

EINLEITENDE BESTIMMUNGEN

1 Gegenstand und Anwendungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) finden Anwendung auf alle Vertragsbeziehungen, in denen die FAIGLE SOLUTIONS AG („Faigle“) an Kunden Hardware oder Software überlässt und damit zusammenhängende Service- und Supportleistungen oder Dienstleistungen erbringt.

2 Zustandekommen und Inhalt des Vertrags

Das Vertragsverhältnis zwischen Faigle und dem Kunden kommt mit gegenseitiger Unterzeichnung des schriftlichen Einzelvertrages durch die Parteien mit Wirkung auf das dort vereinbarte Datum zustande. Ein Einzelvertrag kann auch aus einer Rahmenvereinbarung mit mehreren darunterfallenden Einzelleistungsvereinbarungen bestehen. Das Erfordernis der Schriftform mit gegenseitiger Unterzeichnung des Einzelvertrages kann auch durch ein von Faigle zur Verfügung gestelltes elektronisches Vertragsabschlussverfahren erfüllt werden (z.B. im Rahmen eines Onlineshops).

Soweit nicht anders im Einzelvertrag vereinbart, regelt der Einzelvertrag zusammen mit diesen AGB das Vertragsverhältnis abschliessend und ersetzt vor Vertragsschluss geführte Verhandlungen und Korrespondenzen. Entgegenstehende oder ergänzende Bedingungen des Kunden - insbesondere Geschäftsbedingungen des Kunden - werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn Faigle Leistungen erbringt, ohne solchen Bedingungen ausdrücklich zu widersprechen.

Bei Widersprüchen zwischen diesen AGB und dem Einzelvertrag gehen die spezifischen Bedingungen des Einzelvertrages den vorliegenden AGB vor.

3 Dauer und Beendigung von Miet-, von Service und Supportverträgen sowie von Dienstleistungsverträgen

3.1 Ordentliche Dauer und Beendigung

Wird zwischen dem Kunden und Faigle ein Miet-, Service oder Supportverhältnis begründet, so gilt dieses initial für die im Einzelvertrag vereinbarte Mindestdauer („Mindestdauer“). Die Vertragsdauer verlängert sich nach Ablauf dieser Mindestdauer jeweils automatisch um ein weiteres Jahr („Verlängerungsdauer“), sofern nicht eine der Parteien den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Ende der Mindestdauer bzw. der jeweiligen Verlängerungsdauer kündigt.

Wird zwischen dem Kunden und Faigle ein Dienstleistungsvertrag vereinbart, so tritt dieser mit der Letztunterzeichnung der Parteien in Kraft und läuft über die im Dienstleistungsvertrag vorgesehene Dauer bzw. mangels einer expliziten Vereinbarung bis zur Erbringung oder Erfüllung der entsprechenden Dienstleistung. Eine vorzeitige Beendigung kann – ausser aus zwingenden gesetzlichen Gründen – nur gemäss Ziffer 3.2 erfolgen.

3.2 Ausserordentliche Beendigung

Die Kündigung eines Mietvertrages, eines Service- und Supportvertrages oder eines Dienstleistungsvertrages aus einem von der anderen Partei gesetzten wichtigem Grund bleibt vorbehalten.

Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde seinen im Vertrag vereinbarten Verpflichtungen nicht nachkommt, und eine von Faigle angesetzte Frist von 20 Tagen zur nachträglichen Erfüllung ungenutzt verstreicht.

Faigle hat zudem in folgenden Fällen das Recht zur sofortigen Kündigung aus wichtigem Grund:

- bei Zahlungsverzug des Kunden infolge Insolvenz;
- bei Begehren um Nachlassstundung;
- bei Zwangsvollstreckungsmassnahmen gegen den Kunden;
- bei Gefahr der Pfändung der Hardware oder Software, bzw. Missachtung der Eigentumsverhältnisse.

