

Allgemeine Geschäftsbedingungen der e-mergency AG

basierend auf den AGB der Schweizerischen Informatikkonferenz (Ausgabe Januar 2015)¹

A Allgemeine Bestimmungen

1. Anwendungsbereich und Geltung

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen für werkvertragliche, auftragsrechtliche sowie kauf- und mietrechtliche Leistungen (einschliesslich der Softwarelizenzierung) im Bereich der Informationstechnologie und Telekommunikation (IKT) zwischen den Parteien „Leistungsbezügerin“ und „Leistungserbringerin“. Diese werden im Folgenden als „Vertragspartner“ bezeichnet.
- 1.2. Die Leistungserbringerin weist in der Offerte auf diese AGB hin. Mit der Bestellung oder der Annahme des Angebots durch die Leistungsbezügerin anerkennen die Parteien die Anwendbarkeit dieser AGB.

2. Vertragsbestandteile und Rangfolge

- 2.1. Bei Widersprüchen zwischen den Bedingungen der Vertragsbestandteile hat die Vertragsurkunde Vorrang vor den Bedingungen dieser AGB. Abweichende Vereinbarungen der Vertragspartner in der Vertragsurkunde bleiben vorbehalten.

3. Angebot

- 3.1. Das Angebot, einschliesslich Präsentationen, erfolgt unentgeltlich.
- 3.2. Weicht das Angebot von der Offertanfrage oder vom Pflichtenheft der Leistungsbezügerin ab, so weist die Leistungserbringerin ausdrücklich darauf hin.
- 3.3. Soweit in der Offertanfrage nichts anderes festgelegt wird, bleibt die Leistungserbringerin vom Datum der Einreichung des Angebotes an während dreier Monate gebunden.
- 3.4. Bis zur Unterzeichnung der Vertragsurkunde oder der schriftlichen Annahme des Angebots (Bestellung) durch die Leistungsbezügerin können sich die Parteien ohne finanzielle Folgen von den Vertragsverhandlungen zurückziehen. Vorbehalten bleibt die Bindung der Leistungserbringerin an ihr Angebot gemäss Ziff. 3.3.

4. Produkte und Leistungen, Lieferungen

- 4.1. Art, Umfang und Eigenschaften der Produkte und Leistungen werden in der Vertragsurkunde geregelt. Darin kann auf weitere Dokumente verwiesen werden.
- 4.2. Nutzen- und Gefahrenübergang erfolgen mit Entgegennahme der Leistung oder der Lieferung durch die Leistungsbezügerin am Erfüllungsort (Ziff. 22).

5. Ausführung

- 5.1. Die Vertragspartner zeigen sich gegenseitig sofort alle Umstände aus ihren Bereichen an, welche die vertragsgemässe Erfüllung gefährden oder gefährden könnten.
- 5.2. Die Ausführung von Leistungen erfolgt unter Anwendung anerkannter Methoden und aktuellen Standards, unter Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben und unter Beachtung der von der Leistungsbezügerin vertragsgemäss erteilten Weisungen.

- 5.3. Die Leistungserbringerin informiert die Leistungsbezügerin regelmässig über den Fortschritt der Arbeiten und holt bei Unklarheiten erforderliche Vorgaben der Leistungsbezügerin ein.

6. Bezug von Subunternehmern

- 6.1. Die Leistungserbringerin zieht Subunternehmer nur mit schriftlicher Genehmigung der Leistungsbezügerin bei. Die Leistungsbezügerin darf die Genehmigung nicht ohne begründeten Anlass verweigern, wobei unter dem Amtsgeheimnis stehende Gründe nicht offengelegt werden. Die Leistungserbringerin bleibt gegenüber der Leistungsbezügerin für das Erbringen der Leistungen verantwortlich.

7. Dokumentation

- 7.1. Die Leistungserbringerin liefert der Leistungsbezügerin - sofern eine gemeinsame Prüfung vertraglich vorgesehen ist, vor derselben - die im Rahmen der Erfüllung des Vertrags resp. die für den Betrieb notwendigen, kopierbaren Installations- und Bedienungsanleitung/en sowie die Dokumentation der Betriebsumgebung und -prozesse in einer für die Leistungsbezügerin lesbaren Form. Die Leistungsbezügerin kann in der Offertanfrage die Lieferung einer Dokumentation für den technischen Unterhalt verlangen. Die Dokumentation wird, vorbehaltlich abweichender Regelungen in der Vertragsurkunde, in der Vertragssprache bzw. in Englisch geliefert.
- 7.2. Für Anwendungen, die das Rechnungswesen betreffen oder aus anderen Gründen revisionsicher sein müssen, ist den Revisionsorganen der Leistungsbezügerin Einsicht in die Systemdokumentation zu gewähren.
- 7.3. Die Leistungsbezügerin darf die Dokumentation für den vertragsgemässen Gebrauch kopieren und verwenden und sie, wo für Betrieb oder Entwicklung erforderlich, auch einbezogenen Dritten zugänglich machen.
- 7.4. Hat die Leistungserbringerin Mängel zu beheben, führt sie die Dokumentation ohne zusätzliche Kostenfolge soweit erforderlich nach.

