

## **Allg. Bedingungen für Support-Auftrag**

AGB Support

### **1 GELTUNGSBEREICH**

(1) Die Firma "ms-soft" - bietet verschiedene Support-Leistungen für Kunden und Unternehmen im Bereich der Wartung und Fehlerbeseitigung bei Hardware-Systemen sowie FileMaker Installationen und bevorzugt bei FileMaker Datenbanken an.

(2) Im Rahmen dieser Tätigkeit werden verschiedene Arten der Hilfestellung, wie Telefon-Support, Fernwartung über das Internet oder Vor-Ort-Service angeboten. Dies geschieht entweder über Einzelaufträge oder durch einen dauerhaften Servicevertrag.

Diese AGB gelten für jene Leistungen von ms-soft.

(3) Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. ms-soft widerspricht deren Einbeziehung ausdrücklich, soweit keine individuelle Einbeziehung zwischen den Parteien vereinbart wird.

(4) ms-soft ist berechtigt diese allgemeinen Geschäftsbedingungen mit einer vorherigen Frist von einem Monat zu ändern. Die geänderten allgemeinen Geschäftsbedingungen treten einen Monat nach Zugang der Änderungsmitteilung in Kraft, soweit der Kunde dem nicht widerspricht. Sollte der Kunde der Änderung widersprechen, ist ms-soft berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zu kündigen.

### **2 VERTRAGSABSCHLUSS/LEISTUNGSUMFANG**

(1) ms-soft ist an Angebote nur bis zum Ablauf von 5 Werktagen nach Zugang des Angebots beim Kunden gebunden, soweit dem Angebot nichts anderes zu entnehmen ist. Ein Vertrag kommt stets erst bei entsprechender mündlicher oder schriftlicher Annahmeerklärung durch ms-soft oder durch die direkte Durchführung der Arbeiten, z.B. durch den Login von ms-soft auf den Systemen des Kunden zu Stande. Informationen auf der Webseite von ms-soft.ch oder idealix.ch stellen keine Angebote dar, sondern sind lediglich Aufforderungen zur Abgabe eines Angebots seitens des Kunden.

(2) Für den Leistungsumfang gelten die jeweiligen Einzelvereinbarungen oder das aktuelle Leistungsverzeichnis von ms-soft. ms-soft schuldet lediglich die Bemühung zur Fehlerbeseitigung, da die Möglichkeit zur tatsächlichen Beseitigung von dem vorgefundenen System abhängt.

(3) Sollte ms-soft bei der Bearbeitung des Auftrags weitere Fehler bemerken, die nicht mit dem gemeldeten Problem zusammenhängen, stimmt der Kunde bereits jetzt der Beseitigung zu, soweit diese Arbeiten nicht mehr als 1,5h in Anspruch nehmen. Bei darüber hinausgehendem Arbeitsbedarf, wird ms-soft den Kunden um einen Auftragsnachtrag ersuchen.

(4) ms-soft darf einzelne Teile der Leistung oder die Leistung insgesamt durch Dritte erbringen lassen, soweit die Parteien nichts anderes vereinbart haben.

(5) ms-soft bedient sich zur Erfüllung seiner Leistung der Hilfe dritter Unternehmen, wie z.B. Infrastrukturprovidern für die Bereitstellung der Übertragungswege. Dem Kunden ist daher bewusst, dass ms-soft auf die ordnungsgemässe technische Leistung dieser Partner keinen Einfluss hat, so dass die Leistung seitens ms-soft unter dem Vorbehalt der ordnungsgemässen Lieferung der Übertragungskapazitäten steht. ms-soft trägt daher keine Verantwortung für Leistungsausfälle aufgrund der Unterbrechung der Leistungen durch seine Partner, soweit diese Unterbrechung nicht durch ms-soft zu verantworten ist.

Dies gilt insbesondere bei Ausfällen aufgrund von höherer Gewalt, Arbeitskampfmassnahmen, behördlichen oder gerichtlichen Eingriffen, technischen Änderungen der Angebote, soweit diese zumutbar sind, sowie Wartung und Anpassung der Übertragungskapazitäten. Vorstehendes gilt ebenfalls für den Ausfall der Stromversorgung. Ein Anspruch auf Durchführung von Wartungsarbeiten vor Ort beim Kunden besteht nur, soweit dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

(6) Die Lieferung von proprietärer Software erfolgt ausschliesslich zu den Lizenzbedingungen des Herstellers, welche ms-soft auch im Voraus zur Verfügung stellt.

