



September 2021, Version 01

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Mycomp IT-Services GmbH, Amriswil

1. ALLGEMEINER TEIL

1.1 Anwendungsbereich, Gegenstand der AGB

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend: «AGB») regeln die Geschäftsbeziehungen zwischen der Mycomp IT-Services GmbH und ihren Kunden (nachfolgend: «Kunde») und sind massgebend bei jedem Vertragsabschluss, sei er mündlich oder schriftlich, stillschweigend oder formal vereinbart worden. Die AGBs sind auf der Internetseite von Mycomp IT-Services GmbH publiziert und werden dem Kunden als Beilage zum Angebot auf dessen Wunsch zugestellt.

Die AGBs sind anwendbar, sobald der Kunde Leistungen oder Produkte von Mycomp IT-Services GmbH bezieht und bilden einen integrierenden Bestandteil eines jeden Vertrags zwischen Mycomp IT-Services GmbH und dem Kunden. Sie gelten auch für sämtliche zukünftigen Beziehungen zwischen den beiden Parteien, ohne dass dazu jedes Mal eine ausdrückliche Bestätigung notwendig wäre.

Der Kunde verzichtet ausdrücklich auf seine eigenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und akzeptiert vollumfänglich die vorliegenden AGB. Abweichungen von diesen AGB sind nur gültig, wenn sie ausdrücklich schriftlich vereinbart werden. Änderungen dieser AGB durch Mycomp IT-Services GmbH sind jederzeit möglich; die neue Fassung der AGB gilt für alle nach ihrem Inkrafttreten abgeschlossenen Verträge und sind jederzeit auf der Internetseite von Mycomp IT-Services GmbH ersichtlich.

1.2 Vertragsstruktur und -abschluss

Verträge zwischen Mycomp IT-Services GmbH und ihren Kunden bestehen aus einem Vertragsdokument und diesen AGB und werden entweder durch beidseitige Unterzeichnung oder durch un widersprochene Entgegennahme einer Auftragsbestätigung abgeschlossen. Bei der Entgegennahme einer Auftragsbestätigung kann Mycomp IT-Services GmbH davon ausgehen, dass der Kunde mit der Auftragsbestätigung einverstanden ist, sofern er nicht innerhalb einer Frist von zehn Tagen nach Erhalt dagegen Einwendungen erhebt. Die Annahme des Angebots kann auch durch konkludentes Handeln erfolgen, namentlich indem der Kunde die Leistungen von Mycomp IT-Services GmbH entgegennimmt oder nutzt.

Soweit nicht anders angegeben, sind Angebote von Mycomp IT-Services GmbH während 30 Tagen gültig.

1.3 Vertragsbeginn

Schriftliche Verträge treten auf das Datum der Unterzeichnung, Auftragsbestätigungen auf das Datum der Ausstellung in Kraft. Ausgenommen sind spezielle, schriftlich festgelegte Vereinbarungen.

1.4 Vertragsende

Einzelverträge über die Lieferung von Hard- oder Software oder die Erbringung einer einmaligen Dienstleistung enden mit der vollständigen und ordnungsgemässen Erfüllung. Einzelverträge über die Überlassung von Hard- oder Software (Miete, Leasing, Outsourcing, Personalverleih etc.) oder die Erbringung einer andauernden Dienstleistung (Systemwartung, Softwarepflege) enden mit Vertragsablauf oder ihrer Kündigung. Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen.

1.5 Leistungserbringung

Mycomp IT-Services GmbH erbringt die im Vertragsdokument beschriebenen Leistungen. Im Vertragsdokument nicht explizit aufgeführte Leistungen sind im Leistungsumfang nicht enthalten und werden separat nach Aufwand verrechnet. Die zum Angebot gehörenden Unterlagen (Abbildungen, Prospekte, etc.) sind nur relevant, wenn sie von Mycomp IT-Services GmbH ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden.

Mycomp IT-Services GmbH wird ihre vertraglichen Pflichten sorgfältig und fachmännisch gemäss der vertraglichen Leistungsbeschreibung erfüllen. Mycomp IT-Services GmbH darf Subunternehmer beiziehen, bleibt aber gegenüber dem Kunden für das Erbringen der Leistungen vollumfänglich verantwortlich.

1.6 Termine

Terminangaben für Lieferung, Installation und Inbetriebnahme sind ohne ausdrückliche Zusicherung Richtwerte und nicht verbindlich.

1.7 Übergabe und Abnahme

Mycomp IT-Services GmbH erfüllt die geschuldete Leistung durch Übergabe des Produktes oder des Arbeitsresultates. Sie lädt den Kunden rechtzeitig zur Prüfung ein, indem sie ihm die Abnahmebereitschaft anzeigt. Eine formelle Abnahme unter Mitwirkung beider Parteien findet nur statt, wenn dies im Einzelvertrag ausdrücklich vorgesehen ist. Im vertraglichen Rahmen sind auch Teilabnahmen möglich. Falls nichts anderes vereinbart ist, hat die Abnahme innert 10 Tagen nach der Anzeige der Abnahmebereitschaft durch Mycomp IT-Services GmbH zu erfolgen. Wird die Abnahme durch den Kunden über diese Frist hinaus verzögert und werden innert der Frist keine Mängel schriftlich gerügt, so gilt die Abnahme als erfolgt. Ebenso gilt die Abnahme als erfolgt, wenn der Kunde den operativen Betrieb aufnimmt oder Änderungen an gelieferten Produkten vornimmt.

Zeigen sich bei der Prüfung unerhebliche Mängel, so findet die Abnahme gleichwohl mit Abschluss der Prüfung statt. Mycomp IT-Services GmbH behebt die festgestellten Mängel und gibt deren Behebung dem Kunden bekannt. Leistungen gelten als abgenommen, wenn eine vereinbarte Abnahme aus Gründen, die nicht von Mycomp IT-Services GmbH zu vertreten sind, nicht innert 30 Tagen nach dem vereinbarten Abnahmedatum oder, fehlt ein solches, innert 30 Tagen nach der Übergabe erfolgt. Sie gelten in jedem Fall als abgenommen, wenn der Kunde Produkte oder Resultate von Dienstleistungen produktiv einsetzt.

Zeigen sich bei der Prüfung erhebliche Mängel, so wird die Abnahme zurückgestellt. Mycomp IT-Services GmbH behebt die festgestellten Mängel und lädt den Kunden zu einer neuen Prüfung ein. Kann die Abnahme ein zweites Mal wegen dem gleichen Mangel nicht stattfinden, kann der Kunde seine Mängelrechte (weiterhin Erfüllung, Minderung oder, bei Vorliegen erheblicher Mängel, Rücktritt vom Vertrag) geltend machen.

Mängel, welche bei der Abnahme trotz angemessener Sorgfalt nicht erkennbar waren, müssen nach ihrer Entdeckung Mycomp IT-Services GmbH innert 10 Tagen schriftlich angezeigt werden.

1.8 Annahmeverzug

Nimmt der Kunde die gehörig angebotene Leistung nicht an, so kann Mycomp IT-Services GmbH nach Ansetzung einer angemessenen Nachfrist entweder:

1. weiterhin am bisher erfüllten Vertragsteil festhalten und die dafür vereinbarte Entschädigung einfordern, jedoch auf die weitere Erbringung von Leistungen definitiv verzichten oder
2. vom gesamten Vertrag zurücktreten, sämtliche gelieferten Produkte zurückfordern und Schadenersatz verlangen. Dieser besteht im Minderwert der Produkte sowie in der vollen vertraglich vereinbarten Entschädigung für die bereits erbrachten Dienstleistungen. Zudem kann Mycomp IT-Services GmbH in beiden Fällen zusätzlich einen pauschalisierten Schadenersatz für die entfallenden zukünftigen Leistungen verlangen. Dieser beträgt 50% des Vertragswertes der dann zumal noch nicht gelieferten Produkte und der noch nicht erbrachten Dienstleistungen. Die Geltendmachung weiteren Schadens bleibt bei entsprechendem Nachweis vorbehalten.

1.9 Verzug

Ist die Nichteinhaltung eines verbindlichen Termins auf Hindernisse zurückzuführen, die Mycomp IT-Services GmbH nicht zu vertreten hat, so wird die Frist angemessen verlängert.

