

Allgemeine Geschäftsbedingungen

promedix IT – Version vom Dezember 2018

1 Allgemeine Bestimmungen

1.1 Geltungsbereich, Begriffe

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) regeln die gegenseitigen Rechte und Pflichten der promedix IT (nachfolgend „Auftragnehmer“) einerseits und dem Kunden andererseits. Die AGB dienen als Vertragsgrundlage und gelten auch ohne ausdrücklichen Hinweis für alle Verträge zwischen den Parteien.

Abweichende Vereinbarungen in Ausschreibungen, Verkaufsunterlagen etc. sind ungültig. Allfällige Geschäfts- bzw. Einkaufsbedingungen des Kunden gelten als wegbedungen. Vereinbarungen, die von den vorliegenden AGB abweichen, bedürfen der Schriftform. Dies betrifft auch eine Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

Anderslautende Regelungen in Einzelverträgen zwischen den Parteien gehen diesen AGB vor.

1.1.1 Einzelvertrag

Die AGB sind hierarchisch aufgebaut. Die unter Ziffer 1 formulierten Bestimmungen gelten deshalb für alle Verträge. Die Ziffern 2 und folgende definieren spezifische Vertragsarten, die durch entsprechende Einzelverträge abgeschlossen werden können.

Der Einzelvertrag enthält die näheren Angaben über die vom Auftragnehmer zu liefernden Waren, der zu erbringenden Leistungen und die Einsatz- und Betriebsbedingungen für deren Erfüllung, etc.

Im Falle einer Änderung der Einsatz- und Betriebsbedingungen hat der Auftragnehmer das Recht, seine Wartungsleistungen oder die Vergütung den geänderten Umständen anzupassen.

1.1.2 IT-Anlage

Die Gesamtheit der IT-Komponenten (Hardware und Software) die im jeweiligen Vertrag spezifiziert ist.

1.1.3 Service

Eine Dienstleistung, die vom Auftragnehmer gegenüber dem Kunden angeboten wird.

1.2 Pflichten des Kunden

Die Verantwortung für die Auswahl und den Gebrauch der Produkte sowie für die daraus erzielten Resultate liegt beim Kunden. Er ist zudem verantwortlich für die notwendigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutze der Programme, der Hardware sowie der gespeicherten Daten vor Zerstörung, Diebstahl oder Missbrauch und insbesondere für das Erstellen von Sicherheitskopien und deren zweckmässige Aufbewahrung.

1.2.1 Mitwirkungspflicht

Der Kunde unterstützt den Auftragnehmer in allen Tätigkeiten. Insbesondere schafft er unentgeltlich alle technischen, betrieblichen und personellen Voraussetzungen in seinem Betrieb, soweit diese zur ordnungsgemässen Leistungserbringung durch den Auftragnehmer erforderlich sind. Darunter fallen u.a. das Bestimmen von Kontaktpersonen, das rechtzeitige Liefern von relevanten Informationen, die Überlassung von Unterlagen, die Prüfung und Abnahme von Konzepten, das Bereitstellen der räumlichen und technischen Einrichtungen gemäss Installationsvorgaben des Auftragnehmers sowie das Bereitstellen von Testdaten.

1.2.2 Illegale Aktivitäten

Der Kunde darf die Services nur für Zwecke nutzen, die mit schweizerischem und internationalem Recht vereinbar sind. Ausdrücklich, aber nicht ausschliesslich verboten ist die unrechtmässige Publikation von Material, das dem Copyright untersteht, von Material, das rechtskräftig als persönlichkeitsverletzend, obszön oder rassistisch beurteilt wurde sowie von Geschäftsgeheimnissen. Dieses Verbot betrifft auch alle Links zu Webseiten mit solchem Material.

