

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Ausgabe 22.06.2015

Für Project, Consulting und Trading Services

Allgemeine Regelungen

1 Anwendungsbereich und Geltung

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen zwischen den Kundinnen und Kunden (im folgenden «Kunden» genannt) und der **achermann ict-services ag** (nachfolgend «achermann» genannt), für die Beschaffung von Hard- und Software, für Informatik-Projekte sowie die Erbringung von sonstigen Dienstleistungen der achermann.

Für Wartung und Support sowie andere Managed Services und Cloud Services gelten die entsprechenden AGB von achermann.

Die AGB sind integrierender Bestandteil sämtlicher Angebote und Verträge zwischen dem Kunden und der achermann. Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen der AGB erlangen einzig mit schriftlicher Bestätigung deren Wirksamkeit. Vorbehalten bleibt Ziffer 15 der vorliegenden AGB.

2 Angebot/ Vertragsschluss

achermann unterbreitet dem Kunden in der Regel ein Angebot in Form eines Realisierungsvorschlages, welcher auf einem detaillierten Briefing des Kunden beruht.

Soweit im Angebot nichts Abweichendes festgelegt wird, bleibt achermann während 30 Tagen ab Ausstellungsdatum des Angebots an dieses gebunden.

Der Vertragsabschluss erfolgt durch Unterzeichnung eines separaten Vertrages.

Sind spätere Bestells- oder Vertragsänderungen mit Zusatzkosten für achermann verbunden, trägt diese der Kunde gemäss den geltenden Ansätzen der achermann.

Kleine Aufträge, welche nicht unter die bestehenden Verträge zwischen achermann und dem Kunden fallen können auch per E-Mail oder ausnahmsweise auch telefonisch geschlossen werden.

3 Vergütung und Zahlungsbedingungen

achermann erbringt, sofern nichts anderes vereinbart wurde, ihre Leistungen zu den vereinbarten Stunden-Ansätzen nach Aufwand. Die Preise und Zahlungsmodalitäten für die vom Kunden bezogenen Dienstleistungen sind in den jeweiligen Angeboten bzw. den Vertragsdokumenten (inkl. allfälligen Anhängen) geregelt. Sofern keine Vertragsdokumente vorhanden sind, gelten die Preise gemäss den üblichen Stunden-Ansätzen von achermann. Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten der achermann werden zusätzlich verrechnet. Steuern und Abgaben, die auf Abschluss oder Erfüllung dieses Auftrages erhoben werden, bzw. deren Erhöhung, gehen zu Lasten des Kunden.

Sämtliche Preise zwischen dem Kunden und achermann verstehen sich netto, ohne Skontoabzug in Schweizer Währung.

achermann erbringt die Lieferung von Hardware zu Festpreisen. Im Festpreis nicht enthaltene allfällige Verpackungs-, Transport- und Abladekosten sowie Kosten, die durch Änderung der Bestellung oder Lieferung entstehen. Die Rechnungsstellung für Hardware und Software erfolgt bei Anlieferung der Ware bei achermann und ist innert 10 Tagen zu begleichen. Bei grösseren Aufträgen ist achermann berechtigt, nach eigenem Ermessen Voraus-, Akontozahlung oder anderweitige Sicherheitsleistungen zu verlangen.

Die Rechnungen für Dienstleistungen und Abonnemente sind bis zu dem in der Rechnung genannten Fälligkeitsdatum zu zahlen. Fehlt ein solches, so sind sie innert 20 Tagen nach Rechnungsstellung netto ohne Skontoabzug zu bezahlen. Sofern gegen die Rechnung bis zum Fälligkeitstermin keine Einwände erhoben werden, gilt die Rechnung als genehmigt. Bei Zahlungsverzug behält sich achermann 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.

Die Nichteinhaltung eines Zahlungstermins löst ohne ausdrückliche Mahnung Zahlungsverzug aus und die achermann 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 achermann grundsätzlich freibleibend. Eine Lieferfrist beginnt frühestens mit der Auftragsbestätigung der achermann, nie jedoch vor Klärung aller technischen Einzelheiten. Wird kein spezieller Liefertermin ausdrücklich fest vereinbart, liefert achermann in der Regel in Absprache mit dem Kunden.

