

## 1. Definitionen

- 1.1 Büro Arbeitszeit: Zeitraum von Montag-Freitag, jeweils 09:00 - 17:00 Uhr.
- 1.2 Call: Supportanfrage durch einen von den Kunden autorisierten Benutzer.
- 1.3 Client: TV-/Audio-Geräte, die über die Hausinstallation an das Headend angeschlossen sind, sowie Reservegeräte.
- 1.4 Otrum-System: Interaktives In-Room Kommunikationssystem nach Massangabe der Leistungsbeschreibung gemäss Auftrag.
- 1.5 Headend: Windows 2000/ 2003– Server mit den zentralen Steuerfunktionen der Otrum-Anlage.
- 1.6 Hersteller: Otrum ASA; Philips AG; LG Electronics, Samsung, B&O und sonstige.
- 1.7 Major Release: Wenn das aufdatierte Softwareprodukt über wesentliche neue Funktionalitäten verfügt.
- 1.8 Reaktionszeit: Zeitfenster zwischen dem Eingang eines Calls und der Aufnahme einer Aktivität zur Behebung der Störung.
- 1.9 Software: Betriebssystem und Anwenderprogramme nach Massgabe des Auftrages.
- 1.10 Systemstörung: Jede Abweichung vom vertraglich vereinbarten bzw. nach dem Stand der Technik geschuldeten Zustand, soweit die Systemfunktionalitäten beeinträchtigt und soweit diese Abweichung nicht vom Kunden zu verantworten ist. Störungen oder Ausfälle infolge von Stromunterbrüchen, Klima, Staub, Erschütterungen, Alters- und Abnutzungsschäden etc. sowie Ausfalls eines öffentlichen Netzwerks gelten nicht als Systemstörung.

## 2. Leistungen des Lieferanten

- 2.1 Leistungsübersicht: Der Lieferant erbringt die folgenden Leistungen:
  - a) Lieferung und Installation des Otrum-Systems;
  - b) Wartung der gelieferten Hard- und Software für Otrum Systeme;
  - c) Remoteüberwachung und –Wartung des Headends;
  - d) Betrieb eines Helpdesks, einer Hotline;
  - e) Schulung des Kunden nach separater Absprache;
- 2.2 Lieferung und Installation
  - 2.2.1 Der Lieferant verpflichtet sich zur Lieferung der Hard- und Software nach Massgabe des Auftrages. Die Erstlieferung erfolgt franko Domizil des Kunden. Die Lieferfrist beträgt ca. 10 bis 14 Wochen nach der schriftlichen Bestätigung des Bestellungseingangs und Zahlungseingang falls nichts anders vereinbart.
  - 2.2.2 Die Installation des Otrum-System erfolgt beim Kunden innert ca. 60 Tagen nach der vollständigen Lieferung aller Komponenten und nach Abschluss der beidseitigen Vorleistungen durch den Kunden (soweit erforderlich). Die Verpackung wird vom Lieferanten nicht zurückgenommen und ist auf Kosten des Kunden zu entsorgen.
  - 2.2.3 Alle Softwarekomponenten werden in englischer Version installiert.
- 2.3 Präventive Wartung der Software
  - 2.3.1 Die Präventive Fernwartung der Software umfasst folgende Arbeiten:
    - Update auf neue Version der Otrum-Software (nur mit Wartungsvertrag);
    - Beseitigung bekannter Fehler (known bugs), sobald seitens des Herstellers ein Patch verfügbar und geprüft ist;
    - Überprüfen und Anpassen von System- und Software-Parametern.
  - 2.3.2 Die Häufigkeit der Updates und Anpassungen richtet sich nach den Vorgaben des Herstellers.
  - 2.3.3 Die präventive Fernwartung der Software erfolgt nach Wahl des Lieferanten vor Ort oder durch Remote Access.
  - 2.3.4 Präventive Wartungsarbeiten werden dem Kunden mind. 48 Std. im Voraus gemeldet, in Absprache mit dem Hotel. Das Otrum-System ist während der Zeit der Wartungsarbeiten teilweise benutzbar.
- 2.4 Korrektive Wartung der Hard- und Software
  - 2.4.1 Zur Behebung von Systemstörungen kann der Kunde mit dem Lieferanten einen Wartungsvertrag abschliessen, auf den die folgenden Bestimmungen Anwendung finden. Beim Abschluss eines Wartungsvertrages hat der Kunde Anspruch auf die folgenden Leistungen:
    - Lizenz für die Nutzung der Otrum-Software;
    - Installation, Updates, Hotline und Support der Software ab Baar (ZG).