(7) ms-soft ist nicht für den Zugang des Kunden zum Internet verantwortlich. Diesen hat er selbst zu besorgen, wodurch möglicherweise weitere Kosten entstehen.

(8) Soweit kein dauerhafter Servicevertrag vereinbart ist, hat der Kunde keinen Anspruch auf eine bestimmte Verfügbarkeit der Wartungsleistung.

(9) Im Falle von Webservern ist ms-soft nicht für die vom Kunden eingespielten Webanwendungen und deren Sicherheit verantwortlich.

(10) Für bei Übernahme bereits bestehende Sicherheitslücken bzw. Sicherheitsprobleme und deren unmittelbare Folgen, in Bezug auf (9), ist ms-soft nicht verantwortlich.

(11) ms-soft bietet keinerlei Service für proprietäre Software.

### 3 VERPFLICHTUNG DES KUNDEN

(1) Der Kunde hat ms-soft, soweit dies notwendig ist, alle Zugangsdaten für das zu wartende System zur Verfügung zu stellen. Diese Daten sind entsprechend im Formular zur Auftragserteilung anzugeben. Der Auftrag wird nur bestätigt oder durchgeführt, wenn die Auftragserteilung unterzeichnet ist.

(2) Bei Einzelaufträgen soll der Kunde vor dem Beginn der Wartung durch ms-soft eine Datensicherung vornehmen, da ihm bekannt ist, dass aufgrund der Wartungsarbeiten mit einem Datenverlust gerechnet werden muss. ms-soft wird selbstständig keine Datensicherung über eine Fernleitung vornehmen.

### 4 ENTGELTE

(1) Die von ms-soft erbrachten Leistungen werden entsprechend der jeweils gültigen Preisliste nach Stunden abgerechnet. Die dort angegebenen Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

(2) Die Servicegebühren für dauerhafte Serviceverträge sind im Voraus bis zum 5. Werktag des jeweiligen Monats zu entrichten, soweit im Vertrag nichts abweichendes geregelt ist. Für Leistungen ausserhalb des Vertrages fallen die stündlichen Gebühren gemäss der Preisliste an.

(3) Die Abrechnung erfolgt im Intervall von 30 Minuten, wobei jede angefangene halbe Stunde ab Annahme eines Anrufs durch die Mitarbeiter von ms-soft abgerechnet wird.

(4) Eine Rechnungslegung erfolgt - sofern nicht anders vereinbart - ausschliesslich per E-Mail. Im Falle des Lastschriftinzuges trägt der Kunde die Verpflichtung, rechtzeitig für die erfolgreiche Möglichkeit des Inzuges zu sorgen und trägt etwaige entstehende Bankkosten durch Rückbuchungen.

(5) Eine Aufrechnung des Kunden mit eigenen Forderungen ist nur zulässig, wenn diese Forderungen unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

## 5 LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

(1) Serviceverträge haben eine Laufzeit von 12 Monaten und sind mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende der Laufzeit schriftlich kündbar, soweit nicht anders vereinbart.

(2) ms-soft hat das Recht, diese Vereinbarung fristlos zu kündigen, wenn der Nutzer die Nutzungsbedingungen verletzt oder mit mindestens zwei fälligen Zahlungen länger als 3 Monate im Zahlungsrückstand ist.

(3) Dies gilt ebenfalls wenn der Zahlungsrückstand sich auf andere mit ms-soft abgeschlossene Verträge bezieht. Auch können solche Verträge aufgrund von Vertragsverletzungen im Rahmen dieses Vertrages gekündigt werden. Sind Leistungen aufgrund spezieller Tarife im Voraus zu entrichten, werden die Arbeiten erst nach Erhalt der Zahlung begonnen.

## 6 Datenschutz

(1) Der Nutzer erteilt seine Zustimmung, dass ms-soft seine vollständige Anschrift und alle für die Rechnungsstellung notwendigen Informationen in maschinenlesbarer Form speichert und maschinell verarbeitet. Die Daten werden nicht ohne ausdrückliche Zustimmung des Nutzers an Dritte weitergegeben.

