AGB für ITC-Dienstleistungen

**Vorbemerkungen:** Der vorliegende Vertrag dient als Vorlage für allgemeine Geschäftsbedingungen von IT-Dienstleistungen. Die Vorlage deckt typische KMU Anwendungsfälle ab und bezeichnet die Leistungen und Pflichten des Entwicklers und Kunden. Für weitere Hinweise wird auf den **Fachartikel** und die dort bezeichnete Literatur verwiesen.

**Hinweis zur Bearbeitung der Vorlage:** In Gelb hervorgehobene Textbestandteile sind zu ergänzen oder, wenn mit roter Schrift vorhanden, können diese Texte als Alternative im Vertrag belassen oder gelöscht werden. In roter Schrift und in Klammern finden Sie allenfalls weitere Hinweise, die Sie dann aus der Vorlage löschen können.

I. Allgemeine Regelungen

1. Anwendungsbereich und Geltung

a) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (fortan: ITC-AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen zwischen dem Kunden und der X AG (fortan: FIRMA), für jegliche Dienstleistungen im Bereich Information and Communication Technology (ICT), wie beispielsweise die Wartung von Hardware und Software.

b) Sämtliche Dienstleistungen der FIRMA werden auf der Grundlage dieser ITC-AGB und der jeweiligen individuellen Verträge erbracht. Diese ITC-AGB und die jeweiligen individuellen Verträge gelten als Rahmenvereinbarung auch für künftige Leistungen im Zusammenhang mit der Erbringung von ITC-Leistungen zwischen der FIRMA und dem Kunden, ohne dass hierfür ein erneuter Hinweis im Einzelfall erforderlich ist.

2. Vertragsbestandteile und Rangfolge

a) Bei Widersprüchen zwischen den Bedingungen der Vertragsbestandteile hat die Vertragsurkunde Vorrang vor den Bedingungen dieser AGB. In Dokumenten der FIRMA erwähnte Rangfolgen geniessen Priorität. Verweise auf andere Dokumente oder Beilagen liegen in der Rangfolge, sofern im Vertrag nicht anders geregelt, nach den AGB.

II. Beschaffung von Hard- und Software

1. Vertragsschluss

a) Das Angebot der FIRMA einschliesslich offerierter Demonstrationen erfolgt unentgeltlich.

b) Das Angebot der FIRMA ist stets freibleibend. Ein Vertrag kommt erst zustande, wenn die FIRMA innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Bestellung diese in Textform bestätigt oder innerhalb dieses Zeitraums die Vertragsgegenständliche Leistung erbringt.

c) Sind mit späteren Bestellungs-/Vertragsänderungen Zusatzkosten für die FIRMA verbunden, trägt diese der Kunde gemäss den damals gültigen Ansätzen der FIRMA.

2. Lieferung

a) Die Angabe von Lieferzeiten und -terminen erfolgt für die FIRMA grundsätzlich freibleibend. Eine Lieferfrist beginnt frühestens mit der Auftragsbestätigung der FIRMA, nie jedoch vor Klärung aller technischen Einzelheiten. Wird kein spezieller Liefertermin ausdrücklich fest vereinbart, liefert die FIRMA in der Regel in Absprache mit dem Kunden.

b) Betriebsstörungen, insbesondere Nichtbelieferung bzw. verzögerte Belieferung durch Vertragspartner der FIRMA und Ereignisse höherer Gewalt berechtigen die FIRMA unter Ausschluss von Schadenersatzansprüchen des Kunden zur Verlängerung der Lieferfristen und/oder Aufhebung der Lieferverpflichtung.

c) Der Versand von Produkten durch die FIRMA 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 FIRMA geltend zu machen, andernfalls die Lieferung als genehmigt gilt.

3. Zahlungsbedingungen

1. Die FIRMA 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.
2. Die FIRMA ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Vorauszahlung oder anderweitige Sicherheitsleistungen zu verlangen.
3. Die Rechnungsstellung erfolgt nach Erbringung bzw. sofern vertraglich vorgesehen, nach der Abnahme der abgerechneten Leistungen. Rechnungen sind innert 30 Tagen nach Erhalt zu bezahlen. Vorbehalten bleiben abweichende Vereinbarungen in der Vertragsurkunde
4. Nichteinhaltung des Zahlungstermins löst ohne ausdrückliche Mahnung Zahlungsverzug aus und die FIRMA hat Anspruch auf 5% Verzugszins sowie Ersatz aller allfälligen Mahn-, Inkasso-, Anwalts- und Gerichtskosten sowie des Weiteren Schadens.
5. Der Kunde ist nicht berechtigt, allfällige Gegenfordernungen mit Forderung der FIRMA zu verrechnen.

4. Eigentumsvorbehalt

1. Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bleiben Produkte Eigentum von der FIRMA. Bis dahin darf der Kunde diese weder verkaufen, vermieten, verpfänden oder anderweitig entäussern.
2. Bei lizensierten Produkten kann die FIRMA nach erfolgloser Mahnung dem Kunden die Nutzung verbieten bzw. die Zugriffe auf lizensierte Software verwehren.

