

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand 01.05.2024

1 Allgemeiner Teil

1.1 Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle geschäftlichen Beziehungen zwischen Matho Informatik AG (nachfolgend «*Matho*» genannt) und dem *Kunden*, insbesondere auch für Folgegeschäfte und fortlaufende Supportleistungen, ohne dass Matho bei jeder neuen Lieferung oder Dienstleistung ausdrücklich auf sie verweisen muss.

1.2 Datenschutz

Der *Kunde* nimmt zur Kenntnis, dass die Bearbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Dienstleistung des Kunden gemäss den anwendbaren Datenschutzgesetzen und der Datenschutzerklärung von *Matho* erfolgt, die auf der Webseite (www.matho.ch/datenschutz) abrufbar ist.

Bearbeitet *Matho* im Auftrag des *Kunden* Personendaten, gilt er datenschutzrechtlich als Auftragsbearbeiter (Processor). Verantwortlicher (Controller) im Sinne der Datenschutzgesetzgebung bleibt der *Kunde*. Die Parteien schliessen diesfalls eine separate Auftragsdatenbearbeitungsvereinbarung ab.

1.3 Vertragsabschluss

Ein Vertrag zwischen *Matho* und dem *Kunden* kann wie folgt abgeschlossen werden:

- durch beidseitige Unterzeichnung eines schriftlichen Vertragsdokuments;
- durch Entgegennahme einer Auftragsbestätigung von *Matho*, sofern der *Kunde* dieser nicht innerhalb von 10 Tagen schriftlich widerspricht;
- durch mündliche Abmachung;
- durch vorbehaltlose Annahme von Leistungen von *Matho*.

1.4 Bezug Dritter

Matho kann zur Leistungserbringung Dritte beiziehen oder Leistungen ganz durch Dritte erbringen lassen.

Matho bleibt für Leistungen des Subunternehmens verantwortlich wie für seine eigenen.

1.5 Erfüllungsort

Erfüllungsort ist mangels anderer Abrede der Betriebsstandort von *Matho*.

1.6 Termine

Terminangaben für Lieferung, Installation und Inbetriebnahme sind, vorbehältlich ausdrücklicher Zusicherungen im Vertrag, lediglich Richtwerte und nicht verbindlich.

1.7 Übernahme und Abnahme

Produkte oder Resultate von Dienstleistungen sind vom *Kunden* umgehend nach Ablieferung zu prüfen. Etwaige Teilabnahmen sind für den Kunden bindend. Mängel, die den bestimmungsgemässen Gebrauch des Arbeitsergebnisses nicht ausschliessen ("mindere Mängel"), hindern die Abnahme nicht. Sie werden von *Matho* im Rahmen der Gewährleistung behoben.

Leistungen gelten als abgenommen, wenn der *Kunde* sie vorbehaltlos entgegennimmt oder eine Abnahmeprüfung unterlässt. Sie gelten in jedem Fall als abgenommen, wenn der *Kunde* Produkte oder Resultate von Dienstleistungen produktiv einsetzt.

1.8 Entschädigung

Sämtliche Preisangaben verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer und allfälliger weiterer Abgaben.

Matho ist berechtigt, ihre Preise jederzeit zu ändern, jedoch maximal einmal pro vom Kunden in Anspruch genommene Dienstleistungskategorie und Kalenderjahr. Auf bereits abgeschlossene Einzelverträge über die Lieferung von Produkten haben nach Vertragsunterzeichnung erfolgte Preisänderungen keinen Einfluss. Eine Preiserhöhung in Bezug auf wiederkehrende Gebühren (Lizenzkosten, Abos, Cloud- und Serverhosting etc.) sowie die Erbringung von Dienstleistungen wird *Matho* dem *Kunden* drei (3) Monate im Voraus ankündigen, woraufhin der *Kunde* das Recht hat, den Vertrag unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Preiserhöhung zu kündigen.

Matho behält sich in Bezug auf die Einkaufspreise von Lieferanten Preisanpassungen zudem im Falle einer Preisänderung seitens des Lieferanten zwischen dem Zeitpunkt der Angebotserstellung und der endgültigen Bestellung vor.

