

AGB IT-Dienstleistungen

für die Erbringung von Dienstleistungen sowie Beschaffung und
Wartung von EDV-Hard- und -Software

Sevida GmbH, Sonnfeld 28, CH-6212 St. Erhard

A. Allgemeine Regelungen

I. ANWENDUNGSBEREICH UND GELTUNG

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen zwischen den Kundinnen und Kunden (im folgenden «Kunden» genannt) und der Sevida GmbH (nachfolgend «Auftragnehmerin» genannt), für die Wartung von Hardware und die Erbringung von sonstigen Informatik-Dienstleistungen der Auftragnehmerin.
2. Die AGB sind integrierender Bestandteil sämtlicher Angebote und Verträge zwischen dem Kunden und der Auftragnehmerin. Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen der AGB erlangen einzig mit schriftlicher Bestätigung der Wirksamkeit.

II. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

1. Rechnungen der Auftragnehmerin für Dienstleistungen/Lieferungen aus sämtlichen Vertrags-beziehungen sind innert 20 Tagen nach Rechnungsstellung netto ohne Skontoabzug zu bezahlen.
2. Nichteinhaltung des Zahlungstermins löst ohne ausdrückliche Mahnung Zahlungsverzug aus und die Auftragnehmerin hat Anspruch auf 8% Verzugszins sowie Ersatz aller Mahn-, Inkasso-, Anwalts- und Gerichtskosten sowie des weiteren Schadens.

B. Beschaffung von Hard- und Software

III. VERTRAGSSCHLUSS

1. Das Angebot der Auftragnehmerin einschliesslich offerierter Demonstrationen erfolgt unentgeltlich.
2. Soweit in der Offerte nichts Abweichendes festgelegt wird, bleibt die Auftragnehmerin während 30 Tagen ab Ausstellungsdatum der Offerte an diese gebunden.
3. Der Vertragsabschluss erfolgt durch Unterzeichnung eines separaten Vertrages oder die schriftliche Annahme der Offerte.
4. Sind mit späteren Bestellungen-/Vertragsänderungen Zusatzkosten für die Auftragnehmerin verbunden, trägt diese der Kunde gemäss den damals gültigen Ansätzen der Auftragnehmerin.

IV. LIEFERUNG

1. Die Angabe von Lieferzeiten und -terminen erfolgt für die Auftragnehmerin grundsätzlich freibleibend. Eine Lieferfrist beginnt frühestens mit der Auftragsbestätigung der Auftragnehmerin, nie jedoch vor Klärung aller technischer Einzelheiten. Wird kein spezieller Liefertermin ausdrücklich fest vereinbart, liefert die Auftragnehmerin in der Regel in Absprache mit dem Kunden.
2. Betriebsstörungen, insbesondere Nichtbelieferung bzw. verzögerte Belieferung durch Vertragspartner der Auftragnehmerin und Ereignisse höherer Gewalt berechtigen die Auftragnehmerin unter Ausschluss von Schadenersatzansprüchen des Kunden zur Verlängerung der Lieferfristen und/oder Aufhebung der Lieferverpflichtung.
3. Der Versand von Produkten durch die Auftragnehmerin erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden. Beschädigungen müssen beim Warenempfang dem Transporteur gemeldet werden.
4. Beanstandungen betreffend Ausführung und Menge der Lieferung sind innert 5 Tagen nach Warenempfang schriftlich bei der Auftragnehmerin geltend zu machen, andernfalls die Lieferung als genehmigt gilt.

V. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

1. Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bleiben Produkte Eigentum von der Auftragnehmerin und dürfen weder verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden.
2. Sämtliche Preise in allen Offerten und Verträgen zwischen dem Kunden und der Auftragnehmerin verstehen sich netto, ohne Skontoabzug in Schweizer Währung.
3. Die Auftragnehmerin 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.
4. Die Auftragnehmerin ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Vorauszahlung oder anderweitige Sicherheitsleistungen zu verlangen.

VI. GARANTIE

1. Die Garantiezeit für die von der Auftragnehmerin 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 Auftragnehmerin kostenlos aus oder ersetzt sie. Die Garantieleistung umfasst die notwendigen Teile ohne die Arbeitszeit. Jeder weitere Anspruch gegenüber der Auftragnehmerin, 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 Auftragnehmerin liegen.
2. Ein gewährleistungspflichtiger Programmfehler liegt nur unter den folgenden Voraussetzungen vor:
 - Der Fehler muss dokumentierbar und reproduzierbar sein

- 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.
- 3. Der Kunde ist verpflichtet, allfällige während der Garantiezeit auftretende Mängel der Auftragnehmerin umgehend mitzuteilen. Für Schäden aus verspäteter Mängelrüge entfällt jegliche Haftung von der Auftragnehmerin.
- 4. Abgesehen von den vorstehend umschriebenen Garantieleistungen wird jegliche weitergehende Gewährleistungspflicht von der Auftragnehmerin vollumfänglich wegbedungen.

