

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Dienstleistungen für die Beschaffung und Wartung von Hard- und Software sowie die Erbringung von ICT-Dienstleistungen.

Allgemeine Regelungen

1. Anwendungsbereich und Geltung

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Aufträgen zwischen den Kundinnen und Kunden (im folgenden „Kunden“ genannt) und der Suprag Solutions AG (nachfolgend „SupSol“ genannt), für die Beschaffung und Wartung von Hard- und Software sowie die Erbringung von sonstigen Informatik-Dienstleistungen der SupSol.

2. Offerte / Vertragsabschluss

SupSol unterbreitet dem Kunden in der Regel eine Offerte in Form eines Realisierungsvorschlages, welcher auf einem detaillierten Briefing des Kunden beruht. Der Vorschlag umfasst Ausgangslage/Zielsetzung, Leistungsbeschreibung, Projektorganisation, Terminplanung sowie den Zeitbedarf respektive die Kosten. Das Angebot der SupSol einschliesslich offerierter Präsentationen erfolgt in der Regel unentgeltlich.

Soweit in der Offerte nichts Abweichendes festgelegt wird, bleibt SupSol während 30 Tagen ab Ausstellungsdatum der Offerte an diese gebunden.

Der Vertragsabschluss erfolgt durch schriftliche Auftragserteilung des Kunden.

Sind mit späteren Bestellungen- / Vertragsänderungen Zusatzkosten für SupSol verbunden, trägt diese der Kunde gemäss den damals gültigen Ansätzen der SupSol.

3. Zahlungsbedingungen

Rechnungen der SupSol für Dienstleistungen / Lieferung aus sämtlichen Vertragsbeziehungen mit Ausnahme der Beschaffung für Hard- und Software, sind innert 20 Tagen nach Rechnungsstellung netto ohne Skontoabzug zu bezahlen.

Nichteinhaltung des Zahlungstermins löst ohne ausdrückliche Mahnung Zahlungsverzug aus und die SupSol hat Anspruch auf 6% Verzugszins sowie Ersatz aller Mahn-, Inkasso-, Anwalts- und Gerichtskosten sowie des weiteren Schadens.

Beschaffung von Hard- und Software

4. Lieferung

Die Angabe von Lieferzeiten und –terminen erfolgt für die SupSol grundsätzlich freibleibend. Eine Lieferfrist beginnt frühestens mit der Auftragsbestätigung der SupSol, nie jedoch vor Klärung aller technischen Einzelheiten. Wird kein spezieller Liefertermin ausdrücklich fest vereinbart, liefert SupSol in der Regel in Absprache mit dem Kunden.

Betriebsstörungen, insbesondere Nichtbelieferung, bzw. verzögerte Belieferung durch Vertragspartner der SupSol und Ereignisse höherer Gewalt berechtigen SupSol unter Ausschluss von Schadenersatzansprüchen des Kunden zur Verlängerung der Lieferfristen und/oder Aufhebung der Lieferverpflichtung.

Der Versand von Produkten durch die SupSol erfolgt auf Kosten und Gefahr der SupSol. Beschädigungen müssen beim Warenempfang dem Transporteur gemeldet werden.

Beanstandungen betreffend Ausführung und Menge der Lieferung sind innert 5 Tagen nach Warenempfang schriftlich bei der SupSol geltend zu machen, andernfalls die Lieferung als genehmigt gilt.

5. Vergütung

Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bleiben Produkte Eigentum von SupSol und dürfen weder verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden.

Sämtliche Preise in allen Offerten und Verträgen zwischen dem Kunden und SupSol verstehen sich netto, ohne Skontoabzug in Schweizer Währung. SupSol erbringt die Lieferung zu Festpreisen. Im Festpreis nicht enthalten sind allfällige Verpackungs-, Transport- und Abladekosten. Der Festpreis wird bei der Auftragserteilung zur Zahlung fällig. Bei grösseren Aufträgen ist SupSol berechtigt, nach eigenem Ermessen Voraus-, Akontozahlung oder anderweitige Sicherheitslistungen zu verlangen.