Für Leistungen, die nach Aufwand verrechnet werden, gelten die allgemeinen Kosten- und Spesenansätze von *Matho*. Diese Entschädigungen richten sich nach den im Anhang 1 aufgeführten Preisen.

Bei mündlicher Bestellung von Hard- und Software gelten die jeweiligen Standardpreise von *Matho*.

Macht *Matho* Angaben zu Preisen für Dienstleistungen, so dienen diese vorbehaltlich ausdrücklicher Zusage lediglich der Orientierung des *Kunden* und stellen weder einen Fixpreis, noch ein verbindliches Kostendach oder einen ungefähren Kostenansatz dar.

Rechnungen von *Matho* sind innert 30 Tagen zu bezahlen. Nach Ablauf dieser Frist kommt der *Kunde* ohne weiteres in Verzug. Der Verzugszins beträgt 5% p.a. Jede verrechnungsweise Tilgung ist ausgeschlossen. Bei Zahlungsverzug ist *Matho* nach vorgängiger Zusendung einer Mahnung berechtigt, sämtliche Leistungen bestehender Verträge oder Vereinbarungen und Leistungen daraus mit dem Kunden einzustellen.

1.9 Zusatzaufwand

Folgende Leistungen kann *Matho* zusätzlich zu einer vereinbarten Entschädigung nach Aufwand in Rechnung stellen:

- Leistungen, die nicht im definierten Leistungsumfang enthalten sind;
- 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 erfolgen);
- 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);
- Aufwand, der aus unsachgemässer Bedienung durch den *Kunden* entsteht;
- Aufwand, der entsteht, weil der *Kunde* seine Mitwirkungspflichten verletzt hat;
- Aufwand, der durch Software-/Viren-/Hacker-Angriffe beim *Kunden* verursacht wurde.

1.10 Mitwirkungspflichten

Der *Kunde* muss alle in seinem Bereich liegenden Voraussetzungen schaffen, dass *Matho* die Leistungen erbringen kann. Der *Kunde* ist insbesondere verantwortlich für:

- Ausbildung: Ausbildung der Mitarbeiter in Bezug auf die Vertragsprodukte; Vermittlung der allgemein üblichen Anwenderkenntnisse und falls erforderlich Ausbildung von Superusern;
- Störungs- und Fehlermeldung: Unverzügliche Information beim Auftreten von Störungen und Fehlern in der von *Matho* vorgegebenen Form; möglichst genaue Beschreibung und Dokumentation der auftretenden Störungen;
- Datenverantwortung: Bereitstellung der zu verarbeitenden Daten; Eingabe der Daten; Datenübernahme und Wiederherstellung der Daten; Verantwortung für Datenintegrität und die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften; Verantwortung für alle Aktivitäten, die unter Verwendung seines Kontos (Microsoft, Rechenzentrum von *Matho*, etc.) und seiner Zugangsdaten durchgeführt werden; Verantwortung für die eigenen Daten und Inhalte auf der Serverinfrastruktur, einschliesslich der Einhaltung aller Datenschutzgesetze;
- Datensicherung: Ausführung und Kontrolle der Datensicherung, sichere Aufbewahrung des Backups, sofern mit *Matho nichts anderes vereinbart* wurde;
- Infrastruktur: Bereitstellung von geeigneten Räumlichkeiten für die Installation von Produkten; Bereitstellung aller erforderlichen Ressourcen, um ggf. die Serverinfrastruktur erfolgreich bereitzustellen und zu warten; Verantwortung für die Einhaltung der Vorschriften bezüglich Raumtemperatur und Sauberkeit von Räumlichkeiten, in welchen sich IT-Anlagen befinden; Sicherstellung der Stromversorgung; Gewährung des Zutritts für *Matho* Mitarbeiter zu den Räumlichkeiten des *Kunden*; Sicherung der Produkte gegen unbeabsichtigten Verlust, Beschädigung, Diebstahl und Elementarschäden;
- Benutzungsvorschriften: Einhaltung der von *Matho* bzw. den Herstellern vorgegebenen Benutzungsvorschriften; sorgfältige Behandlung und äusserliche Reinigung der Vertragsprodukte;
- Unterstützung von *Matho*: Mithilfe bei Arbeiten im Betrieb des *Kunden* nach Anweisung von *Matho*, Ausführung der von *Matho* dem *Kunden* zugewiesenen Arbeiten;
- Kommunikation: Bereitstellung und Sicherstellung von Datenkommunikation, Internetanschluss und Telefonie; Verwaltung der Schnittstelle mit den entsprechenden Anbietern; Unterhalt der kundenseitig zu installierenden, technischen Einrichtungen für die Fernwartung;
- Verbrauchsmaterial: Besorgung von Verbrauchsmaterial wie Toner, Papier und Disketten sowie Ersatz von Verschleissteilen.
- Informationen und Ressourcen: Bereitstellung aller erforderlichen Informationen und Ressourcen, um sämtliche Infrastrukturen, die der *Kunde* durch *Matho* in Anspruch nimmt, erfolgreich bereitzustellen und zu warten.

