



## **I. Allgemeine Bestimmungen**

### **1. Generell**

1.1 Diese allgemeinen Lizenz- und Pflegebedingungen regeln den Abschluss, den Inhalt und die Abwicklung von Verträgen über den Kauf, die Übertragung der Nutzung, die Installation, den Support und die Pflege der Standardsoftwareprodukte ("Softwareprodukte") der ISSX Internet Security Systems AG, Schweiz nachfolgend „ISS“ genannt.

1.2 Diese allgemeinen Lizenz- und Pflegebedingungen bilden einen integrierenden Bestandteil des Vertrages über die Nutzung sowie die Pflege und den Support bei der Anwendung von ISS-Softwareprodukten. Sie gelten für beide Parteien und ihre Rechtsnachfolger.

Die Bedingungen gelten, sofern nicht ausdrücklich und schriftlich etwas anderes vereinbart wird. Schriftlichkeit ist auch erforderlich für die Aufhebung des Erfordernisses der Schriftform.

Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden, die ISS nicht ausdrücklich schriftlich anerkennt, sind für ISS unverbindlich, auch wenn ISS ihnen nicht ausdrücklich mündlich oder schriftlich widerspricht.

1.3 Als Arbeitszeit der ISS gelten die Zeiten Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr, ausgenommen die Feiertage am Sitz von ISS.

### **2. Angebot**

2.1 Angebote der ISS, die keine Annahmefrist enthalten, sind unverbindlich.

2.2 Nimmt der Kunde ein Angebot während der darin genannten Annahmefrist an, gilt der Vertrag in dem Umfang als abgeschlossen, in dem die Bestellung des Kunden mit der Offerte der ISS übereinstimmt. Enthält die Bestellung des Kunden Abweichungen vom Auftrag, ist der Kunde während der Dauer einer Woche an diese Gegenofferte gebunden. Enthält die neuerliche Annahme durch ISS erneut Abweichungen von der Gegenofferte, gelten diese Abweichungen als vom Kunden genehmigt, wenn dieser nicht binnen einer Woche ab Zugang der Annahme der Gegenofferte den Abweichungen schriftlich widerspricht.

### **3. Bestellungenänderungen**

Für die Stornierung oder Änderung einer Bestellung kann ISS eine Bearbeitungsgebühr von 5% des Listenpreises der geänderten Auftragsposition in Rechnung stellen. Stornierungs- oder Änderungswünsche können insbesondere nach Verlad, Bezug, auf elektronischem Wege oder Übermittlung von Informationen zum Lizenzschlüssel (license key) abgelehnt werden. ISS bleibt in jedem Fall berechtigt, den Ersatz für den entgangenen Gewinn zu fordern.

### **4. Lieferung**

4.1 Die zu liefernden Softwareprodukte resp. die zu erbringenden Installations-, Pflege- und Supportleistungen ergeben sich aus der Offerte der ISS in Verbindung mit der Bestellung des Kunden.

4.2 Die Lieferung durch postalischen Versand erfolgt an die in der Bestellung genannte Adresse. In der Regel stellt ISS dem Kunden die Softwareprodukte vorgängig auf elektronischem Wege zur Verfügung. Versand-, Transport- und Versicherungskosten sind in den Preisen inbegriffen.

Die Lieferung erfolgt F.O.B. Verschiffungsstelle. Auf elektronischem Wege gilt die Lieferung als erfolgt, sobald ISS dem Kunden Informationen zum Lizenzschlüssel (license key) zusendet.

Verbindlich vereinbarte Lieferfristen verlängern sich um die Dauer der Auswirkungen von Ereignissen sogenannt höherer Gewalt entsprechend der Anzeige durch ISS gegenüber dem Kunden. Der

Kunde ist zum Rücktritt vom Vertrag wegen Nichteinhaltung verbindlich vereinbarter Lieferfristen erst nach fruchtlosem Ablauf einer gegenüber ISS mittels eingeschriebenem Brief gesetzten Nachfrist, welche auf mindestens einen Monat zu bemessen ist, berechtigt. Nach Ablauf der Nachfrist kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten oder Ersatz desjenigen Schadens, der auf einer mindestens grobfahrlässigen Vertragsverletzung durch ISS beruht, verlangen. Weitergehende Schadenersatzansprüche werden wegbedungen.

4.3 Nimmt der Kunde die Lieferung nicht spätestens zum vertraglich vereinbarten Termin entgegen oder befindet er sich anderweitig in Annahmeverzug, wird die Forderung des Kunden dessen ungeachtet fällig.

### **5. Lizenz**

Mit Vertragsabschluss verpflichtet sich ISS, dem Kunden nach vollständiger Zahlung der Gebühren eine nicht exklusive und nicht übertragbare Lizenz gemäss den nachstehenden Bedingungen (Ziff. II.) zu übertragen.

### **6. Installation**

Die Installation der Softwareprodukte durch ISS bedarf einer speziellen Vereinbarung und erfolgt gegen separate Entschädigung. Die Installationsleistungen werden durch ISS oder eine autorisierte Fremdfirma, für deren Qualifikation ISS einsteht, erbracht.

Die Installation beginnt diesfalls mit der Lieferung der ISS-Softwareprodukte und nach Absprache mit dem Kunden. Der Kunde hat bis zum vereinbarten Termin die zur Installation erforderlichen räumlichen, technischen und sonstigen Voraussetzungen zu schaffen; diese Voraussetzungen werden dem Kunden vorgängig mitgeteilt.

### **7. Genehmigung**

Während 10 Tagen nach der Lieferung hat der Kunde das Softwareprodukt zu prüfen.

Treten während dieser Zeit Mängel zu Tage, gilt die Software hinsichtlich des mängelfreien Teils als genehmigt. ISS behebt Mängel innert einer angemessenen Nachfrist. Gelingt es ISS nicht, die Mängel innert dieser Frist zu beheben und sind dem Kunden weitere Nachbesserungen oder Lieferungen nicht zumutbar, ist der Kunde berechtigt, durch schriftliche Erklärung die Herabsetzung des vereinbarten Preises (Minderung) oder die Rückgängigmachung des Lizenzvertrages (Wandlung) zu verlangen.

