AGB für IT-Wartungsverträge   
(Hard- und Software)

1. Geltungsbereich der AGB

1.1 Die folgenden AGB gelten für alle Dienstleistungen, die die Firma X, im folgenden Anbieter genannt, im Bereich der Wartung für Hard- und Software erbringt.

1.2 Kunden, die eine Dienstleistung des Anbieters in Anspruch nehmen, anerkennen damit diese AGB, sofern sie nicht ausdrücklich mitteilen, dass sie andere Regelungen wünschen.

1.3 Regelungen und Bedingungen, die von diesen AGB abweichen, werden zwischen dem Anbieter und den betreffenden Kunden schriftlich vereinbart.

1.4 Wenn beide Parteien AGB anwenden wollen gelten die übereinstimmenden Punkte. Über die abweichenden muss, wenn nötig verhandelt werden, wenn diese wesentliche Vertragsbestandteile sind. Betreffend der Unterschiede unwesentlicher Vertragsbestandteile ist der Vertrag trotzdem gültig.

2. Wartung für Hardware

2.1 Der Anbieter nimmt für die Kunden eine fachgerechte Wartung von Hardwaresystemen vor. Das Ziel ist eine möglichst umfassende und ununterbrochene Verfügbarkeit, Datensicherheit, Netzwerkzuverlässigkeit und Stabilität der IT-Anlagen. Dazu gehören auch Massnahmen, um dem Verlust von Daten vorzubeugen.

2.2 Zur Wartung von Hardware gehören die nötigen Unterhalts- und Instandsetzungsarbeiten. Diese haben das Ziel, die Funktionstüchtigkeit der Hardware zu erhalten und/oder diese bei einem Defekt wiederherzustellen.

2.3 **Variante Komplettwartung 1:**

Der Anbieter liefert Zubehör und Verbrauchsmaterial für aktuelle Hardware gemäss Angebotsliste. Für Reparaturen stellt der Anbieter auch entsprechendes Reparaturmaterial und Ersatzteile zu Verfügung. Der Zeitaufwand und die Ersatzteile sind in den Pauschalgebühren enthalten.

**Variante 2**

Der Anbieter liefert Zubehör und Verbrauchsmaterial für aktuelle Hardware gemäss Angebotsliste. Der Anbieter stellt auch entsprechendes Reparaturmaterial und Ersatzteile zu Verfügung. Der Zeitaufwand und die Ersatzteile werden nach aktuellem Aufwand verrechnet. Auf Wunsch des Kunden wird ein Kostenvoranschlag erstellt, wenn die voraussichtlichen Kosten höher sind als CHF …

2.4 Auf Wunsch des Kunden beschafft der Anbieter auch Zubehör oder Ersatzteile für ältere oder spezielle Geräte. Dann werden der Preis für das Produkte plus … Prozent und der Beschaffungsaufwand (CHF … pro Stunde) verrechnet.

2.5 **Variante 1**

Auf Wunsch der Kunden wird eine Liste der zu betreuenden Geräte erstellt, die in der Anlage dieses Vertrages aufgeführt ist. Anderenfalls gelten die AGB für alle firmeneigenen Hardwaregeräte, wie Computer, Drucker, Laptops und Handys.

**Variante 2**

Der Kunde meldet alle 3 Monate den aktuellen Stand seiner Geräte. Der Anbieter passt die Wartungspauschale entsprechend an.

2.6 Auf Wunsch betreut der Anbieter auch Privatgeräte der Angestellten, die für ihre Tätigkeit in der Firma des Kunden genutzt werden (BYOD). Von diesen wird immer eine Liste erstellt, die in der Ablage… dieses Vertrages aufgeführt ist.

