

Vertragsbedingungen für Support und Wartung

Verfasser

Axians BNC AG
Bahnhofstrasse 5
3322 Urtenen-Schönbühl
Schweiz

Nachstehend «Axians»

Klassifizierung

C0-PUBLIC

1 Vertragsgegenstand

1.1 Ausgangslage

Diese Vertragsbedingungen regeln die Beziehung zwischen Axians und dem Kunden betreffend Support und Wartung für Hard- und Software sowie Subscriptions durch Axians.

Der Kauf, die Installation und Lieferung von Hard- und Software ist nicht Teil dieser Vertragsbedingungen. Hierfür hat der Kunde bereits einen separaten Vertrag mit Axians abgeschlossen. Diese Arbeiten wurden im Vorfeld durchgeführt und sind abgeschlossen.

Der Kunde bestätigt, dass die Systemintegration durch Axians oder durch einen Dritten vollumfänglich und mängelfrei erfolgt ist.

1.2 Inhalt und Zweck

Ziel ist es den Kunden dabei zu unterstützen, seine Hard- und Software in gebrauchsfähigem Zustand zu erhalten, sowie die Verfügbarkeit sicherzustellen. Der Zugang zu den Subscriptions soll jederzeit sichergestellt sein.

Axians vermittelt für Hersteller die Lieferung und Installation von Hard- und Software und erbringt hersteller- und produktsspezifische Wartungs- und Supportleistungen für und im Auftrag der Herstellerin, sog. Manufacturer Part Services. Diese Leistungen werden durch Axians lediglich vermittelt. Direkte Vertragspartnerin ist stets die Herstellerin, Ansprechpartnerin ist Axians.

Axians erbringt zudem hersteller- und produktsspezifische Wartungs- und Supportleistungen direkt für den Kunden in eigenem Namen, sog. Axians Part

Services. Direkte Vertragspartnerin und Ansprechpartnerin ist in diesem Fall Axians. Darüber hinaus bezieht der Kunde Supportleistungen bei Axians, sog. General Services. Die Vertragsverhältnisse stellen sich wie in Abbildung 1 dar.

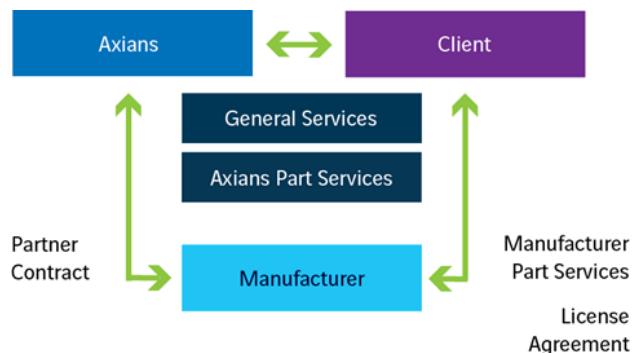


Abbildung 1 Vertragsverhältnisse

1.3 Anhänge

Die nachfolgend genannten Anhänge bilden einen integrierenden Bestandteil dieser Vertragsbedingungen. Bei Widerspruch gehen die Bestimmungen der Vertragsbedingungen vor.

1.3.1 Anhang A – Vertragsinhalte

Der Anhang A definiert die Wartungsinhalte der Supportleistungen durch Axians sowie die dafür verantwortlichen Vertragspartner.

1.3.2 Anhang B – Definitionen

Im Anhang B sind alle in diesen Vertragsbedingungen und den übrigen Anhängen verwendeten Begriffe allgemein definiert.

1.3.3 Anhang C – Axians Part Services

Der Anhang C beinhaltet die Ergänzungen und Einschränkungen zu den Axians Part Services, sowie die Leistungen, welche Axians für die Hersteller erbringt.