Weitere Mitwirkungspflichten können sich sinngemäss auch aus dem Umfang der im Vertrag vereinbarten Leistungen ergeben.

1.11 Rechte am Arbeitsergebnis

Soweit im Vertrag nichts anderes bestimmt wird, verbleiben sämtliche Rechte an den durch *Matho* oder deren Subakkordanten im Auftrag des *Kunden* erstellten Arbeitsergebnissen bei *Matho*. Der *Kunde* erhält ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht daran.

Patentrechte an Erfindungen, die bei der Vertragserfüllung entstanden sind, gehören:

- dem *Kunden*, wenn die Erfindungen von dessen Personal gemacht wurden;
- *Matho*, wenn die Erfindungen von deren Personal oder von ihr beigezogenen Dritten gemacht wurden;
- dem *Kunden* und *Matho*, wenn die Erfindungen gemeinsam vom Personal des *Kunden* und von *Matho* bzw. von ihr beigezogenen Dritten gemacht wurden. Die Vertragspartner verzichten gegenseitig auf die Erhebung von Lizenzgebühren. Sie können ihre Rechte ohne Zustimmung des anderen Vertragspartners auf Dritte übertragen oder Dritten Gebrauchsrechte einräumen.

1.12 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 *Matho* autorisierte Dritte vornehmen lässt, verliert er sämtliche Gewährleistungs- und Haftungsansprüche. Überdies kann *Matho* den dadurch verursachten, zusätzlichen Aufwand in Rechnung stellen.

1.13 Haftung

Matho haftet bei Verschulden für Personen- und Sachschäden bis zum Preis des mangelhaften Produktes oder der fehlerhaften Dienstleistung. Im Fall von Services gilt eine Jahresgebühr als Preis der Dienstleistung.

Für sämtliche indirekte Schäden, Folgeschäden und Vermögensschäden wie entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, eigene Aufwendungen des *Kunden*, Regressansprüche Dritter, Verzugsschäden, Schäden aus Datenverlust und Datenbeschädigung, Schäden aus der kommerziellen Anwendung der Produkte und für aus dem Beizug Dritter resultierende Kosten wird jede Haftung ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

Matho haftet nicht für Schäden, die durch höhere Gewalt, technische Störungen, Unterbrechungen des Internetdienstes oder andere Umstände ausserhalb der Kontrolle von *Matho* verursacht werden.

Die in dieser Ziffer festgehaltene Haftungsbegrenzung gilt nicht für Personenschäden sowie für vorsätzlich und grobfahrlässig verursachte Schäden. Für solche Schäden haftet *Matho* ohne Begrenzung.

1.14 Sicherheiten

Matho behält sich das Eigentum an den verkauften Produkten vor, bis der *Kunde* die Produkte vollständig bezahlt hat. Der *Kunde* verpflichtet sich, Eigentumsvorbehalte Dritten, insbesondere allfälligen Vermietern, mitzuteilen sowie unter Eigentumsvorbehalt stehende Produkte nicht zu veräussern und sie sorgfältig zu behandeln.

