

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der BWO Systems AG

(Version 1.0, September 2015)

## **A. Allgemeine Bestimmungen**

### **1 Inhalt und Geltung**

- 1.1 Diese AGB regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung einer beliebigen Anzahl von Einzelverträgen zwischen der BWO Systems AG (nachfolgend „BWO“) und ihren Kundinnen und Kunden (nachfolgend „Kunde“). Sie sind dabei für sämtliche von BWO angebotenen und erbrachten Leistungen anwendbar und bilden integrierenden Bestandteil der Angebote und Verträge zwischen Kunde und BWO. Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen der AGB sind einzig mit schriftlicher Bestätigung durch BWO gültig. Es gilt jeweils die aktuellste Version dieser AGB, welche ebenfalls auf der Webseite <http://www.bwo.ch/infocenter> einsehbar ist, als verbindlich. BWO hat das Recht, die AGB jederzeit anzupassen.
- 1.2 Für Drittsoftware oder –hardware gelten ausschliesslich die entsprechenden Bestimmungen inklusive Gewährleistungs- und Garantiebestimmungen des Dritten. Eine darüber hinausgehende, eigene Gewährleistung oder Haftung von BWO besteht nicht. Wartung, Pflege und/oder Support sind ohne anderslautende Vereinbarung nicht geschuldet.
- 1.3 Werden für bestimmte Leistungen der BWO ausdrücklich Spezialbestimmungen vereinbart (insb. Lizenzbestimmungen für Standard-Software), gehen diese bei Widersprüchen den vorliegenden AGBs vor.
- 1.4 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden wegbedungen.

## **2 Offerten**

Offerten von BWO für ihre Leistungen sind zeitlich befristet. Ohne anderslautende Angabe sind sie jeweils während maximal 30 Tagen gültig.

## **3 Leistungen BWO**

- 3.1. BWO erbringt eine Vielzahl professioneller Leistungen im IT-Bereich: Dazu gehören nicht abschliessend:
- Verkauf von eigener und Dritt-Hardware
  - Einräumung von Lizenzrechten an Software
  - Erbringung von Pflege- und Supportleistungen
  - Betriebsleistungen, insb. Hosting-Leistungen
  - Software-Entwicklung
  - Sonstige Projektarbeiten (Rechenzentrumsaufbau, Konzepterstellung und Erstellung von Gesamtlösungen etc.)
  - IT-Dienstleistungen und –Consulting (inkl. Projektleitung, IT-Infrastruktur und Security Audits etc.)
  - Verleih von Personal
- 3.2. Der konkrete Umfang der vereinbarten Leistung ergibt sich jeweils aus der Offerte bzw. gemäss jeweiligem Einzelvertrag zwischen dem Kunden und BWO.
- 3.3. BWO kann bei Bedarf Dritte für die Leistungserfüllung beiziehen.
- 3.4. Installations-, Migrations-, Instruktionen- und Schulungsleistungen sind geschuldet, sofern sie in Einzelverträgen ausdrücklich vereinbart wurden.

## **4 Pflichten / Obliegenheiten des Kunden**

- 4.1. Der Kunde ist allgemein verpflichtet, die organisatorischen und technischen Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass BWO die vereinbarten Leistungen erbringen kann. Zu seinen Pflichten und Obliegenheiten gehören je nach vereinbarter Leistungen insbesondere:
- Verfügbarkeit von allenfalls benötigten eigenen Kommunikationssystemen, Maschinenzeit, Datenträgern, Arbeitsplätzen und Arbeitsmitteln sowie Verschaffung des benötigten Zugangs (inkl. Ermöglichung des Remote Zugriffs);
  - Angemessene und periodische Sicherung eigener Daten und Inhalte sowie angemessene Business-Continuity Planung für Notfälle, Systemausfälle etc. Eine Sicherung ist insbesondere vorgängig zu Änderungen und Eingriffen / Reparaturarbeiten durch BWO oder Dritte notwendig;
  - Wartung- und Pflege eigener Umsysteme, inklusive Software und Hardware;
  - Verfügbarkeit von fachkundigen Mitarbeitern;
  - Prüfung abgeschlossener Arbeitsergebnisse und gelieferter Produkte - soweit erforderlich und soweit nichts anderes vereinbart wurde - jeweils innert kurzer Frist, spätestens jedoch nach 10 Tagen;
  - Notwendige Unterstützungsleistungen und Dokumentation (z.B. bei der Analyse und Korrektur von Programmfehlern);

- Informationspflicht über die für die Leistungserbringung erforderlichen technischen Voraussetzungen;
- Umgehende Informationspflicht über bestehende oder drohende Störungen und Gefahren, welche einen Einfluss auf die Leistungserbringung durch BWO haben könnten;
- Beachtung der von BWO vorgegebenen Mindestanforderungen (insb. für Soft- und Hardware). Diese können von BWO laufend aktualisiert, angepasst und auf der Webseite von BWO oder in anderer geeigneter Form kommuniziert werden;
- Sicherstellung der ausreichenden Lizenzierung des Kunden und seiner Benutzer;
- Überbindung der Verpflichtungen aus den Einzelverträgen mit BWO inklusive aus diesen AGB auf seine jeweiligen Benutzer.
- Der Kunde ist verpflichtet, allfällige von BWO erhaltene Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Insbesondere sind Benutzername und Passwort so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte verhindert wird. Der Kunde verpflichtet sich, BWO unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten ein Passwort bekannt ist. Der Kunde ist für sämtliche Aktivitäten, welche über sein Konto bzw. mit seinen Zugangsdaten erfolgen verantwortlich;
- Der Kunde versichert, dass die von BWO erhaltenen Leistungen und Arbeitsergebnisse nicht in einer Weise genutzt werden, welche gegen geltendes Recht (insb. Strafrecht, Datenschutz, Urheberrechte, Export-/Importvorschriften, Fernmeldegesetze etc.) verstösst.
- Der Kunde ist für die geeignete Auswahl und rechtmässige Verwendung der von BWO erbrachten Leistungen selbst verantwortlich.

