



## AGB – Allgemeine Geschäftsbedingungen pcsupport.ch

### § 1. Allgemeines

Folgende Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) sind Bestandteil aller Verträge mit der “pcsupport.ch”, nachfolgend als Auftragnehmer bezeichnet. Der Auftraggeber erkennt die AGB mit Erteilung seines Auftrages an. Anderslautende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers sind nur wirksam, wenn sie schriftlich bestätigt wurden. Regelungen, die diese Bedingungen abändern oder aufheben, sind nur dann gültig, wenn diese schriftlich bestätigt wurden. Eigenen AGB des Auftraggebers wird hiermit widersprochen.

### § 2. Leistungsbeschreibung und Leistungsänderungen

2.1 Soweit sich die Anforderungen des Auftraggebers noch nicht aus der Aufgabenstellung laut Vertrag ergeben, detailliert der Auftragnehmer sie mit Unterstützung des Auftraggebers und erstellt eine Spezifikation darüber (Pflichtenheft). Das Pflichtenheft ist verbindliche Vorgabe für die weitere Arbeit. Das Pflichtenheft kann im Laufe der Umsetzung in Software in Abstimmung mit dem Auftraggeber verfeinert oder geändert werden. Erkennt der Auftragnehmer, dass die Aufgabenstellung fehlerhaft, nicht eindeutig oder mit vertretbarem Arbeitsaufwand nicht ausführbar ist, teilt er dies unverzüglich dem Auftraggeber mit. Daraufhin entscheidet dieser unverzüglich über das weitere Vorgehen.

2.2 Will der Auftraggeber seine Aufgabenstellung im Ganzen oder zu Teilen ändern, ist der Auftragnehmer verpflichtet, dem zuzustimmen, soweit es diesem insbesondere hinsichtlich des Aufwandes und der Terminplanung zumutbar ist. Soweit sich die Realisierung eines Änderungswunsches auf die Vertragsbedingungen auswirkt oder einen höheren Arbeitsaufwand zur Folge hat, kann der Auftragnehmer eine angemessene Anpassung der Vertragsbedingungen, insbesondere die Erhöhung der Vergütung bzw. die Verschiebung der Termine, verlangen.

2.3 Soweit eine Ursache, die der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat, die Termineinhaltung beeinträchtigt, kann der Auftragnehmer eine angemessene Verschiebung der Termine verlangen. Erhöht sich der Aufwand und liegt die Ursache im Verantwortungsbereich des Auftraggebers, kann der Auftragnehmer auch die Vergütung seines Mehraufwands verlangen.

### § 3 Arbeitsort, Mitwirkungspflichten des Kunden

3.1 Die Arbeiten werden bei Bedarf und falls vorher vereinbart im Ganzen oder zu Teilen beim Auftraggeber durchgeführt.

3.2 Der Auftraggeber hat einen verantwortlichen Ansprechpartner zu nennen, der Entscheidungen treffen oder herbeiführen kann. Der Ansprechpartner hat Entscheidungen schriftlich festzuhalten. Der Ansprechpartner steht dem Auftragnehmer für notwendige Informationen zur Verfügung. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber regelmäßig über den Stand der Arbeiten unterrichten.

3.3 Der Auftraggeber ist verpflichtet, den Auftragnehmer soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Der Auftraggeber stellt auf Wunsch des Auftragnehmers unentgeltlich einen Arbeitsplatz und Arbeitsmittel zur Verfügung falls die Arbeit im Ganzen oder zum Teil vor Ort ausgeführt werden soll oder muss.

3.4 Der Auftraggeber stellt unentgeltlich alle zu Einarbeitung und Durchführung notwendigen Informationen und Leistungen zur Verfügung.

#### **§ 4 Abnahme**

4.1 Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Vertragsmäßigkeit der Software samt Dokumentation auf die wesentlichen Funktionen hin zu überprüfen und bei Vertragsmässigkeit deren Abnahme schriftlich zu erklären. Die Prüffrist beträgt sechs Wochen, wenn nichts anderes vereinbart ist.

