

Allgemeine Vertragsbedingungen (AGB-IT)

A. ALLGEMEINES

1. Inhalt und Geltung

In diesen AGB's werden je nach Geltungsbereich, die Hard- und Softwarelieferungen oder IT-Dienstleistungen abwechselnd der Hersteller oder SLYNET als Lieferant bezeichnet. Wird die Software durch SLYNET programmiert gilt hier SLYNET als Lieferant.

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten mit der Unterzeichnung des Vertrages, der Bestellung, der Auftragsbestätigung oder einfach bei der Nutzung der Dienstleistungen von SLYNET. Sie werden verbindlich für die ganze Geschäftsbeziehung zwischen dem Lieferanten und dem Kunden. Änderungen und Nebenabreden sind nur wirksam soweit der Lieferant sie schriftlich bestätigt oder mit der Nutzung der Dienstleistungen.

2. Erfüllungsort

Soweit kein besonderer Erfüllungsort von den Parteien verabredet ist oder aus der Natur des Geschäftes hervorgeht, gilt als Lieferung die Bereitstellung der Produkte am Sitz der SLYNET AG.

3. Software und Know-how

- 3.1 Der Kunde darf die überlassene Software, das Know-how, die Datenträger und Dokumentation im vorgesehenen Umfang selbst benützen, nicht aber an Dritte weitergeben. Das Eigentum daran und das Recht zur weiteren Verwendung bleibt beim Lieferanten oder seinen Lizenzgebern, auch wenn der Kunde Software oder Know-how-Aufzeichnungen nachträglich ändert.
- 3.2 Jede Erweiterung oder Änderung der Software durch den Kunden benötigt die schriftliche Zustimmung des Lieferanten.
- 3.3 Der Kunde darf für Sicherheits- und Archivzwecke von der Software höchstens drei Kopien erstellen. Eine grössere Anzahl Kopien oder die Verwendung für andere Zwecke benötigt die ausdrückliche Zustimmung des Lieferanten.
- 3.4 Der Kunde hat auf allen Modifikationen und Kopien die gleichen Schutzrechtsvermerke wie auf dem Original anzubringen.

4. Dokumentation

- 4.1 Der Kunde hat gegen Rechnung ein Anrecht auf ein Exemplar der Benutzerdokumentation in der üblichen Ausführung des Lieferanten. Zusätzliche Exemplare oder Dokumentationen in nicht bereits vorhandenen Sprachen darf der Lieferant gesondert in Rechnung stellen.
- 4.2 Abweichungen in der Dokumentation, namentlich bei Beschreibungen und Abbildungen, sind zulässig, sofern die Unterlagen ihre Zwecke erfüllen.

5. Diskretion

- 5.1 Beide Parteien werden sämtliche Informationen aus dem Geschäftsbereich des anderen, die weder allgemein zugänglich noch allgemein bekannt sind, Dritten nicht offenbaren und alle Anstrengungen unternehmen, um Dritte am Zugang zu diesen Informationen zu hindern. Andererseits darf jede Partei in ihrer angestammten Tätigkeit Kenntnisse weiterverwenden, die sie bei der Geschäftsabwicklung erwirbt.
- 5.2 Die Parteien überbinden diese Verpflichtung auch ihren Mitarbeitern.

6. Informationspflicht des Kunden

Der Kunde hat den Lieferanten rechtzeitig auf besondere technische Voraussetzungen sowie auf die gesetzlichen, behördlichen und anderen Vorschriften am Bestimmungsort aufmerksam zu machen, soweit sie für die Ausführung und den Gebrauch der Produkte von Bedeutung sind.

