahl Zugriffe (named User – System)
Vertrauliche Informationen	Sämtliche Informationen, gleichgültig ob schriftlich fixiert oder mündlich übermittelt, die (i) der Natur der Sache nach als vertraulich oder geheimhaltungsbedürftig gelten, oder (ii) die derjenigen Partei, der die Informationen übermittelt werden, bereits aufgrund der äusseren Umstände der Übermittlung als vertraulich oder geheimhaltungsbedürftig erkennen muss. Unter vertrauliche Informationen fallen insbesondere Betriebsgeheimnisse, Leistungsbeschreibungen, Dokumentation, Preise und Berichte.
Workaround	Umgehung eines Sachmangels durch eine technische oder organisatorische Hilfskonstruktion.

3 Leistungen von RTM

- 3.1 RTM überlässt dem Kunden die im Einzelvertrag im Detail bezeichnete Lizenzsoftware im Objektcode. Die dazu gehörige Dokumentation erhält der Kunde in deutscher Sprache in elektronischer Form. Die Bestimmungen dieser AGB gelten für die Dokumentation entsprechend. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung des Quellcodes der Lizenzsoftware. Der Quellcode ist alleiniges Eigentum von RTM.

- 3.2 Darüber hinaus verkauft RTM seinen Kunden Hardware. Auf die jeweiligen Kaufverträge ist materielles schweizerisches Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechts und der Bestimmungen des UN-Übereinkommens zum internationalen Warenkauf (CISG) anwendbar.
- 3.3 Support und künftige Zwischen- und Hauptreleases der Lizenzsoftware werden dem Kunden durch RTM nach Massgabe des jeweils geschlossenen Einzelvertrages und dieser AGB als entgeltliche Betriebsleistung zur Verfügung gestellt.

4 Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 4.1 Der Kunde zahlt RTM die im jeweiligen Einzelvertrag vereinbarte Vergütung. Die im Einzelvertrag vereinbarte Vergütung versteht sich zuzüglich etwaiger nach den gesetzlichen Bestimmungen zu berücksichtigender Steuern (Mehrwertsteuer oder vergleichbare Steuern).
- 4.2 Vor-Ort Leistungen von RTM werden gemäss der Preisliste (Anhang A) separat in Rechnung gestellt, sofern es sich nicht um eine vereinbarte Betriebsleistung oder Inbetriebnahmeleistung gemäss einem abgeschlossenen Einzelvertrag handelt.
- 4.3 Rechnungen sind innerhalb von 14 Kalendertagen nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig.
- 4.4 Soweit der Kunde RTM nicht schriftlich innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt der jeweiligen Rechnung unter Angabe der jeweiligen Gründe benachrichtigt hat, dass die Rechnung seines Erachtens nicht korrekt oder ein Teil des Rechnungsbetrages nicht fällig ist, gilt die Rechnung als vom Kunden genehmigt.

5 Preisanpassung

- 5.1 Im Falle einer Erhöhung der User durch den Kunden für die gleichbenannte Lizenzsoftware erhöht sich die vom Kunden zu zahlende Vergütung des Kunden automatisch um den Listenpreis für die betreffende Lizenz. Entsprechend erhöht sich auch die vom Kunden geschuldete Entschädigung für Betriebsleistungen ab Nutzung der zusätzlichen Lizenz.
- 5.2 RTM ist berechtigt, jährlich, erstmalig nach Ablauf von 12 Monaten nach Inbetriebnahme, zwischen den Parteien vereinbarte wiederkehrende Vergütungen um den prozentualen Anstieg des vom Bundesamt für Statistik veröffentlichten Landesindex für Konsumentenpreise zu erhöhen.