Erfolgt innerhalb von 10 Tagen keine schriftliche Meldung des Kunden betreffend Unstimmigkeiten, gilt das Softwareprodukt als abgenommen.

### **8. Pflege und Support**

Mit Vertragsabschluss verpflichtet sich ISS gegenüber Kunden, mit denen sie einen Pflege- und Supportvertrag abgeschlossen hat, und die die entsprechenden Gebühren bezahlt haben, Pflege- und Supportdienstleistungen gemäss nachstehender Ziffer IV. zu erbringen.

### **9. Preise und Gebühren**

9.1 Der Kunde bezahlt für die von ISS zu erbringenden Leistungen die in der Offerte der ISS genannten Preise, die dort aufgeschlüsselt sind nach Lizenzgebühr, Installations-, Pflege- und Supportkosten. Diese Preise und Gebühren verstehen sich als Nettopreise und gebühren. Die jeweils gültige gesetzliche Mehrwertsteuer ist zusätzlich zu bezahlen.

9.2 In Durchführung der Installations-, Pflege- und Supportleistungen anfallende Reisekosten und Spesen sind vom Kunden zusätzlich zu tragen.

9.3 ISS ist berechtigt, die Preise für Pflege- und Supportleistungen unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von mindestens 4 Monaten zum nächsten Quartalsanfang anzupassen.

Erhält der Kunde eine entsprechende Mitteilung, ist er berechtigt, mit einer Frist von 3 Monaten zum nächsten Quartalsanfang den Servicevertrag für die betroffenen Produkte zu kündigen.

## 10. Zahlungsbedingungen

10.1 Lizenzgebühren werden nach der Lieferung der Softwareprodukte in Rechnung gestellt. Pflege- und Supportgebühren werden jährlich in Rechnung gestellt. Installationsleistungen der ISS werden grundsätzlich wöchentlich in Rechnung gestellt; unabhängig davon ist ISS berechtigt, die von ihr erbrachten Leistungen jederzeit abzurechnen.

Rechnungen sind 30 Tage nach Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig. Ab dem Fälligkeitsdatum fallen Verzugszinsen von 0,5% pro Monat (6% pro Jahr) an. Kommt der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nach oder gerät er in Konkurs, so werden alle offenen, aus dem Vertragsverhältnis stammenden Rechnungsbeträge sofort zur Zahlung fällig.

10.2 In diesem Falle ist ISS berechtigt, die Erfüllung eigener Leistungspflichten bis zur Bezahlung der gesamten Forderung durch den Kunden auszusetzen. Weitergehende Rechte der ISS bleiben hiervon unberührt, insbesondere bleibt die Geltendmachung eines höheren Schadens vorbehalten.

## II. Lizenzvertrag

### 1. Nicht exklusive Lizenz

ISS gewährt dem Kunden als einzigem Endbenutzer nach Bezahlung der Lizenzgebühr eine nicht exklusive und nicht übertragbare beschränkte Lizenz für die Software und die damit zusammenhängende Dokumentation (hernach Software) sowie den oder die zugehörigen Lizenzschlüssel (license key), wobei die Lizenz nur für die Netzwerkkonfiguration, für die Anzahl und Art von Geräten und für die Dauer gilt, welche die Parteien vereinbart haben. Als Geräte gelten sämtliche Geräte, welche den Zugang zum Netzwerk des Kunden erlauben, sei dies ein direkter Zugang oder ein Remote access, insbesondere also von PC's, Arbeitsplatzsystemen, Servern, Routern, Hubs und Druckern. Der Kunde sorgt mittels geeigneter Sicherheits- und Kontrollmassnahmen dafür, den Verlust oder die Offenlegung des Lizenzschlüssels und damit jede unerlaubte Verwendung der Software zu verhindern. Der Kunde ist berechtigt, eine angemessene Zahl von Sicherungskopien der Software und des zugehörigen Lizenzschlüssels für den ausschliesslichen Zweck der Archivierung und Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit bei Systemzusammenbrüchen zu erstellen.

Für Software, welche ISS als Migrationshilfe (Migration Utility) vermarktet oder verkauft, gelten die nachfolgenden Regeln. Vorausgesetzt dass der Lizenznehmer für die ISS Software, auf welche sich die Migrationshilfe bezieht (im folgenden "die ursprüngliche Software"), eine gültige Lizenz hat, gewährt ISS dem Kunden als einzigem Endbenutzer eine nicht exklusive und nicht übertragbare beschränkte Lizenz für die Migrationshilfe und die damit zusammenhängende Dokumentation (hernach zusammenfassend "Migrationshilfe"). Diese Lizenz darf zu Gunsten des Lizenznehmers nur für die Migration der ursprünglichen Software auf die Software, welche sie ersetzt, verwendet werden, und zwar so wie von ISS in der einschlägigen Dokumentation empfohlen. Diese Lizenz gilt für solange, als der Kunde eine gültige Lizenz für die ursprüngliche Software hat. Der Kunde kann im Zusammenhang mit der Migration der ursprünglichen Software auf die Software, welche sie ersetzt, die Migrationshilfe auf Geräten aller Art reproduzieren, installieren und verwenden. Der Kunde ist für angemessene Sicherheits- und Kontrollmassnahmen besorgt, welche die unerlaubte Verwendung der Migrationshilfe verhindern. Der Kunde kann eine angemessene Anzahl von Sicherungskopien der Migrationshilfe für den ausschliesslichen Zweck der Archivierung und der Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit bei Systemzusammenbrüchen erstellen.

### 2. Einschränkungen

Sämtliche Rechte an der Software sowie an der dazugehörigen Dokumentation verbleiben mit Ausnahme der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte bei der ISS und/oder deren Lizenzgebern.

Die Software ist ein werthaltiges Geschäftsgeheimnis von ISS und wird insbesondere durch das US-Urheberrechtsgesetz, das Schweizerische Urheberrechtsgesetz sowie durch internationale Verträge geschützt.