Faigle ist ausserdem berechtigt, einen Miet- und/oder Servicevertrag bzw. Supportvertrag ausserordentlich zu kündigen, wenn der Hersteller der Hardware die entsprechenden Ersatzteile nicht mehr vorrätig hat und diese auch nicht mehr beschafft werden können, oder wenn der Hersteller der Software die Weiterentwicklung oder den Support der Software einstellt.

Im Falle der Kündigung eines Mietvertrages ist Faigle berechtigt, auch einen ggf. dazu abgeschlossenen Service- oder Supportvertrag mit zu kündigen.

Im Falle einer ausserordentlichen Kündigung wegen eines durch den Kunden gesetzten Grundes ist der gesamte noch offene Vertragswert (Total der bis zum ordentlichen Vertragsende ausstehenden Vergütung) zur Zahlung fällig.

Bei Serviceverträgen ohne Vereinbarung einer pauschalen Vergütung werden bei einer vorzeitigen Auflösung des Vertrages pro rata der ursprünglich vereinbarten Vertragsdauer 60% des bisherigen jährlich erzielten Serviceumsatzes in Rechnung gestellt.

Die Geltendmachung von weitergehendem Schadenersatz bleibt in jedem Falle vorbehalten.

3.3 Form der Kündigung

Kündigungen haben schriftlich mittels eines eingeschriebenen Briefes zu erfolgen.

4 Ausführung, Beizug von Subunternehmern

Die Vertragsparteien informieren sich gegenseitig über alle bekannten Umstände aus ihrem Bereich, welche eine vertragskonforme Erfüllung gefährden.

Faigle ist berechtigt, für die Ausführung der Leistungen Dritte als Subunternehmer beizuziehen. Faigle haftet für das Verhalten der beigezogenen Subunternehmer wie für eigenes.

5 Standortänderungen, Zugang zu Vertragsobjekten

5.1 Standortänderungen

Standortänderungen mit Bezug auf Vertragsobjekte bei Miete und Service- oder Supportleistungen sind nur mit vorgängiger schriftlicher Genehmigung von Faigle gestattet und dürfen nur unter Beizug von Faigle Fachleuten vorgenommen werden.

Allfällige Leistungen von Faigle mit Bezug auf Standortänderungen erfolgen auf Rechnung des Kunden.

Faigle behält sich das Recht vor, bei Verlegung der Hardware und/oder Software eine Anpassung der Konditionen vorzunehmen.

5.2 Zugang zum Serviceobjekt und Supportobjekt

Der Kunde hat Faigle zur Durchführung der Service- und Supportarbeiten im Rahmen der im Service- oder Supportvertrag vereinbarten Zeiten unbeschränkt Zugang zu den Systemen mit der Hardware bzw. der Software zu gewähren.

HARDWARE

6 Kauf Hardware

6.1 Vertragsobjekt

Faigle überträgt dem Kunden im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses die im Einzelvertrag unter dem Abschnitt Vertragsobjekt aufgeführte Hardware zu Eigentum gemäss den im Einzelvertrag und diesen AGB genannten Bedingungen.

6.2 Gewährleistung

Gewährleistung: Faigle gewährleistet unter Vorbehalt der nachfolgenden Bestimmungen, dass von ihr gelieferte Hardware zum gewöhnlich vorausgesetzten Gebrauch tauglich ist und über die vertraglich vereinbarten Eigenschaften verfügt („Gewährleistung“), wobei ein allfälliger Mangel bereits bei Gefahrübergang vorhanden sein muss.

Gewährleistungsdauer: Für neue Hardware gilt eine Gewährleistungsfrist von 12 Monaten. Für Occasionshardware beträgt die Gewährleistungsfrist 3 Monate. Im Einzelvertrag kann auch Bring-In-Gewährleistung vereinbart werden.