4.2. Weitere Pflichten/Obliegenheiten bleiben vorbehalten.

## **5 Vergütung und Zahlungsbedingungen**

- 5.1. Die Höhe der geschuldeten Vergütung ergibt sich jeweils aus der Offerte der BWO und/oder gemäss Einzelvertrag zwischen dem Kunden und BWO.
- 5.2. Vergütungen sind - soweit nichts anderes vereinbart wurde - zum Voraus geschuldet. Vergütungen für laufend geschuldete Leistungen werden jeweils halbjährlich zum Voraus in Rechnung gestellt. Vergütungen verstehen sich für alle Leistungen in Schweizerfranken ohne Mehrwertsteuer, Spesen, Gebühren, Abgaben, Versicherung, Schulung und Anwendungsunterstützung. Anfahrtswege werden zum vollen Stundensatz verrechnet.
- 5.3. Erfolgt die Zahlung einer Vergütung nicht fristgemäss, ist ein Verzugszins von 5% geschuldet. Dauert der Zahlungsverzug mehr als 30 (dreissig) Kalendertage an oder erscheint eine Zahlung als gefährdet (z.B. Konkursöffnung oder Einstellung von anderen Zahlungen etc.), ist BWO neben seinen sonstigen bestehenden Rechten berechtigt, die eigenen Leistungen vorläufig einzustellen, bis die Zahlung erfolgt. Die Vergütungspflicht für die vereinbarten Leistungen von BWO besteht in einem solchen Fall weiter und es besteht kein Entschädigungsanspruch des Kunden.
- 5.4. Andere, von BWO nach Aufwand in Rechnung gestellte Leistungen sind innert 20 Tagen ab Rechnungsdatum zu bezahlen. Danach ist ein Verzugszins von 5% geschuldet, ohne dass eine zusätzliche Mahnung erstellt werden muss. Zudem ist BWO in diesem Fall neben seinen sonstigen

bestehenden Rechten berechtigt, ohne weitere Abmahnung die eigenen Leistungen solange einzustellen, bis der Kunde alle Ausstände beglichen hat.

- 5.5. Soweit Leistungen gegen Aufwand vereinbart wurden, gelten die von BWO offerierten Stundenansätze. Diese gelten ebenfalls für Aufwände, welche aufgrund eines Verschuldens des Kunden entstehen. Sofern die Stundensätze nicht offeriert wurden, kann BWO den Aufwand gemäss aktuellem Stundensatz eines Techniker von BWO (mindestens jedoch CHF 165.00 pro Stunde zzgl. MwSt.) in Rechnung stellen.
- 5.6. Die Verrechnung von Forderungen durch den Kunden ist ausgeschlossen.

## **6 Fristen und Termine**

- 6.1. Fristen und Termine von BWO sind als ungefähre Richtwerte zu verstehen, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
- 6.2. Ausdrücklich als verbindlich vereinbarte Fristen und Termine werden verlängert, sofern und solange:
- der Kunde seine Zahlungspflicht verletzt;
  - der Kunde seine sonstigen Pflichten und Obliegenheiten verletzt;
  - bei vorübergehenden Hindernissen, für welche BWO nicht verantwortlich ist (z.B. Höhere Gewalt, Drittverschulden etc.)

## **7 Leistungsänderungen / Change Management**

- 7.1. Leistungsänderungen können von beiden Parteien jederzeit mit den notwendigen Angaben beantragt werden.
- 7.2. Wünscht der Kunde eine Leistungsänderung, teilt ihm BWO innert 10 Arbeitstagen nach Erhalt des Antrags mit, ob eine solche Änderung möglich ist und welche Auswirkungen sie auf die zu erbringenden Leistungen, auf die Termine und auf die Vergütung hat. Der Kunde entscheidet innert 10 Arbeitstagen ab Erhalt der Mitteilung, ob die Änderung ausgeführt werden soll.
- 7.3. Wünscht BWO eine Änderung, so hat der Kunde den Antrag innert 10 Arbeitstagen ab Erhalt an- oder abzulehnen.

## **8 Gewährleistung**

### *Allgemein*

- 8.1. Gegenstand der Rechts- und Sachmängelgewährleistung können allgemein nur an den Kunden gelieferte Leistungen von BWO (inkl. Hardware und Software, allfällige weitere Arbeitsergebnisse etc.) sein, für welche eine Gewährleistung besteht und für welche keine ausdrücklich anderslautende Vereinbarung zwischen dem Kunden und BWO getroffen wurde.
- 8.2. Der Rechts- und Sachgewährleistungsanspruch besteht nicht oder er erlischt unmittelbar, wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt, wenn die Sicherung und Wartung seiner eigenen Daten und Systeme nicht ordnungsgemäss durchgeführt wurde, wenn er Änderungen oder Reparaturen an den Leistungen von BWO vorgenommen oder durch Dritte hat vornehmen lassen, wenn die Leistungen unter nicht freigegebenen Systemvoraussetzungen genutzt oder betrieben

werden, bei sich auf die Leistungserbringung von BWO auswirkenden Mängeln am Betriebssystem des Kunden oder Drittprodukten, bei Erwerb von nicht von BWO autorisierter Software (insb. „Piratensoftware“) oder aus nicht autorisiertem Vertrieb, bei Wiederverkauf von lizenzierte Software oder wenn der Kunde in einer anderen Art seine vertraglichen Pflichten oder Nutzungsrechte verletzt hat.

#### *Rechtsmängel*

- 8.3. BWO leistet Gewähr, dass der vertragsgemässen Nutzung seiner Leistungen in der Schweiz keine Rechte von Dritten entgegenstehen. Sollten solche Rechtsmängel bestehen, wird BWO nach seiner Wahl dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Nutzung der Leistung oder an einem gleichwertigen Ersatz verschaffen. Ein darüber hinausgehender Anspruch des Kunden und insbesondere die Rechtsgewährleistung ausserhalb der Schweiz werden - soweit gesetzlich zulässig - wegbedungen.
- 8.4. Der Kunde unterrichtet BWO unverzüglich schriftlich, falls Dritte Schutzrechte (z. B. Urheber- oder Patentrechte) an Leistungen von BWO gegen ihn geltend machen. Der Kunde ermächtigt BWO hiermit, alle zukünftigen Auseinandersetzungen mit Dritten alleine zu führen. Ohne Zustimmung von BWO darf der Kunde von sich aus die Ansprüche des Dritten nicht anerkennen. BWO wehrt die Ansprüche des Dritten in diesem Fall auf eigene Kosten ab.

