

Allgemeine Geschäftsbedingungen

A Allgemeine Bestimmungen

1 Anwendungsbereich und Geltung

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss und Inhalt von Verträgen für werkvertragliche oder auftragsrechtliche sowie kauf- und mietrechtliche Leistungen (einschliesslich der Softwarelizenzierung) im Bereich der Informationstechnologie (IT) zwischen den Parteien „Besteller“ und „symas design GmbH“ (nachfolgend symas). Diese werden im Folgenden als „Vertragspartner“ bezeichnet. Allfällige Vertragsbedingungen des Bestellers werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn symas diesen nicht widerspricht.

2 Vertragsabschluss/-bestandteile und Rangfolge

Ein Vertrag zwischen den Vertragspartnern kommt erst dann zustande, wenn symas den Auftrag schriftlich bestätigt und/oder die Ausführung der Bestellung aufnimmt (nachfolgend: „Auftragsbestätigung“).

Bei Widersprüchen zwischen den Bedingungen der Vertragsbestandteile hat die Auftragsbestätigung Vorrang vor dem Angebot und das Angebot Vorrang vor den Bedingungen dieser AGB. Abweichende Vereinbarungen der Vertragspartner bleiben vorbehalten.

3 Angebot

3.1 Im Falle erforderlicher und/oder gewünschter umfangreicherer Vorarbeiten (z.B. Konzeptentwicklungen, Workshops, ...) erstellt die symas ein Angebot für ein kostenpflichtiges Vorprojekt.

3.2 Soweit im Angebot nichts anderes festgelegt wird, ist symas während 30 Tagen ab dessen Datum daran gebunden.

4 Produkte und Leistungen

4.1 Art, Umfang und Eigenschaften der Leistungen und Produkte werden im Angebot und/oder der Auftragsbestätigung geregelt.

4.2 Nutzen- und Gefahrenübergang erfolgen mit Entgegennahme der Leistung durch den Besteller am Erfüllungsort (Ziff. 14).

5 Ausführung

5.1 Die Vertragspartner zeigen sich gegenseitig sofort alle Umstände aus ihren Bereichen an, welche die vertragsgemässe Erfüllung gefährden oder gefährden könnten.

5.2 Die Ausführung von Leistungen erfolgt nach bestem Wissen unter Anwendung anerkannter Methoden und aktuellen Standards und unter Beachtung der vom Besteller vertragsgemäss erteilten Weisungen. Dennoch lassen sich Seiteneffekte wie System(teil)ausfälle/-störungen usw. nicht vollumfänglich ausschliessen. Entsprechend ist symas auf die Mitwirkung des Bestellers angewiesen (vgl. insb. Ziffer 6)

5.3 symas informiert den Besteller nach Bedarf über den Fortschritt der Arbeiten und holt bei Unklarheiten dessen vertragsgemässen Instruktionen ein.

6 Mitwirkungspflichten des Bestellers

Der Besteller schafft alle in seinem Bereich liegenden Voraussetzungen, damit symas die geschuldeten Leistungen vertragsgemäss erbringen kann. Der Besteller ist insbesondere für Folgendes besorgt:

- Rechtzeitige Übergabe aller für die Vertragserfüllung erforderlichen Vorgaben aus seinem Bereich an symas wie Definition und Programmierung der bestellerseitig zu realisierenden Schnittstellen sowie Bereitstellung, Betrieb und Unterhalt der bestellerseitig zu beschaffenden Komponenten;
- Instruktion der symas über alles, was für die vertragsgegenständliche Erfüllung relevant sein kann wie Bereitstellung sämtlicher zu verarbeitenden Daten sowie (proaktive) unverzügliche Information über (potentielle) Seiteneffekte, Störungen und Fehler;
- Ausführung und Kontrolle der Datensicherung sowie sichere Aufbewahrung der Sicherungskopien und dgl. (Backups) seiner gesamten Software, Programme, Daten usw., insb. jener, die mit der Leistungserbringung durch symas im unmittelbaren oder mittelbaren Zusammenhang stehen und infolgedessen Veränderungen erfahren bzw. Schaden nehmen könnten;
- Gewährung des notwendigen Zugangs zu den Räumlichkeiten des Bestellers sowie der für die Leistungserfüllung notwendigen Infrastruktur;
- Soweit notwendig Schulung der Mitarbeitenden und Durchführung der weiteren Schritte des zur Einführung notwendigen Change-Prozesses;
- Allfällige weitere Mitwirkungshandlungen des Bestellers werden im Einzelfall im Angebot und/oder in der Auftragsbestätigung vereinbart.