2 Inhalt und Umfang der Support- und Wartungsleistung

Für jede Hard- und Software und jede Subscription wird ein Part Service und ein General Service vereinbart. Dieser Vertrag ist nur gültig, sofern der Kunde über mindestens einen General Service und einen Part Service verfügt. Der Umfang wird im Inventar festgehalten.

Axians behebt nach Möglichkeit und auf Wunsch des Kunden gegen separate Entschädigung auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die der Kunde oder Dritte einzustehen haben. In diesem Falle ist Axians aber nicht verpflichtet, die vereinbarten Bereitschafts-, Reaktions- und Interventionszeiten einzuhalten.

2.1 Part Services

2.1.1 Leistungen

Zu den Part Services gehören die Instandhaltung (vorbeugende Wartung zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit) und Instandsetzung (Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit) durch Reparatur und Ersatz schadhafter Teile.

Zur Instandhaltung gehört die Bereitstellung neuer Software aufgrund fehlerhaften Verhaltens oder zur Sicherstellung der Betriebstüchtigkeit. Die Installation der neuen Software entspricht einem Change und wird nach Aufwand verrechnet.

Ersatzteile sind entweder neu, neuwertig oder wieder Instand gestellt. Ausgetauschte und zurückgenommene Teile gehen unentgeltlich ins Eigentum der Axians bzw. der Herstellerin über.

Für jede Hard- und Software und Subscription muss einer der definierten Axians Part Services oder ein Manufacturer Part Service (Supportoption des Herstellers) gewählt werden. Nicht jeder Part Service ist bei jeder Herstellerin und für jedes Produkt verfügbar. Die Verfügbarkeit muss vor Vertragsabschluss geprüft werden und bestimmt sich nach dem Vertrag mit der Herstellerin.

2.1.2 Aktivierung

Die Part Services werden bei der Bestellung durch den Kunden auf den vereinbarten Zeitpunkt aktiviert. Wird die Rechnung für einen Part Service vom

Kunden nicht fristgerecht bezahlt, ist Axians berechtigt, den entsprechenden Part Service umgehend zu deaktivieren.

2.1.3 Laufzeiten

Abhängig von der Herstellerin und vom Produkt sind für die Part Services Laufzeiten von 1 bis 60 Monaten möglich. Die Laufzeit eines Part Service beginnt am 1. Tag des vereinbarten Monats und endet am letzten Tag des vereinbarten Monats. Dies wird im Inventar festgehalten. Bei Manufacturer Part Services kann sich der Kunde über den genauen Inhalt und die Laufzeiten bei der Herstellerin informieren.

2.1.4 Kosten

Die Kosten für einen Part Service sind abhängig von der Herstellerin, dem Produkt, der Supportleistung sowie der Laufzeit. Axians stellt dem Kunden im Namen der Axians oder Herstellerin ein verbindliches Angebot zu. Die Kosten einer darauffolgenden gleichlangen Wartungsperiode können gegenüber der vorherigen Wartungsperiode stark variieren. Das Schwankungsrisiko kann nur durch eine längere Wartungsperiode minimiert werden.

2.1.5 Verlängerung

Die Part Services werden nach Ablauf der Laufzeit nicht automatisch erneuert und aktiviert. Axians stellt dem Kunden vor Ablauf der Laufzeit eines Part Service ein Angebot für die Verlängerung zu. Unterlässt der Kunde die Bestellung, so verliert der entsprechende Part Service seine Gültigkeit und wird deaktiviert.

Axians behält sich vor, dem Kunden nach einem Unterbruch der Dienstleistung für eine Wiederaufnahme des Dienstes zusätzliche Gebühren zu verrechnen.

2.2 General Services

2.2.1 Leistungen

Axians erbringt Supportleistungen für die im Inventar aufgeführte Hard- und Software und Subscriptions. Die entsprechenden Leistungen werden in Anhang A definiert. Bedingung für einen General Service ist mindestens ein gültiger Part Service.

Jede Hard- und Software und Subscription untersteht einer der folgenden vier General Service Kategorien: Essential, Silver, Gold, Platinum.

