Schönenberger
Die Informatiker

Ausgabe vom 01.01.2023

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Geltung der AGB

Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die geschäftlichen Beziehungen zwischen dem Anbieter Schönenberger Die Informatiker AG und dem Kunden in Bezug auf die Miete und Nutzung von Lizenzen, Produkten, Services, den Bezug von Dienstleistungen wie Support, Beratung und den Kauf von Handelswaren. Die AGB gelten auch für Folgegeschäfte in der aktuellen Version.

Der Kunde akzeptiert die vorliegenden AGB vollständig und verzichtet ausdrücklich auf seine eigenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die Verwendung von Bestellscheinen des Kunden beeinträchtigt die Anwendung dieser Bestimmungen nicht.

Angebote des Anbieters sind 30 Tage gültig, sofern nicht anders angegeben. Bei Lösungen von Drittanbietern gelten die jeweiligen Bestimmungen der Lieferanten und Hersteller. Preis- und Produkteänderungen für solche Drittlösungen sind jederzeit möglich.

Der Anbieter behält sich das Recht vor, die AGB jederzeit zu ändern. Die neue Fassung der AGB gilt für alle Verträge, die nach ihrem Inkrafttreten abgeschlossen werden.

2. Vertragsabschluss und Vertragsbestandteile

Ein Vertrag zwischen dem Anbieter und dem Kunden kann durch elektronische oder mündliche Bestellung, durch beidseitige Unterzeichnung eines Vertragsdokuments, durch ausdrückliches oder stillschweigendes Akzeptieren einer Offerte vom Anbieter oder durch vorbehaltlose Annahme von Leistungen vom Anbieter abgeschlossen werden. Eine Anforderungsbeschreibung des Kunden wird nur dann zum Vertragsbestandteil, wenn sie im Vertrag erwähnt wird. Bei Widersprüchen zwischen den Vertragsbestandteilen und den AGB hat der Vertrag Vorrang.

3. Leistungsumfang

Der Anbieter erbringt für den Kunden folgende Leistungen: technischer Informatik-Support, IT-Beratungsleistungen und -Projektmanagement, Beschaffung, Konfiguration, Parametrisierung und Installation von Hard- und Software, Vertrieb von Software und Lizenzen, Bereitstellung von Cloud Services sowie Wartung, Support, Instruktion, Ausbildung und Schulung.

Der genaue Umfang der Leistungen ergibt sich aus der Offerte, der Auftragsbestätigung oder einem individuellen Vertrag, auf den weitere Dokumente und integrale Bestandteile Bezug nehmen können. Sofern der Anbieter im Rahmen der Dienstleistungsverträge nicht ausdrücklich Werkverträge erbringt, erfolgen die Leistungen im Auftragsverhältnis. Der Anbieter behält sich das Recht vor, die Leistungen in geringfügig abgewandelter Form zu erbringen, sofern diese für den Kunden zumutbar sind.

4. Leistungen durch Dritte

Der Anbieter erbringt die geschuldeten Leistungen in der Regel selbst. Falls jedoch eine Übertragung an eine vom Anbieter autorisierte Partnerfirma notwendig ist, erfolgt dies nur nach vorgängiger Orientierung und Einwilligung des Kunden. Der Anbieter haftet ausschliesslich für die sorgfältige Auswahl der Partnerfirma.

5. Termine

Liefer-, Installations- und Inbetriebnahme-termine dienen als Richtwerte und sind nicht verbindlich, es sei denn, es wurde ausdrücklich anders vereinbart. Die konkreten Termine werden individuell zwischen Anbieter und Kunde vereinbart. Sollte der Anbieter aufgrund von Verzögerungen seitens des Kunden oder Änderungen der Anforderungen des Kunden die Arbeiten nicht wie geplant durchführen können, so kann der Termin angemessen verschoben werden. Der Anbieter wird den Kunden in diesem Fall umgehend informieren und mit ihm eine neue Frist vereinbaren, bis zu welchem Zeitpunkt die Arbeiten ausgeführt werden können.

6. Gewährleistung

Der Anbieter erbringt seine Leistungen stets fachmännisch und sorgfältig. Bitte beachten Sie jedoch, dass der Anbieter keine Gewährleistung dafür übernimmt, dass die von ihm erstellten oder gelieferten Dienstleistungen oder Werke in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen, mit beliebigen Daten, ICT-Systemen und Programmen ohne Unterbrechungen und Fehler eingesetzt werden können. Abschliessend schuldet der Anbieter keinen Erfolg.

Die Gewährleistung entfällt, wenn der Kunde die Hard- oder Software selbst ändert oder durch Dritte ändern lässt und nicht nachweisen kann, dass die gerügten Mängel weder insgesamt noch teilweise durch solche Änderungen verursacht worden sind, sowie dass die Mängelbeseitigung durch die Änderungen nicht erschwert wird. Ausserdem entfällt die Gewährleistung, soweit der Kunde seine Mitwirkungsobliegenheiten nicht ordnungsgemäss erfüllt.