Gewährleistungsausschlüsse: Faigle übernimmt keinerlei Gewährleistung hinsichtlich der vom Kunden gewünschten Zweckerfüllung bestimmter Hardware oder deren Funktionalität innerhalb eines IT-Systems oder einer IT-Umgebung des Kunden. Jegliche Gewährleistung erlischt, falls am Vertragsobjekt Eingriffe oder Wartungs- bzw. Reparaturarbeiten durch nicht von der Faigle autorisiertes Fachpersonal vorgenommen worden sind. Nicht von der Gewährleistung gedeckt sind zudem insbesondere:

- Schäden, die durch unsachgemässe Behandlung des Vertragsobjektes oder durch den Einsatz ausserhalb der Spezifikationen des Herstellers entstehen;
- die Verwendung von Fremdteilen und daraus eventuell entstehende Folgeschäden;
- Teile, die infolge ihrer Funktion einer natürlichen Abnutzung unterworfen sind (Verschleissteile);
- durch den Betrieb des Vertragsobjektes verursachte Verschleissreparaturen sowie der Austausch von Verschleissteilen;
- Teile, die infolge ihrer Funktion innerhalb der Gewährleistungsdauer aufgebraucht bzw. verbraucht werden;
- durch Feuchtigkeit oder Staub verursachte Schäden;
- Reinigungs- und Unterhaltsarbeiten;
- Schäden, welche durch nicht den Faigle-Spezifikationen entsprechende Druckmedien und Verbrauchsmaterial entstehen;
- Schäden, die durch äussere Einwirkungen wie Transportschäden, Beschädigungen durch Stoss oder Schlag, Schäden durch Witterungseinflüsse oder sonstige Naturereignisse entstehen;
- Aufwendungen, die durch Fehlmanipulationen an der Hardware und/oder damit zusammenhängender Software entstehen;
- Notwendige Installationen und/oder Anpassungen an nicht im Vertrag integrierter Hard- und/oder Software in Zusammenhang mit Schnittstellen;
- Kundenspezifische Anpassungen;

- Schäden im Zusammenhang mit dem Verlust von aktivierten Codes durch den Kunden.

Prüfungs- und Rügepflichten: Der Kunde nimmt die Hardware umgehend nach der Anlieferung in Betrieb und überprüft sie, in jedem Falle innert 48 Stunden. Nach Ablauf dieser Frist gilt die Hardware als vom Kunden in Bezug auf erkennbare Mängel als genehmigt. Sämtliche Rügen müssen schriftlich erfolgen und die Mängel detailliert beschreiben.

Gewährleistungsansprüche: Bei korrekt gerügten Mängeln wird nach Wahl von Faigle die mangelhafte Hardware repariert oder ausgetauscht. Weitergehende Ansprüche, insbesondere auch ein Anspruch auf Wandlung oder Ersatzvornahme, sind ausdrücklich ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben die Haftung für rechtswidrige Absicht oder grobe Fahrlässigkeit und die Vorschriften über die Produkthaftungspflicht im Umfang von Ziffer 20.1.

7 Miete Hardware

7.1 Vertragsobjekt

Faigle überlässt dem Kunden im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses die im Einzelvertrag unter dem Abschnitt Vertragsobjekt aufgeführte Hardware während der vereinbarten Vertragsdauer zum Gebrauch.

7.2 Unterhalt und Wartung

Während der im Einzelvertrag definierten Dauer des "Miet- und Servicevertrags" erbringt Faigle gleichzeitig Gebrauchserhaltungsleistungen für das Vertragsobjekt, ausschliesslich und im Rahmen des Einzelvertrages und nachstehend unter Ziffer 8 (Service Hardware) definierten Umfangs.

7.3 Gefahrtragung und Versicherung

Der Kunde trägt während der gesamten Vertragsdauer die Gefahr für Beschädigung, Verlust oder Abhandenkommen des Vertragsobjekts.

Der Kunde ist verpflichtet, das Vertragsobjekt auf eigene Rechnung gegen Diebstahl, Einbruch, Feuer- und Wasserschaden zu versichern und Faigle auf Verlangen die entsprechende Versicherungspolice vorzulegen.

