

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Obwohl wir gerne ganz ohne Verträge und Lizenzbedingungen arbeiten würden, haben wir uns trotzdem dafür entschieden, die für uns wichtigen Punkte einmal schriftlich festzuhalten. Viele Punkte werden bisher schon so gehandhabt, wie nachfolgend beschrieben. Andere klären einfach über Rechte und Pflichten der beiden Parteien, also zwischen Ihnen, als Käuferin/Nutzerin, und uns, als Verkäuferin/Anbieterin eines Produktes oder einer Dienstleistung.

Lesen Sie diese AGB, welche auch die Software-Lizenzbedingungen umfassen, bitte aufmerksam durch und legen Sie sie elektronisch oder in gedruckter Form ab.

Melden Sie sich bitte bei uns, falls Sie Fragen haben oder etwas nicht verstehen!

Im Dokument ist mit "wir" oder "OiG" die *Office im Griff GmbH* gemeint, welche in der Rolle als Verkäuferin/Leistungserbringerin handelt.

Mit "Sie" oder "Kundin", sind Sie als Kundin/Käuferin/Leistungsbezügerin gemeint (abgeleitet von: die Firma/Unternehmung).

Das Wichtigste in Kürze

Wozu dienen diese AGB?

Diese AGB stellen einen Standardvertrag dar für den Fall, dass kein Individualvertrag vorliegt. Zudem dienen sie als Ergänzung zu einem allenfalls vorhandenen Individualvertrag, falls in diesem entsprechende Vertragsinhalte fehlen.

Die AGB decken grundsätzlich das gesamte Tätigkeitsfeld von OiG ab, gehen aber auch auf die Lizenzbedingungen zu unserer Software GSAktiv ein.

Wovon hängen die Lizenz- und Wartungskosten für GSAktiv ab?

Lesen Sie dazu mehr unter Punkt 1.1.2 unten.

Was ist bei einer Kündigung des Wartungsvertrags zu beachten?

Lesen Sie dazu mehr unter Punkt 2.4 unten.

Was sollten Sie wissen zum Support?

Lesen Sie dazu mehr unter Punkt 2.5 unten.

Welche Mitwirkungspflichten haben Sie?

Lesen Sie dazu mehr unter Punkt 3.11 unten, insbesondere betreffend Datensicherung.

1 Software-Lizenzvertrag

1.1 Lizenz

1.1.1 Lizenzgewährung

Wir erteilt Ihnen für die im Vertrag bezeichnete Software (z. B. GSAktiv) eine Lizenz. Die Lizenz bedeutet das Recht, die Software auf einem eigenen Computer und für eigene Zwecke zu nutzen.

Sie haben das Recht, die Software durch einen externen Outsourcing-Dienstleister betreiben zu lassen. Dieser darf die Software nur für die entsprechende Kundin, also Sie selbst, einsetzen.

Sofern nichts anderes vereinbart ist oder ausdrücklich von uns deklariert ist, handelt es sich um ein nicht ausschliessliches Nutzungsrecht.

Die Einhaltung von Lizenzbedingungen kann durch geeignete Massnahmen überprüft und durchgesetzt werden, z. B. Überprüfung der Lizenz durch eine Verbindungsaufnahme zu unserem Lizenz-Server, Sperren der Anmeldemöglichkeit, Einschränkungen der Funktionalität.

1.1.2 Lizenzbedingungen von GSAktiv

Die Kosten für GSAktiv und den dazugehörigen Wartungsvertrag richtet sich nach Ihrer Firmengrösse, für deren Bestimmung wir den Personalbestand heranziehen, genauer gesagt: das in GSAktiv *erfasste* Personal mit einem *aktiven* Vertrag.

Die Lizenzkategorie ist somit massgebend für die Kosten und für die maximale Personenzahl mit einem aktiven Vertrag, welche Sie in GSAktiv erfassen dürfen.

Nachfolgend sind die Lizenzkategorien aufgeführt (nicht vollständig).

