

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Informatikdienstleistungen der IWF AG

I. Allgemeines

1. Anwendungs- und Geltungsbereich

- 1.1. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der IWF AG regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen im Bereich von Informatikdienstleistungen, insbesondere für die Herstellung von Individualsoftware, deren Hosting und Wartung sowie anderer Zusatzleistungen wie Schulung, Beratung und Unterstützung.
- 1.2. Die AGB sind integrierender Bestandteil sämtlicher Angebote der IWF AG sowie sämtlicher Verträge zwischen der IWF AG und ihren Kunden. Die IWF AG weist im Vertrag auf die anwendbaren AGB hin. Abweichungen von den AGB sind ausdrücklich als solche zu bezeichnen und bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Erwähnung im Vertrag.
- 1.3. Durch Auftragserteilung oder Annahme der Offerte werden diese AGB vom Kunden anerkannt. Abweichende Bestimmungen des Kunden werden damit durch die vorliegenden AGB ersetzt. Die AGB gelten auch für Folgeaufträge, ohne dass im Einzelfall immer darauf Bezug genommen werden muss.

2. Angebot und Vertragsabschluss

- 2.1. Soweit im Angebot nichts Abweichendes festgelegt, ist die IWF AG während 30 Tagen ab Ausstellungsdatum an ihr Angebot gebunden.
- 2.2. **Der Vertrag kommt durch schriftliche Auftragserteilung seitens des Kunden innerhalb dieser Frist zustande. Wird die Dienstleistung ohne ausdrückliche Auftragserteilung erbracht, kommt der Vertrag durch Annahme der Dienstleistung durch den Kunden stillschweigend zustande.**

II. Dienstleistungen

3. Grundsätzliches

- 3.1. Die IWF AG erbringt verschiedene Dienstleistungen im Bereich der Informatik, die ohne anderslautende Vereinbarung nach Aufwand (bspw. Stundenansatz) verrechnet werden. Der genaue Umfang der gegenüber dem Kunden zu erbringenden Dienstleistungen sowie die dafür geschuldete Entschädigung (Stundenansatz, etc.) ergibt sich aus der Vereinbarung zwischen den Parteien (mündliche Absprache, Auftragserteilung, Vertrag usw.).
- 3.2. Leistungen, die über die vertragliche Vereinbarung hinausgehen, werden gesondert nach ihrem Aufwand in Rechnung gestellt. Sie werden durch die IWF AG, sofern keine sofortige Reaktion angezeigt ist, nach Rücksprache mit dem Kunden erbracht.

4. Herstellung von Individualsoftware

- 4.1. Die IWF AG erstellt eine Individualsoftware, welche die im Vertrag festgelegten Eigenschaften aufweist. Der Kunde ist sich bewusst, dass sich auch bei sorgfältiger Softwareentwicklung und Beratung Fehler einschleichen können.
- 4.2. Sämtliche Rechte an der Individualsoftware verbleiben bei der IWF AG. Der Kunde erhält ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht daran.
- 4.3. Der Kunde kann die Übergabe des Quellcodes der Individualsoftware verlangen. Es ist ihm jedoch untersagt, den Quellcode kommerziell zu verwenden oder Dritten bekannt zu machen.

5. Hosting von Software

- 5.1. Die IWF AG stellt Speicherplatz und Rechenkapazität für den Betrieb von Software und Datenbanken zur Verfügung. Der Server wird von der IWF AG betrieben und gewartet.
- 5.2. Die IWF AG legt grossen Wert auf eine hohe Zuverlässigkeit und ist bestrebt, im Rahmen ihrer betrieblichen Ressourcen ihre Dienstleistungen störungsfrei und ohne Unterbrechungen zu erbringen. Die IWF AG informiert, soweit möglich, die Kunden frühzeitig über vorhersehbare Betriebsunterbrüche.
- 5.3. Datenbank und Software werden regelmässig als Backup gesichert. Jede Sicherung ist Abbild eines gewissen Zeitpunktes. Das Zurückspielen von Daten, das nicht auf ein Verschulden der IWF AG zurückzuführen ist, wird nach Aufwand verrechnet.
- 5.4. Die Laufzeit und die Kündigungsmöglichkeiten richten sich nach Ziffer 14.