- 2.4.2 Die Material-, Arbeitszeit- und Wegkosten werden nach Aufwand verrechnet. Der Stundensatz beträgt CHF 180.00 + CHF 1.75/ Km.
- 2.4.3 Bei der Wartung deckt die Pauschalzahlung lediglich die Lizenz für die Nutzung der Otrum-Software und die zur Verfügungstellung der Updates (ohne Installationsaufwand) sowie die Wartungsbereitschaft. Alle Wartungs- und Supportarbeiten sind bei der Wartung separat nach Zeitaufwand und Materialverbrauch zum obgenannten Ansatz zu vergüten.
- 2.4.4 Bei Systemmängeln steht ein zweistufiger Support zur Verfügung:
- a) 1st Level Support:  
Der 1st Level Support wird durch den Helpdesk des Lieferanten erbracht, der erste Anlaufstelle bei Hard- und Softwarestörungen ist gemäss Separate Anweisungen. Die erste Stufe umfasst folgende Leistungen:  
-Call entgegennehmen, validieren und registrieren der Supportanfrage;  
-Erste Diagnose und Festlegen der weiteren Schritte. In einfachen Fällen löst der Helpdesk-Mitarbeiter die Störung und beantwortet die Anfrage.  
-Kann der Helpdesk-Mitarbeiter die Störung nicht beheben, so leitet er den Call zum Support-Mitarbeiter weiter.
- b) 2nd Level Support:  
Der 2nd Level Support erfolgt durch qualifizierte Supportmitarbeiter, die vom Lieferanten zu diesem Zweck beigezogen werden. Diese versuchen zunächst, die Störung durch telefonische Beantwortung der Anfrage zu lösen. Kann die Störung am Telefon nicht gelöst werden, so erfolgt eine Intervention über Remote Access oder vor Ort.
- 2.4.5 Der Lieferant schliesst die Anfrage, wenn eine zufriedenstellende Lösung gefunden, die Störung behoben und beim Kunden eine Bestätigung per Telefon oder E-Mail eingeholt worden ist.
- 2.4.6 Verfügbarkeit des Helpdesk/Reaktionszeit:  
-Telefon-Support und/oder Remote Access: max. 4 Stunden zu Arbeitszeit (09:00 bis 17:00 Uhr)  
-Support vor Ort: ca. 4-8 Stunden während den Bürozeiten oder nach Vereinbarung  
-Ausserhalb der Bürozeiten: max. 4 Stunden Reaktionszeit (Hotline)
- 2.5 Verfügbarkeit  
Eine minimale Verfügbarkeit des Otrum-Systems wird nicht garantiert.

