

# IT-Dienstleistungsvertrag (Ausgabe 1 / 2017)

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Informatik (AGB-IT) der action.ch – Jörg Keller, 5234 Villigen

### 1. Geltungsbereich der AGB

- 1.1 Diese AGB-IT gelten für alle Dienstleistungen, die action.ch – Jörg Keller (nachfolgend «Anbieter» genannt) im Bereich Informatik erbringt.
- 1.2 Kunden, die eine Dienstleistung des Anbieters in Anspruch nehmen, anerkennen diese AGB-IT.
- 1.3 Regelungen und Bedingungen, die von diesen AGB-IT abweichen, müssen vorgängig schriftlich vereinbart werden, um Gültigkeit zu erlangen.

### 2. Hardware Wartungsvertrag

- 2.1 Der Anbieter nimmt für die Kunden eine einfache fachgerechte Wartung von Hardwaresystemen vor. Das Ziel ist eine möglichst umfassende und ununterbrochene Verfügbarkeit, Datensicherheit, Netzwerkzuverlässigkeit und Stabilität der IT-Anlagen.
- 2.2 Zur Wartung von Hardware gehören die nötigen Unterhalts- und Instandsetzungsarbeiten. Diese haben das Ziel, die Funktionstüchtigkeit der Hardware zu erhalten und / oder diese bei einem Defekt wiederherzustellen.
- 2.3 Der Anbieter vermittelt Zubehör und Verbrauchsmaterial für aktuelle Hardware zu aktuellen Marktpreisen. Der Anbieter stellt auch entsprechendes Reparaturmaterial und Ersatzteile zu Verfügung. Der Zeitaufwand und die Ersatzteile werden nach aktuellem Aufwand verrechnet. Auf Wunsch des Kunden wird ein Kostenvoranschlag erstellt, wenn die voraussichtlichen Kosten höher sind als CHF 1'000 für Unternehmungen und CHF 300 bei Privatpersonen. Auf Wunsch des Kunden beschafft der Anbieter auch Zubehör oder Ersatzteile für ältere oder spezielle Geräte. Die dafür notwendigen Aufwendungen werden nach aktuellem Aufwand verrechnet.
- 2.4 Auf Wunsch betreut der Anbieter auch Privatgeräte der Angestellten, die für ihre Tätigkeit in der Firma des Kunden genutzt werden (Home-Office).

### 3. Software Wartungsvertrag

- 3.1 Das Basisangebot und die darin enthaltenen Dienstleistungen für die Wartung werden im entsprechenden Abschnitt definiert.
- 3.2 Alle Dienstleistungen ausserhalb des definierten Leistungsumfanges werden mit dem aktuellen Stundenansatz des Anbieters an den Kunden verrechnet.
- 3.3 Für Wartungsdienstleistungen am Kundenstandort wird keine Anfahrts- pauschale, jedoch die Arbeitszeit ab Ausrückungszeitpunkt Villigen verrechnet.
- 3.4 Sollte die Reparatur länger als üblich dauern, stellt der Anbieter nach Möglichkeit kostenlos Ersatzgeräte zur Verfügung.
- 3.5 Erbringt der Anbieter kostenlose Zusatzleistungen, hat der Kunde darauf keinen Erfüllungs- und Gewährleistungsanspruch.

### 4. Backup-Vertrag

- 4.1 Der Anbieter sichert periodisch die Kundendaten, um den Verlust von Daten zu verhindern. Diese Dienstleistung muss mit dem Kunden vorgängig vereinbart sein.
- 4.2 Die Daten werden täglich in der Nacht automatisch gesichert. Der Anbieter übernimmt die Kontrolle und Wartung der Backup-Dateien.
- 4.3 Der Anbieter ist dafür besorgt, dass die Backups regelmässig ausserhalb des Firmenstandorts hinterlegt werden, um im Falle von Brand, Wasserschaden etc. einen Datenverlust zu vermeiden.
- 4.4 Leistungen für die Wiederherstellung von Kundendaten, deren Verlust vom Kunden verursacht wurde (z.B. für irrtümliches Löschen von Daten), sind vom Kunden zu entschädigen. Diese Aufwendungen werden mit dem aktuellen Stundenansatz des Anbieters in Rechnung gestellt.
- 4.5 Bei Vertragskündigung hat der Kunde Anspruch auf die Herausgabe einer aktuellen Sicherungskopie seiner Daten. Die Aufbewahrungspflicht erlischt mit

der Kündigung des Vertrages und es entfällt ab diesem Zeitpunkt jede Aufbewahrungspflicht und Haftung des Anbieters.

- 4.6 Die Daten werden 10 Jahre aufbewahrt und müssen vom Anbieter - solange das Vertragsverhältnis besteht - wiederherstellbar sein. Im Falle eines Wiederherstellungs-Auftrags wird dem Kunden der daraus resultierende Aufwand in Rechnung gestellt.