Wird ein verbindlich vereinbarter Termin von der Mycomp IT-Services GmbH nicht eingehalten und ist diese Verzögerung durch Mycomp IT-Services GmbH verschuldet, setzt der Kunde Mycomp IT-Services GmbH schriftlich eine angemessene Nachfrist von mindestens 30 Tagen zur nachträglichen Erfüllung an. Wird die Nachfrist ebenfalls nicht eingehalten, so befindet sich Mycomp IT-Services GmbH im Verzug und der Kunde kann nach schriftlicher Ansetzung einer weiteren Nachfrist:

1. weiterhin auf der Erfüllung beharren;
2. sofern er es unverzüglich erklärt, auf die nachträglichen Leistungen verzichten;
3. sofern er es unverzüglich erklärt und die ausstehende Leistung oder Lieferung die Gebrauchstauglichkeit aller bei Mycomp IT-Services GmbH bezogenen Leistungen erheblich beeinträchtigt, vom Vertrag zurücktreten.

Diejenigen Leistungen (oder Teile davon), die bereits vertragsgemäss erbracht wurden und vom Kunden als solche in objektiv technisch und kommerziell zumutbarer Weise verwendet werden können, werden vergütet. Ein etwaiger Vertragsrücktritt berührt diese Leistungen nicht; für sie gelten die entsprechenden Vertragsbestimmungen weiter.

1.10 Preise

Sämtliche Preisangaben verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer und allfälliger weiterer Abgaben. Mycomp IT-Services GmbH ist berechtigt, ihre Preise jederzeit zu ändern. Auf bereits abgeschlossene Einzelverträge über die Lieferung von Produkten haben nach Vertragsunterzeichnung erfolgte Preisänderungen keinen Einfluss. Auf Einzelverträge über die dauerhafte Überlassung von Produkten sowie über die Erbringung von Dienstleistungen finden die neuen Preise nach einer Vorankündigung von einem Monat Anwendung.

Macht Mycomp IT-Services GmbH Angaben zu Preisen für Dienstleistungen oder Gesamtsysteme, so dienen diese lediglich der Orientierung des Kunden und stellen weder einen Fixpreis, ein verbindliches Kostendach noch einen ungefähren Kostenansatz dar. Die Angabe eines voraussichtlichen Dienstleistungsaufwandes berücksichtigt zudem die Reisezeit nicht.

1.11 Zahlungsbedingungen

Rechnungen der Mycomp IT-Services GmbH sind vorbehaltlich besonderer Vereinbarung sofort nach Rechnungseingang ohne Abzug zur Zahlung fällig. Nach Ablauf einer Frist von 2 Tagen kommt der Kunde automatisch in Verzug, ohne dass eine Mahnung seitens Mycomp IT-Services GmbH erforderlich wäre.

1.12 Reisezeit

Reisezeit gilt als Arbeitszeit. Für die Entschädigung der Reisezeit kann Mycomp IT-Services GmbH anstelle der üblichen Konditionen eine pauschale Entschädigung einführen, welche sowohl die aufgewendete Zeit wie auch die Spesen abdeckt.

1.13 Zusatzaufwand

Folgende Leistungen kann Mycomp IT-Services GmbH zusätzlich zu einer vertraglich vereinbarten Entschädigung nach Aufwand in Rechnung stellen:

1. Leistungen, die nicht im definierten Leistungsumfang enthalten sind;
2. Leistungen für die Analyse und die Behebung von Störungen, welche nicht von gelieferten oder gewarteten Komponenten verursacht wurden oder die nicht reproduzierbar sind (Fehlbedienungen, unkorrekte Manipulationen, unautorisierte Eingriffe, Einwirkungen von Drittprodukten, Fehler im vom Kunden oder von Dritten zur Verfügung gestellten Datenmaterial, Änderungen an den Datenbeständen, die nicht über die ordentlichen und lizenzierten Programme der Mycomp IT-Services GmbH erfolgen);
3. Leistungen für die Behebung von Fehlfunktionen, welche durch physische Dritteinwirkung oder höhere Gewalt entstehen (physische Beschädigung durch den Kunden oder Dritte, Stromausfall, Überspannung, Blitzschlag, Elementarschäden, Tierfrass, Einflüsse durch ungewöhnliche physikalische, chemische oder elektrische Belastungen);
4. Aufwand, der entsteht, weil der Kunde seine Mitwirkungspflichten verletzt hat;
5. Aufwand, der durch Software-/Viren-Angriffe verursacht wurde.

1.14 Zahlungsverzug des Kunden

Ist der Kunde mit der Bezahlung einer Rechnung der Mycomp IT-Services GmbH in Verzug, so kann Mycomp IT-Services GmbH ihre Lieferungen einstellen, bis sämtliche offenen Beträge beglichen sind und einen Verzugszins von 5 % geltend machen. Überdies kann Mycomp IT-Services GmbH nach Ansetzung

einer Nachfrist nach eigener Wahl entweder:

- weiterhin am Vertrag festhalten, auf Bezahlung der ausstehenden Forderung nebst Verspätungsschaden klagen sowie die weitere Erbringung von Leistungen bis zur ordentlichen Bezahlung verweigern oder
- weiterhin am Vertrag festhalten, auf Bezahlung der ausstehenden Forderung nebst Verspätungsschaden klagen sowie auf die weitere Erbringung von Leistungen definitiv verzichten oder
- vom Vertrag zurücktreten, sämtliche gelieferten Produkte heraus verlangen und für die bereits erbrachten Dienstleistungen die vertraglich vereinbarte Entschädigung vollumfänglich als Schadenersatz in Rechnung stellen.

In den Fällen 2. und 3. kann Mycomp IT-Services GmbH zudem zusätzlich einen pauschalisierten Schadenersatz für die entfallenden zukünftigen Leistungen verlangen. Dieser beträgt 50% des Vertragswertes der dannzumal noch nicht gelieferten Produkte und der noch nicht erbrachten Dienstleistungen. Die Geltendmachung weiteren Schadens bleibt bei entsprechendem Nachweis vorbehalten.

1.15 Mitwirkungspflichten

Der Kunde stellt sicher, dass alle erforderlichen Mitwirkungspflichten rechtzeitig, im erforderlichen Umfang und für Mycomp IT-Services GmbH unentgeltlich erbracht werden. Der Kunde ist insbesondere für folgende Bereiche verantwortlich:

1.15.1 Vorgaben

Der Kunde gibt Mycomp IT-Services GmbH rechtzeitig alle für die Vertragserfüllung erforderlichen Vorgaben bekannt. Er stellt Mycomp IT-Services GmbH die für die Erbringung der Dienstleistung erforderlichen Büroräume und Maschinen sowie kompetente Ansprechpartner zur Verfügung. Falls nicht Mycomp IT-Services GmbH ausdrücklich mit der Datensicherung (Backup) beauftragt wurde, liegt diese in der alleinigen Verantwortung des Kunden.

1.15.2 Verzögerungen / Mehraufwände

Erbringt der Kunde eine erforderliche Mitwirkungspflicht nicht, nicht rechtzeitig oder nicht in der vereinbarten Weise, so ist der Kunde von Mycomp IT-Services GmbH abzumahnend. Die aus der Verletzung der Mitwirkungspflicht entstehenden Folgen (z.B. Verzögerungen, Mehraufwände usw.) sind vom Kunden zu tragen.

1.15.3 Verbreitung von Informationen

Der Kunde verzichtet auf den Systemen, die durch Mycomp IT-Services GmbH zur Verfügung gestellt werden, auf die Verbreitung von Informationen und Bildmaterial mit rechtswidrigem Inhalt. Der Kunde nutzt die Dienste von Mycomp IT-Services GmbH nicht auf illegale Weise. Es ist insbesondere, jedoch nicht abschliessend untersagt:

- › Aufrufe zur Gewalt
- › Rassendiskriminierung
- › Anleitungen / Anstiftung zu strafbarem Verhalten
- › Unerlaubte Glücksspiele im Sinne des Lotteriegesetzes
- › Ehrverletzende Äusserungen über Dritte oder persönlichkeitsverletzende Publikationen
- › Informationen, die Urheberrechte, verwandte Schutzrechte oder andere Immaterialgüterrechte Dritter verletzen.
- › Die mycomp-Dienste nicht zur Schädigung oder Belästigung Dritter, insbesondere nicht unbefugtes Eindringen in fremde Systeme (Hacking), Verbreitung von Viren jeder Art oder durch unverlangte Zusendung von E-Mails (Spamming, Junk-Mail und dergleichen) zu nutzen
- › Inhalte erotischen Charakters sind mittels geeigneter Massnahmen vor dem Zugriff Minderjähriger zu schützen. Der Betrieb von sogenannten Downloadsites ist grundsätzlich unerwünscht und in jedem Fall mit dem Provider im Vorfeld zu klären.
- › Der Betrieb von Webseiten mit urheberrechtlich geschütztem Inhalt ist verboten, ausser der Betreiber ist im Besitz rechtsgültiger Lizenzen, welche ihm den Vertrieb in der Schweiz gestatten. Solche Lizenzen sind Mycomp IT-Services GmbH auf Aufforderung hin vorzulegen. Mycomp IT-Services GmbH behält sich das Recht vor, entsprechende Inhalte nach eigenem Ermessen zu sperren und den Vertrag

fristlos zu kündigen, wobei keine bereits geleisteten Zahlungen zurückerstattet werden.