### **3. Verpflichtungen des Kunden**

- 3.1 Nutzung  
Der Kunde verpflichtet sich, das Otrum-System sorgfältig und nur im Rahmen der Zweckbestimmung zu nutzen.
- 3.2 Betriebsvoraussetzungen
- 3.2.1 Der Lieferant prüft die bestehende Hausinstallation des Kunden und lässt, gegen separate Entschädigung die notwendigen Anpassungen durch einen konzessionierten Elektroinstallateur oder durch den Lieferanten ausführen. Im Interesse der Funktionalität, Störungsfreiheit und Betriebssicherheit sind nur die vom Lieferanten empfohlenen Unternehmer mit dieser Arbeit zu betrauen oder mit der Hotelinnovativ AG. Soweit der Kunde diese Anpassungen selber ausführt oder durch einen Dritten seiner Wahl ausführen lässt (nicht empfohlen), trägt der Kunde sowohl die Kosten als auch die Kosten der Störungsbehebung, sofern eine Störung auf die nicht fachgerechte Hausinstallation zurückzuführen ist.
- 3.2.2 Der Kunde ist verpflichtet, für die Einhaltung der vom Lieferanten festgesetzten Umgebungsbedingungen (Klima, Erschütterungen, Elektrizität, Telefon) zu sorgen. Für die Hardware sowie die Ersatzteile ist ein EDV-tauglicher, den Sicherheitsbestimmungen und Raumbedürfnissen genügender Raum zur Verfügung zu stellen. Für die Remote-Wartung ist ein Anschluss sicherzustellen.
- 3.2.3 Für den Betrieb des Otrum-Systems ist entweder eine Mietleitung eines konzessionierten Fernmeldeanbieters oder ein Highspeed Cablecom Anschluss (voll rückwegtauglich) bereitzustellen. Die Schnittstelle ist durch einen konzessionierten Elektroinstallateur nach Anweisung des Lieferanten und auf Kosten des Kunden zu installieren.
- 3.2.4 Der Kunde bezeichnet eine Ansprechperson die über EDV-Grundkenntnisse verfügt und dem Lieferanten bei der Remote-Wartung mit einfachen Handreichungen behilflich ist.
- 3.2.5 Zur Erfüllung der Leistungen des Lieferanten wird dessen Angestellten und Subunternehmern während der Arbeitszeiten jederzeit der Zugang zum Headend gewährt. Der Kunde wird nichts vorkehren, um den Remote Access oder den physischen Zugang zum Headend zu Wartungszwecken zu verhindern oder erschweren.

- 3.3 Zahlungsmodalitäten
- 3.3.1 Für Lieferung und Installation des Otrum-Systems schuldet der Kunde eine Vergütung gemäss Auftrag (Hardware & Software). Diese Vergütung ist wie folgt zu entrichten:
- 3.3.2 Für Wartung und Support der Otrum-Anlage gemäss Artikel 2.4 schuldet der Kunde eine Vergütung gemäss Auftrag.
- 3.3.3 Die Wartungsrechnungsstellung erfolgt halbjährlich im Voraus. Dies gilt beim Kauf des Systems wie auch bei Miete des Systems.
- 3.3.4 Wartungsarbeiten, welche der Kunde ausserhalb eines Wartungsvertrages in Anspruch nimmt, sind nach Aufwand zu entschädigen.
- 3.3.5 Eine Aufwandentschädigung gemäss vorstehendem Artikel ist auch dann zu leisten, wenn zwar kein Wartungsvertrag abgeschlossen wurde, eine Intervention durch den Lieferanten oder dessen Subunternehmer jedoch durch den Kunden zu verantworten ist. Solche Fälle betreffen u.a. das Nichteinhalten der Betriebsvoraussetzungen nach Artikel 3.2.1ff, falsche Manipulationen wie das Ziehen von Elektrizitäts- und Netzwerksteckern, mutwillige Beschädigungen (auch durch Gäste und Personal des Kunden), unsorgfältige Behandlung der Geräte und andere vom Kunden zu verantwortende Vorgänge sowie höhere Gewalt.
- 3.3.6 Alle Vergütungen sind zahlbar rein netto innert 10 Tagen nach Erhalt der Rechnung, ohne Abzüge und Skonti.

#### **4. Software**

- 4.1 Der Lieferant gewährt dem Kunden gegen Entrichtung der Vergütungen nach Artikel 3.3 eine nicht übertragbare, nicht ausschliessliche Unterlizenz zum Eigengebrauch der im Auftrag spezifizierten Software. Mit Ausnahme dieses Nutzungsrechtes verbleiben sämtliche Rechte an der Software beim Lieferanten, Hersteller und Urheber.
- 4.2 Der Kunde darf keine Unterlizenzen gewähren.
- 4.3 Der Kunde verpflichtet sich, die Software nur für seinen eigenen Gebrauch und nur gemäss dieser Vereinbarung zu verwenden. Der Kunde wird die Software, einschliesslich der mitgelieferten Dokumentationen, weder Dritten ganz oder teilweise übertragen, überlassen noch anderweitig zugänglich machen.
- 4.4 Mit Ausnahme einer Sicherheitskopie darf die Software durch den Kunden ohne das vorgängige schriftliche Einverständnis des Lieferanten nicht kopiert, reproduziert, verändert, erweitert, bearbeitet, zerlegt, dekompiert oder vom Objekt- in den Quellcode zurückgeführt werden.
- 4.5 Die Nutzungsbefugnisse des Betriebssystems richten sich im Weiteren nach den Bestimmungen des Herstellers oder Urhebers.