6. Garantie

Die Garantiezeit für die von SupSol gelieferten Produkte richtet sich nach der vom Hersteller definierten Garantiezeit. Sie beträgt in der Regel mindestens 12 Monate ab Lieferdatum. Teile, die in der Garantiefrist nachweisbar infolge schlechten Materials, fehlerhafter Konstruktion oder mangelhafter Ausführung schadhaft oder unbrauchbar werden, bessert SupSol kostenlos aus oder ersetzt sie. Die Garantieleistung umfasst die notwendigen Teile ohne die Arbeitszeit. Jeder weitere Anspruch gegenüber SupSol, insbesondere Schadenersatz oder Rücktritt vom Vertrag, ist ausgeschlossen. Von der Garantie nicht erfasst werden sodann Schäden infolge Missachtung von Betriebsvorschriften sowie Schäden als Folge anderer Gründe, deren Ursache nicht bei der SupSol liegen. Ein gewährleistungspflichtiger Softwarefehler liegt nur unter den folgenden Voraussetzungen vor:

Der Fehler muss dokumentierbar und reproduzierbar sein und der Fehler bewirkt beim bestimmungsgemässen Gebrauch auf dem bezeichneten Computersystem und unter den in der Anleitung definierten Einsatz- und Betriebsbedingungen eine Abweichung in Funktionen und Leistungen, welche die Anwendung für den bestimmungsgemässen Gebrauch aufheben oder erheblich mindern.

Der Kunde anerkennt, dass Funktionsstörungen der Software auch bei grösster Sorgfalt nicht gänzlich ausgeschlossen werden können und dass eine ununterbrochene Funktionsfähigkeit der Software nicht gewährleistet werden kann.

Der Kunde ist verpflichtet, allfällige während der Garantiezeit auftretende Mängel der SupSol umgehend mitzuteilen. Für Schäden aus verspäteter Mängelrüge entfällt jegliche Haftung von der SupSol.

Abgesehen von den vorstehend umschriebenen Garantieleistungen wird jegliche weitergehende Gewährleistungspflicht von der SupSol vollumfänglich wegbedungen.

Wartung und Pflege

7. Umfang von Wartung und Pflege

Die Wartung von Hardware bezieht sich nur auf die von der SupSol gelieferten Teile und umfasst dabei deren Instandhaltung (vorbeugende Wartung) zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit und Instandsetzung (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit) durch Reparatur und Ersatz schadhafter Teile sowie den Einbau technischer Verbesserungen.

Nicht als Wartungsleistungen gilt die Behebung von Defekten, die durch Fehlmanipulationen, externe Einflüsse, Einwirkungen von einer nicht von der SupSol gelieferten Einrichtung, unsachgemäss Behandlung entstanden sind sowie der Ersatz von Verschleiss- und/oder Verbrauchsmaterial. Solche Dienstleistungen werden zusätzlich zu den aktuellen Tarifen der SupSol in Rechnung gestellt.

Die Pflege von Software umfasst die Korrektur von Fehlern, die Anpassung und die Weiterentwicklung der Programme (neue Releases durch den Hersteller).

Nicht als Wartungsleistung für die Pflege von Software gelten funktionelle Erweiterungen der Software. Solche Leistungen werden zusätzlich zu den aktuellen Tarifen der SupSol in Rechnung gestellt.

Auf Verlangen beteiligt sich SupSol an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Weist SupSol nach, dass die Störung nicht durch die von ihr gewartete Hard- oder gepflegte Software verursacht wurde, so werden diese Leistungen zu den aktuellen Tarifen der SupSol in Rechnung gestellt.

SupSol behebt auf Verlangen und gegen separate Vergütung auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die der Kunde oder Dritte einzustehen haben.

Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit

Während der Wartungsbereitschaft und Dienstleistungsbereitschaft nimmt SupSol Störungsmeldungen entgegen und erbringt ihre im Servicevertrag vereinbarten Leistungen für Wartung und Pflege. SupSol beginnt mit der Instandsetzung so rasch als möglich, spätestens aber innert der im Servicevertrag vereinbarten Zeit. Als Interventionszeit gilt die Zeit zwischen dem Anruf des Kunden an die Störungsmeldestelle der SupSol und dem fachkundigen Eingreifen mittels Fernwartung oder vor Ort.

8. Dokumentation, Protokoll und Rapport

SupSol stellt sicher, dass die entsprechende Dokumentation soweit erforderlich nachgeführt wird.

SupSol führt ein Wartungs- und Pflegeprotokoll soweit vorgesehen und stellt es dem Kunden auf Verlangen zur Verfügung. Es enthält jene Informationen, welche für den weiteren Betrieb wesentlich sind.