1.16 Rechte am Arbeitsergebnis

Soweit im Einzelvertrag nichts anderes bestimmt wird, stehen Mycomp IT-Services GmbH die Rechte an den bei der Vertragserfüllung entstandenen Arbeitsergebnissen zu. Der Kunde erhält an diesen Arbeitsergebnissen ein nicht exklusives, nicht übertragbares, zeitlich und örtlich unbeschränktes Nutzungs- und Verwertungsrecht.

1.17 Gewährleistungsausschluss bei Selbstverschulden

Eine eigenmächtige Nachbesserung durch den Kunden oder durch Dritte ist ausgeschlossen. Sofern der Kunde Hardware- oder Softwareprodukte unsachgemäss behandelt, selber verändert oder repariert oder solche Handlungen durch nicht von Mycomp IT-Services GmbH autorisierte Dritte vornehmen lässt, verliert er sämtliche Gewährleistungs- und Haftungsansprüche. Überdies kann Mycomp IT-Services GmbH den dadurch verursachten, zusätzlichen Aufwand zu den jeweils gültigen Konditionen in Rechnung stellen.

1.18 Genehmigung

Setzt der Kunde Produkte und Arbeitsergebnisse produktiv ein, so gelten solche Leistungen in jedem Fall als genehmigt, wenn innert 30 Tagen nach der Abnahme oder, fehlt eine solche, innert 30 Tagen nach der Übergabe keine schriftliche Mängelrüge erfolgt. Ausgenommen sind Mängel, welche auch bei ordnungsgemässer Prüfung nicht entdeckt werden konnten. Solche Mängel können bis zum ordentlichen Ablauf der Gewährleistungsfrist geltend gemacht werden.

1.19 Haftung

Mycomp IT-Services GmbH haftet nicht für Schäden, die auf Softwarefehler von nicht durch Mycomp IT-Services GmbH hergestellter Software zurückzuführen sind. Ebenso haftet Mycomp IT-Services GmbH nicht für durch Computerviren verursachte Schäden, sofern Mycomp IT-Services GmbH in ihrem Verantwortungsbereich die nach dem Stand der Technik angemessenen Schutzmassnahmen zu deren Abwehr getroffen hatte.

Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht, soweit Mycomp IT-Services GmbH vorsätzlich oder grobfahrlässig gehandelt hat oder soweit zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen.

1.20 Leasing

Ein allfälliger Leasing- oder Refinanzierungsvertrag über den Vertragsgegenstand hat nur Einfluss auf die Eigentumsverhältnisse sowie die Schuldnerstellung bezüglich des Preises. Die übrigen Rechte und Pflichten (wie insbesondere die Mitwirkungspflichten sowie die Nutzungsbefugnisse hinsichtlich Software) bleiben davon unberührt.

1.21 Verrechnungsausschluss

Mit Forderungen der Mycomp IT-Services GmbH kann der Kunde nur solche Gegenforderungen verrechnen, die von Mycomp IT-Services GmbH schriftlich anerkannt wurden.

1.22 Sicherheiten

Mycomp IT-Services GmbH behält sich das Eigentum an den verkauften Hardwareprodukten vor, bis der Kunde diese vollständig bezahlt hat. Der Kunde verpflichtet sich, Eigentumsvorbehalte Dritten, insbesondere allfälligen Vermietern, mitzuteilen sowie unter Eigentumsvorbehalt stehende Hardwareprodukte nicht zu veräussern und sie sorgfältig zu behandeln.

Die Erteilung einer Nutzungslizenz erfolgt unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung der Lizenzgebühren. Unterlässt der Kunde die Bezahlung der Lizenzgebühren, so verliert er nach einmaliger schriftlicher Mahnung sämtliche Nutzungsrechte an der unbezahlten Software und ist verpflichtet, sämtliche Kopien der Software zu löschen und Datenträger sowie Dokumentationen an Mycomp IT-Services GmbH zurückzugeben.

1.23 Wiederausfuhr

Der Kunde verpflichtet sich, bestehende Wiederausfuhrbeschränkungen zu beachten.

1.24 Geheimhaltung

Mycomp IT-Services GmbH und der Kunde verpflichten sich gegenseitig zur Geheimhaltung von Tatsachen und Daten, aller Wahrnehmungen und Unterlagen, die zur geschäftlichen Geheimhaltung gehören, einschliesslich den dazugehörigen Unterlagen und Datenträgern, die ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag bekannt werden und die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind.

Diese Pflicht ist auch beauftragten Dritten aufzuerlegen. Als vertrauliche Daten gelten auch Analysen, Zusammenfassungen und Auszüge, welche auf der Grundlage von vertraulichen Daten erstellt wurden. Im Zweifelsfall sind Tatsachen und Daten vertraulich zu behandeln. Die Geheimhaltungspflichten bestehen schon vor Vertragsabschluss und auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bzw. nach der Erfüllung der vereinbarten Leistung. Vorbehalten bleiben gesetzliche Offenlegungspflichten.

Diese Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die nachweislich öffentlich bekannt sind oder ohne Zutun des Informationsempfängers öffentlich bekannt werden. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht nach Beendigung des Vertragsverhältnisses weiter. Mycomp IT-Services GmbH ist aber berechtigt, die Tatsache der Zusammenarbeit mit dem Kunden in Form von Referenzen bekannt zu geben, es sei denn, der Kunde verlangt ausdrücklich, dass auch dieser Sachverhalt unter die Geheimhaltungspflicht der Mycomp IT-Services GmbH gestellt wird.

1.25 Abwerberverbot

Die Parteien werden sich gegenseitig keine Mitarbeiter oder Auftragnehmer abwerben. Diese Verpflichtung gilt während der Dauer der vertraglichen Verpflichtungen zwischen dem Kunden und der Mycomp IT-Services GmbH sowie während einem Jahr darüber hinaus.

1.26 Change Management

Im Rahmen eines Change Management Verfahrens können die Parteien die kommerziellen Konditionen wie Leistungsumfang, Termine und Kosten jederzeit ändern. Solche Änderungen können sowohl schriftlich wie auch mündlich erfolgen. Mündliche Änderungen sind jedoch in jedem Fall in einem Protokoll festzuhalten. Dieses ist der Gegenseite zur Kenntnis zu bringen. Andernfalls gelten die mündlichen Änderungen als nicht erfolgt. Vertragsänderungen, welche über Abs. 1 hinausgehen, sind nur gültig, sofern sie schriftlich erfolgen. Auf dieses Schriftlichkeitserfordernis kann nur schriftlich verzichtet werden.

1.27 Übertragung

Mycomp IT-Services GmbH kann diesen Vertrag oder Teile davon ohne Zustimmung des Kunden und unter vollständiger Entlastung der Mycomp IT-Services GmbH jederzeit auf eine andere Gesellschaft übertragen.

1.28 Schlussbestimmungen

Anwendbar ist schweizerisches Recht unter Ausschluss der Bestimmungen des UN Kaufrechts. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist der statutarische Sitz der Mycomp IT-Services GmbH.

2. TECHNOLOGIEPLATTFORM UND SYSTEMINTEGRATION

2.1 Hardwarekauf

2.1.1 Vertragsgegenstand

Mycomp IT-Services GmbH verkauft dem Kunden die im Einzelvertrag bezeichneten Hardwareprodukte.

2.1.2 Lieferung

Mycomp IT-Services GmbH liefert die Hardware an den Betriebsort, sofern sich dieser in der Schweiz oder im Fürstentum Liechtenstein befindet. Die Lieferung und der Versand erfolgen auf Kosten und Gefahr des Kunden.

