



## **Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Wartung von Hardware und die Pflege von Software**

Ausgabe Januar 2004

### **1 Anwendungsbereich und Geltung**

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen für die Wartung von Hardware und die Pflege von Software.

1.2 Der Besteller weist in der Offertanfrage auf die anwendbaren AGB hin. Sie gelten als angenommen, wenn der Lieferant ein schriftliches Angebot einreicht.

1.3 Abweichungen von den AGB sind im Pflichtenheft bzw. in der Offerte ausdrücklich als solche zu bezeichnen und bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Erwähnung in der Vertragsurkunde.

### **2 Angebot**

2.1 Das Angebot einschliesslich Demonstrationen erfolgt unentgeltlich.

2.2 Weicht das Angebot von der Offertanfrage des Bestellers ab, so weist der Lieferant ausdrücklich darauf hin.

2.3 Soweit im Angebot nichts Abweichendes festgelegt wird, bleibt der Lieferant vom Datum des Angebotes an während 3 Monaten gebunden.

2.4 Bis zur Unterzeichnung der Vertragsurkunde oder der schriftlichen Annahme der Offerte (Bestellung) können sich die Parteien ohne finanzielle Folgen von den Vertragsverhandlungen zurückziehen. Ziffer 2.3 bleibt vorbehalten.

### **3 Leistungen**

3.1 Art und Umfang der Wartung und Pflege entsprechen der akzeptierten Offerte bzw. werden in der Vertragsurkunde geregelt, welche auch die Anlaufstellen benennt. In der Vertragsurkunde kann auf weitere Dokumente verwiesen werden.

3.2 Die Wartung von Hardware umfasst deren Instandsetzung (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit) durch Reparatur und Ersatz schadhafter Teile sowie den Einbau technischer Verbesserungen. Eine Instandhaltung (vorbeugende Wartung zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit) wird durchgeführt, soweit dies nach den Werkvorschriften des Herstellers, dem Stand der Technik und den Erfahrungen angezeigt ist. Ausgetauschte Teile gehen ins Eigentum des Lieferanten über.

3.3 Die Pflege von Software umfasst die Korrektur von Fehlern, die Anpassung und die Weiterentwicklung der Programme (neue Releases). Funktionelle Erweiterungen können zusätzlich kostenpflichtig sein.

3.4 Auf Verlangen beteiligt sich der Lieferant an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Weist der Lieferant nach, dass die Störung nicht durch die von ihm gewartete Hard- oder gepflegte Software verursacht wurde, so werden die Leistungen separat vergütet.

3.5 Soweit ihm dies möglich ist, behebt der Lieferant auf Verlangen und gegen separate Vergütung auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die der Besteller oder Dritte einzustehen haben.

3.6 Der Lieferant orientiert den Besteller über technische Verbesserungen und Weiterentwicklungen der Produkte, die er wartet oder pflegt. Insbesondere informiert er den Besteller über die Folgen einer Einführung für die bestehende Infrastruktur und die Lesbarkeit der Daten.

3.7 Der Einbau technischer Verbesserungen und die Lieferung oder Installation weiterentwickelter Produkte durch den Lieferanten darf, mit Ausnahme von technischen Verbesserungen, die der Sicherheit von Personen und Sachen dienen, nur mit Zustimmung des Bestellers erfolgen. Der Besteller kann auf den Einbau technischer Verbesserungen oder auf die Installation weiterentwickelter Produkte verzichten.

3.8 Der Lieferant hält für die Instandsetzung einwandfreies Ersatz-, Arbeits- und Messmaterial in ausreichendem Masse zur Verfügung.

3.9 Bevor der Besteller Pflegeleistungen anfordert, wendet er die allenfalls vom Lieferanten zur Verfügung gestellten Hilfsmittel zur Problemeingrenzung und Fehlerdiagnose an.

### **4 Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit**

4.1 Während der Bereitschaftszeit nimmt der Lieferant Störungsmeldungen entgegen und erbringt seine Leistungen für Wartung und Pflege. Die Reaktionszeit dauert im Rahmen der Bereitschaftszeit vom Eingang der Störungsmeldung bis zum Beginn der

Instandsetzung. Als Störungsbehebungszeit gilt die Frist ab Eingang der Störungsmeldung bis zum Abschluss der Instandsetzung.

4.2 Soweit nichts Abweichendes vereinbart wird, gilt

- . als Bereitschaftszeit: Montag bis Freitag von 8.00 - 17.00 Uhr (ohne allgemeine und lokale Feiertage)
- . als Reaktionszeit: 4 Stunden.

