

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Allgemeine Regelungen

### 1. Anwendungsbereich und Geltung

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen zwischen den Kundinnen und Kunden (im folgenden «Kunden» genannt) und der bv2, für die Beschaffung von ICT-Hard- und Software sowie die Erbringung von Dienstleistungen der bv2.
- 1.2 Die AGB sind integrierender Bestandteil sämtlicher Angebote und Verträge zwischen dem Kunden und der bv2. Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen der AGB erlangen einzig mit schriftlicher Bestätigung der Wirksamkeit.

### 2. Zahlungsbedingungen

- 2.1 Rechnungen der bv2 für Dienstleistungen/Lieferungen aus sämtlichen Vertragsbeziehungen sind innert 30 Tagen nach Rechnungsstellung netto ohne Skontoabzug zu bezahlen.
- 2.2 Nichteinhaltung des Zahlungstermins löst ohne ausdrückliche Mahnung Zahlungsverzug aus und die bv2 hat Anspruch auf 8% Verzugszins sowie Ersatz aller Inkasso-, Anwalts- und Gerichtskosten sowie des weiteren Schadens.

## Beschaffung von Hard- und Software

### 3. Vertragsschluss

- 3.1 Das Angebot der bv2 einschliesslich offerierter Demonstrationen erfolgt unentgeltlich.
- 3.2 Soweit in der Offerte nichts Abweichendes festgelegt wird, bleibt die bv2 während 30 Tagen ab Ausstellungsdatum der Offerte an diese gebunden. Der Vertragsabschluss erfolgt durch Unterzeichnung eines separaten Vertrages oder die schriftliche Annahme der Offerte. Sind mit späteren Bestellungen-/Vertragsänderungen Zusatzkosten für die bv2 verbunden, trägt diese der Kunde gemäss den damals gültigen Ansätzen der bv2.

### 4. Lieferung

- 4.1 Die Angabe von Lieferzeiten und -terminen erfolgt für die bv2 grundsätzlich freibleibend. Die Lieferfrist beginnt frühestens mit der Auftragsbestätigung der bv2, nie jedoch vor Klärung aller technischen Einzelheiten. Wird kein spezieller Liefertermin ausdrücklich fest vereinbart, liefert die bv2 in der Regel in Absprache mit dem Kunden.
- 4.2 Betriebsstörungen, insbesondere Nichtbelieferung bzw. verzögerte Belieferung durch Vertragspartner der bv2 und Ereignisse höherer Gewalt berechtigen die bv2 unter Ausschluss von Schadenersatzansprüchen des Kunden zur Verlängerung der Lieferfristen und/oder Aufhebung der Lieferverpflichtung.
- 4.3 Der Versand von Produkten durch die bv2 erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden.
- 4.4 Beanstandungen betreffend Ausführung und Menge der Lieferung sind innert 5 Tagen nach Warenempfang schriftlich bei der bv2 geltend zu machen, andernfalls die Lieferung als genehmigt gilt.

### 5. Zahlungsbedingungen

- 5.1 Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bleiben Produkte Eigentum von der bv2 und dürfen weder verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden.
- 5.2 Sämtliche Preise in allen Offerten und Verträgen zwischen dem Kunden und der bv2 verstehen sich exkl. MwSt., ohne Skontoabzug und in Schweizer Währung.

- 5.3 Die bv2 erbringt die Lieferung zu Festpreisen. Die Vergütung gilt alle Leistungen ab, die zur gehörigen Vertragserfüllung notwendig sind. Durch die Vergütung abgedeckt sind insbesondere die Spesen, allfällige Lizenzgebühren, die Verpackungs-, Transport- und Abladekosten.

- 5.4 Die bv2 ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Vorauszahlung oder anderweitige Sicherheitsleistungen zu verlangen.

### 6. Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit

- 6.1 Während der Dienstleistungsbereitschaft nimmt die bv2 Störungsmeldungen entgegen und erbringt ihre im Anhang 1 vereinbarten Leistungen. Die bv2 beginnt mit der Instandsetzung so rasch als möglich, spätestens aber innert der im Service Level Agreement vereinbarten Zeit. Als Reaktionszeit gilt die Zeit zwischen dem Anruf des Kunden an die Störungsmeldestelle der bv2 und dem fachkundigen Eingreifen mittels Fernwartung, telefonisch oder vor Ort.

