

I. Allgemeine Bestimmungen

1. Geltungsbereich und Begriffsklärungen

Die vorliegenden „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ (nachfolgend „AGB“) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von allen Verträgen zwischen SR GmbH (SR) und dem Kunden im Sinne eines Rahmenvertrages.

In diesem Dokument werden die Parteien wie folgt genannt:

Werkvertrag:	Kunde:	der Besteller
	SR:	der Unternehmer
Auftrag:	Kunde:	der Auftraggeber
	SR:	der Auftragnehmer
Kaufvertrag:	Kunde:	der Käufer
	SR:	der Verkäufer

Informatik - Anlage umfasst die Gesamtheit der von SR gelieferten und betreuten IT (Hardware und Software).

Kunden – Anlage umfasst die vom Kunden zur Verfügung gestellte IT (Hardware und Software).

Die AGB enthalten die grundsätzlichen Bestimmungen der Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und SR. Einzelverträge regeln darüber hinaus die spezifischen Bestimmungen des herzustellenden Werkes (Werkvertrag), der zu erbringenden Leistung (einfacher Auftrag), des Kaufgegenstandes (Kaufvertrag) oder des Innominatkontraktes.

Sofern in der Vertragsurkunde nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt ist, beziehen sich die Bestimmungen betreffend Lieferung, Abnahme sowie Gewährleistung je separat auf den jeweiligen Vertragstyp (Auftrag, Werkvertrag, Kaufvertrag). Die jeweils im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen AGB der SR kommen zur Anwendung, soweit nicht im Vertrag entgegenstehende schriftliche Vereinbarungen getroffen werden.

Die AGB des Kunden gelten nur so weit, als sie im Vertrag ausdrücklich anerkannt werden. Dies gilt auch für alle Folgegeschäfte und fortlaufende Supportleistungen. Abweichungen von diesen AGB sind in der Offertanfrage ausdrücklich als solche zu bezeichnen und im Vertrag schriftlich festzuhalten.

Sollten zwischen den vorliegenden AGB und dem Vertrag Widersprüche bestehen, so ist die im Vertrag enthaltene Regelung massgebend. Ergänzend finden die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts Anwendung.

Für Drittsoftware, welche SR mitverteilt, gelten bezüglich Umfangs der Rechte an der Software und allfällige direkte Gewährleistungsansprüche gegenüber dem Hersteller die jeweiligen AGB des Dritten als Vertragsbestandteil.

2. Angebot

Das Angebot wird in der Regel gestützt auf die Offertanfrage der Bestellerin unentgeltlich erstellt. Offerten, welche Analysen und Machbarkeitsstudien bedingen, sind in Absprache mit dem Interessenten zu einem schriftlich vereinbarten Stundenansatz oder Pauschale zu entschädigen.

Wurde im Angebot keine Frist bezeichnet, ist das Angebot der SR freibleibend.

3. Vertragsschluss und Vertragsänderung

Der Vertrag wird durch beidseitige Unterzeichnung des Vertragsdokumentes, durch schriftliche Annahme des Angebotes oder vorbehaltlose Annahme der von SR erbrachten Leistungen durch den Kunden abgeschlossen.

Jede Partei kann jederzeit schriftlich eine Änderung der Vertragsleistung beantragen. Diese Änderung ist von der anderen Partei zu genehmigen. Die entsprechenden Modalitäten der Änderung sind unter Bezugnahme auf die ursprüngliche Leistungsbeschreibung in einem Nachtrag zum Vertrag schriftlich festzuhalten.

Der Empfänger des Änderungsantrages wird dem Antragsteller innert 14 Tagen schriftlich mitteilen, ob die Änderungen möglich sind und welche Auswirkungen diese auf die Vertragserfüllung, insbesondere auf die Preise und Termine, haben. SR kann Änderungen zurückstellen, solange ihre anderen Projekte dies erfordern. Der Empfänger des Änderungsantrages wird innert gleicher Frist einen Änderungsvorschlag annehmen oder ablehnen. Während der Prüfung von Änderungsvorschlägen setzt SR ihre Arbeiten nur insoweit fort, als dies zweckmässig ist. Daraus resultierende Terminplanänderungen gelten als vom Kunden akzeptiert. Erfordert der Änderungsantrag des Kunden eine umfangreiche Überprüfung, wird dies gesondert vereinbart. Für den Überprüfungsaufwand kann SR eine angemessene Vergütung verlangen.

Leistungsänderungen mit Auswirkung auf Termine (Meilensteine) und/oder Kosten sind zu ihrer Gültigkeit in einem Nachtrag zu den von der Änderung betroffenen Vertragsunterlagen festzuhalten und vom Kunden und SR rechtsgültig zu bestätigen.

Änderungen, welche keinen signifikanten Einfluss auf Kosten oder Termine gemäss dem jeweiligen Vertrag haben, oder technisch bedingte Anpassungen ohne Leistungsminderung zufolge der Änderung von zwingenden rechtlichen oder technischen Bestimmungen, darf SR auch ohne vorgängiges Leistungsänderungsverfahren jederzeit vornehmen, muss den Kunden jedoch schriftlich darüber informieren.

Umbuchungen und Annullierungen von Schulungskursen bedürfen in jedem Fall der Schriftform und erhalten rechtliche Gültigkeit erst durch eine schriftliche Rückbestätigung durch SR. Dazu sind vom Kunden die jeweils kostenfreien Stornierungsbedingungen zu beachten. Andernfalls ist die SR GmbH zur Verrechnung einer Umtriebs- oder Annullierungskostenentschädigung berechtigt.