6 Betriebsleistungen

- 6.1 Soweit Betriebsleistungen von RTM gemäss dem jeweiligen Einzelvertrag geschuldet sind, wird RTM im Zusammenhang mit der Lizenzsoftware vom Kunden angezeigte auftretende Incidents analysieren und Mängel beseitigen. Die Behebung von Mängeln erfolgt nach Wahl von RTM durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Der Kunde muss RTM mindestens zwei Nachbesserungsversuche gewähren.
- 6.2 Soweit sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag nicht etwas anderes ergibt, kann RTM das genaue Verfahren der Incidentanalyse und Mängelbeseitigung nach eigenem Ermessen festlegen.
- 6.3 Zu den Leistungen des Supports von RTM gehören insbesondere:
- Bereitstellung der Servicekontakte zur Annahme von Incidents innerhalb der Servicezeiten.
 - Annahme, Analyse sowie Priorisierung der vom Kunden gemeldeten Incidents.
 - Behebung von Incidents, einschliesslich Dokumentation der Behebung des Incidents.
 - Bereitstellung von Lösungen zur Behebung von Incidents an den Kunden.
 - Protokollierung von Incidents im Ticket System von RTM.

- 6.4 Sofern die Parteien in den jeweiligen Einzelverträgen nichts Gegenteiliges vereinbart haben, erstrecken sich die Leistungspflichten von RTM im Rahmen des Supports jeweils nur auf die Lizenzsoftware in der Fassung der aktuellsten, von RTM zur Verfügung gestellten Version, wobei eine Übergangsfrist von sechs Monaten nach Zusendung oder der Mitteilung der Freigabe der neuen Version (auch Nebenversionen) besteht. Insbesondere gelten die Reaktionszeiten nicht, wenn Incidents darauf zurückzuführen sind, dass die Installation der aktuellsten Version durch den Kunden nicht innerhalb dieser Frist erfolgt ist oder durch RTM erfolgen kann.
- 6.5 RTM erbringt den Support innerhalb der Servicezeiten.
- 6.6 RTM teilt dem Kunden bei Vertragsschluss Servicekontakte mit. RTM ist berechtigt, die Servicekontakte jederzeit zu ändern und andere, dem Kunden zumutbare, Kontaktstellen und Kommunikationsmittel vorzugeben. RTM wird dem Kunden eine solche Änderung mindestens zwei Wochen im Voraus ankündigen. Meldungen von Incidents über andere Kommunikationswege sind nicht vertragsgemäss; Fristen zur Reaktion und/oder Beseitigung der Incidents beginnen nicht zu laufen.
- 6.7 Der Kunde meldet Incidents unverzüglich über die Servicekontakte an RTM. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren alle erforderlichen Massnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation des Incidents und seiner Ursachen. Der Kunde wird diese Informationen RTM für die Analyse von Incidents zur Verfügung stellen. Als Informationen können z.B. Screenshots, eine Kopie der Datenbank oder schriftliche Fehlerbeschreibungen dienen, die es dem Support ermöglichen, den Fehler zu erkennen / zu verstehen. Ziel ist es, mit den erhaltenen Informationen, den Fehler seitens RTM rekonstruieren zu können.
- 6.8 RTM ist verpflichtet, auf vom Kunden ordnungsgemäss gemeldete Incidents innerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten zu reagieren. RTM wird hierzu dem Kunden den Eingang der Fehlermeldung bestätigen.
- 6.9 Für Incidents gelten sofern nichts Gegenteiliges in den jeweiligen Einzelverträgen geregelt, die nachfolgend genannten Reaktionszeiten:

Kategorie	Beschreibung	Reaktionszeit
1	siehe Ziff. 6.11 a)	24Stunden
2	siehe Ziff. 6.11 b)	72 Stunden
3	siehe Ziff. 6.11 c)	96 Stunden

- 6.10 Die vorstehend genannten Zeiten beginnen jeweils mit dem Zugang der ordnungsgemässen Meldung des Incidents im Support der RTM (inkl. Vorliegen der für die Behebung der Incidents notwendigen Unterlagen sowie Kenntnis über die Verfügbarkeit der Datenbank bzw. dem Zugriff auf das Kundensystems) durch den Kunden und laufen während der Servicezeiten. Die Klassifizierung und damit verbundene Priorisierung von Incidents erfolgt bei der Aufnahme eines Tickets durch den Support der RTM.
- 6.11 Voraussetzungen für Incidentkategorien
- a) Voraussetzungen für Kategorie 1: „Schwerer Incident (betriebsverhindernd)“
- Die Lizenzsoftware ist insgesamt oder in wesentlichen Teilen nicht nutzbar, oder
 - die weitere Verwendung kann zum Verlust oder zur Beschädigung von Daten führen, oder
 - der Incident betrifft einen wichtigen Funktionsbereich der Lizenzsoftware, der zum Arbeiten dringend benötigt wird, oder
 - die Fehlersituation ist kritisch für den Kunden und
 - es existiert kein Workaround, um den Incident zu umgehen.

