

Allgemeine Geschäftsbedingungen ISE AG

Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeine Regelungen.....	1
1.1.	Anwendungsbereich und Geltung.....	1
1.2.	Vertragsbestandteile und Rangfolge.....	2
2.	Beschaffung von Hard- und Software.....	2
2.1.	Auftrags-/Vertragsschluss.....	2
2.2.	Lieferung.....	2
2.3.	Zahlungsbedingungen.....	2
2.4.	Eigentumsvorbehalt.....	2
2.5.	Urheber- und Nutzungsrechte.....	3
2.6.	Garantie.....	3
3.	Wartung und Pflege.....	3
3.1.	Umfang von Wartung und Pflege.....	3
3.2.	Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit.....	4
3.3.	Dokumentation und Rapport.....	4
3.4.	Vergütung/Zahlungsbedingungen.....	4
3.5.	Gewährleistung.....	4
3.6.	Beendigung von Vertragsverhältnissen.....	4
4.	Schlussbestimmungen.....	5
4.1.	Geheimhaltung.....	5
4.2.	Datenschutz.....	5
4.3.	Haftung für Schäden.....	5
4.4.	Abtretung, Übertragung und Verpfändung.....	5
4.5.	Anwendbares Recht / Gerichtsstand.....	5
4.6.	Gültigkeit.....	5

1. Allgemeine Regelungen

1.1. Anwendungsbereich und Geltung

- Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (fortan: AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen und Dienstleistungen zwischen dem Kunden und der ISE AG Informatik Solutions Einsiedeln (fortan: ISE AG), für jegliche Dienstleistungen im Bereich Information and Communication Technology (ICT), wie beispielsweise den Einkauf, Installation oder Wartung von Hardware und Software und die Entwicklung von individuellen Softwarelösungen.
- Sämtliche Dienstleistungen der ISE AG werden auf der Grundlage dieser AGB und individueller Verträge – falls vorhanden – erbracht. Diese AGB und die jeweiligen individuellen Verträge gelten als Rahmenvereinbarung auch für künftige Leistungen im Zusammenhang mit der Erbringung von ICT-Leistungen zwischen der ISE AG und dem Kunden, ohne dass hierfür ein erneuter Hinweis im Einzelfall erforderlich ist.

Dateiname:	AGB_ISE_AG.docx	Erstellungsdatum:	02.08.2022
Autor:	Dario Züger	Änderungsdatum:	05.12.2023
Version:	1.0	Änderung durch:	
Klassifikation:	Öffentlich	Druckdatum:	05.12.2023 14:38:00
Ablage:	https://iseag.sharepoint.com/intern/GL/30_Leistungserbringung/31_Marketing_Verkauf/Verträge/AGB_ISE_AG.docx		

1.2. Vertragsbestandteile und Rangfolge

1. Bei Widersprüchen zwischen den Bedingungen der Vertragsbestandteile hat die Vertragsurkunde Vorrang vor den Bedingungen dieser AGB. In Dokumenten der ISE AG erwähnte Rangfolgen geniessen Priorität. Verweise auf andere Dokumente oder Beilagen liegen in der Rangfolge, sofern im Vertrag nicht anders geregelt, nach den AGB.

2. Beschaffung von Hard- und Software

2.1. Auftrags-/Vertragsschluss

1. Die ISE AG erstellt für Dienstleistungen ab einer Stunde, Softwarelizenzen und Hardware ein Angebot. Sämtliche Preise sind inklusive Mehrwertsteuer.
2. Das Angebot der ISE AG ist stets freibleibend. Ein Auftrag bzw. Vertrag kommt erst zustande, wenn die ISE AG innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Bestellung diese in Textform bestätigt oder innerhalb dieses Zeitraums die vertragsgegenständliche Leistung erbringt.
3. Sind mit späteren Bestellungen-/Auftrags-/Vertragsänderungen durch den Kunden Zusatzkosten für die ISE AG verbunden, trägt diese der Kunde gemäss den damals gültigen Ansätzen der ISE AG.