4. Produkte, Leistungen

Inhalt des Vertrages bilden die im Angebot aufgeführten Leistungsbeschreibungen und Funktionsmerkmale sowie Art und Umfang der Produkte und Leistungen.

Der Kunde hat sich vor Vertragsschluss erschöpfend über die wesentlichen Funktionsmerkmale von der zu liefernden Hardware, Software oder Dienstleistung informiert und trägt das Risiko, dass diese seinen Bedürfnissen, Wünschen und bestehender Infrastruktur entsprechen.

Bei Softwareprodukten ergeben sich die Funktionsmerkmale, Inhalt und Umfang der Nutzungsrechte direkt aus den Lizenzbestimmungen des Herstellers, welche dem jeweiligen Softwareprodukt in elektronischer Form beigefügt sind. Der Kunde akzeptiert diese Lizenzbestimmungen als impliziten Bestandteil der massgeblichen Vereinbarung zwischen sich und SR.

5. Rechte an Software und Arbeitsergebnissen

Soweit die Parteien vertraglich nichts anderes vereinbaren, verbleiben sämtliche Rechte, insbesondere das Urheberrecht an allen durch SR oder deren Unterauftragnehmer erstellten Arbeitsergebnisse wie Unterlagen und Auswertungen, wie Konzepte, Pläne, Analysen, Business Blueprints, (Detail-) Spezifikationen, Computerprogramme, einschliesslich des Quellcodes, Dokumentationen und andere Programmunterlagen - unabhängig der Form - bei SR. Der Kunde erhält mit der vollständigen Bezahlung der vereinbarten Vergütung an diesen Arbeitsergebnissen ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares jedoch zeitlich und räumlich bis zum Vertragsende unbeschränktes Nutzungsrecht des geistigen Eigentums für seine eigenen Zwecke und für die seiner Konzernunternehmen.

Ideen, Konzepte, Erfahrungen und Methoden in Bezug auf die Informationsverarbeitung, welche bei der Erbringung der Dienstleistung durch SR allein oder in Zusammenarbeit mit dem Kunden entwickelt worden sind, können vom Kunden und/oder SR beliebig verwertet werden.

SR kann dem Kunden das eingeräumte Nutzungsrecht an gelieferten Produkten entziehen, wenn der Kunde mehrfach oder grob gegen die Nutzungsbestimmungen verstösst oder bei dessen Zahlungsverzug. In diesem Fall hat der Kunde keinen Anspruch auf Rückgewähr von bereits geleisteten Zahlungen. Mit dem Ende des Nutzungsrechts löscht der Kunde alle davon betroffenen, auch gespeicherten Programme und bestätigt dies gegenüber SR schriftlich. Gekaufte Programme sind nicht zu löschen und können weiterhin genutzt werden.

6. Ausführung

Die Ausführung erfolgt unter Anwendung allgemein anerkannter Informatikmethoden und aktueller Standards unter Beachtung der gesetzlichen Vorgaben und der vom Kunden vertragsgemäss erteilten Weisungen. Sie kann in ähnlicher Weise auch für andere Kunden erbracht werden.

SR liefert Softwareprodukte entsprechend der Beschreibung in der zugehörigen Dokumentation und wird - vorbehaltlich anderslautender Vereinbarung - in der bei Auslieferung aktuellen Version dem Kunden überlassen. Eine darüber hinausgehende Beschaffenheit ergibt sich ausschliesslich aus einem gesondert abgeschlossenen Dienstleistungsvertrag mit SR.

Die SR informiert den Kunden regelmässig über den Fortschritt der Arbeiten, holt bei Unklarheiten erforderliche Vorgaben ein und zeigt sofort schriftlich alle Umstände an, welche die vertragsgemässe Erfüllung beeinträchtigen oder gefährden.

7. Ort, Art und Zeit der Leistungserbringung

Erfüllungsort für alle Verpflichtungen der Parteien ist nach Wahl von SR entweder ihre Geschäftsstelle bzw. durch Fernwartung oder die Räumlichkeiten des Kunden.

Die Lieferung der Softwareprodukte erfolgt dadurch, dass SR diese dem Kunden im Netz abruffähig bereitstellt. SR kann auch Teillieferungen ausführen. Die Software ist in Rücksprache mit SR in Betrieb zu nehmen.

SR ist ausschliesslich an schriftlich als verbindlich vereinbarte Liefertermine gebunden. Auftragsänderungen haben - sofern nicht anders vereinbart - die Aufhebung der zuvor festgelegten Termine und Fristen zur Folge.

Sollte aufgrund externer Einflüsse der vorgesehene Terminplan nicht umgesetzt werden können, informiert SR frühzeitig. Die entsprechenden Anpassungen werden in gegenseitiger Absprache vorgenommen.

8. Verzögerungen

In Fällen höherer Gewalt oder anderweitigen, von SR nicht zu vertretenden Ereignissen, oder wenn SR auf Mitwirkung oder Information des Kunden wartet oder sonst wie ohne Verschulden in der Vertragserfüllung behindert ist, verlängern sich die Liefer- und Leistungsfristen um eine angemessene Anlaufzeit nach Ende der Behinderung entsprechend.