#### *Sachmängel*

- 8.5. BWO leistet gemäss den nachfolgenden Bestimmungen gegenüber dem ursprünglichen Kunden Gewähr, dass zum Zeitpunkt der Erbringung der Leistungen bei ordnungsgemässer Installation und Nutzung die Leistungen im Wesentlichen gemäss Leistungsbeschreibungen funktionieren. BWO kann jedoch keine Gewähr dafür übernehmen, dass die erbrachten Leistungen dauernd, ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen, mit beliebigen Daten, Informatiksystemen und Programmen, in allen Ländern weltweit ohne Einschränkungen eingesetzt werden können, noch dass bei Software die Korrektur eines Programmfehlers das Auftreten anderer Programmfehler ausschliesst. Geringfügige Funktionsstörungen oder -beeinträchtigungen stellen keine Sachmängel dar.
- 8.6. Offensichtliche Sachmängel hat der Kunde unverzüglich, spätestens jedoch 10 Tage nach erstmaliger Erbringung / Lieferung der Leistung anzuzeigen. Sollte die Leistung versteckte Mängel aufweisen, so hat der Kunde diese innerhalb der Gewährleistungsfrist von 90 Tagen BWO spätestens 10 Tage nach Entdeckung anzuzeigen. Für den Verkauf von Hardware und Zubehör gilt eine Gewährleistungsfrist von einem Jahr. Sollten solche Mängel bestehen, wird BWO nach seiner Wahl den Mangel beheben oder die gelieferte Leistung (insb. Hard- und Software, Update) ersetzen. Ein darüber hinausgehender Anspruch des Kunden wird - soweit gesetzlich zulässig - wegbedungen. Die Anzeige von offensichtlichen oder versteckten Mängeln muss schriftlich erfolgen. Ihr ist auf Verlangen von BWO ein Nachweis des Vertragsabschlusses (gegebenenfalls inkl. Lizenzschein und Rechnung/Quittung) sowie in jedem Fall eine nachvollziehbare Beschreibung des Mangels beizufügen.

#### *Drittprodukte / -leistungen*

- 8.7. Für von BWO gelieferte oder empfohlene Drittleistungen (insb. Hardware / Software), für welche eine Gewährleistung besteht, gelten ausschliesslich die Gewährleistungs- und/oder Garantiebestimmungen

und Haftungsbestimmungen des Dritten. Im Übrigen ist eine Gewährleistung und Haftung von BWO ausgeschlossen.

## **9 Haftung und Begrenzung**

- 9.1 BWO haftet gegenüber dem Kunden unabhängig vom Rechtsgrund für direkte Schäden, sofern diese auf grobe Fahrlässigkeit oder Absicht durch BWO zurückzuführen sind. Ausserdem haftet sie, sofern sich eine Haftung aus zwingend anwendbarem Produkthaftpflichtgesetz oder aus zwingend anwendbaren Bestimmungen im Zusammenhang mit Körperschäden ergibt. Eine Haftung für Hilfspersonen und Dritte ist ausgeschlossen.
- 9.2. Die Haftung von BWO wird grundsätzlich pro Einzelvertrag auf die Höhe der einmaligen Vergütung des betroffenen Einzelvertrags oder bei laufenden Leistungen auf die durchschnittlichen Vergütungsleistungen während eines Kalenderjahrs beschränkt. Der mögliche Maximalbetrag der Haftung von kann jedoch in keinem Fall CHF 50'000.- pro Einzelvertrag überschreiten.
- 9.3. Die Haftung von BWO für indirekte oder Folgeschäden wie entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Mehraufwendungen des Kunden, Migrationskosten, Datenverlust, Datenwiederherstellungskosten oder Ansprüche Dritter ist ausdrücklich ausgeschlossen.
- 9.4. Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen gelten immer, soweit gesetzlich nicht zwingend eine weitergehende Haftung vorgesehen ist.
- 9.5. Verletzt der Kunde seine vertraglichen Pflichten ist er zur sofortigen Unterlassung der weiteren Verletzung, zum Ersatz des BWO entstandenen und noch entstehenden Schadens sowie zur Freihaltung und Freistellung von BWO von Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüchen Dritter, die durch den Verstoß verursacht wurden, verpflichtet. Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch die Verpflichtung, BWO von Rechtsverteidigungskosten (Gerichts- und Anwaltskosten etc.) freizustellen. Sonstige Ansprüche und Rechte von BWO gemäss vorliegendem Vertrag, insbesondere zur Einstellung der eigenen Leistungen und zur ausserordentlichen Kündigung, bleiben unberührt.

## **10 Stand der Technik und Sicherheit**

- 10.1. Dem Kunden ist bekannt, dass nach dem derzeitigen Stand der Technik entsprechend dem Industriestandard völlige Fehler- und Virenfreiheit von Hardware und Software nicht garantiert werden kann.
- 10.2. Einzelne Leistungen von BWO sind darauf ausgelegt, einen möglichst hohen Sicherheitsstandard zu ermöglichen oder den Sicherheitslevel des Kunden zu testen. Der Kunde ist sich bewusst, dass eine hundertprozentige Sicherheit nicht besteht und dass die Verwendung von unterschiedlichen zusätzlichen Sicherheitsmassnahmen den Sicherheitslevel weiter erhöhen kann. Gleichzeitig hat der Kunde auch darauf zu achten, dass sein interner Sicherheitslevel für die eigene Infrastruktur inklusive der Erteilung von Zutritts- und Zugangsberechtigungen ausreichend ist und einem aktuellen, hohen Standard entspricht.

