



## **1 Präambel**

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die allgemeinen Aspekte der Erbringung von Dienstleistungen der Bison ITS AG, in Projekten oder bei der Betreuung von Kunden.

Die AGB gelten als integrierender Bestandteil des Vertrages "Servicevertrag (2012.1)"

Im Fall von Widersprüchen zwischen Dienstleistungsverträgen und den vorliegenden AGB, gehen die Bestimmungen des entsprechenden Dienstleistungsvertrags denjenigen der vorliegenden AGB vor.

## **2 Leistungen**

Bison ITS AG erbringt ihre Leistungen gemäss den in den Dienstleistungsverträgen vereinbarten Bedingungen, Spezifikationen und Service Level Agreements (SLA).

Sofern Bison ITS AG in den entsprechenden Dienstleistungsverträgen nicht ausdrücklich werkvertragliche Leistungen erbringt, führt sie ihre Leistungen im Auftragsverhältnis aus.

Bison ITS AG darf zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen Dritte beiziehen.

## **3 Mitwirkung des Kunden**

Der Kunde muss die in seinem Bereich liegenden Voraussetzungen dafür schaffen, dass Bison ITS AG ihre Aufgaben ungehindert ausführen kann. Die Mitwirkungspflichten des Kunden können in einem separaten Anhang zum Dienstleistungsvertrag spezifiziert werden. Der Kunde erbringt seine Mitwirkungspflichten auf eigene Kosten. Die Mitwirkungspflichten sind während der gesamten Vertragszeit zu erbringen, sofern nicht etwas anderes vereinbart wird. Ist Bison ITS AG der Auffassung, der Kunde erfülle seine Mitwirkungspflichten nicht oder nicht korrekt, so ist Bison ITS AG verpflichtet, den Kunden schriftlich abzumahnern.

Die Folgen von Verzögerungen und Mehraufwand durch fehlerhafte oder verspätete Erfüllung von Mitwirkungspflichten gehen zulasten des Kunden.

## **4 Terminplan und Terminverzug**

Termine gelten mit der Bereitstellung der Leistung der Bison ITS AG gemäss vereinbartem Terminplan als eingehalten.

Wenn Bison ITS AG feststellt, dass der Terminplan gefährdet ist, muss Bison ITS AG den Kunden darauf aufmerksam machen.

Bei Terminverzug verpflichten sich beide Vertragspartner, auf eigene Kosten dazu beizutragen, dass die Leistungen termingerecht erbracht werden können, auch wenn sie kein Verschulden an der Verzögerung haben.

Bei Terminverzug aufgrund höherer Gewalt haftet keiner der Vertragspartner.

Gerät Bison ITS AG aus eigenem Verschulden mit der Einhaltung von Terminen in Verzug, die in IT-Dienstleistungs- oder IT-Projektverträgen ausdrücklich als verbindliche Meilensteintermine vereinbart wurden, hat der Kunde ihr zwei Mal eine angemessene, schriftlich mitgeteilte Nachfrist zu gewähren. Kommt Bison ITS AG auch der zweiten Nachfrist nicht nach, ist der Kunde berechtigt vom Dienstleistungsvertrag zurückzutreten.

Macht der Kunde von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch, so bezahlt Bison ITS AG dem Kunden alle bis dahin geleisteten Zahlungen zinslos zurück. Der Kunde gibt Bison ITS AG sämtliche von Bison ITS AG erhaltene Unterlagen, Analyseprogramme, Testhilfen usw. zurück.

Leistungen, die bereits vertragsgemäss erbracht wurden und vom Kunden als solche verwendet werden können, sind voll zu vergüten und werden somit vom Rücktritt nicht erfasst.

## **5 Abnahme für Projekte**

Die Abnahme soll den Nachweis der Funktionstüchtigkeit des Systems gemäss den vereinbarten Spezifikationen erbringen. Ist im Vertrag eine Abnahme vereinbart, ist es Sache von Bison ITS AG, die notwendigen Abnahmebestimmungen zu definieren, und Sache des Kunden, die für eine angemessene Abnahme notwendigen Prüfungsdaten bereitzustellen.

Die Abnahmebestimmungen und das detaillierte Vorgehen sind Gegenstand der entsprechenden Dienstleistungsverträge bzw. Vertragsanhänge hierzu.