8. Instruktion

- 8.1. Die Leistungserbringerin übernimmt die Instruktion des Personals der Leistungsbezügerin im vereinbarten Umfang.
- 8.2. Die Leistungserbringerin stellt die gemäss Ziff. 8.1 vereinbarte Instruktion ohne zusätzliche Kostenfolge auch im Rahmen der Gewährleistung sicher.

9. Mitwirkung der Leistungsbezügerin

- 9.1. Die Leistungsbezügerin übergibt der Leistungserbringerin rechtzeitig alle für die Vertragserfüllung erforderlichen Vorgaben aus ihrem Bereich.
- 9.2. Die Leistungsbezügerin gewährt der Leistungserbringerin den notwendigen Zugang zu ihren Räumlichkeiten und sorgt bei entsprechender Vereinbarung für die notwendige Infrastruktur zur Leistungserfüllung.
- 9.3. Allfällige weitere Mitwirkungshandlungen der Leistungsbezügerin werden im Einzelfall in der Vertragsurkunde vereinbart.

¹ Wichtige Ausnahmen: Ziff. 10.5 (Sicherstellung bei Teilzahlungen gestrichen), neue Ziff. 12.4 (Gewährleistung nur bei eigenen Arbeitsergebnissen und bei Verwertung in der CH), neue Ziff. 14.4 (gegenseitiges Abwerberverbot), Ziff. 17.1 (Haftung auf 50% begrenzt, also relative statt absolute Beschränkung)

10. Vergütung

- 10.1. Die Leistungserbringerin erbringt die Leistungen zu Festpreisen oder nach Aufwand. Sie gibt in ihrem Angebot die Kostenarten und Kostensätze bekannt.
- 10.2. Erbringt die Leistungserbringerin Leistungen nach Aufwand, so liefert sie zusammen mit der Rechnung einen Leistungsrapport. Der Leistungsrapport nennt pro Tag die Leistungen und den Aufwand jeder eingesetzten Person.
- 10.3. Die Vergütung gilt alle Leistungen ab, die zur gehörigen Vertragserfüllung notwendig sind. Durch die Vergütung abgedeckt sind insbesondere die Installations- und Dokumentationskosten, die Kosten der Instruktion, die Spesen, die Lizenzgebühren, die Verpackungs-, Transport- und Versicherungskosten sowie die zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung geltenden öffentlichen Abgaben (z.B. MWST) und die vorgezogene Recyclinggebühr, welche je separat ausgewiesen werden können.
- 10.4. 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, insbesondere ein allfälliger Zahlungsplan.
- 10.5. Eine Anpassung der Vergütung während der Vertragslaufzeit erfolgt nur, falls dies in der Vertragsurkunde festgehalten ist.

11. Leistungsänderungen

- 11.1. Die Leistungserbringerin orientiert die Leistungsbezügerin über Verbesserungen und Weiterentwicklungen, die aus technischen oder wirtschaftlichen Gründen eine Änderung der Leistungen angezeigt erscheinen lassen. Des Weiteren informiert sie die Leistungsbezügerin über die Folgen einer Änderung von Leistungen auf die bestehende Infrastruktur und die Lesbarkeit von Daten.
- 11.2. Beide Vertragspartner können schriftlich Änderungen der vereinbarten Leistungen über die verantwortlichen Personen (siehe Ziff. 14.2) beantragen. Sind Auswirkungen auf Kosten oder Termine zu erwarten, sind die Leistungsänderungen in einem zwischen den Vertragspartnern zu vereinbarenden Zeitrahmen zu offerieren. Dieses Angebot umfasst die Einschätzung der Realisierbarkeit, die Umschreibung der notwendigen Zusatzleistungen und die Konsequenzen auf die Leistungen insbesondere bezüglich der Kosten und Termine. Es enthält einen Hinweis, ob die Leistungserbringung bis zum Entscheid über die Vornahme der Änderung ganz oder teilweise unterbrochen werden soll und wie sich ein solcher Unterbruch auf die Vergütung und die Termine auswirken würde. Für solche Angebote erhält die Leistungserbringerin nur dann eine Vergütung, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.
- 11.3. Ohne gegenseitige Vereinbarung setzt die Leistungserbringerin während der Prüfung von Änderungsvorschlägen ihre Arbeiten vertragsgemäss fort.
- 11.4. Die Leistungsänderung und allfällige Anpassungen von Vergütung, Terminen und anderen Vertragspunkten werden vor der Ausführung in einem Nachtrag zur Vertragsurkunde schriftlich festgehalten. Die Anpassung der Vergütung berechnet sich nach den Ansätzen im Zeitpunkt der Vereinbarung der Änderung. Für die Vereinbarung von Änderungen, welche keinen Einfluss auf Kosten, Termine und Qualität haben, genügt die Unterzeichnung eines Änderungsprotokolls durch die verantwortlichen Personen der Leistungsbezügerin und der Leistungserbringerin.