## **11 Eigentum / Schutzrechte**

- 11.1. Eigentum an verkauften Produkten wie Hardware und Zubehör oder für den Kunden erstellten Werkexemplaren an Arbeitsresultaten gehen nach Übergabe und Zahlung der Vergütung auf den Kunden über. Bei Software (CD oder ähnlicher physischer Datenträger) geht nach Übergabe und Zahlung des Kaufpreises ebenfalls nur das Eigentum am jeweiligen einzelnen Werkexemplar bzw. Datenträger auf den Kunden über.
- 11.2. Im Übrigen gehören die Urheber- oder andere Schutzrechte an Leistungen und Arbeitsresultaten ausschliesslich BWO; sofern die Parteien nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart haben. Der Kunde kann die Leistungen lediglich im beschränkten Umfang der vertraglich eingeräumten Lizenzrechte nutzen. BWO behält in jedem Fall, selbst bei Vereinbarung eines weitergehenden Übergangs von Urheber- oder anderen Schutzrechten, immer das Recht, dass erworbene Know-How uneingeschränkt und entschädigungslos weiter zu nutzen. Zudem bleiben die Urheberpersönlichkeitsrechte vollständig bei BWO und Ihren Mitarbeitern.
- 11.3. Das Recht an vom Kunden verwendeten Inhalten verbleibt ohne anderslautende Vereinbarung beim Kunden. Er ist für diese Inhalte alleine verantwortlich. Sofern der Kunde bzw. von ihm gelieferte Inhalte Urheber- oder andere Schutzrechte Dritter in irgendeiner Form verletzen (z.B. durch Fotos, Texte, Grafiken etc.), gehen allfällige Kosten für Klagen und für die Richtigstellung durch BWO vollumfänglich zu Lasten des Kunden. Soweit erforderlich erhält BWO ein beschränktes Recht, vom Kunden erhaltene Inhalte im Rahmen der Vertragserfüllung zu verwenden.
- 11.4. Fliesst Know-How und/oder urheberrechtlich geschützte Inhalte des Kunden in die Entwicklung von Software ein, darf BWO diese ohne anderslautende Vereinbarung weaternutzen, anpassen, weiterentwickeln und verwerten, soweit keine Personendaten des Kunden verwendet werden oder offensichtliche, erhebliche Geheimhaltungsinteressen des Kunden betroffen sind. An Entwicklungen, welche in öffentlich angebotener Standard-Software oder sonstige öffentlich angebotene Dienste von BWO einfließen, hat BWO unabhängig, von wem Teile dieser Entwicklungen stammen, zwingend die alleinigen Urheberrechte, inkl. uneingeschränkte, ausschliessliche Nutzungs-, Anpassungs-, Weiterentwicklungs- und Verwertungsrechte.

## **12 Dauer und Beendigung der Verträge**

- 12.1. Je nach vereinbarten Leistungen ist der Einzelvertrag auf ein einzelnes Geschäft (z.B. Verkauf Hardware), auf befristete oder unbefristete Dauer abgeschlossen. Es ist möglich, dass in einer Vereinbarung verschiedenartige Leistungen gleichzeitig abgeschlossen werden.
- 12.2. Unbefristete Verträgen bzw. unbefristet vereinbarte Leistungsteile können jeweils frühestens 1 (ein) Jahre nach Vertragsabschluss gekündigt werden. Ohne Kündigung erneuern sich die entsprechenden Vereinbarungen jeweils um ein weiteres Jahr, wobei beide Vertragsparteien jeweils unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 (drei) Monaten vor Ablauf der jährlich verlängerten Vertragsdauer kündigen können.
- 12.3. Bei schwerwiegender Vertragsverletzung durch den Kunden kann der Vertrag von BWO jederzeit fristlos gekündigt werden. Dazu gehört auch die Missachtung gesetzlicher Vorschriften bei der Nutzung der Leistungen durch den Kunden. Der Kunde hat BWO bei schwerwiegender Vertragsverletzung mittels eingeschriebenen Briefs eine Frist von 30 Tagen für die Beseitigung der Verletzung anzusetzen.

Anschliessend kann er den Vertrag fristlos kündigen. Bereits bezahlte Vergütungen für Leistungen unter der bisherigen (inkl. der laufenden) Vertragsdauer werden jedoch nicht zurückerstattet.

- 12.4. Die Kündigung hat in jedem Fall schriftlich und unterzeichnet zu erfolgen.

### **13 Erfüllungsort**

Leistungen unter diesem Vertrag sind – sofern schriftlich nicht etwas anderes vereinbart wurde – am Sitz der BWO zu erbringen.

### **14 Vertraulichkeit, Datenschutz, Referenzen**

- 14.1. Beide Parteien behandeln Tatsachen und Informationen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Eine Weitergabe an einen beigezogenen Dritten ist im Rahmen der Vertragserfüllung zulässig.
- 14.2. Beide Parteien verpflichten sich zur Einhaltung der schweizerischen Datenschutzbestimmungen und allfälliger anwendbarer ausländischer Datenschutzbestimmungen. Der Kunde hat insbesondere diesbezügliche Vorschriften bei der Benutzung der Leistungen von BWO (zum Beispiel bei der Erfassung, Speicherung und Bearbeitung von biometrischen und persönlichen Daten jederzeit zu beachten und Missbräuche zu verhindern.
- 14.3. Personendaten dürfen nur für den Zweck und in dem Umfang, wie dies zur Erfüllung und Durchführung der vertraglichen Pflichten erforderlich ist, bearbeitet werden. Zu diesem Zweck und in diesem Umfang ist es unter Beachtung der übrigen schweizerischen Datenschutzbestimmungen zulässig, dass Personendaten an einen beigezogenen Dritten im In- und Ausland weitergegeben werden können.
- 14.4. Die vorstehenden Verpflichtungen zu Vertraulichkeit und Datenschutz müssen von den Parteien an Mitarbeitende und beigezogene Dritte überbunden werden. Sie bestehen schon vor Vertragsabschluss und dauern nach Beendigung des Vertragsverhältnisses fort.
- 14.5. BWO darf allgemein, in anonymisierter Form Projekte und Arbeiten als Referenzen gegenüber Dritten angeben. Eine namentliche Nennung des Kunden ist jedoch nur in Absprache mit den Kunden möglich.