7.4 Rückgabe des Vertragsobjekts

Der Kunde ist verpflichtet, das Vertragsobjekt nach Beendigung des Vertrages in ordnungsgemässen Zustand umgehend zurückzugeben bzw. Faigle auf Verlangen Zugang zum Mietobjekt für die fachgerechte Demontage und den Abtransport zu gewähren. Die Demontage und der Rücktransport an eine von Faigle zu bestimmende Adresse erfolgen auf Kosten des Kunden.

Die Behebung allfälliger Schäden, die durch unsachgemässe Behandlung der gemieteten Hardware verursacht wurden, geht zu Lasten des Kunden.

Auf der Hardware vorhandene Daten und Informationen des Kunden sind vom Kunden vor der Rückgabe des Vertragsobjekts an Faigle zu löschen. Falls Faigle feststellt, dass der Kunde diese Löschung selbst nicht oder nicht vollständig durchgeführt hat, ist Faigle berechtigt, diese Daten und Informationen umgehend nach der Rückgabe für den Kunden unwiederbringlich zu löschen. Eine Haftung von Faigle im Zusammenhang mit der Löschung oder dem Verlust solcher Daten und Informationen ist ausgeschlossen.

7.5 Refinanzierung und Eigentum am Vertragsobjekt

Sofern im entsprechenden Lieferschein über die Gegenstände vermerkt, werden die Gegenstände unter diesem Vertrag durch einen Refinanzierungspartner refinanziert (und daher Eigentum des Refinanzierungspartners) bzw. Forderungen der Faigle unter diesem Vertrag an den Refinanzierungspartner abgetreten.

Von dieser Abtretung nicht erfasst werden die Pflichten der Faigle aus dem Vertrag, z.B. betr. Gebrauchsüberlassung und dem mit dem Vertrag abgeschlossenen Servicevertrag. Diesbezüglich bleibt Faigle dem Kunden weiterhin ausschliesslich verpflichtet.

Der Kunde ist deshalb angewiesen, die Gegenstände für den Refinanzierungspartner zu halten. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden und nimmt zur Kenntnis, dass Faigle den Vertrag jederzeit mit Rechten und Pflichten an die Refinanzierungspartner übertragen kann, wodurch diese als neue Vertragspartei in den Vertrag eintreten kann.

Der Kunde kann sich in einem solchen Fall von seinen Zahlungsverpflichtungen aus diesem Vertrag nur durch Zahlung auf das bezeichnete Konto der Faigle beim Refinanzierungspartner befreien.

Der Kunde darf die Hardware nicht untervermieten, auf Dritte übertragen oder verpfänden. Im Falle der Gefährdung der Eigentumsrechte (Pfändung, Beschlagnahme, etc) verpflichtet sich der Kunde, die Refinanzierungsgesellschaft unverzüglich zu informieren und Dritte (insbesondere Pfandgläubiger, Hauseigentümer oder Vermieter der Standortliegenschaft und Konkursverwalter) über die Eigentumsverhältnisse zu unterrichten. Die Verrechnung von Ansprüchen

des Kunden wegen Mängeln am Vertragsobjekt gegen Forderungen von Faigle oder des Refinanzierungspartners unter diesem Vertrag ist ausgeschlossen.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die relevanten Adress- und Vertragsdaten für die Refinanzierung und deren Abwicklung an den Refinanzierungspartner übermittelt werden können. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass infolge der Eigentumsrechte des Refinanzierungspartners an den Objekten die Ausübung von allenfalls mit Faigle vereinbarten Rechten durch den Kunden (wie z.B. Kauf-, Austausch- und Verlängerungsrechte) unter der aufschiebenden Bedingung der Zustimmung der Refinanzierungspartner stehen. Unter dem Vorbehalt einer gegenteiligen Benachrichtigung kann der Kunde von einer entsprechenden Zustimmung des Refinanzierungspartners ausgehen.