6. Service Level Agreement (SLA)

- 6.1. Die IWF AG bietet mit dem SLA ein Service-Paket an, mit dem der Kunde im Umfang einer vereinbarten Stundenanzahl

(Arbeitsvolumen) verschiedene Informatikdienstleistungen (bspw. Wartung, Support, Weiterentwicklung) abrufen kann. Das SLA gilt für eine feste Laufzeit und wird mittels Pauschalpreis entschädigt. Nicht beanspruchte Arbeitsstunden verfallen am Ende der Laufzeit.

- 6.2. Die IWF AG garantiert dem Kunden, dass sie das Arbeitsvolumen innerhalb der Laufzeit erbringen kann.
- 6.3. Die Laufzeit und die Kündigungsmöglichkeiten richten sich nach Ziffer 14.
- 6.4. Ist das SLA mit dem Hosting von Software (Ziffer 4) verbunden, garantiert die IWF AG während der Vertragsdauer mindestens die Funktionalität der Software, wie sie zum Zeitpunkt der Übernahme des Hostings Bestand hatte.

III. Rechte und Pflichten

7. Bereitschafts- und Reaktionszeit

- 7.1. Während der Bereitschaftszeit nimmt die IWF AG Störungsmeldungen entgegen und erbringt ihre vereinbarungsgemäss geschuldeten Leistungen für Wartung und Pflege. Die Reaktionszeit dauert im Rahmen der Bereitschaftszeit vom Eingang der Meldung bis zur Reaktion einer Ansprechperson. Soweit nichts Abweichendes vereinbart wird, gilt:
 - Bereitschaftszeit: Montag - Freitag von 8.00 - 17.00 Uhr (ohne allgemeine Feiertage und betriebliche Brückentage)
 - Reaktionszeit: 5 Stunden

8. Mitwirkungspflicht

- 8.1. Die IWF AG kann die vereinbarten Leistungen nur in dem Umfang erbringen, als der Kunde die dafür notwendigen und in seiner Verantwortung liegenden Voraussetzungen schafft. Der Kunde ist insbesondere für folgende Bereiche verantwortlich: Bestimmung fachkundiger und entscheidungsbefugter Ansprechpartner; unverzügliche Meldung bei Störungen und Fehlern mit einer möglichst genauen Problembeschreibung; rechtzeitige Bereitstellung benötigter Unterlagen und Informationen.
- 8.2. Fehlen der IWF AG ausführungrelevante Angaben oder Unterlagen, werden diese nicht rechtzeitig geliefert oder nachträglich durch den Kunden verändert und führt dies zu Verzögerungen oder Mehraufwand, sind die Folgen und insbesondere die daraus entstehenden Mehrkosten alleine vom Kunden zu tragen.