1.15 Geheimhaltung

Matho und der *Kunde* verpflichten sich gegenseitig zur Geheimhaltung aller Wahrnehmungen und Unterlagen, die zur geschäftlichen Geheimsphäre gehören ("*vertrauliche Informationen*"). Diese Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die nachweislich öffentlich bekannt sind oder ohne Dazutun des Informationsempfängers öffentlich bekannt werden. Die empfangende Partei wird die vertraulichen Informationen sorgfältig aufbewahren und vor Einsichtnahme Dritter schützen. Sie wird die vertraulichen Informationen der anderen Partei ausschliesslich zum Zwecke einer ordnungsgemässen Abwicklung und Erfüllung von Verträgen etc. verwenden und auch nach Beendigung der Geschäftsbeziehung nicht zu ihrem eigenen Vorteil oder für Zwecke Dritter verwenden.

Die Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht nach Beendigung des Vertragsverhältnisses weiter. Diese Verpflichtung gilt ebenfalls für die Rechtsnachfolger der Parteien.

Die Unterlagen der anderen Partei bleiben auch nach Übergabe an die empfangende Partei im Eigentum der übergebenden Partei. Nach Beendigung des Vertrags sind auf Wunsch der anderen Partei sämtliche Unterlagen an sie zurückzugeben und allfällige Kopien zu vernichten, soweit gesetzliche Aufbewahrungsfristen dem nicht entgegenstehen.

1.16 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB bzw. des Vertrags unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Tritt ein solcher Fall ein, dann werden die Parteien die unwirksame Bestimmung durch eine sinngemässe und zweckentsprechende Bestimmung ersetzen.

1.17 Anwendbares Recht

Anwendbar ist schweizerisches Recht unter Ausschluss der Regeln betreffend das internationale Privatrecht und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 (Wiener Kaufrecht).

1.18 Gerichtsstand

Sollte es zwischen dem *Kunden* und *Matho* zu Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesen AGB bzw. einem Vertrag kommen, streben die Parteien in erster Linie eine einvernehmliche Regelung im Rahmen eines Round Table zwischen den jeweiligen Führungskräften der Parteien an. Sollte es dabei zu keiner Einigung kommen oder verweigert sich eine Partei einer solcher einvernehmlichen Lösungsfindung, sind die Gerichte von Wohlten/Aargau für Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit einem Vertrag ausschliesslich zuständig.

2 Hardware

2.1 Vertragsgegenstand

Matho verkauft dem *Kunden* die im Vertrag bezeichneten Hardwareprodukte.

2.2 Gewährleistung

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 3 Monate und beginnt mit der Auslieferung der Hardwareprodukte an den *Kunden*.

Die Gewährleistungsrechte des *Kunden* ergeben sich aus den Herstellerbedingungen. Gegenüber *Matho* bestehen diese Gewährleistungsrechte ausschliesslich darin, dass *Matho* die Gewährleistungsrechte gegenüber dem Hersteller/Lieferanten einfordert. Kommt der Hersteller/Lieferant seiner Gewährleistungspflicht nicht freiwillig nach, so tritt *Matho* die Gewährleistungsrechte zur rechtlichen Durchsetzung an den *Kunden* ab. Andere Gewährleistungsansprüche gegenüber *Matho* werden wegbedungen.

Verschleissteile und Verbrauchsmaterial wie Toner, Batterien etc. sind vom *Kunden* in jedem Fall auf eigene Kosten zu ersetzen.

2.3 Entschädigung

Der *Kunde* verpflichtet sich, den Kaufpreis gemäss Vertrag zu bezahlen.
Der Kaufpreis kann nach Vertragsabschluss in Rechnung gestellt werden.

3 Software

3.1 Vertragsgegenstand

Matho erteilt dem *Kunden* ein Nutzungsrecht an der Software gemäss Vertrag.

3.2 Nutzungsrecht und Gewährleistung

Die Lizenzbedingungen und die Gewährleistung gegenüber dem Hersteller der Software ergeben sich direkt aus den Herstellerbedingungen. Für die Geltendmachung der Gewährleistungsrechte gilt Ziffer 2.2. Jede weitere Gewährleistung für Software gegenüber *Matho* ist ausgeschlossen.

3.3 Übergabe und Installation

Matho übergibt dem *Kunden* die Software von Drittlieferanten auf dem vom Hersteller abgegebenen Datenträger oder über eine Möglichkeit zum direkten Download von der Webseite des Herstellers. Der *Kunde* hat Anspruch auf die vom Hersteller zur Verfügung gestellte Dokumentation.