3. Wartung von Software

3.1 Das Basisangebot für die Wartung der Software kostet CHF … pro Monat. Darin sind folgende Dienstleistungen enthalten:

* Behebung von Störungen und entsprechende Beratung
* Installation von Sicherungssystemen wie Virenschutz, Firewall usw.
* Verwaltung und Aktualisierungen der Software
* Anpassung der Programme an neue oder geänderte Hardware-Komponenten sowie an neue Versionen der System-Software
* Korrektur von Programmfehlern
* Installation von Sicherheitskomponenten, die vom Anbieter der Software zur Verfügung gestellt werden
* Aktualisierung der Dokumentierungsprogramme, besonders wenn Änderungen an der Software vorgenommen wurden
* Sicheres Backup der letzten Programm-Versionen
* Schulung für das Personal des Auftraggebers im Umfang von … Stunden

3.2 Zusätzlich werden auf Wunsch der Kunden folgende Dienstleistungen angeboten:

* Entwicklung und Installation erweiterter oder verbesserter Programm-Versionen
* Installation von Apps
* Beratung in Organisations- und Applikationsfragen

3.3 Solche zusätzlichen Leistungen werden separat vereinbart und nach Aufwand verrechnet zu einem Stundensatz von CHF …

3.4 Wenn Wartungsleistungen am Standort der Hard- bzw. Software erbracht werden, wird eine Anfahrtspauschale von CHF … verrechnet.

3.5 Sollte die Reparatur länger als üblich dauern, stellt der Anbieter, wenn nötig, kostenlos Ersatzgeräte zur Verfügung.

3.6 Erbringt der Anbieter kostenlose Zusatzleistungen haben die Kunden darauf keinen Erfüllungs- und Gewährleistungsanspruch.

4. Servicezeiten und Kommunikation

4.1 Die Beratung über die Kundentelefonnummer steht 24 Stunden und 365 Tage im Jahr zur Verfügung.

4.2 Dienstleistungen in den Unternehmen werden zu folgenden Zeiten erbracht:

* An Werktagen von 7 bis 22 Uhr
* Am Wochenende von 8 bis 18 Uhr
* An Feiertagen von 10 bis 16 Uhr

4.3 Auf Wunsch der Kunden stellt der Anbieter für die Zeiten, an denen kein Service erbracht wird, einen speziellen Pikettdienst zur Verfügung. Dafür werden CHF … verrechnet.

4.4 Die regelmässigen Wartungsarbeiten werden periodisch zu einer mit dem Kunden vereinbarten Zeit vorgenommen, z.B. immer an einem bestimmten Wochentag um 10 Uhr.

5. Kommunikation

5.1 Die Kunden überlassen dem Anbieter alle für die vertragsgemässen Dienstleistungen erforderlichen Angaben.

5.2 Die Kunden teilen dem Anbieter allfällige Adressänderungen und sonstige notwendige Informationen unverzüglich mit.

5.3 Der Anbieter stellt jedem Kunden in den Servicezeiten nach Ziffer 4.2 eine bestimmte Kontaktperson sowie bestimmte Stellvertreter zur Verfügung.

5.4 Beide Parteien liefern der anderen jede Woche (jeden Tag) einen Bericht über den neuesten Stand der Servicearbeiten bzw. der zu wartenden Hard und Software.

5.5 Die Kunden haben den für sie zuständigen Kontaktpersonen die zu behebenden Störungen oder Mängel so rasch wie möglich anzuzeigen entweder per Mail oder durch Telefon.

5.6 Der Anbieter hat den Kunden so rasch wie möglich zu melden, wenn bestimmte Dienstleistungen aus irgendwelchen Gründen nicht erbracht werden können oder in seiner Firma ein vorhersehbarer Betriebsunterbruch stattfindet.

6. Vertragsdauer

6.1 **Variante 1**

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Beide Parteien können mit einer Kündigungsfrist von … Monaten jeweils auf das Ende eines Monats kündigen.

**Variante 2**

Der Vertrag wird für … Monate fest abgeschlossen. Wird er nach Ablauf dieser Zeit stillschweigend oder ausdrücklich weitergeführt, wird er in einen Vertrag mit unbestimmter Dauer umgewandelt. Beide Vertragsparteien können mit einer Kündigungsfrist von … Monaten jeweils auf das Ende eines Monats kündigen.