12. Rechtsgewährleistung

- 12.1. Die Leistungserbringerin leistet Gewähr dafür, dass sie mit ihrem Angebot und ihren Leistungen keine anerkannten Schutzrechte Dritter verletzt. Vorbehalten bleibt Ziff. 12.4.
- 12.2. Ansprüche Dritter wegen Verletzung von Schutzrechten wehrt die Leistungserbringerin auf eigene Kosten und Gefahr ab. Die Leistungsbezügerin gibt solche Forderungen der Leistungserbringerin schriftlich und ohne Verzug bekannt und überträgt ihr, soweit nach dem anwendbaren Prozessrecht möglich, die Führung eines allfälligen Prozesses und die Ergreifung von entsprechenden angemessenen Massnahmen für die gerichtliche oder aussergerichtliche Erledigung des Rechtsstreits. Unter diesen Voraussetzungen übernimmt die Leistungserbringerin die der Leistungsbezügerin im Zusammenhang mit dem Rechtsstreit entstandenen Gerichts-, Anwalts- und sonstigen angemessenen Kosten und auferlegten Lizenzvergütungen, Genugtuungs- und Schadenersatzleistungen, unter der Voraussetzung, dass die Schutzrechtsverletzung nicht auf eine vertragswidrige Nutzung der Leistungen der Leistungserbringerin durch die Leistungsbezügerin zurückzuführen ist.
- 12.3. Wird eine Klage wegen Verletzung von Schutzrechten eingereicht oder eine vorsorgliche Massnahme beantragt, so kann die Leistungserbringerin, auf eigene Kosten, nach ihrer Wahl entweder der Leistungsbezügerin das Recht verschaffen, die Leistungen frei von jeder Haftung wegen Verletzung von Schutzrechten zu benutzen oder die Leistungen anpassen bzw. durch andere ersetzen, welche die vertraglichen Anforderungen gleichwertig erfüllen. Sofern diese Möglichkeiten nicht bestehen, wird die Leistungserbringerin die bezahlte Vergütung für die Leistung rückerstatten unter Abzug eines anteilmässigen Betrags für die bereits erfolgte Nutzung der Leistung bezogen auf die Gesamtlaufzeit (der Leistung) oder die übliche Nutzung (des Produkts). Vorbehalten bleibt ferner die Haftung der Leistungserbringerin für allfällige Schäden gemäss Ziff. 17.
- 12.4. Ansprüche auf Gewährleistung oder gemäss dieser Ziff. 12. gegenüber der Leistungserbringerin bestehen ungeachtet abweichender Bestimmungen dieser AGB nicht, wenn (1.) die Arbeitsergebnisse durch die Leistungserbringerin aufgrund von fachlichen Informationen oder Instruktionen der Leistungsbezügerin entwickelt worden sind oder (2.) die Leistungsbezügerin die Arbeitsergebnisse oder Teile davon ausserhalb der Schweiz verwertet.

13. Informationssicherheit, Geheimhaltung und Datenschutz

- 13.1. 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 Leistungen. Vorbehalten bleiben gesetzliche Aufklärungs- und Informationspflichten.
- 13.2. Die Leistungserbringerin darf die Tatsache und den wesentlichen Inhalt der Offertanfrage möglichen zu beauftragenden Subunternehmern bekanntgeben, hat die Offertanfrage aber ansonsten vertraulich zu behandeln.
- 13.3. Werbung und Publikationen über projektspezifische Leistungen bedürfen der vorgängigen schriftlichen Zustimmung des Vertragspartners, ebenso dessen Nennung als Referenz.

- 13.4. Verletzt ein Vertragspartner oder ein von ihm einbezogener Dritter vorstehende Geheimhaltungspflichten, so schuldet der verletzende Vertragspartner dem anderen Vertragspartner eine Konventionalstrafe, sofern er nicht beweist, dass weder ihn noch einbezogene Dritte ein Verschulden trifft. Diese beträgt je Fall 10% der gesamten Vergütung bei Einmalleistungen oder 10% der Vergütung im entsprechenden Kalenderjahr bei wiederkehrenden Leistungen, höchstens jedoch CHF 50'000 je Fall. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit nicht von den Geheimhaltungspflichten. Schadenersatzansprüche gemäss allgemeinen Haftungsgrundsätzen (OR 97 ff.) bzw. Ziff. 17 bleiben vorbehalten; die Konventionalstrafe wird auf den allenfalls zu leistenden Schadenersatz angerechnet.
- 13.5. Die Leistungserbringerin verpflichtet sich und ihr Personal zur Einhaltung der betrieblichen, technischen und sicherheitsrelevanten Vorschriften der Leistungsbezügerin, insbesondere der Zutrittsrichtlinien, Zugriffsvorgaben auf Systeme etc., sofern diese der Leistungserbringerin vor Vertragsabschluss schriftlich bekanntgegeben bzw. nachträglich vereinbart werden.
- 13.6. Geltende Datenschutz- und Sicherheitsbestimmungen sowie die Vorschriften über das Amts- beziehungsweise Berufsgeheimnis (Art. 320 bzw. 321 StGB) sind einzuhalten. Insbesondere ist die Leistungserbringerin verpflichtet, an sie weitergegebene oder ihr zugängliche Personendaten aus dem Bereich der Leistungsbezügerin nur in dem Umfang und ausschliesslich zu denjenigen Zwecken zu bearbeiten, wie dies für die Vertragserfüllung notwendig ist. Die Parteien können weitere vertragliche Abmachungen, z.B. Vertraulichkeitsvereinbarungen, abschliessen.

