

**Allgemeine Geschäftsbedingungen  
für Leistungen  
der Matrix42 Helvetia AG**

(Stand 07/2022)

**I.**

**Allgemeine Bedingungen**

**1. Geltungsbereich, Abwehrklausel, Vertragsschluss**

- 1.1. Diese Bedingungen gelten nur gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Für sämtliche – auch zukünftige – Lieferungen und Leistungen von Matrix42 gelten ausschließlich diese Bedingungen, ohne dass Matrix42 in jedem Einzelfall auf sie hinweisen müsste. Abweichende, entgegenstehende oder zusätzliche Bedingungen des Kunden werden nur insoweit Vertragsbestandteil, wie Matrix42 ihnen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.
- 1.2. Lizenzen (EULAs), Dienstleistungen, Support und Preise werden in gesonderten Vereinbarungen („Spezifikation“) festgelegt (z. B. Angebot von Matrix42 oder Leistungsbeschreibung). Die Angebote von Matrix42 sind stets freibleibend. Bestellungen, Ergänzungen und Änderungen einer Bestellung des Kunden sind erst mit schriftlicher Bestätigung von Matrix42 angenommen. Die Ausführung der Lieferung oder Leistung, der Zugang eines Lieferscheins oder einer Rechnung beim Kunden gelten als Bestätigung.
- 1.3. Änderungen der jeweiligen Vereinbarung und dieser Bedingungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die in diesen Bedingungen bestimmte Schriftform wird auch durch die Textform eingehalten.
- 1.4. Ergänzend zu diesen AGB gilt der Leitfaden zur Produktnutzung in seiner jeweils gültigen Fassung, jederzeit abrufbar unter <https://www.matrix42.com/de/aqb>.

**2. Vergütung, Zahlungsbedingungen, Zahlungsverzug**

- 2.1. Es gelten die in Auftragsbestätigung, Leistungsbeschreibung oder sonstiger Vereinbarung angegebenen Preise, sonst die bei Vertragsschluss gültigen Listenpreise von Matrix42, jeweils zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

- 2.2. Forderungen von Matrix42 sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungstellung fällig und zahlbar ohne Abzug in CHF. Die Rechnungstellung erfolgt grundsätzlich papierlos in digitaler Form per E-Mail.
- 2.3. Soweit in der Spezifikation nicht anders festgelegt, wird die Lizenzgebühr mit Vertragsbeginn für die Grundlaufzeit und danach mit Beginn einer jeden Verlängerungslaufzeit jeweils im Voraus voll fällig. Eine Erhöhung der gebuchten Nutzungseinheiten (bzw. Wechsel in ein höheres Leistungspaket) ist jederzeit möglich, eine Reduzierung (bzw. Wechsel in ein niedrigeres Leistungspaket) ist nur mit Wirkung zum Ende der Grund- oder einer Verlängerungslaufzeit oder davor mit Zustimmung von Matrix42 möglich. Im Falle einer Erhöhung der gebuchten Nutzungseinheiten innerhalb der Grund- oder einer Verlängerungslaufzeit werden die zusätzlichen Gebühren anteilig in Rechnung gestellt. Für die zusätzlichen Nutzungseinheiten gelten die Preise gemäß der bei Bestellung der zusätzlichen Nutzungseinheiten gültigen Preisliste von Matrix42.
- 2.4. Kommt der Kunde für zwei Kalendermonate mit der Bezahlung der Vergütung oder eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung der Vergütung in Höhe eines Betrages, der das Doppelte einer monatlichen Lizenzgebühr erreicht, in Verzug, ist Matrix42 berechtigt, nach entsprechender Androhung per E-Mail oder per Brief den Vertrag außerordentlich zu kündigen und/oder eine Sperre für die Nutzung der Software zu aktivieren.
- 2.5. Dem Kunden steht das Recht zur Aufrechnung nur zu, soweit sein Gegenanspruch rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist. Dieses Aufrechnungsverbot gilt nicht für einen Gegenanspruch wegen eines Mangels, der auf demselben Vertragsverhältnis wie die Forderung von Matrix42 beruht. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