9. Verantwortung des Kunden

- 9.1. Der Kunde ist für seine Daten, insbesondere deren Richtigkeit, sowie die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere diejenigen des Datenschutzes, verantwortlich. Er stellt sicher, dass er über alle übermittelten und verwendeten Daten verfügen darf.
- 9.2. Der Kunde ist für das von ihm auf einer von der IWF AG erstellten Webseite verwendete bzw. eingesetzte Material (Bilder, Ton usw.) verantwortlich und bestätigt mit dessen Nutzung, über die entsprechenden Nutzungsrechte zu verfügen. Wird die IWF AG bspw. als Domainhalter im Zusammenhang mit dem Betrieb einer Webseite rechtlich belangt (Verletzung von Urheberrechten usw.), ist der Kunde zur Hilfeleistung verpflichtet und vollumfänglich schadenersatzpflichtig.
- 9.3. Stellt die IWF AG für den Kunden die Infrastruktur für den automatischen Versand von Massenmails (bspw. Newsletter-Tool) bereit, bestätigt der Kunde mit der Bestellung der hierfür notwendigen Dienstleistungen, die für den Massenversand geltenden Gesetzesbestimmungen zu kennen und diese vollumfänglich einzuhalten. Der Kunde trägt somit die alleinige Verantwortung dafür, dass insbesondere die gesetzlichen Vorgaben betreffend E-Mail-Marketing bekannt sind und während der gesamten Dauer vollumfänglich umgesetzt bzw. eingehalten werden.
- 9.4. Die Instruktion der Mitarbeitenden, insbesondere hinsichtlich der korrekten Anwendung der von der IWF AG bereitgestellten Mittel und der jeweils einzuhaltenden gesetzlichen Bestimmungen, ist Sache des Kunden.
- 9.5. Die Verantwortung über die Zugangsdaten liegt beim Kunden. Die IWF AG betrachtet Anwender, welche sich mit korrektem Benutzernamen und Passwort identifizieren, als vom Kunden legitimierte Nutzer.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Informatikdienstleistungen der IWF AG

10. Lieferung

- 10.1. Liefertermine sind nur verbindlich, wenn sie zwischen der IWF AG und dem Kunden schriftlich vereinbart wurden.
- 10.2. Betriebsstörungen, verzögerte Belieferungen oder Nichtbelieferung durch Vertragspartner der IWF AG oder andere hindernde Umstände wie etwa Streik, höhere Gewalt oder dergleichen berechtigen die IWF AG zur Verlängerung der Lieferfristen. Schadenersatzansprüche des Kunden aufgrund vorgenannter Verzögerungen sind ausgeschlossen.
- 10.3. **Auftragsänderungen seitens des Kunden führen zur Aufhebung der vereinbarten Termine und Fristen, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.**

11. Verzögerungen

- 11.1. Beide Vertragsparteien verpflichten sich, die vorgegebenen Termine einzuhalten.
- 11.2. Verzögerungen sind so rasch wie möglich zu melden und führen zu einer angemessenen Verschiebung des Termins. Verzögerungen berechtigen den Kunden nicht zum Vertragsrücktritt oder zur Geltendmachung von Schadenersatz.

12. Prüfung, Erfüllung und Abnahme

- 12.1. Der Kunde hat nach Auslieferung die Beschaffenheit und Funktionalität von Arbeitsresultaten, insbesondere von Individualsoftware, unverzüglich zu prüfen und Mängel umgehend der IWF AG zu melden. **Funktionieren die explizit vereinbarten Eigenschaften, gilt der Auftrag als erfüllt.**
- 12.2. Die Abnahme gilt 30 Tage nach Auslieferung automatisch als erfolgt, ausser der Kunde spricht vor Ablauf dieser Frist schriftlich eine Abnahmeverweigerung aus. Produkte und Arbeitsresultate gelten in jedem Fall als abgenommen und genehmigt, wenn der Kunde diese produktiv einsetzt.
- 12.3. Eine gemeinsame Abnahme mit Protokoll findet nur statt, wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist.
- 12.4. Die IWF AG ist zu Teillieferungen und Teilleistungen berechtigt. Im Fall einer Teilleistung gilt die letzte Teilabnahme als Gesamt-abnahme.
- 12.5. Unerhebliche Mängel berechtigen nicht zur Annahmeverweigerung. Mängel gelten als unerheblich, wenn das Arbeitsresultat in allen wesentlichen Funktionen nutzbar ist.