1.3 Immaterialgüterrechte, Lizenzen

1.3.1 Dienstleistungserzeugnisse

Dienstleistungserzeugnisse, die im Rahmen eines Dienstleistungsvertrages für den Kunden geschaffen werden, gehören nach vollständiger Bezahlung des im Vertrag vereinbarten Entgeltes beiden Vertragspartnern mit dem Recht zur alleinigen Nutzung und Weiterentwicklung. Davon ausgenommen sind kundenindividuelle Programmentwicklungen, die auf Programmen des Auftragnehmers basieren oder daraus abgeleitet wurden. Diese unterstehen dem Lizenzvertrag für Programme des Auftragnehmers.

1.3.2 Lizenzen Dritter

Die Produkte des Auftragnehmers können Lizenzprodukte von Dritten enthalten (z.B. Windows). Der Erwerb oder die Nutzung von Produkten des Auftragnehmers gibt keinen separaten Anspruch auf Benützung der Lizenzen von Dritten. Der Kunde ist durch die Nutzung der Angebote des Auftragnehmers ebenfalls an die Lizenzbedingungen Dritter gebunden.

1.3.3 Miet-Lizenzen

Die Software-Lizenzen sind in der im Einzelvertrag definierten Miet-Pauschale inbegriffen und gehen nicht in den Besitz des Kunden über. Nach Beendigung des Vertrags müssen die Lizenzen deinstalliert und dürfen nicht weiter benutzt werden. Die Lizenzen dürfen nur auf Hardware genutzt werden, die sich im Besitz des Auftragnehmers befindet.

1.4 Preise und Zahlungsbedingungen

Die Preise für die einzelnen Lieferungen bzw. Leistungen (Kaufpreis, Dienstleistungsentgelt, Lizenz-, Wartungs-, Installationsgebühren, Depot etc.) ergeben sich aus den Einzelverträgen. Der Auftragnehmer kann (teilweise) Vorauszahlung verlangen. Wo nicht anders vermerkt, sind Abgaben, Mehrwertsteuer und dergleichen nicht inkludiert. Der Kunde trägt die Transport- und Versandkosten.

Periodische Gebühren werden jeweils im Voraus auf monatlicher Basis fakturiert. Nach Aufwand berechnete Leistungen werden auf Monatsbasis gemäss Arbeitsrapport in Rechnung gestellt.

Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten werden dem Kunden nach Aufwand belastet. Fahrspesen sind nicht Teil einer Vertragspauschale, können aber in einem Einzelvertrag als Wegpauschale definiert werden.

Wenn auf der Rechnung nicht anders vermerkt, ist diese innert 10 Tagen nach dem Rechnungsdatum rein netto zur Zahlung fällig.

Der Kunde kann eigene Forderungen nicht mit Forderungen des Auftragnehmers verrechnen. Ausgenommen sind Forderungen, welche vom Auftragnehmer schriftlich anerkannt oder rechtskräftig gerichtlich festgestellt sind.

Die gelieferten Produkte bleiben bis zur vollständigen Bezahlung des Vertragswertes Eigentum des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer ist berechtigt, beim zuständigen Register einen Eigentumsvorbehalt einzutragen.

1.5 Verzugsfolgen

Wird eine Rechnung nicht innert der vereinbarten Zahlungsfrist (siehe Ziff. 1.4) ab Rechnungsdatum beglichen, kommt der Kunde mit der ersten Mahnung in Verzug. Im Verzugsfall ist ein Verzugszins von 5% p.a. rückwirkend ab Rechnungsdatum geschuldet.

Befindet sich der Kunde mit der Bezahlung einer Rechnung in Verzug, ist der Auftragnehmer jederzeit berechtigt, nach Ablauf einer schriftlich angesetzten Nachfrist von mindestens 10 Tagen vom Vertrag zurückzutreten und/oder die Wartungsarbeiten bzw. die Dienstleistung per sofort einzustellen.

Im Fall des Rücktritts hat der Auftragnehmer zusätzlich zum Anspruch gemäss Vertrag bis zum Rücktrittsdatum Anspruch auf eine Entschädigung für Umtriebe und entgangenen Gewinn in der Höhe von 25% des vertraglich vereinbarten Preises oder 100% der während 6 Monaten ab Rücktrittsentscheid geschuldeten Gebühren.