4.3 Der Lieferant beginnt mit der Instandsetzung der Hardware bzw. der Software innerhalb der Reaktionszeit und führt sie in einer allenfalls zu vereinbarenden Störungsbehebungszeit zu Ende. Auf Verlangen des Bestellers erbringt der Lieferant seine Leistungen gegen separate Vergütung auch ausserhalb der Bereitschaftszeit.

## 5 Dokumentation, Protokoll und Rapport

5.1 Der Lieferant führt die Dokumentation der Hard- und Software soweit erforderlich nach.

5.2 Der Lieferant führt ein Wartungs- und Pflegeprotokoll und stellt es dem Besteller auf Verlangen zur Verfügung. Es enthält jene Informationen, welche für den weiteren Betrieb wesentlich sind.

5.3 Wird die Instandsetzung nach Aufwand abgegolten, erhält der Besteller einen Rapport. Dieser nennt Datum, Art und Dauer des Einsatzes und wird gegenseitig visiert.

## 6 Ausführung

6.1 Der Lieferant gewährleistet eine sorgfältige und erfolgreiche Ausführung seiner Leistungen. Er klärt den Besteller über Umstände auf, welche die Wartung und Pflege wesentlich erleichtern, verbilligen, erschweren oder gar verunmöglichen.

6.2 Soweit der Besteller berechtigt ist, stellt er dem Lieferanten, sofern notwendig, den Quellcode, die Systemdokumentation sowie andere systembezogene Unterlagen zur Verfügung.

6.3 Der Besteller gewährt dem Lieferanten den notwendigen Zugang zu seinen Räumlichkeiten und sorgt nach Absprache für die Stromversorgung und weitere Anschlüsse.

6.4 Der Lieferant setzt für Wartung und Pflege nur sorgfältig ausgebildetes und mit der jeweiligen Hard- und Software vertrautes Fachpersonal ein. Er verpflichtet dieses zur Einhaltung der betrieblichen Vorschriften des Bestellers, insbesondere der Zutrittsrichtlinien, sofern sie dem Lieferanten vor Vertragsabschluss schriftlich bekanntgegeben bzw. nachträglich vereinbart werden.

6.5 Vor Inangriffnahme der Arbeiten vergewis-

sert sich der Lieferant, dass eine geeignete Datensicherung durchgeführt worden ist.

## 7 Vergütung

7.1 Der Lieferant erbringt die Leistungen zu einer einmaligen oder einer wiederkehrenden festen Vergütung oder nach Aufwand. Er gibt in seinem Angebot die Kostenarten und Kostensätze bekannt.

7.2 Die Vergütung gilt alle Leistungen ab, die zur gehörigen Vertragserfüllung notwendig sind. Durch die Vergütung abgedeckt sind insbesondere die Ersatzteil-, Installations- und Dokumentationskosten, die Verpackungs-, Transport-, Reise- und Versicherungskosten, die Spesen, die Kosten für die Entsorgung der ausgetauschten Teile sowie die zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung geltenden öffentlichen Abgaben (z.B. MWST) und die vorgezogene Recyclinggebühr, welche separat ausgewiesen werden können.

7.3 Gewährt der Lieferant auf seinen Leistungen Rabatte und schliessen mehrere Organisationseinheiten des Bestellers gleichartige Verträge ab, so werden für die Bemessung der Rabatte alle Leistungen zusammengezählt.

7.4 Der Lieferant kann unter Einhaltung einer dreimonatigen Frist auf Anfang des nächsten Kalenderjahres eine begründete Anpassung der Vergütung verlangen, höchstens jedoch im Rahmen der Entwicklung des schweizerischen Landesindex für Konsumentenpreise.

7.5 Soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde, erfolgt die Rechnungsstellung

- bei wiederkehrenden Vergütungen vierteljährlich im Voraus,
- bei einmaligen Vergütungen auf den Zeitpunkt der Wirksamkeit des Vertrages,
- bei Vergütungen nach Aufwand nach Erbringen der Leistungen.

Die Rechnungen sind innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt zu bezahlen.

7.6 Wartungs- und Pflegeleistungen des Lieferanten nach Ablauf der Garantiefrist sind entgeltlich und erfolgen zu marktüblichen Bedingungen.

## 8 Vertragsänderungen

8.1 Der Besteller kann die Änderung der vereinbarten Leistungen beantragen. Der Lieferant teilt dem Besteller innerhalb eines Monats schriftlich mit, ob und unter welchen Voraussetzungen er die Änderung durchführen kann. Der Besteller entscheidet ebenfalls innerhalb eines Monats, ob sie zu realisieren ist.

8.2 Ohne gegenteilige Vereinbarung setzt der

Lieferant während der Prüfung von Änderungsvorschlägen seine Arbeiten vertragsgemäss fort.