7. Termine

- 7.1 Verbindlich sind ausschliesslich schriftlich zugesicherte Termine, wie insbesondere Bereitschaftszeiten ausserhalb der üblichen Arbeitszeit, eine bestimmte Reparaturzeit oder eine Reaktionszeit etc.
- 7.2 Solche Termine verlängern sich angemessen,

- a) wenn dem Lieferanten Angaben, die er für die Ausführung benötigt, nicht rechtzeitig zugehen, oder wenn der Kunde sie nachträglich ändert;
- b) wenn der Kunde mit den von ihm auszuführenden Arbeiten im Rückstand oder mit der Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten im Verzug ist, insbesondere wenn er Zahlungsbedingungen nicht einhält;
- c) wenn Hindernisse auftreten, die ausserhalb des Willens des Lieferanten liegen, wie Naturereignisse, Mobilmachung, Krieg, Aufruhr, Epidemien, Unfälle, erhebliche Betriebsstörungen, Arbeitskonflikte, verspätete oder fehlerhafte Zulieferungen sowie behördliche Massnahmen.

7.3 Der Lieferant kann Teillieferungen ausführen.

8. Abnahme

- 8.1 Sofern kein besonderes Abnahmeverfahren vereinbart ist, hat der Kunde die Produkte selbst zu prüfen und allfällige Mängel schriftlich bekanntzugeben. Unterlässt der Kunde die Anzeige innerhalb von zwei Wochen nach der Lieferung bzw. Teillieferung, gelten alle Funktionen als erfüllt und die Lieferung als genehmigt.
- 8.2 Zeigen sich später innerhalb der Garantiefrist Mängel, die auch bei sorgfältiger Prüfung nicht hätten entdeckt werden können, hat sie der Kunde dem Lieferanten sofort schriftlich anzuzeigen. Andernfalls gilt die Lieferung trotz dieser Mängel als genehmigt.

9. Garantie

- 9.1 Der Lieferant garantiert, dass er die Produkte in funktionstüchtigem Zustand liefert und er die für Unterstützungs-, Wartungs- und Serviceleistungen erforderliche Sorgfalt anwendet.
- 9.2 Bei Mängeln infolge Material-, Konstruktions- und Ausführungsfehlern oder bei nachgewiesener Verletzung der Sorgfaltspflicht bei Unterstützungs-, Wartungs- oder Serviceleistungen verpflichtet sich der Lieferant zur Beseitigung der Fehler oder zum Ersatz der betroffenen Teile.
- 9.3 Davon ausgeschlossen sind vom Lieferanten nicht zu vertretende Mängel und Störungen, wie insbesondere natürliche Abnutzung, höhere Gewalt, unsachgemässe Behandlung, Eingriffe des Kunden oder Dritter, übermässige Beanspruchung, ungeeignete Betriebsmittel oder extreme Umgebungseinflüsse.
- 9.4 Der Lieferant behebt die Mängel nach seiner Wahl in seinen Räumen oder beim Kunden, der dem Lieferanten freien Zugang zu gewähren hat. Demontage- und Montage-, Transport-, Verpackungs-, Reise- und Aufenthaltskosten gehen zulasten des Kunden. Ersetzte Teile werden Eigentum des Lieferanten.
- 9.5 Kann der Mangel nicht beseitigt werden, hat der Kunde Anspruch auf eine Preisminderung und den Ersatz des nachgewiesenen, unmittelbaren Schadens, insgesamt jedoch auf höchstens zwanzig Prozent des Wertes der mangelhaften Produkte oder Leistung. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen; insbesondere kann der Kunde nicht vom Vertrag zurücktreten oder den Ersatz von Folgeschäden verlangen.
- 9.6 Die Gewährleistungsfrist beträgt sechs Monate ab Lieferung des Produktes oder der Leistung. Bei Hardware-Wartung endet die Frist sechs Monate ab Vertragsende.
- 9.7 Falls die Hersteller der vom Lieferanten vertriebenen oder installierten Produkte längere Garantien gewähren, so gilt dies auch für den Kunden.
- 9.8 Die Parteien stimmen darin überein, dass es nicht möglich ist, Programme so zu entwickeln, dass sie unter allen vom Kunden gewünschten Anwendungsbedingungen ununterbrochen und fehlerfrei eingesetzt werden können.
- 9.9 Weitergehende Leistungen zur Erhaltung der Funktionstüchtigkeit der Programme für den bestimmungsgemässen Gebrauch während und auch nach Ablauf der Garantieperiode werden zu den Ansätzen und Bedingungen der Softwarewartung erbracht.