Kann ein ausdrücklich als verbindlich vereinbarter Termin (Meilenstein) von SR aus von ihr zu vertretenden Gründen nicht eingehalten werden, setzt ihr der Kunde eine den Umständen angemessene Nachfrist. Hält SR diese Nachfrist nicht ein, so hat der Kunde nach nutzlosem Ablauf einer zweiten angemessenen Nachfrist das Recht, den massgeblichen Vertrag aufzulösen. Die bis zur Auflösung angefallenen Vergütungsansprüche der SR sind geschuldet, soweit und sofern der Kunde von den Vorarbeiten einen Nutzen hat.

9. Einsatz von Mitarbeitern

Die SR setzt nur sorgfältig ausgewähltes und fachlich gut qualifiziertes Personal ein. SR ersetzt auf Verlangen des Kunden innerhalb nützlicher Frist Personen, welche nachweislich nicht über die für die Auftragserfüllung erforderlichen Fachkenntnisse verfügen oder die Auftragserfüllung beeinträchtigen.

10. Beizug Dritter

Die SR ist berechtigt, Leistungen durch Dritte ausführen zu lassen. Sie ist für die sorgfältige Auswahl, Instruktion und Überwachung der Dritten verantwortlich.

Die SR überbindet beigezogenen Dritten die Geheimhaltungspflicht und die Einhaltung von Datenschutz und Datensicherheit.

Der Kunde darf ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung der SR keine direkten Absprachen mit beigezogenen Dritten vornehmen.

11. Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde schafft die in seinem Bereich liegenden Voraussetzungen, damit SR die Vertragsleistung optimal erbringen kann. Er gewährt der SR den notwendigen Zugang zu seinen Räumlichkeiten und stellt die notwendige Infrastruktur (gemäss technischem Datenblatt SR) sowie die Rechte zur Fernwartung dieser durch die SR bereit.

Er hat die SR über technische oder sonstige Einrichtungen und Umstände zu orientieren, welche die vertragsgemässe Erfüllung (Vertragsleistung) gefährden können.

Der Kunde erbringt seine Mitwirkungsleistungen auf eigene Kosten.

Die nachstehend nicht abschliessend aufgeführten Mitwirkungspflichten, können im entsprechenden Vertragsdokument in der Regel in der Leistungsbeschreibung (Detailkonzept) als spezielle Mitwirkungspflichten (projektspezifisch) noch näher umschrieben werden.

- Bereitstellung der erforderlichen IT- Infrastruktur und Gewährung des Zugangs zur notwendigen Hardware mit Betriebssystem und weiterer Software nach Vorgaben SR (technisches Datenblatt)
- Mitwirkung in der Projektleitung, falls die Projektleitung vereinbarungsgemäss von SR besorgt wird, Bezeichnung eines kompetenten Ansprechpartners, der für das Treffen und die Herbeiführung von Entscheidungen befugt ist
- Schriftliche Bekanntgabe der Namen, der für das Projekt einsetzbaren Mitarbeiter des Kunden und deren Funktion.
- Durchführung ablaufrelevanter Zwischenprüfungen und Fällen von Zwischenentscheiden
- Installation, sofern nichts anderes vereinbart
- Bereitstellung der geeigneten Testdaten in der erforderlichen Qualität
- Eingabe der Daten, Datenübernahme und Wiederherstellung der Daten sowie Verantwortung für die Datenintegrität
- Gründliches Testen der Software auf Mangelfreiheit und auf Verwendbarkeit in der konkreten Situation vor der operativen Nutzung der Software
- Angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäss arbeitet (z.B. Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmässige Überprüfung der Ergebnisse)

Ein allfälliger Mehraufwand der SR als Folge einer Verletzung der Mitwirkungspflichten durch den Kunden hat dieser der SR zu vergüten. Allfällige dadurch begründete Qualitätsminderungen oder Folgen von Verzögerungen trägt der Kunde.

12. Vergütung allgemein

Die SR erbringt die Leistungen zu Festpreisen (Stückpreise, Pauschalen, fixer Werkpreis, Abonnement) oder nach Aufwand. Die Höhe der Vergütung richtet sich nach dem Vertrag.

Die Vergütung versteht sich exklusiv der jeweils gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer sowie allfälliger Gebühren.

Die Vergütung für erbrachte Dienstleistungen wird nach dem vertraglich vereinbarten Zahlungsplan fakturiert, ansonsten nach Erbringung der Dienstleistungen resp. Rechnungsstellung auf monatlicher Basis. Ohne schriftliche Mitteilung des Kunden gilt eine Rechnung nach Ablauf der Zahlungsfrist (Fälligkeit) als angenommen

Rechnungen sind, wenn nichts anders vereinbart, ohne jegliche Abzüge spätestens 10 Tage ab Rechnungseingang ohne Abzug zur Zahlung fällig. Ab 20 Tagen nach Fälligkeit kann SR dem Kunden ohne Mahnung Verzugszinsen berechnen.

Für die zweite Mahnung werden dem Kunden CHF 30, hernach CHF 50 für jede weitere Mahnung in Rechnung gestellt.

Die Zahlungen sind vom Kunden auch zu leisten, wenn von ihm in Bezug auf die von SR erbrachten Produkte-Lieferungen oder Dienstleistungen noch Gewährleistungsansprüche geltend gemacht werden. Meinungsverschiedenheiten der Vertragspartner über die Auslegung von Produkte-Lieferungen oder der Erfüllung einer erbrachten Dienstleistung gemäss den massgeblichen Vertragsdokumenten berechtigen den Kunden weder Zahlungen aufzuschieben noch Zahlungsbedingungen abzuändern.