## **6 Vergütung und Zahlungsbedingungen**

### *6.1 Vergütung und Spesen*

Der Kunde vergütet die Leistungen von Bison ITS AG gemäss den Vereinbarungen in den Dienstleistungsverträgen pauschal oder nach Aufwand.

Ist kein Pauschalpreis mit Zahlungsplan vereinbart, werden die Leistungen nach Aufwand abgerechnet und monatlich in Rechnung gestellt. Wenn nichts anderes vereinbart ist, gelten die Preise aus der aktuellen Bison ITS AG Preisliste „Dienstleistungsansätze“, welche integrierender Bestandteil des entsprechenden Dienstleistungsvertrags bildet.

Reise-, Verpflegungs- und Übernachtungsspesen werden ohne anders lautende Vereinbarung dem Kunden separat und monatlich in Rechnung gestellt.

Die Verrechnung von Ansprüchen eines Vertragspartners mit Gegenforderungen des anderen Partners, bedarf der vorgängigen ausdrücklichen, schriftlichen Vereinbarung.

Alle Vergütungen verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer und allfälliger anderer Abgaben.

### *6.2 Preisänderungen*

Die in der Bison ITS AG Preisliste „Dienstleistungsansätze“ aufgeführten Preise, bzw. Ansätze für Arbeiten nach Aufwand sowie in den Dienstleistungsverträgen vereinbarte Pauschalpreise für wiederkehrende Leistungen (z.B. Betreuung, SLA etc.), können von Bison ITS AG unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von mindestens 3 Monaten angepasst werden. Im Falle einer Preiserhöhung um mehr als 10%, hat der Kunde das Recht - unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von 30 Tagen - auf die von der Gebührenerhöhung betroffenen Dienstleistungen schriftlich zu verzichten.

### *6.3 Zahlungsbedingungen*

Rechnungsbeträge sind ohne jeden Abzug innert 30 Tagen nach Erhalt der Rechnung zahlbar. Danach werden Verzugszinsen in der Höhe von 5% p.a. geschuldet, ohne dass eine Mahnung erforderlich ist. Ist der Kunde mit der Bezahlung einer

AGB zu den Dienstleistungsverträgen (2001.2)	Datum:	09.11.2010	Seite:	1 - 3
	Inkraftsetzung:	08.11.2010	Bison IT Services AG	

Rechnung mit mindestens 30 Tagen in Verzug, wird Bison ITS AG diesen Umstand gegenüber dem Kunden schriftlich mahnen und eine letzte Zahlungsfrist von 7 Kalendertagen ansetzen.

Erfolgt auch innert 7 Tagen keine oder keine vollständige Bezahlung der fälligen Rechnung, so hat Bison ITS AG das Recht, sämtliche Lieferungen oder Leistungen aus dem betreffenden Dienstleistungsvertrag mit sofortiger Wirkung einzustellen, bis der Kunde seiner Zahlungspflicht vollständig nachkommt oder durch schriftliche Mitteilung an den Kunden vom Vertrag zurückzutreten oder diesen aufzulösen.

## 7 Dauer des Vertrags

Soweit Dauerschuldverhältnisse bestehen, können diese, sofern nicht anders vereinbart, unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Monaten von beiden Parteien schriftlich ordentlich gekündigt werden.

Das Recht zur ausserordentlichen Kündigung aus wichtigen Gründen bleibt jederzeit vorbehalten. Als wichtige Gründe gelten insbesondere:

- der Eintritt von Ereignissen, welche die Fortsetzung der vereinbarten Zusammenarbeit unzumutbar machen, wie etwa die andauernde Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch eine der Parteien nach erfolgloser schriftlicher Abmahnung unter Fristansetzung von mindestens 30 Tagen;
- Schritte der Insolvenz, z.B. Deponierung der Bilanz, Gesuch um Nachlass, Publikation der Konkurseröffnung einer Partei.

### 7.1 Folgen der Beendigung

Auf das Datum der Beendigung des Dienstleistungsvertrags wird der Kunde Bison ITS AG alle Unterlagen, Analyseprogramme, Testhilfen usw. herausgeben, welche sich im Zusammenhang mit der Erfüllung beim Kunden befinden.

Das Retentionsrecht nach Art. 895 ZGB wird wegbedungen.

Die Bestimmungen über Geheimhaltung und Datenschutz, Anstellungsverzicht, Gewährleistung und Haftung, und die Schlussbestimmungen bleiben über das Datum der Vertragsbeendigung hinaus in Kraft.