2.1.3 Preise / Vergütung

Der Kunde verpflichtet sich, für die Leistungen von Mycomp IT-Services GmbH im Einzelvertrag festgelegten Kaufpreis zu bezahlen. Der Kaufpreis kann

nach Vertragsabschluss von der Mycomp IT-Services GmbH in Rechnung gestellt werden. Der Kaufpreis versteht sich inklusive der in einer Pauschalen erhobenen Lieferkosten an den schweizerischen Betriebsort, jedoch exklusive MwSt und exkl. Kosten für die Installation, für das Auspacken und die Entsorgung, sofern dies im Einzelvertrag nicht anders geregelt ist.

2.1.4 Gewährleistung

Mycomp IT-Services GmbH erbringt die Softwarepflegeleistungen mit der gehörigen Sorgfalt. Mycomp IT-Services GmbH kann jedoch nicht garantieren, dass die von ihr gepflegte Software ununterbrochen und fehlerfrei eingesetzt werden kann.

Zur Wahrung seiner Mängelrechte hat der Kunde die ihm gelieferten Hardwareprodukte unmittelbar nach Lieferung zu prüfen und allfällige Mängel sofort schriftlich zu rügen. Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, beträgt die Gewährleistungsfrist drei Monate und beginnt mit Auslieferung der Hardwareprodukte an den Kunden.

Die Gewährleistungsrechte des Kunden ergeben sich aus den Herstellerbedingungen. Gegenüber Mycomp IT-Services GmbH bestehen diese Gewährleistungsrechte ausschliesslich darin, dass Mycomp IT-Services GmbH die Gewährleistungsrechte gemäss Herstellerbedingungen gegenüber dem Hersteller oder Lieferanten einfordert. Kommt der Hersteller oder Lieferant seiner Gewährleistungspflicht nicht freiwillig nach, so tritt Mycomp IT-Services GmbH die Gewährleistungsrechte zur rechtlichen Durchsetzung an den Kunden ab. Andere Gewährleistungsansprüche gegenüber Mycomp IT-Services GmbH werden wegbedungen. Verschleissteile und Verbrauchsmaterial wie Toner, Batterien etc. sind vom Kunden in jedem Fall auf eigene Kosten zu ersetzen.

Für Drittprodukte (sämtliche Hardware sowie Drittsoftware, die von Mycomp IT-Services GmbH separat oder in ihre eigenen Leistungen bzw. Produkte integriert geliefert wird), richtet sich die Gewährleistung ausschliesslich nach den von den jeweiligen Herstellern/Lieferanten bzw. Lizenzgebern gewährten Garantien. Dies gilt für den Leistungsumfang, die Garantielieferdauer, die Voraussetzungen der Geltendmachung der Garantie und alle anderen Rechte des Kunden.

2.1.5 Rücknahme und Entsorgung

Für die Rücknahme und Entsorgung von Hardware gelten die im einzelnen geschlossenen Vereinbarungen sowie die geltenden rechtlichen Bestimmungen (SWICO). Für die Entsorgung/Entfernung von Daten ist der Kunde, wenn nicht anders vereinbart, selbst verantwortlich. Der Partner übernimmt keinerlei Gewährleistung und Verantwortung, insbesondere nicht für Datenverlust oder -abfluss.

2.2 Lizenzen für Software von Drittlieferanten

2.2.1 Nutzungsrecht

Mycomp IT-Services GmbH vermittelt durch die Lieferung der Softwarelizenz dem Kunden das Recht, die im Einzelvertrag bezeichneten Softwareprodukte gemäss und ausschliesslich nach den Lizenzbestimmungen des Herstellers, welche in der Regel dem Softwareprodukt beigelegt oder ansonsten beim Hersteller erfragt werden können, zu nutzen. Im Übrigen ist die korrekte Lizenzierung der Software und aller dazugehörigen Unterlagen Sache des Kunden und Mycomp IT-Services GmbH haftet nicht für Rechtsansprüche des Herstellers, falls der Kunde wissentlich oder versehentlich falsch lizenziert.

Falls solche Lizenzbestimmungen des Herstellers der Software fehlen, gelten die nachfolgenden Bestimmungen:

- 1 Mycomp IT-Services GmbH erteilt dem Kunden das nicht ausschliessliche, nicht übertragbare Recht, die Software samt der Dokumentation auf dem für den Einsatz vorgesehenen System des Kunden während unbestimmter Zeit bestimmungsgemäss zu nutzen.
- 2 Bestimmungsgemässer Gebrauch umfasst abschliessend das vollständige oder teilweise Laden, Einspeichern, Übertragen, Umwandeln, Ablaufen lassen oder Wiedergeben der Software in Objekt Code auf dem Kundensystem zum Zweck der Ausführung der Programm-Instruktionen für die Verarbeitung von Daten des Kunden, die dafür erforderliche vorübergehende Herstellung von Kopien sowie die Verwendung der Dokumenta-

tion im Zusammenhang mit dem bestimmungsgemässen Gebrauch der Software.

- 3 Nicht zulässig ist der Gebrauch der Software auf einem anderen als dem Kundensystem, auf mehr Arbeitsstationen oder mobilen Zusatzgeräten als beim Erwerb der Lizenz angegeben, der Betrieb eines Rechenzentrums für Dritte mit der Software, das über den bestimmungsgemässen Gebrauch hinausgehende Kopieren der Software, die Vermietung, Verleihe oder Bekanntgabe der Software an Dritte, die Bearbeitung, Änderung oder Erweiterung der Software sowie die Rückführung des Objektcodes in Sourcecode.

2.2.2 Übergabe und Installation

Mycomp IT-Services GmbH übergibt dem Kunden die Software von Drittlieferanten auf dem vom Hersteller an Mycomp IT-Services GmbH abgegebenen Datenträger. Eine Dokumentation wird nur abgegeben, wenn diese vom Hersteller zur Verfügung gestellt wird. Die Installation der Software ist als zusätzliche Dienstleistung separat unter Vertrag zu nehmen.

2.2.3 Unerlaubter Gebrauch

Die Verletzung der Bestimmungen über die Softwarenutzung hat bei jedem unautorisierten Eingriff eine nicht befreiende Konventionalstrafe in Höhe der doppelten Lizenzgebühr zur Folge.

2.2.4 Schutzrechte

Der Kunde anerkennt die Schutzrechte der Hersteller an Programmen und Dokumentationen und wird die entsprechenden Schutzrechtsvermerke unverändert belassen. Der Kunde verpflichtet sich, Software und Dokumentation Dritten weder ganz noch auszugsweise zugänglich zu machen oder zu veröffentlichen.

2.2.5 Zahlungskonditionen

Der Kunde verpflichtet sich, die im Einzelvertrag bestimmten Lizenzgebühren (Einmallynzengebühren und/oder wiederkehrende Lizenzgebühren) zu bezahlen.

Lizenzgebühren sind lediglich Entschädigungen für die Erteilung des Nutzungsrechts und berechtigen nicht zur Inanspruchnahme weiterer Leistungen wie zum Beispiel Wartung und Support. Einmallynzengebühren können nach Vertragsabschluss von der Mycomp IT-Services GmbH in Rechnung gestellt werden. Wiederkehrende Lizenzgebühren werden für jedes Kalenderjahr im Voraus zur Zahlung fällig.

2.2.6 Sachgewährleistung

Zur Wahrung seiner Gewährleistungsrechte hat der Kunde die ihm gelieferte Software unmittelbar nach Lieferung zu prüfen und allfällige Mängel sofort schriftlich und in nachvollziehbarer Form zu rügen. Bei Installation durch Mycomp IT-Services GmbH beginnt die Frist erst mit erfolgter Installation. Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, beträgt die Gewährleistungsfrist drei Monate und beginnt mit Auslieferung der Produkte.

Die Gewährleistungsrechte des Kunden ergeben sich aus den Herstellerbedingungen. Gegenüber Mycomp IT-Services GmbH bestehen diese Gewährleistungsrechte ausschliesslich darin, dass Mycomp IT-Services GmbH die Gewährleistungsrechte gemäss Herstellerbedingungen gegenüber dem Hersteller oder Lieferanten einfordert.

Mängel, welche bei der Prüfung trotz angemessener Sorgfalt nicht erkennbar waren, müssen nach ihrer Entdeckung Mycomp IT-Services GmbH innert 10 Tagen schriftlich angezeigt werden. Liegt ein Mangel vor, kann der Kunde seine Mängelrechte geltend machen. Der Umfang der zulässigen Nutzung von Software richtet sich nach den Lizenzbestimmungen des Softwareherstellers.

Kommt der Hersteller/Lieferant seiner Gewährleistungspflicht nicht freiwillig nach, so tritt Mycomp IT-Services GmbH die Gewährleistungsrechte zur rechtlichen Durchsetzung an den Kunden ab. Andere Gewährleistungsansprüche gegenüber Mycomp IT-Services GmbH werden wegbedungen.