### 5. Hardware Nutzungsvertrag

- 5.1 Der Anbieter stellt dem Kunden Server-Hardware am Standort des Hostingpartners online zur Verfügung.
- 5.2 Der Kunde greift via Internet mittels Datenverbindung auf diese Server zu.
- 5.3 Die erforderlichen Softwarelizenzen werden vom Anbieter beschafft, beim Kunden installiert und dem Kunden gegebenenfalls weiterverrechnet.
- 5.4 Alle Infrastrukturkosten mit Nutzung von allgemeinen Geräten und Dienstleistungen von Drittanbietern (z.B. Internetanbindung) werden vom Kunden gedeckt.

### 6. Online-Speicher Vertrag (Cloud-Speicher)

- 6.1 Der Anbieter stellt dem Kunden ein vereinbartes Datenvolumen online zur Verfügung. Diese Dienstleistung muss mit dem Kunden vorgängig vereinbart sein.
- 6.2 Der Kunde benötigt dazu keine Softwarelizenzen, ein Web-Browser auf einem internetfähigen Endgerät reicht dazu aus. Für weitergehende Nutzung wird unter Umständen zusätzliche Software benötigt. Diese Software-Lizenzen werden vom Anbieter organisiert und dem Kunden weiterverrechnet.
- 6.3 Die Preis-Skalierung hängt vom vereinbartem Datenvolumen und der Benutzeranzahl ab.
- 6.4 Alle Infrastrukturkosten mit Nutzung von allgemeinen Geräten und Dienstleistungen von Drittanbietern (z.B. Internetanbindung) werden vom Kunden gedeckt.
- 6.5 Die redundante Datensicherung (an mehreren Standorten) ist im Preis inbegriffen.

### 7. Servicezeiten / Kommunikation / Reaktionszeit

- 7.1 Die Beratung über die Kundentelefonnummer steht zu Büro-Öffnungszeiten zur Verfügung.
- 7.2 Die Beratung über Telefon, E-Mail, Support-Portal und andere elektronische Medien (WhatsApp, Messenger, SMS, etc.) steht im Notfall auch ausserhalb der Büro-Öffnungszeiten zur Verfügung. Die Reaktionszeit hängt ab vom jeweiligen Kundenvertrag und den darin vereinbarten SLA-Bedingungen (Service Level Agreements).
- 7.3 Dienstleistungen werden generell zu folgenden Zeiten erbracht: Werktags, 08.00 - 17.00 Uhr.
- 7.4 Die regelmässigen Wartungsarbeiten werden periodisch vorgenommen und dem Kunden vorgängig mitgeteilt.
- 7.5 Die unregelmässigen Wartungsarbeiten werden ca. 1 Monat vorab geplant und dem Kunden bekanntgegeben.
- 7.6 Der Kunde überlässt dem Anbieter alle für die Erbringung der Dienstleistung erforderlichen Angaben und Dokumente.
- 7.7 Der Kunde teilt dem Anbieter allfällige Adressänderungen und anderweitig relevanten Informationen unverzüglich mit.
- 7.8 Der Anbieter bezeichnet die für den Kunden zuständigen Kontaktpersonen und Stellvertreter. Während den Bürozeiten sind diese zu kontaktieren.
- 7.9 Die Kunden haben den für sie zuständigen Kontaktpersonen zu behebende Störungen oder Mängel so rasch wie möglich per E-Mail, Support-Portal oder Telefon zu melden.
- 7.10 Der Anbieter hat dem Kunden ohne Zeitverzug zu melden, falls bestimmte Dienstleistungen, die vertraglich geschuldet sind, nicht erbracht werden können.



## 8. Vertragsdauer

- 8.1 Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, wobei die minimale Vertragslaufzeit 12 Monate beträgt. Nach deren Ablauf können beide Parteien mit einer Kündigungsfrist von 1 Monat jeweils auf das Ende des nachfolgenden Kalendermonats den Vertrag kündigen.
- 8.2 Die Kündigung muss per Einschreibebrief oder in gegenseitigem Einvernehmen durch eine zu signierende Absichtserklärung erfolgen.
- 8.3 Ändert der Anbieter seine Angebote und Preise, wird er dies dem Kunden mitteilen. Spricht der Kunde daraufhin eine Kündigung gemäss den vorstehenden Bestimmungen aus, läuft der Vertrag bis zum Ablauf der Kündigungsfrist zu den bisherigen Bedingungen und Preisen weiter. Erfolgt keine solche Kündigung, gelten die neuen Bedingungen und Preise als akzeptiert.
- 8.4 Vor Ablauf der festen Vertragszeit kann der Vertrag mit sofortiger Wirkung aufgelöst werden, falls:
- die andere Partei zahlungsunfähig geworden ist;
  - über die andere Partei ein Nachlass- oder Konkursverfahren eröffnet wurde;
  - die andere Partei schwerwiegende Pflichtverletzungen begangen hat.
- 8.5 Sollte der Anbieter den Service einstellen, verpflichtet er sich, dies dem Kunden so früh wie möglich mitzuteilen. Der Kunde ist in diesem Fall berechtigt, den Vertrag sofort aufzulösen.