Die Installation der Software ist als zusätzliche Dienstleistung separat in Auftrag zu geben.

3.4 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.

3.5 Entschädigung

Der *Kunde* verpflichtet sich, die Lizenzgebühr gemäss Vertrag zu bezahlen.

Die Lizenzgebühr kann nach Vertragsabschluss in Rechnung gestellt werden.

4 Dienstleistungen

4.1 Vertragsgegenstand

Matho erbringt EDV-Dienstleistungen wie Installation von Hardware und Software, Vornahme von kundenspezifischen Einstellungen der Software (Customizing und Parametrisierung), Rollouts, Durchführung der Datenübernahme, Durchführung von Projekten, Personalverleih, Unterstützung bei der Projekteinführung und Inbetriebnahme (Projektmanagement), Durchführung von Tests, Schulung sowie Support des *Kunden*.

Matho erbringt Dienstleistungen auf „Time and Material“- Basis. Dabei werden der Kauf von Hardware und Software sowie die Erbringung von Dienstleistungen als voneinander unabhängige Rechtsgeschäfte betrachtet.

4.2 Erfüllungsort

Dienstleistungen werden nach Wahl von *Matho* entweder an einer Geschäftsstelle von *Matho* oder beim *Kunden* erbracht.

4.3 Entschädigung

Dienstleistungen werden nach Aufwand zu den jeweils gültigen Konditionen entschädigt.

Reisezeit gilt als Arbeitszeit. *Matho* hat Anspruch auf Spesenersatz (Anhang 1). Für die Entschädigung der Reisezeit kann *Matho* anstelle der üblichen Konditionen eine pauschale Entschädigung einführen, welche sowohl die aufgewendete Zeit wie auch die Spesen abdeckt.

4.4 Gewährleistung

Bei der Leistungserbringung wendet *Matho* die entsprechende Sorgfalt an.

Ist aufgrund einer Dienstleistung ein zu übergebendes Arbeitsresultat geschuldet, gewährleistet *Matho*, dass das Arbeitsresultat im Zeitpunkt der Übergabe den Spezifikationen entspricht, wie sie im Vertrag definiert wurden. Mängel hat der *Kunde* *Matho* unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Die Gewährleistungsfrist beträgt 3 Monate nach Übergabe. Die Gewährleistung ist beschränkt auf Nachbesserung durch *Matho*. Andere Gewährleistungsansprüche werden wegbedungen.

5 Services

5.1 Vertragsgegenstand

Matho erbringt während der Vertragsdauer die im Vertrag bezeichneten Services. Services umfassen entweder die Erbringung qualifizierter und definierten Dienstleistungen (z.B. Support und Wartung oder Cloud-

und Serverhosting,) oder den Betrieb von IT-Infrastruktur zur Nutzung durch den *Kunden* über einen Telekommunikationsanschluss.

5.2 Besondere Bestimmungen zum Cloud- und Serverhosting

Cloud- und Serverhosting bezeichnet Leistungen von *Matho*, die es dem Kunden ermöglichen, seine Anwendungen, Daten und Ressourcen in der Cloud von *Matho* zu hosten. Dabei gewährt *Matho* dem Kunden Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen, um die vereinbarten Hosting-Dienste zu nutzen, einschliesslich Speicherplatz, Rechenleistung und Netzwerkverbindung. Die Leistungen umfassen auch eine adäquate Sicherung der Serverinfrastruktur gemäss dem aktuellen Stand der Technik und die Erstellung von Sicherungskopien (Backups) der Daten. Das Rechenzentrum befindet sich in der Schweiz.

Matho gewährleistet, dass das Rechenzentrum angemessene Sicherheits- und Schutzvorkehrungen getroffen hat, um die Integrität und Vertraulichkeit der gehosteten Infrastruktur des Kunden zu gewährleisten.

Matho ist nicht verantwortlich für eine eingeschränkte Leistung der Hosting-Dienste, die auf eine schlechte Internetverbindung des Kunden zurückzuführen ist.