Sofern vertraglich nicht anders vereinbart, behält sich SR vor, Lieferungen und Dienstleistungen nur nach Vorauszahlung durch den Kunden zu erbringen.

13. Fixe Vergütung bei Kauf- und Werkvertrag

Die vertraglich vereinbarten Preise bei Kauf- und Werkvertrag sind fix. Sie umfassen die Lieferung zum vom Kunden im Vertrag bezeichneten Erfüllungsort.

14. Vergütung Software

Bei Lieferung durch Download stellt SR die Software auf eigene Kosten abruffähig ins Netz.

15. Vergütung Dienstleistungen

SR verrechnet Ihre Dienstleistungen auf der Basis von erbrachtem Zeit- und Materialaufwand, sofern im entsprechenden Vertrag keine anderslautenden Verrechnungsmodelle, beispielsweise Abonnemente, vereinbart werden.

Allfällige Aufwandangaben basieren auf den bei Abschluss der Vertragsdokumente bekannten Grundlagen und stellen eine bestmögliche Schätzung von SR zu Planungszwecken dar. Diese Aufwandangaben können erst bei Vorliegen des Detailkonzeptes weiter präzisiert werden. Der geschätzte Aufwand ergibt sich aus der Anzahl der veranschlagten Beraterstage (Personentag für Dienstleistungen) zuzüglich allfälligem Materialaufwand.

Bei Jahresabonnements sind in der Gebühr die im jeweiligen Vertrag explizit aufgeführten Leistungen enthalten. Weitergehende Unterstützung wird nach Aufwand in Rechnung gestellt.

Die geltenden Ansätze für Dienstleistungstage werden vertraglich vereinbart. Beim effektiven Erreichen des geschätzten Aufwandes benötigt SR zur Fortsetzung der Arbeiten das Einverständnis des Kunden zum zusätzlichen Aufwand, um diesen bis zum Erreichen der Erfüllungskriterien weiterführen zu können. Ohne diese Zustimmung gelten die Dienstleistungen als erbracht, wenn die vereinbarten, geschätzten Dienstleistungstage geleistet sind.

Ein Dienstleistungstag umfasst eine Arbeitszeit von 8 Arbeitsstunden an Werktagen von Montag bis Freitag in der Zeit zwischen 8.30h bis 12.00 h und von 13.30 h bis 17.00 Uhr von Montag bis Freitag. Für Einsätze ausserhalb dieser Zeit gelten die Tarife gemäss entsprechendem Dienstleistungsabonnement oder Vertrag zwischen der SR GmbH und dem Kunden.

16. Nebenkosten

Soweit nicht anders vereinbart, ist SR berechtigt, Nebenkosten im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistungen wie anfallende Auslagen und/oder Spesen (z.B. Verpflegung, Übernachtung, Reisekosten) sowie die auf Abschluss und Erfüllung erhobenen Steuern, Abgaben und Gebühren, insbesondere der Mehrwertsteuer, separat zu den effektiven Kosten in Rechnung zu stellen.

17. Verrechnungs- und Zessionsverbot

Ohne vorgängige schriftliche Zustimmung von SR sind Verrechnungen und Rückbehalte seitens des Kunden gegenüber SR nur dann zulässig, wenn Gegenansprüche des Kunden von SR schriftlich anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind. Stehen beim Kunden mehrere Rechnungen zur Zahlung an, wird ohne anderslautende Vereinbarung zunächst die fällige, unter mehreren fälligen, die jeweils ältere Schuld getilgt.

Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis zwischen den Parteien dürfen von den Parteien nur nach vorgängiger schriftlicher Vereinbarung an Dritte abgetreten oder auf sie übertragen werden.

18. Eigentumsvorbehalt / Abtretung

Bis zur vollständigen Bezahlung der für die gelieferten Produkte besteht an der Hardware und den Benutzerdokumentationen ein Eigentumsvorbehalt zugunsten von SR.

Diese ist berechtigt, einen entsprechenden Eintrag im Eigentumsvorbehaltsregister vorzunehmen.

19. Erfüllung und Abnahme

Beratungsdienstleistungen gelten als erbracht, sobald SR ihre Tätigkeit gemäss dem jeweiligen Vertrag ausgeführt hat. Unterlagen und Auswertungen wie Detailkonzept, Ist-Analyse, Pflichtenheft etc. gelten als genehmigt, wenn sie dem Kunden vorgelegt wurden und dieser nicht innert einer Frist von 15 Arbeitstagen schriftlich die Ergänzung von Lücken und/oder die Beseitigung von Fehlern verlangt hat, oder wenn er zu einer weiteren Phase fortschreitet.

Die Fertigstellung der Werkvertragsleistung (Installation, Inbetriebnahme) zeigt SR dem Kunden an. Mit ihm zusammen erfolgt die Prüfung der Vertragsleistung sowie die Abnahme innert nützlicher Frist.

20. Gewährleistung allgemein

SR garantiert die Ausführung unter Anwendung allgemein anerkannter Informatikmethoden und aktueller Standards unter Beachtung der vom Kunden vertragsgemäss erteilten Weisungen.

Die Beraterdienstleistungen (Aufträge) ist der Kunde allein für die mittels Beratung erzielten Resultate verantwortlich, die SR trägt keine Verantwortung für einen Erfolg.