Wird die Instandsetzung nach Aufwand abgegolten, erhält der Kunde einen Arbeitsrapport oder die Aufwände gemäss Leistungserfassung der SupSol monatlich ausgewiesen. Die Informationen enthalten Datum, Art und Dauer der erbrachten SupSol Leistung.

9. Vergütung ICT Support- / Servicevertrag

SupSol erbringt ihre Leistungen zu den im Servicevertrag vereinbarten Wartungs- und Aufwandansätzen bzw. Aufwandspauschalen.

Die Vergütung gilt alle Leistungen ab, die zur gehörigen Vertragserfüllung nötig sind. Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten der SupSol werden zusätzlich verrechnet.

Steuern und Abgaben, die auf Abschluss oder Erfüllung dieses Vertrages erhoben werden, bzw. deren Erhöhung, gehen zu Lasten des Kunden.

10. Gewährleistung

SupSol gewährleistet eine sorgfältige Erbringung ihrer Leistungen. Die Gewährleistung entfällt insoweit, als den Kunden ein Verschulden trifft.

Sind Wartung, Pflege und Unterhalt nicht erfolgreich, kann der Kunde zunächst nur eine unentgeltliche Nachbesserung verlangen. SupSol behebt den Mangel innerhalb angemessener Frist und trägt alle aus der Nachbesserung entstehenden Kosten.

Hat SupSol die verlangte Nachbesserung nicht oder nicht erfolgreich vorgenommen, kann der Kunde nach einer einmaligen schriftlichen Abmahnung die entsprechenden Massnahmen zur Wartung, Pflege und Unterhalt von einer qualifizierten Drittfirma erbringen lassen. Die Kosten werden je zur Hälfte von der SupSol und vom Kunden getragen.

Die Mängelrechte (gem. OR) verjähren innert einem Jahr ab Ausführung der Wartungs- oder Pflegeleistung. Mängel sind sofort nach Entdeckung zu rügen. Für arglistig verschwiegene Mängel können die Mängelrechte während zehn Jahren nach Ausführung geltend gemacht werden.

11. Beendigung des Vertragsverhältnisses

Ist der Servicevertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, kann er vorbehältlich bestehender Wartungsverpflichtungen aus Verträgen für die Beschaffung von Hard- und Software jederzeit gekündigt werden. Die Kündigung kann sich, vorbehältlich einer Einigung über die Anpassung der Vergütung auch nur auf einzelne Teile des Vertrages erstrecken. Die Kündigungsfrist beträgt 3 Monate. Vorausbezahlte Vergütungen werden pro Rata temporis zurückerstattet.

Ist der Servicevertrag für jeweils ein Jahr abgeschlossen, kann er auf das Ende der Laufzeit drei Monate im vor Ablauf gekündigt werden. Ohne Kündigung verlängert sich der Vertrag automatisch um ein weiteres Jahr.

ICT-Dienstleistungen

12. Leistungen von SupSol

SupSol bietet hochwertige, jeweils dem aktuellen Stand der Technik entsprechende und durch qualifizierte Mitarbeiter ausgeführte Dienstleistungen in den Bereichen Informatik, Netzwerke, Security, Telekommunikation, Gesprächsaufzeichnung und Video-Conferencing Engineering-, Service- und Beratungsleistungen an. Inhalt und Umfang der einzelnen Dienstleistungen ergeben sich aus den Leistungsbeschreibungen, die zusammen mit der Vertragsurkunde (inkl. allfälliger Anhänge) und den vorliegenden AGB die Grundlage der vertraglichen Beziehungen zwischen dem Kunden und der SupSol bilden.

13. Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, die von SupSol bezogenen Leistungen ausschliesslich gesetzes- und vertragsgemäss zu nutzen. Besondere Nutzungsbestimmungen ergeben sich aus der Vertragsurkunde (inkl. allfälligen Anhängen) und der Leistungsbeschreibung. Die Rechnungen für erbrachte Leistungen sind bis zu dem in der Rechnung genannten Fälligkeitsdatum zu zahlen. Sofern gegen die Rechnung bis zum Fälligkeitstermin keine Einwände erhoben werden, gilt die Rechnung als genehmigt. Bei Zahlungsverzug behält sich SupSol das Recht vor, die Dienstleistungen zu unterbrechen oder nach weiterer Fristsetzung den Auftrag zu beenden. Die dadurch entstehenden Schäden und Kosten sind vom Kunden zu tragen.