- b) Voraussetzungen für Kategorie 2: „Mittlerer Incident (betriebsbehindernd)“
 - Eine Nutzung der Lizenzsoftware ist durch den Incident wesentlich eingeschränkt (z.B. Ausfall einzelner (nicht zentraler) Funktionen, Funktionseinschränkungen) oder
 - der Incident betrifft einen Datentransfer zu einem Partnersystem (z.B. Schnittstellen oder View Tabellen) und
 - es existiert kein Workaround, um den Incident zu umgehen.
- c) Voraussetzungen für Kategorie 3: „Leichter Incident“
 - Die Nutzung der Lizenzsoftware wird durch den Incident nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.

- 6.12 Für die Behebung eines Incidents wird RTM das Verhalten des Systems auf Basis der Angaben des Kunden dokumentieren sowie die Datenbank einholen und versuchen, das beobachtete Verhalten im eigenen System bei RTM zu reproduzieren. Gelingt dies, gilt ein Incident als festgestellt. Gelingt dies nicht, wird RTM gemeinsam mit dem zuständigen Ansprechpartner beim Kunden versuchen, das Verhalten im System des Kunden zu reproduzieren. Solange dies nicht gelingt, ist kein Incident festgestellt. Lässt sich das Verhalten ausschliesslich im System des Kunden reproduzieren, wird RTM alle nötigen Schritte zur Analyse durchführen.
- 6.13 Sollte sich bei der Analyse herausstellen, dass RTM nicht für den Incident verantwortlich ist, z.B. wegen defekter Hardware oder Seiteneffekten einer zusätzlichen ohne Freigabe durch RTM installierten Software, kann RTM die durch die Bearbeitung des Incidents entstandenen Aufwände dem Kunden zum von RTM jeweils aktuell gültigen regulären Stundensatz in Rechnung stellen.
- 6.14 RTM ist berechtigt, Anfragen des Kunden an den Support, die bei Beiziehung der Handbücher und Benutzungsanweisungen oder bei angemessener Schulung durch den Kunden selbst erledigt werden könnten, durch Verweis auf die Handbücher und Benutzungsanweisungen oder entsprechende Schulungsangebote zu beantworten.
- 6.15 Alle Arbeiten durch RTM an der beim Kunden installierten Lizenzsoftware bedürfen der vorherigen schriftlichen, in dringenden sowie Ausnahmefällen auch telefonischen, Abstimmung mit dem Kunden. Nur nach entsprechender Abstimmung und Weisung gilt ein Ausfall der Lizenzsoftware als Ausfall aufgrund geplanter Wartung und zählt nur in diesem Fall nicht als Incident.
- 6.16 Weitere und/oder abweichende Betriebsleistungen können in den jeweiligen Einzelverträgen vereinbart werden.

7 Sachgewährleistung

- 7.1 Die vertragsgemässe Beschaffenheit der Lizenzsoftware ergibt sich aus dem Einzelvertrag nebst Anlagen. Die Parteien stellen klar, dass eine technisch nicht ordnungsgemässe Programmierung der Lizenzsoftware dann keinen Sachmangel darstellt, wenn sie keine Auswirkungen auf die Funktionsfähigkeit oder die vertragsgemässe Nutzung der Lizenzsoftware hat. Als Mangel gelten nur diejenigen Incidents, die ausschliesslich auf der Lizenzsoftware beruhen.
- 7.2 „Jegliche Sachgewährleistung entfällt, sobald der Kunde eigenhändig Daten auf der Datenbank verändert, unabhängig davon, ob RTM hierzu ihre Zustimmung gegeben hat oder nicht.“