14. Personaleinsatz

- 14.1. Die Leistungserbringerin setzt zur Erbringung von Dienstleistungen, auch wenn es sich hierbei lediglich um eine Nebenleistung handelt, nur vertrauenswürdigen, sorgfältig ausgewähltes und gut ausgebildetes Personal zur Vertragserfüllung ein. Sie ersetzt auf Verlangen der Leistungsbezügerin innerhalb nützlicher Frist Personen, welche in der Beurteilung der Leistungsbezügerin nicht über die erforderlichen Fachkenntnisse verfügen oder sonst wie die Vertragserfüllung beeinträchtigen.
- 14.2. Die Vertragspartner vereinbaren die Projekt- und Betriebsorganisation und bezeichnen die darin verantwortlichen Personen.
- 14.3. Die Leistungsbezügerin kann in Fällen eines aus ihrer Sicht erhöhten Schutzbedarfs (z.B. Personendaten) von der Leistungserbringerin verlangen, dass sie Unterlagen über weitere Abklärungen bezüglich der von ihr eingesetzten Mitarbeitenden beibringt (z.B. Strafregisterauszug). Einzelheiten werden im Vertrag geregelt.
- 14.4. Jede Partei verpflichtet sich, während der Laufzeit der bestehenden Verträge und 24 Monate danach keine derzeitigen oder ehemaligen Mitarbeiter der anderen Partei abzuwerben. Im Sinne dieser Bestimmung bezeichnet der Begriff „ehemalige Mitarbeiter“ frühere Angestellte einer Partei, die ihr Arbeitsverhältnis mit dieser Partei weniger als 6 Monate vor der entsprechenden Einstellung aufgelöst haben. Verletzt eine Partei ("verletzende Partei") diese Pflicht, hat die andere Partei ("betroffene Partei") Anspruch auf eine Konventionalstrafe in Höhe von CHF 150'000 (einhundertfünfzigtausend Schweizer Franken) pro Ereignis. Weder der Verfall der Konventionalstrafe noch deren Bezahlung an die betroffene Partei befreien die verletzende Partei von der Einhaltung der Pflichten gemäss dieser Bestimmung. Die verletzende Partei haftet nebst der Konventionalstrafe gegenüber der betroffenen Partei auch für den die Konventionalstrafe übersteigenden Schaden.

15. Verzug

- 15.1. 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.
- 15.2. Befindet sich die Leistungserbringerin in Verzug, kann die Leistungsbezügerin, wenn die Erfüllung auch nach Ablauf einer der Leistungserbringerin angesetzten angemessenen Nachfrist noch nicht vollständig erfolgt ist, nach ihrer Wahl:
- auf die nachträgliche Erfüllung durch die Leistungserbringerin beharren und bei Verschulden der Leistungserbringerin den Ersatz desjenigen Schadens geltend machen, der eine Folge der nicht vertragsgemässen Erfüllung ist, oder
 - bei werkvertraglichen Leistungen eine Ersatzvornahme auf Kosten der Leistungserbringerin durchführen, sei es selbst oder unter Beizug eines Dritten, wobei von der Leistungserbringerin diejenigen Unterlagen und Materialien (einschliesslich des Quellcodes) an die Leistungsbezügerin herauszugeben sind, welche vertragsgemäss spezifisch für letztere erarbeitet wurden oder für welche eine Herausgabe speziell vereinbart wurde (z.B. im Rahmen einer Escrow-Regelung), oder
 - auf die nachträgliche Erfüllung des Vertrags verzichten und bei Verschulden der Leistungserbringerin den Ersatz des aus der Nichterfüllung entstandenen Schadens geltend machen, oder
 - auf die nachträgliche Erfüllung des Vertrags verzichten und den Vertrag vollständig oder teilweise rückwirkend auf den Zeitpunkt des Vertragsabschlusses aufheben, unter Rückabwicklung der bisher gegenseitig erbrachten, vom Rücktritt betroffenen gegenseitigen Leistungen, und bei Verschulden der Leistungserbringerin den Ersatz desjenigen Schadens geltend machen, der der Leistungsbezügerin aus dem Dahinfallen des Vertrags entstanden ist. Bei Dauerverträgen tritt an die Stelle der rückwirkenden Vertragsauflösung die ausserordentliche Beendigung des Vertrags mit sofortiger Wirkung.
- 15.3. Kommt die Leistungserbringerin in Verzug, schuldet sie bezüglich der in der Vertragsurkunde entsprechend bezeichneten Termine eine Konventionalstrafe, sofern sie nicht beweist, dass weder sie noch durch sie beauftragte Dritte ein Verschulden trifft. Diese beträgt pro Verzug und Verspätungstag 1 Promille, insgesamt aber höchstens 10% der gesamten Vergütung des entsprechenden Vertrags bei Einmalleistungen beziehungsweise der Vergütung für 12 Monate bei wiederkehrenden Leistungen. Die Konventionalstrafe ist auch dann geschuldet, wenn die Leistungen vorbehaltlos angenommen werden oder die Leistungsbezügerin von den Rechtsbehelfen gemäss vorstehender Ziffer Gebrauch macht. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit die Leistungserbringerin nicht von den anderen vertraglichen Verpflichtungen. Schadenersatzansprüche der Leistungsbezügerin gemäss Ziff. 17 bleiben vorbehalten, die Konventionalstrafe wird auf den allenfalls zu leistenden Schadenersatz angerechnet.