2.2.7 Rechtsgewährleistung

Es gelten die Bestimmungen des Herstellers. Mycomp IT-Services GmbH tritt dem Kunden sämtliche Ansprüche zur direkten Geltendmachung gegenüber dem Hersteller oder Lieferanten ab. Jede weitere Rechtsgewährleistung wird wegbedungen.

Sofern ein Produkt bzw. eine Leistung oder ein Teil

davon Gegenstand einer Klage wegen Verletzung von gewerblichen Schutzrechten ist oder nach Meinung von Mycomp IT-Services GmbH werden könnte, kann Mycomp IT-Services GmbH dem Kunden nach ihrer Wahl entweder das Recht verschaffen, den Gegenstand frei von jeder Haftung wegen Verletzung gewerblicher Schutzrechte zu benutzen, das Produkt durch ein anderes ersetzen, welches die wesentlichen vertraglichen Eigenschaften erfüllt, das Produkt so abändern, dass es keine Immaterialgüterrechte mehr verletzt, oder, falls keine der vorstehenden Möglichkeiten mit wirtschaftlich vernünftigem Aufwand realisierbar sind, das Produkt zurücknehmen und den Kaufpreis abzüglich der Amortisation auf Basis einer fünfjährigen linearen Abschreibung zurückerstatten.

Sollten Dritte gegen den Kunden wegen Verletzung angeblich ihnen gehörender Schutzrechte Ansprüche geltend machen, wird cloutson auf eigene Kosten die Verteidigung führen und allfällige dem Kunden durch rechtskräftiges Gerichtsurteil auferlegte Kosten und Schadenersatzleistungen übernehmen, wenn der Kunde cloutson sofort schriftlich über den erhobenen Anspruch unterrichtet und cloutson zur Führung der Verteidigung, einschliesslich Abschluss eines Vergleiches, ermächtigt und dabei in angemessenem und zumutbarem Umfang unterstützt und sich der Anspruch des Dritten darauf stützt, der bestimmungsgemässe Gebrauch des unveränderten Produktes bzw. der Leistung verletze ein in der Schweiz bestehendes Schutzrecht oder stelle unlauteren Wettbewerb dar.

2.2.8 Vertragsdauer

Einzelverträge, in denen wiederkehrende Lizenzgebühren vereinbart wurden, können mit einer Frist von drei Monaten jeweils per Jahresende gekündigt werden. Zudem kann Mycomp IT-Services GmbH solche Einzelverträge aus wichtigem Grund fristlos kündigen, wenn der Kunde trotz schriftlicher Abmahnung die Nutzungsbedingungen verletzt oder die Lizenzgebühren nicht bezahlt. Nach Vertragsende wird der Kunde jede Nutzung der Software einstellen und die ihm überlassenen Kopien der Software sowie der Dokumentation vernichten.

Einzelverträge, in denen lediglich Einmallynzengebühren vereinbart wurden, haben keine Vertragsdauer und bedürfen somit keiner Kündigung.

2.3 Dienstleistungen

2.3.1 Vertragsgegenstand

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

2.3.2 Systemintegration

Mycomp IT-Services GmbH 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 spezifiziert. Übernimmt Mycomp IT-Services GmbH keine Verantwortung für die Systemintegration, so liefert Mycomp IT-Services GmbH 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.

2.3.3 Erfüllungsort

Dienstleistungen werden nach Wahl von Mycomp IT-Services GmbH entweder an der Geschäftsadresse der Mycomp IT-Services GmbH oder beim Kunden erbracht.

2.3.4 Zahlungskonditionen

Dienstleistungen werden von Mycomp IT-Services GmbH nach Aufwand zu den jeweils gültigen Konditionen erbracht. Sie werden monatlich in Rechnung gestellt, sofern im Einzelvertrag nicht ein anderer Zahlungsmodus vorgesehen ist. Reisezeit gilt als Arbeitszeit und wird ebenso wie Spesen zu den jeweils gültigen Konditionen in Rechnung gestellt.

2.3.5 Gewährleistung

Bei jeder Dienstleistung berücksichtigt Mycomp IT-Services GmbH 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 Mycomp IT-Services GmbH, dass das Arbeitsergebnis im Zeitpunkt der Übergabe den Spezifikationen entspricht, wie sie im Einzelvertrag definiert wurden. Mängel hat der Kunde der Mycomp IT-Services GmbH unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Die Gewährleistungsfrist beträgt drei Monate nach Abnahme durch den Kunden. Die Gewährleistung ist beschränkt auf Nachbesserung durch Mycomp IT-Services GmbH. Andere Gewährleistungsansprüche werden wegbedungen. Bei einer Systemintegration beginnt die Gewährleistungsfrist für sämtliche Produkte mit der Abnahme des Systems. Im Übrigen gelten für die Gewährleistung die Absätze 1 und 2 hiervor.

2.4 Systemwartung

2.4.1 Vertragsgegenstand

Mycomp IT-Services GmbH erbringt gegenüber dem Kunden Serviceleistungen, welche die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der betreuten Komponenten unter normalen Benutzungsvoraussetzungen bezwecken.

Die Serviceleistungen von Mycomp IT-Services GmbH werden im Folgenden allgemein umschrieben und im Einzelvertrag unter Bezugnahme auf diese Vertragsbedingungen spezifiziert. Sie beziehen sich ausschliesslich auf die ebenfalls im Einzelvertrag bezeichneten Komponenten.

2.4.2 Standardleistungen

2.4.2.1 Wartungsbereitschaft

Mycomp IT-Services GmbH stellt das Know-how und die technischen Ressourcen bereit, um die Vertragsprodukte während der gesamten Vertragsdauer warten und unterstützen zu können.

2.4.2.2 Service Desk

Mycomp IT-Services GmbH unterhält ein Service Desk, welches dem Kunden beim Auftreten von Störungen als erste Anlaufstelle dient.

2.4.2.3 Störungsbehebung

Beim Auftreten von Störungen leitet Mycomp IT-Services GmbH durch Fernunterstützung oder Unterstützung vor Ort die erforderlichen Massnahmen zur Störungsbehebung ein. Diese dienen der Diagnose der Störung, der Definition der geeigneten Lösung sowie der Störungsbehebung selbst. Es wird dabei wie folgt vorgegangen:

1. Fernunterstützung: Beim Auftreten von Störungen wird in erster Linie versucht, die Störung mittels Fernunterstützung zu beheben. Steht ein System für den Fernzugriff nicht zur Verfügung oder kann die Störung nicht via Telefonsupport innert nützlicher Frist behoben werden, ist eine Unterstützung vor Ort notwendig.
2. Unterstützung vor Ort: Lassen sich Störungen nicht über die Fernunterstützung oder per Telefon beheben, erfolgt eine Unterstützung vor Ort. Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist der dadurch verursachte Aufwand durch die Wartungsgebühr nicht abgegolten und wird gesondert in Rechnung gestellt.

2.4.3 Zusatzleistungen

2.4.3.1 Störungsverwaltung (Triage)

Mycomp IT-Services GmbH und der Kunde können vereinbaren, dass Mycomp IT-Services GmbH auch solche Störungsmeldungen annimmt, welche nicht die gewarteten Komponenten betreffen. Solche Störungen werden von Mycomp IT-Services GmbH dem zuständigen Anbieter zur Bearbeitung weitergeleitet und Mycomp IT-Services GmbH überwacht den Vollzug der Störungsbehebung.

2.4.3.2 Ersatzteilkhaltung (Spare Parts)

Mycomp IT-Services GmbH und der Kunde können vereinbaren, dass Mycomp IT-Services GmbH Ersatzteile beschafft und entweder in den Räumlichkeiten von Mycomp IT-Services GmbH oder vor Ort ausschliesslich für den Einsatz beim Kunden bereit stellt. Die Ersatz-

teilkhaltung gehört ohne ausdrückliche Vereinbarung im Einzelvertrag nicht zum Leistungsumfang.

2.4.3.3 Systemüberwachung

Mycomp IT-Services GmbH überwacht auf besonderen Auftrag den laufenden Betrieb der Vertragsprodukte im Hinblick auf eine frühzeitige Erkennung von Störungen.

