

# AGB der Firma RaDaCu GmbH

Fassung vom August 2020

## Inhaltsverzeichnis

<b>I. ALLGEMEINE REGELUNGEN.....</b>	<b>2</b>
1. ANWENDUNGSBEREICH UND GELTUNG .....	2
2. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN .....	2
<b>II. BERATUNGSDIENSTLEISTUNGEN.....</b>	<b>3</b>
1. VERTRAGSGEGENSTAND.....	3
2. SYSTEMINTEGRATION .....	3
3. ERFÜLLUNGORT .....	3
4. GEWÄHRLEISTUNG.....	3
<b>III. BESCHAFFUNG VON HARD- UND SOFTWARE.....</b>	<b>3</b>
1. VERTRAGSSCHLUSS.....	3
2. LIEFERUNG .....	4
3. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN .....	4
4. GARANTIE .....	4
<b>IV. WARTUNG UND PFLEGE.....</b>	<b>5</b>
1. UMFANG VON WARTUNG UND PFLEGE .....	5
2. BEREITSCHAFTS-, REAKTIONS- UND STÖRUNGSBEHEBUNGSZEIT.....	5
3. DOKUMENTATION, PROTOKOLL UND RAPPORT .....	5
4. VERGÜTUNG/ZAHLUNGSBEDINGUNGEN .....	6
5. GEWÄHRLEISTUNG .....	6
6. BEENDIGUNG DES VERTRAGSVERHÄLTNISSES .....	6
<b>V. SCHLUSSBESTIMMUNGEN.....</b>	<b>7</b>
1. GEHEIMHALTUNG .....	7
2. HAFTUNG FÜR SCHÄDEN .....	7
3. ABTRETUNG, ÜBERTRAGUNG UND VERPFÄNDUNG .....	7
4. SALVATORISCHE KLAUSEL .....	7
5. ANWENDBARES RECHT / GERICHTSSTAND.....	7

## I. 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 RaDaCu GmbH (nachfolgend «FIRMA» genannt), für die Erbringung von allen Informatik- und Beratungs-Dienstleistungen der FIRMA.

Die AGB sind integrierender Bestandteil sämtlicher Angebote und Verträge zwischen dem Kunden und der FIRMA. Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen der AGB erlangen einzig mit schriftlicher Bestätigung der Wirksamkeit. Bei Vertragsabschluss gelten die in der jeweils gültigen Fassung vorliegenden AGB der FIRMA als akzeptiert.

### 2. Zahlungsbedingungen

- a) Rechnungen der FIRMA für Dienstleistungen/Lieferungen aus sämtlichen Vertragsbeziehungen sind innert 20 Tagen nach Rechnungsstellung netto ohne Skontoabzug zu bezahlen.
- b) Reisezeit gilt als Arbeitszeit und wird ebenso wie Spesen zu den jeweils gültigen Konditionen in Rechnung gestellt.
- c) Bei Vertragsabschluss gelten die folgende Zahlungsregelungen
  - Pauschalabrechnung für Beratungsleistungen mit weniger als 6 Monaten Laufzeit
    - 50 % Anzahlung der Vertragssumme,
    - Restzahlung nach Abschluss der Beratungsleistung
  - Pauschalabrechnung für Beratungsleistungen mit mehr als 6 Monaten Laufzeit
    - Es wird eine monatliche Abschlagsrechnung gestellt, welche nach dem Modus: „Pauschalpreis / Laufzeit in Monaten (-15%)“ errechnet wird.
    - Restzahlung nach Abschluss der Beratungsleistung
  - Leistungsabrechnung nach Stunden für Beratung unabhängig von der Laufzeit
    - Es werden jeden Monat 85% der lt. CH Kalender und Vertrag gültigen Soll Stunden als Abschlagszahlung in Rechnung gestellt (Ausnahme: Absenzen des Leistungserbringers von mehr als 10 Tagen).
    - Alle 3 Monate ab Vertragsbeginn wird eine Quartalsrechnung gemäss den aufgelaufenen, abgezeichneten, Leistungsabrechnungen in Rechnung gestellt.
    - Bei vorzeitiger Vertragsbeendigung ist die Abschlusszahlung sofort fällig
  - Bei Lieferung von Hard- oder Software
    - 50 % Anzahlung der Vertragssumme,
    - Restzahlung nach Abschluss der Lieferung
- d) Nichteinhaltung des Zahlungstermins löst ohne ausdrückliche Mahnung Zahlungsverzug aus und die FIRMA hat Anspruch auf 8% Verzugszins sowie Ersatz aller Mahn-, Inkasso-, Anwalts- und Gerichtskosten sowie des weiteren Schadens.