4.2 Die Software gilt als abgenommen, sobald nach Ablauf der Prüffrist auf die Dauer von zwei Wochen deren Nutzbarkeit nicht wegen gemeldeter Mängel erheblich eingeschränkt ist. Die Software gilt ebenfalls als abgenommen, wenn der Auftraggeber dies durch schlüssiges Verhalten anzeigt.

4.3 Bei geringfügigen Mängeln darf die Abnahme nicht verweigert werden.

#### **§ 5 Nutzungsrechte**

5.1 Der Auftraggeber ist berechtigt, die Software einschließlich Dokumentation für den vertraglich vorausgesetzten Einsatzzweck beliebig zu nutzen.

5.2 Alle anderen Nutzungsrechte werden für jedes Projekt individuell als Bestandteil des Vertrags festgelegt. Der Auftragnehmer darf selbst erstellte Teile der Software anderweitig verwerten, soweit § 7 nicht Geheimhaltung gebietet oder bestimmte Teile bei Vertragsabschluss nicht explizit ausgeschlossen wurden.

#### **§ 6 Gewährleistung**

6.1 Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die Software samt Dokumentation bei vertragsgemäßem Einsatz der beabsichtigten Aufgabenstellung entspricht und nicht mit Mängeln behaftet ist, die ihre Tauglichkeit aufheben oder mindern. Die Gewährleistungsfrist von 6 Monaten beginnt mit der Abnahme.

6.2 Der Auftraggeber hat Gewährleistungsansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar sind oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden können. Der Auftraggeber hat Mängel in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Mängelerkennung zweckdienlichen Informationen zu melden.

Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer soweit erforderlich bei der Beseitigung von Mängeln zu unterstützen, insbesondere auf Wunsch des Auftragnehmers einen Datenträger mit dem betreffenden Programm zu übersenden und Arbeitsmittel zur Verfügung zu stellen.

6.3 Der Auftragnehmer hat Mängel in angemessener Frist zu beseitigen.

6.4 Der Auftraggeber kann eine angemessene Frist für die Beseitigung von Mängeln setzen. Schlägt die Mängelbeseitigung fehl, kann der Auftraggeber unter den gesetzlichen Voraussetzungen Herabsetzung der Vergütung, Rückgängigmachung des Vertrages oder im Rahmen von § 9 Schadensersatz verlangen.

6.5 Die Gewährleistung erlischt für solche Programme, die der Auftraggeber ändert oder in die er sonst wie eingreift, es sei denn, dass der Auftraggeber im Zusammenhang mit der Mängelmeldung nachweist, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist.

6.6 Der Auftragnehmer kann die Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit er auf Grund einer Mängelmeldung tätig geworden ist, ohne dass ein Mangel vorliegt.

## **§ 7. Datenschutz und Schweigepflicht**

7.1 Hiermit weist der Auftragnehmer den Auftraggeber darauf hin, dass der Datenschutz für Datenübertragungen in offenen Netzen, wie z.B. dem Internet, nach dem derzeitigen Stand der Technik, nicht umfassend gewährleistet werden kann. Im Rahmen der Auftragsabwicklung verpflichtet sich der Auftragnehmer nach dem aktuellen Stand der Technik (z.B. Virens Scanner, Firewall, Passwortschutz kritischer Daten) Vorsorge dafür zu treffen, dass Dritte nicht in den Besitz vertraulicher Daten des Auftraggebers gelangen.

7.2 Der Auftragnehmer ist zeitlich unbegrenzt verpflichtet, über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über alle als vertraulich bezeichneten Informationen, die ihm im Zusammenhang mit der Auftragsausführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe an nicht mit der Durchführung des Auftrags beschäftigte Personen darf nur mit schriftlicher Einwilligung des Auftraggebers erfolgen.

7.3 Der Auftragnehmer verpflichtet alle von ihm zur Durchführung des Auftrags eingesetzten Personen schriftlich auf die Einhaltung der vorstehenden Vorschrift.

