

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Wartung von Hardware und Pflege von Software

1. Allgemeines/Vertragsabschluss

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen für die Wartung von Hardware und die Pflege von Software, sowie für deren Betrieb.

Der Vertrag ist abgeschlossen mit dem Empfang der schriftlichen Bestätigung der GWF (nachfolgend Dienstleisterin), dass sie die Bestellung des Kunden annimmt (Auftragsbestätigung). Alle weiteren Erklärungen der Dienstleisterin sind – falls sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden – unverbindlich und freibleibend. Insbesondere sind Prospekte und technische Datenblätter unverbindlich und können ohne Voranzeige geändert werden.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Dienstleisterin werden mit dem Empfang der schriftlichen Auftragsbestätigung zum Vertragsinhalt. Abweichende oder zusätzliche Bedingungen des Kunden haben nur Gültigkeit, soweit sie von der Dienstleisterin ausdrücklich und schriftlich angenommen werden.

Sollten zwischen dem Vertrag und den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Widersprüche bestehen, so ist in erster Linie die im Vertrag und in zweiter Linie die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltene Regelung massgebend.

2. Leistungsumfang- und Leistungspflichten

Art und Umfang der Wartungsleistungen entsprechen der akzeptierten Offerte (Bestellung) bzw. werden in dem Vertrag mit dem Kunden geregelt.

Die Wartung von Hardware umfasst grundsätzlich deren Instandhaltung (vorbeugende Wartung zur Aufrechterhaltung der Funktionalität) und Instandsetzung (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Funktionalität) durch Reparatur und Ersatz schadhafter Teile sowie den Einbau technischer Verbesserungen.

Die Pflege von Software umfasst grundsätzlich die Störungsbehebung sowie die Korrektur von Programmfehlern, die Anpassung und die Weiterentwicklung der Software. Sofern die Vertragsurkunde keine abweichende Regelung enthält, sind dabei neue Funktionalitäten und die entsprechenden Nutzungsrechte in der Vergütung für die Pflege der Software eingeschlossen.

Die Dienstleisterin ist für die permanente Verfügbarkeit ihrer für die Leistungserbringung benötigten Infrastruktur (Server, Kommunikation etc.) besorgt. Zu Wartungszwecken und bei unerwarteten Systemausfällen kann die Dienstleisterin jederzeit und ohne Ankündigung die Verfügbarkeit der Leistungen einschränken oder für unbestimmte Zeit ausser Betrieb setzen. Soweit die Dienstleisterin kostenlose Leistungen erbringt, können diese jederzeit und ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.

3. Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit

Die Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit der Dienstleisterin werden in sogenannten «Service Agreements» (SA) bzw. «Service Level Agreements» (SLA) definiert, welche Bestandteil des Vertrages mit dem Kunden sind.

Die Dienstleisterin erbringt ihre Leistungen während der im Vertrag vereinbarten Wartungs- und Pflegebereitschaftszeit.

Die Dienstleisterin beginnt mit der Instandsetzung der Hardware bzw. der Störungsbehebung und Korrektur der Software während der Bereitschaftszeit so rasch als möglich, spätestens aber innert der im Vertrag vereinbarten Zeit. Auf Verlangen des Kunden und gegen separate Vergütung kann die Dienstleisterin ihre Arbeiten auch ausserhalb der Bereitschaftszeit fortsetzen.

Die maximale Zeit für eine erfolgreiche Instandsetzung der Hardware bzw. der Störungsbehebung und Korrektur der Software wird im Vertrag festgelegt.

4. Leistungserbringung

Die Dienstleisterin leistet ihre Wartungsleistungen im Rahmen des Vertrages mit dem Kunden und den betrieblich zur Verfügung stehenden Ressourcen. Sie hält Ersatz-, Arbeits- und Messmaterial in ausreichendem Masse zur Verfügung.

Zur Vertragserfüllung kann die Dienstleisterin Drittanbieter und Unterlieferanten hinzuziehen.

Die Dienstleisterin erstellt jeweils nach Abschluss von Störbehebungsarbeiten einen Rapport zuhnden des Kunden. Diese Rapporte bilden die Grundlage zur Prüfung der Leistungserbringung gemäss dem Vertrag und gelten ohne Gegenbericht innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Zustellung als akzeptiert.

5. Pflichten des Kunden

Die Verantwortung und Pflichten des Kunden im Rahmen der Wartungsleistungen werden im Wartungsvertrag definiert. Der Kunde gewährt der Dienstleisterin den notwendigen Zugang zu seinen Räumlichkeiten und sorgt für die benötigte Infrastruktur wie z.B. Stromversorgung und Netzwerkanlüsse.

Der Kunde stellt der Dienstleisterin, soweit notwendig, die vorhandene Systemdokumentation sowie andere systembezogene Unterlagen zur Verfügung.

Der Kunde ist verantwortlich, die Erfüllung behördlicher Auflagen sicherzustellen sowie für die Erteilung behördlicher Genehmigungen besorgt zu sein, soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Nutzung der Leistungen der Dienstleisterin erforderlich sein sollten.