10. Weitere Haftung

- 10.1 Der Lieferant haftet für Schäden, die von ihm oder seinen Erfüllungsgehilfen grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht werden. Darüberhinaus haftet der Lieferant auch für solche Schäden, die der Lieferant oder seine Erfüllungsgehilfen in Erfüllung einer wesentlichen Vertragspflicht fahrlässig verursacht haben.
- 10.2 Die Haftung des Lieferanten ist unabhängig vom Rechtsgrund auf die Höhe von 50% vom Vertragspreis begrenzt, geht aber in jedem Fall nicht über den Betrag von CHF 20'000. —hinaus. Jede Haftung für indirekte Schäden und Folgeschäden wird wegbedungen. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen.

- 10.3 SLYNET übernimmt ausdrücklich keine Haftung für Datenverlust infolge fehlerhaftem Backup, defekten Geräten, Fehlmanipulationen oder irgendwelcher Art des Datenverlustes. Der Kunde ist immer selbst für die Datensicherung und das Überprüfen der Daten verantwortlich.

Dies gilt auch bei Datensicherungen die in unserem Rechenzentrum (Standort der SLYNET Server) oder an den Kundenservern beim Kunden oder im Rechenzentrum (virtuell oder physisch) stattfinden. Dies beinhaltet alle Backupsysteme wie File-, Image oder VM-Backups usw.

11. Preise und Zahlungsbedingungen

- 11.1 Die Preise verstehen sich, soweit nicht anders vermerkt, in Schweizerfranken ohne Mehrwertsteuer, Gebühren, Abgaben, Zölle, Reisespesen, Transport, Verpackung, Versicherung, Installation, Inbetriebnahme, Schulung und Anwendungsunterstützung.
- 11.2 Entschädigungen für wiederkehrende Leistungen sind jährlich im Voraus zu bezahlen.
- 11.3 Die Zahlung von Hard- und Software Bestellungen sind 14 Tage nach Bestellung oder spätestens bei Lieferung sofort fällig.
- 11.4 Dienstleistungs-Rechnungen sind netto innert 30 Tagen nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Bei Projekten ab 20'000.- können Teilzahlungen verlangt werden. Verzug löst ohne besondere Mahnung einen Verzugszins in der Höhe von fünf Prozent aus.
- 11.5 Treten bei einer Offerte grobe belegbare Fehler bei der Preisangabe auf, so kann SLYNET von der Offerte zurücktreten und muss die Ware nicht zum fehlerhaften Preis liefern.
- 11.6 Preisänderungen von Seiten der Lieferanten von SLYNET werden dem Kunden weiterverrechnet diese auch wenn schon eine Offerte an den Kunden oder Bestellung des Kunden vorliegt.

12. Besondere Voraussetzungen beim Kunden

- 12.1 Der Lieferant kann seine Leistungen nur erbringen, wenn je nach den vereinbarten Leistungen der Kunde die notwendigen Massnahmen trifft insbesondere:
- a) den erforderlichen Platz für die Geräte samt Zubehör sowie die erforderlichen Geräteanschlüsse, wo nötig in klimatisierten Räumen, nach Spezifikationen des Lieferanten zur Verfügung stellt;
 - b) den Lieferanten rechtzeitig auf besondere technische Voraussetzungen sowie auf die gesetzlichen, behördlichen und anderen Vorschriften am Bestimmungsort aufmerksam macht, soweit sie für die vertragskonforme Leistung von Bedeutung sind;
 - c) einen fachkundigen Mitarbeiter bezeichnet, der sich dem Wartungs- oder Unterstützungspersonal zur Verfügung hält;
 - d) die Geräte mit der gebotenen Sorgfalt und nach den Anleitungen des Lieferanten benützt, die Anforderungen an die Umgebung erfüllt und die üblichen Reinigungsarbeiten durchführt;
 - e) dem Lieferanten freien Zugang zu den Geräten, Datenträgern und Dokumentationen gewährt und ihm die notwendigen Räumlichkeiten zur Verfügung stellt;
 - f) die notwendigen Kommunikationssysteme zur Verfügung stellt, damit der Lieferant beim Remote-Service die Abklärungen treffen und die Eingriffe in das System direkt vornehmen kann, beispielsweise durch Installation eines Modems und der notwendigen Kommunikationssoftware;
 - g) die allenfalls für die Wartungsarbeiten geeigneten Räume zur Aufbewahrung von Werkzeugen, Material und Ersatzteilen zur Verfügung stellt.
- 12.2 Für Aufwendungen, die durch mangelhafte Voraussetzungen beim Kunden entstehen, darf der Lieferant zusätzlich Rechnung stellen.
- 12.3 Vereinbarte Termine werden bei Verzögerungen, welche durch mangelhafte Voraussetzungen beim Kunden verursacht wurden, um mindestens die Dauer der Verzögerung verlängert.