### **15 Schlussbestimmungen**

- 15.1. Schriftform  
Änderungen der vorliegenden AGB und der darunter abgeschlossenen Einzelverträge bedürfen zur Gültigkeit der Schriftform.
- 15.2. Salvatorische Klausel  
Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, so berührt oder beeinträchtigt dies die Gültigkeit und Vollstreckbarkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Parteien verpflichten sich in diesem Fall, die unwirksame Regelung durch eine rechtswirksame Ersatzregelung zu ersetzen, die den wirtschaftlichen Absichten des Vertrages möglichst nahe kommt.



- 15.3. Anwendbares Recht  
Dieser Vertrag untersteht ausschliesslich schweizerischem Recht unter Ausschluss des Wiener Kaufrechts.
- 15.4. Streiterledigung / Gerichtsstand  
Beide Parteien verpflichten sich, im Falle von Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag – insbesondere vor Anrufung des Richters - in guten Treuen eine einvernehmliche Regelung anzustreben.

Wenn trotz Bemühungen der Parteien auf gutlichem Wege keine Einigung zustande kommt, gilt als **ausschliesslicher Gerichtsstand der Sitz von BWO in der Schweiz.**

## **B. Besondere Bestimmungen**

### **16 Lizenzrechte an BWO-Software**

- 16.1. Soweit der Kunde Software (Standard- oder Individualsoftware, inklusive Updates) von BWO erhält, erwirbt der Kunde daran ein einfaches, nicht-übertragbares, nicht-abtretbares, nicht-ausschliessliches Lizenzrecht zur Eigennutzung. Abweichende oder weitergehende Bestimmungen im Einzelvertrag, in einem Lizenzschein und/oder in separat vereinbarten Lizenzbestimmungen der BWO gehen den Bestimmungen gemäss vorliegender AGB vor.
- 16.2. Der Kunde ist ohne schriftliche Ermächtigung durch BWO nicht berechtigt, die lizenzierte Software inklusive allenfalls mitgelieferter Softwaredokumentation zu vermieten, zu verleihen, zu verkaufen, zu übertragen, abzutreten oder sonst wie Dritten zur (Mit-) Nutzung zu überlassen. Unzulässig sind dabei insbesondere die Verwendung für Software-Hostingdienste und der Gebrauch für Dritte mittels Outsourcing, Rechenzentrumstätigkeit, Cloud Services/ASP etc. Ebenso ist die Vergabe von Unterlizenzen nicht zulässig. Der Kunde darf die lizenzierte Software ohne schriftliche Ermächtigung von BWO nicht verändern und insbesondere nicht dekompileieren oder den Source-Code in eine lesbare oder abgeänderte Form bringen.
- 16.3. Installation, Pflege, Support, Instruktion oder Schulung sind ohne ausdrückliche Vereinbarung nicht geschuldet.

### **17 Export-/Importbestimmungen und -beschränkungen**

Die erbrachten Leistungen von BWO (insb. lizenzierte Software und Hardware) können schweizerischen und internationalen (inkl. US-amerikanischen) Gesetzen, Einschränkungen und Bestimmungen für Einfuhr, Ausfuhr und Nutzung unterliegen. Der Kunde erklärt sich bereit, alle damit verbundenen Gesetze, Einschränkungen und Bestimmungen zu befolgen.

### **18 Prüfung und Abnahme werkvertraglicher Leistungen (insb. Software-Entwicklung, Erstellung von Gesamtsystemen, Planung und Aufbau Rechenzentren etc.)**

- 18.1. Der genaue Umfang der von BWO erbrachten, werkvertraglichen Leistungen ergibt sich aus Offerte und/oder Einzelvertrag.

- 18.2. In Ergänzung zu den Bestimmungen in Ziffer 8 zur Gewährleistung werden die Parteien die detaillierteren Abnahmebestimmungen, inkl. Termine, Zeitplan für Prüfung, Abnahmeverfahren und -kriterien zusammen vereinbaren. Teillieferungen und -abnahmen sind möglich.
- 18.3. Die Prüfung wird vom Kunden unter Mitwirkung der BWO vorgenommen. Der Kunde erstellt die dafür notwendigen Use- und Testcases. Über die Prüfung und deren Ergebnisse wird ein Protokoll erstellt, das beide Vertragsparteien unterzeichnen. Abweichende Auffassungen der BWO zu den Ergebnissen können im Protokoll ergänzt werden.
- 18.4. Zeigen sich bei der Prüfung keine oder nur unerhebliche Mängel, wird das Arbeitsergebnis durch Unterzeichnung des Protokolls abgenommen. Verweigert der Kunde nach einer Ansetzung einer angemessenen Frist durch BWO die Teilnahme an der Prüfung, gilt die betroffene Leistung ebenfalls als abgenommen.
- 18.5. Zeigen sich bei der Prüfung erhebliche Mängel, hat der Kunde BWO eine angemessene Frist zur Nachbesserung anzusetzen. Scheitert die erste Nachbesserung, ist eine zweite, letzte angemessene Frist vom Kunden anzusetzen.
- 18.6. Im Übrigen gelten die Bestimmungen gemäss Ziffer 8 zur Gewährleistung, insbesondere auch für die Gewährleistungsfrist.
- 18.7. Bei grösseren Projekten (>CHF 30'000.-) wird für den Fall, dass ein Festpreis, ein Kostendach oder eine Richtofferte vereinbart wurde, ein Zahlungsplan anstelle der Vorauszahlung vereinbart. Ohne anderslautende Vereinbarung gilt dabei:
- 1. Rate: 50% der Vergütung 20 Tage nach Vertragsabschluss
  - 2. Rate: 50% der Vergütung 20 Tage nach Abnahme. Bei Vereinbarung eines Kostendaches oder einer Richtofferte ist der effektive aufgelaufene Restbetrag der Vergütung 20 Tage nach Abnahme geschuldet.