### **3. Datensicherung, Mitwirkung des Kunden**

- 3.1. Dem Kunden obliegt die regelmäßige, angemessene Sicherung seiner Daten. Die Mitarbeiter von Matrix42 können immer davon ausgehen, dass alle Daten des Kunden, mit denen sie in Berührung kommen, gesichert sind; dies gilt insbesondere im Rahmen des Supports.
- 3.2. Die Leistungspflicht von Matrix42 ruht, solange der Kunde mit einer vertraglichen Verpflichtung nicht nur unwesentlich im Rückstand ist. Kosten, die Matrix42 hieraus entstehen, gehen zu Lasten des Kunden. Kommt der Kunde in Annahmeverzug oder verletzt er schuldhaft sonstige Mitwirkungspflichten, ist Matrix42 unbeschadet weitergehender Ansprüche berechtigt, Ersatz des

Matrix42 entstehenden Schadens, einschließlich etwaiger Mehraufwendungen, zu verlangen.

- 3.3. Damit ein Cloud-Service von Matrix42 vertragsgemäß erbracht werden kann, ist der Kunde verpflichtet, die von Matrix42 vorgegebenen Anforderungen an die Internetverbindung, die Hardware und sonstige Systemanforderungen gemäß der Servicebeschreibung zu erfüllen. Zugangsdaten zur Nutzung des Cloud-Service hat der Kunde geheim zu halten und darf sie eigenen Mitarbeitern und Dritten nicht überlassen, sofern dies nicht Voraussetzung der vereinbarten Nutzung des Cloud-Service ist.

## **4. Ansprüche des Kunden bei Mängeln**

- 4.1. Ansprüche des Kunden wegen eines Mangels setzen unverzügliche Untersuchung und unverzügliche Rüge des Mangels nach Ablieferung – spätestens binnen zwei Wochen – im Fall erkennbaren Mangels, bei nicht erkennbarem Mangel ab Entdeckung binnen zwei Wochen voraus.
- 4.2. Eine Mängelrüge soll eine möglichst detaillierte Beschreibung des Mangels beinhalten. Der Kunde wird Matrix42 auf Anforderung soweit möglich und zumutbar Unterlagen und Informationen zur Verfügung stellen, die Matrix42 zur Beurteilung und Beseitigung des Mangels benötigt
- 4.3. Der Kunde gibt Matrix42 Gelegenheit, Mängelrügen zu überprüfen. Stellt sich die Mängelrüge als unbegründet heraus, ersetzt der Kunde Matrix42 den für die Überprüfung entstehenden Aufwand, es sei denn, er hat die unbegründete Rüge nicht zu vertreten.
- 4.4. Bei einem kaufvertraglichen Mangel ist Matrix42 verpflichtet, nach Wahl von Matrix42 den Mangel zu beseitigen oder neu zu liefern (Nacherfüllung). Bei Fehlschlagen, Unzumutbarkeit oder Verweigerung der Nacherfüllung kann der Kunde den Preis mindern oder - bei einem nicht nur unerheblichen Mangel - vom Vertrag zurücktreten und/oder Schadensersatz gemäß Ziff. 5 verlangen.
- 4.5. Mängelansprüche kann der Kunde nicht abtreten.

## **5. Haftung**

- 5.1. Die Haftung von Matrix42 auf Schadens- und Aufwendungsersatz für leichte Fahrlässigkeit ist, insbesondere wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubter Handlung, ausgeschlossen, es sei denn, Matrix42 hat eine wesentliche Vertragspflicht verletzt, also eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst

ermöglicht oder auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. In diesem Falle ist die Haftung von Matrix42 auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, mit dessen Eintritt Matrix42 bei Vertragsabschluss aufgrund der Matrix42 bekannten Umstände rechnen musste. Die Haftung von Matrix42 für Schäden aus der Verletzung von Körper, Leben oder Gesundheit, für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für das Fehlen einer garantierten Beschaffenheit und nach dem Produkthaftungsgesetz ist jedoch unbeschränkt.

- 5.2. Als vertragstypisch, vorhersehbar im Sinne von Ziff. 5.1 gilt ein Schaden von bis zu 250.000 € je Schadensereignis.
- 5.3. Außer in den Fällen von Vorsatz ist die Haftung von Matrix42 für entgangenen Gewinn und anderer reiner Vermögensschäden ausgeschlossen.
- 5.4. Die Haftung von Matrix42 bei Datenverlust ist auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenentsprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre. Matrix42 haftet darüber hinaus nur, soweit der Kunde durch entsprechende Datensicherungsmaßnahmen sichergestellt hat, dass die Daten mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden kann.
- 5.5. Die vorstehenden Regelungen gelten für die Haftung auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen entsprechend.
- 5.6. Matrix42 haftet gegenüber dem Kunden nicht für Schäden, die dadurch bedingt sind, dass die vom Kunden beauftragten Drittfirmen ihre Leistung nicht, verspätet oder nicht ordnungsgemäß erbringen.