16. Gewährleistung

- 16.1. Die Leistungserbringerin gewährleistet, dass die von ihr gelieferten Produkte und werkvertraglichen Leistungen die vereinbarten Eigenschaften aufweisen, ferner diejenigen Eigenschaften, welche die Leistungsbezügerin auch ohne besondere Vereinbarung nach dem jeweiligen Stand der Technik bei Vertragsabschluss (sofern sich aus dem Vertrag nicht etwas anderes ergibt) und in guten Treuen voraussetzen darf.

- 16.2. Liegt ein Mangel vor, kann die Leistungsbezügerin unentgeltliche Nachbesserung verlangen oder einen dem Minderwert entsprechenden Abzug von der Vergütung machen. Die Leistungserbringerin behebt den Mangel innerhalb angemessener Frist und trägt alle daraus entstehenden Kosten.
- 16.3. Hat die Leistungserbringerin die verlangte Mängelbehebung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht erfolgreich vorgenommen, kann die Leistungsbezügerin einen dem Minderwert entsprechenden Abzug von der Vergütung machen. Bei erheblichen Mängeln kann sie stattdessen auch gemäss Ziff. 15.2 vorgehen.
- 16.4. Mängel sind innerhalb von 60 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. Arglistig verschwiegene Mängel können während zehn Jahren ab Ablieferung bzw. Abnahme geltend gemacht werden.
- 16.5. Nach Ablauf der Gewährleistungsfrist erbrachte Leistungen sind entgeltlich und erfolgen zu marktüblichen Bedingungen.
- 16.6. Abweichende Garantieleistungen für Drittprodukte sind in der Vertragsurkunde zu regeln.

17. Haftung

- 17.1. Die Leistungserbringerin haftet für den von ihr, ihren Hilfspersonen und einbezogenen Subunternehmern im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis verursachten Schaden, wenn sie nicht beweist, dass weder sie noch die Hilfspersonen/Subunternehmer ein Verschulden trifft. Ist in der Vertragsurkunde nicht etwas Abweichendes vereinbart, so ist die Haftung für leichte und mittlere Fahrlässigkeit bei Einmalleistungen auf höchstens 50% der gesamten Vergütung des entsprechenden Vertrags und bei wiederkehrenden Leistungen auf 50% der Vergütung, die im entsprechenden Kalenderjahr unter dem entsprechenden Vertrag anfällt, beschränkt. Fällt der Schaden unter mehreren Verträgen an, gilt der Vertrag mit der höchsten jährlichen Vergütung als Basis für die Berechnung der Haftungssumme.
- 17.2. Ausgeschlossen ist, soweit gesetzlich möglich, die Haftung für entgangenen Gewinn.

18. Ersatzlieferungen, Wartung und Pflegebereitschaft

- 18.1. Die Leistungserbringerin sichert der Leistungsbezügerin für Hardware während mindestens fünf Jahren ab Ablieferung bzw. Abnahme der Erstlieferung die Lieferung von Ersatzteilen bzw. -produkten zu. Eine abweichende Frist ist in der Vertragsurkunde festzulegen.
- 18.2. Die Leistungserbringerin bietet der Leistungsbezügerin an, die gelieferte Hard- und Software während mindestens vier Jahren nach Ablauf der einjährigen Gewährleistungsfrist der Erstlieferung weiterhin zu warten und/oder zu pflegen. Allfällige Wartungs- und Pflegeleistungen werden bei und nach Bedarf der Leistungsbezügerin nach marktüblichen Bedingungen vertraglich geregelt.

19. Folgen der Beendigung des Vertragsverhältnisses

- 19.1. Die Vertragspartner regeln im Vertrag, welche im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellten Betriebsmittel, Daten und Unterlagen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses und innerhalb welcher Frist dem anderen Vertragspartner zurückzugeben oder unwiederbringlich zu vernichten sind.

20. Ort der Datenbearbeitung

- 20.1. Sofern im Vertrag nicht anders geregelt, hat die Bearbeitung von Daten, welche die Leistungserbringerin im Auftrag der Leistungsbezügerin vornimmt, in der Schweiz und unter Anwendung von Schweizer Recht zu erfolgen. Die Leistungsbezügerin hat das Recht, die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zu kontrollieren.

21. Abtretung, Übertragung und Verpfändung

- 21.1. Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Vertragspartners an Dritte weder abgetreten, übertragen noch verpfändet werden. Die Leistungsbezügerin wird die Zustimmung zur Abtretung und Verpfändung von Forderungen durch die Leistungserbringerin nur in begründeten Fällen verweigern.
- 21.2. Die Leistungserbringerin übernimmt mit der Lieferung die Verpflichtungen der Leistungsbezügerin aus Einfuhrzertifikaten, sofern und soweit dies vertraglich geregelt ist.