## **19 Kauf von Hardware und Zubehör**

- 19.1. Die Lieferung von in Offerte und/oder Einzelvertrag beschriebener Hardware und Zubehör durch BWO erfolgt mit Aufgabe beim Transport- und Speditionsunternehmen oder mit direkter Übergabe von BWO an den Kunden. Nutzen und Gefahr gehen in diesem Zeitpunkt auf den Kunden über. Sofern der Kunde auf eigene Kosten den Abschluss einer Transportversicherung wünscht, hat er für eine solche besorgt zu sein. BWO wird ihn dabei bei Bedarf unterstützen.
- 19.2. Das Eigentum an gelieferter Hardware und Zubehör bleibt bis zur vollständigen Bezahlung der vereinbarten Vergütung inklusive allfälliger Nebenkosten bei BWO. Dieser Eigentumsvorbehalt kann BWO jederzeit bei der zuständigen Behörde im Register eintragen lassen.
- 19.3. Installation, Wartung, Instruktion oder Schulung sind ohne ausdrückliche Vereinbarung nicht geschuldet.
- 19.4. Die Gewährleistungsfrist beträgt maximal ein Jahr. Für Drittprodukte gelten ausschliesslich die Bestimmungen des Dritten (i.d.R. Hersteller oder Vertriebspartner/Händler).

## **20 Software-Pflege- und Supportleistungen**

- 20.1. Sofern Pflegeleistungen vereinbart wurden, umfassen sie grundsätzlich die korrektive Pflege von Software durch Bereitstellung von Patches und Updates durch BWO. Die entsprechenden Leistungen werden für die meisten Standard-Software-Produkte von BWO automatisch mit dem Erwerb der Lizenzen vereinbart. Für diese gelten jeweils spezielle Lizenzbestimmungen, welche ebenfalls die Pflege- und Supportleistungen regeln. Im Übrigen und insbesondere für von BWO individuell für einen Kunden entwickelte sonstige Software oder Software-Module sind die Pflege- und Supportleistungen in Einzelverträgen zu vereinbaren und präzisieren. Weiterentwicklungen, Anpassungen an Gesetzesänderungen, Funktionserweiterungen fallen ausdrücklich nicht unter die geschuldeten Pflege- und Supportleistungen. Diese können jedoch bei Bedarf in Einzelverträgen vereinbart werden.
- 20.2. Sofern Pflege- und Supportleistungen vereinbart wurden, hat der Kunde auftretende Störungen, inklusive Angaben zu den genauen Umständen und zu verwendeten Soft- und Hardware an BWO zu melden.
- 20.3. Sofern Supportleistungen vereinbart wurden, beziehen sich diese jeweils nur auf die im Einzelvertrag bezeichnete Software, allfällige dazugehörige Updates oder sonstige supportberechtigte Leistungen von BWO. BWO kann für darüber hinausgehende, freiwillige Leistungen eine Entschädigung nach Aufwand verlangen (vgl. obige Ziffer 5.5.). Gleiches gilt für Supportleistungen im Zusammenhang mit der im Einzelvertrag bezeichneten Software oder sonstige supportberechtigte Leistungen, welche nicht auf ein Verschulden der BWO zurückzuführen sind. Diese sind ebenfalls kostenpflichtig.
- 20.4. BWO hat das Recht die im Einzelvertrag bezeichnete Software, Teile von der Software oder mit der Software zusammenhängende Leistungen ohne Haftung gegenüber dem Kunden oder Dritten zu ändern, zu aktualisieren oder einzustellen (z.B. aufgrund von Gesetzesänderungen, technischen Fortschritten, Änderung angebotener Dienste etc.). Er wird jedoch angemessene Anstrengungen unternehmen, um den Kunden darüber zu informieren und bei der Installation auf erhebliche Änderungen hinzuweisen.

## **21 Bereitschafts- und Reaktionszeiten / Service Desk**

- 21.1. BWO erbringt ihre Leistungen an normalen Werktagen (Montag bis Freitag ohne gesetzliche und lokale Feiertage am Sitz der BWO) nach Verfügbarkeit während der Bereitschaftszeit zwischen 8:00h – 17:00h MEZ: GMT + 1 bzw. GMT + 2 (Sommerzeit).
- 21.2. Für vereinbarte Pflege- und Supportleistungen sowie für allfällige Fehlermeldungen während der Gewährleistungsfrist und für sonstige Anfragen an das BWO-Service Desk stehen folgende Kontaktmöglichkeiten offen:
- E-Mail unter [servicedesk@bwo.ch](mailto:servicedesk@bwo.ch)
  - Telefon unter +41 41 799 85 79
- 21.3. Garantierte Reaktionszeiten sowie Supportleistungen ausserhalb der Bereitschaftszeit bedürfen der separaten, kostenpflichtigen Vereinbarung in einem Einzelvertrag zwischen den Parteien.