## 9. Zahlungsbedingungen

- 9.1 Wartungs- und Nutzungsgebühren sind jährlich im Voraus zu bezahlen.
- 9.2 Rechnungen des Anbieters sind innerhalb von 14 Tagen zu bezahlen. Nach Ablauf dieser Frist befindet sich der Kunde in Verzug, ohne dass es hierfür einer Mahnung bedarf.
- 9.3 Ist der Kunde mit einer Rechnung des Anbieters nicht einverstanden, ist diese innerhalb von 8 Tagen schriftlich zu beanstanden; andernfalls gilt die Rechnung als akzeptiert.
- 9.4 Befindet sich der Kunde in Verzug, stellt ihm der Anbieter ein Erinnerungsschreiben mit Nachfrist zu. Beahlt der Kunde nicht innerhalb dieser Nachfrist, ist der Anbieter bis zum Erhalt der Zahlung von seiner Leistungspflicht entbunden. Zudem ist er berechtigt, den Vertrag fristlos aufzulösen.
- 9.5 Die Gegenverrechnung von Forderungen ist ausgeschlossen.

## 10. Sicherheit, Datenschutz und Verfügbarkeit

- 10.1 Der Anbieter verpflichtet sich, auf seinen Systemen geeignete Sicherungsmassnahmen zu treffen, welchen einen aktuellen Virenschutz gewährleisten.
- 10.2 Beide Vertragsparteien behandeln diejenigen Informationen vertraulich, die weder allgemein bekannt noch allgemein zugänglich sind, insbesondere Informationen über Know-how und Programmgestaltung. Im Zweifel sind Informationen als vertraulich zu behandeln. Diese Geheimhaltungspflicht besteht schon vor Vertragsabschluss und dauert nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses der Parteien auf unbestimmte Zeit fort.
- 10.3 Beide Parteien verpflichten Angestellte, Berater und sonstige Drittpersonen, die Einblick in das Know-how und/oder nicht zur Veröffentlichung bestimmte Informationen des Vertragspartners erhalten, zu ebenso strenger Geheimhaltung.
- 10.4 Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt nicht, sofern und soweit der Anbieter gesetzlich oder durch behördliche Anordnung verpflichtet ist, Einblick in die Daten zu gewähren.
- 10.5 Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses wird der Anbieter die in seinem Einflussbereich befindenden Daten und Informationen dem Kunden übergeben und die bei ihm verbleibenden Datensätze löschen. In gleicher Weise ist der Kunde verpflichtet, die vom Anbieter zur Verfügung gestellten Daten und Programme, die sich in seinem Einflussbereich befinden zurückzugeben und alle verbleibenden Datensätze zu löschen.
- 10.6 Der Anbieter stellt sicher, dass die Systeme einer maximalen Verfügbarkeit unterliegen. In der Regel sind dies 20 Std./Arbeitsstag; vorbehalten bleiben Ausfälle, die der Anbieter nicht verschuldet hat.

## 11. Haftung

- 11.1 Mit Ausnahme einer Haftung für grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz ist jegliche Haftung ausgeschlossen. Diese gelten insbesondere für Schäden im Zusammenhang mit Datenverlust, Sicherheitsmängeln oder Betriebsstörungen, für Vermögensschaden, für Mängelfolgeschäden und für entgangenen Gewinn.
- 11.2 Diese Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 11.3 In keinem Fall haftet der Anbieter für Betriebsausfälle von Drittunternehmen mit denen er zusammenarbeitet oder von denen er abhängig ist.
- 11.4 Der Anbieter haftet nicht für Hard- oder Softwareprodukte von Drittunternehmen, die er dem Kunden verkauft, vermittelt oder zur Verfügung gestellt hat.

## 12. Urheber- und Nutzungsrechte

- 12.1 Der Anbieter behält die Urheber- und Verwertungsrechte an der von ihm selbst entwickelten Software. Der Anbieter räumt den Kunden an der von ihm zur Verfügung gestellten eigenen Software ein auf die Laufzeit des Vertrages beschränktes, nicht ausschliessliches (einfaches) Nutzungsrecht ein. Mit der Beendigung des Vertragsverhältnisses erlischt dieses Nutzungsrecht ohne Weiteres.
- 12.2 Benützt der Anbieter Software von Dritten, verbleiben diesem sämtliche Rechte daran, ausser wenn zwischen dem Dritten, dem Anbieter und/oder dem Kunden eine anderweitige Vereinbarung besteht. Es gelten die Lizenzbestimmungen der jeweiligen Softwarehersteller und allenfalls Zusatzbedingungen des Anbieters. Für Open Source-Programme gelten die jeweils zugehörigen Lizenzbestimmungen. Informationen darüber kann der Kunde jederzeit beim Anbieter einfordern.

## 13. Schlussbestimmungen

- 13.1 Es gilt Schweizer Recht unter Ausschluss des Wiener Kaufrechts (CISG) und des Kollisionsrechts.
- 13.2 Die Parteien werden sich bemühen, Streitigkeiten auf gütlichem Wege beizulegen.
- 13.3 Gerichtsstand ist Villigen AG. Darüber hinaus ist der Anbieter berechtigt, den Kunden vor jedem von Gesetzes wegen zuständigen Gericht zu belangen.

