

# AGB für IT-Dienstleistungen

**KMU Informatik Support GmbH, Alte Steinhauserstrasse 19, 6330 Cham**

## **I. Allgemeine Regelungen**

1. Anwendungsbereich und Geltung
  - a) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen zwischen den Kundinnen und Kunden (im folgenden «Kunden» genannt) und der KMU Informatik Support GmbH (nachfolgend «KMU Informatik Support» genannt), für die Wartung von Hardware und die Erbringung von sonstigen Informatik-Dienstleistungen der KMU Informatik Support.
  - b) Die AGB sind integrierender Bestandteil sämtlicher Angebote und Verträge zwischen dem Kunden und der KMU Informatik Support. Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen der AGB erlangen einzig mit schriftlicher Bestätigung der Wirksamkeit.
2. Zahlungsbedingungen
  - a) Rechnungen der KMU Informatik Support für Dienstleistungen/Lieferungen aus sämtlichen Vertragsbeziehungen sind innert 10 Tagen nach Rechnungsstellung netto ohne Skontoabzug zu bezahlen.
  - b) Nichteinhaltung des Zahlungstermins löst ohne ausdrückliche Mahnung Zahlungsverzug aus und der KMU Informatik Support hat Anspruch auf 8% Verzugszins sowie Ersatz aller Mahn-, Inkasso-, Anwalts- und Gerichtskosten sowie des weiteren Schadens.

## **II. Beschaffung von Hard- und Software**

1. Vertragsschluss
  - a) Das Angebot der KMU Informatik Support einschliesslich offerierter Demonstrationen erfolgt unentgeltlich.
  - b) Soweit in der Offerte nichts Abweichendes festgelegt wird, bleibt die KMU Informatik Support während 30 Tagen ab Ausstellungsdatum der Offerte an diese gebunden.
  - c) Der Vertragsabschluss erfolgt durch Unterzeichnung eines separaten Vertrages oder die schriftliche Annahme der Offerte.
  - d) Sind mit späteren Bestellungen-/Vertragsänderungen Zusatzkosten für die KMU Informatik Support verbunden, trägt diese der Kunde gemäss den damals gültigen Ansätzen der KMU Informatik Support.
2. Lieferung
  - a) Die Angabe von Lieferzeiten und -terminen erfolgt für die KMU Informatik Support grundsätzlich freibleibend. Eine Lieferfrist beginnt frühestens mit der Auftragsbestätigung der KMU Informatik Support, nie jedoch vor Klärung aller technischen Einzelheiten. Wird kein spezieller Liefertermin ausdrücklich fest vereinbart, liefert die KMU Informatik Support in der Regel in Absprache mit dem Kunden.

- b) Betriebsstörungen, insbesondere Nichtbelieferung bzw. verzögerte Belieferung durch Vertragspartner der KMU Informatik Support und Ereignisse höherer Gewalt berechtigen die KMU Informatik Support unter Ausschluss von Schadenersatzansprüchen des Kunden zur Verlängerung der Lieferfristen und/oder Aufhebung der Lieferverpflichtung.
- c) Der Versand von Produkten durch die KMU Informatik Support erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden. Beschädigungen müssen beim Warenempfang dem Transporteur gemeldet werden.
- d) Beanstandungen betreffend Ausführung und Menge der Lieferung sind innert 5 Tagen nach Warenempfang schriftlich bei der KMU Informatik Support geltend zu machen, andernfalls die Lieferung als genehmigt gilt.

### 3. Zahlungsbedingungen

- a) Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bleiben Produkte Eigentum von der KMU Informatik Support und dürfen weder verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden.
- b) Sämtliche Preise in allen Offerten und Verträgen zwischen dem Kunden und der KMU Informatik Support verstehen sich netto, ohne Skontoabzug in Schweizer Währung.
- c) KMU Informatik Support erbringt die Lieferung zu Festpreisen. Die Vergütung gilt alle Leistungen ab, die zur gehörigen Vertragserfüllung notwendig sind. Durch die Vergütung abgedeckt sind insbesondere die Installationskosten, die Kosten für eine erste Instruktion, die Spesen, allfällige Lizenzgebühren, die Verpackungs-, Transport- und Abladekosten.
- d) KMU Informatik Support ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Vorauszahlung oder anderweitige Sicherheitsleistungen zu verlangen.