Kat.	Maximal lizenzierter Personalbestand	Mögliche Überschreitung innerhalb eines Jahres um
A1	1	1 Person / 4 Monate
A2	2	1 Person / 4 Monate
A3	3	1 Person / 4 Monate
A4	4	1 Person / 4 Monate
A	5	1 Person / 4 Monate
B	10	1 Person / 4 Monate
C	15	2 Personen / 4 Monate
D	20	2 Personen / 4 Monate
E	25	2 Personen / 4 Monate
F	30	2 Personen / 4 Monate
G	35	2 Personen / 4 Monate
H	40	2 Personen / 4 Monate

Zum *Personal* zählen alle Lohn- und Leistungsempfänger inkl. Personen in Ausbildung, Teilzeit- und Temporärpersonal. Grundsätzlich wird das *erfasste Personal* in Köpfen gezählt und nicht in Vollzeitäquivalenten.

Relevant für die Zählung ist:

- nur das in GSAktiv *erfasste Personal*,
- mit einem am Stichtag *aktiven Vertrag*.

Ein *aktiver Vertrag* ist ein Vertrag der an einem bestimmten Stichtag gültig ist, d. h. die Person noch in der Firma beschäftigt ist. Mit anderen Worten: der Stichtag liegt nach dem Vertrags-Startdatum aber vor dem Vertrags-Enddatum.

Personal bzw. dessen Verträge müssen nur dann in GSAktiv erfasst werden, wenn Sie die Software u. a. für eine der folgenden Aufgaben einsetzen wollen:

- Lohnwesen (Lohnabrechnungen, Lohnsummenmeldungen, Quellensteuer, Lohnausweis...)
- Zeiterfassung (Arbeitszeit- und Ferienkontrolle, Regiestundenabrechnung, mobile Zeiterfassung)

Sowohl die einmalig zu zahlenden Kosten für Basislizenzierung & Dienstleistungspaket wie auch die jährlich wiederkehrenden Wartungskosten für Support und Updates richten sich nach der Einstufung in eine der Lizenzkategorien.

Personal (bzw. ein Vertrag) muss dann nicht in GSAktiv erfasst werden, wenn dafür keine Lohnabrechnung und/oder Zeiterfassung gemacht werden.

Die Lizenz erlaubt die Nutzung auf beliebig vielen Geräten. Die Anzahl der Arbeitsplätze mit installierter GSAktiv Software ist für die Lizenzkosten nicht massgebend.

1.1.3 Lizenzenerweiterung

Wächst Ihre Firma, dann muss unter Umständen eine Lizenzenerweiterung gekauft werden, damit Sie das zusätzliche Personal in GSAktiv erfassen dürfen. Dies kann jederzeit erfolgen.

Dabei sind zwei Kostenkomponenten zu unterscheiden:

- Einkauf in die höhere Lizenzkategorie (einmalig):
Es wird Ihnen die Differenz zwischen dem ursprünglich bezahlten und dem der neuen Lizenzkategorie entsprechenden Preis in Rechnung gestellt.
Damit werden Sie einer Kundin gleichgestellt, welche schon von Beginn weg den höheren Betrag für die höhere Lizenzkategorie bezahlt hat.
- Anpassung der jährlichen Wartungskosten:
Eine höhere oder tiefere Lizenzkategorie hat auch Auswirkungen auf die Wartungskosten (vgl. 2.3 unten).

Es besteht kein Anspruch auf Rückvergütung (ganz oder teilweise) einer gekauften Lizenzenerweiterung, wenn der Personalbestand wieder reduziert wird.

1.1.4 Nicht zulässige Tätigkeiten

Nicht zulässig sind: der Gebrauch der Software für einen anderen Kunden, die Vermietung, Verleihe oder Weitergabe der Software an Dritte, die Bearbeitung, Änderung oder Erweiterung der Software sowie die Rückführung des Objektcodes in den Sourcecode.

1.2 Übergabe und Installation

Wir übergeben Ihnen die Software auf einem geeigneten Datenträger, bzw. stellen diese in elektronischer Form zur Verfügung.

Sofern in der Offerte oder Auftragsbestätigung nicht ausdrücklich etwas anderes festgehalten ist, wird die Installation der Software als Dienstleistung zusätzlich verrechnet.

In Mehrbenutzer-Umgebungen bzw. wenn sich die Datenbank nicht auf demselben Computer befindet wie die Benutzer-Anwendung, dann kann die Einrichtung der erforderlichen Zugriffsrechte und der sonstigen damit verbundenen Arbeiten in Rechnung gestellt werden.