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

Ein allfälliger Versand von Produkten durch die achermann erfolgt auf Kosten des Kunden. Beschädigungen müssen beim Wareneingang dem Transporteur gemeldet werden.

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

5 Eigentum

Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bleiben Produkte Eigentum von achermann und dürfen weder verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden. Der Kunde ist verpflichtet, bei Massnahmen, die zum Schutz des Eigentums von achermann erforderlich sind, mitzuwirken und auf seine Kosten alle für die Begründung und die Aufrechterhaltung des Eigentumsvorbehalts erforderlichen Formalitäten zu erfüllen. Das Entfernen von Beschriftungen und Kennzeichen, welche auf das Eigentum von achermann hinweisen ist untersagt.

Der Kunde wird die gelieferten Gegenstände auf seine Kosten während der Dauer des Eigentumsvorbehalts sorgfältig behandeln, vor Beschädigung und dem Zugriff unberechtigter Dritter schützen sowie angemessen versichern. Er wird ferner alle Massnahmen treffen, damit der Eigentumsanspruch von achermann weder beeinträchtigt noch aufgehoben wird.

IT-Projekte, Consulting Services

6 Zusammenarbeit

Sowohl achermann wie auch der Kunde haben für IT-Projekte Projektverantwortliche zu benennen. Der Kunde hat schriftlich einen Projektleiter und Stellvertreter zu bezeichnen, welcher die Verantwortung für das Projekt übernimmt und als Ansprechperson rechtsgültig handeln kann. Die vereinbarten Projektverantwortlichen dürfen nur mit Zustimmung von achermann und nur durch eine Person mit gleichwertigen fachlichen Kenntnissen ersetzt werden.

Die Parteien bilden ein Projektteam, das im Minimum aus dem Projektleiter beider Parteien besteht. Das Projektteam trifft sich in regelmässigen Abständen. Sitzungen des Projektteams werden von einem Vertreter von achermann protokolliert und den anderen Mitgliedern des Projektteams (per E-Mail) zugestellt. Trifft innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Erhalt kein Änderungsbegehren beim Protokollführer ein, so gilt das Protokoll als genehmigt und bildet einen integrierenden Vertragsbestandteil des Vertrages zwischen den Parteien. Die Verbindlichkeit gilt nur insoweit, als nicht Regelungen des Vertrages angepasst werden.

Der Kunde ist verpflichtet, allfällige Probleme oder Pflichtverletzungen unverzüglich schriftlich (per E-Mail) anzuzeigen.

Der Kunde ist berechtigt, im Projektteam Änderungen hinsichtlich des vereinbarten Leistungsinhalts zu beantragen (Change Requests). Sofern durch die verlangten Änderungen die vertraglichen Ziele gefährdet werden könnten, ist achermann verpflichtet, dies dem Kunden mitzuteilen. Gleiches gilt, wenn die Änderungen mit einer zeitlichen Verzögerung und/oder mit Mehraufwand verbunden sind. In diesem Fall ist achermann verpflichtet, auch die voraussichtliche zeitliche Verzögerung und die voraussichtlichen Mehraufwendungen mitzuteilen. Wenn im Vertrag nichts anderes vereinbart wird, werden diese Mehraufwendungen nach Aufwand zusätzlich in Rechnung gestellt, auch wenn ein Pauschalpreis vereinbart wurde. Ohne gegenteilige Vereinbarung setzt achermann während der Prüfung von Change Requests die Arbeiten nicht planmässig fort.

Sollten im Projektverlauf Probleme oder Projektänderungen auftauchen oder

können sich die Projektleiter an den Sitzungen nicht einigen, so verpflichten sich beide Parteien, alles zu versuchen, um eine gütliche Einigung herbeizuführen.

Ein IT-Projektvertrag endet grundsätzlich mit dessen Erfüllung. Der Kunde kann den IT-Projektvertrag jedoch unter vollständiger Schadloshaltung von achermann jederzeit beenden. Die Parteien sind sich einig, dass dabei sämtliche Aufwände von achermann vergütet werden müssen, welche achermann im Zeitpunkt der Vertragsauflösung durch den Kunden im Hinblick auf die vereinbarungsgemässe Vertragserfüllung bereits getätigt hat. Dazu zählen insbesondere, aber nicht abschliessend, Lizenzen, welche achermann bereits geordert hat sowie Personalressourcen, welche achermann für den Kunden bereitgestellt hat und nicht unmittelbar in einem anderen Projekt einsetzen kann. Im IT-Projektvertrag können hiervon abweichende Pauschalbeträge für den Ausstieg bis zu bestimmten Zeitpunkten vorgesehen werden.