### 4. Garantie

- a) Die Garantiezeit für die von der KMU Informatik Support gelieferten Produkte richtet sich nach der vom Hersteller definierten Garantiezeit. Sie beträgt maximal 12 Monate ab Lieferdatum. Teile, die in der Garantiefrist nachweisbar infolge schlechten Materials, fehlerhafter Konstruktion oder mangelhafter Ausführung schadhaft oder unbrauchbar werden, bessert die KMU Informatik Support kostenlos aus oder ersetzt sie. Die Garantieleistung umfasst die notwendigen Teile ohne die Arbeitszeit. Jeder weitere Anspruch gegenüber der KMU Informatik Support, insbesondere Schadenersatz oder Rücktritt vom Vertrag, ist ausgeschlossen. Von der Garantie nicht erfasst werden sodann Schäden infolge Missachtung von Betriebsvorschriften sowie Schäden als Folge anderer Gründe, deren Ursache nicht bei der KMU Informatik Support liegen.
- b) Ein gewährleistungspflichtiger Programmfehler liegt nur unter den folgenden Voraussetzungen vor:
  - der Fehler muss dokumentierbar und reproduzierbar sein und
  - der Fehler bewirkt beim bestimmungsgemässen Gebrauch auf dem bezeichneten Computersystem und unter den in der Anleitung definierten Einsatz- und Betriebsbedingungen eine Abweichung in Funktionen und Leistungen, welche die Anwendung für den bestimmungsgemässen Gebrauch aufheben oder erheblich mindern.
- c) Der Kunde ist verpflichtet, allfällige während der Garantiezeit auftretende Mängel der KMU Informatik Support umgehend mitzuteilen. Für Schäden aus verspäteter Mängelrüge entfällt jegliche Haftung von der KMU Informatik Support.

- d) Abgesehen von den vorstehend umschriebenen Garantieleistungen wird jegliche weitergehende Gewährleistungspflicht von der KMU Informatik Support vollumfänglich wegbedungen.

### **III. Wartung und Pflege**

#### **1. Umfang von Wartung und Pflege**

- a) Die Wartung von Hardware bezieht sich nur auf die von der KMU Informatik Support gelieferten Teile und umfasst dabei deren Instandhaltung (vorbeugende Wartung) zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit und Instandsetzung (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit) durch Reparatur und Ersatz schadhafter Teile sowie den Einbau technischer Verbesserungen.
- b) Nicht als Wartungsleistungen gilt die Behebung von Defekten, die durch Fehlmanipulationen, externe Einflüsse, Einwirkungen von einer nicht von der KMU Informatik Support gelieferten Einrichtung, unsachgemässe Behandlung entstanden sind sowie der Ersatz von Verschleiss- und/oder Verbrauchsmaterial. Solche Dienstleistungen werden zusätzlich zu den aktuellen Tarifen der KMU Informatik Support in Rechnung gestellt.

Die Pflege von Software umfasst die Korrektur von Fehlern, die Anpassung und die Weiterentwicklung der Programme (neue Releases durch den Hersteller).

Nicht als Wartungsleistung für die Pflege von Software gelten funktionelle Erweiterungen der Software. Solche Leistungen werden zusätzlich zu den aktuellen Tarifen der KMU Informatik Support in Rechnung gestellt.

- c) Auf Verlangen beteiligt sich die KMU Informatik Support an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Weist die KMU Informatik Support nach, dass die Störung nicht durch die von ihr gewartete Hard- oder gepflegte Software verursacht wurde, so werden diese Leistungen zu den aktuellen Tarifen der KMU Informatik Support in Rechnung gestellt.
- d) KMU Informatik Support behebt auf Verlangen und gegen separate Vergütung auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die der Kunde oder Dritte einzustehen haben.

#### **2. Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit**

Während der Wartungsbereitschaft und Dienstleistungsbereitschaft nimmt die KMU Informatik Support Störungsmeldungen entgegen und erbringt ihre im Wartungsvertrag und Unterhaltsvertrag vereinbarten Leistungen für Wartung und Pflege. Die KMU Informatik Support beginnt mit der Instandsetzung so rasch als möglich, spätestens aber innert der im Wartungsvertrag resp. im Unterhaltsvertrag vereinbarten Zeit. Als Interventionszeit gilt die Zeit zwischen dem Anruf des Kunden an die Störungsmeldestelle der KMU Informatik Support und dem fachkundigen Eingreifen mittels Fernwartung oder vor Ort.

#### **3. Dokumentation, Protokoll und Rapport**

- a) Die KMU Informatik Support stellt sicher, dass die entsprechende Dokumentation soweit erforderlich nachgeführt wird.
- b) Die KMU Informatik Support führt ein Wartungs- und Pflegeprotokoll soweit vorgesehen und stellt es dem Kunden auf Verlangen zur Verfügung. Es enthält jene Informationen, welche für den weiteren Betrieb wesentlich sind.

- c) Wird die Instandsetzung nach Aufwand abgegolten, erhält der Kunde einen Rapport. Dieser nennt Datum, Art und Dauer des Einsatzes. Dieser Rapport wird durch den Kunden gegengezeichnet.