Der Lizenzkunde verpflichtet sich, den Quellcode der Software nicht zu kopieren, zu ändern, anzupassen, zu übersetzen, umzukehren, zu dekompileieren, zu demontieren, anderweitig zu erforschen, oder Dritten hierzu Zugang zu verschaffen, ausgenommen, soweit dies nach Schweizerischem Recht zulässig ist. Etwa vorhandene Sicherungsmassnahmen gegen unzulässige Nutzung dürfen nicht ausser Kraft gesetzt werden. Der Lizenzkunde darf das Zeichen ISS nicht verwenden.

Der Kunde ist nicht berechtigt, Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte zu übertragen. Insbesondere darf der Lizenznehmer die Software nicht übertragen, leasen, abtreten, Unterlizenzen dafür vergeben oder sie vertreiben oder für Time-Sharing, Servicebüros oder On-Line Verwendung zur Verfügung stellen.

### 3. Verletzung von Schutzrechten Dritter

Werden nach Vertragsunterzeichnung Verletzungen von Schutzrechten Dritter (insbesondere Urheberrechte) geltend gemacht und wird die Nutzung der von ISS gelieferten oder zu liefernden Software hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, so kann ISS nach Wahl des Kunden und auf ihre Kosten entweder die Software so ändern oder ersetzen, dass sie nicht mehr die Schutzrechte Dritter berührt, gleichwohl aber im Wesentlichen den Programmspezifikationen entspricht, oder dem Kunden die Lizenzgebühren für die Benutzung der Software angemessen reduzieren. Werden gegen den Kunden Ansprüche von Dritten wegen einer Verletzung von Schutzrechten Dritter durch die Software erhoben, so wird allein ISS darüber entscheiden, ob und wie die hieraus resultierenden Rechtsstreite zu führen sind. Der Lizenznehmer darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von ISS insbesondere keine Vergleiche schliessen oder sonstige Zugeständnisse machen.

Eine Haftung von ISS für Schutzrechtsverletzungen besteht nur, sofern der Kunde ISS unverzüglich schriftlich von der Geltendmachung angeblicher Rechte Dritter benachrichtigt, die vorhandenen Informationen mitgeteilt und ISS angemessen unterstützt hat. Eine Haftung von ISS wegen Schutzrechtsverletzungen durch die gelieferte Software entfällt, soweit diese nicht in von ISS autorisierter Form genutzt wurde oder sofern die Software zusammen mit anderer Software oder Daten, welche nicht von ISS stammen bzw. nicht von ihr schriftlich zugelassen wurde, benutzt oder mit diesen verbunden wurde. Im übrigen gelten die Haftungsbeschränkungen der Ziffer V dieser Bedingungen.

### 4. Beendigung des Lizenzvertrages

Haben die Parteien einen befristeten Lizenzvertrag abgeschlossen, erlischt die Lizenz ohne weiteres mit Ablauf der vereinbarten Vertragsdauer. Der Kunde, der mit ISS keinen Pflege und Supportvertrag abgeschlossen hat, kann diesen Lizenzvertrag überdies jederzeit beenden, indem er alle Kopien der Software und damit verbundenen Dokumentationen vernichtet.

Der Kunde, der mit ISS einen Pflege- und Supportvertrag abgeschlossen hat, kann den Lizenzvertrag lediglich unter Einhaltung der Kündigungsfrist gemäss nachfolgender Ziff. IV.6 beenden.

Ohne Kündigung durch ISS erlischt die Lizenz ferner, wenn der Lizenznehmer die Bedingungen dieser Lizenz nicht erfüllt, insbesondere die Lizenzgebühren nicht gemäss den obenstehenden Zahlungsbedingungen (Ziff. I.10.) entrichtet.

Nach Erlöschen der Lizenz darf der Lizenznehmer die Software und Dokumentation nicht mehr verwenden. Er ist verpflichtet, die Software zu vernichten.

### 5. Vollmacht

Da die Software zum Testen der Sicherheit von Computernetzwerkssystemen bestimmt ist und Probleme im Betrieb der geprüften Systeme offenbaren oder verursachen kann, gewährleistet der Kunde und seine Vertreter, dass: (a) sie vom Kunden und den Eigentümern des Computernetzwerkes, für die die Software lizenziert ist, ermächtigt sind, diesen Lizenzvertrag abzuschliessen und die Software zu erhalten und zu betreiben, um dieses Netzwerk zu testen; und (b) dass der Lizenznehmer und die Eigentümer des Computernetzwerkes die vorliegenden Risiken verstehen und akzeptieren.

## III. Gewährleistung

ISS gewährleistet, dass die Software die wesentlichen Betriebsspezifikationen erfüllt, die in der von ISS gelieferten und revidierten Dokumentation beschrieben sind. ISS gewährleistet nicht, dass die Software für die vom Kunden vorgesehene Verwendung geeignet ist, dass die Software in der Konfiguration funktioniert, die der Kunde zum Gebrauch ausgewählt hat, dass der Betrieb der Software ununterbrochen oder fehlerfrei ist, oder dass alle Softwarefehler korrigiert werden können. Dem Kunden ist bekannt, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, eine von Fehlern vollkommen freie Software zu erstellen.

Die Gewährleistungsfrist beträgt 90 Tage, beginnend mit der Abnahme der Software oder mit der Installation der Software durch ISS, resp. beginnend mit der Ausführung von Pflegeleistungen oder der Lieferung von Updates.

Die Gewährleistung entfällt, wenn (i) die Software nicht gemäss allen schriftlichen Anweisungen und Dokumentationen von ISS auf von ISS empfohlenen Geräten installiert, implementiert und betrieben wird, wenn (ii) der Kunde ISS nicht über alle Abweichungen schriftlich innerhalb von 10 Tagen nach deren Erscheinen informiert, oder wenn (iii) der Kunde nicht alle Korrekturen, neuen Versionen und Updates, die ISS ihm zur Verfügung stellt, umgehend und korrekt installiert, ferner wenn (iv) der Kunde die Software missbraucht oder verändert, oder (v) keine kompatible Computer- und Netzwerk-, Hard- und Software verwendet, sowie (vi) bei Interaktionen mit nicht durch ISS angebotener/empfohlener Software/Hardware.