1.6 Vertraulichkeit und Datenschutz

Die Vertragspartner verpflichten sich, ihre Mitarbeiter und beigezogene Hilfspersonen gegenseitig zur Wahrung der Vertraulichkeit aller nicht allgemein bekannter Unterlagen und Informationen, welche sich auf die geschäftliche Sphäre des andern Partners beziehen und ihnen bei Vorbereitung und Durchführung eines Vertrags zugänglich werden. Der Umfang der Vertraulichkeit kann im Einzelvertrag den jeweiligen besonderen Umständen angepasst werden.

Der Auftragnehmer ist sich bewusst, dass Daten des Kunden, welche ihm bei Ausführung der Leistungen gemäss diesem Vertrag zugänglich werden, eidgenössischen oder kantonalen Vorschriften über den Datenschutz unterstellt sein können. Er wird demgemäss die gesetzlich vorgeschriebenen organisatorischen und technischen Massnahmen zur Wahrung des Datenschutzes treffen und dafür sorgen, dass Mitarbeiter und Hilfspersonen, welche Zugang zu solchen Daten erhalten, über die Pflichten zur Wahrung des Datenschutzes unterrichtet werden. Er wird ferner Speichermedien oder Datenträger, die im Zusammenhang mit der Ausführung von Wartungsleistungen unter diesem Vertrag in seinen Besitz übergehen, vor jeder weiteren Verwendung vollständig löschen.

Als Betreiber hat der Kunde lt. Datenschutzgesetz geeignete Vorkehrungen zu treffen, damit Patientendaten vom Zugriff Dritter geschützt sind. Der Auftragnehmer kann für den Schutz dieser Daten keine Verantwortung übernehmen, insbesondere, wenn der Kunde nicht die vom Auftragnehmer empfohlenen Geräte und Verfahren zum Datenschutz anwendet.

1.7 Gewährleistung

Der Auftragnehmer wird die gemäss Einzelvertrag geschuldeten Leistungen durch gehörig ausgebildetes Fachpersonal unter Einhaltung der in seinem Betrieb üblichen Sorgfalt erbringen. Im Einzelvertrag können weitergehende Bestimmungen über die Einhaltung einer garantierten Verfügbarkeit, bestimmte Reaktions- und/oder Störungsbehebungszeiten auf gemeldete Fehler, ein Eskalationsverfahren oder andere Massnahmen vereinbart werden.

Wenn der Auftragnehmer die von ihm unter dem Einzelvertrag übernommenen Verpflichtungen verletzt, hat der Kunde das Recht, nach vorgängiger schriftlicher Abmahnung des Auftragnehmers und nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist, einen Dritten mit der Ausführung der nicht richtig erfüllten Leistungen zu betrauen und dem Auftragnehmer die daraus entspringenden Kosten bis zur Höhe der für die betreffenden Leistungen vereinbarten Vergütung in Rechnung zu stellen.

Der Auftragnehmer übernimmt keine Garantie für Hardware. Eine Wandlung, Minderung oder Lieferung einer Ersatzware ist ausgeschlossen. Mit Lieferung der Hardware tritt der Auftragnehmer sämtliche Garantieansprüche der Hersteller und/oder Lieferanten der Hardware an den Kunden zur selbstständigen Geltendmachung der Garantieansprüche ab.

Bei Dienstleistungen gewährleistet der Auftragnehmer, dass das dem Kunden übergebene Dienstleistungsergebnis zum Zeitpunkt der Übergabe der im Einzelvertrag festgelegten Spezifikation entspricht. Der Auftragnehmer kann jedoch keine Garantie für den Erfolg seiner Leistungen übernehmen.

Der Auftragnehmer kann im Übrigen keine Garantie dafür übernehmen, dass die unter dem Einzelvertrag definierte IT-Anlage dauernd, ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen eingesetzt werden kann.

