

1. ALLGEMEINER TEIL

1.1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen gelten für alle geschäftlichen Beziehungen zwischen *Matho Informatik* und dem *Kunden*, insbesondere auch für Folgegeschäfte und fortlaufende Supportleistungen, ohne dass *Matho Informatik* bei jeder neuen Lieferung oder Dienstleistung ausdrücklich auf sie verweisen muss.

1.2. Vertragsabschluss

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

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

1.3. Beizug Dritter

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

1.4. Erfüllungsort

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

1.5. Termine

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

1.6. Übergabe und Abnahme

Mängel, die den bestimmungsgemässen Gebrauch des Arbeitsergebnisses nicht ausschliessen ("mindere Mängel"), hindern die Abnahme nicht.

Leistungen gelten als abgenommen, wenn der *Kunde* sie vorbehaltlos entgegen nimmt. Sie gelten in jedem Fall als abgenommen, wenn der *Kunde* Produkte oder Resultate von Dienstleistungen produktiv einsetzt.

1.7. Entschädigung

Sämtliche Preisangaben verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer und allfälliger weiterer Abgaben.

Matho Informatik ist berechtigt, ihre Preise jederzeit zu ändern. Auf bereits abgeschlossene Einzelverträge über die Lieferung von Produkten haben nach Vertragsunterzeichnung erfolgte Preisänderungen keinen Einfluss. Auf Einzelverträge über die dauerhafte Überlassung von Produkten sowie über die Erbringung von Dienstleistungen finden die neuen Preise nach einer Vorankündigung Anwendung.

Für Leistungen, die nach Aufwand verrechnet werden, gelten die allgemeinen Kosten- und Spesenansätze von *Matho Informatik*.

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

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

Rechnungen von *Matho Informatik* sind innert 10 Tagen zu bezahlen. Nach Ablauf dieser Frist kommt der *Kunde* ohne weiteres in Verzug.

1.8. Zusatzaufwand

Folgende Leistungen kann *Matho Informatik* 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 erwarteten Komponenten verursacht wurden oder die nicht reproduzierbar sind (Fehlbedienungen, unkorrekte Manipulationen, unautorisierte Eingriffe, Einwirkungen von Dritprodukten, Fehler im vom *Kunden* oder von Dritten zur Verfügung gestellten Datenmaterial, Änderungen an den Datenbeständen, die nicht über die ordentlichen und lizenzierten Programmen 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 entsteht, weil der *Kunde* seine Mitwirkungspflichten verletzt hat;
- Aufwand, der durch Software-/Viren-Angriffe verursacht wurde.

1.9. Mitwirkungspflichten

Der *Kunde* muss alle in seinem Bereich liegenden Voraussetzungen schaffen, dass *Matho Informatik* 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: Unverzögliche Information beim Auftreten von Störungen und Fehlern in der von *Matho Informatik* 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;
- Datensicherung: Ausführung und Kontrolle der Datensicherung, sichere Aufbewahrung des Backup;

- Infrastruktur: Bereitstellung von geeigneten Räumlichkeiten für die Installation von Produkten; 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 Informatik* Mitarbeiter zu den Räumlichkeiten des *Kunden*; Sicherung der Produkte gegen unbeabsichtigten Verlust, Beschädigung, Diebstahl und Elementarschäden;
- Benutzungsvorschriften: Einhaltung der von *Matho Informatik* bzw. den Herstellern vorgegebenen Benutzungsvorschriften; sorgfältige Behandlung und äusserliche Reinigung der Vertragsprodukte;
- Unterstützung von *Matho Informatik*: Mithilfe bei Arbeiten im Betrieb des *Kunden* nach Anweisung von *Matho Informatik*, Ausführung der von *Matho Informatik* 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 Verschleisstteilen.