22. Erfüllungsort

- 22.1. Erfüllungsort für die Leistungen der Leistungserbringerin ist der in der Vertragsurkunde vereinbarte Ort, in Ermangelung eines solchen die Adresse der Leistungsbezügerin.

23. Schriftlichkeit, Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 23.1. Schriftlichkeit im Sinne dieser AGB oder individueller Verträge zwischen den Parteien erfasst auch E-Mails sowie Fax-Schreiben.
- 23.2. Auf das Vertragsverhältnis ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar.
- 23.3. Die Bestimmungen des Wiener Kaufrechtes (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf, abgeschlossen in Wien am 11.4.1980) werden wegbedungen.
- 23.4. Gerichtsstand ist der Sitz der Leistungsbezügerin, sofern im Vertrag nicht etwas Abweichendes festgehalten ist.

B Besondere Bestimmungen

24. Immaterialgüterrechte

- 24.1. Rechte an Arbeitsergebnissen
 - 24.1.1. Die Rechte an den von der Leistungserbringerin in Erfüllung des Vertrags erstellten Arbeitsergebnissen gehen mit Erstellung auf die Leistungsbezügerin über. Darunter fallen insbesondere im Rahmen eines Vertragsverhältnisses von der Leistungserbringerin erstellte Konzepte, Unterlagen, Auswertungen etc. An rechtlich nicht geschützten Ideen, Verfahren und Methoden, die den Arbeitsergebnissen zugrunde liegen, sind beide Vertragspartner nutzungs- und verfügungsberechtigt.
 - 24.1.2. Produkte Dritter und vorbestehende Rechte der Leistungserbringerin bleiben von dieser Regelung unberührt, es sei denn, sie seien untrennbarer Bestandteil des erschaffenen Arbeitsergebnisses. In einem solchen Fall räumt die Leistungserbringerin der Leistungsbezügerin ein zeitlich unbeschränktes, nicht ausschliessliches, übertragbares Nutzungsrecht für eigene Zwecke an den vorbestehenden Rechten ein. Vorbehalten bleiben anderslautende vertragliche Regelungen.