Dem Kunden ist bekannt, dass eine völlige Fehlerfreiheit von Software generell nicht garantiert werden kann. Die Funktionsfähigkeit der Programme des Auftragnehmers ist zudem von verschiedenen Faktoren abhängig, die der Auftragnehmer nicht beeinflussen kann (Arbeitsplatz des Kunden, Hard- und Software des Kunden, Bedienung der Hard- und Software, Datenübertragungsleitungen, Stromausfall, Updates, Fehlerbehebungen, Eingriffe des Kunden oder Dritten etc.). Die jederzeitige ununterbrochene und fehlerfreie Funktionsfähigkeit der Programme, auch nach Korrekturen von Programmfehlern, wird nicht garantiert. Lässt sich ein Programmfehler zurückführen auf die Änderung der Einsatz- und Betriebsbedingungen, unsachgemässe oder unberechtigte Eingriffe in die Programme, Bedienungsfehler etc., ist der Auftragnehmer von den Gewährleistungspflichten entbunden.

Für Software von Dritten wird jegliche Gewährleistung durch den Auftragnehmer wegbedungen, auch wenn solche Software in die Programme des Auftragnehmers integriert ist.

1.8 Haftung

Der Auftragnehmer haftet gegenüber dem Kunden für entstandenen Schaden nur insoweit, als dem Auftragnehmer Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt. Die Haftung ist begrenzt auf einen Drittel des vereinbarten (periodischen) Preises für die den Schaden verursachende Leistung für direkte Schäden, welche dem Kunden im Zusammenhang mit der vertraglich vereinbarten Leistungserfüllung entstehen.

Eine Haftung des Auftragnehmers für indirekte Schäden und Folgeschäden, wie entgangener Gewinn, Mehraufwendungen, zusätzliche Personalkosten, nicht realisierte Einsparungen, Ansprüche Dritter oder Datenverlust wird ausgeschlossen. Eine Haftung für Hilfspersonen besteht nicht. Schadenersatzansprüche des Kunden gegen den Auftragnehmer müssen innerhalb einer Frist von 6 Monaten ab Anspruchsentstehung geltend gemacht werden, ansonsten sind sie verwirkt.

Vereinbarte Liefer- oder Erfüllungstermine stellen Richtdaten dar. Der Auftragnehmer haftet nicht bei verspäteter Lieferung und/oder Erfüllung.

Der Auftragnehmer haftet nicht für Kosten, die nach Updates entstehen können, z.B. Kosten für die Anpassung von gedruckten Unterlagen, Etiketten, Barcodeblättern, individuellen Programmen, Datennachbearbeitung, Schulung etc.

Soweit gesetzlich zulässig, schliesst der Auftragnehmer für sich und allfällige Unterauftragnehmer jede Haftung aus für Schäden aufgrund der nicht richtigen oder verspäteten Erfüllung einer Mitwirkungspflicht des Kunden, für die Wiederbeschaffung von Daten sowie für indirekte oder Folgeschäden wie zusätzliche Aufwendungen, nicht realisierte Einsparungen, entgangener Gewinn oder Ansprüche Dritter.

Der *Auftragnehmer* haftet nicht, wenn er aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, an der zeitgerechten oder sachgemässen Erfüllung der Verpflichtungen unter dem Vertrag gehindert wird. Die allenfalls für die Erfüllung vorgesehenen Störungsbehebungs-terminen werden entsprechend der Dauer der Einwirkung der vom *Auftragnehmer* nicht zu vertretenden Umstände erstreckt.

1.9 Bereitschaft

1.9.1 Bereitschaftsperiode

Die Leistungen erbringt der *Auftragnehmer* während der im Einzelvertrag umschriebenen Bereitschaftsperiode. Als Bereitschaftsperiode gilt die Zeitspanne, in der Störungsmeldungen vom *Auftragnehmer* entgegengenommen und Leistungen ausgeführt werden.

1.9.2 Normale Bereitschaft

Sofern im Einzelvertrag nicht anders vereinbart, erstreckt sich die normale Bereitschaftsperiode an jedem Arbeitstag am Sitz des *Auftragnehmers* bzw. seiner regional zuständigen Reparaturstelle von Montag bis Freitag über den Zeitraum von 08.00 bis 12.00 und von 13.00 bis 17.00 Uhr.