Realisierungsdienstleistungen (Werkvertrag) werden unter der Leitung von SR durchgeführt, welche für den Erfolg, die Erreichung der Resultate gemäss der Leistungsbeschreibung in den Vertragsdokumenten verantwortlich zeichnet.

Nicht unter die Gewährleistung von SR fallen in jedem Fall die durch fehlerhafte Bedienung oder Betriebskomponenten Dritter (Bsp. Internetprovider) verursachte Störungen.

Der Kunde hat nachzuweisen, dass Nutzungsbeschränkungen oder Störungen nicht durch die von ihm gegebene Aufgabenstellung bzw. durch seine unzureichende Mitwirkung, noch durch seine Bedienung oder Nutzung entgegen den Vorgaben, durch Änderungen der Arbeitsergebnisse, durch die Systemumgebung oder Gegenstände, die nicht von SR geliefert wurden, verursacht oder mitverursacht sind. SR unterstützt den Kunden bei der Suche nach der Fehlerursache.

Kein Recht auf Minderung der Vergütung besteht, wenn der Mangel auf höhere Gewalt oder Verschulden (Vorsatz, grobe oder leichte Fahrlässigkeit) des Kunden zurückzuführen ist.

21. Gewährleistung betreffend Dienstleistungen

Der Kunde erhält das Handbuch des Herstellers. Erweisen sich Unterlagen oder Auswertungen bei Beratungsdienstleistungen nach deren Übergabe an den Kunden als noch nicht vollständig, so werden sie von SR bei nachgewiesenermassen fehlerhaften Beratungsdienstleistungen bezüglich der Grundfunktionen von SR innert 14 Tagen nach Übergabe solcher Dokumente an den Kunden unentgeltlich nachgebessert.

22. Gewährleistung betreffend Software-Produkten

Zur Wahrung seiner Gewährleistungsrechte hat der Kunde die ihm gelieferten Software-Produkte (Standardsoftware) unmittelbar nach Lieferung zu untersuchen und allfällige Mängel sofort schriftlich und mit genauer Beschreibung des Problems zu rügen.

Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, insbesondere in Abweichung zu den vertraglich inkludierten Herstellerbedingungen, beträgt die Gewährleistungsfrist 12 Monate und beginnt mit Auslieferung der Lizenzschlüssel.

Alle Gewährleistungsrechte des Kunden in Bezug auf die gelieferten Software-Produkte (Standardsoftware) ergeben sich aus den Herstellerbedingungen. Gegenüber SR bestehen diese Gewährleistungsrechte ausschliesslich darin, dass SR die Gewährleistungsrechte gemäss Herstellerbedingungen gegenüber dem Hersteller/Lieferanten einfordert. Kommt der Hersteller/Lieferant seiner Gewährleistungspflicht nicht freiwillig nach, so tritt SR die Gewährleistungsrechte zur rechtlichen Durchsetzung an den Kunden ab. Jedwede anderen Gewährleistungsansprüche gegenüber SR werden im Rahmen des gesetzlich Zulässigen wegbedungen.

23. Sachgewährleistung betreffend Kauf- oder Werkvertrag

Kaufgegenstand und Werk gemäss Werkvertrag sind vom Kunden unverzüglich nach Erhalt zu prüfen und allfällige Mängel sofort schriftlich zu rügen. Erfolgt nach Übergabe des Kaufgegenstandes oder Werkes innert 5 Arbeitstagen keine schriftliche Rüge, ist die Ware als mängelfrei genehmigt.

Im Übrigen gelten die gesetzlichen Gewährleistungsfristen.

Solange Mängel an der Vertragsleistung durch Nachbesserung oder Austausch innert angemessener Frist beseitigt werden können, kann der Kunde weder Herabsetzung der Vergütung noch Rückgängigmachung des Vertrages verlangen.

Bei Realisierungsdienstleistungen (Werkvertrag) gewährleistet SR dem Kunden, dass das Werk zum Zeitpunkt der Übergabe den im Vertrag festgehaltenen Erfüllungskriterien, resp. den Spezifikationen entspricht, wie sie im Detailkonzept definiert worden sind. SR kann nicht garantieren, dass die von ihr gelieferten Arbeitsergebnisse ohne Unterbruch und Fehler und unter allen beliebigen Einsatzbedingungen genutzt werden können.

Bei umgehender schriftlicher Rüge durch den Kunden bessert SR, zweckdienlich dokumentierte, nachvollziehbare Mängel auf eigene Kosten nach. Die Dringlichkeit der Nachbesserung richtet sich nach dem Grad der Betriebsbehinderung. Die Nachbesserung erfolgt in der Regel telefonisch durch Hinweise zur Mangelbeseitigung oder Vermeidung der Auswirkungen des Mangels oder durch Zusendung von entsprechenden Hinweisen oder Korrekturcodes. Bei Hardware kann die Nachbesserung auch durch Austausch mangelhafter Teile erfolgen. Der Kunde unterstützt SR bei der Mängelbeseitigung entsprechend.

Gelingt es SR nicht, vom Kunden ordnungsgemäss gerügte Mängel in den Realisierungsdienstleistungen nachzubessern, und wird dadurch die Gebrauchstauglichkeit des fehlerhaften Arbeitsergebnisses gegenüber den Vorgaben im entsprechenden Vertrag wesentlich herabgesetzt oder ausgeschlossen, so hat der Kunde SR zweimal schriftlich eine angemessene Nachfrist anzusetzen und kann nach deren erfolglosem Ablauf vom entsprechenden Einzelvertrag zurücktreten. Bei minderen Mängeln hat der Kunde anstelle des Rücktritts das Recht auf eine dem Minderwert entsprechende Herabsetzung bzw. teilweise Rückleistung der Vergütung für das betreffende Arbeitsergebnis. Jede weitere Gewährleistung von SR ist hiermit im Rahmen des gesetzlich Zulässigen ausdrücklich ausgeschlossen, insbesondere auch Neulieferung und Aufwendungsersatz bei Mängelbeseitigung durch Dritte.