13. Reaktions- und Bereitschaftszeiten

- 13.1 Wenn zwischen dem Lieferanten und dem Kunden ausdrücklich eine bestimmte Reaktionszeit vereinbart ist, verpflichtet sich der Lieferant, innerhalb der vereinbarten Anzahl Stunden nach Anforderung der vertragskonformen Leistung mit seinen Arbeiten zu beginnen. Für beim Kunden erbrachte Leistungen gilt der Antritt der Reise als Arbeitsbeginn.
- 13.2 Die vertragskonformen Leistungen werden während den beim Kunden üblichen Arbeitszeiten erbracht, jedoch nicht während Betriebsferien oder lokalen Feiertagen.
- 13.3 Bei der Installation von speziellen, sensitiven Systemen (z.B. Server mit Backupanlagen) kann für diese Produkte eine bestimmte Reaktionszeit vereinbart werden, die nicht den Einschränkungen der oben genannten Ziffer 13.2 entspricht.

14. Dauer des Rechtsverhältnisses

Ist nichts Besonderes vereinbart, kann ein Rechtsverhältnis über Hardware-Wartung oder Software-Unterstützung jederzeit unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist aufgelöst werden. Kaufverträge werden mit Erbringung der beidseitigen, vertragskonformen Leistung erfüllt.

15. Export

15.1 Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung von in- und ausländischen Exportvorschriften.

15.2 Die Wiederausfuhr gewisser Produkte mit ausländischem Ursprung ist gemäss einer der Abteilung für Ein- und Ausfuhr des Eidgenössischen Volkswirtschaftsdepartementes gegenüber eingegangener Verpflichtung nur mit einer Bewilligung dieser Amtsstelle gestattet. Der Lieferant bezeichnet die betreffenden Produkte ausdrücklich in Offerten und Rechnungen, womit die Auflage auf den Kunden übergeht.

16. Weiterverkauf

16.1 Soweit nicht Parteiabrede oder die Natur des Geschäftes entgegenstehen, darf der Kunde die Produkte verändert oder unverändert weiterveräussern.

16.2 Der Kunde hat sicher zu stellen, dass bei der Veräusserung von Software keine Kopien oder Originale beim Kunden verbleiben. Es darf zu keiner Zeit möglich sein, dass der Kunde und sein Käufer die Produkte gleichzeitig benützen können.

16.3 Falls der Kunde die Produkte weiterveräussert, hat er sicherzustellen, dass sämtliche Pflichten aus Software-Lizenzen, aus Geheimhaltung sowie aus allfälligen Bewilligungsvorbehalten für die Wiederausfuhr auf die jeweiligen Abnehmer übergehen.

B. KAUFVERTRÄGE

17. Umfang, Ausführung und Ort der Lieferung

17.1 Für Umfang und Ausführung der Lieferung ist die Bestellungsbestätigung massgebend. Der Lieferant liefert die Produkte in der Standardausführung, Software in ihrer maschinell lesbaren Form nach der gültigen Version im Zeitpunkt der Lieferung.

17.2 Stellt der Lieferant die Produkte ganz oder teilweise in einer besonderen Ausführung für den Kunden her, richten sich seine Arbeiten nach dem Pflichtenheft, worin der Kunde unter anderem anzugeben hat unter welchen Bedingungen welches Ergebnis angestrebt wird.

17.3 Änderungen gegenüber der Bestellungsbestätigung sind zulässig, sofern die Produkte die gleichen Funktionen erfüllen. Der Lieferant ist jedoch nicht verpflichtet, derartige Änderungen unentgeltlich an Produkten vorzunehmen, die bereits hergestellt oder geliefert sind.