Für Produkte wie Hard- und Software von Dritten übernimmt der Anbieter keine Gewährleistung und Garantien. In Auftrag und auf Kosten des Kunden, kann der Anbieter bei Dritten die Gewährleistungsrechte gestützt auf die vertraglichen Bestimmungen des Dritten (z.B. AGB) einfordern. Der Anbieter tritt sämtliche Gewährleistungsansprüche gegenüber solchen Drittanbietern dem Kunden ab.

Führt der Mangel an einem verwendeten Produkt eines Drittanbieters (z.B. Hersteller) zu zusätzlichem Aufwand seitens Anbieter z.B. Neuinstallation oder Konfiguration eines defekten Gerätes, so ist dieser Mehraufwand vom Kunden zu tragen, sofern er von ihm nicht auf den Drittanbieter abgewälzt werden kann.

Der Anbieter weist den Kunden im Einzelfall auf Reparatur- und Ersatzteillieferungsverträge (z.B. CarePacks) von Lieferanten hin und empfiehlt eine zweckdienliche Variante. Lehnt dies der Kunde trotz Empfehlung ab, so hat er die Folgen wie Zeitverzögerung und Mehrkosten selber zu tragen.

Die Verantwortung für die Datensicherung (Backup) trägt alleine der Kunde. Auch bei erteilten Aufträgen oder abgeschlossenen Verträgen bleibt die Verantwortung für die Datensicherung und Wiederherstellung stets beim Kunden. Der Anbieter bietet explizit keine Leistungen oder Verträge an, die die Verantwortung für die Datensicherung an den Anbieter übertragen. Angebote, wie namentlich Cloud Backup, Wartung oder Monitoring on-premis, sind lediglich als Unterstützung der Datensicherung zu verstehen.

7. Untersuchung und Abnahme

Der produktive Einsatz des Systems während 10 Tagen ohne schriftliche Stellungnahme des Kunden gilt als Abnahme der erbrachten Leistung.

8. Rügepflicht

Der Kunde ist verpflichtet, gelieferte Hardware, Software oder Softwareteile nach Erhalt unverzüglich auf Fehler zu testen und erkennbare Fehler dem Anbieter unverzüglich zu melden.

9. Vergütung und Spesen

Der Anbieter berechnet die aufgewendete Zeit in 5-Minuten-Einheiten. Im Minimum beträgt ein Auftrag wie Support, telefonische Abklärung, Anwenderunterstützung etc. 5 Minuten. Die Meldungsaufnahme, die Auftragserfassung und die Verbindungsaufnahme zum Kunden sind darin abgedeckt.

Insofern nicht explizit festgehalten sind Reise-, Verpflegungs- und Übernachtungsspesen sowie Transport und Lieferkosten nicht im Angebot enthalten und werden separat in Rechnung gestellt.

Die Vergütungen werden gemäss dem vereinbarten Zahlungsplan fällig. Der Anbieter macht fällige Forderungen mittels Rechnung geltend. Rechnungen sind insofern nicht explizit anders definiert, innert 30 Tagen netto zahlbar.

Der Verzug des Kunden tritt ohne weitere Mahnung nach Ablauf der Zahlungsfrist ein. Es gilt ein Verzugszins von 5% p.a. als vereinbart. Befindet sich der Kunde mit einer Zahlung im Verzug kann der Anbieter die Erbringung weiterer Leistungen im Rahmen der Verträge und Aufträgen von der vollständigen Bezahlung offener Rechnungen und, nach ihrem Ermessen, auch von Vorauszahlungen oder anderen Sicherheiten abhängig machen. Folgekosten gehen ohne anders lautende Vereinbarung vollumfänglich zu Lasten des Kunden.

Bricht der Kunde einen Auftrag vorzeitig ab, werden unabhängig vom erreichten Ergebnis die effektiv geleisteten Stunden und eingesetzten Lizenzen und Services verrechnet.

10. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich die Dienstleistungen, Produkte und Services des Anbieters ausschliesslich unter Einhaltung der Vertragsbestimmungen sowie der schweizerischen und internationalen Gesetzgebung zu nutzen.

Überdies hat der Kunde insbesondere entscheidungsfähige Kontaktpersonen (inkl. Stellvertretungen) zu bezeichnen, Arbeitsanweisungen zu erteilen, die Arbeiten zu prüfen und abzunehmen, sowie den notwendigen Zugang zu Daten und Arbeitsplätzen sicherzustellen. Kommt es trotz Aufforderungen vom Anbieter zu Verzögerungen und Mehraufwänden, gehen die dadurch entstehenden Kosten zu Lasten des Kunden.