6. Garantie

a) Die Garantiezeit für die von der FIRMA gelieferten Produkte richtet sich nach der vom Hersteller definierten Garantiezeit. Teile, die in der Garantiefrist nachweisbar infolge schlechten Materials, fehlerhafter Konstruktion oder mangelhafter Ausführung schadhaft oder unbrauchbar werden, bessert die FIRMA kostenlos aus oder ersetzt sie. Die Garantieleistung umfasst die notwendigen Teile ohne die Arbeitszeit. Jeder weitere Anspruch gegenüber der FIRMA, insbesondere Schadenersatz oder Rücktritt vom Vertrag, ist ausgeschlossen.

b) Von der Garantie nicht erfasst werden sodann Schäden infolge Missachtung von Betriebsvorschriften sowie Schäden als Folge anderer Gründe, deren Ursache nicht bei der FIRMA liegen.

c) 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.

d) Mängel sind innerhalb von 30 Tagen nach Entdeckung zu beanstanden. Die Gewährleistungsrechte verjähren innerhalb von einem Jahr ab Ablieferung bzw. Abnahme. Nach der Behebung von beanstandeten Mängeln beginnen die Fristen für Ersatzteile neu zu laufen. Nach Ablauf der Gewährleistungsfrist erbrachte Leistungen sind entgeltlich und erfolgen zu marktüblichen Bedingungen.

e) Abgesehen von den vorstehend umschriebenen Garantieleistungen wird jegliche weitergehende Gewährleistungspflicht von der FIRMA vollumfänglich wegbedungen.

III. Wartung und Pflege

1. Umfang von Wartung und Pflege

a) Die Wartung von Hardware bezieht sich nur auf die von der FIRMA 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) 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 FIRMA in Rechnung gestellt.

c) Nicht als Wartungsleistungen gilt die Behebung von Defekten, die durch Fehlmanipulationen, externe Einflüsse, Einwirkungen von einer nicht von der FIRMA gelieferten Einrichtung, bei Verwendung von der FIRMA nicht bekannter Software, unsachgemässe Behandlung entstanden sind sowie der Ersatz von Verschleiss- und/oder Verbrauchsmaterial. Solche Dienstleistungen werden zusätzlich zu den aktuellen Tarifen der FIRMA in Rechnung gestellt.

d) Auf Verlangen beteiligt sich die FIRMA an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Weist die FIRMA 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 FIRMA in Rechnung gestellt.

e) Die FIRMA 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

a) Während der Betriebszeit nimmt die FIRMA Störungsmeldungen entgegen und erbringt ihre Leistungen (z.B. Wartung und Pflege, Support, Systemüberwachung) sofern vertraglich geregelt.

b) Vorbehaltlich abweichender Vereinbarung gilt als Betriebszeit: Montag bis Freitag von 8.00 – 12-00 und 13.00 - 17.00 Uhr (ohne gesetzliche und lokale Feiertage am Erfüllungsort und / oder am Sitz der FIRMA).

c) Die FIRMA 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 FIRMA und dem fachkundigen Eingreifen mittels Fernwartung oder vor Ort.

d) Auf Verlangen des Kunden erbringt die FIRMA ihre Leistungen gegen separate Vergütung auch ausserhalb der Betriebszeit.

e) Für Störungen, die nicht auf die Produkte oder den Herrschaftsbereich der FIRMA zurückzuführen sind, wie bspw. Naturereignisse oder der Unterbruch von Fernmeldediensten, kann die FIRMA nicht zur Verantwortung gezogen werden. Ein solcher Unterbruch wird in der Bemessung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt

3. Dokumentation, Protokoll und Rapport

a) Die FIRMA stellt sicher, dass die entsprechende Dokumentation soweit erforderlich nachgeführt wird.

b) Die FIRMA 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 FIRMA 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 FIRMA 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 FIRMA 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 FIRMA behebt den Mangel innerhalb angemessener Frist und trägt alle daraus entstehenden Kosten.

c) Hat die FIRMA 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 FIRMA und vom Kunden getragen.

d) Die Mängelrechte verjähren innert einem Jahr ab Ausführung der Wartungs- oder Pflegeleistung. Mängel sind sofort nach Entdeckung zu rügen.

6. Beendigung von Vertragsverhältnissen

Ist an diese ICT-AGB beruhende Verträge auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, kann vorbehältlich bestehender Verpflichtungen aus anderen 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 6 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. Diese Pflicht ist auch einbezogenen Dritten aufzuerlegen.

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. Datenschutz

a) Die Vertragsparteien unterliegen den bundesrechtlichen und kantonalen Datenschutzgesetzen und ihren Ausführungsverordnungen. Die Vertragsparteien sind sich bewusst, dass die Vertragserfüllung zu Einsicht oder Bearbeitung von personenbezogenen Daten führen kann. Die FIRMA sorgt durch angemessene organisatorische, technische und gegebenenfalls vertragliche Vorkehrungen für die Gewährleistung des Datenschutzes bei beiden Vertragsparteien oder beauftragten Dritten.

b) In aller Regel ist der Kunde Inhaberin von Personendaten im rechtlichen Sinn. Sollten weitere Datenschutz Regelungen wie bspw. die EU-DSGVO befolgt werden ist es Sache des Kunden, der FIRMA im Vertrag entsprechende Weisungen zu erlassen.

c) Nach Beendigung dieses Vertragsverhältnisses sind die beiden Parteien verpflichtet, sämtliche ihr von der jeweils anderen Partei zur Verfügung gestellten Daten und Informationen an die andere Partei zurückzugeben, respektive unwiderruflich zu löschen. Eine Löschung erfolgt durch die FIRMA nach einmaliger Erinnerung automatisch, sofern die FIRMA innert drei Monaten nach Ablauf des Vertrags keine diesbezüglichen Anweisungen erhält.

2. Haftung für Schäden

Die FIRMA 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 FIRMA haftet bis zur Höhe einer Jahresvergütung des Kunden, maximal aber bis CHF ...... Von dieser Begrenzung ausgenommen ist die Haftung für Personen- und Sachschäden. Im Weiteren wird im Rahmen des gesetzlich Zulässigen jegliche Haftung wegbedungen.

4. 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.

5. Anwendbares Recht / Gerichtsstand

Gerichtsstand ist der Sitz der FIRMA. Es gilt schweizerisches Recht.