14. Vergütung

SupSol erbringt ihre Leistungen zu den in den Aufträgen vereinbarten Ansätzen nach Aufwand. Die Preise und Zahlungsmodalitäten für die vom Kunden bezogenen Dienstleistungen sind in der jeweiligen Leistungsbeschreibung und den Vertragsurkunden (inkl. allfälligen Anhängen) geregelt. Die Vergütung gilt alle Leistungen ab, die zur gehörigen Vertragserfüllung nötig sind. Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten der SupSol werden zusätzlich verrechnet.

Steuern und Abgaben, die auf Abschluss oder Erfüllung dieses Auftrages erhoben werden, bzw. deren Erhöhung, gehen zu Lasten des Kunden.

Schlussbestimmungen

15. Geheimhaltung

Die Vertragspartner behandeln alle Tatsachen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind.

Im Zweifel sind Tatsachen vertraulich zu behandeln und es besteht eine gegenseitige Konsultationspflicht.

Diese Geheimhaltungspflicht besteht auch schon vor Vertragsabschluss und auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses. Vorbehalten bleiben gesetzliche Aufklärungspflichten.

Verletzt ein Vertragspartner die vorstehende Geheimhaltungspflicht, so schuldet er dem anderen eine Konventionalstrafe, sofern er nicht beweist, dass ihn kein Verschulden trifft. Die Konventionalstrafe beträgt je Fall eine Jahresvergütung im Zeitpunkt der Verletzung, höchstens jedoch CHF 50'000.00. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit nicht von der Geheimhaltungspflicht.

16. Haftung für Schäden

SupSol steht dem Kunden für die sorgfältige Erbringung ihrer oder von einem von ihr beauftragten Dritten erbrachten Leistungen ein. Das Ausbleiben von Funktionsstörungen und Unterbrüchen sowie die jederzeitige Verfügbarkeit der Leistungen kann SupSol nicht gewährleisten. Insbesondere wird jegliche Haftung für leichte Fahrlässigkeit wegbedungen. Der Kunde erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass SupSol jegliche Haftung für direkte und indirekte Schäden oder irgendwelche Folgeschäden und entgangenen Gewinn ablehnt, welche dem Kunden durch die Benützung oder Nutzung der Leistungen von SupSol entstehen könnten, soweit nicht vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln vorliegt. Die SupSol haftet nicht für Schäden die auf höhere Gewalt zurückzuführen sind. Besondere Haftungsregelungen in der Vertragsurkunde (inkl. allfälligen Anhängen) und in der Leistungsbeschreibung bleiben vorbehalten.

17. Eigentums- und Urheberrecht

Das Eigentums- und Urheberrecht an den bei der Durchführung des Auftrages erarbeiteten schriftlichen Unterlagen und deren Grundlagen bleiben bei der SupSol. Spezielle Regelungen in diesem Zusammenhang müssen gesondert vereinbart werden. Das Urheberrecht des Kunden an Unterlagen, die er erarbeitet hat, bleibt unberührt.

18. Abtretung, Übertragung und Verpfändung

Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis sowie der Vertrag als Ganzes dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Vertragspartners an Dritte weder ganz noch teilweise abgetreten, übertragen noch verpfändet werden. Diese Zustimmung wird nicht ohne Grund verweigert.

19. Vertragsänderungen

SupSol behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Über Änderungen der AGB wird der Kunde in geeigneter Form schriftlich informiert. Im Falle von Änderungen zum Nachteil des Kunden ist der Kunde berechtigt, den Vertrag ausserordentlich mit sofortiger Wirkung innerhalb eines Monats seit Wirksamwerden der neuen Vertragsbedingungen schriftlich zu kündigen.

20. Gerichtsstand

Auf das vorliegende Vertragsverhältnis ist ausschliesslich Schweizer Recht anwendbar. Gerichtsstand für alle entstehenden Rechtsstreitigkeiten ist Uster. SupSol ist jedoch berechtigt, ihre Ansprache nach eigener Wahl auch am Wohnsitz oder Sitz des Kunden geltend zu machen.

Volketswil, 21.12.2018

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Suprag Solutions AG

21.12.2018 Version 3.0