(2) Weiterhin erhalten die Mitarbeiter von ms-soft im Rahmen ihrer Wartungsarbeiten erhebliche Einsicht in das System des Kunden. ms-soft verpflichtet daher sich und sein Mitarbeiter dazu, dass keine Informationen, die während der Tätigkeit erlangt werden, an Dritte weitergegeben werden, soweit ms-soft hierzu nicht rechtlich verpflichtet ist.

(3) Bei Entzug der Zustimmung nach Absatz (1) ist ms-soft zur sofortigen Kündigung berechtigt.

## 7 GEWÄHRLEISTUNG

(1) Garantieansprüche oder sonstige Ansprüche aus Gewährleistung gegenüber ms-soft bestehen nur, soweit zwingend gesetzlich vorgegeben. Gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum von ms-soft.

(2) Ausfälle gemäss (2) Absatz 5 hat ms-soft nicht zu vertreten.

(3) Die Haftung von ms-soft ist grundsätzlich auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. ms-soft übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch technisch bedingte Störungen, Ausfälle oder Leistungseinschränkungen verursacht werden. Bei Störungen in Folge höherer Gewalt oder Arbeitskämpfmassnahmen ist die Haftung ausgeschlossen.

(4) Das Vorstehende gilt nicht für Personenschäden, die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie für den Fall der Übernahme einer ausdrücklichen Garantie.

(5) Allgemeine Risiken wie Virenbefall oder Zugriff von Dritten auf die Computer trägt der Kunde, soweit ms-soft nicht eine grob fahrlässige oder vorsätzliche Verletzung seiner eigenen Verkehrssicherungspflichten vorzuwerfen ist. Dem Kunden obliegt daher die angemessene Sicherung seines eigenen Systems und seiner angemieteten Server. Dies gilt insbesondere für den Verlust von Daten.

## 8 DATENSICHERUNG

(1) Der Kunde ist für eine Sicherung seiner Daten (Backup) selbst verantwortlich, soweit dies nicht ausdrücklich zur Leistung von ms-soft gehört. Dazu zählt insbesondere die Sicherung seiner durch ms-soft zu wartenden Datenbestände.

Sofern ms-soft ein Backup der Daten zur eigenen Absicherung erstellt, erwächst daraus keine Garantieerklärung oder ein Rechtsanspruch des Kunden auf eine ordnungsgemässe Durchführung. Ein solches selbst erstelltes Backup wird nach Beendigung der Arbeiten umgehend gelöscht.

(2) Soweit ms-soft durch einen Vertrag zur Einrichtung einer geeigneten Backup-Software verpflichtet ist, besteht lediglich ein Anspruch auf ordnungsgemässe Durchführung der Datensicherung. Für die Qualität der Datenbestände oder die Verfügbarkeit des Backups ist ms-soft nicht verantwortlich.

## 9 GERICHTSSTAND UND RECHTSGRUNDLAGE

(1) Zahlungs- und Erfüllungsort für beide Seiten ist Glattbrugg. Gerichtsstand ist Bülach.

(2) Es gilt schweizerisches Recht.

## 10 SALVATORISCHE KLAUSEL

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. Die betreffende Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die dem angestrebten Zweck möglichst nahe kommt.

Tarife in CHF

Ansatz p/Std./Km

<b>Projekte / Beratung / Programmierung</b>	150.00
<b>Support, Weiterentwicklung</b>	140.00
<b>Unterhalt, Hardware (Beschaffung und Bau)</b>	120.00
<b>Support via Telefon</b>	100.00
<b>Gesamtaufwand hängt von Anzahl Interessenten ab</b>	120.00
<b>Fahrtspesen bis 50 km pauschal</b> (Falls nichts anderes vereinbart, kann die Fahrzeit evtl. je nach Projekt und Wirtschaftlichkeit verrechnet werden)	65.00
<b>Fahrtspesen ab 50 km pauschal per km</b> (Falls nichts anderes vereinbart, kann die Fahrzeit evtl. je nach Projekt und Wirtschaftlichkeit verrechnet werden)	1.00

Die Tarife können jederzeit und ohne Vorankündigung durch ms-soft gmbh angepasst werden.

Kaufen Sie einfach Zeit. Mit einem Supportvertrag können Sie ab einem bestimmten Betrag max. bis zu 25% sparen.