Insbesondere wird der Teil der Arbeitszeit in Rechnung gestellt, welcher durch Sie zu verantworten ist, wie z. B.:

- fehlende oder falsche Zugangsdaten, aber auch deaktivierte oder gesperrte Benutzerkonten auf Computer/Server/NAS oder bei E-Mail- oder Microsoft-Konten.
- Computer/Server/NAS bzw. darauf installierte Betriebssysteme und Software, welche die Systemvoraussetzungen nicht erfüllen,
- Systeme, welche nicht auf den neusten Stand in Bezug auf Betriebssystem- und Software-Updates sind,
- Systeme, welche bereits zum Installationszeitpunkt Probleme verursachen bzw. Betriebseinschränkungen aufweisen (z. B. Fehler und Einschränkungen bei Internet- oder Netzwerkverbindung, Druckfunktionalität, E-Mail, Microsoft-Update-Probleme)
- Verzögerungen oder zusätzlicher Koordinationsaufwand, welche sich durch fehlende Administratorenrechte auf die beteiligten Geräte ergeben (z. B. wenn Sie selbst keine Administratorenrechte besitzen, weil Ihre IT-Infrastruktur durch einen externen Dienstleister betreut wird).

Installationen, welche nach der Erstinbetriebnahme der Software erfolgen, z. B. auf zusätzlichen Geräten oder Ersatz-Computern, werden als Dienstleistung zusätzlich verrechnet.

1.3 Lizenzgebühren

Sie verpflichten sich, die Lizenzgebühren gemäss Vertrag zu bezahlen. Wir stellen Ihnen nach Lieferung bzw. Erstinstallation die Rechnung zu.

1.4 Gewährleistung

Zur Wahrung der Mängelrechte haben Sie die Software unmittelbar nach Auslieferung bzw. nach der Installation durch uns zu prüfen und allfällige Mängel schriftlich und in nachvollziehbarer Form zu rügen.

Die Gewährleistungsfrist beträgt 2 Monate und beginnt mit der Auslieferung bzw. Erstinstallation durch uns. Während dieser Zeit werden reproduzierbare Programmfehler behoben oder Umgehungslösungen angeboten, sofern die Software nicht den vertraglichen Spezifikationen entspricht.

Andere Gewährleistungsansprüche werden wegbedungen.

2 Software-Wartungsvertrag

2.1 Wozu ein Wartungsvertrag?

Der Wartungsvertrag ist Ihre Versicherung, Ihr Rundum-sorglos Paket für die Arbeit mit GSAktiv. Einerseits erhalten Sie während den Geschäftszeiten Unterstützung (Support) durch unser Team. Andererseits arbeiten Sie dadurch auch immer mit der neusten Version von GSAktiv und profitieren von neuen Funktionen, Verbesserungen und Fehlerkorrekturen.

Wir erbringen die im Vertrag aufgeführten Wartungsleistungen. Diese werden nachfolgend definiert und, wo nötig, in separaten Vereinbarungen weiter spezifiziert.

Der Abschluss eines GSAktiv-Wartungsvertrags ist zwingend für unsere Kundinnen.

2.2 Kosten des Wartungsvertrags

Als Entschädigung für die Wartungsleistungen bezahlen Sie uns die im Vertrag bezeichnete pauschale Vergütung. Wir stellen diese ab Vertragsbeginn jährlich im Voraus in Rechnung, und zwar jeweils für ein Kalenderjahr. Beim Kauf wird der Wartungsvertrag erstmalig pro Rata bis Ende Kalenderjahr in Rechnung gestellt.

Die Kosten für den Wartungsvertrag richten sich nach der in GSAktiv *erfassten* Personalzahl mit *aktivem* Vertrag (zur Definition vgl. 1.1.2 oben).

Die Preise für den Wartungsvertrag können zukünftig angepasst werden. Preisänderungen werden bis spätestens am 15. September für das Folgejahr bekannt gegeben.

Zusatzleistungen werden zu den jeweils gültigen Tarifen in Rechnung gestellt.

2.3 Lizenzerweiterung

Grundsätzliches zur Lizenzerweiterung finden Sie unter Punkt 1.1.3 oben.

Wenn Sie unterjährig eine Lizenzerweiterung kaufen, so werden wir Ihnen die zusätzlichen Kosten für den Wartungsvertrag vom Bestellmonat bis zum Jahresende pro Rata in Rechnung stellen.