6.2 Die Kündigung erfolgt per Brief, Fax oder einem Mail mit qualifizierter elektronischer Signatur gemäss Art. 14 Abs. 2bis OR.

6.3 Ändert der Anbieter seine Angebote und Preise wird er dies den Kunden rechtzeitig mitteilen. Der Vertrag läuft zu den alten Bedingungen und Preisen bis zum Ende der nächsten Kündigungsfrist weiter. Erfolgt keine Kündigung wird der Vertrag zu den neuen Bedingungen und Preisen des Angebotes weitergeführt, das dem bisherigen am meisten entspricht.

6.4 Vor Ablauf der festen Vertragszeit kann der Vertrag mit sofortiger Wirkung aufgelöst werden:

* Bei Beginn eines Nachlass- oder Konkursverfahrens einer Partei
* Bei Verletzung wesentlicher Vertragsbestimmungen durch eine Partei
* Bei Schlechterfüllung des Anbieters infolge Grobfahrlässigkeit oder Absicht.

Sollte der Anbieter den Service einstellen, verpflichtet er sich dies den Kunden so früh wie möglich mitzuteilen. Dann haben die Kunden das Recht, sofort den Vertrag aufzulösen.

7. Zahlungsbedingungen

7.1 Die Kunden erhalten monatlich eine Abrechnung über die beanspruchten Dienstleistungen. Diese wird per Mail zugestellt, auf Wunsch und gegen eine Gebühr per Post.

Die Rechnungen sind innerhalb von … Tagen zu bezahlen.

7.2 Wenn die Abrechnung fehlerhaft ist, sollte der betreffende Kunde dies dem Anbieter sofort mitteilen. Anderenfalls kann dieser davon ausgehen, dass die Abrechnung akzeptiert wird.

7.3 Befindet sich ein Kunde in Zahlungsverzug, stellt ihm der Anbieter zunächst per Mail eine Mahnung zu. Bezahlt der Kunde nicht innerhalb von zehn Tagen, behält sich der Anbieter vor, die Dienstleistungen einzustellen bis die Zahlung eintrifft. Dauert das länger als weitere zehn Tage wird der Anbieter den Vertrag fristlos auflösen. Der Anbieter behält sich für solche Fälle vor, Schadenersatz zu fordern.

7.4 Stellt der Anbieter aus Gründen für die er selber verantwortlich ist den Service ein, verpflichtet er sich die vorausbezahlten Beträge pro rata temporis zurückzuerstatten.

7.5 **Variante 1**

Forderungen des Anbieters können die Kunden nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen verrechnen.

**Variante 2**

Die Verrechnung von Forderungen ist für beide Vertragsparteien nicht erlaubt.

8. Sicherheit und Datenschutz

8.1 Der Anbieter verpflichtet sich, in Systemen, Programmen usw. die ihm gehören und auf die er Einfluss hat für Sicherheit nach dem aktuellen Stand der Technik zu sorgen. Sowie die aktuellen Datenschutzbestimmungen einzuhalten.

8.2 Beide Vertragsparteien behandeln alle Informationen vertraulich, die weder allgemein bekannt noch allgemein zugänglich sind, insbesondere Informationen über Know-how und Programmgestaltung. Im Zweifel sind Informationen vertraulich zu behandeln. Diese Geheimhaltungspflicht besteht schon vor Vertragsabschluss und dauert über die Beendigung des Vertrages hinaus.

8.3 Beide Parteien verpflichten Angestellte, Berater oder sonstige Drittpersonen, die Einblick in das Know-how und/oder nicht zur Veröffentlichung bestimmte Informationen des Vertragspartners erhalten, zu ebenso strenger Geheimhaltung.

8.4 Die Geheimhaltungsverpflichtung wird aufgehoben, wenn der Anbieter gesetzlich verpflichtet ist, Drittpersonen, insbesondere staatlichen Stellen, Einblick in die Daten zu gewähren.