Der Kunde trifft alle notwendigen Massnahmen zur Verhinderung von unerlaubten Eingriffen in eigene und fremde IT-Systeme sowie zur Einhaltung der geltenden Bestimmungen der Fernmelde- und Datenschutzgesetze sowie des Urheberrechts. Passwörter und Identifikationen dürfen Drittpersonen nicht mitgeteilt oder sonst wie zugänglich gemacht werden. Geschieht dies unbeabsichtigt, durch Diebstahl oder auf Wunsch des Kunden dennoch, so ist dieser für die allfälligen Folgen verantwortlich. Der Kunde verpflichtet sich, die Leistungen vom Anbieter weder zur Begehung noch zur Unterstützung strafbarer Handlungen zu nutzen und wird in seinem Verantwortungsbereich die erforderlichen Massnahmen treffen, um zu vermeiden, dass eine strafbare Nutzung durch dem Kunden zugehörige Benutzer oder durch Dritte erfolgt. Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter für Ansprüche schadlos zu halten, die gegen diese erhoben werden, weil der Kunde oder dessen Personal oder ihm zugehörige Benutzer die Leistungen in Verletzung dieses Vertrages benutzen oder diese für strafbare Handlungen missbrauchen. Der Kunde informiert den Anbieter umgehend über ihm zur Kenntnis gelangende Mängel, Störungen oder Unterbrechungen von Leistungen, IT-Systemen oder Software sowie insbesondere auch über Fälle von rechts- oder vertragswidriger Verwendung der Leistungen, durch die dem Kunden zugehörigen Benutzer

sowie durch nicht autorisierte Dritte (z.B. Hacker). Es liegt in der Verantwortung des Kunden, die sich in seinem Besitz befindlichen IT-Systeme und Software respektive die durch den Anbieter vermieteten und bereitgestellte IT-Systeme, Services und Software, die für die Nutzung der Leistungen eingesetzt werden, sowie die hierzu eingesetzten Daten inkl. Programmdaten vor unbefugtem Zugriff, Manipulation, Beschädigung und Verlust zu schützen. Der Anbieter ist für die am Kunden in den obgenannten Zusammenhängen entstehenden Schäden nicht haftbar.

11. Gegenseitige Informationspflichten

Die Vertragspartner informieren sich gegenseitig und rechtzeitig über Vorfälle, Erkenntnisse, Entwicklungen und besondere Voraussetzungen sowie über gesetzliche, behördliche und andere Vorschriften, soweit diese für die Ausführung der Arbeiten von Bedeutung sind.

12. Geheimhaltung

Die Vertragspartner verpflichten sich selber wie auch Ihre Mitarbeiter und beigezogene Hilfspersonen, Unterlagen, Daten und Informationen aus dem Geschäftsbereich der anderen Partei, die sie im Rahmen der Vertragsabwicklung erhalten oder einsehen und die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind, geheim zu halten. Diese Geheimhaltungspflicht besteht schon vor Abschluss eines Vertragsverhältnisses und dauert – solange daran ein berechtigtes Interesse besteht – auch nach dessen Beendigung an.

13. Datenschutz

Im Rahmen der Geschäftsbeziehungen mit dem Kunden ist die Sammlung und Bearbeitung von personenbezogenen Daten notwendig. Zum Zweck der Vertragserfüllung erteilt der Kunde hierzu seine Genehmigung und ist einverstanden, dass der Anbieter und die mit ihr zusammenarbeitenden Unternehmungen auch einen Datentransfer an Dritte und Subunternehmer, allenfalls auch ins Ausland, vornehmen dürfen (z.B. bei Lizenzbestellungen). Der Anbieter darf Zugriffsberechtigungen, Daten und Dokumente an eigene Mitarbeitende und solche von Partnerfirmen in dem für ihre jeweilige Auf - gabe erforderlichen Umfang weitergeben.

Der Anbieter sorgt dabei durch geeignete organisatorische, technische und vertragliche Vorkehrungen für die Gewährleistung des Datenschutzes.

14. Nennung des Kunden als Referenz

Der Anbieter ist ermächtigt, die für den Kunden erbrachten Leistungen als Referenz zu verwenden und den Kunden in elektronischen Medien sowie in Publikationen oder Prospekten namentlich zu nennen sowie den groben Umfang der erbrachten Leistungen zu publizieren, solange der Kunde dem nicht eindeutig widerspricht.

15. Weitere Bestimmungen

Eine Verrechnung von Ansprüchen einer Vertragspartei mit Gegenforderungen der anderen Partei bedarf der vorgängigen ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung.

Sollten sich einzelne Bestimmungen der Verträge und Aufträge als nichtig oder unwirksam erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit der Verträge und Aufträge im Übrigen nicht berührt. Die Parteien werden in einem solchen Fall den Vertrag oder Auftrag so anpassen, dass der Zweck der nichtigen oder unwirksamen Bestimmung so weit wie möglich erreicht wird.

Alle Verträge und Aufträge zwischen dem Kunden und dem Anbieter unterliegen

ausschliesslich schweizerischem Recht. Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Vertragsbeziehung, einem Rahmenvertrag oder einem Einzelvertrag wird als Gerichtsstand ausschliesslich Bern vereinbart. Der Anbieter behält sich jedoch das Recht vor, den Kunden auch an dessen Sitz oder Wohnsitz zu belangen.