## **6. Verjährung von Mängel- und Ersatzansprüchen**

Die Verjährung von Ansprüchen des Kunden wegen eines Mangels ist auf ein Jahr verkürzt. Auch für Ansprüche des Kunden auf Schadens- und Aufwendungsersatz, die nicht auf einem Mangel der Ware beruhen, beträgt die Verjährungsfrist ein Jahr. Diese verkürzten Verjährungsfristen gelten jedoch nicht für Ansprüche des Kunden wegen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie für Ansprüche aufgrund einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung.

## **7. Laufzeit und Kündigung bei Softwaremiete und SaaS**

- 7.1. Der Vertrag ist für eine bestimmte im Serviceschein genannte Laufzeit (z. B. 12 Monate) geschlossen („Grundlaufzeit“) und verlängert sich anschließend jeweils automatisch um denselben Zeitraum („Verlängerungslaufzeit“), jedoch maximal um 12 Monate, wenn der Vertrag nicht von einer Partei mit einer Frist von drei Monaten („Kündigungsfrist“) zum Ende der Grund- oder einer

Verlängerungslaufzeit gekündigt wurde. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Für die Reduzierung von Nutzungseinheiten gilt Ziffer 2.3 der Allgemeinen Bedingungen. Falls im Serviceschein keine Grund- und/oder Verlängerungslaufzeit angegeben ist, beträgt diese jeweils 12 Monate.

- 7.2. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für Matrix42 zum Beispiel vor, wenn der Kunde gegen die EULA verstößt.
- 7.3. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

## **8. Preisänderungen bei Softwaremiete und SaaS**

Matrix42 ist berechtigt, die mit dem Kunden vereinbarten Preise jeweils mit Ablauf von mindestens 12 Monaten seit dem Wirksamwerden der letzten Preisänderung mit Wirkung zu Beginn der folgenden Verlängerungslaufzeit zu erhöhen oder zu reduzieren. Eine solche Preiserhöhung darf pro Vertragsjahr nicht mehr als 5 % betragen, es sein denn, die Kosten der Matrix42 für die Leistungserbringung sind um mehr als 5 % pro Vertragsjahr gestiegen. Die geänderten Preise werden wirksam, wenn Matrix42 sie dem Kunden mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden vorab schriftlich oder per E-Mail ankündigt und (ii) der Kunde ihnen nicht innerhalb von sechs Wochen nach der Mitteilung schriftlich oder per E-Mail widerspricht. Widerspricht der Kunde der Erhöhung innerhalb von sechs Wochen hat Matrix42 das Recht, den Vertrag nach Erhalt des Widerspruchs mit einer Frist von drei Monaten zu kündigen. Bei der Ankündigung der Preisänderung wird Matrix42 auf diese Rechtsfolge noch einmal gesondert hinweisen. Matrix42 hat das Recht, den Vertrag gemäß Ziffer 7.1 ordentlich zu kündigen.

## **9. Vertraulichkeit, Referenznennung**

- 9.1. Die Parteien werden Informationen des anderen Vertragspartners, die offensichtlich vertraulicher Natur sind oder vom anderen Vertragspartner als vertraulich bezeichnet werden, vertraulich behandeln, Dritten nicht offenbaren und wie eigene Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse behandeln. Dies gilt nicht für Informationen, wenn und soweit diese rechtmäßig allgemein bekannt sind oder der andere Vertragspartner im Einzelfall in die Weitergabe schriftlich eingewilligt hat.
- 9.2. Matrix42 darf den Namen des Kunden und sein Unternehmenslogo in einer Kundenliste, zum Beispiel auf der Matrix42-Homepage, als Referenz nennen sowie zu Werbezwecken nutzen, auch im Internet und in Online-Diensten, und dazu insbesondere vervielfältigen, verbreiten, bearbeiten und öffentlich zugänglich

machen. Der Kunde kann seine Zustimmung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen, wobei er Matrix42 eine angemessene Frist zur Umstellung und zum Aufbrauchen von Materialien einräumen wird.