## II. Beratungsdienstleistungen

### 1. Vertragsgegenstand

Die FIRMA erbringt Dienstleistungen wie Installation von Hardware und Software, Vornahme von kundenspezifischen Einstellungen der Software (Customizing und Parametrisierung), Roll-Outs, Durchführung der Datenübernahme, Durchführung von Projekten, Unterstützung bei der Projekteinführung und Inbetriebnahme (Projektmanagement), Durchführung von Tests, Schulung sowie Support des Kunden. Die von der FIRMA jeweils zu erbringenden Dienstleistungen werden im Einzelvertrag beschrieben.

### 2. Systemintegration

Die FIRMA übernimmt die Verantwortung für die Systemintegration nur, wenn dies im Einzelvertrag ausdrücklich erwähnt wird. Die Übernahme dieser Verantwortung setzt voraus, dass der Kunde seine Anforderungen vorgängig vollständig spezifiziert. Übernimmt die FIRMA keine Verantwortung für die Systemintegration, so liefert FIRMA auf „Time and Material“-Basis und der Kauf von Hardware, die Lizenzierung von Software sowie die Erbringung von Dienstleistungen werden als voneinander unabhängige Rechtsgeschäfte betrachtet.

### 3. Erfüllungsort

Dienstleistungen werden nach Wahl der FIRMA entweder an der Geschäftsadresse der FIRMA oder beim Kunden erbracht.

### 4. Gewährleistung

Bei jeder Dienstleistung berücksichtigt FIRMA ihre Kenntnisse und Erfahrungen sowie die allgemein anerkannten technisch-wissenschaftlichen Grundsätze der Informatik und wendet die entsprechende Sorgfalt an.

Ist aufgrund einer Dienstleistung ein zu übergebendes Arbeitsergebnis geschuldet, gewährleistet die FIRMA, dass das Arbeitsergebnis im Zeitpunkt der Übergabe den Spezifikationen entspricht, wie sie im Einzelvertrag definiert wurden. Mängel hat der Kunde der FIRMA unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

Die Gewährleistungsfrist beträgt drei Monate nach Abnahme durch den Kunden. Die Gewährleistung ist beschränkt auf Nachbesserung durch die FIRMA. Andere Gewährleistungsansprüche werden wegbedungen.

## III. Beschaffung von Hard- und Software

### 1. Vertragsschluss

- a) Die Lieferung von Hard- & Software erfolgt in der Regel durch sorgfältig ausgesuchte Vertragspartner der FIRMA. Diese Vertragspartner sind für die Lieferung, Wartung und Garantieabwicklung der gelieferten Ware verantwortlich. In Einzelfällen wird die FIRMA gemäss gesondertem Vertrag Hardware an den Kunden beschaffen und liefern.
- b) Das Angebot (Offerte) der FIRMA einschliesslich offerierter Demonstrationen erfolgt unentgeltlich.
- c) Soweit in der Offerte nichts Abweichendes festgelegt wird, bleibt die FIRMA während 15 Tagen ab Ausstellungsdatum der Offerte an diese gebunden.
- d) Der Vertragsabschluss erfolgt durch Unterzeichnung eines separaten Vertrages oder die schriftliche Annahme der Offerte.
- e) Sind mit späteren Bestellungen-/Vertragsänderungen Zusatzkosten für die FIRMA verbunden, trägt diese der Kunde gemäss den damals gültigen Ansätzen der FIRMA.

## 2. Lieferung

- a) Die Angabe von Lieferzeiten und -terminen erfolgt für die FIRMA grundsätzlich freibleibend. Eine Lieferfrist beginnt frühestens mit der Auftragsbestätigung der FIRMA, nie jedoch vor Klärung aller technischen Einzelheiten. Wird kein spezieller Liefertermin ausdrücklich fest vereinbart, liefert die FIRMA in der Regel in Absprache mit dem Kunden.
- b) Betriebsstörungen, insbesondere Nichtbelieferung bzw. verzögerte Belieferung durch Vertragspartner der FIRMA und Ereignisse höherer Gewalt (beinhaltet auch behördlich angeordnete Einschränkungen der FIRMA wg. Pandemie- / Epidemie- Ereignissen) berechtigen die FIRMA unter Ausschluss von Schadenersatzansprüchen des Kunden zur Verlängerung der Lieferfristen und/oder Aufhebung der Lieferverpflichtung.
- c) Der Versand von Produkten durch die FIRMA erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden. Beschädigungen müssen beim Warenempfang dem Transporteur gemeldet werden.
- d) Beanstandungen betreffend Ausführung und Menge der Lieferung sind innert 5 Tagen nach Warenempfang schriftlich bei der FIRMA geltend zu machen, andernfalls die Lieferung als genehmigt gilt.