8 Service Hardware

8.1 Umfang der Serviceleistungen

Faigle erbringt für den Kunden im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses für die im Einzelvertrag unter dem Abschnitt Vertragsobjekt aufgeführte Hardware während der vereinbarten Vertragsdauer ausschliesslich die unter dieser Ziffer aufgelisteten Serviceleistungen.

Für Hardware verpflichtet sich Faigle im Rahmen dieses Vertrages zu folgenden Serviceleistungen:

- Ausführung von Reparaturen und Störungsbehebungen via Fernwartungszugriff, am Kundendomizil oder in der Werkstatt. Kann auf der Seite des Kunden kein Remotezugriff für Faigle gewährt werden, sind die entstehenden Zusatzaufwendungen kostenpflichtig;
- Ersatz defekter Teile im Austauschverfahren;
- Ersatz abgenutzter Teile (Verschleissteile);
- Überwachung der Tonerbestände und automatisierter Nachschub der notwendigen Toner an die definierte Kundenadresse durch Einsatz eines Softwaretools. Kann das Softwaretool auf der Seite des Kunden definitiv nicht eingesetzt werden, werden die Aufwendungen während der Vertragsdauer mit einer Pauschale verrechnet;
- Lieferung des notwendigen Verbrauchsmaterials, wie Toner und Entwickler inklusive der notwendigen Versandkosten innerhalb der Schweiz und Liechtenstein für PostPac Economy, falls im Vertrag nicht anders erwähnt;
- Einbau von Modifikationen, soweit diese vom Hersteller zur Erhöhung der Betriebssicherheit empfohlen werden.

Die Kosten für die Arbeits- und Wegzeiten sind ebenfalls inbegriffen.

Für Hardware, für welche Bring-In Gewährleistung vereinbart ist, verpflichtet sich Faigle im Rahmen dieses Vertrages abschliessend zu folgenden Serviceleistungen:

- Ausführung von Reparaturen "bring in" am Standort von Faigle in Zürich (Deutschschweiz) bzw. Lonay (Westschweiz);
- Ersatz defekter Teile im Austauschverfahren;
- Einbau von Modifikationen, soweit diese vom Hersteller zur Erhöhung der Betriebssicherheit empfohlen werden.

Die Kosten für Wegzeiten werden gemäss aktueller Preisliste von Faigle an den Kunden verrechnet.

8.2 Ausnahmen und Einschränkungen der Serviceleistungen

Im Servicevertrag nicht eingeschlossen sind insbesondere:

- die Kosten von Störungsbehebungen und Reparaturen sowie der Ersatz von Bestandteilen, die als Folge von unsachgemässer Bedienung, Elementarschäden, Unfall, Diebstahl, Missbrauch, Leitungs- und Stromstörungen, etc. notwendig werden;
- die Kosten von Störungsbehebungen und Reparaturen sowie der Ersatz von Bestandteilen, die als Folge des regelmässigen Einsatzes der Hardware ausserhalb des vom Hersteller für dieses Modell angegebenen Einsatzbereichs notwendig werden;
- die Kosten von Störungsbehebungen und Reparaturen an der Scannereinheit bei höherer Anzahl gescannter als gedruckter Seiten. In diesen Fällen ist Faigle berechtigt eine von der Hardware und der Anzahl Scans abhängige Scanner Pauschale zu verrechnen;
- die Kosten von Reparaturen oder Reglagen sowie der Ersatz von Teilen, welche durch Verwendung von nicht von Faigle geliefertem oder empfohlenem Verbrauchsmaterial, insbesondere Toner, Papier und andere Druckmedien, oder Zubehör verursacht wurden;
- Revisionen, die notwendig werden, da das System die technische Lebensdauer erreicht hat;
- die Kosten, ausgelöst durch kundenseitige Änderungen/Updates an Netzwerken, Betriebssystemen oder Anpassungen der Hardwarekonfigurationen, die Veränderungen an der Konfiguration unserer Hardware beim Kunden erfordern, die eine Intervention von Faigle Vorort nötig machen;
- die Kosten von Reparaturen oder Reglagen wegen der Verwendung von Verbrauchsmaterial nach dem Verfalldatum;