1.9.3 Erweiterte Bereitschaft

Im Einzelvertrag können die Vertragspartner eine verlängerte oder erhöhte Bereitschaft (z.B. Pikett-Dienst) oder die Erbringung bestimmter Leistungen ausserhalb der normalen Bereitschaftsperiode vereinbaren.

Auf Wunsch des *Kunden* und zu den anwendbaren Ansätzen für Überstunden, Nacht- oder Sonntagsarbeit kann das Personal des *Auftragnehmers* Leistungen, welche innerhalb einer Bereitschaftsperiode begonnen wurden, ausserhalb der normalen Arbeitszeit fortsetzen.

1.10 Reaktionszeit

Der *Auftragnehmer* ist bestrebt, den *Kunden* raschmöglichst zu bedienen. Dabei können parallel laufende Aufträge nach der Schwere der Auswirkungen priorisiert werden. Eine garantierte Lösungszeit besteht nicht. Die Reaktionszeit definiert den Zeitraum von der Störungsmeldung des *Kunden* an die promedix IT bis zum Beginn der Störungsbehebung bzw. zu einer Rückmeldung an den *Kunden*.

1.11 Vertragsdauer, Kündigung

Verträge mit wiederkehrendem Charakter werden für eine fixe Dauer von mindestens 6 Monaten ab Inbetriebnahme bzw. Aufnahme der Wartung abgeschlossen.

Solche Verträge können von beiden Parteien unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 6 Monaten auf Ende eines Kalenderjahres, erstmals auf Ende des der Inbetriebnahme folgenden Kalenderjahres gekündigt werden. Die Kündigung muss schriftlich mit eingeschriebenem Brief erfolgen und spätestens am 30. September auf der Post aufgegeben sein. Ohne Kündigung verlängert sich die Vertragsdauer um jeweils ein Kalenderjahr.

1.12 Anstellungsverzicht

Die Anstellung oder Inanspruchnahme von Dienstleistungen in irgendeiner Form der Mitarbeiter des andern Vertragspartners während der Vertragsdauer und innerhalb eines Jahres nach Vertragsbeendigung bedarf der vorgängigen schriftlichen Vereinbarung. Im Falle der Zuwiderhandlung gegen diese Bestimmung schuldet der vertragsbrüchige Vertragspartner eine Entschädigung in der Höhe eines Netto-Jahresgehaltes des abgeworbenen Mitarbeiters, mindestens jedoch von CHF 100'000.- unter Vorbehalt des Nachforderungsrechts für weitere erwiesene Schäden.

1.13 Verschiedenes

Der *Auftragnehmer* ist berechtigt zur Erfüllung der Dienstleistungen Dritte beizuziehen oder die Erfüllung Dritten zu übertragen.

Die Änderung von Produktdaten und -eigenschaften bleibt vorbehalten, sofern sie die Funktionstüchtigkeit nicht gefährdet und der vorgesehene Einsatz beim *Kunden* nicht beeinträchtigt wird. Eine allfällige Preisdifferenz wird berücksichtigt.

Der *Auftragnehmer* behält sich Änderungen oder Ergänzungen der AGB und/oder der Einzelverträge vor. Diese Änderungen werden dem *Kunden* in geeigneter Weise mitgeteilt und gelten vom *Kunden* als vorbehaltlos akzeptiert, sofern der *Kunde* nicht innert 30 Tagen schriftlich widerspricht.

Sollten Teile dieser AGB oder der Einzelverträge nichtig sein oder rechtsunwirksam werden, gelten die übrigen Teile und Bestimmungen weiter. Die Parteien verpflichten sich, die nichtigen oder ungültigen Vertragsbestimmungen mit solchen zu ersetzen, die dem ursprünglichen Vertragszweck entsprechen.

1.14 Anwendbares Recht, Gerichtsstand

Das Vertragsverhältnis zwischen dem *Auftragnehmer* und dem *Kunden* untersteht schweizerischem materiellem Recht.