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

1.10. Rechte am Arbeitsergebnis

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

1.11. Gewährleistungsausschluss bei Selbstverschulden

Eine eigenmächtige Nachbesserung durch den *Kunden* oder durch Dritte ist ausgeschlossen. Sofern der *Kunde* Hardware- oder Softwareprodukte unsachgemäss behandelt, selber repariert oder repariert oder solche Handlungen durch nicht von *Matho Informatik* autorisierte Dritte vornehmen lässt, verliert er sämtliche Gewährleistungs- und Haftungsansprüche. Überdies kann *Matho Informatik* den dadurch verursachten, zusätzlichen Aufwand in Rechnung stellen.

1.12. Haftung

Matho Informatik 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 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.

1.13. Sicherheiten

Matho Informatik 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.

1.14. Geheimhaltung

Matho Informatik und der *Kunde* verpflichten sich gegenseitig zur Geheimhaltung aller Wahrnehmungen und Unterlagen, die zur geschäftlichen Geheimsphäre gehören. Diese Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die nachweislich öffentlich bekannt sind oder ohne Dazutun des Informationsempfängers öffentlich bekannt werden.

Die Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht nach Beendigung des Vertragsverhältnisses weiter.

1.15. 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).

1.16. Gerichtsstand

Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Wohlen/Aargau.

2. HARDWARE

2.1. Vertragsgegenstand

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

Verschleisstteile 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 Informatik 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 Informatik* ist ausgeschlossen.

3.3. Übergabe und Installation

Matho Informatik 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 Informatik 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 (Projekmanagement), Durchführung von Tests, Schulung sowie Support des *Kunden*.

Matho Informatik 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 Informatik* entweder an einer Geschäftsstelle von *Matho Informatik* oder beim *Kunden* erbracht.

4.3. Entschädigung

Dienstleistungen werden nach Aufwand zu den jeweils gültigen Konditionen entschädigt.

Reisezeit gilt als Arbeitszeit. *Matho Informatik* hat Anspruch auf Spesenersatz. Für die Entschädigung der Reisezeit kann *Matho Informatik* 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 Informatik* die entsprechende Sorgfalt an.

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

5. SERVICES

5.1. Vertragsgegenstand

Matho Informatik erbringt während der Vertragsdauer die im Vertrag bezeichneten Services. Services umfassen entweder die Erbringung qualifizierter und definierter Dienstleistungen (z.B. Support und Wartung) oder den Betrieb von IT-Infrastruktur zur Nutzung durch den *Kunden* über einen Telekommunikationsanschluss.

5.2. Service Desk und OnSite-Support

Der Service Desk von *Matho Informatik* 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 Informatik* Einsätze beim *Kunden* vor Ort.

5.3. Changes

Matho Informatik 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).

5.4. Leistungsabgrenzungen

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

Für Telekommunikationsleistungen übernimmt *Matho Informatik* keine Verantwortung.

5.5. Service Level

Matho Informatik 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 das Helpdesk von <i>Matho Informatik</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 16:00), 25. Dezember, 26. Dezember, 31. Dezember (ab 16:00).

Während dem folgenden Wartungsfenster kann *Matho Informatik* den Betrieb von Services einstellen: Donnerstag (wöchentlich) 18:00 – 21:00.

5.6. Dringlichkeitsklassen

Matho Informatik 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.

5.7. Entschädigung

Für Services wird *Matho Informatik* 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.

5.8. Gewährleistung

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

Bei einem andauernden Unterbruch der Leistungen kann der *Kunde* den Vertrag ausserordentlich kündigen. Überdies hat der *Kunde* Anspruch auf allfällig vereinbarte Malus Zahlungen. Malus Zahlungen müssen schriftlichen in einem Vertrag vereinbart werden.

Weitere Ansprüche des *Kunden* bei Nichteinhaltung der Service Levels sind ausgeschlossen.

5.9. Vertragsdauer

Services werden ab dem im Vertrag genannten Datum für einen festen Zeitraum von 12 Monaten erbracht. Anschliessend verlängert sich der Vertrag jeweils um eine weitere Periode von 12 Monaten, sofern er nicht von einer der Parteien 3 Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird. Vorbehalten bleibt eine davon abweichende Regelung der Vertragsdauer im Vertrag.

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.