Es besteht kein Anspruch auf Rückerstattung (ganz oder teilweise) einer gekauften Lizenzerweiterung, wenn der Personalbestand wieder reduziert wird.

2.4 Vertragsdauer / Kündigung

Wartungsverträge sind auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

Sie treten auf das im Vertrag genannte Datum in Kraft und sind jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres bis zum 15. Oktober (Datum des Eintreffens) schriftlich kündbar.

Wird der Wartungsvertrag nicht verlängert, so erlöscht der Anspruch auf Support und Updates.

Zudem ist die Software nur noch eingeschränkt nutzbar. So können beispielsweise keine neuen Dokumente, Kontakte, Lohnabrechnungen erstellt oder bestehende bearbeitet werden. Die Software ist nur noch im Lesemodus nutzbar.

Auf alle vorhandenen Daten in GSAktiv kann aber nach wie vor zugegriffen werden. Auch das Drucken ist weiterhin möglich.

Es besteht kein Anspruch auf Rückerstattung bezahlter Wartungskosten im Falle einer Kündigung oder Nicht-Beanspruchung der Leistung.

2.5 Support-Kanäle

Wir bieten Ihnen die nachfolgend aufgeführten Support-Möglichkeiten an.

Bitte beachten Sie, dass wir primär Supportanfragen beantworten, die den Betrieb oder die Funktionalität der Software betreffen.

Wir versuchen auch, Ihnen fachliche Unterstützung zu bieten oder Ihnen Anhaltspunkte für weitere Abklärungen zu geben.

Unsere Support-Kanäle sind aber nicht dazu gedacht, die Treuhänderin, den Steuerexperten oder die Rechtsanwältin zu ersetzen. Wir vermitteln Ihnen bei Bedarf gerne entsprechende Fachpersonen aus unserem Netzwerk.

2.5.1 Hotline

Wir unterhalten eine Hotline, welche Supportanfragen beantwortet. Die Hotline ist in der Regel zu Bürozeiten besetzt und unter folgender Nummer erreichbar: **031 530 00 03**
Bitte verwenden Sie für Support-Anfragen ausschliesslich diese Nummer!

Es besteht die Möglichkeit, eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter zu hinterlassen. Wir werden Sie schnellstmöglich zurückrufen.

Oft ist es nötig, dass wir eine Fernwartungssitzung aufbauen, um eine Frage oder ein Problem gemeinsam und schnell direkt an ihrem Computer zu lösen. Bitte stellen Sie sicher, dass Sie Ihre TeamViewer-Software vor dem Anruf starten (vgl. Punkt 2.5.4 unten).

2.5.2 E-Mail Support

Es besteht auch die Möglichkeit eine Support-Anfrage per E-Mail zu stellen. Darin sollte nach Möglichkeit erklärendes Anschauungsmaterial (Screenshots, Fotos, Dateien, Beispiele...) beigelegt werden.

Ebenfalls sinnvoll ist es, wenn Sie uns gleich Terminvorschläge für eine Support-Sitzung per Fernwartung anbieten. Oft ist es notwendig, dass wir uns den Sachverhalt auf Ihrem Computer ansehen müssen.

2.5.3 Webseite

Auf unserer Webseite www.gsaktiv.ch haben Sie die Möglichkeit sich zu informieren und Problemlösungen zu finden, welche wir als Blogbeiträge, Videos oder in anderer Form zugänglich machen.

2.5.4 Fernwartungssitzung

Die Fernwartungssitzung ist oft das effizienteste und einfachste Mittel Hilfe anzubieten und zu erhalten.

Bitte stellen Sie bei einer Support-Anfrage per Hotline sicher, dass die Fernwartungssoftware (TeamViewer, TeamViewer QuickSupport oder TeamViewer Host) auf Ihrem Gerät vorhanden und gestartet ist. Teilen Sie uns auf Anfrage Ihre angezeigte TeamViewer ID und Ihr Kennwort mit. Wir benötigen diese beiden Informationen für eine Verbindung auf Ihren Computer.