## 8 Garantieleistungen

Bison ITS AG garantiert, dass die Produkte in funktionstüchtigem Zustand, gemäss den Hersteller spezifizierten Angaben, geliefert werden. Bison ITS AG haftet ausserdem für die Tauglichkeit der Produkte zum vorausgesetzten Gebrauch. Bison ITS AG garantiert jedoch nicht die Funktionalität der Produkte innerhalb eines EDV Systems oder mit einer bestimmten Applikation.

Bison ITS AG bietet den Kunden die gleichen Garantieleistungen, die sie von ihren Lieferanten erhält. Darüber hinausgehende Garantieleistungen müssen mit Bison ITS AG schriftlich vereinbart werden.

Garantieleistungen werden nur bei sachgemässer Behandlung erbracht. Es bestehen keine Garantieansprüche für Schäden, die durch Einwirkungen Dritter verursacht worden sind.

Wandelung und Minderung des Kaufpreises sind ausgeschlossen, soweit diese Rechtsbehelfe mit dem Kunden nicht vereinbart wurden.

Während Reparaturzeiten, Ausbesserungen etc. besteht kein Anspruch auf ein Ersatzgerät, sofern nicht anders vereinbart.

## 9 Gewährleistung bei Dienstleistungen

Bison ITS AG stellt durch den Einsatz von ausgebildetem Fachpersonal sicher, dass sie die Qualität der vereinbarten Leistungen gewährleisten kann.

Soweit die Dienstleistungsverträge eine finanzielle Entschädigung für die Nichteinhaltung vereinbarter Verpflichtungen, sog. Service Levels vorsehen, hat der Kunde nur Anspruch auf die dort vereinbarte Entschädigung, nicht aber auf Rücktritt, Minderung oder Schadenersatz. Jede weitere Gewährleistung ist ausgeschlossen.

## 10 Rechtsgewährleistung

Bison ITS AG leistet dem Kunden Gewähr, dass namentlich von Bison ITS AG entwickelte und zur Erfüllung der vorliegenden Vereinbarung eingesetzte Bison ITS AG-eigene Software frei von Rechten Dritter ist bzw. die erforderlichen Rechte Dritter vorliegen.

Sollte der Kunde trotzdem wegen Verletzung von Schutzrechten durch Besitz und/oder Benützung der Software ins Recht gefasst werden, so ist der Kunde berechtigt, aber nicht verpflichtet, Bison ITS AG durch Streitverkündung oder analoge Vorgehen des anwendbaren Verfahrensrechts in den Prozess einzubeziehen. Es steht dem Kunden frei, Bison ITS AG die Prozessführung auf deren Kosten zu überlassen. Bison ITS AG und der Kunde sind diesfalls gegenseitig verpflichtet, einander sämtliche Informationen, die der Abwehr der Klage dienen können, auf erstes Verlangen kostenlos zu übergeben.

Soweit der Kunde im Prozess trotz angemessener Sorgfalt im eigenen Verhalten und trotz Streitverkündung an Bison ITS AG unterliegt, hat Bison ITS AG dem Kunden für sämtliche Leistungen, zu denen der Kunde verurteilt worden ist, sowie für sämtliche Gerichts- und Verfahrenskosten Ersatz zu leisten. Eine weitergehende Haftung, insbesondere eine solche für Folgeschäden beim Kunden ist ausgeschlossen.

## 11 Haftung

Bison ITS AG haftet für absichtlich und grobverschuldet verursachte direkte Schäden aus diesem Vertrag. Die Haftung pro Schadenfall ist beschränkt auf die Höhe der Summe des Vertrages. Eine weitergehende Haftung wird nicht übernommen.

Bison ITS AG haftet insbesondere nicht für Schäden,

- die infolge nicht gespeicherter Daten entstanden sind
- die infolge eines schädlichen Codes und / oder Hackerangriffs entstanden sind
- die infolge eines Softwarefehlers, eines Betriebssystemfehlers oder eines fehlerhaften Servicepacks der Hersteller entstanden sind, wenn die Fehlerhaftigkeit im Zeitpunkt des Schadeneintrittes in der Fachwelt noch nicht bekannt war
- Schäden im Zusammenhang mit dem VPN-Fernsupport
- die infolge von Elementarschäden entstanden

AGB zu den Dienstleistungsverträgen (2001.2)	Datum:	09.11.2010	Seite:	2 - 3
	Inkraftsetzung:	08.11.2010	Bison IT Services AG	

sind

## 12 Informationspflicht

Die Parteien informieren sich gegenseitig über Entwicklungen, Vorfälle und Erkenntnisse, die für die andere Partei im Zusammenhang mit der Vertragsbeziehung von Bedeutung sein können, soweit dem keine gesetzlichen oder vertraglichen Geheimhaltungspflichten entgegenstehen.