#### **5. Eigentumsvorbehalt**

- 5.1 Bis zur vollständigen Bezahlung der Vergütung nach Artikel 3.3.1ff bleibt das Otrum-System im Eigentum des Lieferanten. Der Lieferant ist befugt, den Eigentumsvorbehalt ohne Einwilligung des Kunden eintragen zu lassen und dem Vermieter der Geschäftslokalitäten des Kunden davon Mitteilung zu machen.
- 5.2 Der Kunde verpflichtet sich, bei Massnahmen zum Schutz des Eigentums des Lieferanten mitzuwirken. Insbesondere wird er dem Lieferanten Änderungen seines Sitzes oder des Systemstandortes unverzüglich schriftlich bekannt geben.

#### **6. Gefahrtragung und Versicherung**

- 6.1 Der Lieferant trägt die Gefahr für Verlust, Beschädigung und Untergang des Otrum-Systems bis zu dessen Ablieferung. Mit der Ablieferung des Systems an den Kunden geht die Gefahr an diesen über.
- 6.2 Der Kunde ist verpflichtet, die Vertragsgegenstände vom Zeitpunkt ihrer Ablieferung an, zum Neuwert zu versichern, bis die Vergütung nach Artikel 3.3.1ff vollständig bezahlt ist.
- 6.3 Bei Miete des Systems ist der Kunde verpflichtet, die Vertragsgegenstände während der gesamten Mietdauer zum Neuwert zu versichern.

#### **7. Abnahme**

- 7.1 Innert 20 Tagen nach erfolgter Installation des Otrum-Systems findet die Abnahme statt. Der Lieferant wird den Kunden spätestens 5 Tage im Voraus über den genauen Zeitpunkt in Kenntnis setzen.
- 7.2 Über die Abnahme wird ein Protokoll erstellt, das von den Parteien oder ihren Vertretern zu unterzeichnen ist. Darin sind die Funktionstüchtigkeit und allfällige festgestellte Mängel des Otrum-Systems festzuhalten.

7.3 Findet keine Abnahme durch den Kunden statt, gilt die Abnahme beim ersten Gebrauch des Systems durch Hotel Gast als erfolgt.

## **8. Gewährleistung**

### **8.1 Hardware**

8.1.1. Der Lieferant bietet Gewähr dafür, dass die Hardware in funktionstüchtigem Zustand geliefert und installiert wird. Offene Mängel, die nicht als solche im Abnahmeprotokoll verzeichnet sind, gelten als vom Kunden akzeptiert.

8.1.2 Die Clients sowie das Headend werden von namhaften Herstellern nach Industrienorm hergestellt. Jede Gewährleistung für Mängelfreiheit der Clients und des Headends wird im Rahmen der gesetzlichen Ordnung ausgeschlossen. Der Lieferant macht keine Zusicherung betreffend Gebrauchtauglichkeit der Clients und des Headend oder betreffend deren Eigenschaften.

8.1.3 Die Gewährleistung für das Headend richtet sich nach den Bedingungen des Herstellers. Der Lieferant tritt dem Kunden sämtliche ihm zustehenden Gewährleistungsansprüche für die Mängelfreiheit des Headend ab. Alle weiteren Ansprüche des Kunden gegen den Lieferanten werden ausgeschlossen. Der Lieferant macht keine Zusicherungen betreffend der Gebrauchtauglichkeit des Headend oder dessen Eigenschaften.

### **8.2 Software**

8.2.1 Der Lieferant garantiert, dass er über die erforderlichen Rechte verfügt, um dem Kunden den Bestimmungsmässigen Gebrauch der Software zu ermöglichen. Soweit Drittparteien gegenüber dem Kunden die Verletzung eigener Rechte an der Software geltend machen, ist der Kunde verpflichtet, dies dem Lieferanten ohne Verzug schriftlich anzuzeigen. Der Kunde ist im Weiteren verpflichtet, dem Lieferanten die Übernahme oder Kontrolle des Rechtsstreits mit der Drittpartei anzubieten.