Die Gewährleistungsansprüche bestehen nur dann, wenn der Fehler genau beschrieben wird, und zwar einschliesslich der genauen Betriebssituation vor Auftreten des Fehlers und einschliesslich der bei Fehlereintritt be- oder verarbeiteten Daten. Der Lizenznehmer ist verpflichtet, ISS zum Zwecke der Fehleranalyse und Beseitigung diese Daten zur Verfügung zu stellen, soweit dies nach dem Datenschutzgesetz zulässig ist.

Die Gewährleistungspflicht wird dadurch erfüllt, dass ISS nach ihrer Wahl die festgestellten Fehler und/oder Mängel durch Nachbesserung behebt und/oder Ersatz liefert. Scheitert die Nachbesserung und/oder Nachlieferung im Wiederholungsfall und sind dem Kunden weitere Nachbesserungen oder -lieferungen nicht zumutbar, ist der Lizenznehmer berechtigt, durch schriftliche Erklärung die Herabsetzung des vereinbarten Preises (Minderung) oder die Rückgängigmachung des Lizenzvertrages (Wandlung) zu verlangen.

## **IV. Pflege- und Supportvertrag**

### **1. Definitionen**

Begriffe, die in dieser Erklärung gross geschrieben sind, haben dieselbe Bedeutung wie im Text des EndanwenderLizenzvertrags.

„**Error**“ (Fehler): Eine Situation, in der die LizenzSoftware nicht entsprechend der Dokumentation funktioniert.

„**Fix**“ (Behebung): Reparatur oder Ersatz von binären oder durchführbaren CodeVersionen der Lizenz-Software zur Fehlerbehebung.

„**Workaround**“ (Änderung): Änderung des durch den Lizenznehmer verfolgten Verfahrens, um einen Fehler zu umgehen, ohne die Verwendung der Software wesentlich zu beeinträchtigen.

### **2.1 Leistungen Allgemein**

2.1.1 Durch den Abschluss eines Pflege- und Supportvertrages erbringt ISS dem Kunden technische Anwendungsunterstützung, Telefon- und e-MailSupport sowie Fehlerkorrekturen. Ferner stellt ISS dem Lizenznehmer Upgrades, Verbesserungen und Änderungen der Software, so z.B. Verbesserungen in der Anwendung, in der Verwendbarkeit, neue Anfälligkeitskontrollen etc. sowie Informationen betreffend technologische Entwicklungen und Sicherheit sowie allgemeine Kundeninformationen zur Verfügung. ISS liefert dem Lizenznehmer alle Upgrades, Verbesserungen oder Änderungen der Software, die ISS anderen ISS-Lizenznehmern allgemein zur Verfügung stellt und nicht als unabhängige Produkte oder Module vermarktet. Die Lieferung erfolgt mittels Download.

2.1.2 ISS empfiehlt dem Kunden, immer die aktuellste Version zu benutzen. ISS erbringt die Pflege- und Supportleistungen jeweils auch auf die der aktuellsten Version vorangegangene Version; wird indessen festgestellt, dass ein dem Supportingenieur unterbreiteter

Fehler in einer neueren Version behoben worden ist, kann der Kunde zur Installation der neueren Version angehalten werden.

2.1.3 Die "ISS Product and Maintenance Policy" ist unter <http://documents.iss.net/maintenance-policy.pdf> abrufbar. Diese Richtlinien sind, soweit diese Allgemeinen Pflege- und Lizenzbedingungen keine abweichenden Bestimmungen enthalten, ergänzend anwendbar.

### **2.2 Telefon- und e-MailSupport**

2.2.1 Mit Ausnahme der von ISS Atlanta, USA, publizierten Feiertage - ist Support während 24 Stunden über Tel. Nr. +1-404-236-2700 oder über [support@iss.net](mailto:support@iss.net) verfügbar.

2.2.2 Der Installationssupport beinhaltet die Beantwortung von Fragen des Lizenznehmers und angemessene Hilfestellung beim Installationsprozess.

2.2.3 Die Anwendungsunterstützung beinhaltet die Beantwortung von Fragen und Hilfestellung für den Lizenznehmer über die Anwendung der Software, die Beantwortung von Fehlerberichten in der Software und die Feststellung, ob der gemeldete Fehler die Folge eines Softwareproblems oder ein Umgebungs- oder Installationsproblem ist. Der Lizenznehmer ist zuständig dafür, ISS ausreichende Dokumentation zu liefern, um den Fehler auf der Masterkopie der Software zu reproduzieren, und eine schriftliche, detaillierte Beschreibung des Problems sowie Log Files, Core Dumps oder andere von ISS benötigten Informationen zu senden.

### **2.3 Prozedere**

2.3.1 Nach Eingang einer Anfrage des Kunden wird vorab festgestellt, ob dieser die Pflege- und Supportgebühren bezahlt hat.

2.3.2 Jedes Problem, jeder Fall, und/oder jede Frage wird einzeln registriert und mit einer speziellen ID-Nummer versehen. Nachfolgende Kommunikation zwischen dem Kunden und ISS hat immer unter Bezugnahme auf diese ID-Nummer zu erfolgen.

2.3.3 Sofern technischer Support nicht unmittelbar verfügbar ist, garantiert ISS solchen innert der nachfolgenden Maximalfristen:

- Anfragen erster Priorität: Die ISS-Software ist nicht funktionsfähig. Beispiele: Blauer Bildschirm, Core Dump, Zusammenbruch des Systems. Maximale Antwortfrist: 1 Stunde.
- Anfragen zweiter Priorität: Die normale Funktion der Software ist beeinträchtigt; Komponenten oder Elemente der Software funktionieren nicht einwandfrei. Beispiele: gestörte (Zusatz) Funktionen, False Positives oder False Negatives. Maximale Antwortfrist: 4 Stunden.
- Anfragen dritter Priorität: Das System ist betriebstauglich; die Benutzung des Systems ist möglich, aber nicht optimal. Beispiel: nicht geordneter Datenausdruck: Maximale Antwortfrist: 6 Stunden.
- Anfragen vierter Priorität: Anfragen Informationen: 8 Std.
- Anfragen fünfter Priorität: Anfragen Erweiterungen: 8 Std.