- 7.3 Dem Kunden ist bekannt, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, eine von Fehlern vollkommen freie Software zu erstellen. Entsprechend kann die völlige Mangelfreiheit der Lizenzsoftware nicht zugesichert sowie ein Datenverlust nicht ausgeschlossen werden. Der Kunde muss daher dafür Sorge tragen, dass durch vollständige Datensicherung, die regelmässig, mindestens täglich vorgenommen wird, eine einfache Rekonstruktion etwa verloren gegangener Daten möglich ist. RTM weist darauf hin, dass jede Software nach dem Stand der Technik ein technisches Fehlerrisiko hat.
- 7.4 Produktbeschreibungen, Darstellungen, Dokumentationen, Technical Whitepaper usw. sind Leistungsbeschreibungen, jedoch keine Gewährleistungen. Eine Gewährleistung bedarf der schriftlichen und ausdrücklichen Bezeichnung als solche.
- 7.5 Die Gewährleistungsfrist für Sachmängel beträgt für Software 6 Monate und für Hardware 12 Monate ab Lieferung. Soweit RTM die Hardware von Dritten (Verkäufer) einkauft gilt die Gewährleistungsfrist und die Gewährleistungsbestimmungen im Allgemeinen des Verkäufers
- 7.6 Mängel müssen vom Kunden gegenüber RTM schriftlich an den bei Vertragsschluss genannten Servicekontakt mitgeteilt und so konkret beschrieben werden, dass der fehlerhafte Programmablauf reproduziert werden kann. Mängelrügen sind innert 30 Tagen nach Inbetriebnahme zu erheben, ansonsten die Lizenzsoftware diesbezüglich als genehmigt gilt.
- 7.7 Gewährleistungsansprüche und Ansprüche auf Support setzen eine ordnungsgemässe Inbetriebnahme und Instandhaltung der Lizenzsoftware voraus.
- 7.8 Gewährleistungsansprüche des Kunden werden nach Wahl von RTM durch kostenfreie Nachbesserung (z.B. durch einen Hotfix) oder Ersatzlieferung erfüllt. Das genaue Verfahren der Mängelbeseitigung wird von RTM nach eigenem, billigem Ermessen festgelegt, es sei denn, der Einzelvertrag enthält eine abweichende Regelung. Sollte die Nachbesserung zweimal innerhalb angemessener Fristen nicht erfolgreich sein, hat der Kunde das Recht, den Kaufpreis zu mindern oder - nach seiner Wahl – vom Kaufvertrag zurückzutreten. Ein Hotfix enthält nur die Korrektur des zu beseitigenden Mangels und keine Erweiterung der Funktionalität.

8 Rechtsgewährleistungen

- 8.1 RTM sichert zu, dass ihr bei Abschluss dieses Vertrages keine vorgehenden Rechte Dritter an der von RTM zu liefernden Software bekannt sind oder dass sie vom Rechtsinhaber die entsprechenden Rechte erworben hat.
- 8.2 Die Lizenzsoftware kann Open Source Softwarekomponenten enthalten, soweit dies einer vertragsgemässen Nutzung der Software nicht entgegensteht. Für Open Source Software, die RTM dem Kunden überlässt, gelten vorrangig die jeweiligen Open Source Lizenzbedingungen, welche gegebenenfalls in den Systemvoraussetzungen der Lizenzsoftware aufgeführt sind.
- 8.3 Der Kunde wird RTM unverzüglich schriftlich über behauptete Verletzungen von Rechten Dritter in Zusammenhang mit der Lizenzsoftware informieren und wird im Übrigen angemessene Unterstützung bei der Abwehr solcher Ansprüche leisten.
- 8.4 Der Kunde ermächtigt RTM, die Auseinandersetzung mit dem Dritten allein zu führen. Der Kunde ist nicht berechtigt, die von dem Dritten geltend gemachten Ansprüche ohne vorherige schriftliche Zustimmung von RTM anzuerkennen.
- 8.5 RTM haftet nicht für die Verletzung von Rechten Dritter, die durch eine nicht vereinbarungsgemässe Nutzung der Lizenzsoftware, eine Nutzung ausserhalb des bestimmungsgemässen Einsatzbereichs oder eine Nutzung in Kombination mit nicht von RTM ausdrücklich empfohlenen Komponenten (z.B. Hard- und Software) durch den Kunden verursacht wird.