2.4.3.4 Update- und Patchmanagement

Mycomp IT-Services GmbH übernimmt auf besonderen Auftrag das Update- und Patchmanagement von Software. In diesem Rahmen liefert und installiert Mycomp IT-Services GmbH in Absprache mit dem Kunden die vom Hersteller standardmässig und ohne zusätzliche Kosten gelieferten Software Updates und Patches für Vertragsprodukte. Überdies führt Mycomp IT-Services GmbH eine Aufstellung der beim Kunden installierten Software, soweit es sich um Vertragsprodukte handelt. Verlangt der Hersteller für die Lieferung von Software Updates eine zusätzliche Entschädigung, so hat der Kunde diese Software auf eigene Kosten zu beschaffen.

2.4.3.5 Anwendersupport

Mycomp IT-Services GmbH und der Kunde können vereinbaren, dass Mycomp IT-Services GmbH auch den Anwendersupport im Sinne eines First Level Supports gewährleistet. Die zu unterstützenden Anwendungen und Komponenten sind im Einzelvertrag nach Produkt, Version und Sprache genau zu spezifizieren.

2.4.3.6 Qualitätssicherung

Auf besonderen Auftrag überwacht Mycomp IT-Services GmbH die Qualität der Störungsbehebung. Dabei werden

je nach Vereinbarung die folgenden Hilfsmittel eingesetzt:

1. Trouble-Tickets: Erfassung der Merkmale „Call Status Feedback“, „Art der Störungsbehebung“ und „Störungsbehebungszeit“ je Störungsfall
2. Quartalsberichte: regelmässige Berichterstattung über die Störungsbehebung
3. Qualitätsreporting: Berichte auf besondere Anfrage
4. Qualitätsreview: Beurteilung der Qualität der Störungsbehebung durch den Betriebsausschuss

2.4.4 Störungsbehebung im Besonderen

Die Serviceleistungen von Mycomp IT-Services GmbH beim Auftreten von Störungen bestehen deshalb in der Koordination der Störungsbehebung mit den Herstellern oder Lieferanten dieser Komponenten. Dabei geht Mycomp IT-Services GmbH wie folgt vor:

1. In einem ersten Schritt versucht Mycomp IT-Services GmbH die Störung selber zu beheben, sofern dies mit den ihr zur Verfügung stehenden Mitteln und aufgrund des vereinbarten Service Levels möglich ist.
2. Gelingt dies nicht oder ist eine Störungsbehebung durch Mycomp IT-Services GmbH von vornherein nicht angezeigt, schaltet Mycomp IT-Services GmbH den Servicedienst des Herstellers ein. Bei Komponenten, für welche die vom Hersteller oder Lieferanten gewährte Garantiezeit noch läuft, macht Mycomp IT-Services GmbH beim Auftreten von Störungen die vom Hersteller oder Lieferanten gewährten Garantierrechte gegenüber diesem geltend. Für den Erfolg der Störungsbehebung oder der Garantieleistungen des Herstellers/Lieferanten übernimmt Mycomp IT-Services GmbH keine Verantwortung.

2.4.5 Unterstützte Komponenten

Die von Mycomp IT-Services GmbH erbrachten Serviceleistungen beziehen sich ausschliesslich auf die im Einzelvertrag aufgezählten Komponenten. Handelt es sich dabei um Software, so kann Mycomp IT-Services GmbH vom Kunden verlangen, dass dieser jeweils die aktuellsten, vom Hersteller gelieferten Versionen einsetzt und bei Erscheinen neuer kostenpflichtiger Versionen diese ebenfalls beschafft. Handelt es sich hingegen um Hardware, so kann Mycomp IT-Services GmbH die Erbringung von Serviceleistungen davon abhängig machen, dass der Hersteller für die Produkte Support bietet und Ersatzteile bereit hält.

Sind diese Voraussetzungen nicht erfüllt, so kann My-

comp IT-Services GmbH für die betroffenen Komponenten die Serviceleistungen nach einer Vorankündigung von 1 Monat jederzeit einstellen. Die Gültigkeit des Systemwartungsvertrages in Bezug auf die übrigen Vertragsprodukte bleibt davon unberührt.

2.4.6 Bereitschaftsgrade

Mycomp IT-Services GmbH unterscheidet die folgenden Bereitschaftsgrade:

2.4.6.1 Servicezeit

Die Servicezeit dauert Montag bis Freitag 08.00-12.00 und 13.00-17.00 Uhr, exklusive allgemeine Feiertage am Ort der verantwortlichen Geschäftsstelle von Mycomp IT-Services GmbH.

Während der Servicezeit stehen grundsätzlich sämtliche von Mycomp IT-Services GmbH unterhaltenen Ressourcen zur Verfügung.

2.4.6.2 Pikettendienst

Während den im Einzelvertrag festgehaltenen Pikettzeiten unterhält Mycomp IT-Services GmbH eine Notfallorganisation bis maximal 7 * 24 Stunden, welche auf die Behebung wesentlicher Betriebsstörungen ausgelegt ist.

Können Arbeiten während der Servicezeit nicht beendet werden, so werden sie zu Beginn des nächsten Arbeitstages wieder aufgenommen. Erachtet der Servicemitarbeiter von Mycomp IT-Services GmbH es als sinnvoll oder wird das vom Kunden verlangt, so können begonnene Arbeiten unter Verrechnung eines Zuschlags über das Ende der Servicezeit hinaus fortgesetzt werden.

2.4.7 Reaktions- und Störungsbehebungszeit

Die Reaktionszeiten werden in den Einzelverträgen festgehalten und gelten grundsätzlich nur innerhalb der vereinbarten Servicezeit.

Störungsbehebungszeiten werden nur auf besondere Vereinbarung im Einzelvertrag gewährt. Die Zeit für die Wiederherstellung der Datenbestände wird bei der Berechnung der Störungsbehebungszeit nicht mitgerechnet.

2.4.8 Pauschale Gebühr

Als Entschädigung für die Serviceleistungen gemäss Ziffer 2.4 bezahlt der Kunde Mycomp IT-Services GmbH die im Einzelvertrag bezeichnete pauschale Vergütung halbjährlich im Voraus, jeweils per 01.01. und 01.07. des Kalenderjahres.

2.4.9 Supportstunden

Der Kunde kann sich im Rahmen eines Service Abonnements verbindlich verpflichten, gegen Vorauszahlung eine bestimmte Anzahl Supportstunden zu beziehen. Das Service Abonnement wird nach Bestellung in Rechnung gestellt.

Nicht bezogene Supportstunden verfallen innerhalb von zwei Jahren seit der Bestellung sowie im Fall einer Kündigung des Systemwartungsvertrages durch den Kunden.

Dem Kunden steht es jedoch frei, sich die vom Verfall betroffenen Vorauszahlungen auf den Bezug anderer Leistungen von Mycomp IT-Services GmbH anrechnen zu lassen, sofern er dies unverzüglich erklärt und sofern diese Leistungen von Mycomp IT-Services GmbH innerhalb von 30 Tagen nach Verfall der Vorauszahlung in Rechnung gestellt werden können.

2.4.10 Drittkosten

Muss Mycomp IT-Services GmbH bei der Erbringung ihrer Leistungen die Unterstützung Dritter (Hersteller etc.) in Anspruch nehmen, weil für die Störungsbehebung Eingriffe oder Ersatzteile notwendig sind, welche über das vereinbarte Service Level hinaus gehen, so können daraus resultierende Kosten als Drittkosten in Rechnung gestellt werden.

2.4.11 Gewährleistung

Mycomp IT-Services GmbH verpflichtet sich zur sorgfältigen Erbringung der Serviceleistungen. Mycomp IT-Services GmbH kann jedoch keine Garantie dafür übernehmen, dass die Vertragsprodukte ununterbrochen und fehlerfrei in allen gewünschten Kombinationen, mit beliebigen Hardware- und Softwareprodukten und Daten eingesetzt werden können.

Mycomp IT-Services GmbH garantiert, dass ihre eigenen Produkte und Leistungen bei vertragsgemäsem

Einsatz die zugesicherten Eigenschaften aufweisen und nicht mit Mängeln behaftet sind, die ihre Tauglichkeit aufheben oder erheblich einschränken.

Liegt ein Mangel vor, kann der Kunde nach Wahl der Mycomp IT-Services GmbH zunächst nur Nachbesserung oder Ersatzlieferung verlangen. Schlägen zwei Nachbesserungsversuche oder Ersatzlieferungen wegen desselben Mangels fehl, kann der Kunde:

- › weiterhin Erfüllung verlangen, oder
- › eine angemessene Preisminderung verlangen, oder
- › wenn ein erheblicher Mangel vorliegt, vom Vertrag zurücktreten

Erhebliche Mängel liegen vor, wenn die Produkte bei vertragsgemäsem Einsatz die zugesicherten Eigenschaften nicht aufweisen oder derart mit Mängeln behaftet sind, dass sie für den Kunden unbrauchbar sind.