C. Wartung und Pflege

VII. UMFANG VON WARTUNG UND PFLEGE

1. Die Wartung von Hardware bezieht sich nur auf die von der Auftragnehmerin 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.
2. Nicht als Wartungsleistungen gilt die Behebung von Defekten, die durch Fehlmanipulationen, externe Einflüsse, Einwirkungen von einer nicht von der Auftragnehmerin gelieferten Einrichtung, unsachgemässe Behandlung entstanden sind sowie der Ersatz von Verschleiss- und/oder Verbrauchsmaterial. Solche Dienstleistungen werden zusätzlich zu den aktuellen Tarifen der Auftragnehmerin in Rechnung gestellt.
3. Die Pflege von Software durch die Auftragnehmerin umfasst das Einspielen neuer Releases vom Hersteller, welche die Korrektur von Fehlern sowie notwendige Anpassung der Programme beinhalten. Für die Garantie von Software gelten die Bestimmungen des Herstellers.

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

4. Die Auftragnehmerin beteiligt sich an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Diese Leistungen werden zu den aktuellen Tarifen der Auftragnehmerin in Rechnung gestellt.
5. Die Auftragnehmerin behebt auf Verlangen und gegen separate Vergütung auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die der Kunde oder Dritte einzustehen haben.

VIII. BEREITSCHAFTS-, REAKTIONS- UND STÖRUNGS- BEHEBUNGSZEIT

Während der Wartungsbereitschaft und Dienstleistungsbereitschaft nimmt die Auftragnehmerin Störungsmeldungen entgegen und erbringt ihre im Wartungsvertrag und Unterhaltsvertrag vereinbarten Leistungen für Wartung und Pflege. Die Auftragnehmerin 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 Auftragnehmerin und dem fachkundigen Eingreifen mittels Fernwartung oder vor Ort.

IX. DOKUMENTATION, PROTOKOLL UND RAPPORT

1. Die Auftragnehmerin stellt sicher, dass die entsprechende Dokumentation soweit erforderlich nachgeführt wird.
2. Die Auftragnehmerin 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.
3. Wird die Instandsetzung nach Aufwand abgegolten, erhält der Kunde einen Rapport. Dieser nennt Datum, Art und Dauer des Einsatzes. Allfällige Beanstandungen des Rapportes durch den Kunden müssen innert 5 Tagen schriftlich erfolgen, andernfalls gelten die Leistungen als genehmigt.

X. VERGÜTUNG/ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

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

XI. GEWÄHRLEISTUNG

1. Die Auftragnehmerin gewährleistet eine sorgfältige Erbringung ihrer Leistungen. Die Gewährleistung entfällt insoweit, als den Kunden ein Verschulden trifft.
2. Sind Wartung, Pflege und Unterhalt nicht erfolgreich, kann der Kunde zunächst nur eine unentgeltliche Nachbesserung verlangen. Die Auftragnehmerin behebt den Mangel innerhalb angemessener Frist und trägt alle daraus entstehenden Kosten. Ausgenommen sind Mängel, welche durch den Hersteller verursacht sind.
3. Hat die Auftragnehmerin die verlangte Nachbesserung nicht oder nicht erfolgreich vorgenommen, kann der Kunde nach einer einmaligen schriftlichen Abmahnung die entsprechenden Massnahmen von einer qualifizierten Dritt-Auftragnehmerin erbringen lassen. Die Kosten werden je zur Hälfte von der Auftragnehmerin und vom Kunden getragen.
4. 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.

XII. 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, vorbehaltlich einer Einigung über die Anpassung der Vergütung auch nur auf einzelne Teile des Vertrages erstrecken. Die Kündigungsfrist beträgt für die Auftragnehmerin 6 Monate, für den Besteller 3 Monate jeweils auf Ende eines Kalenderjahres. Vorausbezahlte Vergütungen werden pro rata temporis zurückerstattet.

D. Schlussbestimmungen

XIII. GEHEIMHALTUNG

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

XIV. HAFTUNG FÜR SCHÄDEN

Im Rahmen des gesetzlich Zulässigen ist jegliche Haftung von Sevida ausgeschlossen. Sevida haftet nicht, sofern ihr nur leichte Fahrlässigkeit nachgewiesen werden kann. Jegliche Haftung für indirekte, mittelbare und Folgeschäden sowie entgangenen Gewinn sind wegbedungen.

XV. VERRECHNUNGSVERZICHT

Der Kunde verzichtet darauf, seine Verpflichtungen gegenüber der Auftragnehmerin durch Verrechnung mit ihm allfällig gegenüber der Auftragnehmerin zustehenden Forderungen zu tilgen.

XVI. 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.

XVII. GERICHTSSTAND UND ANWENDBARES RECHT

Diese AGB's unterstehen dem schweizerischen Recht. Für alle Streitigkeiten aus den AGB's sind die Gerichte am Sitz der Auftragnehmerin zuständig.