## 13 Datenschutz und Geheimhaltung

### 13.1 Datenschutz

Beide Parteien verpflichten sich, die geltenden Bestimmungen über den Datenschutz (namentlich gemäss Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) und der dazugehörigen Verordnung) einzuhalten und diese Pflicht auch ihren Mitarbeitern, anderen Hilfspersonen und Dritten, zu überbinden.

### 13.2 Geheimhaltung

Beide Parteien verpflichten sich selbst und ihre Mitarbeiter, andere Hilfspersonen und beigezogene Dritte, alle nicht allgemein bekannten Unterlagen und Informationen, die sie im Zusammenhang mit der Erfüllung von Dienstleistungsverträgen erhalten oder erfahren und die sich auf die geschäftliche Sphäre der anderen Partei beziehen, streng vertraulich zu behandeln.

Bison ITS AG ist befugt, Namen und Kennzeichen des Kunden, sowie die für den Kunden erbrachten Leistungen zu Referenzzwecken zu verwenden.

Die vorgenannte Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht auch nach Beendigung der vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien zeitlich unbefristet weiter und ist auf allfällige Rechtsnachfolger zu übertragen.

## 14 Anstellungsverzicht

Die Anstellung oder Inanspruchnahme von Dienstleistungen in irgendeiner Form der mit der Ausführung von Leistungen unter dem konkreten Dienstleistungsvertrag betrauten Mitarbeiter des anderen Vertragspartners während der Vertragsdauer und innerhalb eines Jahres nach Vertragsbeendigung, bedarf der vorgängigen schriftlichen Zustimmung des anderen Vertragspartners. Im Falle der Zuwiderhandlung gegen diese Bestimmung schuldet der vertragsbrüchige Partner eine Entschädigung in der Höhe eines Netto-Jahresgehalts des angestellten bzw. beanspruchten Mitarbeiters, mindestens jedoch von CHF 100'000.- unter Vorbehalt des Rechts zur Geltendmachung von weiteren nachgewiesenen Schäden.

## 15 Schlussbestimmungen

### 15.1 Schriftform

Die vorliegenden AGB, die damit korrespondierenden Dienstleistungsverträge und deren Anhänge, allfällige Ergänzungen sowie sämtliche Nebenabreden bedürfen zu ihrer Gültigkeit der rechtsgültigen Unterzeichnung durch beide Parteien. Auf dieses Formerfordernis kann nur durch schriftliche Abrede verzichtet werden.

### 15.2 Mitteilungen

Mitteilungen zur Ausübung von Rechten und Pflichten aus den Verträgen sind in schriftlicher Form, per Brief oder FAX/E-Mail und anschliessender brieflicher Bestätigung, an die Adresse des Vertragspartners zu richten.

### 15.3 Teilnichtigkeit

Sollten sich einzelne Bestimmungen oder Teile der Verträge und Anhänge als nichtig oder unwirksam erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit der Verträge im Übrigen nicht berührt. Die Parteien werden in einem solchen Fall den Vertrag so anpassen, dass der mit dem nichtigen oder unwirksam gewordenen Teil angestrebte Zweck so weit wie möglich erreicht wird.

### 15.4 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Sämtliche Verträge zwischen den Parteien unterstehen ausschliesslich dem schweizerischen Recht, unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf (sog. Wiener Kaufrecht) vom 11. April 1980.

Zuständig zur Entscheidung allfälliger Streitigkeiten im Zusammenhang mit den vorliegenden Verträgen sind ausschliesslich die Gerichte am Sitz von Bison ITS AG. Vorbehalten bleibt das Recht von Bison ITS AG, den Kunden an dessen Sitz oder Wohnsitz zu belangen.

AGB zu den Dienstleistungsverträgen (2001.2)	Datum:	09.11.2010	Seite:	3 - 3
	Inkraftsetzung:	08.11.2010	Bison IT Services AG	