## 3. Zahlungsbedingungen

- a) Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bleiben Produkte Eigentum von der FIRMA und dürfen weder verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden.
- b) Sämtliche Preise in allen Offerten und Verträgen zwischen dem Kunden und der FIRMA verstehen sich netto, ohne Skontoabzug in Schweizer Währung.
- c) Die FIRMA erbringt die Lieferung in der Regel zu Fest- oder Pauschalpreisen. Die Vergütung gilt alle Leistungen ab, die zur gehörigen Vertragserfüllung notwendig sind. Durch die Vergütung abgedeckt sind insbesondere die Installationskosten, die Kosten für eine erste Instruktion, die Spesen, allfällige Lizenzgebühren, die Verpackungs-, Transport- und Abladekosten.
- d) Die FIRMA ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Vorauszahlung oder anderweitige Sicherheitsleistungen zu verlangen (siehe auch Punkt I.2 - Zahlungsbedingungen).

## 4. Garantie

- a) Die Garantiezeit für die von der FIRMA gelieferten Produkte richtet sich nach der vom Hersteller definierten Garantiezeit. Sie beträgt maximal 12 Monate ab Lieferdatum. Teile, die in der Garantiefrist nachweisbar infolge schlechten Materials, fehlerhafter Konstruktion oder mangelhafter Ausführung schadhaft oder unbrauchbar werden, bessert die FIRMA kostenlos aus oder ersetzt sie. Die Garantieleistung umfasst die notwendigen Teile ohne die Arbeitszeit. Jeder weitere Anspruch gegenüber der FIRMA, 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 FIRMA liegen.
- b) Ein gewährleistungspflichtiger Programmfehler 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.

- c) Der Kunde ist verpflichtet, allfällige während der Garantiezeit auftretende Mängel der FIRMA umgehend mitzuteilen. Für Schäden aus verspäteter Mängelrüge entfällt jegliche Haftung von der FIRMA.
- d) Abgesehen von den vorstehend umschriebenen Garantieleistungen wird jegliche weitergehende Gewährleistungspflicht von der FIRMA vollumfänglich wegbedungen.

## IV. **Wartung und Pflege**

### 1. **Umfang von Wartung und Pflege**

- a) Die Wartung von Hard- & Software wird ausserhalb der Garantiezeit ausschliesslich durch einen separaten SLA (Service Level Agreement) - Vertrag erbracht.
- b) Die Wartung von Hardware (während der Garantiezeit) bezieht sich nur auf die von der FIRMA 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.
- c) Nicht als Wartungsleistungen gilt die Behebung von Defekten, die durch Fehlmanipulationen, externe Einflüsse, Einwirkungen von einer nicht von der FIRMA gelieferten Einrichtung und / oder unsachgemässe Behandlung entstanden sind sowie der Ersatz von Verschleiss- und/oder Verbrauchsmaterial. Solche Dienstleistungen werden zusätzlich zu den aktuellen Tarifen der FIRMA in Rechnung gestellt.
- d) Die Pflege von Software umfasst die Korrektur von Fehlern, die Anpassung und die Weiterentwicklung der Programme (neue Releases durch den jeweiligen Hersteller).
- e) Nicht als Wartungsleistung für die Pflege von Software gelten funktionelle Erweiterungen der Software. Solche Leistungen werden zusätzlich zu den aktuellen Tarifen der FIRMA in Rechnung gestellt.
- f) Auf Verlangen beteiligt sich die FIRMA an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Weist die FIRMA 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 FIRMA in Rechnung gestellt.
- g) Die FIRMA behebt auf Verlangen und gegen separate Vergütung auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die der Kunde oder Dritte einzustehen haben.

### 2. **Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit**

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

### 3. **Dokumentation, Protokoll und Rapport**

- a) Die FIRMA stellt sicher, dass die entsprechende Dokumentation soweit erforderlich nachgeführt wird.

