

Allgemeine Dienstleistungsbedingungen A ***tonazzi dot net ag***

Version ADB1.1

Inhaltsverzeichnis

1	Vertragsgegenstand	2
2	Auftragserteilung und Abänderung des Vertrages	2
3	Voraussetzungen des Kunden	2
4	Dienstleistungspreise bei Dienstleistungen nach Aufwand	2
5	Dienstleistungspreise bei Dienstleistungen zu Festpreisen	3
6	Gebühren und Zahlungsbedingungen	3
7	Lieferung	3
8	Personal	3
9	Geheimhaltung	3
10	Gewährleistung	4
11	Haftung	4
12	Vertragsdauer, Beendigung	5
13	Schlussbestimmungen	5

1 Vertragsgegenstand

- 1.1 Diese allgemeinen Dienstleistungsbedingungen sind anwendbar auf sämtliche Dienstleistungsverträge zwischen der *tonazzi dot net ag* und dem Kunden über die Erbringung der in diesen Verträgen umschriebenen Dienstleistungen für die Bereiche:
- Beratungsdienstleistungen
 - Installationsdienstleistungen
 - Instruktionsdienstleistungen.
- 1.2 Durch die Unterzeichnung des auf diese Dienstleistungsbedingungen verweisenden Dienstleistungsvertrages bringt der Kunde zum Ausdruck, dass er diese zur Kenntnis genommen und ihren Inhalt als für das betreffende Vertragsverhältnis verbindlich anerkannt hat.
- 1.3 Die *tonazzi dot net ag* behält sich das Recht vor, diese Dienstleistungsbedingungen jederzeit den veränderten Verhältnissen anzupassen. Solche Änderungen werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt und sind anwendbar auf alle gemäss dem Vertrag geschuldeten Leistungen der Parteien, die nach dem Datum des Zugangs der Änderungsmitteilung zu erbringen sind.

2 Auftragserteilung und Abänderung des Vertrages

- 2.1 Die Auftragserteilung erfolgt durch Unterzeichnung eines entsprechenden Dienstleistungsvertrages. Darin werden in der Regel folgende Punkte festgelegt:
- Beschreibung der zu erbringenden Dienstleistung
 - Dauer der Dienstleistungen
 - Preise und Verrechnungsart (nach Aufwand oder zu Festpreisen)
 - Verantwortlichkeiten des Kunden
- 2.2 Während der Erbringung der Dienstleistungen können der Kunde und die *tonazzi dot net ag* jederzeit schriftlich Änderungen der vereinbarten Leistungen vorschlagen. Im Falle eines Änderungsbegehrens des Kunden wird die *tonazzi dot net ag* innert 30 Tagen schriftlich dazu Stellung nehmen und die Auswirkungen auf Termin und Preis mitteilen. Stellt die *tonazzi dot net ag* ein solches Änderungsbegehren, so hat sie darin die Auswirkungen auf Termin und Preis aufzuzeigen. Der Kunde muss einen solchen Änderungsantrag der *tonazzi dot net ag* innert 30 Tagen annehmen oder ablehnen. Solange der Kunde nicht entschieden hat, setzt die *tonazzi dot net ag* die Arbeiten gemäss dem bisher geltenden Dienstleistungsvertrag fort.

3 Voraussetzungen des Kunden

- 3.1 Als Voraussetzung für Ansprüche aus diesen allgemeinen Vertragsbedingungen hat der Kunde folgende Obliegenheiten zu erfüllen:
- Betrieb und Benutzung des Systems (Hard- und Software) gemäss den dazugehörigen Anleitungen und Dokumentationen;
 - Gewährung des Zugriffs zum System und zur Programmbibliothek des Kunden, soweit dies für Pflegearbeiten erforderlich ist;
 - Zurverfügungstellung des notwendigen und entsprechend qualifizierten Personals, von Maschinenzeit, Datenträgern, Dokumentation und Arbeitsmitteln;
 - Meldung von Programmfehlern und Störungen an die *tonazzi dot net ag* unter Beilage des verfügbaren Dokumentationsmaterials (Listen-Outputs, Bildschirmhardkopien u.ä.) und unter Angabe von Datum, Uhrzeit sowie den genauen Begleitumständen;
 - Besuch der notwendigen Ausbildungskurse;
 - Sicherung der Daten und der Software.