24. Behebung von fremdverursachten Störungen

SR steht für die Qualität der eigenen Leistung ein. Oft treten jedoch Störungen aufgrund von Dritteinflüssen auf. SR unterstützt den Kunden auf Anfrage gegen gesonderte Vergütung nach Aufwand bei der Behebung von Funktionsstörungen, welche auf Drittorsachen zurückzuführen sind.

Wenn der Fehler nicht nachweisbar SR zuzuordnen ist, sind dieser ihre Recherchen und Fehlerbehebungsarbeiten vom Kunden zu den Honorarsätzen gemäss der aktuell gültigen Preisliste für Dienstleistungen der SR, resp. dem vereinbarten Stundensatz zu vergüten.

25. Rechtsgewährleistung

SR garantiert für die von ihr gelieferten Software-Produkte die vertraglich gemäss Hersteller definierten Nutzungsrechte.

Der Kunde verpflichtet sich, SR von Schutzrechtsbehauptungen Dritter in Bezug auf von SR gelieferten Software-Produkten oder von SR erbrachten Dienstleistungen unverzüglich schriftlich und umfassend in Kenntnis zu setzen. Hinsichtlich gelieferter Software-Produkte gelten dabei ausschliesslich die massgeblichen Bestimmungen des jeweiligen Software-Herstellers. SR tritt dem Kunden sämtliche Ansprüche zur direkten Geltendmachung gegenüber dem Hersteller/Lieferanten ab. Jede weitere Rechtsgewährleistung wird wegbedungen.

In Bezug auf die von SR unter dem jeweiligen Dienstleistungsvertrag erbrachten Dienstleistungen und Dienstleistungsergebnisse gewährleistet SR, dass von ihr keine gewerblichen Schutzrechte wissentlich verletzt werden. Wenn ein Dritter Ansprüche behauptet, die der Ausübung der dem Kunden vertraglich eingeräumten Nutzungsbefugnis entgegenstehen, ermächtigt der Kunde SR, die Auseinandersetzung mit dem Dritten gerichtlich oder aussergerichtlich allein zu führen. Macht SR von dieser Ermächtigung nach deren Gutdünken Gebrauch, so darf der Kunde die Ansprüche des Dritten nicht ohne Zustimmung der SR anerkennen und SR ist verpflichtet, diese Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren. Bei nachgewiesenen Rechtsmängeln verschafft SR nach ihrer Wahl dem Kunden das Recht zur Weiterbenutzung, tauscht das betreffende Arbeitsergebnis aus oder verändert es so, dass eine Schutzrechtsverletzung nicht mehr vorliegt, oder wenn das Vorliegende nicht im Rahmen der vertretbaren Möglichkeiten liegt, nimmt SR das betreffende Dienstleistungsergebnis zurück und erstattet dem Kunden seine dafür geleistete Vergütung unter Abzug einer angemessenen Entschädigung für die zwischenzeitlich erfolgte Nutzung.

Der Kunde sichert zu, dass er SR keine Unterlagen überlassen wird, welche direkt oder in verarbeiteter oder umgestalteter Form rechtlich geschützte Werke Dritter enthalten, bzw. dass er berechtigt ist, die Unterlagen SR zur Erbringung ihrer vereinbarten Dienstleistung zu überlassen.

26. Haftung

SR haftet dem Kunden für im Zusammenhang mit der Erbringung der Vertragsleistung entstehende vorsätzlich oder fahrlässig verursachte Schäden. Soweit gesetzlich zulässig, schliesst SR eine Haftung aus, insbesondere die Haftung für indirekte und Folgeschäden, wie entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Betriebsausfall, Mehraufwendungen, Ansprüche Dritter und Datenverlust.

SR haftet nicht für Verletzungshandlungen oder – Ansprüche, die zurückzuführen sind auf die Benutzung einer Informatikanlage in Verbindung mit weiteren Anlagen, Software oder Daten, die nicht von SR stammen.

Der Kunde ist bei behaupteter Haftpflicht der SR verpflichtet, dieser den Schadenfall unverzüglich schriftlich zu melden, ansonsten Verzicht auf Schadenersatz angenommen wird. Ferner ist er verpflichtet, alle zumutbaren Massnahmen zu ergreifen, um solche Schäden bzw. deren Auswirkungen zu minimieren.

Der Kunde haftet für alle vorsätzlich oder fahrlässig verursachten Schäden, die als Folge des sorgfaltswidrigen Gebrauchs der Informatik-Anlage entstehen.

27. Höhere Gewalt

Die Vertragspartner haften dann nicht für die Nichterfüllung des Vertrages, wenn diese auf von den Vertragspartnern nicht zu vertretende Ereignisse oder Umstände höherer Gewalt zurückzuführen ist und der betroffene Vertragspartner dies unverzüglich anzeigt sowie alle angemessenen Anstrengungen zur Vertragserfüllung unternimmt.