Die Gewährleistung entfällt, wenn der Kunde die Hard- oder Software selbst ändert oder durch Dritte ändern lässt und nicht nachweisen kann, dass die gerügten Mängel weder insgesamt noch teilweise durch solche Änderungen verursacht worden sind und dass die Mängelbeseitigung durch die Änderungen nicht erschwert wird. Ausserdem entfällt die Gewährleistung, soweit der Kunde seine Mitwirkungsobliegenheiten nicht ordnungsgemäss erfüllt.

Mängelrügen sind schriftlich innert der in Ziffer 11 für Kauf- bzw. Ziffer 12 für Werkverträge genannten Rügefristen mit einer nachvollziehbaren Schilderung der Fehlersymptome zu erheben. Die Mängelansprüche des Kunden entfallen, soweit ein Mangel nicht fristgerecht gerügt wird.

Die Mängelrechte des Kunden verjähren innert sechs Monaten ab Abnahme der Leistungen oder der Installation bzw. der Entgegennahme durch den Kunden, wenn auf die Installation verzichtet worden ist.

Alle vorstehend nicht ausdrücklich aufgeführten Gewährleistungen und Mängelrechte sind, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen.

2.4.12 Vertragsdauer

Einzelverträge sind auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Ohne ausdrückliche Vereinbarung treten sie auf den 1. desjenigen Monats in Kraft, der auf das Datum der Installation der unterstützten Komponenten beim Kunden folgt.

Einzelverträge sind jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres mit einer Frist von drei Monaten kündbar.

2.4.13 Folgen der Vertragsbeendigung

Mit Ablauf des Einzelvertrages endet die Verpflichtung von Mycomp IT-Services GmbH zur Erbringung von Serviceleistungen. Ersatzteile, welche im Auftrag des Kunden von Mycomp IT-Services GmbH erworben und aufbewahrt wurden, müssen vom Kunden zum Restwert übernommen werden. Der Restwert wird dabei auf der Basis einer linearen Amortisationszeit von 36 Monaten und einer Verzinsung von 7% pro Jahr berechnet.

3. SOFTWARE

3.1 Lizenzen für Software

3.1.1 Nutzungsrecht

Mycomp IT-Services GmbH erteilt dem Kunden für die im Vertragsdeckblatt bezeichnete Software das nicht ausschliessliche, nicht übertragbare Recht, die Software samt der Dokumentation auf dem für den Einsatz vorgesehenen System des Kunden während unbestimmter Zeit bestimmungsgemäss zu nutzen.

Bestimmungsgemässer Gebrauch umfasst abschliessend:

1. das vollständige oder teilweise Laden, Einspeichern, Übertragen, Umwandeln, Ablaufen lassen oder Wiedergeben der Software in Objektcode auf dem Kundensystem zum Zweck der Ausführung der Programm-Instruktionen für die Verarbeitung von Daten des Kunden,
2. die dafür erforderliche vorübergehende Herstellung von Kopien sowie die Verwendung der Dokumentation im Zusammenhang mit dem bestimmungsgemässen Gebrauch der Software. Nicht zulässig ist der Gebrauch der Software auf einem anderen als dem Kundensystem, auf mehr

Arbeitsstationen oder mobilen Zusatzgeräten als beim Erwerb der Lizenz angegeben, der Betrieb eines Rechenzentrums für Dritte mit der Software, das über den bestimmungsgemässen Gebrauch hinausgehende Kopieren der Software, die Vermietung, Verleihe oder Bekanntgabe der Software an Dritte, die Bearbeitung, Änderung oder Erweiterung der Software sowie die Rückführung des Objektcodes in Sourcecode.

Bestimmungsgemäss ist ein Gebrauch der Mycomp IT-Services GmbH Software auch dann, wenn im Einzelvertrag ausdrücklich festgelegt ist, dass bestimmte Module dem Kunden in Form von Quellcode zur eigenständigen Änderung oder Erweiterung überlassen werden. In diesem Falle erlischt bei Vornahme einer solchen Änderung oder Erweiterung durch den Kunden in jedem Fall die Gewährleistungspflicht der Mycomp IT-Services GmbH.

3.1.2 Übergabe und Installation

Mycomp IT-Services GmbH übergibt dem Kunden die Software auf einem geeigneten Datenträger, beziehungsweise stellt diese in elektronischer Form zur Verfügung. Eine Dokumentation wird nur abgegeben, wenn diese von Mycomp IT-Services GmbH standardmässig zur Verfügung gestellt wird. Die Installation der Software ist als zusätzliche Dienstleistung separat unter Vertrag zu nehmen.

3.1.3 Weitergabe von Software

Nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung von Mycomp IT-Services GmbH darf der Kunde die Software an einen Dritten weitergeben, sofern er schriftlich bestätigt, davon keine Kopien zurückzubehalten und den Gebrauch definitiv einzustellen.

Der Umfang der zulässigen Nutzung von Software richtet sich nach den Lizenzbestimmungen des Softwareherstellers.

Unerlaubter Gebrauch

Die Verletzung der Bestimmungen über die Softwarenutzung hat bei jedem unautorisierten Eingriff eine nicht befreiende Konventionalstrafe in Höhe der doppelten Lizenzgebühr zur Folge.

3.1.4 Schutzrechte

Der Kunde anerkennt die Schutzrechte von Mycomp IT-Services GmbH an Software und Dokumentationen und wird die entsprechenden Schutzrechtsvermerke unverändert belassen. Der Kunde verpflichtet sich, Software und Dokumentation Dritten weder ganz noch auszugsweise zugänglich zu machen oder zu veröffentlichen.

3.1.5 Zahlungskonditionen

Der Kunde verpflichtet sich, die im Einzelvertrag bestimmten Lizenzgebühren (Einmallynzengebühren und/ oder wiederkehrende Lizenzgebühren) zu bezahlen. Lizenzgebühren sind lediglich Entschädigungen für die Erteilung des Nutzungsrechts und berechtigen nicht zur Inanspruchnahme weiterer Leistungen wie zum Beispiel Wartung und Support.

Einmallynzengebühren können nach Vertragsabschluss von Mycomp IT-Services GmbH in Rechnung gestellt werden. Wiederkehrende Lizenzgebühren werden für jedes Kalenderjahr im Voraus per 01.01. und 01.07. zur Zahlung fällig.

3.1.6 Sachgewährleistung

Zur Wahrung seiner Mängelrechte hat der Kunde die ihm gelieferte Software unmittelbar nach Lieferung zu prüfen und allfällige Mängel sofort schriftlich und in nachvollziehbarer Form zu rügen. Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, beträgt die Gewährleistungsfrist sechs Monate und beginnt mit Auslieferung der Produkte. Während dieser Zeit werden innert angemessener Frist reproduzierbare Programmfehler behoben oder Umgehungs-lösungen angeboten, sofern die Software nicht den vertraglichen Spezifikationen entspricht.

Anderer Gewährleistungsansprüche werden wegbedungen.

3.1.7 Rechtsgewährleistung

Mycomp IT-Services GmbH erklärt, dass sie oder eine andere Gesellschaft der Mycomp IT-Services GmbH sämtliche Rechte an Mycomp IT-Services GmbH Software besitzt und leistet dafür Gewähr. Der Kunde ist jedoch verpflichtet, Mycomp IT-Services GmbH

frühzeitig und vor Einleitung eines Rechtsverfahrens über behauptete Drittsprüche zu informieren und sämtliche in der Folge von Mycomp IT-Services GmbH erteilten Anweisungen zu befolgen.

Unterlässt er dies, so ist Mycomp IT-Services GmbH von der Gewährleistungspflicht befreit. Mycomp IT-Services GmbH steht es zudem frei, zur Vermeidung eines Rechtsverfahrens die betroffenen Produkte gegen Erstattung des Erwerbspreises zurückzunehmen.

3.1.8 Vertragsdauer

Einzelverträge, in denen wiederkehrende Lizenzgebühren vereinbart wurden, können mit einer Frist von drei Monaten jeweils 30.06. oder 31.12. gekündigt werden. Zudem kann Mycomp IT-Services GmbH solche Einzelverträge aus wichtigem Grund fristlos kündigen, wenn der Kunde trotz schriftlicher Abmahnung die Nutzungsbedingungen verletzt oder die Lizenzgebühren nicht bezahlt. Nach Vertragsende wird der Kunde jede Nutzung der Software einstellen und die ihm überlassenen Kopien der Software sowie der Dokumentation vernichten.