- 24.2. Rechte an Individualsoftware
- 24.2.1. Die ausschliesslichen Rechte an der von der Leistungserbringerin eigens für die Leistungsbezügerin hergestellten Individualsoftware, einschliesslich Quellcode, Programmbeschreibungen und Dokumentationen, unabhängig ob diese in schriftlicher oder maschinell lesbarer Form vorliegen, gehen mit Entstehung an die Leistungsbezügerin über. An rechtlich nicht geschützten Ideen, Verfahren und Methoden bleiben beide Vertragspartner nutzungs- und verfügungsberechtigt. Die Software-Dokumentation (insbesondere dokumentierter Quellcode samt Übersicht, Daten- und Funktionsmodell sowie Funktionsbeschreibung) und die übrigen Unterlagen sind der Leistungsbezügerin vor der Abnahme und auf Verlangen vor allfälligen Teilzahlungen auszuhändigen.
- 24.3. Patentrechte
- 24.3.1. Patentrechte an Erfindungen, die bei der Vertragserfüllung entstanden sind, gehören
- der Leistungsbezügerin, wenn die Erfindungen von deren Personal gemacht wurden;
 - der Leistungserbringerin, wenn die Erfindungen von deren Personal oder von ihr beigezogenen Dritten gemacht wurden;
 - der Leistungsbezügerin und der Leistungserbringerin, wenn die Erfindungen gemeinsam vom Personal der Leistungsbezügerin und der Leistungserbringerin bzw. von ihr beigezogenen Dritten gemacht wurden. Die Vertragspartner verzichten gegenseitig auf die Erhebung von Lizenzgebühren. Sie können ihre Rechte ohne Zustimmung des anderen Vertragspartners auf Dritte übertragen oder Dritten Gebrauchsrechte einräumen.
- 24.4. Rechte an Standardsoftware
- 24.4.1. Die Schutzrechte an der Standardsoftware verbleiben bei der Leistungserbringerin oder Dritten. Soweit die Rechte Dritten zustehen, garantiert die Leistungserbringerin, dass sie über die erforderlichen Nutzungs- und Vertriebsrechte verfügt.
- 24.4.2. Die Leistungsbezügerin erwirbt das nicht ausschliessliche Recht zum Gebrauch und zur Nutzung der Standardsoftware in dem im Vertrag vereinbarten Umfang.
- 24.4.3. Das Recht auf Nutzung der Standardsoftware ist vertraglich zu regeln. Es wird entweder zeitlich unbeschränkt oder auf eine bestimmte oder unbestimmte Dauer (bis zur Kündigung) eingeräumt. Ist das Nutzungsrecht zeitlich unbeschränkt, so ist es auch übertragbar.
- 24.4.4. Die Leistungsbezügerin kann zu Sicherungs- und Archivierungszwecken von der Standardsoftware Kopien herstellen.
- 24.4.5. Während eines Ausfalls der Hardware ist sie berechtigt, die Standardsoftware ohne zusätzliche Vergütung auf einer Ersatzhardware zu nutzen.
- 24.4.6. Lizenzbestimmungen der Hersteller sind insoweit gültig, als sie in der Vertragsurkunde aufgeführt sind und keine Widersprüche zu derselben, zu diesen AGB sowie den übrigen Vertragsbestandteilen aufweisen.
- 25. Prüfung und Abnahme werkvertraglicher Leistungen**
- 25.1. Die Leistungserbringerin verpflichtet sich, nur ausgetestete respektive abnahmereife Lieferobjekte, wie z.B. Gesamtsysteme, Individualsoftware, Konzepte und Dokumente, zur Abnahme freizugeben. Die Testprotokolle können von der Leistungsbezügerin herausverlangt werden.
- 25.2. Die Vertragspartner vereinbaren die Abnahmebestimmungen, welche mindestens Folgendes festlegen: Termin der Abnahme, Zeitplan für die gemeinsame Prüfung, Abnahmeverfahren, Abnahmekriterien wie z.B. Funktionen, Verfügbarkeit, Leistungsmerkmale, die Qualifikation der Mängel sowie die Mitwirkungspflichten der Leistungsbezügerin.
- 25.3. Vor der Abnahme erfolgt eine gemeinsame Prüfung. Die Leistungserbringerin lädt die Leistungsbezügerin hierzu rechtzeitig ein. Über die Prüfung und deren Ergebnis wird ein Protokoll erstellt, das beide Vertragspartner unterzeichnen.
- 25.4. Im gegenseitigen Einverständnis sind auch Teilabnahmen möglich. Diese stehen unter dem Vorbehalt der Gesamtabnahme.
- 25.5. Zeigen sich bei der Prüfung keine Mängel, wird die Leistung mit der Unterzeichnung des Protokolls abgenommen.
- 25.6. Zeigen sich bei der Prüfung unerhebliche Mängel, wird die Leistung gleichwohl mit der Unterzeichnung des Protokolls abgenommen, sofern im Vertrag nichts anderes festgehalten ist. Die Leistungserbringerin behebt die festgestellten Mängel kostenlos innerhalb einer gemeinsam zu vereinbarenden, den Umständen angemessenen Frist im Rahmen der Gewährleistung.
- 25.7. Sofern die Vertragspartner nicht etwas anderes vereinbaren (Ziff. 25.2), gelten Mängel als unerheblich, wenn die Nutzung der abzunehmenden Leistungen keine wesentliche Beeinträchtigung erfährt.
- 25.8. Liegen erhebliche Mängel vor, so wird die Abnahme zurückgestellt. Die Leistungserbringerin behebt umgehend die festgestellten Mängel und lädt die Leistungsbezügerin rechtzeitig zu einer neuen Prüfung ein. Zeigen sich auch bei dieser Prüfung erhebliche Mängel, wird gemäss Ziff. 15.2 vorgegangen.
- 25.9. Sofern die Vertragspartner nicht etwas anderes vereinbaren (Ziff. 25.2), gilt ein Mangel als erheblich, wenn durch ihn die Nutzung der abzunehmenden Leistungen eine wesentliche Beeinträchtigung erfährt.
- 25.10. Verweigert die Leistungsbezügerin, obwohl die Voraussetzungen dazu gegeben sind (siehe Ziff. 25.1 und 25.3), die Teilnahme an der Abnahmeprüfung trotz Mahnung und einer angemessenen Nachfrist, so gilt die Leistung als abgenommen.
- 25.11. Durch entsprechende Vereinbarung können die Parteien die Abnahme und die Durchführung einer Prüfung gemäss dieser Ziffer 25 für Hardware und Standardsoftware vorsehen, auch wenn diese nicht Gegenstand eines Werkvertrags sind.
- 26. Kauf von Hardware**
- 26.1. Die Ablieferung des Kaufgegenstandes erfolgt mit der Unterzeichnung des Lieferscheines durch die von der Leistungsbezügerin bezeichnete Empfangsstelle am vereinbarten Ort.
- 26.2. Die Leistungserbringerin installiert den Kaufgegenstand gemäss Installationsanleitung am vereinbarten Ort und setzt ihn in Betrieb, sofern im Vertrag nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart worden ist.
- 26.3. Die Leistungsbezügerin prüft den Kaufgegenstand innerhalb 30 Arbeitstagen auf äusserliche Beschädigungen sowie auf Leistung und Funktion nach der Installation. Bei Installation durch die Leistungserbringerin beginnt die Frist erst nach erfolgter Installation zu laufen. Entdeckte Mängel werden unverzüglich angezeigt.

27. Wartung von Hardware

- 27.1. 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 und dem Stand der Technik angezeigt ist. Ausgetauschte Teile gehen ins Eigentum der Leistungserbringerin über, es sei denn dies sei aufgrund der Informationssicherheits- und Datenschutzkonzepte der Leistungsbezügerin nicht zulässig. In einem solchen Fall verbleiben die Ursprungsteile ohne Kostenfolge im Eigentum der Leistungsbezügerin.
- 27.2. Treten Störungen auf, beteiligt sich die Leistungserbringerin auf Verlangen der Leistungsbezügerin an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Weist die Leistungserbringerin nach, dass die Störung nicht durch die von ihr gewartete Hardware verursacht wurde, so werden diese Leistungen separat vergütet.