Axians verfügt über ein Informationssystem, in welchem die Anfragen der Kunden erfasst und verwaltet werden.

2.2.2 Aktivierung

Der General Service wird bei der Bestellung durch den Kunden auf den vereinbarten Zeitpunkt aktiviert. Axians ist verpflichtet für den aktivierte General Service die entsprechenden Leistungen zu erbringen und stellt sicher, dass ausreichend ausgebildete Techniker bereitstehen, um die Anfragen des Kunden zu befriedigen.

Wird die Rechnung für einen General Service vom Kunden nicht fristgerecht bezahlt, hat Axians das Recht nach Ziffer 6 dieser Vertragsbedingungen vorzugehen.

2.2.3 Laufzeiten

Für die kostenpflichtigen General Services sind grundsätzlich Laufzeiten von 1 bis 60 Monaten möglich. Die Laufzeit eines General Service beginnt am 1. Tag des vereinbarten Monats und endet immer am letzten Tag des vereinbarten Monats.

Die Laufzeit des General Service Essential wird durch die Laufzeit der zugeordneten Part Services bestimmt.

2.2.4 Kosten

Die Kosten für einen General Service sind abhängig vom jeweiligen Inventar, der Art und dem Inhalt der Supportleistung sowie der gewünschten Laufzeit. Der tatsächliche Betrag wird verbindlich in Form eines Angebotes der Axians für das entsprechende Inventar festgelegt.

2.2.5 Verlängerung

Ein kostenpflichtiger General Service verlängert sich am Ende seiner Laufzeit automatisch um ein Jahr. Beide Parteien haben die Möglichkeit diesen mit einer Frist von einem Monat vor Ende der Laufzeit schriftlich zu kündigen. In diesem Fall verliert der entsprechende General Service seine Gültigkeit und die Inventarartikel werden dem General Service Essential zugewiesen.

Axians behält sich vor, dem Kunden nach einem Unterbruch der Dienstleistung für eine Wiederaufnahme des Dienstes zusätzliche Gebühren zu verrechnen.

2.2.6 Veränderung des Inventars während der Laufzeit

Artikel, welche während der Laufzeit zu einem bestehenden Inventar dazukommen, können diesem ohne Kostenfolge hinzugefügt werden, solange das Inventar nur unwesentlich ändert. Sollte ein Inventar während der Laufzeit wesentlich ändern, so behält sich Axians vor die Mehrkosten für diesen General Service dem Kunden anzubieten und an-

teilsweise für die restliche Laufzeit in Rechnung zu stellen.

Axians ist nicht verpflichtet Kosten zurückzuerstatte, wenn ein Inventarartikel das Inventar wechselt oder aus dem Inventar ausscheidet.

3 Gewährleistung

Der Kunde hat sich über den Umfang, der durch Axians erbrachten Dienstleistung informiert, ist damit einverstanden und diese entsprechen seinen Vorstellungen. Der Kunde überprüft den von ihm benötigten Leistungsumfang regelmässig und teilt der Axians gewünschte Änderungen umgehend mit.

Der Kunde kennt seine Mitwirkungspflichten. Er trägt unter anderem die alleinige Verantwortung für die Sicherung, Wiederherstellung und sichere Aufbewahrung seiner Daten. Er stellt insbesondere sicher, dass seine Daten vor jeder Wartung durch Axians, gesichert sind.

Axians erbringt die gemäss diesen Vertragsbedingungen geschuldeten Support- und Wartungsleistungen durch ausgebildetes Fachpersonal unter Einhaltung der üblichen Sorgfalt.

Axians übernimmt keine Garantie dafür, dass die unter diesen Vertragsbedingungen zu wartender Hardware dauernd, ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen eingesetzt werden kann, insbesondere nicht der Betrieb mit Dritt-Systemen, welche nicht durch Axians gewartet werden.