Erfüllt der Besteller seine Mitwirkungspflichten nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vollständig, trägt er sämtliche daraus entstehenden Mehrkosten und Verzögerungen. symas ist in diesem Fall berechnete, vereinbarte Termine und Fristen entsprechend anzupassen.

7 Vergütung

7.1 symas erbringt ihre Leistungen nach Aufwand oder zu Festpreisen in Schweizer Franken. Sie gibt in ihrem Angebot die Kostenarten und Kostensätze bekannt. Rechnungen der symas sind innert 10 Tagen nach Erhalt zu bezahlen. Ohne anderer Vereinbarung, stellt symas ihre Leistungen monatlich in Rechnung.

7.2 Kommt der Besteller seiner Zahlungspflicht nicht innerhalb der vereinbarten Zahlungsfrist nach, so wird nach Ablauf der Frist unmittelbar ein Verzugszins von 6 % pro Jahr fällig. Zudem wird nach der ersten, kostenlosen Zahlungserinnerung pro Mahnung eine Mahngebühr von 30 CHF in Rechnung gestellt.

-
- 7.3 Die Vergütung gilt alle Leistungen ab, die zur gehörigen Vertragserfüllung notwendig sind. Durch die Vergütung abgedeckt sind insbesondere die Installations- und Dokumentationskosten, die Kosten der Instruktion, die Spesen, die Lizenzgebühren, die Verpackungs-, Transport- und Versicherungskosten sowie die zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung geltenden öffentlichen Abgaben (z.B. MWST) und die vorgezogene Recyclinggebühr, welche je separat ausgewiesen werden können.
- 7.4 Ist eine Zahlungsfrist an eine Abnahme gebunden und verzögert sich diese aus Gründen, die symas nicht zu vertreten hat, wird die Fälligkeit der Zahlung auf jenen Termin bezogen, an dem die Leistung zur Abnahme bereit war.
- 7.5 Bei Zahlungsverzug darf symas die weitere Erfüllung von Leistungen einstellen oder von geeigneten Sicherheiten des Bestellers wie Vorauszahlung abhängig machen.
- 7.6 Zahlungen gelten erst dann als erfolgt, wenn sie vollständig bei symas eingetroffen sind. symas ist berechtigt, Leistungen bis zur vollständigen Zahlung auszusetzen und kann daraus resultierende Verzögerungen nicht zu vertreten haben.

8 Geheimhaltung und Datenschutz

- 8.1 Die Vertragspartner verpflichten sich zur Geheimhaltung von Tatsachen und Daten, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Diese Pflicht ist auch einbezogenen Dritten aufzuerlegen. Im Zweifelsfall sind Tatsachen und Daten vertraulich zu behandeln. Die Geheimhaltungspflichten bestehen schon vor Vertragsabschluss und gelten während 2 Jahren nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bzw. nach der Erfüllung der vereinbarten Leistungen. Vorbehalten bleiben anderweitige Abmachungen der Vertragspartner in NDAs oder dgl. sowie gesetzliche Aufklärungs- und Informationspflichten.
- 8.2 symas darf die Tatsache und den wesentlichen Inhalt der Offertanfrage möglichen zu beauftragenden Subunternehmern bekanntgeben.
- 8.3 symas ist berechtigt, den Besteller gegenüber Dritten als Referenz zu nennen.

9 Gewährleistung

- 9.1 symas gewährleistet, dass ihre werkvertraglichen Leistungen und die von ihr gelieferten Produkte die vereinbarten Eigenschaften aufweisen, ferner die diejenigen Eigenschaften, welche der Besteller auch ohne besondere Vereinbarung nach dem jeweiligen Stand der Technik bei Vertragsabschluss und in guten Treuen voraussetzen darf.
- 9.2 Liegt ein Mangel vor, kann der Besteller zunächst nur die unentgeltliche Nachbesserung verlangen. symas behebt den Mangel innerhalb angemessener Frist und trägt alle daraus entstehenden Kosten.
- 9.3 Hat symas die verlangte Mängelbehebung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht erfolgreich vorgenommen, kann der Besteller einen dem Minderwert entsprechenden Abzug von der Vergütung machen. Wandelung ist ausgeschlossen.
- 9.4 Mängel sind innerhalb von 10 Tagen nach Entdeckung zu beanstanden. Die Gewährleistungsrechte verjähren innerhalb eines Jahres ab Ablieferung bzw. Abnahme. Nach der Behebung von beanstandeten Mängeln beginnen die Fristen für Ersatzteile neu zu laufen.
- 9.1 Für Drittprodukte leistet symas insofern und insoweit Gewähr oder Garantie, als symas gegenüber ihrem Lieferanten und/oder dem Hersteller Gewährleistungs- oder Garantieansprüche zustehen.
- 9.2 Für Drittprodukte leistet symas insofern und insoweit Gewähr oder Garantie, als symas gegenüber ihrem Lieferanten und/oder dem Hersteller Gewährleistungs- oder Garantieansprüche zustehen.
- 9.3 Die Gewährleistung erstreckt sich ausdrücklich nicht auf Mängel oder Schäden, die auf Ursachen zurückzuführen sind, die außerhalb des Einflussbereichs von symas liegen (z.B. fehlerhafte Mitwirkung oder ungenügende Infrastruktur des Bestellers).