28. Pflege von Software

- 28.1. Die Pflege von Software umfasst die Korrektur von Fehlern, die Anpassung und die Weiterentwicklung der Programme (neue Releases). Funktionelle Erweiterungen können gesondert kostenpflichtig sein.
- 28.2. Treten Störungen auf, beteiligt sich die Leistungserbringerin auf Verlangen der Leistungsbezügerin an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Weist die Leistungserbringerin nach, dass die Störung nicht durch die von ihr gewartete oder gepflegte Software verursacht wurde, so werden diese Leistungen separat vergütet.
- 28.3. Soweit ihr dies möglich ist, behebt die Leistungserbringerin auf Verlangen der Leistungsbezügerin und gegen eine vorgängig zu vereinbarende Vergütung auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die die Leistungsbezügerin oder Dritte einzustehen haben.
- 28.4. Die Leistungsbezügerin ist nicht verpflichtet, jeden neuen Softwarestand zu übernehmen. Die Leistungserbringerin ist in diesem Fall berechtigt, die Pflegeleistungen für frühere Softwarestände nach einer angemessenen Übergangsfrist einzustellen. Vorbehältlich abweichender Vereinbarung beträgt diese Frist 12 Monate.

29. Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit

- 29.1. Während der Bereitschaftszeit nimmt die Leistungserbringerin Störungsmeldungen entgegen und erbringt ihre 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.
- 29.2. Vorbehältlich abweichender Vereinbarung gilt
 - als Bereitschaftszeit: Montag bis Freitag von 8.00 - 17.00 Uhr (ohne gesetzliche und lokale Feiertage am Erfüllungsort)
 - als Reaktionszeit: vier Stunden.
- 29.3. Die Leistungserbringerin beginnt mit der Behebung der Störung innerhalb der Reaktionszeit und führt sie in einer allenfalls zu vereinbarenden Störungsbehebungszeit gemäss einer im Bedarfsfall im Vertrag festzulegenden Klassifizierung der Störung zu Ende.

- 29.4. Auf Verlangen der Leistungsbezügerin erbringt die Leistungserbringerin ihre Leistungen gegen separate Vergütung auch ausserhalb der Bereitschaftszeit. Die Konditionen hierfür sind im Vertragsdokument zu regeln.

30. Supportleistungen der Leistungserbringerin

- 30.1. Bei Bedarf der Leistungsbezügerin erbringt die Leistungserbringerin nebst Wartungs- und Pflegeleistungen auch Supportleistungen zugunsten der Leistungsbezügerin. Diese werden im Rahmen eines Supportvertrags festgelegt.

31. Kündigung von Wartung, Pflege und Supportverträgen

- 31.1. Ist der Wartungs-, Pflege- oder Supportvertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, kann er vorbehältlich bestehender Wartungs- und Pflegeverpflichtungen aus Verträgen für die Beschaffung jederzeit gekündigt werden. Die Kündigung kann sich vorbehältlich einer Einigung über die Anpassung der Vergütung auch nur auf einzelne Teile des Vertrags erstrecken. Die Kündigungsfrist beträgt für die Leistungserbringerin zwölf Monate, für die Leistungsbezügerin drei Monate.
- 31.2. Vorausbezahlte Vergütungen werden pro rata temporis zurückerstattet.
- 31.3. Wartungs-, Pflege- und Supportverträge 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.
- 31.4. Sofern erforderlich, sind weitere Modalitäten der Vertragsbeendigung zu vereinbaren.

32. Personalverleih, Aufträge an natürliche Personen

- 32.1. Der Verleih von Personal durch die Leistungserbringerin ist dem Arbeitsvermittlungsgesetz unterstellt, falls er gewerbmässig erfolgt. Die Leistungserbringerin sorgt für die notwendigen Bewilligungen und Verträge für die eingesetzten Personen. Sie macht die notwendigen Anmeldungen bei den Sozialversicherungen und legt auf Anfrage die entsprechenden Nachweise vor.
- 32.2. Bei Personalverleih haftet die Leistungserbringerin für die getreue und sorgfältige Auswahl (fachliche und persönliche Eignung) der bei der Leistungsbezügerin eingesetzten Personen. Die Leistungsbezügerin ist für die Richtigkeit und Zweckmässigkeit der dem verliehenen Personal erteilten Aufträge sowie für die Überwachung und Kontrolle der zu erbringenden Dienstleistungen verantwortlich.
- 32.3. Ist die Leistungserbringerin eine natürliche Person, so muss sie mit Einreichung des Angebots nachweisen, dass sie als Selbstständigerwerbende einer Ausgleichskasse angeschlossen ist. Die Leistungsbezügerin schuldet keine Sozialleistungen (AHV, IV, ALV etc.) oder andere Entschädigungsleistungen, insbesondere bei Unfall, Krankheit, Invalidität und Tod.
- 32.4. Andere Erwerbstätigkeiten des verliehenen Personals oder von mit einem Mandat beauftragten natürlichen Personen, welche die Erfüllung des Vertrags beeinflussen können, bedürfen der vorherigen Regelung mit der Leistungsbezügerin. Voraussehbare Absenzen sind der Leistungsbezügerin sofort zu melden.