Der Kunde teilt der Dienstleisterin erkennbare Probleme unverzüglich mit (Störungsmeldung) und trifft im Rahmen des Zumutbaren alle Massnahmen, welche eine Feststellung der Probleme und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen.

Der Kunde muss der Dienstleisterin entstandene Aufwendungen für Serviceeinsätze ersetzen, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass der Kunde die Störung vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht hat oder sie in seinem Verantwortungsbereich lag und er dies grobfahrlässig nicht erkannt hat.

6. Vergütung

Die Rechnungsstellung erfolgt nach den im Vertrag vereinbarten Modalitäten. Rechnungen sind innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt zu bezahlen.

Sämtliche Preise verstehen sich als Nettobeträge, d.h. stets zuzüglich Mehrwertsteuer sowie ohne jegliche Abschläge oder sonstigen Einbehaltungen. Anpassungen der Mehrwertsteuer werden dem Käufer weiterverrechnet.

Die Dienstleisterin kann unter Einhaltung einer dreimonatigen Frist auf Anfang des nächsten Kalenderjahres eine begründete Anpassung der Vergütung vornehmen.

7. Gewährleistung/Haftung

Die Dienstleisterin gewährleistet eine sorgfältige Erbringung ihrer Leistungen. Keine Gewährleistung besteht für den Fall, dass die Dienstleisterin für die geltend gemachten Störungen nicht verantwortlich ist, beispielsweise, weil sie durch Abänderungen, mangelnde Wartung, unsachgemässen Gebrauch oder Nichteinhaltung von Vorschriften entstanden sind.

Sollte die Dienstleisterin die Wartungs- bzw. Pflegeleistungen mangelhaft erfüllen, hat der Kunde Anspruch auf eine unentgeltliche Nachbesserung. Die Dienstleisterin behebt das Problem innert angemessener Frist und trägt alle daraus entstehenden Kosten. Ist die Behebung des Problems nur durch eine Neuherstellung oder Neuprogrammierung einzelner Teile möglich, umfasst das Recht auf Nachbesserung auch das Recht auf Neuherstellung oder Neuprogrammierung.

Die vertragliche und die ausservertragliche Haftung (Art. 41 ff. OR) werden hiermit innerhalb der gesetzlichen Schranken vollumfänglich wegbedungen. Insbesondere haftet die Dienstleisterin einzig bei Vorsatz oder Grobfahrlässigkeit.

Die Dienstleisterin haftet nur für direkten Schaden und nur, wenn der Kunde nachweist, dass er von der Dienstleisterin vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht wurde. Die Haftung ist auf den Wert der jeweiligen Leistung beschränkt. Für Hilfspersonen haftet die Dienstleisterin nicht.

Jede weitergehende Haftung der Dienstleisterin für Schäden aller Art ist ausgeschlossen. Insbesondere hat der Kunde in keinem Fall Anspruch auf Ersatz von Schäden, die aus Produktionsausfall, Nutzungs- oder Datenverlust, Verlust von Aufträgen oder entgangenem Gewinn entstehen und auch nicht für indirekte Schäden oder Folgeschäden.

8. Vertragsdauer

Ist der Wartungs- und Pflegevertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, kann er mit einer dreimonatigen Kündigungszeit auf das Ende des Kalenderjahres gekündigt werden.

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. Schadenersatzansprüche bleiben vorbehalten.

9. Vertraulichkeit und Datenschutz

Beide Vertragspartner verpflichten sich selber wie auch ihre Mitarbeiter und beigezogene Personen gegenseitig zur Wahrung der Vertraulichkeit aller nicht allgemein bekannten Unterlagen und Informationen, welche sich auf die geschäftliche Sphäre des anderen Vertragspartners beziehen und ihnen bei Vorbereitung und Durchführung dieses Vertrages zugänglich werden. Diese Pflicht bleibt, solange daran ein berechtigtes Interesse besteht, auch nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses aufrecht.

Die Vertragspartner verpflichten sich, die einschlägigen Datenschutzbestimmungen einzuhalten und personenbezogene Daten nur im Rahmen der vertraglich vereinbarten Zwecke zu nutzen. Insbesondere sind die Mitarbeiter beider Parteien zu verpflichten, über die ihnen aus Anlass oder bei Gelegenheit der Tätigkeit für die Parteien zur Kenntnis gelangten personenbezogenen Daten und andere Informationen gegenüber jedermann Stillschweigen zu bewahren.

10. Erfüllungsort und Gerichtsstand

Dieser Vertrag und alle die damit verbundenen Rechte und Pflichten unterstehen dem Schweizer Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den Internationalen Warenkauf. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Luzern, Schweiz.

11. Verbindlicher Originaltext. Salvatorische Klausel

Falls sich zwischen der deutschen und der fremdsprachigen Fassung dieser Bedingungen Differenzen ergeben, ist auf den deutschen Originaltext abzustellen. Ist eine Bestimmung dieser Bedingungen unwirksam, so gilt der übrige Teil der Bestimmungen sinngemäss weiter.