- die Kosten von Arbeitsleistungen und Interventionen (auch von Dritten), welche als Folge eines Resets, eines Defektes oder Ersatzes von Festplatte bzw. Speicher-Modulen entstehen;
- die Kosten von Arbeitsleistungen und Interventionen (auch von Dritten), welche aufgrund von fehlenden Geräte- und/oder fehlenden Netzwerkpasswörtern nötig wurden;
- Arbeiten für den durch Verschleiss notwendigen Ersatz von in der Hardware und deren Optionen eingebauten Schneide-, Stanz- und Bohrwerkzeugen;
- abgenutzte Schneide-, Stanz- und Bohrwerkzeuge;
- Aufwendungen, die durch Fehlmanipulation durch den Kunden oder unbekannte Dritte an Hard- und/oder Software entstehen;
- Aufwendungen, die für die Rekonstruktion und Wiederherstellung von Daten und Systemen notwendig sind; der Kunde ist für die Erstellung und Pflege von Sicherheitskopien aller Dateien und Daten bzw. Programme verantwortlich, und zwar in vom Kunden als erforderlich erachtetem Ausmass in regelmässigen Abständen für die vollständige Rekonstruktion der Materialien und Systeme;
- notwendige Installationen und/oder Anpassungen an nicht im Vertrag integrierter Hard- und/oder Software in Zusammenhang mit Schnittstellen;
- jegliche Anpassungen und Installationen von Software;
- kundenspezifische Anpassungen von Treibern und Druckströmen;
- die Kosten von Störungsbehebungen und Reparaturen, die durch Eingriffe von nicht durch Faigle autorisierte Personen notwendig wurden;
- Kosten von Drittparteien, die nicht von Faigle für Eingriffe autorisiert wurden;
- die Lieferung von Papier und Heftklammern sowie von Tonermodulem/Patronen für Fax und Drucker (falls im Vertrag nicht anders erwähnt);
- die Lieferung von 3D-Verbrauchsmaterialien sowie von Druckköpfen;
- die Versandkosten für Swiss-Express und Kurierdienste;
- Installation und Leistungen im Zusammenhang mit einem Standortwechsel der Hardware;
- die Behebung von Stillstands Schäden;
- Service- und Unterhaltsarbeiten ausserhalb der Geschäftszeiten von Faigle, ausgenommen bei integriertem 24h-Tag- und Nacht-Service.

Erbringt Faigle trotzdem solche Leistungen, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so kann Faigle hierfür eine zusätzliche Vergütung gemäss den dann gültigen Ansätzen von Faigle in Rechnung stellen.

Auf der Hardware vorhandene Daten und Informationen des Kunden sind vom Kunden vor einer allfälligen Zugänglichmachung oder Übergabe des Vertragsobjekts an Faigle zu Zwecken einer Reparatur zu löschen. Falls Faigle feststellt, dass der Kunde diese Löschung selbst nicht oder nicht vollständig durchgeführt hat, ist Faigle berechtigt, diese Daten und Informationen nach der Zugänglichmachung oder Übergabe der Hardware an Faigle unwiederbringlich selbst zu löschen. Eine Haftung von Faigle im Zusammenhang mit der Löschung oder dem Verlust solcher Daten und Informationen ist ausgeschlossen.

8.3 Service- und Reaktionszeiten

Servicezeiten: Die vereinbarten Serviceleistungen werden von Faigle zu den normalen Geschäftszeiten, also von Montag bis Freitag 07:30 bis 17:30 Uhr, ausgenommen Feiertage, erbracht. Soweit im Einzelvertrag ein 24h-Tag- und Nacht-Service vereinbart ist, werden Serviceleistungen während 24 Stunden und an 365 Tagen im Jahr erbracht und sind im Preis pro Ausdruck inbegriffen.