10 Haftung

- 10.1 Jegliche über die Gewährleistung gemäss Ziff. 9 und 17 hinausgehende Haftung der symas wird soweit gesetzlich zulässig wegbedungen.
- 10.2 Die Haftung der symas ist auf direkte Schäden beschränkt und in jedem Fall maximal auf den Betrag begrenzt, den der Besteller für die jeweilige Leistung bezahlt hat. symas haftet unter keinen Umständen für indirekte Schäden, Folgeschäden oder entgangenen Gewinn.
- 10.3 Ausgeschlossen ist, soweit gesetzlich zulässig, insbesondere eine Haftung der symas für entgangenen Gewinn oder anderweitige Vermögensschäden des Bestellers oder Dritter wie Verzugsschaden, Schaden aus Datenverlust oder -beschädigung etc.

11 Ersatzlieferungen, Wartung und Pflegebereitschaft

symas bietet dem Besteller an, die gelieferte Hard- und Software während mindestens zwei Jahren nach Ablauf der einjährigen Gewährleistungsfrist der Erstlieferung weiterhin zu warten und/oder zu pflegen. Allfällige Wartungs- und Pflegeleistungen werden bei und nach Bedarf des Bestellers nach marktüblichen Bedingungen vertraglich geregelt.

12 Folgen der Beendigung des Vertragsverhältnisses

Die Vertragspartner regeln im Angebot und/oder in der Auftragsbestätigung, welche im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellten Betriebsmitteln, Daten und Unterlagen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses und innerhalb welcher Frist dem anderen Vertragspartner zurückzugeben oder unwiederbringlich zu vernichten sind. Eine Löschung von Daten, welche als digitale Kopien im Backup-Archiv symas Eingang gefunden haben, ist aus technischen Gründen ausgeschlossen. symas haftet nicht für Schäden oder Verluste, die aus einer technisch unvermeidbaren Sicherungskopie von Daten resultieren, welche nach Vertragsbeendigung weiterhin in Archivsystemen vorhanden sein könnten.

13 Abtretung, Übertragung und Verpfändung

Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Vertragspartners an Dritte weder abgetreten, übertragen noch verpfändet werden. Der Besteller wird die Zustimmung zur Abtretung und Verpfändung von Forderungen durch symas nur in begründeten Fällen verweigern.

14 Erfüllungsort

Erfüllungsort für die Leistungen der symas ist der im Angebot und/oder in der Auftragsbestätigung vereinbarte Ort, in Ermangelung eines solchen die Adresse des Bestellers.

15 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

15.1 Auf das Vertragsverhältnis ist schweizerisches Recht anwendbar unter Ausschluss der Bestimmungen des Wiener Kaufrechts.

15.2 Gerichtsstand ist der Sitz der symas.

B BESONDERE BESTIMMUNGEN

16 Immaterialgüterrechte

16.1 Rechte an Arbeitsergebnissen sowie Individualsoftware

Die Rechte an den von symas in Erfüllung des Vertrags individuell erstellten Arbeitsergebnissen (z.B. Konzepte, Dokumentationen, Auswertungen) gehen mit vollständiger Bezahlung an den Besteller über. symas bleibt jedoch berechtigt, die zugrunde liegenden, nicht geschützten Ideen, Verfahren, Methoden sowie generelle Erkenntnisse uneingeschränkt für eigene oder Drittzwecke zu verwenden.