7 Mitwirkungspflichten

Der Kunde ist sich bewusst, dass der Projekterfolg von seinem jeweiligen qualitativ ausreichenden und rechtzeitigen Mitwirken abhängig ist. In diesem Sinne garantiert der Kunde, genügend Personalressourcen zur Verfügung zu stellen und für das konkrete Projekt ausreichend qualifizierte Mitarbeitende einzusetzen. Der Kunde wird diese zusätzlichen Ressourcen für das Projekt (nebst seinem laufenden Tagesgeschäft) zur Verfügung stellen.

Der Kunde hat insbesondere Mitwirkungspflichten bei der Bezeichnung von Kontaktpersonen, bei der Erteilung von Arbeitsanweisungen für den Projektablauf, bei der Spezifikation der Leistungen im konkreten Projekt, bei der Vermittlung des Zugangs zu Daten, Arbeitsplätzen und Gebäuden, sowie bei der Abnahme von (Teil-) Leistungen. Der Kunde ist sich bewusst, dass die Realisierung eines Informatikprojekts betriebsinterne Anpassungen nach sich ziehen kann. Änderungen der definierten Voraussetzungen oder unrichtige oder unvollständige Mitwirkung des Kunden können zu Mehraufwendungen von achermann führen, welche nach den vereinbarten Stundensätzen zusätzlich zu vergüten sind.

8 Termine

Die Parteien halten die projektspezifischen Termine, Meilensteine und Fälligkeiten in einem Terminplan fest.

Termine sind grundsätzlich erstreckbar. Sie sind nur verbindlich, wenn dies im Vertrag ausdrücklich vereinbart und so gekennzeichnet wurde.

Falls eine Partei erkennt, dass ein vereinbarter Termin nicht eingehalten werden kann, teilt sie dies der anderen Partei möglichst frühzeitig mit.

Der Kunde ist verpflichtet, achermann über alle betriebsinternen Änderungen, welche die Einhaltung von Terminen beeinträchtigen können, unverzüglich zu orientieren.

Jede Änderung und die daraus folgenden Anpassungen des Terminplans bedürfen der Zustimmung beider Parteien. Die Zustimmung zu Terminänderungen darf nicht aus unangemessenen Gründen verweigert werden.

Ausdrücklich als verbindlich zugesicherte Termine verlängern sich angemessen unter den nachfolgenden Bedingungen:

- wenn die Anforderungen nachträglich geändert werden
- wenn achermann Angaben, welche sie für die Ausführung benötigt, nicht rechtzeitig zugehen oder wenn der Kunde sie nachträglich ändert
- wenn der Kunde mit der Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten im Verzug ist, namentlich wenn er die Zahlungsbedingungen nicht einhält
- wenn Hindernisse auftreten, welche ausserhalb des Einflussbereiches von achermann liegen, wie höhere Gewalt, Unfälle, Arbeitskonflikte, verspätete oder fehlerhafte Zulieferungen, behördliche Massnahmen oder Naturereignisse.

9 Abnahme

Die Parteien legen schriftlich fest, ob eine Abnahme erst am Ende des IT-Projekts („Gesamtabnahme“) erfolgt, oder ob einzelne Meilensteine einzeln abgenommen werden („Teilabnahme“). Nach Lieferung/Installation eines Arbeitsergebnisses/Lieferobjektes durch achermann folgt eine Abnahmeperiode von einem Monat. Während dieser Frist hat der Kunde die von achermann erstellten Arbeitsergebnisse zu gebrauchen und auf eventuelle Mängel zu prüfen.

Innerhalb der Abnahmeperiode wird von den Parteien auf Anzeige hin die Leistung abgenommen. Die Parteien halten die Ergebnisse der Abnahme im Abnahmeprotokoll fest, das von beiden Parteien unterzeichnet wird und dessen Datum als Abnahmedatum im Sinne des Vertrages gilt.

Festgestellte Mängel werden im Abnahmeprotokoll festgehalten.