8.3 Die Leistungsänderung und allfällige Anpassungen von Vergütung, Terminen und anderen Vertragspunkten werden vor der Ausführung in einem Nachtrag zur Vertragsurkunde schriftlich festgehalten.

## **9 Geheimhaltung und Datenschutz**

9.1 Die Vertragspartner verpflichten sich zur Geheimhaltung von Tatsachen und Daten, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Diese Pflicht ist auch einbezogenen Dritten aufzuerlegen. Im Zweifelsfall sind Tatsachen und Daten vertraulich zu behandeln. Die Geheimhaltungspflichten bestehen schon vor Vertragsabschluss und auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bzw. nach der Erfüllung der vereinbarten Leistung. Vorbehalten bleiben gesetzliche Aufklärungspflichten.

9.2 Der Lieferant darf die Tatsache und den wesentlichen Inhalt der Offertanfrage möglichen zu beauftragenden Dritten bekanntgeben.

9.3 Werbung und Publikationen über vertragspezifische Leistungen bedürfen der schriftlichen Zustimmung des Vertragspartners.

9.4 Verletzt ein Vertragspartner oder ein von ihm einbezogener Dritter vorstehende Geheimhaltungspflichten, so schuldet der verletzende Vertragspartner dem anderen eine Konventionalstrafe, sofern er nicht beweist, dass weder ihn noch einbezogene Dritte ein 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 den Geheimhaltungspflichten; Schadenersatzansprüche bleiben vorbehalten, die Konventionalstrafe wird auf den zu leistenden Schadenersatz angerechnet.

9.5 Geltende Datenschutzbestimmungen sind einzuhalten. Allenfalls sind darüber hinaus besondere Datenschutz- und Sicherheitsbestimmungen zu vereinbaren.

## **10 Verzug**

10.1 Die Vertragspartner kommen bei Nichteinhalten der in der Vertragsurkunde als verzugsbegründend vereinbarten Termine ohne weiteres in Verzug, bei anderen Terminen nach Mahnung unter Einräumung einer angemessenen Nachfrist.

10.2 Eine Konventionalstrafe ist geschuldet, soweit eine solche in der Vertragsurkunde vereinbart wurde. Die Konventionalstrafe ist in diesem Fall auch dann geschuldet, wenn die Leistungen vorbehaltlos angenommen werden. Die Bezahlung einer allfälligen Konventionalstrafe befreit nicht von den anderen

vertraglichen Verpflichtungen; Schadenersatzansprüche bleiben vorbehalten, die Konventionalstrafe wird auf den zu leistenden Schadenersatz angerechnet.

## **11 Garantieleistungen**

11.1 Der Lieferant garantiert, dass seine Produkte und Leistungen die vereinbarten Eigenschaften aufweisen, ferner diejenigen Eigenschaften, welche der Besteller auch ohne besondere Vereinbarung nach dem jeweiligen Stand der Technik und in guten Treuen voraussetzen darf.

11.2 Liegt ein Mangel vor, kann der Besteller zunächst nur eine unentgeltliche Nachbesserung verlangen. Der Lieferant behebt den Mangel innerhalb angemessener Frist und trägt alle daraus entstehenden Kosten.

11.3 Hat der Lieferant die verlangte Nachbesserung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht erfolgreich vorgenommen, kann der Besteller einen dem Minderwert entsprechenden Abzug von der Vergütung machen. Bei erheblichen Mängeln kann er statt dessen vom Vertrag zurücktreten oder die erforderlichen Unterlagen (namentlich den Quellcode) - soweit der Lieferant darüber verfügt und keine gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen dagegenstehen - herausverlangen und die entsprechenden Massnahmen selbst vornehmen oder von einem Dritten vornehmen lassen.

Ein Mangel gilt als erheblich, wenn durch ihn die Lösung in einer wesentlichen Funktion nicht nutzbar ist.

11.4 Die Garantierechte (gemäss 11.1 bis 11.3) verjähren innerhalb eines Jahres ab Entgegennahme der Wartungs- oder Pflegeleistung. Mängel sind sofort nach der Entdeckung zu beanstanden. Arglistig verschwiegene Mängel können während zehn Jahren nach Ausführung geltend gemacht werden.

11.5 Abweichende Garantieleistungen für Drittprodukte sind in der Vertragsurkunde zu regeln.

## **12 Schutzrechte**

12.1 Schutzrechte werden vollumfänglich und ab dem Zeitpunkt ihrer Entstehung auf denjenigen übertragen, der gemäss Beschaffungsvertrag als berechtigt gilt. Der Lieferant stellt vertraglich sicher, dass dem von ihm und von beauftragten Dritten eingesetzten Personal keine Urheberrechte an Arbeitsergebnissen zustehen.