- b) Die FIRMA 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.
- c) Wird die Instandsetzung nach Aufwand abgegolten, erhält der Kunde einen Rapport. Dieser nennt Datum, Art und Dauer des Einsatzes. Dieser Rapport wird durch den Kunden gegenzeichnet.

#### 4. Vergütung/Zahlungsbedingungen

- a) Die FIRMA erbringt ihre Leistungen zu den im Wartungsvertrag (SLA) vereinbarten Wartungs- und Aufwandsansätzen bzw. Aufwandspauschalen.
- b) Die Vergütung gilt alle Leistungen ab, die zur gehörigen Vertragserfüllung nötig sind. Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten der FIRMA werden zusätzlich verrechnet.
- c) Steuern und Abgaben, die auf Abschluss oder Erfüllung dieses Vertrages erhoben werden, bzw. deren Erhöhung, gehen zu Lasten des Kunden.

#### 5. Gewährleistung

- a) Die FIRMA gewährleistet eine sorgfältige Erbringung ihrer Leistungen. Die Gewährleistung entfällt insoweit, als den Kunden ein Verschulden trifft.
- b) Sind Wartung, Pflege und Unterhalt nicht erfolgreich, kann der Kunde zunächst nur eine unentgeltliche Nachbesserung verlangen. Die FIRMA behebt den Mangel innerhalb angemessener Frist und trägt alle daraus entstehenden Kosten.
- c) Hat die FIRMA die verlangte Nachbesserung nicht oder nicht erfolgreich vorgenommen, kann der Kunde nach einer einmaligen schriftlichen Abmahnung die entsprechenden Massnahmen von einer qualifizierten Drittfirma erbringen lassen. Die Kosten werden je zur Hälfte von der FIRMA und vom Kunden getragen.
- d) Die Mängelrechte (gem. XI.1 bis XI.3) 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.

#### 6. Beendigung des Vertragsverhältnisses

Ist der Wartungsvertrag 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 für die FIRMA 6 Monate, für den Besteller 3 Monate. Vorausbezahlte Vergütungen werden 'pro rata temporis' zurückerstattet.

## V. Schlussbestimmungen

### 1. Geheimhaltung

- a) Die Vertragspartner behandeln alle Tatsachen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind.
- b) Im Zweifel sind Tatsachen vertraulich zu behandeln und es besteht eine gegenseitige Konsultationspflicht.
- c) Diese Geheimhaltungspflicht besteht auch schon vor Vertragsabschluss und auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.
- d) Verletzt ein Vertragspartner die vorstehende Geheimhaltungspflicht, so schuldet er dem anderen eine Konventionalstrafe, sofern er nicht beweist, dass ihn kein Verschulden trifft. Diese beträgt je Fall eine Jahresvergütung im Zeitpunkt der Verletzung, höchstens jedoch CHF 15 000.- je Fall. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit nicht von der Geheimhaltungspflicht.

### 2. Haftung für Schäden

Die FIRMA haftet für den von ihr oder von einem von ihr beauftragten Dritten verursachten Schaden aus dem Vertragsverhältnis, wenn sie nicht beweist, dass weder sie noch beauftragte Dritte ein Verschulden trifft, wobei jegliche Haftung für leichte Fahrlässigkeit wegbedungen ist. Ausgeschlossen ist in jedem Fall die Haftung für jede Art von indirektem Schaden, wie z.B. entgangenem Gewinn, Umsatzeinbussen u.ä. .

Die FIRMA haftet gesamt bis zur Höhe von 50% einer Jahresvergütung (aus einem laufendem Vertrag) des Kunden, maximal aber bis CHF 10'000,-.

Von dieser Begrenzung ausgenommen ist die Haftung für Personen- und Sachschäden. Im Weiteren wird im Rahmen des gesetzlich Zulässigen jegliche Haftung wegbedungen.

### 3. 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.

### 4. Salvatorische Klausel

Erweisen sich einzelne Bestimmungen der zugrundeliegenden Verträge als ungültig oder rechtswidrig, wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Die Parteien ersetzen die fehlerhafte Bestimmung durch eine rechtsgültige und vollstreckbare, wirtschaftlich möglichst gleichwertige Bestimmung.

### 5. Anwendbares Recht / Gerichtsstand

Für diesen Vertrag gilt schweizerisches Recht, namentlich die Bestimmungen des OR.

Gerichtsstand ist Zug.