Die TeamViewer Software kann hier heruntergeladen werden:

- Das Office im Griff QuickSupport Modul: https://get.teamviewer.com/oig_qs
- Direkt bei TeamViewer: <https://www.teamviewer.com/de/download>

2.5.5 Einschränkungen

Wir versuchen Sie bestmöglich zu unterstützen in Ihrer Arbeit mit unserer Software.

Dennoch sind unsere Support-Kanäle nicht dazu gedacht, Sie auszubilden oder Arbeiten für Sie zu übernehmen.

Zu Ausbildungszwecken bieten wir im Preis inkludierte oder kostenpflichtige Schulungen an. Oder, falls wir für Sie Arbeiten erledigen sollen, unterbreiten wir Ihnen gerne ein Angebot.

2.6 Störungsanalyse

Wir analysieren auftretende, und uns gemeldete, Störungen und Probleme, und schlagen, sofern die Störung durch unsere Software verursacht wird, eine geeignete Lösung vor.

Für Störungen, welche nicht durch unsere Software verursacht wird, unterbreiten wir Ihnen ein Angebot.

2.7 Fehlerbehebung

Auftretende Fehler der Software werden von uns entsprechend ihrer Dringlichkeit durch Entwicklung von Korrekturcode oder von Umgehungslösungen, durch Anpassung Ihrer Bedienungsabläufe oder durch Bereitstellen eines neuen Releases der Software behoben.

Bei wesentlichen Betriebsstörungen haben Sie Anspruch auf eine individuelle Fehlerbehebung, wobei wir dabei auf Ihre Unterstützung angewiesen sind, und Sie sich bis zur endgültigen Behebung mittels eines neuen Software-Releases allenfalls mit vertretbaren Einschränkungen abfinden müssen.

In allen übrigen Fällen erfolgt die Fehlerbehebung in der Regel mit dem nächsten Release.

2.8 Updates (Release)

Neue Updates der Software werden dem Kunden kostenlos zur Verfügung gestellt. Ein Update ist eine neue Fassung der Software oder ein Zusatzpaket (Patch, Bugfix, Hotfix) zur Software. Es behebt Fehler, enthält technische Verbesserungen oder erweitert den Leistungsumfang der Software.

Die Installation von Updates erfolgt in der Regel automatisch, wobei Sie dem Starten des Update-Prozesses willentlich zustimmen bzw. diesen bestätigen müssen.

Wichtig!

Installieren Sie keine Updates ausserhalb der Bürozeiten oder wenn Sie dringliche Arbeiten zu erledigen haben, es sei denn, wir haben Sie explizit dazu aufgefordert. Bei einem Update besteht grundsätzlich ein Risiko, dass Sie nicht mehr mit der Software weiterarbeiten können! Dies gilt auch für die Installation von Microsoft Updates für Windows und die Office-Produkte!

Wir sind berechtigt, die Erbringung von Wartungsleistungen von der Installation eines bestimmten Releases abhängig zu machen.

2.9 Wartung von individueller Software

Die Wartungsleistungen beziehen sich auf die im Vertrag erwähnte Standardsoftware. Die Wartung von individuell für den Kunden entwickelten Programmen oder Programmteilen ist nicht Bestandteil dieser Wartungsleistungen.

2.10 Lieferung von neuen Versionen (Upgrade)

Ein Upgrade ist eine neue Fassung der Software, die im Gegensatz zum Update gemäss Produktebeschreibung von OiG eine wesentliche Erweiterung der Funktionalität und/oder eine grundlegende technische Verbesserung enthält. Wir können den Erwerb von neuen Versionen kostenpflichtig machen.

Wo möglich führen wir grundlegende Funktionserweiterungen als neue, optionale Module ein. Es bleibt dann Ihnen überlassen, ob Sie für deren Nutzung eine Lizenz beschaffen möchten.

2.11 Betriebs- und Reaktionszeiten

Wir erbringen unsere Wartungsleistungen während den ordentlichen Geschäftszeiten und bearbeiten Ihre Support-Anfragen nach bestem Bemühen ("best-effort"). In der Regel dürfen Sie mit einer Reaktionszeit und Problemlösung unter 1 Stunde rechnen; allerdings können wir dies nicht garantieren.

2.12 Gewährleistung

Wir erbringen unsere Leistung mit der nötigen Sorgfalt, können jedoch nicht garantieren, dass die Software ununterbrochen und fehlerfrei eingesetzt werden kann.