2.2. Lieferung

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

2.3. Zahlungsbedingungen

1. Die Vergütung gilt alle Leistungen ab, die zur gehörigen Auftrags-/Vertragserfüllung notwendig sind. Durch die Vergütung abgedeckt sind insbesondere Dienstleistungsaufwände, die Kosten für eine erste Instruktion, die Spesen, allfällige Lizenzgebühren, die Verpackungs-, Transport- und Abladekosten.
2. Normale Supportkosten, die nicht durch einen Auftrag/Vertrag abgedeckt sind, werden monatlich in Rechnung gestellt.
3. Die ISE AG ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Vorauszahlung oder anderweitige Sicherheitsleistungen zu verlangen.
4. Die Rechnung wird per E-Mail zugestellt.
5. Die Rechnungsstellung erfolgt nach Erbringung bzw. sofern vertraglich vorgesehen, nach der Abnahme der abgerechneten Leistungen. Rechnungen sind innert 30 Tagen nach Erhalt zu bezahlen.
6. Wenn die Abrechnung fehlerhaft ist, sollte der betreffende Kunde dies der ISE AG sofort mitteilen.
7. Befindet sich ein Kunde in Zahlungsverzug, stellt ihm die ISE AG zunächst per E-Mail die Rechnung erneut zu. Beahlt der Kunde nicht innerhalb von zehn Tagen, behält sich die ISE AG vor, die Dienstleistungen einzustellen bis die Zahlung eintrifft.
8. Der Kunde ist nicht berechtigt, allfällige Gegenforderungen mit Forderung der ISE AG zu verrechnen.

2.4. Eigentumsvorbehalt

1. Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bleiben Produkte Eigentum von der ISE AG. Bis dahin darf der Kunde diese weder verkaufen, vermieten, verpfänden oder anderweitig entäussern.
2. Bei lizenzierten Produkten kann die ISE AG nach erfolgloser Mahnung dem Kunden die Nutzung verbieten bzw. die Zugriffe auf lizenzierte Software verwehren.

2.5. Urheber- und Nutzungsrechte

1. Die ISE AG behält Urheber- und Verwertungsrechte an der von ihr selbst entwickelten Software. Sie räumt den Kunden an der von ihr zur Verfügung gestellter eigenen Software ein auf die Laufzeit des Vertrages beschränktes nicht-ausschliessliches (einfaches) Nutzungsrecht ein.
2. Benützt die ISE AG Software von Dritten, verbleibt diesen sämtliche Rechte daran, ausser wenn zwischen dem Dritten, der ISE AG und/oder den Kunden eine anderweitige Vereinbarung besteht. Es gelten die Lizenzbestimmungen der jeweiligen Softwarehersteller und allenfalls Zusatzbedingungen der ISE AG. Für Open Source Programme gelten die jeweils zugehörigen Lizenzbestimmungen. Informationen darüber können die Kunden jederzeit auf der Webseite der ISE AG herunterladen.

2.6. Garantie

1. Die Garantiezeit für die von der ISE AG gelieferten Produkte richtet sich nach der vom Hersteller definierten Garantiezeit. Teile, die in der Garantiefrist nachweisbar infolge schlechten Materials, fehlerhafter Konstruktion oder mangelhafter Ausführung schadhaft oder unbrauchbar werden, bessert die ISE AG zusammen mit dem jeweiligen Hersteller aus oder ersetzt sie. Die Garantieleistung umfasst die notwendigen Teile ohne die Arbeitszeit. Jeder weitere Anspruch gegenüber der ISE AG, insbesondere Schadenersatz oder Rücktritt vom Auftrag/Vertrag, ist ausgeschlossen.
2. Von der Garantie nicht erfasst werden sodann Schäden infolge Missachtung von Betriebsvorschriften sowie Schäden als Folge anderer Gründe, deren Ursache nicht bei der ISE AG liegen.
3. Die ISE AG haftet nicht für Mängel und Störungen, die sie nicht zu vertreten hat, vor allem nicht für Sicherheitsmängel und Betriebsausfälle von Drittunternehmen mit denen sie zusammenarbeitet oder von denen sie abhängig ist.
4. Die ISE AG haftet auch nicht für Hard- oder Softwareprodukte von Drittunternehmen, die er den Kunden verkauft oder sonst wie zur Verfügung gestellt hat.
5. Ein gewährleistungspflichtiger Programmfehler liegt nur unter den folgenden Voraussetzungen vor:
 - a. der Fehler muss dokumentierbar und reproduzierbar sein und
 - b. der Fehler bewirkt beim bestimmungsgemässen Gebrauch auf dem bezeichneten Computersystem und unter den in der Anleitung definierten Einsatz- und Betriebsbedingungen eine Abweichung in Funktionen und Leistungen, welche die Anwendung für den bestimmungsgemässen Gebrauch aufheben oder erheblich mindern.
6. Mängel sind innerhalb von 30 Tagen nach Entdeckung zu beanstanden. Die Gewährleistungsrechte verjähren innerhalb von einem Jahr ab Ablieferung bzw. Abnahme. Nach der Behebung von beanstandeten Mängeln beginnen die Fristen für Ersatzteile neu zu laufen. Nach Ablauf der Gewährleistungsfrist erbrachte Leistungen sind entgeltlich und erfolgen zu marktüblichen Bedingungen.
7. Abgesehen von den vorstehend umschriebenen Garantieleistungen wird jegliche weitergehende Gewährleistungspflicht von der ISE AG vollumfänglich wegbedungen.