Die Parteien bezeichnen und anerkennen den Sitz des *Auftragnehmers* als ausschliesslichen Erfüllungsort und Gerichtsstand. Der *Auftragnehmer* ist berechtigt, den *Kunden* auch an jedem anderen zuständigen Gericht zu belangen.

2 Allgemeiner Dienstleistungsvertrag

2.1 Vertragsgegenstand

Der *Auftragnehmer* erbringt im Auftrag des *Kunden* Dienstleistungen wie Beratung, Projektmanagement, Hard- und Softwareinstallationen, Schulung, kundenindividuelle Programmentwicklung, Abklärungen mit Dritten, Datenübernahme sowie ähnliche Dienstleistungen, sofern sie nicht durch einen bestehenden Vertrag abgedeckt sind. Die Art und der Umfang der jeweiligen Dienstleistungen sind im Einzelvertrag festgehalten.

Die vereinbarten Dienstleistungen werden durch den *Auftragnehmer* nach den Grundsätzen ordnungsgemässer Berufsausübung und nach dem ihm zur Verfügung stehenden Kenntnis- und Erfahrungsstand erbracht. Dienstleistungen gelten grundsätzlich als erbracht und abgenommen, wenn das erstellte Dienstleistungsergebnis dem *Kunden* übergeben worden ist.

3 Allgemeiner Wartungsvertrag

3.1 Vertragsgegenstand

Die Wartung von IT-Anlagen umfasst deren Instandhaltung (vorbeugende Wartung zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit) und Instandsetzung (Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit) durch Reparatur und Ersatz schadhafter Teile. Ersatzteile sind entweder neu oder neuwertig. Ausgetauschte Teile gehen ins Eigentum des *Auftragnehmers* über.

Im Einzelvertrag ist festgehalten, welche der Wartungsleistungen im Rahmen einer vereinbarten Pauschale oder gegen Verrechnung nach Aufwand erbracht werden.

Der *Auftragnehmer* behebt auf Verlangen und gegen separate Entschädigung auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die der *Kunde* oder Dritte einzustehen haben.

4 Allgemeiner Lizenzvertrag

4.1 Vertragsgegenstand

Der vorliegende Lizenzvertrag kommt mit der Nutzung (Installation, Start) der Software des *Auftragnehmers* zustande.

Der *Kunde* verpflichtet sich, die Programme des *Auftragnehmers* nur für seinen eigenen, vertraglich festgesetzten Gebrauch zu nutzen, und diese einschliesslich Dokumentationen Dritten weder ganz noch teilweise zu übertragen, zu überlassen oder sonst wie zugänglich zu machen. Der *Kunde* stellt sicher, dass die erforderlichen technischen Voraussetzungen für eine Nutzung der Programme jederzeit gewährleistet sind (z.B. Internetzugang etc.).

Ohne ausdrückliche schriftliche Ermächtigung des *Auftragnehmers* dürfen von den Programmen und den dazugehörigen Dokumentationen keine zusätzlichen Kopien und keine Veränderungen oder Bearbeitungen durch den *Kunden* oder Dritte erstellt bzw. vorgenommen werden. Davon ausgenommen ist die Erstellung von Sicherheitskopien.

Nutzt der *Kunde* die Programme des *Auftragnehmers* auf mehreren unabhängigen oder vernetzten Zugriffsstationen, hat er für jede dieser Zugriffsstationen die entsprechenden Lizenzrechte zu erwerben. Der *Kunde* verpflichtet sich, jede Änderung der Anzahl der Zugriffsstationen umgehend dem *Auftragnehmer* zu melden.

Bei Zuwiderhandlung gegen dieses Nutzungsrecht schuldet der *Kunde* eine Vertragsstrafe in der Höhe der fünffachen jährlichen Lizenzgebühr. Die Zahlung der Vertragsstrafe befreit den *Kunden* nicht von der Pflicht zur Vertragserfüllung. Der *Auftragnehmer* ist zudem berechtigt, den Vertrag fristlos aufzulösen.