## 22 **Hosting-Leistungen**

- 22.1. BWO bietet dem Kunden in den Einzelverträgen näher beschriebene Hosting-Leistungen auf eigenen Servern an. Die Nutzung der Hosting-Leistungen durch den Kunden ist im üblichen, vertraglichen Rahmen zulässig. Der Betrieb von Diensten durch den Kunden, welche einen hohen Down- oder Upload-Traffic verursachen ist nicht erlaubt (Zustimmung von BWO vorbehalten).
- 22.2. Die Hosting-Leistungen werden an 7 Tagen der Woche und 24 Stunden erbracht. Der Kunde hat aber keinen Anspruch auf eine störungsfreie und ununterbrochene Nutzung, da der Zugang zu den vertraglichen Leistungen insbesondere auch von Drittdienstleistern und/oder Systemen etc. abhängig ist (z.B. Internetanbieter). BWO kann deshalb keine Gewähr übernehmen, dass die vereinbarten Leistungen ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen mit beliebigen Daten, Informatiksystemen und anderen Programmen eingesetzt werden können, noch dass bei einer Behebung allfälliger Störungen/Mängel weitere Störungen/Mängel ausgeschlossen werden können. Die Systemverfügbarkeit selbst beträgt im Minimum 96% pro Kalenderjahr. Ausgeschlossen von der Systemverfügbarkeit sind jedoch geplante und systemsicherheitsrelevante Wartungsarbeiten, Unterbrüche in Fernmeldediensten / -netzen Dritter und höhere Gewalt. Höhere oder andere Verfügbarkeiten, sind in einem separatem Einzelvertrag (=Hostingvertrag) zu vereinbaren.
- 22.3. Sofern vertraglich nicht etwas anderes vereinbart wurde, ist das Nutzungsrecht an Hosting-Leistungen nicht ausschliesslich und nicht übertragbar sowie auf die vertraglich vereinbarte Anzahl Nutzer/Systeme/Arbeitsplätze beschränkt.
- 22.4. Wartungs- und Pflegeleistungen können ohne vorgängige Ankündigung, während folgendem Wartungsfenster erfolgen:
- jeweils am Mittwoch zwischen 18:30 Uhr und Donnerstag 05:00 Uhr.
- Notwendige Wartungs- und Pflegeleistungen während der übrigen Zeit werden wenn möglich vorgängig angekündigt.
- 22.5. Im Zusammenhang mit den Hosting-Dienstleistungen sind die Einhaltung der geltenden Pflichten und Obliegenheiten des Kunden besonders wichtig. Zusätzlich zu den allgemeinen Pflichten in Ziffer 4.1. ist der Kunde zu folgendem verpflichtet:
- Sicherstellung der genügenden Sicherheit, Stabilität, Aktualisierung und Virenfreiheit eigener Systeme und Software. Vermeidung Gefährdungen der Systeme und Applikationen von BWO. Sofern notwendig hat er hierzu BWO zu kontaktieren und notwendige Schritte in Auftrag zu geben (z.B. für notwendige Aktualisierungen eigener Systeme und Software auf Server von BWO);
  - Sicherstellung der notwendigen Lizenzen und Rechte für die beabsichtigte Nutzung der Hosting-Leistungen, inklusive für die notwendige Leistungserfüllung durch BWO und die Nutzung des Domain-Namens. Der Kunde erteilt dafür die notwendigen Lizenzen für die Nutzung eigener Inhalte und des Domain-Namens des Kunden an BWO;
  - Angemessene und regelmässige Datensicherung (BWO selbst kann den Kunden dabei mit gewissen, ausdrücklich zu vereinbarenden Datensicherungsdienstleistungen unterstützen. Vgl. dazu Ziffer 22.7.);
  - Umgehende Deaktivierung eigener Dienste bei Gefahr;

- Alleinige Verantwortlichkeit für eigene Inhalte und stetige Beachtung des Verbots der Nutzung illegaler Software, Hackertools, Netzwerk-Sniffer, unzulässiger (illegaler oder anstössiger) Inhalte und dergleichen;
- Unzulässige Inhalte sind insbesondere: Gewaltdarstellungen, Pornographie, Diskriminierungen, Aufrufe zu Gewalt oder zu Straftaten, Glücksspiele, Verletzung von Urheberrechten, Markenrechten und anderen Immaterialgüterrechten, Persönlichkeitsverletzungen, Verbreitung von Massen-E-mails (schriftliche Zustimmung von BWO vorbehalten), Verwendung falscher Absenderdaten, Verbreitung von Viren, Spam oder sonstiger Schadprogramme etc.
- Sorgfältiger Umgang in eigener Verantwortung mit Zugangsdaten, inkl. Kontrolle der lizenzierten Benutzer und Beachtung des grundsätzlichen Verbots der Weitergabe der Hosting-Leistungen an Dritte;
- Beachtung bestehender Gesetze und insbesondere des Datenschutz- und Fernmeldegesetzes;
- Beachtung der von BWO vorgegebenen Mindestanforderungen, vereinbarten Speicherkapazitäten und Traffic-Limiten;
- Beachtung zusätzlicher Vorschriften von BWO im Zusammenhang mit der sogenannten Netiquette sowie dem unten unter Ziffer 24 erwähnten Notice-and-Take-Down-Verfahrens. Diese können auf den Webseiten von BWO oder auf andere geeignete Weise dem Kunden und den Internet-Nutzern mitgeteilt werden;
- Verbot des Weiterverkaufs oder des Zugänglichmachens von BWO-Diensten an Dritte („reselling“) ohne vorgängige schriftliche Zustimmung von BWO;
- Frühzeitige Information über Änderungen, die einen Einfluss auf die Erbringung der Hosting-Leistungen durch BWO haben könnten;
- Bestimmung einer Kontaktperson und eines Stellvertreters als Ansprechperson, insbesondere für Supportleistungen;

Im Verletzungsfall ist BWO berechtigt, seine Leistungen vorübergehend einzustellen und den Zugang des Kunden zu sperren. BWO hat ausserdem das Recht, die Hosting-Leistungen bei Vorliegen eines ausserordentlichen Kündigungsgrundes oder in den übrigen Fällen bei erfolgloser Abmahnung des Kunden, definitiv einzustellen und die Hosting-Leistungen fristlos zu kündigen. Der Kunde hat in diesem Zusammenhang keinen Anspruch auf Entschädigung oder Rückerstattung bereits bezahlter Vergütungen. BWO ist für ihre Auslagen und Aufwände, welche aus Auseinandersetzungen und Rechtsstreiten mit dem Kunden, Dritten und Behörden im Zusammenhang mit der Nutzung der Hosting-Leistungen durch den Kunden oder sonst wie aus der nicht vertragsgemässen Nutzung derselben durch den Kunden entstehen können, vollumfänglich zu entschädigen (vgl. Ziff. 5.5.).

- 22.6. BWO behält sich ausserdem vor, bei möglicher Gefährdung seine Hosting-Leistungen jederzeit zu deaktivieren. BWO behält sich ebenfalls vor, Anzahl und Grösse ausgehender E-Mails aus Performance- und / oder Sicherheitsgründen zu beschränken. Stark Ressourcen bindende Software darf der Kunde nur in Absprache mit BWO einsetzen. Statische Verbindungen zu anderen IT-Services via öffentliche Fernmeldenetze dürfen nur nach Vereinbarung mit BWO aufgebaut werden.
- 22.7. Sofern in einem Hostingvertrag ausdrücklich vereinbart kann BWO Datensicherungen der sich auf dem Account bzw. Server des Kunden befindenden Daten, Datenbanken und E-Mails vornehmen. Innert 3 Monaten nach Vertragsablauf löscht BWO sämtliche Daten, Datenbanken und E-Mails des Kunden unwiderruflich. Der Kunde ist selber für die rechtzeitige eigene Datensicherung verantwortlich.