- 6.2 Die Reaktionszeit eines Technikers der bv2 beträgt maximal 8 Stunden und kann durch einen Service Level Agreement verkürzt werden.

### 7. Dienstleistungsbereitschaft

- 7.1 Unterhaltungsdienstleistung  
Für die Unterhaltungsdienstleistung an der ICT-Anlage wird nachfolgend der Zeitraum pro Woche sowie auch der Wochentag festgelegt. Die Arbeiten werden während der normalen Arbeitszeit (08.00–12.00, 13.00–17.00 Uhr) aufgrund der vom Kunden erstellten Pendenzenliste ausgeführt, wobei die Prioritäten vor Arbeitsbeginn mit dem Kunden festgelegt und nach Aufwand verrechnet werden.

- 7.2 Zusätzliche Dienstleistung  
Für die Organisation und Bereitstellung der Dienstleistung im Störfall wird eine monatliche Pauschale in Rechnung gestellt. Die Interventionszeit beträgt, gerechnet innerhalb der normalen Arbeitszeit, maximal acht (8) Stunden, ab Eingang der qualifizierten Störungsmeldung. Es werden keine Dienstleistungen ausserhalb der normalen Arbeitszeit vereinbart.

- 7.3 Arbeitszeitüberschreitung  
Das Personal der bv2 kann Dienstleistungen, welche in der normalen Arbeitszeit begonnen werden, mit Zustimmung des Kunden auch ausserhalb der normalen Arbeitszeit fortsetzen, wobei die folgenden Zuschläge zu den normalen Ansätzen in Rechnung gestellt werden:

<b>Montag bis Freitag</b>	17.00–20.00 Uhr	25%
	6.00– 8.00 Uhr	25%
	20.00– 6.00 Uhr	50%
<b>Samstag</b>	6.00–18.00 Uhr	50%
	18.00–24.00 Uhr	100%
<b>Sonn- sowie eidg. und kantonale Feiertage</b>	0.00–24.00 Uhr	100%

### 8. Besondere Bedingungen der Dienstleistungserbringung

- 8.1 Der Kunde verpflichtet sich, der bv2 den für die ordnungsgemässe Erbringung der Dienstleistungen erforderlichen freien Zugang und Zugriff zu seiner ICT-Anlage, seiner Programm-bibliothek und seinen Daten, sei es vor Ort oder mittels Fernwartung zu gewähren. Die Details dieses Zugangs werden zwischen den Parteien abgesprochen.

- 8.2 Der Kunde stellt der bv2 im Weiteren die zur Durchführung der Dienstleistungsarbeiten erforderlichen Dokumentationen, Kommunikationseinrichtungen und Arbeitsplätze zur Verfügung.

- 8.3 Störungsgänge erfolgen auf Anzeige des Kunden. Der Kunde ist für die Versicherung der Anlage sowie die Einhaltung der Raumbedingungen verantwortlich. Werden diese Raumbedingungen nicht eingehalten, wird die bv2 Eingriffe für Schäden die dadurch entstanden sind, in Rechnung stellen. Relative Raumfeuchtigkeit: 30–80%, Raumtemperatur: 0 bis 25°C
- 8.4 Anlageänderungen und sonstige Arbeiten am System wie Systemerweiterungen und Programmänderungen dürfen nur durch die bv2 oder mit deren Zustimmung ausgeführt werden.
- 9. Dokumentation und Rapport**
- 9.1 Die bv2 stellt sicher, dass die entsprechende Dokumentation soweit erforderlich nachgeführt wird.
- 9.2 Wird die Instandsetzung nach Aufwand abgegolten, erhält der Kunde einen Rapport. Dieser nennt Datum, Art und Dauer des Einsatzes. Dieser Rapport wird durch den Kunden gegenzeichnet.
- 10. Vergütung/Zahlungsbedingungen**
- 10.1 Die bv2 erbringt ihre Leistungen zu den im Service Level Agreement vereinbarten Aufwandspauschalen und Aufwandsansätzen gemäss aktueller Preisliste.
- 10.2 Die Vergütung gilt alle Leistungen ab, die zur gehörigen Vertragserfüllung nötig sind. Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten der bv2 werden zusätzlich verrechnet. Steuern und Abgaben, die auf Abschluss oder Erfüllung dieses Vertrages erhoben werden, bzw. deren Erhöhung, gehen zu Lasten des Kunden.
- 11. Beendigung des Vertragsverhältnisses**
- 11.1 Der Supportvertrag sowie die abgeschlossene Anhänge werden grundsätzlich auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, sie sind vorbehältlich bestehender Verträgen jederzeit kündbar. Die Kündigung kann sich, vorbehältlich einer Einigung über die Anpassung der Vergütung auch nur auf einzelne Teile des Vertrages erstrecken. Die Kündigungsfrist beträgt für die bv2 6 Monate, für den Kunden 3 Monate. Vorausbezahlte Vergütungen werden pro rata temporis zurückerstattet.