Zeigen sich bei der Prüfung wesentliche Mängel an Leistungen von achermann, wird die Abnahme zurückgestellt. Ein wesentlicher Mangel liegt vor, wenn der Geschäftsbetrieb des Kunden durch den Mangel mit schwerwiegenden finanziellen Auswirkungen verhindert oder unzumutbar behindert wird.

Der Kunde setzt achermann ohne Versäumnis eine angemessene Frist zur Behebung der Mängel. achermann beseitigt die Mängel innerhalb der gesetzten Frist und zeigt dem Kunden den Abschluss der Verbesserung unverzüglich an. Darauf wird die Leistung innert Monatsfrist nochmals abgenommen. Zeigen sich keine wesentlichen Mängel mehr, dann ist die Leistung mit Abschluss dieser Prüfung abgenommen.

Gelingt es achermann nach zweimaliger Nachbesserung nicht, einen wesentlichen Mangel zu beheben, hat der Kunde ausschliesslich das Recht, auf die Abnahme der nicht korrekt erbrachten Leistung zu verzichten und sich bereits dafür geleistete Zahlungen zurückerstatten zu lassen.

Zeigen sich bei der gemeinsamen Prüfung andere, unwesentliche Mängel an einer Leistung von achermann, findet die Abnahme gleichwohl statt. Ein unwesentlicher Mangel liegt vor, wenn der Geschäftsbetrieb des Kunden durch den Mangel nicht verhindert oder unzumutbar behindert wird. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn eine Nutzung der Lieferprodukte trotz der Mängel einigermassen möglich, die Beeinträchtigung nur kurzfristig ist oder eine Umgehungslösung eingesetzt werden kann.

achermann wird die im Abnahmeprotokoll festgehaltenen Mängel innert angemessener Frist beheben. Jeder weitere Anspruch gegenüber achermann, insbesondere Schadenersatz oder Rücktritt vom Vertrag, ist ausgeschlossen.

Verweigert der Kunde seine Mitwirkung an der Abnahme, gilt die Leistung mit Ablauf der Abnahmefrist als abgenommen. Mit der produktiven Nutzung gilt die Leistung in jedem Fall als abgenommen.

Im Weiteren gilt Ziff. 13.

Schlussbestimmungen

10 Geheimhaltung, Datenschutz und Datensicherheit

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 bereits während der Vertragsverhandlungen und dauert nach Beendigung des Vertragsverhältnisses an, solange ein schutzwürdiges Geheimhaltungsinteresse vorliegt. Vorbehalten bleiben gesetzliche Auskunftspflichten.

Der achermann wird die Daten des Kunden nur für die vereinbarten Zwecke bearbeiten. Die achermann wird die Daten des Kunden insbesondere nicht an unberechtigte Dritte weitergeben, sofern keine gesetzliche Verpflichtung zur Herausgabe besteht, beispielsweise aufgrund einer gerichtlichen Verfügung oder einer behördlichen Anordnung.

Die achermann ergreift in ihrem Verantwortungsbereich angemessene technische und organisatorische Massnahmen, um die Daten des Kunden vor dem Zugriff unbefugter Dritter zu schützen.

11 Haftung

Die achermann haftet dem Kunden für absichtlich oder grob fahrlässig zugefügte Schäden gemäss den gesetzlichen Bestimmungen unbeschränkt. Die achermann haftet zudem nicht für Schäden die auf höhere Gewalt zurückzuführen sind.

Für leicht fahrlässig zugefügte Schäden haftet achermann bis zur Höhe der für das betreffende Projekt vereinbarten Vergütung für Dienstleistungen. achermann haftet in jedem Fall nur bis zur Höhe des entstandenen Schadens. Die Haftung für indirekte Schäden sowie für Folgeschäden ist soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen.

Bei Verlust oder Beschädigung von Daten haftet achermann nur auf Erstattung des Wiederherstellungsaufwands und nur dann, wenn achermann den Verlust oder die Beschädigung zu vertreten hat und der Kunde durch regelmässige Datensicherungen sichergestellt hat, dass diese Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereit gehalten wird, mit vertretbarem Aufwand

rekonstruiert werden kann.

Für das Verschulden von Subunternehmern haftet achermann wie für eigenes. achermann haftet in keinem Fall für Schäden, welche ein Dritter wie beispielsweise der Lieferant von Standardsoftware, verursacht hat.