7.4 Jeder Vertragspartner darf Daten des anderen im Rahmen der Auftragsabwicklung automatisiert verarbeiten.

## **§ 8 Haftung des Anbieters für Schutzrechtsverletzungen**

8.1 Der Auftragnehmer haftet dafür, dass seine Leistungen im Bereich der Europäischen Gemeinschaft frei von Schutzrechten Dritter sind, und stellt den Kunden von allen entsprechenden Ansprüchen Dritter frei.

8.2 Macht ein Dritter gegenüber dem Auftraggeber geltend, dass eine Leistung seine Rechte verletzen würde, benachrichtigt der Auftraggeber unverzüglich den Auftragnehmer. Er überlässt es diesem soweit wie zulässig, die geltend gemachten Ansprüche auf dessen Kosten abzuwehren.

8.3 Werden durch eine Leistung Rechte Dritter verletzt, wird der Auftragnehmer nach eigener Wahl und auf eigene Kosten

- dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder
- die Leistung schutzrechtsfrei gestalten oder
- die Leistung zum Rechnungspreis (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen. Schadensersatzansprüche bleiben bei Verschulden des Auftragnehmers - im Rahmen von § 9 - unberührt.

8.4 Der Auftragnehmer ist berechtigt, entsprechend den vorstehenden Regelungen dem Auftraggeber die Nutzung der Leistung zu untersagen, wenn ihm gegenüber schutzrechtliche Ansprüche geltend gemacht werden.

## **§ 9 Haftung des Auftragnehmers auf Schadensersatz**

9.1 Der Auftragnehmer haftet für etwaige Schäden nur, falls der Auftragnehmer eine vertragswesentliche Pflicht (Kardinalpflicht) schuldhaft in einer den Vertragszweck gefährdenden Weise verletzt oder der Schaden auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Auftragnehmers zurückzuführen ist.

9.2 Schadensersatzansprüche aus Unmöglichkeit oder Verzug der Leistung, aus positiver Forderungsverletzung aus Verschulden bei Vertragsschluss und aus unerlaubter Handlung sind sowohl gegen den Anbieter als auch gegen dessen Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen ausgeschlossen, soweit nicht vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln vorliegt. Der Auftragnehmer haftet insbesondere nicht für mittelbare Schäden oder Folgeschäden.

9.3 Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung auf diejenigen Schäden begrenzt, mit deren möglichem Eintritt bei Vertragsschluss der Auftragnehmer vernünftigerweise aufgrund von Mitteilungen des Auftraggebers rechnen musste, jedoch höchstens auf den Betrag des Auftragswertes in einem Schadensfall. Bei laufend zu zahlender Pauschale ist die Haftung auf die in dem Jahr zu zahlende Pauschale begrenzt, in dem der einzelne Schadensfall entstand. Der Auftraggeber kann bei Vertragsabschluss eine weitergehende Haftung gegen gesonderte Vergütung verlangen.

9.4 Der Auftraggeber ist für die Sicherung seiner Datenbestände selbst verantwortlich. Dies gilt ausdrücklich auch vor Wartungs-, Service- und Installationsarbeiten, die vom Auftragnehmer oder in dessen Auftrag durchgeführt werden. Eine Haftung für den Verlust von Daten ist ausgeschlossen, soweit der Datenverlust nicht durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln oder Unterlassen des Auftragnehmers verursacht wurde. Vor Wartungs-, Service- und Installationsarbeiten ist der Auftraggeber zu einer Sicherung seiner Datenbestände angehalten.

9.5 Vertragliche Schadensersatzansprüche des Auftraggebers gegen den Auftragnehmer verjähren in einem Jahr ab Anspruchsentstehung, soweit nicht kürzere gesetzliche Verjährungsfristen bestehen.

## **§ 10 Sonstiges**

10.1 Anwendbar sind die Bestimmungen des schweizerischen Obligationenrechts (OR). Falls nichts anderes vereinbart gilt als Gerichtsstand St.Gallen Schweiz.

10.2 Änderungen und Ergänzungen dieser Bedingungen oder des Vertrages sollen schriftlich fixiert werden.

10.3 Gerichtsstand gegenüber einem Kaufmann, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist St.Gallen.

10.4 Sollten einzelne oder mehrere der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein, wird davon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht betroffen.