8.2.2 Dem Kunden ist bekannt, dass die Fehlerfreiheit von Software nicht garantiert werden kann. Der Lieferant ist indessen bemüht, allfällige Mängel oder Bugs im Rahmen der Software-Wartung und –Aufdatierung ohne Verzug zu beheben, soweit ihm vom Hersteller ein geprüfter Patch, ein Service Pack oder eine neue Version der Software zur Verfügung gestellt wird. Der Kunde hat festgestellte Mängel dem Lieferanten unverzüglich schriftlich und in nachvollziehbarer Form anzuzeigen.

8.2.3 Keine Gewährleistung wird übernommen und keine Wartung wird ausgeführt für Programmteile, welche vom Kunden oder dessen Beauftragten geändert, bearbeitet oder erweitert wurden.

8.2.4 Im Übrigen tritt der Lieferant dem Kunden sämtliche ihm zustehende Gewährleistungsansprüche gegenüber dem Hersteller ab. Darüber hinausgehende Ansprüche werden ausgeschlossen.

### **8.3 Korrektive Wartung**

Der Lieferant verpflichtet sich zur sorgfältigen Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen. Er kann jedoch keine Garantie übernehmen, dass das Otrum-System ununterbrochen und fehlerfrei eingesetzt werden kann.

## **9. Haftung**

9.1 Der Lieferant haftet bei Verschulden für direkte Schäden, die dem Kunden im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages entstanden sind, bis zum maximalen Betrag von CHF 1 Million für Körper- und Sachschäden.

9.2 Jede weitere Haftung, insbesondere (aber nicht beschränkt darauf) für indirekte Schäden oder Folgeschäden von Nutzungsausfall, entgangener Gewinn, Mehraufwendungen oder Mindereinnahmen, nutzlose Aufwendungen oder nicht realisierte Einsparungen, Ansprüche Dritter oder Datenverlust sowie Schäden aus verspäteter Lieferung, wird im Rahmen der gesetzlichen Ordnung ausgeschlossen.

9.3 Für Schäden, die durch Erfüllungsgehilfen des Lieferanten verursacht werden, haftet der Lieferant abweichend von Art. 101 OR nur bei unsorgfältiger Auswahl oder Instruktion und auch dann nur im Rahmen der vorstehenden Beschränkungen.

## **10. Dauer und Beendigung**

10.1 Dieser Vertrag tritt mit der Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien in Kraft und dauert so lange, als sich das Otrum-System beim Kunden in Betrieb befindet.

10.2 Bei Miete endet der Vertrag nach Ablauf der vereinbarten Mietdauer. Die Mietdauer beginnt erst mit der ersten Inbetriebnahme des Systems zu laufen.

10.3 Der Kunde kann frühestens nach Ablauf von 5 bzw. 7 Jahren (gemäss Vertrag) auf die Nutzung des Otrum-Systems verzichten. Er hat dies dem Lieferanten unter Beachtung einer 6-monatigen Kündigungsfrist auf Ende Jahr schriftlich mitzuteilen. Mit diesem Verzicht endet die Unterlizenz für die Software.

- 10.4 Befindet sich der Kunde mit seinen Zahlungen um mehr als 60 Tage im Verzug oder verletzt er seine vertraglichen Pflichten trotz schriftlicher Abmahnung durch den Lieferanten, so ist der Lieferant berechtigt, das System durch einen Remote-Zugriff oder durch einen Eingriff vor Ort abzuschalten und vorübergehend gebrauchsuntauglich zu machen. Der Kunde gewährt dem Lieferanten zu diesem Zweck gegen Voranmeldung den ungehinderten Zugang zum Headend.
- 10.5 Der Kunde verpflichtet sich, nach Beendigung der Unterlizenzen die Software sowie die begleitende Dokumentation an den Lieferanten zurückzugeben und allfällige Kopien der Software zu löschen. Die erfolgte Löschung ist mit dem Lieferanten innert 30 Tagen nach Ablauf der Unterlizenz schriftlich anzuzeigen.
- 10.6 Der Wartungsvertrag wird fest für die Dauer von 5 bzw. 7 Jahren (gemäss Vertrag) eingegangen und verlängert sich, sofern er nicht von einer Partei unter Beachtung einer 6-monatigen Frist vor Jahresablauf schriftlich gekündigt wird, jeweils um ein weiteres Jahr.
- 10.7 Die Verpflichtungen des Kunden nach den Artikeln 10.5, 12 und 13 bleiben von der Beendigung dieses Vertrages unberührt.