28. Schutz- und Nutzungsrechte

Die Schutz- und Nutzungsrechte an der von SR dem Kunden im Rahmen der Vertragsleistung zur Verfügung gestellten Informatik-Anlage oder Teile davon verbleiben bei der SR resp. bei deren Überlasserin. Das Recht zum Verleih oder der Vervielfältigung zur Weitergabe der überlassenen Informatik-Anlage oder Teile davon an Dritte ist ausdrücklich ausgeschlossen. Die Übertragung der Lizenzen bedarf der Zustimmung der SR. Teile der Informatik-Anlage, die nicht von der SR lizenziert werden, unterliegen den Lizenzbestimmungen des Herstellers. Für dem Kunden resp. dessen Überlasserin zustehende Schutz- und Nutzungsrechte an der Kundenanlage ist der Kunde selbst verantwortlich. Er erlaubt der SR im Rahmen seiner Verfügungsgewalt die Nutzung dieser Rechte, soweit sie zur Erbringung der Vertragsleistung notwendig sind. Der Kunde verpflichtet sich, die Vertragsleistung in keiner Weise zu nutzen, die zu einer Verletzung von Schutz- und Nutzungsrechten der SR resp. deren Überlasserin führen können.

29. Patent- und Urheberrechtsschutz

SR verpflichtet sich, den Kunden auf ihre Kosten in Rechtsstreitigkeiten zu verteidigen, sofern diese darin gründen, dass die Benutzung der von SR erbrachten Vertragsleistung eine direkte Verletzung eines Urheberrechts oder eines Patents Dritter darstellt.

SR stellt den Kunden vor etwaigen Schadenersatz- und Kostenverpflichtungen frei, zu denen er rechtskräftig aufgrund eines solchen Anspruchs verurteilt wird. Voraussetzung hierfür ist, dass der Kunde der SR unverzüglich die Geltendmachung eines derartigen Anspruchs mitteilt, ihr die Befugnis zur selbständigen Verteidigung gegen den Anspruch und dessen Erledigung erteilt, auf seine Kosten alle zur Verfügung stehenden Informationen bereitstellt und ihr jegliche Unterstützung und Vollmacht zur Verteidigung gegen einen derartigen Anspruch gewährt und solche Rechtsstreitigkeiten nicht ohne vorheriges Einverständnis der SR auf dem Vergleichsweg geregelt hat.

30. Geheimhaltungspflicht

Die Parteien sind verpflichtet, sämtliche ihnen in Durchführung der Vertragsleistung zugänglich gemachten Informationen sowie Kenntnisse, die sie bei Gelegenheit der Zusammenarbeit erhalten – z.B. offen gelegte Pläne, Muster, Zeichnungen, Gewerbe- oder Betriebsgeheimnisse, Geschäfts- und Fabrikationsgeheimnisse – streng vertraulich zu behandeln. Sie verpflichten sich, solche vertraulichen Informationen nur mit ausdrücklicher schriftlicher Einwilligung der anderen Vertragspartei ausserhalb des Vertragsverhältnisses zu nutzen, zu verwerten oder an Dritte weiterzugeben.

Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt nicht für Informationen, welche die andere Vertragspartei nachweislich von Dritten rechtmässig erhalten hat oder erhält, oder die bei Vertragsabschluss bereits allgemein bekannt waren oder nachträglich, ohne dass der Publikation eine Verletzung dieser Geheimhaltungsvereinbarung zugrunde liegen würde, allgemein bekannt wurden. Diese Verpflichtung bleibt für beide Parteien auch nach Beendigung des Vertrages für weitere zwei Jahre ab dem Ende seiner Laufzeit bestehen.

Bezüglich Geheimhaltung und Datenschutz gesondert mit dem Kunden getroffene, schriftliche Vereinbarungen ergänzen diese Bestimmung sofern und soweit sie dem Kunden einen weitergehenden Schutz gewähren.

Ideen, Konzepte, Erfahrungen und Methoden, die sich auf die Informationsverarbeitung beziehen und SR zur Verfügung gestellt oder bei der Erbringung der Dienstleistung durch SR allein oder gemeinsam mit dem Kunden entwickelt werden, braucht SR nicht als geheim zu behandeln.

31. Datenschutz

SR ist berechtigt, im Rahmen der Zweckbestimmung des mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrages die ihr anvertrauten personenbezogenen Daten unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen und den schriftlichen Weisungen des Kunden zu bearbeiten oder durch Dritte bearbeiten zu lassen.

SR hat sämtliche entsprechend der jeweils aktuellen Risikoanalyse angezeigten technischen und personellen Vorkehrungen zur Datensicherheit getroffen.

Sowohl die Vorschriften der Europäischen Datenschutzbestimmungen als auch des Schweizer Datenschutzgesetzes werden bei der gesetzeskonformen Bearbeitung und Lagerung von Personendaten an einem Ort mit angemessenem Datenschutzniveau eingehalten.

Der Kunde sichert seinerseits SR die Rechtszuständigkeit an den von ihm der SR zur Verarbeitung überlassenen Daten zu. Die SR ist berechtigt, in Absprache den Kunden auf ihrer Referenzliste zu führen.

32. Ehren-Kodex

Grundlage der Geschäftsbeziehungen von SR ist ein faires, loyales Verhalten gegenüber dem Vertragspartner. SR bekennt sich zu einem ganzheitlich ethischen Verhalten im Geschäftsverkehr.