## **10. Anwendbares Recht, salvatorische Klausel, Rangfolge**

- 10.1. Es gilt Schweizer Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG). Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und in Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis am Geschäftssitz von Matrix42 oder nach Wahl bei Klagen von Matrix42 auch am Sitz des Kunden. Dies gilt ebenso in Fällen, in denen der Kunde keinen inländischen allgemeinen Gerichtsstand hat, seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort nach Vertragsabschluss ins Ausland verlegt hat oder zum Zeitpunkt der Klageerhebung weder Wohnsitz noch gewöhnlicher Aufenthaltsort des Kunden bekannt sind.
- 10.2. Sollte eine dieser Bedingungen unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bedingungen hiervon nicht berührt.
- 10.3. Für das Vertragsverhältnis betreffende Vereinbarungen gilt folgende Rangfolge der Dokumente:
  - a) Spezifikation (einschließlich EULA)
  - b) Anlagen
  - c) Diese AGB
  - d) Gesetzliche Bestimmungen

**II.****Bedingungen für Dienstleistungen**

Ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen gelten für Dienstleistungen (insbesondere Installation, Unterstützung, Beratung, Schulung) folgende Bedingungen:

**0. Mitwirkung**

Der Kunde überlässt Matrix42 alle erforderlichen Informationen und schafft in seiner Betriebssphäre die zur Erbringung der Dienstleistungen erforderlichen Voraussetzungen, vor allem Zugang zu den erforderlichen EDV-Systemen.

**1. Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen**

An Arbeitsergebnissen der Dienstleistungen gewährt Matrix42 dem Kunden mit Zahlung der Vergütung ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares, räumlich und zeitlich unbegrenztes Recht zur internen Nutzung im Rahmen des vereinbarten Einsatzzwecks.

**2. Leistungsbeschreibung**

- 2.1. Leistungen, Konditionen und Preise, der von Matrix42 zu erbringenden Leistungen werden abschließend in einer Leistungsbeschreibung vereinbart. Ohne eine solche Leistungsbeschreibung ist Matrix42 nicht zur Erbringung von Dienstleistungen verpflichtet.
- 2.2. Kostenvoranschläge und Leistungstermine sind nur verbindlich, wenn dies in der jeweiligen Leistungsbeschreibung ausdrücklich vereinbart wurde. Leistungs- und Kostenbeschreibungen basieren auf Schätzungen und werden auf Grundlage, der vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen erstellt; auf Wunsch des Kunden aktualisiert Matrix42 jeweils diese Schätzungen.

**3. Zuschläge für Nacht- und Sonn- und Feiertagsarbeiten**

Die vereinbarten Stunden- bzw. Tagessätze erhöhen sich um 50 %, wenn die Dienstleistung auf Wunsch des Kunden an einem Samstag oder in der Zeit von 18.00 Uhr bis 8.00 Uhr erbracht werden soll; sie erhöhen sich um 100 %, wenn die Dienstleistung auf Wunsch des Kunden an einem Sonn- oder Feiertag (Hessen) erbracht wird.

#### **4. Stundennachweis und Reisekosten**

- 4.1. Der Kunde ist verpflichtet, dem eingesetzten Mitarbeiter die in den Betriebsräumen des Kunden geleisteten Stunden/Tage am Ende eines Tages bzw. einer Woche durch seine Unterschrift schriftlich zu bestätigen. Diese schriftliche Bestätigung bildet die Grundlage für unsere Rechnungsstellung gegenüber dem Kunden.
- 4.2. Die Reisezeit wird zu den vereinbarten Stunden- bzw. Tagessätzen abgerechnet.
- 4.3. Reisekosten und Spesen sind uns gegen Nachweis vom Kunden zusätzlich zu der vereinbarten Vergütung zu erstatten.

### **IV.**

#### **Wartung- und Support**

Ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen gelten für den Support folgende Bedingungen:

#### **0. Support**

- 0.1. Matrix42 leistet Support gemäß der Support-Leistungsbeschreibung. Die Support-Leistungsbeschreibung enthält auch die Voraussetzungen, unter denen der Support erbracht wird, insbesondere Mitwirkungshandlungen des Kunden. Matrix42 kann den Support dem technischen Fortschritt und der Entwicklung der Software unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen der Kunden anpassen. Matrix42 wird Anpassungen mit einer Frist von drei Monaten ankündigen, sofern es sich nicht um nur unerhebliche Anpassungen handelt. Bei einer Anpassung, die für berechnigte Interessen des Kunden nachteilig ist, kann der Kunde den Support vorzeitig innerhalb eines Monats nach Erhalt der Ankündigung auf den Zeitpunkt der Einführung der Anpassung kündigen.
- 0.2. Der Support von Matrix42 setzt zwingend voraus, dass der Kunde bzw. seine Mitarbeiter in der Nutzung der Software von Matrix42 geschult sind.
- 0.3. Bei allen Supportanfragen hat der Kunde das Problem möglichst detailliert und reproduzierbar zu beschreiben. Dabei sind von Matrix42 gestellte Hilfsmittel, zum Beispiel Checklisten oder ein Ticket-System, zu verwenden. Nur die vom Kunden benannten und qualifizierten Personen sollen Probleme melden.
- 0.4. Ergänzend gelten die Wartungs- und Supportbedingungen abrufbar unter <https://www.matrix42.com/tcsupport/>.



## **1. Vergütung**

- 1.1. Soweit nicht abweichend vereinbart, bestimmt sich die Vergütung nach den Listenpreisen von Matrix42 zzgl. der jeweiligen gesetzlichen Umsatzsteuer und ist jeweils pro Vertragsjahr im Voraus bis zum 10. Arbeitstag des betreffenden Vertragsjahrs zu bezahlen. Die Berechnung des Supports beginnt mit Auslieferung der Software.
- 1.2. Matrix42 kann die Support-Vergütung einmal in jedem Vertragsjahr mit einer Ankündigungsfrist von sechs Wochen durch schriftliche Erklärung gegenüber dem Kunden entsprechend bei Matrix42 eingetretener Kostensteigerungen, die nicht durch Kostenreduzierungen ausgeglichen werden, um höchstens 5% erhöhen. Widerspricht der Kunde der Erhöhung nicht innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Erhöhungsmitteilung, gilt die neue Vergütung als vereinbart. Widerspricht der Kunde der Erhöhung hat Matrix42 das Recht, den Vertrag nach Erhalt des Widerspruchs mit einer Frist von drei Monaten zu kündigen. Auf diese Rechtsfolgen weist Matrix42 ausdrücklich in der Erhöhungsmitteilung hin.

## **2. Vertragslaufzeit, Kündigung**

Der Support beginnt mit dem vereinbarten Zeitpunkt. Er läuft ein Jahr und verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht von einer Partei mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum jeweiligen Vertragsende gekündigt wird. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Jede Kündigung bedarf der Schriftform, die auch durch Telefax, nicht aber durch E-Mail eingehalten wird.

## **3. Update- und Upgradeservice**

- 4.1 Wenn und soweit Matrix42 während der Laufzeit des Vertrages Updates oder Upgrades für die Standardversion der Software auf den Markt bringt, wird Matrix42 dem Kunden diese Updates/Upgrades als Download zur Verfügung stellen. An den Updates bzw. Upgrades räumt Matrix42 dem Kunden dieselben Nutzungs- und Sachmängelrechte ein, wie sie dem Kunden an der ursprünglichen Version der Software durch den Softwarekauf- bzw. Mietvertrag eingeräumt worden sind. Die EULA kann unter <https://www.matrix42.com/de/agb> eingesehen werden.

Die Verjährungsfrist für Sachmängel beginnt mit dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde die Möglichkeit hat, das Update bzw. Upgrade zu nutzen (beispielsweise mit der Mitteilung, dass das Update/Upgrade zum Download bereitsteht).

Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den Updates/Upgrades nach einer angemessenen Übergangszeit – die in der Regel nicht mehr als ein Jahr beträgt – an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen. Der Kunde darf eine Kopie der alten Version der Software archivieren.

- 4.2 Funktionalität der Updates/Upgrades. Die Updates/Upgrades können der Fehlerbeseitigung der Software dienen und/oder Funktionen der Software ändern und/oder erweitern und/oder verbessern oder neue Funktionen beinhalten.

Der Funktionsumfang der Updates/Upgrades ergibt sich im Einzelnen jeweils aus der mitgelieferten Information über die Software.

#### **4. Nutzung neuester Software-Versionen**

Der Kunde wird jeweils die neueste, ihm überlassene Software-Version, einschließlich der Updates und Upgrades einsetzen, es sei denn, dieser Einsatz ist mit unzumutbarem Aufwand für den Kunden verbunden. Eine erweiterte Wartung bzw. kostenpflichtiger Support kann bei Matrix42 angefragt werden.

\* \* \* \* \*