Nach Eingang der Anfrage weist ISS dieser die entsprechende Priorität zu.

2.3.4 Ein Supportingenieur wird innerhalb des obstehenden (vgl. Ziff. 2.3.3) Zeitrahmens mit dem Kunden Kontakt aufnehmen und das Problem durch Befragung per Telefon oder e-Mail zu ergründen versuchen. Soweit die Lösung gewisser Probleme verstärkter Kommunikation oder offline Untersuchung bedürfen, verpflichtet sich der Kunde, ISS zusätzliche Informationen, Dokumentationen und die Konfiguration der Files bekannt zu geben, sodass ISS das Problem lösen und/oder reproduzieren kann.

2.3.5 Sofern ein Fehler in Fernpflege nicht behoben werden kann, ist ISS berechtigt, dem Fehler vor Ort nachzugehen. Der Kunde ist diesfalls verpflichtet, die personellen, technischen, räumlichen oder sonstigen Voraussetzungen zu schaffen, die erforderlich sind.

### **2.4 Fehlerkorrekturen**

Im Falle von Defekten der Software oder bei Fehlern in der Dokumentation ist ISS verantwortlich, alle wirtschaftlich tragbaren Unternehmungen zu treffen, diese Fehler mittels Workaround oder im Rahmen einer neuen Version der Software, welche ein Fix für das spezifische Problem beinhaltet, zu beheben.

## 2.5 Fehler, die nicht von der Software verursacht sind

Ist der gemeldete Fehler auf einen Installations-, Anwendungs- oder Unterhaltsfehler des Kunden zurückzuführen, wird dieser durch angemessene Instruktion des Kunden behoben.

Ist das gemeldete Problem auf Hard- oder Software eines Dritten zurückzuführen, liegt es am Kunden, mit dem Dritten zur Fehlerbehebung zusammen zu arbeiten. In diesen Fällen kann dem Kunden die Arbeitszeit und das Material für den Lösungsprozess nach den in jenem Zeitpunkt geltenden Standardsätzen von ISS für einen Principal Security Consultant in Rechnung gestellt werden.

## 2.6 Kein Support für geänderte Versionen der Software

ISS ist nicht verpflichtet, Fehler zu korrigieren oder Telefonsupport für Versionen der Software zu geben, die vom Lizenznehmer geändert worden ist.

## 3. Ruhen der Pflegeverpflichtung

Jede Pflegeverpflichtung von ISS ruht, ohne dass der Vergütungsanspruch von ISS beeinträchtigt wird, wenn

- der Kunde die Software nicht gemäss allen schriftlichen Anweisungen und Dokumentationen von ISS auf von ISS empfohlenen Geräten installiert, implementiert und betrieben hat,
- der Kunde nicht jeweils die zwei letzten ihm gelieferten Updates der eingesetzten Software eingesetzt hat, oder
- der Kunde Eingriffe in die Software vorgenommen hat.

Die Pflegeverpflichtung der ISS lebt erst wieder auf, wenn die vorstehend genannten Beeinträchtigungen des Systems behoben werden.

## 4. Mitwirkungspflicht des Kunden

Soweit Pflege vor Ort stattfindet, ist der Kunde auf Verlangen der ISS verpflichtet, auf eigene Kosten sämtliche personellen, technischen, räumlichen oder sonstigen Voraussetzungen zu schaffen, die nach der Entscheidung der ISS zur ordnungsgemässen Durchführung der Pflege vor Ort erforderlich sind.

Sofern für Software die Fernpflege nicht ausdrücklich schriftlich ausgeschlossen ist, kann ISS auch in den Fällen, in denen der Kunde nicht von sich aus Fernpflege will, verlangen, dass der Kunde zur Ermöglichung einer Fernpflege auf eigene Kosten eine Datenfernübertragungsleitung und ein den Spezifikationen der ISS entsprechendes Modem installiert.

Im Rahmen der Softwarepflege ist der Kunde verpflichtet, auf eigene Kosten sämtliche hard- und softwaretechnischen Voraussetzungen zu schaffen, die zum Einsatz der von ISS gelieferten Updates erforderlich sind. Es ist die Verantwortung des Kunden, regelmässig geeignete Sicherungskopien von allen Daten und Programmen zu erstellen.

## 5. Nutzungsrechte, Eigentum an Unterlagen und Datenträgern

5.1 Sämtliche Rechte an vorliegenden und/oder von ISS-Mitarbeitern auf Grund des Pflege- und Supportvertrages erarbeiteten Arbeitsergebnissen - insbesondere alle Rechte an Programmen - verbleiben bei ISS und/oder deren Lizenzgebern.

5.2 Dem Kunden werden keinerlei Rechte an den Quellprogrammen - insbesondere keine Nutzungs- und/oder Besitzrechte - eingeräumt. Sämtliche im Rahmen des Pflege- und Supportvertrages übergebenen Unterlagen und Datenträger bleiben Eigentum von ISS und sind vom Kunden auf Verlangen von ISS an ISS zurückzugeben.

## 6. Dauer des Pflege- und Supportvertrages, Vertragsbeendigung

6.1 Der Pflege- und Supportvertrag wird auf ein Jahr Dauer abgeschlossen. Während dieser Dauer ist die ordentliche Kündigung ausgeschlossen.

6.2 Das Recht zur ausserordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

6.3 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

## V. Haftung

ISS haftet nur für Schäden aus Vertragsverletzungen, die sie absichtlich oder grobfahrlässig begangen hat. Die Haftung für die Vernichtung oder Verfälschung aufgezeichneter Daten setzt in jedem Falle voraus, dass der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten mit vertretbarem Aufwand aus maschinenlesbarem Datenmaterial rekonstruiert werden können.