4 Dienstleistungspreise bei Dienstleistungen nach Aufwand

- 4.1 Bei der Erbringung der Dienstleistungen nach Aufwand schätzt die *tonazzi dot net ag* die aufzuwendende Zeit sowie den zu erwartenden Gesamtpreis aufgrund der bei Vertragsschluss bekannten Grundlagen bestmöglichst. Diese Schätzung gilt als unverbindliche Richtgrösse.
- 4.2 Die geschuldeten Dienstleistungspreise werden aufgrund der effektiv von *tonazzi dot net ag* oder von durch die *tonazzi dot net ag* beauftragten Dritten für den Kunden aufgewendeten und in Arbeitsrapporten belegten Zeit und der jeweils gültigen Ansätze bestimmt. Die aufgewendete Reisezeit, der Einsatz und die Benutzung von Material irgendwelcher Art sowie allfällige weitere Nebenkosten werden, sofern im Dienstleistungsvertrag nicht anders vereinbart, aufgrund des jeweils gültigen Ansatzes zusätzlich in Rechnung gestellt.

5 Dienstleistungspreise bei Dienstleistungen zu Festpreisen

- 5.1 Bei der Erbringung von Dienstleistungen zu Festpreisen basiert der Preis auf den zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bekannten Grundlagen für die im Vertrag spezifizierten Dienstleistungen.
- 5.2 Sollten sich diese Grundlagen wesentlich ändern und war das für die *tonazzi dot net ag* bei Vertragsabschluss nicht voraussehbar, ist die *tonazzi dot net ag* berechtigt, durch schriftliche Mitteilung an den Kunden den massgebenden Dienstleistungspreis neu festzulegen und die weitere Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen bis zum Vorliegen des schriftlichen Einverständnisses des Kunden auszusetzen.
- 5.3 Die *tonazzi dot net ag* hat das Recht, den Dienstleistungspreis auf Anfang eines Kalenderjahres durch schriftliche Mitteilung an den Kunden im Rahmen der Teuerung anzupassen. Massgebend ist dabei der Schweizer Index für Konsumentenpreise.

6 Gebühren und Zahlungsbedingungen

- 6.1 Die Dienstleistungspreise werden in den jeweiligen Dienstleistungsverträgen festgelegt. Die Mehrwertsteuer und allfällige weitere indirekte Steuern sind nicht inbegriffen. Sie werden separat ausgewiesen und gehen zu Lasten des Kunden.
- 6.2 Ist die Erbringung der Dienstleistung nach Aufwand vereinbart, so stellt die *tonazzi dot net ag* monatlich für die effektiv erbrachten und in den Arbeitsrapporten belegten Dienstleistungen sowie für die angefallenen Nebenkosten Rechnung. Diese Rechnungen sind ohne Abzug innert 30 Tagen nach dem Fakturadatum zu bezahlen. Bei umfangreicheren Dienstleistungen vereinbaren die Parteien eine Vorauszahlung von 50% des geschätzten Dienstleistungspreises.
- 6.3 Ist die Erbringung der Dienstleistung zu Festpreisen vereinbart, so sind der vereinbarte Festpreis und die separat ausgewiesenen Kosten und Steuern ohne Abzug wie folgt zu bezahlen:
50% ohne weiteren Nachweis im Sinne einer Vorauszahlung innert 30 Tage nach Abschluss des Dienstleistungsvertrages
50% innert 30 Tagen nach Aufnahme der Dienstleistungstätigkeit durch die *tonazzi dot net ag* oder gemäss dem im Dienstleistungsvertrag festgelegten Zahlungsplan
- 6.4 Mehraufwand, welcher der *tonazzi dot net ag* aufgrund eines Verschulden des Kunden entsteht, insbesondere als Folge von schuldhafter Nichteinhaltung vereinbarter Termine durch den Kunden, kann die *tonazzi dot net ag* separat in Rechnung stellen.