## Schlussbestimmungen

In der Betreuung nicht eingeschlossene Leistungen. Nicht eingeschlossene, zusätzlich anfallende Kosten sind unter anderem:  
Servicewagen-Kilometer, Material und Spezialwerkzeuge im Zusammenhang mit einem Auftrag. Diese werden zeitlich zusammengefasst und dem Kunden als separate Rechnung zugestellt.

- 12. Geheimhaltung**
- 12.1 Die Vertragspartner behandeln alle Tatsachen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind.
- 12.2 Im Zweifel sind Tatsachen vertraulich zu behandeln und es besteht eine gegenseitige Konsultationspflicht. Diese Geheimhaltungspflicht besteht auch schon vor Vertragsabschluss und auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.
- 12.3 Verletzt ein Vertragspartner die vorstehende Geheimhaltungspflicht, so schuldet er dem anderen eine Konventionalstrafe, sofern er nicht beweist, dass ihn kein Verschulden trifft. Diese beträgt je Fall maximal eine Jahresvergütung im Zeitpunkt der Verletzung. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit nicht von der Geheimhaltungspflicht.

### 13. Haftung für Schäden

- 13.1 Die bv2 haftet für den von ihr oder von einem von ihr beauftragten Dritten verursachten Schaden aus dem Vertragsverhältnis, wenn sie nicht beweist, dass weder sie noch beauftragte Dritte ein Verschulden trifft, wobei jegliche Haftung für leichte Fahrlässigkeit wegbedungen ist. Ausgeschlossen ist in jedem Fall die Haftung für jede Art von indirektem Schaden, wie z.B. entgangenem Gewinn u.ä. Die bv2 haftet bis zur Höhe einer Jahresvergütung des Kunden, maximal aber bis CHF 10'000.–. Von dieser Begrenzung ausgenommen ist die Haftung für Personen- und Sachschäden. Im Weiteren wird im Rahmen des gesetzlich Zulässigen jegliche Haftung wegbedungen.

### 14. Abtretung, Übertragung und Verpfändung

- 14.1 Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis sowie der Vertrag als Ganzes dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Vertragspartners an Dritte weder ganz noch teilweise abgetreten, übertragen noch verpfändet werden. Diese Zustimmung wird nicht ohne Grund verweigert.

### 15. Gerichtsstand

- 15.1 Für Streitigkeiten aus diesem Vertrag gilt der Gerichtsstand am Sitz der bv2. Es kommt schweizerisches Recht zur Anwendung.

### 16. Preis

Dienstleistungen engineering	205.00 CHF/h
Dienstleistungen ICT	165.00 CHF/h
Fernwartungspauschale	20.00 CHF
Servicewagen	1.50 CHF/km

### 17. Anhänge

Bei Inkrafttreten dieses Supportvertrags sind diesem Rahmenvertrag die folgenden Anhänge unterstellt:

- Anhang 1 Leistungen der bv2  
 Anhang 2 ICT Infrastruktur  
 Anhang 3 Service Level Agreement  
 Anhang 4 Customer Care Package

Bei Widersprüchen zwischen einzelnen Dokumenten gilt folgende Rangfolge: 1. diese AGB.

2. die Bestimmungen eines Anhangs, es sei denn, dieser sehe ausdrücklich Vorrang gegenüber anderen Dokumenten vor (bei Widersprüchen zwischen einzelnen Anhängen gilt die Reihenfolge der Nummerierung);

Bei Widersprüchen innerhalb desselben Dokuments geht die speziellere der allgemeineren Regel vor.

Diese Regeln gelten jeweils unter dem Vorbehalt, dass nicht eine Bestimmung ausdrücklich vorsieht, dass sie anderen Bestimmungen vorgeht.

### Der Kunde

(Ort und Datum)

(Firma und Unterschrift)

**bv2 GmbH**

Bubikon, 21.08.2023

(Unterschrift)