- 8.6 Im Falle der Verletzung von Rechten Dritter darf RTM nach eigener Wahl und auf eigene Kosten hinsichtlich der betroffenen Leistung
- a) nach vorheriger Absprache mit dem Kunden Änderungen vornehmen, die unter Wahrung von dessen Interessen gewährleisten, dass die Verletzung der Rechte Dritter nicht mehr vorliegt, oder
 - b) für den Kunden die erforderlichen Nutzungsrechte erwerben.

9 Haftungsbeschränkung

- 9.1 Die Haftung von RTM für leichte Fahrlässigkeit ist in allen Fällen ausgeschlossen.
- 9.2 Jegliche Haftung entfällt, sobald der Kunde eigenhändig Daten auf der Datenbank verändert, unabhängig davon, ob RTM hierzu ihre Zustimmung gegeben hat oder nicht.“
- 9.3 Die Haftung von RTM ist betragsmässig in allen Fällen auf die gemäss dem betreffenden Einzelvertrag an RTM zu zahlende Vergütung beschränkt.

10 Pflichten des Kunden

- 10.1 Der Kunde benennt einen Ansprechpartner für RTM, der RTM für alle notwendigen Informationen zur Verfügung steht und für die Zusammenarbeit notwendige Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen kann. Die Ansprechpartner haben mit der Funktionalität der Lizenzsoftware gemäss der technischen Beschreibung, den Handbüchern und sonstigen Benutzungsanweisungen und ordnungsgemässer Schulung sowie Kenntnis der technischen Gegebenheiten der beim Kunden vorhandenen IT-Systeme vertraut zu sein. Die Servicekontakte dürfen nur von den Ansprechpartnern verwendet werden.
- 10.2 Die vertragsgemässe Nutzung der Lizenzsoftware setzt voraus, dass die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software (Arbeitsplatzrechner, Datenkommunikationsmitteln etc.) den technischen Anforderungen an die Nutzung der aktuell angebotenen Lizenzsoftware entsprechen und die vom Kunden zur Nutzung der Lizenzsoftware berechtigten Usern mit deren Bedienung vertraut sind. Die Anforderungen sind in der Dokumentation geregelt.
- 10.3 Es obliegt dem Kunden, die Kompatibilität der Lizenzsoftware mit den auf seinem System installierten Add-Ons zu prüfen. Entsprechendes gilt, sofern der Kunde nach Inbetriebnahme der Lizenzsoftware beabsichtigt, zusätzliche Add-Ons auf seinem System zu installieren. Trotz sorgfältiger Entwicklung und Testing kann RTM nicht garantieren, dass die Lizenzsoftware mit sämtlichen auf dem Markt verfügbaren Add-Ons kompatibel ist. RTM wird den Kunden bei Inkompatibilität von Add-Ons mit der Lizenzsoftware nach Möglichkeit dabei unterstützen, ein vergleichbares kompatibles Add-On zu finden.
- 10.4 Der Kunde wird sich, soweit zumutbar, bemühen, durch angemessene Schulung seiner User und durch Verwendung der Handbücher und Benutzungsanweisungen für die Lizenzsoftware eine übermässige Inanspruchnahme des Supports zu vermeiden.
- 10.5 Der Kunde wird systemseitig eine angemessene, regelmässige Sicherung der Daten durchführen, die auch die Programm- und Datenbankdateien der Lizenzsoftware und/oder der individuellen Anforderung erfasst, damit bei möglichen Datenverlusten diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- 10.6 Der Kunde wird RTM einen Remote-Zugang auf die IT-Systeme des Kunden ermöglichen, soweit dies für die Wartung der Lizenzsoftware erforderlich ist.
- 10.7 Der Kunde hat mit RTM vereinbarte Termine unverzüglich abzusagen, wenn er diese nicht einhalten kann. Die Absage vereinbarter Termine ist kostenpflichtig, wenn die Absage aus Gründen erfolgt, die RTM nicht zu vertreten hat. Die Kosten staffeln sich nach folgendem Schlüssel:

- a) Absage mehr als zwei Wochen vor dem Termin: kostenlos;
- b) Absage weniger als 2 Wochen vor dem Termin: 50% des vereinbarten Nettotagesatzes ohne Spesen;
- c) Absage nach Antritt der Anreise zum Termin: 100% des vereinbarten Nettotagesatzes zzgl. Spesen.