Einzelverträge, in denen lediglich Einmalizenzgebühren vereinbart wurden, haben keine Vertragsdauer und bedürfen somit keiner Kündigung.

3.2 Pflege von Software

3.2.1 Vertragsgegenstand

Mycomp IT-Services GmbH erbringt für die im Einzelvertrag aufgeführte Standardsoftware die nachfolgend beschriebenen Softwarepflegeleistungen. Diese haben zum Ziel, aufgetretene Softwarefehler zu beheben, den Betrieb der Software durch die Benutzer zu unterstützen sowie die Software zu unterhalten.

Die Pflegeleistungen von Mycomp IT-Services GmbH werden im Folgenden allgemein umschrieben und im Einzelvertrag unter Bezugnahme auf diese Vertragsbedingungen spezifiziert.

3.2.2 Standardleistungen

3.2.2.1 Störungsanalyse

Mycomp IT-Services GmbH analysiert auftretende Störungen der gepflegten Software, ordnet die Störung einem Verantwortlichkeitsbereich zu und schlägt, sofern die Störung durch die gepflegte Software verursacht wird, eine geeignete Lösung vor. Es wird dabei wie folgt vorgegangen:

1. Telefon/Mail/Fernzugriff: Beim Auftreten von Störungen wird in erster Linie versucht, die Störung mittels mündlicher oder schriftlicher Beschreibung oder über Fernzugriff zu analysieren. Ist dies nicht möglich, zum Beispiel weil ein System für den Fernzugriff nicht zur Verfügung steht, ist eine Unterstüzung vor Ort notwendig.
2. Unterstüzung vor Ort: Lassen sich Störungen nicht über die Fernunterstüzung oder per Telefon analysieren, erfolgt der Eingriff vor Ort. Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist der dadurch verursachte Aufwand durch die Wartungsgebühr nicht abgegolten und wird gesondert in Rechnung gestellt.

3.2.3 Fehlerbehebung

Auftretende Fehler der Standard Software werden von Mycomp IT-Services GmbH entsprechend ihrer Dringlichkeit wie folgt behoben:

1. durch Entwicklung von Korrekturcode oder von Umgehungs-lösungen, allenfalls mit kundenindividueller Ausprägung
2. durch Anpassung der Bedienungsabläufe und entsprechende Instruktion des Kunden
3. durch Lieferung von Korrektur-Releases der Software.

Bei wesentlichen Betriebsstörungen hat der Kunde Anspruch auf eine kundenindividuelle Fehlerbehebung, falls sich der Grund für die Störung eindeutig der Standard Software der Mycomp IT-Services GmbH zuordnen lässt und nicht durch ein Drittsystem oder durch einen Änderung in der IT Plattform hervorgerufen wurde.

In allen übrigen Fällen erfolgt die Fehlerbehebung in der Regel durch Lieferung von Korrektur-Releases.

3.2.4 Unterhalt der Software

Neue Releases der Standardsoftware werden dem Kunden zur Verfügung gestellt. Mycomp IT-Services

GmbH informiert den Kunden, wenn solche Releases vorliegen und gibt eine Empfehlung darüber ab, ob deren Installation im Betrieb des Kunden erforderlich ist. Die Installation von neuen Releases auf dem Kundensystem ist durch die Softwarepflegegebühren nicht abgedeckt und wird zusätzlich in Rechnung gestellt.

Mycomp IT-Services GmbH ist berechtigt, die Erbringung weiterer Softwarepflegeleistungen von der Installation eines bestimmten Release abhängig zu machen.

3.2.5 Archivierung

Mycomp IT-Services GmbH archiviert die sich bei Kunden im Einsatz befindlichen Programmversionen während der gesamten Einsatzdauer der Software sowohl im Sourciewie auch im Objektcode. Dadurch stellt Mycomp IT-Services GmbH sicher, dass die Software im Falle einer Zerstörung neu installiert werden kann. Der Aufwand von Mycomp IT-Services GmbH für die Neuinstallation von Software wird jedoch als Dienstleistung in Rechnung gestellt, sofern die Störung nicht auf einen Softwarefehler zurückzuführen war.

3.2.6 Service Desk

Mycomp IT-Services GmbH unterhält ein Service Desk, welches Anfragen im Zusammenhang mit der Anwendung der Software beantwortet. Die Inanspruchnahme des Service Desk ist zusätzlich zur pauschalen Wartungsgebühr zu entschädigen, wobei der Kunde zwischen einer Pauschalgebühr sowie einer Entschädigung nach Aufwand wählen kann.

Die Pauschalgebühr wird im Einzelvertrag festgehalten und entsprechend Ziffer 8 in Rechnung gestellt. Bei pauschaler Entschädigung bezeichnet der Kunde einen Systemverantwortlichen (1st level support). Dieser nimmt die Anfragen der Nutzer als erste Anlaufstelle im Betrieb entgegen und leitet sie an Mycomp IT-Services GmbH weiter.

3.2.7 Support

Supportleistungen, die über den Leistungsumfang gemäss Ziffer 2 hinaus gehen, erbringt Mycomp IT-Services GmbH auf besonderen Auftrag und gegen zusätzliche Entschädigung zu den jeweils gültigen

Konditionen. Sämtliche Wartungsverträge mit Dritten für die Hard- und Software des Kunden gehen zu dessen Lasten, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

3.2.8 Pflege von individueller Software

Die Softwarepflegeleistungen gemäss Ziffer 2 beziehen sich auf die im Einzelvertrag erwähnte Standardsoftware.

Die Pflege von individuell für den Kunden entwickelten Programmen oder Programmteilen ist nicht Gegenstand der Standard Pflegeleistungen und muss zusätzlich vereinbart werden.

3.2.9 Lieferung von neuen Versionen

Neue Versionen werden im Rahmen eines Softwarepflegevertrages weder geliefert noch installiert. Sie sind vom Kunden separat zu beschaffen.

3.2.10 Service- und Reaktionszeiten

Die Supportleistungen werden von Mycomp IT-Services GmbH während der Supportzeit erbracht. Soweit nichts Abweichendes vereinbart wird, gilt als Supportzeit die Zeit von (ohne allgemeine Sonn- und Feiertage am Ort der Niederlassung von Mycomp IT-Services GmbH):

Montag bis Freitag

08.00 – 12.00 und 13.00 – 17.00 Uhr

Auf Wunsch des Kunden und gegen einen Zuschlag zu den normalen Ansätzen beginnt Mycomp IT-Services GmbH mit ihren Leistungen auch ausserhalb der Supportzeit oder führt angefangene Arbeiten fort. Die Zuschläge werden im Einzelvertrag schriftlich festgehalten.

Bei wesentlichen Betriebsstörungen sichert Mycomp IT-Services GmbH während den Servicezeiten eine Reaktionszeit von einem Arbeitstag zu.

3.2.11 Pauschale Gebühr

Als Entschädigung für die Softwarepflegeleistungen bezahlt der Kunde Mycomp IT-Services GmbH die im Einzelvertrag bezeichnete pauschale Vergütung

jährlich im Voraus, jeweils zu Beginn eines Kalenderjahres.

3.2.12 Vertragsdauer

Einzelverträge für Softwarepflege und Service Desk sind auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Ohne besondere Vereinbarung treten sie auf den 1. desjenigen Monats in Kraft, der auf das Datum der Installation der Software beim Kunden folgt.

Einzelverträge sind jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres mit einer Frist von drei Monaten kündbar.

3.2.13 Salvatorische Klausel

16.1. Sollte eine Bestimmung des Vertrags ungültig oder nicht durchsetzbar sein, berührt diese Ungültigkeit oder Nichtdurchsetzbarkeit die Wirksamkeit anderen Bestimmungen des Vertrags nicht. Die ungültige oder undurchsetzbare Bestimmung wird durch eine gültige Bestimmung ersetzt, welche dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen oder undurchsetzbaren Bestimmung so gut wie möglich gerecht wird.

3.2.14 Schriftform

Vereinbarungen zwischen den Parteien (Offerten, Annahmen, Bestellungen, etc., sowie Änderungen und Ergänzungen derselben) sind nur gültig, wenn sie schriftlich festgehalten werden. Die Verwendung von E-Mail ist der Schriftform gleichgestellt.

Im Interesse der Lesbarkeit sind die männlichen Personenbenennungen als Kurzform für beide Geschlechter zu lesen.

Ausgabedatum: 10. September 2021, Version: 1.0