12 Gewährleistung / Vorgehen bei Mängeln

Der Kunde bestätigt, sich von den Funktionalitäten der bestellten Soft- und/oder Hardware sowie über den genauen Inhalt der von achermann angebotenen Dienstleistungen vor Vertragsabschluss ein umfassendes Bild gemacht zu haben und damit einverstanden zu sein. Die Verantwortung für die Auswahl, die Konfiguration, den Einsatz sowie den Gebrauch der Produkte sowie der damit erzielten Resultate liegt beim Kunden.

achermann kann keine Gewähr übernehmen für die Leistungen und Produkte Dritter, welche sie im Rahmen ihrer Beratungsdienstleistungen empfiehlt.

Im Zusammenhang mit dem Kauf von Produkten von Drittherstellern richten sich die Gewährleistungs- und Garantieansprüche des Kunden in jedem Fall nach den vom jeweiligen Hersteller/Lieferanten des gelieferten Produktes gewährten Leistungen. Bei Vorliegen eines Mangels wird achermann die entsprechenden Garantie- und Gewährleistungsansprüche gegenüber dem Hersteller oder Lieferanten an den Kunden abtreten, sofern der Vertrag nicht bereits zwischen dem Kunden und dem Hersteller zustande gekommen ist. Mängel an Produkten von Drittherstellern, sind von den Drittherstellern zu beheben. Aufwendungen von achermann im Zusammenhang mit der Suche und / oder Behebung von Mängeln an Produkten von Drittherstellern werden dem Kunden nach Aufwand in Rechnung gestellt, sofern diesbezüglich kein Vertrag (z.B. Supportvertrag) zwischen achermann und dem Kunden abgeschlossen wurde.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass, wenn im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, achermann keine Eingangsprüfung der vom Hersteller bzw. vom Lieferanten gelieferten Produkte vornimmt. Vom Kunden gewünschte Aufwendungen von achermann in diesem Zusammenhang sind in jedem Fall kostenpflichtig. Mit der Abnahme gilt die Leistung der achermann als vom Kunden akzeptiert. Erfolgt keine Abnahme, gilt die Leistung der achermann spätestens mit der produktiven Nutzung durch den Kunden als akzeptiert.

Beschafft achermann für den Kunden Standardsoftware, dann schliesst der Kunde den Lizenzvertrag direkt mit dem Lieferanten der Standardsoftware ab. Gewährleistungsansprüche wegen Mängeln an Standardsoftware stehen dem Kunden daher nach Massgabe des jeweiligen Lizenzvertrages direkt gegenüber dem Lieferanten zu.

Betreffend Projektleistungen gewährleistet achermann, die gemäss Vertrag geschuldeten Leistungen durch angemessen ausgebildetes Fachpersonal und unter Einhaltung der in ihrem Betrieb üblichen Sorgfalt zu erbringen. achermann gewährleistet, dass ihre Leistungen die vertraglich vereinbarten Eigenschaften aufweisen. Sofern im Vertrag keine abweichende Regelung enthalten ist, beträgt die Gewährleistungsfrist 1 Jahr und beginnt mit der Abnahme zu laufen.

Sämtliche darüber hinausgehenden Gewährleistungsansprüche werden, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen. Der Kunde wird achermann während der Gewährleistungsfrist festgestellte Mängel unverzüglich schriftlich melden. Der Kunde hat zunächst ausschliesslich die Möglichkeit, eine Nachbesserung innerhalb einer angemessenen, mit achermann zu vereinbarenden Frist zu verlangen. Der Kunde muss achermann zweimal die Möglichkeit zur Nachbesserung einräumen. Ist der Mangel danach immer noch nicht behoben, dann kann der Kunde eine angemessene Preisminderung verlangen. Die Wandlung wird ausdrücklich ausgeschlossen.

13 Geistiges Eigentum

Ohne ausdrückliche anders lautende Vereinbarung verbleiben sämtliche Schutzrechte an Arbeitsergebnissen bei achermann.

Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, die korrekte Lizenzierung der eingesetzten Software zu gewährleisten.

14 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.

15 Vertragsänderungen

achermann behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Über Änderungen der AGB wird der Kunde in geeigneter Form schriftlich informiert.

16 Gerichtsstand und anwendbares Recht

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

Kriens, 22. Juni 2015