Die Rechte an der speziell für den Besteller entwickelten Individualsoftware einschließlich Programmbeschreibungen und Dokumentationen gehen mit vollständiger Bezahlung auf den Besteller über, sofern sie individuell und ausschließlich im Auftrag erstellt wurden. symas behält jedoch ausdrücklich das Recht, sämtliche generischen Softwarekomponenten, Frameworks, Code-Fragmente und sonstige Bestandteile der symas-Entwicklungsumgebung sowie damit verbundenes Know-how uneingeschränkt weiterzuverwenden und an Dritte zu lizenzieren. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, ist im Zweifelsfall davon auszugehen, dass Arbeitsergebnisse und Individualsoftware ganz oder teilweise auf vorbestehendem geistigen Eigentum der symas beruhen und damit exklusives Eigentum der symas bleiben. symas räumt dem Besteller hieran ein zeitlich unbeschränktes, nicht ausschliessliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht ausschließlich für vertraglich definierte Zwecke ein.

16.2 Patentrechte

Patentrechte an Erfindungen, die während der Vertragserfüllung entstehen, stehen wie folgt zu:

- ausschliesslich symas, wenn die Erfindungen von Mitarbeitenden oder von ihr beigezogenen Dritten gemacht wurden;
- beiden Parteien gemeinsam, wenn Mitarbeitende beider Parteien beteiligt waren. In diesem Fall verzichten beide Parteien gegenseitig auf Lizenzgebühren und sind berechtigt, ihre Rechte ohne Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners auf Dritte zu übertragen oder diesen Gebrauchsrechte einzuräumen;
- ausschliesslich dem Besteller, sofern die Erfindungen ausschließlich durch dessen Mitarbeitende gemacht wurden.

16.3 Rechte an Standardsoftware

Die Schutzrechte an von symas eingesetzter oder vermittelter Standardsoftware verbleiben ausdrücklich bei symas oder dem jeweiligen Drittanbieter. symas garantiert lediglich, dass sie über die für die Leistungserbringung notwendigen Nutzungs- und Vertriebsrechte verfügt. Der Besteller erhält ein nicht ausschliessliches Nutzungsrecht an der Standardsoftware im vertraglich vereinbarten Umfang und verpflichtet sich ausdrücklich zur Einhaltung der entsprechenden Lizenzbestimmungen der Hersteller. symas informiert den Besteller auf Anfrage über relevante Lizenzbedingungen.

Sofern der Besteller Standardsoftware symas zur Verfügung stellt (z.B. im Rahmen eines Wartungsvertrags), garantiert und haftet der Besteller allein dafür, dass die entsprechenden Lizenzrechte vollumfänglich vorliegen. symas übernimmt hierfür keinerlei Verantwortung.

17 Prüfung und Abnahme werkvertraglicher Leistungen

- 17.1 symas verpflichtet sich, nur ausgetestete resp. abnahmereife Lieferobjekte, wie z.B. Gesamtsysteme, Individualsoftware, Konzepte und Dokumente, zur Abnahme freizugeben. Allfällige Testprotokolle können, sofern vertraglich vereinbart, vom Besteller herausverlangt werden.
- 17.2 Die Vertragspartner vereinbaren im/gemäss Angebot und/oder in der Auftragsbestätigung die genauen Abnahmebestimmungen wie: Termin der Abnahme, Zeitplan für die gemeinsame Prüfung, Abnahmeverfahren, Abnahmekriterien wie z.B. Funktionen, Verfügbarkeit, Leistungsmerkmale, die Qualifikation der Mängel sowie die Mitwirkungspflichten des Bestellers.
- 17.3 Vor der Abnahme erfolgt eine gemeinsame Prüfung. symas lädt den Besteller hierzu rechtzeitig ein. Über die Prüfung und deren Ergebnis wird ein Protokoll erstellt, das beide Vertragspartner unterzeichnen. Im gegenseitigen Einverständnis sind auch Teilabnahmen möglich. Diese stehen unter dem Vorbehalt der Gesamtabnahme.
- 17.4 Zeigen sich bei der Prüfung keine Mängel, wird die Leistung mit der Unterzeichnung des Protokolls abgenommen.
- 17.5 Zeigen sich bei der Prüfung unerhebliche Mängel, wird die Leistung gleichwohl mit der Unterzeichnung des Protokolls abgenommen. symas behebt die festgestellten Mängel kostenlos innerhalb einer gemeinsam zu vereinbarenden, den Umständen angemessenen Frist im Rahmen der Gewährleistung. symas entscheidet im Zweifelsfall, ob ein Mangel unerheblich ist; dabei gilt als Maßstab, ob die Gesamtfunktionalität wesentlich eingeschränkt ist oder nicht.
- 17.6 Sofern die Vertragspartner nicht etwas anderes vereinbaren (Ziff. 17.2), gelten Mängel als unerheblich, wenn die Nutzung der abzunehmenden Leistungen keine wesentliche Beeinträchtigung erfährt.
- 17.7 Liegen erhebliche Mängel vor, so wird die Abnahme zurückgestellt. symas behebt umgehend die festgestellten Mängel und lädt den Besteller rechtzeitig zu einer neuen Prüfung ein. Zeigen sich auch bei dieser Prüfung erhebliche Mängel, kann der Besteller nach Ziff. 9.3 vorgehen (Minderwert).
- 17.8 Sofern die Vertragspartner nicht etwas anderes vereinbaren (Ziff. 17.2), gilt ein Mangel als erheblich, wenn durch ihn die Nutzung der abzunehmenden Leistungen eine wesentliche Beeinträchtigung erfährt.
- 17.9 Verweigert der Besteller, obwohl die Voraussetzungen dazu gegeben sind (Ziff. 17.1 und 17.3), die Teilnahme an der Abnahmeprüfung trotz Mahnung und einer angemessenen Nachfrist, so gilt die Leistung als abgenommen. Gleiches gilt, wenn der Besteller die Leistungen der symas ohne gemeinsame Prüfung und/oder Abnahme zu welchen Zwecken auch immer, insb. produktiv, einsetzt. Der Besteller darf die Teilnahme an der Abnahmeprüfung nur verweigern, wenn erhebliche Mängel bestehen. Im Zweifelsfall gilt die Einschätzung von symas, dass die Leistung abnahmereif ist, sofern der Besteller nicht unverzüglich substantiiert erhebliche Mängel geltend macht.