## **11. Allgemeine Bestimmungen**

- 11.1 Dieser Vertrag sowie der Auftrag, die einen integrierenden Vertragsbestandteil bilden, regeln die Rechtsbeziehungen zwischen den Parteien in abschliessender Weise und ersetzt alle früheren Vereinbarungen der Hotelinnovativ AG.
- 11.2 Die Änderung, Ergänzung oder Aufhebung dieses Vertrages einschliesslich dieser Bestimmung bedürfen der Schriftform.
- 11.3 Die Leistungen des Lieferanten können persönlich oder durch Erfüllungsgehilfen erbracht werden.
- 11.4 Eine Übertragung der Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte bedarf der vorgängigen schriftlichen Zustimmung der jeweils anderen Vertragspartei. Ausgenommen davon ist ein Vertragsübergang als Folge gesellschaftsrechtlicher Umstrukturierungen einer der Parteien.
- 11.5 Veräussert der Kunde das Hotel, so ist er verpflichtet, diesen Vertrag auf den Erwerber zu überbinden. Dieser Erwerber hat während 90 Tagen nach dem rechtsgültigen Erwerb des Hotels die Wahl, eine andere Wartungsstufe nach Artikel 2.4 zu wählen.
- 11.6 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung ungültig oder unwirksam sein, so bleibt die Gültigkeit und Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt. Die Parteien verpflichten sich in diesen Fall, die betroffene Bestimmung durch eine andere Vertragsklausel zu ersetzen, die der ungültigen oder unwirksamen Vorschrift bei einer wirtschaftlichen Betrachtung am nächsten kommt.
- 11.7 Pflichtverletzungen sind abzumahnend, und der verletzenden Partei ist eine angemessene Frist zur Behebung der Leistungsstörung zu gewähren. Unterlässt es eine Partei, ihre aus dieser Vereinbarung fliessenden Befugnisse durchzusetzen, so lässt dies ihre weiteren Rechte unbeschadet.
- 11.8 Der Lieferant ist nicht verantwortlich für Ursachen, die ausserhalb seines Einflussbereichs liegen, wie höhere Gewalt, Zufall, Dritteinwirkungen, Verkehrsverhältnisse, schlechter Strassenzustand u.a.m., und welche die vertraglichen Leistungen verhindern oder verzögern. Nach Wegfall dieser Ursachen lebt die Leistungspflicht des Lieferanten wieder auf.
- 11.9 Alle Mitteilungen im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung müssen schriftlich erfolgen und sind entweder persönlich oder mit eingeschriebener Post zu übermitteln.

## **12. Vertraulichkeit**

- 12.1 Die Parteien werden alle im Zusammenhang mit diesem Vertrag erlangten Kenntnisse vertraulich behandeln. Dies gilt insbesondere für Geschäftsgeheimnisse, Preise und Know-how sowie für alle Kenntnisse und Tatsachen, an denen eine der Parteien oder beide ein Geheimhaltungsinteresse besitzt oder besitzen.
- 12.2 Keine Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht für Kenntnisse und Tatsachen, die (auf andere Weise als durch einen Bruch dieser Geheimhaltungsverpflichtung) bereits öffentlich bekannt sind, sowie im Falle, dass eine Partei durch Verfügung einer Behörde oder eines Gerichts zur Offenlegung ihrer Kenntnisse verpflichtet wird.

## **13. Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

- 13.1 Dieser Vertrag untersteht schweizerischem Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechts.
- 13.2 Für Streitigkeiten aus diesem Vertrag oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag vereinbaren die Parteien die ausschliessliche Zuständigkeit des Kantonsgerichts des Kantons Zug.