12.2 Der Lieferant leistet Gewähr dafür, dass er mit seinem Angebot und seinen Leistungen keine in der Schweiz anerkannten Schutzrechte Dritter verletzt.

12.3 Ansprüche Dritter wegen Verletzung von Schutzrechten wehrt der Lieferant auf eigene Kosten

und Gefahr ab. Der Besteller gibt solche dem Lieferanten schriftlich und ohne Verzug bekannt und überlässt ihm die ausschliessliche Führung eines allfälligen Prozesses und die Massnahmen für die gerichtliche oder aussergerichtliche Erledigung des Rechtsstreits. Unter diesen Voraussetzungen übernimmt der Lieferant die dem Besteller entstandenen Kosten und auferlegten Schadenersatzleistungen.

12.4 Wird eine Klage wegen Verletzung von Schutzrechten eingereicht oder eine vorsorgliche Massnahme beantragt, so kann der Lieferant, auf eigene Kosten, nach seiner Wahl entweder dem Besteller dieses Recht verschaffen oder durch ein anderes ersetzen, welches die wesentlichen vertraglichen Anforderungen erfüllt, oder er wird schadenersatzpflichtig.

### 13 Haftung für Schäden

13.1 Ein Vertragspartner haftet für den von ihm oder von einem von ihm einbezogenen Dritten verursachten Schaden aus dem Vertragsverhältnis, wenn er nicht beweist, dass weder ihn noch einbezogene Dritte ein Verschulden trifft. Er haftet höchstens für den entstandenen Schaden.

13.2 Bei leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung für Personenschäden unbegrenzt. Für Sachschäden ist sie auf maximal CHF 1'000'000 pro Schadenfall begrenzt.

13.3 Für reine Vermögensschäden entspricht die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit höchstens dem entstandenen Schaden. Bei einer Jahresvergütung bis zu CHF 250'000 beträgt die Haftung maximal CHF 50'000 pro Schadenfall. Bei einer Jahresvergütung über CHF 250'000 beträgt die Haftung 20% der gesamten Vergütung, maximal aber CHF 500'000 pro Schadenfall. Ausgeschlossen ist die Haftung für entgangenen Gewinn.

13.4 Für erhöhte Risiken sind spezielle Vereinbarungen zu treffen.

### 14 Erfüllungsort

Erfüllungsort für die Leistungen des Lieferanten ist der Installationsort der Hard- und Software.

### 15 Beendigung des Vertragsverhältnisses

15.1 Ist der Wartungs- und Pflegevertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, kann er vorbehaltlich bestehender Wartungs- und Pflegeverpflichtungen 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 den Lieferanten 6 Monate, für den Besteller 2 Monate. Vorausbezahlte Vergütungen werden pro rata

temporis zurückerstattet.

15.2 Wartungs- und Pflegeverträge können bei schwerwiegender Vertragsverletzung durch den anderen Vertragspartner jederzeit fristlos gekündigt werden. Die Vergütung berechnet sich in diesem Fall pro rata temporis, bei einmaliger Vergütung anteilmässig auf einer Basis von 60 Monaten Einsatzdauer. Schadenersatzansprüche bleiben vorbehalten.

15.3 Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Lieferant die vom Besteller zur Verfügung gestellten Programme, Unterlagen und Einrichtungen sowie die vereinbarten Arbeitsergebnisse unaufgefordert zu übergeben. Insbesondere erhält der Besteller den aktuellen Quellcode, sofern er dazu berechtigt ist.

15.4 Sofern erforderlich, sind weitere Abschlussmodalitäten zu vereinbaren.

### 16 Abtretung, Übertragung und Verpfändung

Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Vertragspartners an Dritte weder abgetreten, übertragen noch verpfändet werden. Diese Zustimmung wird nicht ohne Grund verweigert. Nicht als Dritte gelten die einzelnen Gesellschaften innerhalb eines Konzerns.

### 17 Vertragsbestandteile und Rangfolge

Bei Widersprüchen zwischen den Bedingungen der Vertragsbestandteile hat die Vertragsurkunde Vorrang vor den Bedingungen dieser AGB. Diese AGB haben Vorrang vor der Offerte und die Offerte hat Vorrang vor dem Pflichtenheft.

### 18 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

18.1 Im Übrigen ist auf das Vertragsverhältnis schweizerisches Recht anwendbar.

18.2 Die Bestimmungen des Wiener Kaufrechtes (Übereinkommen der Vereinigten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf, abgeschlossen in Wien am 11.4.1980) werden wegbedungen.

18.3 Gerichtsstand ist der Sitz des Bestellers oder der Sitz des Lieferanten, falls er im gleichen Kanton liegt. Der Gerichtsstand wird in der Vertragsurkunde festgelegt.