18 Pflege und Wartung von Software

- 18.1 Die Pflege und Wartung von Software umfasst die Korrektur von Fehlern, die Anpassung und die Weiterentwicklung der Programme (neue Releases). Solche Leistungen sowie funktionelle Erweiterungen sind gesondert kostenpflichtig.
- 18.2 Treten Störungen auf, beteiligt sich symas auf Verlangen des Bestellers an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Diese Leistungen sind auf erstes Verlangen von symas zu marktconformen Ansätzen vorab zu entschädigen. Weist der Besteller später nach, dass die Störung ganz oder teilweise durch die von symas gewartete oder gepflegte Software schuldhaft verursacht wurde, so kann der Besteller diese Entschädigung ganz oder teilweise zurückfordern. symas darf jederzeit die Unterstützung bei der Ursachenanalyse ablehnen, wenn begründeter Verdacht besteht, dass der Besteller seine Mitwirkungspflichten (vgl. Ziffer 6) verletzt hat oder eine Ursache außerhalb der von symas gelieferten Komponenten liegt.
- 18.3 Soweit ihr dies möglich ist, behebt symas auf Verlangen des Bestellers und gegen eine vorgängig zu vereinbarenden Vergütung auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die der Besteller oder Dritte einzustehen haben.
- 18.4 Der Besteller ist nicht verpflichtet, jeden neuen Softwarestand zu übernehmen. symas ist in diesem Fall berechtigt, die Wartungsleistungen für frühere Softwarestände nach einer angemessenen Übergangsfrist einzustellen. Vorbehältlich abweichender Vereinbarung beträgt diese Frist 12 Monate. symas hat das Recht, die Wartung älterer Softwarestände nach Ablauf der Übergangsfrist einzustellen, ohne dass daraus Ansprüche des Bestellers entstehen.

19 Kündigung von Wartungs-, Pflege- und Supportverträgen

- 19.1 Ist der Wartungs-, Pflege- oder Supportvertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, kann er vorbehaltlich anderweitiger Regelungen der Vertragspartner jederzeit gekündigt werden. Die Kündigungsfrist beträgt drei Monate. Kündigt der Besteller den Wartungs-, Pflege- oder Supportvertrag, hat symas Anspruch auf vollständige Abgeltung bereits erbrachter Leistungen und entstandener Aufwände bis zum Ende der Kündigungsfrist.
- 19.2 Allfällige vorausbezahlte Vergütungen werden pro rata temporis zurückerstattet.
- 19.3 Wartungs-, Pflege- und Supportverträge können bei schwerwiegender Vertragsverletzung durch den anderen Vertragspartner jederzeit fristlos gekündigt werden. Die Vergütung berechnet sich in diesem Fall pro rata temporis, bei einmaliger Vergütung anteilmässig auf einer Basis von 60 Monaten Einsatzdauer (unbefristeter Wartungsvertrag) oder anteilmässig von der verbleibenden Vertragslaufzeit (befristeter Wartungsvertrag). Schadenersatzansprüche bleiben vorbehalten. Eine fristlose Kündigung durch den Besteller setzt voraus, dass der Besteller symas zuvor erfolglos eine angemessene Frist zur Behebung der Vertragsverletzung eingeräumt hat.