- 22.8. Für Supportleistungen gelten neben den Bestimmungen des Einzelvertrags die obigen Bestimmungen in Ziffern 20 und 21 analog.

### **23 Internetzugang**

- 23.1. BWO bietet gegen Vergütung als Teil von Hosting-Leistungen oder auch eigenständig in separaten Einzelverträgen den Zugang zum Internet (Mitbenutzung) über den Provider von BWO an.
- 23.2. Angegebene Internet-Geschwindigkeiten sind als Maximalwerte zu verstehen, deren Erreichbarkeit nicht garantiert werden können. Die tatsächlich erreichten Geschwindigkeiten hängen unter anderem von den verwendeten Systemen und Computern, der Qualität von Hausanschluss und Hausverkabelung, den Mitbenutzern und weiteren Faktoren ab.
- 23.3. Es gelten im Übrigen die Bestimmungen, insbesondere zu Schranken der Nutzung und Umfang der Gewährleistung des Providers von BWO. Eine darüber hinausgehende Verpflichtung, Haftung oder Gewährleistung durch BWO ist ausgeschlossen. Der Kunde ist alleine verantwortlich, die gesetzeskonforme Nutzung des Zugangs, inklusive für sämtliche seiner Nutzer, sicherzustellen. Er ist dabei verantwortlich für die Einhaltung anwendbarer gesetzlicher Bestimmungen, inklusive Bestimmungen des Datenschutzes, des Fernmeldegesetzes und des Bundesgesetzes betreffend die Überwachung des Post- und Fernmeldeverkehrs (BÜPF). Er hält sich dabei zudem an die analog anwendbaren Bestimmungen in Ziffer 22 (insb. auch betreffend zusätzliche Pflichten und Netiquette in Ziffer 22.5. und 22.6.e). BWO hat ausdrücklich das Recht, bei Verdacht auf Missbrauch oder Gefährdung (insb. Verwendung unzulässiger Inhalte, absichtliche oder unabsichtliche Verwendung / Verbreitung von Hackertools oder Viren, Überschreitung des vereinbarten Nutzungsumfanges, Gefährdung anderer Nutzer oder bei Verlangen durch den Provider der BWO) im eigenen Ermessen und ohne Entschädigungsanspruch des Kunden den Zugang zum Internet zu sperren oder die Leistungserbringung definitiv einzustellen. Ein Anspruch auf Rückerstattung von Vergütungen besteht nicht. BWO ist berechtigt dem Provider und auskunftsberechtigten Stellen Auskunft über die Kundenbeziehung zu erteilen.

### **24 Notice- and Take-Down-Verfahren für Hosting-Leistungen**

- 24.1 BWO trifft bezüglich gehostete Inhalte und Applikationen keine aktive Überwachungspflicht. Eine Kontrolle erfolgt jedoch nach Eingang einer Notice eines Dritten unter den Voraussetzungen des vorliegenden Notice-and-Takedown-Verfahrens.
- 24.2 BWO hat das Recht, den Zugang auf Inhalte und Applikationen des Kunden unter den Voraussetzungen des Notice-and-Take-Down-Verfahrens zu sperren.
- 24.3 Der Kunde erteilt BWO sein Einverständnis zur Weitergabe von Kundendaten im Verletzungsfall und nach erfolgloser Abmahnung entsprechend dem Notice-and-Take-Down-Verfahren und dem Ermessen von BWO.
- 24.4 Der Kunde hat sich über das Notice-and-Take-Down-Verfahren zu informieren. Er nimmt zustimmend zur Kenntnis, dass BWO den Einzelvertrag über Hosting-Leistungen oder über den Internetzugang mit dem Kunden mit sofortiger Wirkung beenden kann, wenn der Kunde seine Weisungen gemäss Notice-and-Take-Down-Verfahren nicht befolgt.

- 24.5. BWO macht eine Beschreibung des Notice-and- Take-Down -Verfahrens auf der Webseite <http://www.bwo.ch/infocenter> bekannt. Diese sind vom Kunden den Nutzern seiner Webinhalten offenzulegen.

## **25 Stundepaktete**

BWO bietet für bestimmte Leistungen (insbesondere für Wartungs-, Pflege- und Supportleistungen) in Einzelverträgen den Erwerb von Stundepaketen an. Damit können bei Bedarf und solange noch Stunden übrig sind technische Mitarbeiter von BWO rasch und unkompliziert gebucht werden, ohne jedes Mal für einen Einsatz wieder separat zahlen zu müssen. Zudem können zusätzliche Rabatte und Preisvorteile auf den Paketen gewährt werden. Soweit in den dazugehörigen Verträgen nichts anderes vereinbart wurde, müssen die in diesen Paketen enthaltenen Stunden innert 24 Monaten ab Vertragsschluss bezogen werden, ansonsten sie entschädigungslos verfallen. Gleichfalls wird bei einer vorzeitigen Kündigung bzw. einem Verzicht des Kunden auf noch nicht bezogene Stunden keine Rückerstattung bereits bezahlter Vergütungen gewährt.

## **26 Personalverleih**

- 26.1. Der Verleih von Personal durch BWO ist dem Arbeitsvermittlungsgesetz unterstellt. Soweit BWO Personal an den Kunden verleiht, sorgt sie für die notwendigen Bewilligungen und Verträge für die eingesetzten Personen. Sie macht die notwendigen Anmeldungen bei den Sozialversicherungen.
- 26.2. Bei Personalverleih haftet BWO nur für die getreue und sorgfältige Auswahl (fachliche und persönliche Eignung) der beim Kunden eingesetzten Personen. Der Kunde ist für die Richtigkeit und Zweckmässigkeit der dem verliehenen Personal erteilten Aufträge sowie für die Überwachung und Kontrolle der zu erbringenden Dienstleistungen verantwortlich.
- 26.3. Die vorstehenden Bestimmungen gelten analog für den Fall, dass der Kunde Personal an BWO verleiht.

## **27 Sonstige Dienstleistungen**

Sonstige Dienstleistungen (wie zum Beispiel Beratung, Migrationsarbeiten, Domain-Namen Registrierungen) werden soweit vereinbart erbracht. Die vorliegend AGB sind auf diese Dienstleistungen ebenfalls anwendbar.