Daher anerkennt und befolgt die Unternehmung aktiv die in folgenden Dokumenten festgehaltenen Werte:

- * der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte,
- * der Internationalen Arbeitsorganisation über grundlegende Prinzipien und Rechte bei der Arbeit,
- * der UN-Richtlinien zu Wirtschaft und Menschenrechten,
- * des Übereinkommens der Vereinten Nationen gegen Korruption,
- * der OECD-Standards und -Richtlinien für verantwortungsvolles Geschäftsverhalten,

sowie aller anwendbaren nationalen und internationalen Regelungen in Bezug auf ethisches und verantwortungsbewusstes Verhalten

Die SR trifft alle angezeigten Vorkehrungen gegen unlautere Geschäftspraktiken, insbesondere Bestechung, Korruption, Geldwäscherei und Insidergeschäfte. Behandelt alle Mitarbeiter mit Respekt und fördert die Gleichberechtigung aller Mitarbeiter. Nachhaltigkeit und Schutz der Ressourcen der Umwelt werden bei allen Unternehmensentscheidungen berücksichtigt.

SR erwartet vom Kunden die Beachtung dieses Ehren-Kodex und anerkennet einen allfälligen Ehren-Kodex des Kunden sofern und soweit dieser nicht ganz oder teilweise im schriftlichen Vertrag ausgeschlossen wurden.

33. Abwerbeverbot

Die Anstellung oder die direkte Inanspruchnahme von Dienstleistungen in irgendeiner Form von mit der Ausführung von Leistungen betrauten Hilfspersonen wie Mitarbeiter, Unterlieferanten oder Unterauftragnehmer von SR während und innerhalb eines Jahres nach Abschluss der massgeblichen Vertragserfüllung durch den Kunden bedarf der vorgängigen schriftlichen Zustimmung von SR. Bei Zuwiderhandlung gegen diese Abwerbeverbotsabrede schuldet der Kunde eine Konventionalstrafe in der Höhe eines halben Jahresbruttolohns der betreffenden Hilfsperson an SR.

34. Vertragsbeendigung von Dienstleistungsverträgen

Sowohl der Kunde wie auch SR können eine Vereinbarung über generelle Beratungsdienstleistungen (Auftrag) schriftlich und unter Beachtung einer Mitteilungsfrist von 60 Kalendertagen aufheben. Abonnemente (gemischter Vertrag) sind jeweils auf den 30.04. unter Berücksichtigung von 90 Kalendertagen Kündigungsfrist kündbar.

Sofern der Kunde die Aufhebung bewirkt, ist er verpflichtet, alle bisher von SR im betreffenden Vertrag über Beratungsdienstleistungen erbrachten, bis zum Ende der Mitteilungsfrist von SR eingeplanten Aufwendungen zu vergüten. Erfolgt die Aufhebung vertragswidrig ohne Beachtung von Frist und Termin, so ist die aufhebende Vertragspartei der anderen zum Ersatz des sich daraus ergebenden Schadens verpflichtet. Die Entschädigung richtet sich nach Dauer, Auslösungszeitpunkt und Wert der Vereinbarung über Beratungsdienstleistung.

Wird die Aufhebung durch eine schwere und trotz Mahnung wiederholte Verletzung der Vertragsbedingungen ausgelöst, erlischt die Schadenersatzpflicht des aufhebenden Teils.

35. Vertragsbeendigung von Werkverträgen

Der Kunde kann den Werkvertrag jederzeit unter vollständiger Schadloshaltung bzw. Erstattung der vereinbarten Werkvertragsvergütung schriftlich beenden.

Der Kunde kann diesen ohne Erstattungspflicht schriftlich auflösen, wenn SR eine wesentliche Vereinbarung schuldhaft nicht eingehalten und auch trotz Ansetzen einer angemessenen Nachfrist die Vertragsverletzung nicht behoben hat.

Hat der Kunde im Zusammenhang mit einer Realisierungsdienstleistung (Werk) eine wesentliche Vereinbarung nicht eingehalten und trotz Ansetzen einer angemessenen Nachfrist die Vertragsverletzung nicht behoben, ist SR berechtigt, nach erfolglosem Ansetzen einer angemessenen Nachfrist zur Behebung der Vertragsverletzung den entsprechenden Vertrag aufzulösen und vom Kunden volle Schadloshaltung bzw. Erstattung der vereinbarten Werkvertragsvergütung zu verlangen.

Bei einem Vergütungsmodell nach Aufwand ergibt sich der Schadenersatz entsprechend dem geschätzten Gesamtaufwand.

36. Schlussbestimmungen

Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis zwischen den Parteien dürfen von diesen nur mit jeweiliger, schriftlicher Zustimmung an Dritte abgetreten oder auf diese übertragen werden.

Änderungen dieser AGB bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein oder unwirksam werden oder eine Lücke aufweisen, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervor unberührt. Die Parteien sind in einem solchen Fall verpflichtet, an der Schaffung von Bestimmungen mitzuwirken, durch die ein der unwirksamen oder fehlenden Bestimmung wirtschaftlich möglichst nahe kommendes Ergebnis rechtswirksam erzielt wird.

Anwendbar ist ausschliesslich schweizerisches Recht.

Die Bestimmungen des Kollisionsrechtes insbesondere des Übereinkommens der Vereinten Nationen vom 11. April 1980 über Verträge über den internationalen Warenkauf (Wiener Kaufrecht) werden wegbedungen.

Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Thun.

Diese AGB treten per 1. Januar 2022 in Kraft.