Der Kunde ist verpflichtet, sicherzustellen, dass jeder Nutzer die bereitgestellten Hosting-Dienste nur für vertrags- und rechtmässige Zwecke verwendet und mit seinem Nutzungsverhalten nicht gegen geltende Gesetze, Regeln oder Vorschriften verstösst oder solche Verstösse fördert. Dies umfasst auch Nutzungsrichtlinien und Verfahren von *Matho* für den Zugang zum Rechenzentrum und die Zusammenarbeit bei der Umsetzung von Sicherheitsmassnahmen. Der Kunde stellt *Matho* von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, welche aus einer Verletzung seiner Pflichten resultieren, und hält *Matho* diesbezüglich vollumfänglich schadlos.

Der Kunde ist verantwortlich, (i) die ihm zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen geheim zu halten; (ii) die Nutzungs- und Zugangsberechtigungen durch geeignete, wirksame Massnahmen zu schützen; (iii) *Matho* unverzüglich zu unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten und/oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten.

Matho wird die Hosting-Dienste nach eigenem Ermessen weiterentwickeln und den Kunden darüber mit angemessenem Vorlauf in Kenntnis setzen.

Weitere Einzelheiten ergeben sich aus dem Vertrag oder der vom Kunden akzeptierten Leistungsbeschreibung.

5.3 Service Desk und Onsite-Support

Der Service Desk von *Matho* nimmt Störungsmeldungen entgegen, unterstützt den *Kunden* bei der Störungsbehebung, dokumentiert diese und informiert den *Kunden* über den Status der gemeldeten Störungen. Sofern erforderlich, leisten Mitarbeiter von *Matho* Einsätze beim *Kunden* vor Ort.

5.4 Changes

Matho erbringt nach Aufforderung auch Leistungen im Hinblick auf eine Änderung der betriebenen IT-Infrastruktur (z.B. die Installation von Software, die Anpassung von Firewall-Konfigurationen, die Installation sowie die Änderung an Systemdokumentationen).

5.5 Leistungsabgrenzungen

Der First Level Support ist vom *Kunden* zu erbringen.

Für Telekommunikationsleistungen übernimmt *Matho* keine Verantwortung.

5.6 Service Level

Matho erbringt die Services unter Einhaltung der folgenden Service Levels:

SERVICE LEVEL		
Betriebszeit	Zeitraum, während welchem ein Service betrieben wird	7x24 (exkl. Wartungsfenster)
Supportzeit	Zeitraum, während welchem der Service Desk von <i>Matho</i> bedient ist	Mo-Fr zu den üblichen Arbeitszeiten (exkl. Feiertage)
Servicezeit / Pikett	Zeitraum, während welchem der <i>Kunde</i> Support in Anspruch nehmen kann, sofern er Pikettleistungen bestellt hat	gemäss Vertrag
Reaktionszeit	Zeitperiode zwischen der Störungsmeldung und dem Beginn der Störungsbehebung	gemäss Vertrag

Zeitperioden ausserhalb der Supportzeit werden bei der Berechnung der Reaktionszeit nicht berücksichtigt. Es gelten die folgenden Feiertage: 1. Januar, 2. Januar, Karfreitag, Ostermontag, Auffahrt, Pfingstmontag, Fronleichnam, 1. August, 15. August (Maria Himmelfahrt), 1. November (Allerheiligen), 24. Dezember (ab 12:00), 25. Dezember, 26. Dezember, 31. Dezember (ab 12:00).

Während dem folgenden Wartungsfenster kann *Matho* den Betrieb von Services einstellen, sofern nichts anderes vereinbart wurde: Donnerstag (wöchentlich) 19:00 – 21:00. Darüber hinaus werden dem Kunden Wartungsfenster, in welchem Ausfälle der Services denkbar oder geplant sind, mit angemessenem Vorlauf angekündigt. *Matho* behält sich das Recht vor, kürzere Ankündigungszeiträume zu verwenden, wenn dies aus technischen Gründen, insbesondere aus Sicherheitsgründen, unvermeidbar ist.

5.7 Dringlichkeitsklassen

Matho unterscheidet bei der Störungsbehebung die folgenden Dringlichkeitsklassen, wobei für die Dringlichkeitsklassen im Vertrag unterschiedliche Reaktionszeiten vereinbart werden.