ISS trifft kein Verschulden bei Leistungsstörungen aufgrund von Umständen, die sich dem Einfluss von ISS entziehen, z.B. bei Nichtlieferung oder Lieferverzug durch Dritte, bei extremen Witterungsbedingungen, höherer Gewalt, Streik und sonstigen Umständen, unter denen das Festhalten an der Erfüllungsverpflichtung von ISS unangemessen wäre.

Die Haftung von ISS ist in jedem Falle von indirekten und Folgeschäden auf den Betrag beschränkt, den der Kunde für die gelieferten Softwareprodukte und für die erbrachten Dienstleistungen, welche Gegenstand der Schadenersatzforderung bilden, beschränkt.

## VI. Spezielle Bestimmungen für Anwendungen

### 1. Definitionen

ISS Anwendungen bestehen aus Software von ISS ("Anwendungs-Software"), welche bereits auf einem Gerät von ISS (im folgenden "Hardware von ISS") installiert ist (Appliance). Hardware von ISS besteht aus dem massgeblichen Gerät und damit zusammenhängender Dokumentation für den Benutzer.

### 2. Lizenz

Dem Kunden wird eine nichtexklusive und nicht übertragbare Lizenz an der AnwendungsSoftware nur in Verbindung mit der von ISS gelieferten Hardware und nur für solange, als diese Hardware beim Kunden in Gebrauch ist, erteilt. Die AnwendungsSoftware darf nicht von der Hardware entfernt werden.

### 3. Gewährleistung

3.1 Die Gewährleistungen von ISS für die AnwendungsSoftware richten sich nach Ziff. I. 7, III und V dieser allgemeinen Lizenz- und Pflegebedingungen der ISS Internet Security Systems AG.

3.2 Bezüglich Hardware gewährleistet ISS, dass die Hardware während der Dauer eines (1) Jahres nach Verlad von Material- und Konstruktionsfehlern frei ist, wobei vorausgesetzt wird, dass von der Hardware ein üblicher Gebrauch gemacht wird, der den Anweisungen in der einschlägigen Dokumentation entspricht. Die Gewährleistung kommt nicht zum Zuge, wenn die Hardware (i) nicht im Einklang mit den Anweisungen der Produktdokumentation, welche ISS geliefert hat, installiert und betrieben, repariert oder unterhalten wurde oder wenn (ii) sie aussergewöhnlichen physischen, thermischen oder elektrischen Belastungen oder Fehlgebrauch, Nachlässigkeit oder einem Unfall ausgesetzt war. Diese beschränkte Gewährleistung erstreckt sich nur auf den ersten Erwerber. Der Kunde ist einzig berechtigt und ISS und deren Lieferanten und zugehörigen Unternehmen sind unter dieser Gewährleistung einzig verpflichtet, nach der Wahl von ISS entweder (i) die fehlerhafte Hardware durch neue oder überarbeitete Hardware zu ersetzen, (ii) den gerügten Mangel zu beheben oder (iii) den Kaufpreis der Hardware und der AnwendungsSoftware, sobald diese an ISS zurückgegeben wurden, zu erstatten. Hardware, welche eine frühere Lieferung ersetzt, tritt in die Gewährleistungsfrist der ursprünglichen Hardware ein. Die ursprünglich gelieferte Hardware wird, sobald ersetzt, Eigentum von ISS. ISS übernimmt keine Verantwortung für Software, Informationen oder Daten oder anderes Material, welches in irgend einer Form in der ISS zurückgegebenen Hardware enthalten ist, und zwar unabhängig davon, ob ein Gewährleistungsfall besteht oder nicht. Die von ISS abgegebene Gewährleistung schliesst keine Gewährleistung für die Unterstützung bei der Installation ein. Die Gewährleistungen und Rechtsbehelfe dieses Abschnitts sind abschliessend und ersetzen die gesetzlichen Rechtsbehelfe und Gewährleistungen, seien diese ausdrücklicher oder implizierter Art, insbesondere solche bezüglich Eignung für den vorausgesetzten Gebrauch oder sonstige Verwendbarkeit.

3.3 Ziff. I.7 und V dieser allgemeinen Pflege- und Lizenzbestimmungen gelten sinngemäss für Hardware.

### 4. Abonnement für Anwendungsinhalte

Im Zusammenhang mit bestimmten Anwendungsprodukten lizenziert ISS sicherheitsrelevante Inhalte auf Abonnementsbasis für einen

bestimmten Zeitraum. Abonnemente für diese sicherheitsrelevanten Inhalte werden pro Anwendung vereinbart und auf die Anzahl geschützter Zugriffe oder Benutzer gestützt. Solche sicherheitsrelevanten Inhalte werden in regelmässigen Abständen aktualisiert und schliessen namentlich, aber nicht nur Internethalte (URL), von ISS klassifizierte Spam Signaturen, Sicherheitsalgorithmen, Überprüfungen, Dekodierungen und Analysen solcher Informationen durch ISS ein. Der Zugang des Kunden zu den Sicherheitsinhalten erfolgt durch ein Internet-Update über die bereits installierte Software. Ferner können unbekannte URLs automatisch über die bereits installierte Software an ISS weitergeleitet und von dieser analysiert, klassifiziert, in die ISS URL Datensammlung eingetragen und dem Kunden in Form von Updates zu Sicherheitsinhalten in regelmässigen Intervallen zur Verfügung gestellt werden. Die ISS URLs Datensammlung befindet sich in einer Anlage von ISS oder als spiegelbildliche Version in den Räumlichkeiten des Kunden. Jeglicher Zugang zur URL Datensammlung, welcher nicht mit der Vereinbarung in Einklang steht, ist untersagt. Bei Ablauf der Abonnementsdauer wird der Kunde die geeigneten Anpassungen der Systemkonfiguration vornehmen, um den Gebrauch des Abonnements zu beenden, es sei denn, der Kunde erneuert das Abonnement für die Sicherheitsinhalte. Die Lizenz für den mit dem Abonnement erlaubten Zugriff auf Sicherheitsinhalte endet mit Ablauf des ursprünglichen einen (1) Jahres der Abonnementsdauer, wenn in der massgeblichen Bestellung nichts anderes vereinbart wurde. Lizenzen für den mit dem Abonnement erlaubten Zugriff auf Sicherheitsinhalte können durch Bezahlung der dann zumal geltenden Gebühr für weitere Perioden erneuert werden. Solche Lizenzen werden einzig jenen Kunden von ISS erteilt, welche die massgebliche Anwendung, für welche diese Sicherheitsinhalte geliefert werden soll, unter dem aktuellen "Tech Support and Advance Exchange Service" betreiben.