3. Wartung und Pflege

3.1. Umfang von Wartung und Pflege

1. Die Wartung von Hardware bezieht sich nur auf die von der ISE AG gelieferten Teile und umfasst dabei deren Instandhaltung (vorbeugende Wartung) zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit und Instandsetzung (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit) durch Reparatur und Ersatz schadhafter Teile sowie den Einbau technischer Verbesserungen.
2. Die Pflege von Software umfasst die Korrektur von Fehlern, die Anpassung und die Weiterentwicklung der Programme (neue Releases durch den Hersteller). Nicht als Wartungsleistung für die Pflege von Software gelten funktionelle Erweiterungen der Software. Solche Leistungen werden zusätzlich zu den aktuellen Tarifen der ISE AG in Rechnung gestellt.
3. Nicht als Wartungsleistungen gilt die Behebung von Defekten, die durch Fehlmanipulationen, externe Einflüsse, Einwirkungen von einer nicht von der ISE AG gelieferten Einrichtung, bei Verwendung von der ISE AG nicht bekannter Software, unsachgemässe Behandlung entstanden sind sowie der Ersatz von Verschleiss- und/oder Verbrauchsmaterial. Solche Dienstleistungen werden zusätzlich zu den aktuellen Tarifen der ISE AG in Rechnung gestellt.

4. Auf Verlangen beteiligt sich die ISE AG an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Weist die ISE AG nach, dass die Störung nicht durch die von ihr gewartete Hard- oder gepflegte Software verursacht wurde, so werden diese Leistungen zu den aktuellen Tarifen der ISE AG in Rechnung gestellt.
5. Die ISE AG behebt auf Verlangen und gegen separate Vergütung auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die der Kunde oder Dritte einzustehen haben.

3.2. Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit

1. Während der Betriebszeit nimmt die ISE AG Störungsmeldungen entgegen und erbringt ihre Leistungen (z.B. Wartung und Pflege, Support, Systemüberwachung) sofern vertraglich geregelt.
2. Vorbehaltlich abweichender Vereinbarung gilt als Betriebszeit: Montag bis Freitag von 08.00 bis 12.00 und von 13.00 bis 17.00 Uhr (ohne gesetzliche und lokale Feiertage am Erfüllungsort und / oder am Sitz der ISE AG).
3. Die ISE AG beginnt mit der Instandsetzung so rasch als möglich, spätestens aber innert der im Wartungsvertrag resp. im Unterhaltsvertrag vereinbarten Zeit. Als Interventionszeit gilt die Zeit zwischen dem Anruf des Kunden an die Störungsmeldestelle der ISE AG und dem fachkundigen Eingreifen mittels Fernwartung oder vor Ort.
4. Auf Wunsch des Kunden erbringt die ISE AG ihre Leistungen gegen separate Vergütung auch ausserhalb der Betriebszeit.
5. Für Störungen, die nicht auf die Produkte oder den Herrschaftsbereich der ISE AG zurückzuführen sind, wie bspw. Naturereignisse oder der Unterbruch von Fernmeldediensten, kann die ISE AG nicht zur Verantwortung gezogen werden. Ein solcher Unterbruch wird in der Bemessung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

3.3. Dokumentation und Rapport

1. Die ISE AG stellt sicher, dass die entsprechende Dokumentation soweit erforderlich nachgeführt wird.
2. Wird die Instandsetzung nach Aufwand abgegolten, erhält der Kunde einen Rapport. Dieser nennt Datum, Art und Dauer des Einsatzes.