KLASSE	DEFINITION
A "kritisch"	Die Benutzung des Service ist nicht möglich.
B "dringend"	Die Benutzung des Service ist möglich, jedoch nur mit starken Einschränkungen.
C "normal"	Alle übrigen Fälle.

5.8 Entschädigung

Für Services wird *Matho* mit der im Vertrag definierten, monatlichen Pauschale entschädigt. Sie wird quartalsweise im Voraus in Rechnung gestellt.

Supportaufwände und Changes sind nicht durch die Pauschale abgedeckt und werden zusätzlich nach Aufwand in Rechnung gestellt.

5.9 Gewährleistung

Matho gewährleistet, die Services entsprechend den vereinbarten Service Levels zu erbringen.

Bei einem andauernden Unterbruch der Leistungen kann der *Kunde* den Vertrag ausserordentlich kündigen. Weitere Ansprüche des *Kunden* bei Nichteinhaltung der Service Levels sind ausgeschlossen.

5.10 Vertragsdauer

Sämtliche Verträge zwischen dem *Kunden* und *Matho* werden, sofern nichts anderes vereinbart, auf unbestimmte Dauer abgeschlossen, wobei jeweils eine Mindestvertragsdauer von 12 Monaten gilt. Ein Vertrag kann unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten erstmals auf das Ende der Mindestvertragsdauer gekündigt werden, danach jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres.

Jede Partei kann den Vertrag aus wichtigem Grund ausserordentlich und ohne Frist kündigen, wenn die andere Partei den Vertrag schwerwiegend verletzt hat oder wenn über sie der Konkurs oder ein Nachlassverfahren eröffnet worden ist.

Vor der ausserordentlichen Kündigung infolge Vertragsverletzung ist die andere Partei, wenn es die zeitlichen Verhältnisse zulassen und es der kündigenden Partei zumutbar ist, unter Androhung der ausserordentlichen Kündigung schriftlich abzumahnern und es ist eine angemessene Nachfrist von mindestens 30 Tagen zur Behebung der Vertragsverletzung anzusetzen.

Im Falle einer Kündigung sind beide Parteien dafür verantwortlich, die notwendigen Massnahmen zu ergreifen, um eine reibungslose Übergabe der Infrastruktur zu gewährleisten.

6 Anhänge

- Anhang 1 – Preisliste Tarife und Spesen

Anhang 1 – Preisliste Tarife und Spesen

Stundenansätze und Tarife

TARIF	TÄTIGKEIT	PREIS / STUNDE
Stundenansatz Tarif 2	Engineering, 1st Level Support, 2nd Level Support	180.00
Stundenansatz Tarif 3	Consulting	200.00

Mit einem abgeschlossenen Servicevertrag ist es möglich, die Arbeitstätigkeit «1st Level Support» zu einem günstigeren Stundenansatz (Tarif 1) zu erhalten.

Zuschläge

TARIFE AUSSERHALB BÜROZEITEN	ZUSCHLAG / STUNDE
Wochentags vor 08:00 bzw. nach 17:30	25 %
Samstag	25 %
Sonntag und Feiertage	50 %

Dieser Zuschlag gilt für sämtliche ausgeführte Arbeiten für den jeweiligen Stundenansatz.

EXPRESS-ZUSCHLÄGE	KOSTEN
Reaktion Support an demselben Tag (Express-Pauschale)	200.00

Die Pauschale wird nur berechnet, wenn es sich um eine extrem dringende Situation handelt und die Kapazität normalerweise nicht verfügbar wäre. Die geforderte Arbeit wird nur ausgeführt, wenn die erforderlichen Ressourcen auf Seite von Matho ausreichend verfügbar sind. Die ausgeführten Arbeiten werden zum Tarif 2 verrechnet.

Reisespesen

REISESPESEN UND WEGPAUSCHALE	KOSTEN
Reisezeit zuzüglich Autokilometer ab 20 km	100.00 / h + 0.80 / km
Wegpauschale* im Umkreis Wohlen: bis 5 km / bis 10 km / bis 20 km	45.00 / 90.00 / 160.00

*In der Wegpauschale sind Fahrtzeit und Autokilometer inkludiert.

Sämtliche Preisangaben in CHF exkl. MwSt.

Änderungen an den Preisen bleiben vorbehalten.