Wir können keine Garantie übernehmen für Probleme, welche durch Drittanbieter-Komponenten (Microsoft Windows, Microsoft Office Produkte, MacOS, Parallels Desktop usw.) verursacht werden.

3 Allgemeine Bestimmungen

3.1 Angebot kostenloser Leistungen

Soweit wir kostenlose Leistungen zur Verfügung stellen, haben Sie auf deren Erbringung keinen Erfüllungsanspruch. Wir dürfen solche bisher kostenlos zur Verfügung gestellten Dienste jederzeit einstellen, ändern oder nur noch gegen Entgelt anbieten.

3.2 Termine

Terminangaben für Lieferung, Installation und Inbetriebnahme sind ohne ausdrückliche Zusicherungen im Vertrag Richtwerte und nicht verbindlich.

3.3 Übergabe, Abnahme, Genehmigung

Wir erfüllen die geschuldete Leistung durch Übergabe des Produktes oder des Arbeitsergebnisses.

Mängel, die den bestimmungsgemässen Gebrauch des Arbeitsergebnisses nicht ausschliessen, hindern die Abnahme nicht.

Eine formelle Abnahme, bei welcher anhand von Tests die Einhaltung der Abnahmekriterien geprüft wird, findet nur statt, wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist. Findet in diesem Fall die Abnahme nicht innerhalb von 30 Tagen nach dem vereinbarten Abnahmedatum statt, so gilt die Abnahme als erfolgt.

In allen übrigen Fällen gilt die Abnahme als erfolgt, wenn Sie nicht innerhalb von 30 Tagen ab Ablieferung schriftlich eine Abnahmeverweigerung aussprechen.

Produkte und Arbeitsergebnisse gelten in jedem Fall als abgenommen und genehmigt, wenn Sie diese produktiv einsetzen.

3.4 Annahmeverzug der Kundin

Nehmen Sie die gehörig angebotene Leistung nicht an, so können wir nach Ansetzung einer angemessenen Nachfrist die gesetzlichen Verzugsrechte geltend machen.

3.5 Verzug von OiG

Wird ein verbindlich vereinbarter Termin nicht eingehalten und ist diese Verzögerung durch uns verschuldet, haben Sie schriftlich eine angemessene Nachfrist von mindestens 30 Tagen zu setzen. Wird auch diese Frist nicht eingehalten, so befinden wir uns im Verzug und Sie können die gesetzlichen Verzugsrechte geltend machen.

3.6 Preise und Spesen

Sämtliche Preisangaben verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer und allfälliger weiterer Abgaben.

Wir können im Einzelfall Vorauszahlung verlangen.

Wir haben Anspruch auf Ersatz der Spesen im effektiv angefallenen Umfang oder können Spesenpauschalen verlangen.

Wir sind berechtigt, unsere Preise jederzeit zu ändern. Gültig sind jeweils die Preise und Spesenansätze gemäss der aktuellen Preisliste.

3.7 Rechnungsstellung und Fälligkeit

Der Rechnungsbetrag ist rein netto zu verstehen, d. h. es dürfen keine weiteren Abzüge gemacht werden.

Ist nichts anderes vereinbart, so ist der geschuldete Betrag zum Zeitpunkt der Leistungserbringung (z. B. Auslieferung, Installation, Schulung, Beratung, Support) fällig.

Rechnungen von uns gelten als anerkannt, wenn Sie nicht innerhalb von 20 Tagen schriftlich und begründet widersprechen. Die Rechnungen sind innerhalb von 20 Tagen zu bezahlen. Nach Ablauf dieser Frist befinden Sie sich ohne weiteres in Verzug.

3.8 Reisezeit

Reisezeit gilt als Arbeitszeit. Wir können für die Reisezeit Pauschalen verlangen.