3.4. Vergütung/Zahlungsbedingungen

1. Die ISE AG erbringt ihre Leistungen zu den im Wartungsvertrag und Unterhaltsvertrag vereinbarten Wartungs- und Aufwandsansätzen bzw. Aufwandspauschalen oder zu den üblichen Dienstleistungsansätzen.
2. Die Vergütung gilt alle Leistungen ab, die zur gehörigen Vertragserfüllung nötig sind. Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten der ISE AG werden zusätzlich verrechnet.
3. Steuern und Abgaben, die auf Abschluss oder Erfüllung dieses Vertrages erhoben werden, bzw. deren Erhöhung, gehen zu Lasten des Kunden.

3.5. Gewährleistung

1. Die ISE AG gewährleistet eine sorgfältige Erbringung ihrer Leistungen. Die Gewährleistung entfällt insoweit, als den Kunden ein Verschulden trifft.
2. Sind Wartung, Pflege und Unterhalt nicht erfolgreich, kann der Kunde zunächst nur eine unentgeltliche Nachbesserung verlangen. Die ISE AG behebt den Mangel innerhalb angemessener Frist und trägt alle daraus entstehenden Kosten.
3. Die Mängelrechte verjähren innert einem Jahr ab Ausführung der Wartungs- oder Pflegeleistung. Mängel sind sofort nach Entdeckung zu rügen.

3.6. Beendigung von Vertragsverhältnissen

Sind auf diesen AGBs beruhende Verträge auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, kann vorbehaltlich bestehender Verpflichtungen aus anderen Verträgen für die Beschaffung von Hard- und Software jederzeit gekündigt werden. Die Kündigung kann sich, vorbehaltlich einer Einigung über die Anpassung der Vergütung auch nur auf einzelne Teile des Vertrages erstrecken. Die Kündigungsfrist beträgt 6 Monate. Vorausbezahlte Vergütungen werden pro rata temporis zurückerstattet.

4. Schlussbestimmungen

4.1. Geheimhaltung

1. Die Vertragspartner behandeln alle Tatsachen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Diese Pflicht ist auch einbezogenen Dritten aufzuerlegen.
2. Im Zweifel sind Tatsachen vertraulich zu behandeln und es besteht eine gegenseitige Konsultationspflicht.
3. Diese Geheimhaltungspflicht besteht auch schon vor Vertragsabschluss und auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.

4.2. Datenschutz

1. Die Vertragsparteien unterliegen den bundesrechtlichen und kantonalen Datenschutzgesetzen und ihren Ausführungsverordnungen. Die Vertragsparteien sind sich bewusst, dass die Vertragserfüllung zu Einsicht oder Bearbeitung von personenbezogenen Daten führen kann. Die ISE AG sorgt durch angemessene organisatorische, technische und gegebenenfalls vertragliche Vorkehrungen für die Gewährleistung des Datenschutzes bei beiden Vertragsparteien oder beauftragten Dritten.
2. In aller Regel ist der Kunde Inhaberin von Personendaten im rechtlichen Sinn. Sollten weitere Datenschutz Regelungen wie bspw. die EU-DSGVO befolgt werden ist es Sache des Kunden, der ISE AG im Vertrag entsprechende Weisungen zu erlassen.
3. Nach Beendigung dieses Vertragsverhältnisses sind die beiden Parteien verpflichtet, sämtliche ihr von der jeweils anderen Partei zur Verfügung gestellten Daten und Informationen an die andere Partei zurückzugeben, respektive unwiderruflich zu löschen. Eine Löschung erfolgt durch die ISE AG nach einmaliger Erinnerung automatisch, sofern die ISE AG innert drei Monaten nach Ablauf des Vertrags keine diesbezüglichen Anweisungen erhält.

4.3. Haftung für Schäden

Die ISE AG 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.

4.4. Abtretung, Übertragung und Verpfändung

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.

4.5. Anwendbares Recht / Gerichtsstand

Gerichtsstand ist der Sitz der ISE AG in Einsiedeln SZ. Es gilt schweizerisches Recht.

4.6. Gültigkeit

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind ab dem 01. Januar 2023 bis auf weiteres gültig und öffentlich einsehbar.

ISE AG Informatik Solutions Einsiedeln

01.01.2023