10.8 Sollte der Kunde die vereinbarten Mitwirkungspflichten verletzen und dadurch RTM an der Erbringung vertraglicher Leistungen hindern, so verschieben sich diejenigen Fristen und Termine, die ggf. verbindlich vereinbart wurden, im Minimum um die Dauer der Behinderung.

11 Einsatz von Subunternehmen

- 11.1 RTM ist zum Einsatz von Subunternehmern berechtigt. Der Kunde kann die Erteilung dieser Zustimmung nur aus wichtigem Grund verweigern. Auf Nachfrage wird RTM die Subunternehmen offenlegen.
- 11.2 RTM ist berechtigt, die vertraglich geschuldeten Leistungen durch Dritte, z.B. direkt durch Lieferanten zu erbringen.
- 11.3 Vermittelt RTM Garantie- oder Serviceleistungen seiner Lieferanten an den Kunden, so ist der Kunde verpflichtet, soweit durch diese Leistungen Gewährleistungsansprüche erledigt werden können, aussergerichtlich zunächst die Leistung des Lieferanten in Anspruch zu nehmen.

12 Rechteeinräumung, Nutzungsrechte an der Lizenzsoftware

- 12.1 Die Lizenzsoftware ist rechtlich geschützt. Das Urheberrecht, Namens- und Markenrechte sowie alle sonstigen Leistungsschutzrechte an der Lizenzsoftware stehen ausschliesslich RTM zu.
- 12.2 Nach näherer Massgabe des jeweiligen Einzelvertrages ist der Kunde berechtigt, die Lizenzsoftware für eigene Zwecke und für die Zwecke verbundener Unternehmen (Holdingsstruktur) zu nutzen. Scheidet ein verbundenes Unternehmen aus dem Kunden-Konzern aus, teilt der Kunde dies RTM unverzüglich schriftlich mit. Der Kunde gewährleistet in diesem Fall, dass die weitere Nutzung der Lizenzsoftware nach dem Ausscheiden des Unternehmens aus dem Kunden-Konzern unterbleibt. RTM räumt dem Kunden die für die vertragsgemässe Nutzung notwendigen Befugnisse auf nicht ausschliesslicher Basis ein.
- 12.3 RTM räumt dem Kunden ein einfaches Nutzungsrecht an der Lizenzsoftware ein. Das Nutzungsrecht besteht nur für die im Einzelvertrag festgelegte Anzahl User. Alle User des Kunden sind lizenzierungspflichtig, wobei jede Lizenz grundsätzlich einem User namentlich zuzuordnen ist. Für im Rahmen der Betriebsleistungen gelieferte Updates und Upgrades gilt die Rechteeinräumung entsprechend.
- 12.4 Der Kunde ist verpflichtet, ohne gesonderte Anforderungen von RTM, die neue Anzahl von Usern bei einer Veränderung umgehend, spätestens im Folgemonat der Veränderung, schriftlich mitzuteilen. Dies kann durch Übersendung der entsprechenden Meldung erfolgen. Darüber hinaus kann RTM jederzeit eine Überprüfung hinsichtlich des tatsächlichen Umfangs der Nutzung der Lizenzsoftware durchführen. Etwaige, ergänzende Regelungen im Rahmenvertrag sind ausdrücklich vorbehalten.