4 Haftung

Axians schliesst für sich und allfällige Unterauftragnehmer soweit gesetzlich zulässig jede Haftung aus. Vorbehalten bleiben zwingende gesetzliche Vorschriften, insbesondere betreffend Haftung für absichtliches oder grobfahrlässiges Verhalten.

Im Falle einer Haftung übernimmt Axians für Schäden, welche unmittelbar auf das vorliegende Vertragsverhältnis zurückzuführen sind, einschliesslich Ansprüche aus Sach- oder Rechtsgewährleistung, Nichterfüllung, Verzug oder Sorgfaltsverletzung, pro Schadenfall eine Haftung bis maximal zur Höhe der in den letzten 12 Monaten vor Eintritt des Schadens vom Kunden für die Wartung bezahlten Vergütung, höchstens aber im Betrag von CHF 50'000.00.

Für Schäden aufgrund nicht richtiger oder verspäteter Erfüllung einer Mitwirkungspflicht des Kunden, für die Wiederbeschaffung von Systemkonfigurationen und Unternehmensdaten (insbesondere geschäftsrelevante Daten) sowie für indirekte - oder Folgeschäden (wie zusätzliche Aufwendungen, nicht realisierte Einsparungen, entgangener Gewinn

oder Ansprüche Dritter) schliesst Axians die Haftung soweit gesetzlich zulässig aus.

Axians haftet nicht, wenn sie aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, an der zeitgerechten oder sachgemässen Erfüllung der Verpflichtungen unter diesem Vertrag gehindert wird. Die allenfalls für die Erfüllung vorgesehenen Störungsbehebungstermine werden entsprechend der Dauer der Einwirkung der von der Axians nicht zu vertretenden Umstände erstreckt.

5 Vertraulichkeit und Datenschutz

Die Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig zur Wahrung der Vertraulichkeit aller nicht allgemein bekannten Unterlagen und Informationen, welche sich auf die geschäftliche Sphäre des anderen Partners beziehen und ihnen bei Vorbereitung und Durchführung dieses Vertrages zugänglich werden. Darin eingeschlossen sind auch die Inhalte der Anhänge. Die Vertragsparteien sorgen für die Einhaltung dieser Bestimmungen seitens ihrer Mitarbeitenden und allfällig zugezogenen Dritten.

Axians kann jedoch jene Daten, welche für die Erfüllung der Support- und Wartungsleistung notwendig sind, ohne ausdrückliches Einverständnis des Kunden an die jeweilige Herstellerin weitergeben.

6 Vertragsdauer und Vertragsbeendigung

Diese Vertragsbedingungen treten durch die Bestellung der Wartungs- und Supportleistungen und der ersten Lieferung (Datum des Lieferscheins) auf den ersten Tag des (angefangenen) Liefermonats in Kraft. Allfällige vorbestehende Wartungs- und Supportverträge werden durch diesen Vertrag ersetzt.

Diese Vertragsbedingungen bleiben ohne anders lautende Vereinbarung bis zum Ablauf des letzten im Inventar aufgeführten Part Service in Kraft. Der Vertrag wird automatisch beendet, sobald das Inventar keine aktivierten Part Services mehr aufweist.

Falls innerhalb von drei Monaten nach Rechnungsstellung für die Part Services oder General Services kein Zahlungseingang erfolgt, kann Axians sämtliche Support- und Wartungsleistungen sofort einstellen.

Die Bestimmungen über Haftung, Vertraulichkeit und Datenschutz bleiben auch nach Vertragsbeendigung in Kraft.

7 Schlussbestimmungen

7.1 Vertragsinhalt

Diese Vertragsbedingungen und die Anhänge regeln die Beziehungen zwischen den Vertragspartnern abschliessend und ersetzen die vor Vertragsabschluss geführten Verhandlungen und Korrespondenzen.