## **VII. Spezielle Bestimmungen für weitere Dienstleistungen**

### **1. Sicherheitsdienstleistungen**

Soweit ein Auftrag eine oder mehrere der nachfolgenden Sicherheitsdienstleistungen einschliesst, nimmt der Kunde zur Kenntnis, das ISS verschiedene Methoden und verschiedene Softwaretools benützt, um die Abwehrsysteme des Netzwerks für sicherheitsrelevante Informationen zu testen und mögliche oder tatsächlich bestehende Sicherheitslücken und Angriffsflächen auszumachen. Der Kunde ermächtigt ISS ausdrücklich, solche Sicherheitsdienstleistungen am Netzwerk bzw. an den Abwehrsystemen unter Verwendung der IP-Adressen, welche der Kunde bezeichnet, durchzuführen. Der Kunde erklärt, dass er, sollten die Abwehrsysteme nicht in seinem Eigentum stehen, die für die Durchführung der Sicherheitsdienstleistungen allenfalls erforderliche Zustimmung Dritter erhalten hat. ISS wird die Sicherheitsdienstleistungen innerhalb eines mit dem Kunden vereinbarten Zeitrahmens durchführen. Diese Bestimmungen gelten für folgende Arten von Sicherheitsdienstleistungen: Durchleuchten, Testen und Beurteilen der Systeme, forensische Abklärungen sowie Schwachstellenbehebung.

### **2. Spezialdienstleistungen ("Managed Services")**

Soweit Spezialdienstleistungen oder Spezialsicherheitsdienstleistungen erbracht werden, gelten die nachfolgenden Regeln:

2.1 Soweit ISS eigene Produkte oder Produkte Dritter für die Verwendung in den Räumlichkeiten des Kunden als Teil der Spezialdienstleistungen einsetzt, steht das Eigentum an diesen Produkten unverändert und ausschliesslich der ISS oder deren Lizenzgebern zu. Bei Beendigung des Auftrages für Spezialdienstleistungen sind die eigenen Produkte von ISS und die Hardware Dritter ISS zurückzugeben. Der Kunde verpflichtet sich, die eigenen Produkte von ISS und die Hardware Dritter auszusondern, angemessen zu verpacken und ISS zusammen mit allen einschlägigen Software-Disketten und Dokumentationen zurückzusenden, unter vorgängiger Begleichung der Frachtkosten, und sämtliche Kopien der einschlägigen Software auf seinen Systemen zu löschen. Kommt der Kunde diesen Verpflichtungen nicht binnen dreissig (30) Tagen seit Beendigung des Auftrages für Spezialdienstleistungen vollständig nach, kann ISS (a) dem Kunden den Einzelhandelsersatzwert jener Produkte, welche der Kunde nicht zurückgegeben hat, in Rechnung stellen, wobei diese Rechnung binnen dreissig (30) Tagen zu begleichen ist, und/oder (b) sämtliche anderen Rechte ausüben.

2.2 ISS wird die Spezialdienstleistungen ab vereinbartem Beginn derselben in Rechnung stellen. Kann die Dienstleistung aus anderen Gründen als Verspätung von ISS nicht binnen dreissig (30) Tagen des vereinbarten Datums erbracht werden, ist ISS gleichwohl berechtigt, das vereinbarte monatliche Entgelt in Rechnung zu stellen. Mangels anderer Vereinbarung der Parteien sind die Spezialdienstleistungen sechzig (60) Tage nach Erteilung des Auftrages zu erbringen. Die Spezialdienstleistungen sind für die in der massgeblichen Bestellung vereinbarte Dauer zu erbringen und gelten automatisch als für die gleiche Dauer fortgesetzt, wenn nicht eine der Parteien spätestens dreissig (30) Tage vor Ablauf der so vereinbarten Dauer der anderen Partei schriftlich erklärt, dieses Vertragsverhältnis nicht fortzusetzen. Die Erklärung, das Vertragsverhältnis nicht fortzusetzen, löst zwischen den Parteien keinerlei Verpflichtung aus. Im Falle der Fortsetzung des Vertragsverhältnisses kann das Entgelt angepasst werden. Der Kunde kann das Verhältnis jederzeit während der ursprünglichen oder fortgesetzten Vertragsdauer unter Einhaltung einer Frist von sechzig (60) Tagen kündigen. Diesfalls verpflichtet sich der Kunde, ISS für die Dauer bis zur vorzeitigen Beendigung das Entgelt vollumfänglich und für die Zeit danach bis zum vorgesehenen Ablauf ein Entgelt in der Höhe von fünfzig Prozent (50%) des Entgelts, das sonst geschuldet wäre, zu bezahlen. Ungeachtet der Bestimmungen in diesem Abschnitt können die speziellen Schutzdienstleistungen "Premium Level" vor Ablauf der anfänglichen oder fortgesetzten Vertragsdauer nicht gekündigt werden, es sei denn, ISS habe eine ihrer Verpflichtungen unter diesem Vertrag in erheblicher Weise verletzt und diese Verletzung nicht im Einklang mit Ziff. III hiervor innert angemessener Frist behoben.

2.3 Für die Vertragsdauer, während der der Kunde das massgebliche Entgelt beglichen hat, erbringt ISS die Spezialdienstleistungen im Einklang mit den massgeblichen Umschreibungen betreffend Dienstleistungen (Service Definitions) und Dienstleistungsverträgen (Service Level Agreements), welche unter [http://documents.iss.net/mss\\_sla.pdf](http://documents.iss.net/mss_sla.pdf) abrufbar sind.