3.9 Zusatzaufwand

Folgende Leistungen können wir zusätzlich zu einer vertraglich vereinbarten Entschädigung nach Aufwand in Rechnung stellen:

- Leistungen, die nicht im definierten Leistungsumfang enthalten sind.
- Leistungen für die Analyse und die Behebung von Störungen, welche nicht von gelieferten oder erwarteten Komponenten verursacht wurden oder die nicht reproduzierbar sind (Fehlbedienungen, unkorrekte Manipulationen, unautorisierte Eingriffe, Einwirkungen von Drittprodukten, Fehler im vom Kunden oder von Dritten zur Verfügung gestellten Datenmaterial, Änderungen an den Datenbeständen, die nicht über die von uns lizenzierten Programme erfolgen).
- Leistungen für die Behebung von Fehlfunktionen, welche durch physikalische Einwirkung oder höhere Gewalt entstehen (physische Beschädigung durch den Kunden oder Dritte, Stromausfall, Überspannung, Blitzschlag, Elementarschäden, Tierfrass, Einflüsse durch ungewöhnliche physikalische, chemische oder elektrische Belastungen).
- Aufwand, der entsteht, weil der Kunde seine Mitwirkungspflichten verletzt hat.
- Aufwand, der durch Software-/Viren-Angriffe verursacht wurde.

3.10 Zahlungsverzug der Kundin

Sind Sie mit der Bezahlung einer Rechnung von uns in Verzug, so können wir einen Verzugszins von 5% verlangen und nach Ansetzung einer angemessenen Nachfrist die gesetzlichen Verzugsrechte geltend machen, respektive einen auf eine bestimmte Dauer abgeschlossen Vertrag fristlos kündigen.

Im Falle von GSActiv können die Nutzungsrechte sistiert werden, d. h. Sie können GSActiv nur noch lesend verwenden.

Support und übrige Leistungen werden von uns nur noch gegen Vorauszahlung geleistet. Diese kann an die geschuldete Zahlung angerechnet werden, sobald die in Verzug befindliche Zahlung beglichen wird und sofern der geleistete Support durch den Wartungsvertrag abgedeckt gewesen wäre. Wir können eine Aufwandsentschädigung davon in Abzug bringen.

3.11 Mitwirkungspflichten der Kundin

Sie müssen alle in Ihrem Bereich liegenden Voraussetzungen schaffen, dass wir die geschuldeten Leistungen erbringen können. Das sind insbesondere:

- *Ansprechpartner*: Bezeichnung von fachkundigen und entscheidungsbefugten Ansprechpartnern in Ihrem Betrieb.
- *Ausbildung*: Ausbildung des Personals in Bezug auf die Vertragsprodukte; Vermittlung der allgemein üblichen Anwenderkenntnisse.
- *Störungs- und Fehlermeldung*: Unverzügliche Information beim Auftreten von Störungen und Fehlern; möglichst genaue Beschreibung und Dokumentation der auftretenden Störungen.
- *Datenverantwortung*: Bereitstellung der zu verarbeitenden Daten; Eingabe der Daten; Datenübernahme und Wiederherstellung der Daten; Verantwortung für Datenintegrität und die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften.
- *Datensicherung*: Ausführung und Kontrolle der Datensicherung und sichere Aufbewahrung der Backups, sofern diese Aufgaben im betreffenden Vertrag nicht ausdrücklich von uns übernommen werden.
- *Infrastruktur*: Bereitstellung von geeigneten Räumlichkeiten für die Installation von Vertragsprodukten; Verantwortung für die Einhaltung der Vorschriften bezüglich Raumtemperatur und Sauberkeit von Räumlichkeiten, in welchen sich Komponenten befinden; Sicherstellung der Stromversorgung.

- *Benutzungsvorschriften*: Einhaltung der von uns bzw. den Herstellern vorgegebenen Benutzungsvorschriften.
- *Komponenten des Kunden*: termingerechte Bereitstellung, Betrieb und Unterhalt der kundenseitig zu beschaffenden Komponenten.
- *Nebenunternehmer*: Koordination und Sicherstellung der Leistungserbringung von Nebenunternehmern.
- *Kommunikation*: Sicherstellung Ihrer Erreichbarkeit über Telefon und E-Mail.
- *Fernwartung*: Einrichtung und Unterhalt der kundenseitig zu installierenden technischen Einrichtungen für die Fernwartung (TeamViewer).
- *Verantwortung für Produktauswahl*: Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, dass die von ihm eingesetzten Produkte den von ihm beabsichtigten Zweck erfüllen.

3.12 Rechte am Arbeitsergebnis

Soweit im Vertrag nichts anderes bestimmt wird, verbleiben sämtliche Rechte an den durch uns oder unsere Subakkordanten erstellten Arbeitsergebnissen bei uns.