#### 4. Vergütung/Zahlungsbedingungen

- a) Die KMU Informatik Support erbringt ihre Leistungen zu den im Wartungsvertrag und Unterhaltsvertrag vereinbarten Wartungs- und Aufwandsansätzen bzw. Aufwandspauschalen.
- b) Die Vergütung gilt alle Leistungen ab, die zur gehörigen Vertragserfüllung nötig sind. Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten der KMU Informatik Support werden zusätzlich verrechnet.
- c) Steuern und Abgaben, die auf Abschluss oder Erfüllung dieses Vertrages erhoben werden, bzw. deren Erhöhung, gehen zu Lasten des Kunden.

#### 5. Gewährleistung

- a) Die KMU Informatik Support gewährleistet eine sorgfältige Erbringung ihrer Leistungen. Die Gewährleistung entfällt insoweit, als den Kunden ein Verschulden trifft.
- b) Sind Wartung, Pflege und Unterhalt nicht erfolgreich, kann der Kunde zunächst nur eine unentgeltliche Nachbesserung verlangen. Die KMU Informatik Support behebt den Mangel innerhalb angemessener Frist und trägt alle daraus entstehenden Kosten.
- c) Hat die KMU Informatik Support die verlangte Nachbesserung nicht oder nicht erfolgreich vorgenommen, kann der Kunde nach einer einmaligen schriftlichen Abmahnung die entsprechenden Massnahmen von einer qualifizierten Drittfirma erbringen lassen. Die Kosten werden je zur Hälfte von der KMU Informatik Support und vom Kunden getragen.
- d) Die Mängelrechte (gem. XI.1 bis XI.3) verjähren innert einem Jahr ab Ausführung der Wartungs- oder Pflegeleistung. Mängel sind sofort nach Entdeckung zu rügen. Für arglistig verschwiegene Mängel können die Mängelrechte während zehn Jahren nach Ausführung geltend gemacht werden.

#### 6. Beendigung des Vertragsverhältnisses

Ist der Wartungsvertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, kann er vorbehältlich bestehender Wartungsverpflichtungen aus Verträgen für die Beschaffung von Hard- und Software jederzeit gekündigt werden. Die Kündigung kann sich, vorbehältlich einer Einigung über die Anpassung der Vergütung auch nur auf einzelne Teile des Vertrages erstrecken. Die Kündigungsfrist beträgt für die KMU Informatik Support 6 Monate, für den Besteller 3 Monate. Vorausbezahlte Vergütungen werden pro rata temporis zurückerstattet.

### **IV. Schlussbestimmungen**

#### 1. Geheimhaltung

- a) Die Vertragspartner behandeln alle Tatsachen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind.
- b) Im Zweifel sind Tatsachen vertraulich zu behandeln und es besteht eine gegenseitige Konsultationspflicht.
- c) Diese Geheimhaltungspflicht besteht auch schon vor Vertragsabschluss und auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.

- d) Verletzt ein Vertragspartner die vorstehende Geheimhaltungspflicht, so schuldet er dem anderen eine Konventionalstrafe, sofern er nicht beweist, dass ihn kein Verschulden trifft. Diese beträgt je Fall eine Jahresvergütung im Zeitpunkt der Verletzung, höchstens jedoch CHF 50 000.- je Fall. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit nicht von der Geheimhaltungspflicht.

2. Haftung für Schäden

Die KMU Informatik Support haftet für den von ihr oder von einem von ihr beauftragten Dritten verursachten Schaden aus dem Vertragsverhältnis, wenn sie nicht beweist, dass weder sie noch beauftragte Dritte ein Verschulden trifft, wobei jegliche Haftung für leichte Fahrlässigkeit wegbedungen ist. Ausgeschlossen ist in jedem Fall die Haftung für jede Art von indirektem Schaden, wie z.B. entgangenem Gewinn u.ä. Die KMU Informatik Support haftet bis zur Höhe einer Jahresvergütung des Kunden, maximal aber bis CHF 5'000.- Von dieser Begrenzung ausgenommen ist die Haftung für Personen- und Sachschäden. Im Weiteren wird im Rahmen des gesetzlich Zulässigen jegliche Haftung wegbedungen.

3. Abtretung, Übertragung und Verpfändung

Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis sowie der Vertrag als Ganzes dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Vertragspartners an Dritte weder ganz noch teilweise abgetreten, übertragen noch verpfändet werden. Diese Zustimmung wird nicht ohne Grund verweigert.

4. Anwendbares Recht / Gerichtsstand

Für diesen Vertrag gilt schweizerisches Recht, namentlich die Bestimmungen des OR.

Gerichtsstand ist (Zug).