13. Garantieleistungen

- 13.1. **Dem Kunden ist bekannt, dass die IWF AG aufgrund der Komplexität und den vielfältigen Anwendungsmöglichkeiten ihrer Dienstleistungen keine völlige Fehlerfreiheit garantieren kann. Dies gilt insbesondere für die Herstellung und Installation von Individualsoftware.**
- 13.2. **Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Funktionsfähigkeit der gelieferten Software von verschiedenen Faktoren abhängig ist, die von der IWF AG nicht beeinflusst werden können (Hard- und Software des Kunden, Bedienung, Datenübertragung, Updates, Eingriffe des Kunden oder Dritter, Stromausfall, etc.).**
- 13.3. Liegt ein Mangel am Arbeitsresultat vor, insbesondere über vereinbarte Funktionen, kann der Kunde zunächst nur eine unentgeltliche Nachbesserung innert angemessener Frist verlangen. Die IWF AG behält sich das Recht vor, auf ihr Nachbesserungsrecht zu verzichten.
- 13.4. Ist eine Nachbesserung nicht bzw. nicht in angemessener Zeit möglich oder hat die IWF AG darauf verzichtet, kann der Kunde nur einen dem Minderwert entsprechenden Abzug von der Vergütung machen.
- 13.5. Die IWF AG kann keine Garantie dafür übernehmen, dass ihre Arbeitsleistungen, insbesondere Individualsoftware, dauernd, ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen eingesetzt werden kann.
- 13.6. Für Software von Dritten wird jegliche Gewährleistung durch die IWF AG wegbedungen, auch wenn solche Software in die Programme der IWF AG integriert wurde.
- 13.7. Die Garantierechte verjähren innerhalb von sechs Monaten ab Gesamtabnahme.

14. Haftung

- 14.1. **Die IWF AG haftet höchstens bis zum Preis des mangelhaften Produktes oder der fehlerhaften Dienstleistung. Bei Hosting und SLA gilt eine Jahresgebühr als Preis der Dienstleistung. Für Vermögensschäden wie entgangenen Gewinn, nicht realisierte**

Einsparungen, eigene Aufwendungen des Kunden, Regressansprüche Dritter, Verzugschäden, Schäden aus Datenverlust und Datenbeschädigung, Schäden aus der kommerziellen Anwendung der Produkte und für aus dem Beizug Dritter resultierende Kosten wird jede Haftung ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Bei Schäden, verursacht durch höhere Gewalt, haftet die IWF AG nicht.

15. Zahlungskonditionen

- 15.1. Rechnungen der IWF AG sind innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt zu bezahlen. Sämtliche Preisangaben verstehen sich exkl. Mehrwertsteuer.
- 15.2. Hosting und SLA werden zu Jahresbeginn im Voraus in Rechnung gestellt.
- 15.3. Nach Aufwand verrechnete Dienstleistungen werden quartalsweise mit schriftlichem Leistungsausweis in Rechnung gestellt. Die darin ausgewiesenen Leistungen gelten als anerkannt, wenn ihnen nicht innerhalb von 10 Tagen schriftlich widersprochen wird.

16. Laufzeit und Kündigungsmöglichkeiten

- 16.1. Hosting und SLA haben eine Laufzeit von 12 Monaten und werden automatisch um ein weiteres Jahr verlängert, sofern sie nicht frist- und formgerecht gekündigt werden.
- 16.2. Hosting und SLA können mit einer Kündigungsfrist von 6 Monaten jeweils auf Ende eines Kalenderjahres schriftlich kündigt werden.

IV. Schlussbestimmungen

17. Salvatorische Klausel

- 17.1. Sollten sich einzelne Bestimmungen dieser AGB als unwirksam erweisen, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.
- 17.2. Die Parteien verpflichten sich, anstelle einer unwirksamen Bestimmung eine dieser Bestimmung möglichst nahekommende wirksame Regelung zu treffen.

18. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 18.1. **Anwendbar ist ausschliesslich schweizerisches Recht unter Ausschluss der Bestimmungen des Bundesgesetzes über das internationale Privatrecht (IPRG).**
- 18.2. **Gerichtsstand für alle aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar sich ergebenden Streitigkeiten ist für beide Vertragspartner Liestal.**

Stand: 12.03.2019