7 Lieferung

- 7.1 Erfüllungsort für die Leistungen der *tonazzi dot net ag* ist Rotkreuz, soweit nichts Abweichendes vereinbart wird.

8 Personal

- 8.1 Die *tonazzi dot net ag* setzt für die Arbeiten nur sorgfältig ausgebildetes und mit der jeweiligen Hard- und Software vertrautes Fachpersonal ein. Sie verpflichtet dieses zur Einhaltung der betrieblichen Vorschriften des Kunden, insbesondere der Sicherheitsbestimmungen und der Hausordnung.
- 8.2 Die *tonazzi dot net ag* ist berechtigt, für die Erfüllung ihrer Verpflichtungen fachlich einwandfrei qualifizierte Dritte beizuziehen.

9 Geheimhaltung

- 9.1 Die Parteien beachten gegenseitig strikte Geheimhaltung vertraulicher Daten und Fakten. Die Pflicht zur Geheimhaltung gilt jedoch weder für Daten, die allgemein zugänglich, bzw. der *tonazzi dot net ag* schon bekannt sind, noch für solche, die von der *tonazzi dot net ag* unabhängig ausserhalb dieses Vertrages entwickelt oder rechtmässig von Drittpersonen erworben wurden. Auch Ideen, Konzepte, Erfahrungen oder Methoden, die sich auf die Informationsverarbeitung beziehen und der *tonazzi dot net ag* zur Verfügung

gestellt oder bei der Erbringung von Leistungen durch die *tonazzi dot net ag* allein oder gemeinsam mit dem Kunden entwickelt werden, braucht die *tonazzi dot net ag* nicht vertraulich zu behandeln, es sei denn, der Kunde verlangt dies ausdrücklich.

Soweit die *tonazzi dot net ag* für die Erbringung von Leistungen im Rahmen dieses Vertrages teilweise oder ganz Dritte beauftragt, wird die *tonazzi dot net ag* die vorliegenden Geheimhaltungsvorschriften auch an solche Dritte überbinden.

- 9.2 Beide Parteien verpflichten sich weiter zur Einhaltung der Bestimmungen des Bundesgesetzes über den Datenschutz sowie der jeweils anwendbaren kantonalen Datenschutzbestimmungen. Die *tonazzi dot net ag* stellt durch geeignete Massnahmen sicher, dass diese Bestimmungen auch von den zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Kunden herangezogenen Mitarbeitern und Dritten eingehalten werden. Die vorgängige Verpflichtung gilt jedoch für allfällige Datenschutzbestimmungen nur sofern und soweit, als der Kunde diese Datenschutzbestimmungen vor der Unterzeichnung des Dienstleistungsvertrages der *tonazzi dot net ag* schriftlich mitgeteilt hat.