C. UNTERSTÜTZUNG, SERVICE UND WARTUNG VON SOFTWARE

18. Umfang und Ausführung der Unterstützung

18.1 Für Umfang und Ausführung der Unterstützungsleistung ist die Abmachung unter den Parteien massgebend.

18.2 Dabei bedeuten:

a) Anwendungsberatung: Beratung über die richtige Anwendung der Software, namentlich über deren zweckgerechten Gebrauch und Einsatz.

b) Kundens Schulung: Ausbildung über den richtigen projektspezifischen Gebrauch der Software.

c) Fehlerbeseitigung: Programmänderungen mit dem Ziel, Fehler oder Schwächen der Software zu beseitigen, die einen einwandfreien Betrieb hindern; keine Änderungen über die ursprünglichen Anforderungen hinaus.

d) Modifikationen: Programmänderungen mit dem Ziel, auch nichtbetriebsbehindernde Fehler oder Schwächen der Software zu beseitigen; keine Änderungen über die ursprünglichen Anforderungen hinaus.

e) Nachlieferung von Modulen: Nachlieferung eines bereits bestehenden, zum bisherigen Softwarepaket passenden Teiles; ohne zusätzliche Ingenieurleistungen.

- f) Behebung von Datenverlust oder Datenfehlern: Wiederherstellung eines verlorenen oder Korrigieren eines fehlerhaften Datenbestandes, soweit dies aufgrund der vom Kunden zu verantwortenden Datensicherungen möglich ist.
- g) Zulieferung neuer Releases: Unaufgeforderte Zulieferung von vorhandenen neuen Softwareversionen und den dazugehörigen Dokumentationen auf den passenden Datenträgern; ohne zusätzliche Ingenieurleistungen.
- h) Erweiterungen: Kundenspezifische Programmänderungen; mit entsprechenden Ingenieurleistungen und über die ursprünglichen Anforderungen hinaus.
- i) Integration: Kundenspezifische Einführung neuer, zusätzlicher oder fremder Standardsoftware; mit entsprechender Ingenieurleistung.
- k) Kundeninformation: Schriftliche Orientierung über Software-Erneuerungen sowie Programmierhinweise.

19. Art der Leistungserbringung

Die Unterstützungsleistungen erbringt der Lieferant am Standort des Kunden oder am Standort des zuständigen technischen Dienstes des Lieferanten je nach ihrer Natur, allenfalls nach seiner Wahl,

- a) in den eigenen Räumen
- b) beim Kunden
- c) mit Telekommunikation als Austausch von Informationen zwischen den Sachbearbeitern des Lieferanten und des Kunden
- d) mit Remote-Service als Ferndiagnose und Ferneinwirkung mittels direkter Informationsübertragung zwischen dem System des Lieferanten und dem System des Kunden
- e) mit Brief- und Paketzustellung

D. RECHTSWAHL UND GERICHTSSTAND

20. Teilnichtigkeit

Sollten Teile des Vertrages sowie dieser Geschäftsbedingungen nichtig sein oder rechtsunwirksam werden, so haben die Vertragsparteien den Vertrag so anzupassen, auszulegen und anzuwenden, dass der mit dem nichtigen oder rechtsunwirksam gewordenen Teil angestrebte Zweck soweit als rechtlich zulässig erreicht wird.

Die aktuelle Fassung der AGB-IT ist unter <http://www.slynet.ch/agb-it.pdf> veröffentlicht.

Mitgeltende allgemeine Geschäftsbedingungen sind AGB-Internet und AGB-OnlineBackup, welche unter <http://www.slynet.ch> einsehbar sind.

24. Dieses Rechtsverhältnis untersteht ausschliesslich schweizerischem Recht.

25. Gerichtsstand

Dieser Vertrag untersteht ausschliesslich Schweizerischem Recht. **Ausschliesslicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten ist** der Sitz der Firma SLYNET AG, Deinikon Spitzmattli, 6340 Baar.

Baar, 1. Januar.2009 / W. Lang