Sie erhalten ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht daran.

Im Falle von GSaktiv erhalten Sie bei Kündigung oder Nichtbezahlung des Wartungsvertrags nur ein eingeschränktes Nutzungsrecht. Sie können nur noch lesend auf die Daten zugreifen, nicht aber Neues erstellen oder Bestehendes ändern.

3.13 Gewährleistungsausschluss bei Selbstverschulden

Eine eigenmächtige Nachbesserung durch Sie oder durch Dritte ist ausgeschlossen. Sofern Sie Hardware- oder Softwareprodukte unsachgemäss behandeln, selbst verändern oder reparieren oder solche Handlungen durch nicht von uns autorisierte Dritte vornehmen lassen, verlieren sie sämtliche Gewährleistungs- und Haftungsansprüche.

Überdies können wir den dadurch verursachten, zusätzlichen Aufwand zu den jeweils gültigen Konditionen in Rechnung stellen.

3.14 Haftung

Wir haften höchstens bis zum Preis des mangelhaften Produktes oder der fehlerhaften Dienstleistung. Im Falle wiederkehrender Dienstleistungen (Wartung etc.) gilt eine Jahresgebühr als Preis der Dienstleistung. Für Vermögensschäden wie entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, eigene Aufwendungen des Kunden, Regressansprüche Dritter, Verzugsschäden, Schäden aus Datenverlust und Datenbeschädigung, Schäden aus der kommerziellen Anwendung der Produkte und für aus dem Beizug Dritter resultierende Kosten wird jede Haftung ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

3.15 Verrechnungsausschluss

Mit Forderungen von uns können Sie nur solche Gegenforderungen verrechnen, die von uns schriftlich anerkannt wurden.

3.16 Sicherheiten

Wir behalten uns das Eigentum an verkauften Hardwareprodukten vor, bis Sie die Hardwareprodukte vollständig bezahlt hat. Sie verpflichten sich, Eigentumsvorbehalte Dritten mitzuteilen sowie unter Eigentumsvorbehalt stehende Hardwareprodukte nicht zu veräussern und sie sorgfältig zu behandeln.

Die Erteilung einer Nutzungslizenz erfolgt unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung der Lizenzgebühren. Unterlassen Sie die Bezahlung der Lizenzgebühren, so verlieren Sie nach einmaliger schriftlicher Mahnung sämtliche Nutzungsrechte an der unbezahlten Software und sind verpflichtet, sämtliche Kopien der Software zu löschen und Datenträger sowie Dokumentationen an uns zurückzugeben.

3.17 Datenschutz, Geheimhaltung

Wir geniessen Ihr Vertrauen im Umgang mit geschäftlichen und persönlichen Daten. Selbstverständlich behandeln wir Ihre uns anvertrauten Daten vertraulich und geben diese in keiner Form an Dritte weiter, es sei denn Sie stimmen einer Weitergabe ausdrücklich zu.

Vorbehalten bleibt die Weitergabe von Daten aufgrund behördlicher Verfügung oder zur Erfüllung unserer Leistungserbringung oder Rechnungstellung.

Wir und Sie verpflichten uns gegenseitig zur Geheimhaltung aller Wahrnehmungen und Unterlagen, die zur geschäftlichen Geheimsphäre gehören. Diese Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die nachweislich öffentlich bekannt sind oder ohne Dazutun des Informationsempfängers öffentlich bekannt werden. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht nach Beendigung des Vertragsverhältnisses weiter.

3.18 Schlussbestimmungen

Sind einzelne Bestimmungen dieser AGB sowie der darauf basierenden Verträge unwirksam, so sollen die übrigen Bestimmungen trotzdem Geltung haben und der Vertrag ist so auszulegen und zu ergänzen, dass der mit den unwirksamen Bestimmungen angestrebte Zweck so weit wie möglich erreicht werden kann.

Nachträgliche Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB werden zum Vertragsbestandteil, wenn der Kunde nicht innert 30 Tagen seit Kenntnisnahme der geänderten Geschäftsbestimmungen widerspricht, Software weiterhin verwendet oder laufende Geschäftsbeziehungen weitergeführt werden.

Anwendbar ist schweizerisches Recht. Gerichtsstand ist der Sitz von OiG.