2.4 Der Kunde ist für den Unterhalt von Hardware und Software, welche ISS im Zusammenhang mit den Spezialdienstleistungen einsetzt, besorgt, und zwar nach den Massstäben, welche ISS bezeichnet. Die sich aus den Dienstleistungsverträgen ergebenden Verpflichtungen von ISS ruhen, solange dieser Unterhalt ISS nicht zur Verfügung steht. Der Kunde kann diesen Unterhalt über ISS oder über dritte Parteien beziehen.

2.5 Die Spezialdienstleistungen schliessen Dienstleistungen betreffend Internetzugang oder Telekommunikationsübertragungsschaltungen, welche im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, nicht ein. Ferner ist es Aufgabe des Kunden, Verhaltensregeln für die Benutzung des Netzwerks und Prozesse im Falle der Missachtung von Sicherungsregeln zu erstellen. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass ISS sicherheitsrelevante Vorfälle erfasst und sammelt, um Tendenzen und effektive oder mögliche Schwachstellen zu erkennen. ISS kann in diese Sammlung vergleichbare Daten anderer Kunden einfließen lassen, solange eine solche Sammlung nicht dazu führt, dass daraus Daten dem Kunden zugeordnet werden können.

## **VIII. Export- & Import-Kontrollen**

Der Kunde darf weder die Software, Sicherheitsinhalte, auf die Software bezogene Technologie oder direkte Produkte davon übertreten, exportieren oder reexportieren, es sei denn dass die von den USA, der Schweiz und anderen Ländern angewandten Exportkontrollen und alle anwendbaren Importbeschränkungen vollumfänglich eingehalten werden. Der Kunde verpflichtet sich, diese Produkte an keine Personen zu exportieren oder zu reexportieren, welche auf der Liste "Specially Designated Nationals" des US-Finanzministeriums, den Listen "Denied Persons" und "Entity" des US-Handelsministeriums oder zusätzlichen Listen, welche von der US-Regierung aufgelegt werden sollten. Desgleichen verpflichtet sich der Kunde, diese Produkte an kein Land zu liefern, gegen das die USA ein Export-Embargo erlassen haben (derzeit Kuba, Iran, Libyen, Nord Korea, Sudan und Syrien) oder für die Nutzung mit chemischen oder biologischen Waffen, für sensitive nukleare End-Anwendungen oder Flugkörper. Der Kunde sichert zu, dass er sich nicht in einem solchen Land befindet oder unter deren Kontrolle steht, kein Staatsangehöriger oder Einwohner eines solchen Landes ist noch sich einer solchen Liste befindet. Viele ISS Software Produkte enthalten Chiffrierung und ihr Export ausserhalb der USA und Kanada

ist streng von US-Gesetzen und Regulierungen geregelt. ISS macht seine gegenwärtige Export Klassifizierungsinformation unter <http://www.iss.net/export> zugänglich. Für Fragen zum Export von Software oder Sicherheitsinhalten kontaktieren Sie bitte das ISS Sourcing and Fulfillment Departement ([fulfillment@iss.net](mailto:fulfillment@iss.net)). Der Lizenznehmer nimmt zur Kenntnis, dass die vorstehenden Verpflichtungen nach US-Gesetzen vorgeschrieben sind und erklärt sich damit einverstanden, dass sie auch nach einer Beendigung dieser Lizenz fortbestehen werden.

### **IX. Geheimhaltung**

Beide Parteien verpflichten sich, über sämtliche ihnen bekannt werdende, vertrauliche Informationen während der Vertragsdauer sowie insbesondere auch während zwei Jahren nach/in der Zeit nach Beendigung des Vertrages strengstes Stillschweigen zu bewahren und diese Geheimhaltungsverpflichtung ihren Angestellten und Beauftragten zu überbinden sowie die vertraulichen Informationen nicht anderweitig als im Rahmen dieses Lizenzvertrages zu nutzen.

Nicht als vertraulich im Sinne obenstehender Bestimmung gelten Informationen, die (i) nicht durch eine Vertragsverletzung der anderen Partei der Öffentlichkeit zugänglich gemacht wurden, oder (ii) Informationen, von welchen die andere Partei bereits zuvor rechtmässig Kenntnis erlangt hatte, ohne diese Informationen - weder direkt noch indirekt - von der Vertragspartei erhalten zu haben, oder (iii) Informationen, welche einer Partei rechtmässig von einer dritten Partei ohne Überbindung einer Geheimhaltungsverpflichtung offengelegt wurden, oder (iv) Informationen, welche von einer Partei unabhängig entdeckt wurden.

### **X. Verrechnung, Zurückbehaltungsrecht, Abtretung**

1. Mit Ansprüchen von ISS kann der Kunde nur unbestrittene, rechtskräftig festgestellte und anerkannte Ansprüche verrechnen.
2. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis zu.
3. ISS ist berechtigt, Ansprüche und Rechte aus Verträgen mit Kunden ganz oder teilweise an Dritte abzutreten. Der Kunde ist hierzu nicht berechtigt.

### **XI. Salvatorische Klausel**

Sollte eine Bestimmung dieser allgemeinen Lizenz- und Pflegebedingungen teilweise oder vollständig nichtig sein oder werden, bleibt die Gültigkeit der anderen Bestimmungen hiervon unberührt. Anstelle der unwirksamen Regelung tritt eine gültige Bestimmung, die dem Willen der Parteien beim Vertragsabschluss entspricht. Das gleiche gilt im Falle einer Regelungslücke.

### **XII. Anwendbares Recht**

**Es gilt ausschliesslich schweizerisches Recht unter Ausschluss des einheitlichen Kaufgesetzes im Hager Kaufrechtsübereinkommen vom 15.06.1955 und des Übereinkommens der Vereinten Nationen vom 11.04.1980 über Verträge über den internationalen Warenkauf.**

### **XIII. Gerichtsstand**

**Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle sich aus dem zwischen ISS und dem Kunden bestehenden Rechtsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist der Geschäftssitz von ISS, unbeschadet der Möglichkeit von ISS, den Kunden an seinem Wohnsitzgericht zu verklagen.**