8.5 Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses wird der Anbieter, die in seinem Einflussbereich befindenden Daten der Kunden löschen. Auch die Kunden sind verpflichtet, ihnen vom Anbieter zur Verfügung gestellten Daten und Programme, die sich in ihrem Einflussbereich befinden, bei Beendigung des Vertragsverhältnisses sofort zu löschen.

8.6 Bei Verletzung der Verpflichtungen nach Ziffer 14.1 bis 14.3 und Ziffer 14.9 dieses Vertrages kann die andere Partei Schadenersatz verlangen.

9. Haftung

9.1 **Variante 1**

Der Anbieter beschränkt seine Haftung auf Schäden, die auf vorsätzliche Vertragsverletzungen oder grobe und mittlere Fahrlässigkeit des Anbieters oder seiner Mitarbeitenden zurückzuführen sind. Entstehen solche, sollten die Kunden Mängel und Störungen dem Anbieter unverzüglich mitteilen.

**Variante 2**

Der Anbieter haftet für Verschulden, vorsätzliche Vertragsverletzungen sowie grobe Fahrlässigkeit des Unternehmers und seiner Mitarbeitenden. Bei leichter und mittlerer Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, auf deren Erfüllung die Kunden vertrauen können. Die Haftung besteht in diesen Fällen nur für die vorhersehbaren, vertragstypischen Schäden.

9.2 Diese Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, sowie bei einer Haftung nach dem Produkthaftpflichtgesetz.

9.3 Die Kunden sind sich bewusst, dass sich auch bei sorgfältiger Softwareentwicklung und Wartung Fehler einschleichen können, so dass der Anbieter nicht für die vollständige Erreichung aller erhofften Ziele einstehen kann.

9.4 Der Anbieter haftet nicht für Mängel und Störungen, die er nicht zu vertreten hat, vor allem nicht für Sicherheitsmängel und Betriebsausfälle von Drittunternehmen mit denen er zusammenarbeitet oder von denen er abhängig ist.

9.5 Der Anbieter haftet auch nicht für Hard- oder Softwareprodukte von Drittunternehmen, die er den Kunden verkauft oder sonst wie zur Verfügung gestellt hat.

10. Urheber- und Nutzungsrechte

10.1 Der Anbieter behält Urheber und Verwertungsrechte an der von ihm selbst entwickelten Software. Der Anbieter räumt den Kunden an der von ihm zur Verfügung gestellter eigenen Software ein auf die Laufzeit des Vertrages beschränktes nicht-ausschliessliches (einfaches) Nutzungsrecht ein.

10.2 Benützt der Anbieter Software von Dritten verbleibt diesen sämtliche Rechte daran, ausser wenn zwischen dem Dritten, dem Anbieter und/oder den Kunden eine anderweitige Vereinbarung besteht. Es gelten die Lizenzbestimmungen der jeweiligen Softwarehersteller und allenfalls Zusatzbedingungen des Anbieters. Für Open Source Programme gelten die jeweils zugehörigen Lizenzbestimmungen. Informationen darüber können die Kunden jederzeit auf der Webseite des Anbieters herunterladen.

11. Schlussbestimmungen

11.1 Auf diesen Vertrag wird für schweizerische und ausländische Unternehmerkunden Schweizer Recht, namentlich die Bestimmungen des OR angewendet. Für Konsumenten gilt das Recht ihres Aufenthaltsortes oder Wohnsitzes gemäss Art. 120 IPRG.

11.2 Die Parteien werden sich bemühen, Schwierigkeiten, die sich aus der Durchführung dieses Vertrages ergeben, auf gütlichem Wege beizulegen.

11.3 Sollten bestimmte Punkte nicht geregelt oder einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sein, bleibt der Vertrag dennoch bestehen. Die ungeregelten oder unwirksamen Punkte sind durch eine Vereinbarung zu ersetzen, die dem Recht entspricht und dem Willen beider Parteien möglichst nahekommt.

11.4 Gerichtsstand ist der Sitz des Anbieters.

Ort, Datum ………………………………………………………… Ort, Datum …………………………………………………

Unterschrift ………………………………………………………… Unterschrift …………………………………………………