10 Gewährleistung

- 10.1 Die *tonazzi dot net ag* steht dafür ein, dass sie die erforderliche Sorgfalt anwendet, und dass ihre Dienstleistungen und Unterlagen die schriftlich zugesicherten Eigenschaften erfüllen. Der Kunde ist sich bewusst, dass sich auch bei sorgfältigster Softwareentwicklung und Beratung Fehler einschleichen können. Die *tonazzi dot net ag* erbringt deshalb über schriftliche Zusicherungen hinaus keine Gewährleistung und kann insbesondere nicht für die vollständige Erreichung aller erhofften Ziele einstehen.
- 10.2 Erreicht die *tonazzi dot net ag* ein geschuldetes Dienstleistungsergebnis nicht oder nicht vollständig, steht dem Kunden das Recht auf Nachbesserung zu. Diese Nachbesserung umfasst weder die Instandsetzung, noch einen erhöhten Aufwand, welche nötig werden als Folge äusserer Einflüsse, unrichtiger Anwendung der Ergebnisse oder anderer Gründe, die vom Kunden zu vertreten sind.
- 10.3 Alle weiteren Gewährleistungsansprüche des Obligationenrechtes sind ausgeschlossen. Der Anspruch auf Ersatz allfälliger direkter oder indirekter Personen- oder Sachschäden als Folge eines Fehlers, Mangels oder Störung ist im Rahmen des gesetzlichen Zulässigen ausgeschlossen. Ausgeschlossen ist insbesondere die Geltendmachung von Kosten für die Bereitstellung von Ausweidlösungen, Datenbereinigung, die Schulung des Personals des Kunden nach der Nachbesserung sowie für die vom Kunden ohne vorgängige Zustimmung von *tonazzi dot net ag* veranlassten Ersatzvornahmen oder Fehlerbehebungsmassnahmen. Ausgeschlossen sind auch allfällige Forderungen auf Schadenersatz für Umtriebe, die dem Kunden als Folge eines Mangels oder einer Störung entstanden sind sowie Forderungen an Gewinn.
- 10.5 Die Bereinigung erfolgt innerhalb gegenseitig vereinbarter Termine.

11 Haftung

- 11.2 Die *tonazzi dot net ag* haftet nur für Schäden, die durch sie oder ihre Hilfspersonen nachweisbar grobfahrlässig oder absichtlich verursacht worden sind.
- Die gesamte Haftung und Ersatzleistung von Seiten der *tonazzi dot net ag* kann nach Wahl der *tonazzi dot net ag* entweder in der Rückerstattung des bezahlten Preises oder sofern möglich in einer Korrektur bestehen. Bei Dienstleistungsverträgen beschränkt sich die Haftung auf die Höhe der Dienstleistung, welche den Schaden verursacht hat, maximal aber bis sFr. 50'000.--.
- 11.2 Jede Haftung für indirekte Schäden oder für Folgeschäden irgendwelcher Art wie entgangener Gewinn, enttäuschte Erwartungen betr. Einsparungsmöglichkeiten, Mehraufwendungen oder Ansprüche Dritter wird wegbedungen.
- 11.3 Der Kunde haftet *tonazzi dot net ag* für Schäden, die ihr durch vom Kunden zu vertretenden Verzögerungen oder Störungen der Leistungserbringung resp. des Projektplanes entstanden sind

12 Vertragsdauer, Beendigung

- 12.1 Die Dienstleistungen gelten als erbracht, wenn die *tonazzi dot net ag* gemäss dem im Dienstleistungsvertrag umschriebenen Umfang für den Kunden tätig geworden ist.
- 12.2 Bei Dienstleistungen nach Aufwand werden die Arbeiten bei einer allfälligen Überschreitung des geschätzten Zeitbedarfs nur mit Zustimmung des Kunden bis zum Erreichen der Erfüllungskriterien weitergeführt. Andernfalls gelten die Dienstleistungen als erbracht, wenn die Arbeiten während der veranschlagten Zeit geleistet sind.
- 12.3 Der Kunde ist bei der Erbringung von Dienstleistungen nach Aufwand unter Beachtung einer Mitteilungsfrist von zwei Monaten jederzeit berechtigt, schriftlich auf die Erbringung weiterer Dienstleistungen zu verzichten.

13 Schlussbestimmungen

- 13.1 Der Dienstleistungsvertrag kommt durch die Unterzeichnung der beiden Parteien zustande. Jede Partei erhält ein unterzeichnetes Exemplar. Abänderungen sind nur in schriftlicher, gegengezeichneter Form gültig.
 - 13.2 Im Falle eines Widerspruches zwischen Dienstleistungsvertrag und den allgemeinen Dienstleistungsbedingungen gehen die Bestimmungen des Dienstleistungsvertrages vor.
 - 13.3 Der Dienstleistungsvertrag und die allgemeinen Dienstleistungsbedingungen unterstehen schweizerischem Recht.
 - 13.4 Gerichtsstand ist Rotkreuz.
-