7.2 Schriftform

Allfällige Änderungen und Ergänzungen dieser Vertragsbedingungen sowie sämtliche Nebenabreden bedürfen zu ihrer Gültigkeit der schriftlichen Form und der Unterzeichnung durch beide Parteien. Auf dieses Formerefordernis kann nur durch schriftliche Abrede verzichtet werden.

7.3 Mitteilungen

Zur Ausübung von Rechten und Pflichten aus diesen Vertragsbedingungen bestimmte Mitteilungen sind in schriftlicher Form, also per Brief oder mit E-Mail und anschliessender brieflicher Bestätigung, an „Axians BNC AG, Bahnhofstrasse 5, CH-3322 Urtenen-Schönbühl“ zu richten.

7.4 Erfüllungsort

Soweit nicht explizit anders in den Vertragsbedingungen festgelegt, bezieht sich der Erfüllungsort für die unter diesem Vertrag zu erbringenden Support- und Wartungsleistungen auf die Länder Schweiz und Liechtenstein. Der Erfüllungsort muss nicht dem Installationsort entsprechen.

7.5 Rechnungsstellung

Axians stellt dem Kunden gemäss dem verbindlichen Angebot Rechnung für Part und General Service.

Die nach Aufwand berechneten Leistungen werden dem Kunden zu den vereinbarten Stundensätzen und Pauschalen monatlich in Rechnung gestellt.

7.6 Unterauftragsnehmer

Zur Erfüllung der Verpflichtungen gemäss diesem Vertrag ist Axians berechtigt Unterauftragsnehmer einzusetzen.

7.7 Mitwirkungspflichten

Der Kunde ist verpflichtet, die organisatorischen und technischen Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass Axians die vereinbarten Wartungsleistungen erbringen kann.

Dazu gehören insbesondere

- dass der Kunde die geforderten Informationen der Axians zur Verfügung stellt.
- dass die Erreichbarkeit des Kunden für Rückrufe sowie für E-Mails gewährleistet ist.
- dass der Zugang zu den Räumlichkeiten beim Kunden bei Einsätzen vor Ort Support ermöglicht wird.
- dass der Zugang zu Systemen des Kunden bei Remote Support (Fernwartung) Einsätzen ermöglicht wird.
- dass der Kunde sämtliche Daten (Nutzdaten und Systemdaten) ordnungsgemäss gesichert hat und diese notfalls wiederherstellen kann.

7.8 Teilnichtigkeit

Sollten sich einzelne Bestimmungen oder Teile dieser Vertragsbedingungen als nichtig oder unwirksam erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit des Vertrages im Übrigen nicht berührt. Die Vertragspartner werden in einem solchen Fall den Vertrag so anpassen, dass der mit dem richtigen oder unwirksam gewordenen Teil angestrebte Zweck so weit wie möglich erreicht wird.

7.9 Abtretung und Übertragung

Diese Vertragsbedingungen oder einzelne daraus entstehende Rechte oder Pflichten dürfen nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung des anderen Vertragspartners an Dritte abgetreten oder übertragen werden.

7.10 Streiterledigung/Gerichtsstand

Beide Vertragspartner verpflichten sich, im Falle von Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit diesen Vertragsbedingungen in guten Treuen eine einvernehmliche Regelung anzustreben und betriebsintern eine Lösung zu finden. Kann keine Einigung gefunden werden, verpflichten sich die Vertragspartner mindestens eine Mediationssitzung mit einer neutralen Drittperson durchzuführen. Ergänzend kann ein unabhängiger Sachverständiger als Schiedsgutachter beigezogen werden.

Falls trotzdem unter den ob genannten Bemühungen auf gütlichem Wege keine Einigung zustande kommt, wird der ordentliche Richter am Sitz der Axians zur Entscheidung aller Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen Vertragsbedingungen als ausschliesslich zuständig erklärt.

7.11 Anwendbares Recht

Diese Vertragsbedingungen unterstehen dem schweizerischen Recht, unter Ausschluss des Wiener Kaufrechts