- 12.5 RTM kann eine Überprüfung der Anzahl User durch einen zur Verschwiegenheit verpflichteten Dritten durchführen lassen, wenn RTM berechtigte Zweifel an der Mitteilung des Umfangs der Nutzung durch den Kunden hat. RTM ist ausserdem berechtigt, durch einen zur Verschwiegenheit verpflichteten Dritten jährlich den Umfang der vom Kunden genutzten Module der Lizenzsoftware prüfen zu lassen. Der von RTM beauftragte Prüfer hat dem Kunden eine Erklärung vorzulegen, wonach der Prüfer RTM nur über Überschreitungen des Nutzungsumfanges und die insofern gemachten Wahrnehmungen unterrichten darf und eine schriftliche Vereinbarung über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag gemäss den datenschutzrechtlichen Bestimmungen zwischen RTM und dem Prüfer besteht.
- 12.6 Der Kunde darf die für einen sicheren Betrieb erforderlichen Sicherungskopien der Lizenzsoftware erstellen. Die Sicherungskopien müssen sicher verwahrt werden. Urheberrechtsvermerke und Kennzeichen dürfen nicht gelöscht, geändert oder unterdrückt werden. Nicht mehr benötigte Kopien sind unwiederbringlich zu löschen oder zu vernichten.

13 Datenschutz

- 13.1 RTM verpflichtet sich, personenbezogene Daten des Kunden nur im Rahmen der geltenden Gesetze zu verarbeiten. RTM verpflichtet sich insbesondere, personenbezogene Daten weder unbefugt zu erheben, zu verarbeiten noch zu nutzen und zwar auch nach Beendigung des Rahmenvertrages und der darunter abgeschlossenen Einzelverträge.
- 13.2 RTM wird bei der Verarbeitung der personenbezogenen Daten nur solche Mitarbeiter einsetzen, denen die Pflichten ebenfalls gemäss der vorangehenden Ziff. 13.1 verbindlich überbunden worden sind.
- 13.3 RTM verarbeitet während der Laufzeit dieses Vertrags personenbezogene Daten des Kunden im Sinne einer Datenbearbeitung durch Dritte gemäss Art. 10a des Bundesgesetzes über den Datenschutz (DSG).

14 Sonstige Bestimmungen

- 14.1 Mitteilungen und Erklärungen an eine Partei bedürfen der Schriftform.
- 14.2 RTM ist berechtigt, diese AGB zu ändern. RTM wird dem Kunden die Änderungen schriftlich ankündigen. Die Änderungen gelten als vereinbart, wenn der Kunde nicht innerhalb von einem Monat nach Zugang der Ankündigung der Änderung schriftlich widerspricht. RTM wird den Kunden in der Ankündigung auf diese Frist und auf die Rechtsfolgen einer entstandenen Versäumung gesondert hinweisen.
- 14.3 Der Kunde ist nicht berechtigt, Rechte und Pflichten aus dem mit RTM geschlossenen Vertrag an Dritte zu übertragen (mit Ausnahme seiner verbundenen Unternehmen Holdingstruktur), es sei denn, RTM stimmt dieser Übertragung ausdrücklich und schriftlich zu. Die Zustimmung liegt im alleinigen Ermessen von RTM. Eine Übertragung ohne entsprechende Zustimmung ist unwirksam.
- 14.4 RTM ist dazu berechtigt, jegliche Ansprüche aus dem Einzelvertrag an Dritte abzutreten oder Dritte zur Geltendmachung im eigenen Namen zu ermächtigen.
- 14.5 Der Kunde kann Forderungen von RTM nicht mit eigenen Forderungen gegenüber RTM verrechnen.
- 14.6 Sollten sich einzelne oder mehrere Regelungen der vertraglichen Vereinbarungen zwischen den Parteien als rechtsunwirksam oder nicht durchführbar erweisen, sind die Parteien verpflichtet, die unwirksamen oder undurchführbaren Regelungen durch solche wirksame und durchführbare zu ersetzen, welche dem bei Vereinbarung der jeweiligen Regelung bestehenden Willen der Parteien am nächsten kommen. Dasselbe gilt bei Regelungslücken. Die Wirksamkeit der übrigen Regelungen des Vertragswerks bleibt unberührt.

- 14.7 Es gilt ausschliesslich materielles schweizerisches Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechts und der Bestimmungen des UN-Übereinkommens zum internationalen Warenkauf (CISG).
- 14.8 Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragswerk zwischen den Parteien ist am Sitz von RTM.

AGB – RTM Systems AG – gültig ab 1. Oktober 2022