Reaktionszeiten: Als Reaktionszeit wird die Zeitdauer zwischen dem Eingang der Störungsmeldung des Kunden bei Faigle zwecks telefonischer Problemanalyse / Hilfestellung und/oder Terminvereinbarung und dem ersten Rückruf bzw. Rückmeldung eines Servicemitarbeiters von Faigle bezeichnet. Soweit im Einzelvertrag eine Reaktionszeit vereinbart ist, wird bei der Reaktionszeitberechnung die Zeitmessung für die Mittagspause von 12:00 bis 13:00 Uhr unterbrochen. Falls keine Reaktionszeit vereinbart ist, hat Faigle innerhalb einer in ihrem Ermessen liegenden angemessenen Zeit unter Berücksichtigung der Schwere der Störung zu reagieren.

8.4 Passwörter

Werden Masterpasswörter bzw. Supervisor-Passwörter durch den Kunden verwaltet, können diese von Faigle nicht mehr zurückgesetzt werden. Der Verlust von Passwörtern kann zu einem Totschaden und Austausch der Hardware führen. Der Kunde übernimmt im Fall von fehlenden Geräte- und/oder Netzwerkpasswörtern sämtliche damit verbundenen zusätzlich anfallenden Service- und Hardwarekosten.

SOFTWARE

9 Kauf/Miete Software

9.1 Vertragsobjekt

Faigle überlässt dem Kunden im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses Nutzungsrechte an der im Einzelvertrag unter dem Abschnitt Vertragsobjekt aufgeführten Standardsoftware. Soweit im Einzelvertrag als Kauf oder auch als «Perpetual License» bezeichnet, erfolgt die Überlassung der Nutzungsrechte an der Standardsoftware gegen Einmalvergütung auf Dauer. Soweit im Einzelvertrag als Miete oder auch als «Subscription License» bezeichnet, erfolgt die Überlassung der Nutzungsrechte an der Standardsoftware auf Zeit für die Dauer des Vertrags gegen wiederkehrende Vergütung; die eingeräumten Nutzungsrechte enden hier mit dem Vertragsende. Im Falle einer Miete von Software durch einen Kunden, welche Software vorab bereits durch Kauf erworben wurde, ist eine Anrechnung des Kaufpreises an die Vergütung für die Miete der Software ausgeschlossen.

9.2 Umfang und Inhalt der Nutzungsrechte

Dem Kunden ist bekannt, dass es sich bei der vertragsgegenständlichen Standardsoftware um Software von Dritten (Softwarehersteller) handelt. Der Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte an der Standardsoftware richtet sich primär nach den Bestimmungen des End User License Agreement (EULA) des jeweiligen Herstellers der Standardsoftware. Soweit dort nicht anders vorgesehen, wird dem Kunden an der Software ein einfaches, nicht ausschliessliches Nutzungsrecht für die eigenen internen Zwecke des Kunden eingeräumt. Die Bestimmungen des jeweiligen Einzelvertrages finden ergänzend Anwendung. Alle übrigen Rechte an der Standardsoftware, insbesondere das Eigentum, das Urheberrecht und die übrigen Schutzrechte verbleiben bei Faigle bzw. dem Inhaber der Schutzrechte an der Standardsoftware.

Der Kunde darf die Standardsoftware nur im vertraglich vereinbarten Umfang und für die vereinbarten Zwecke nutzen. Jede Nutzung der Standardsoftware, die über den vertraglich vereinbarten Umfang oder Zweck hinausgeht, ist Faigle im Voraus schriftlich anzuzeigen und bedarf einer gesonderten Vereinbarung über den zusätzlichen Nutzungsumfang. Sofern die Übernutzung bei Volumenlizenzen das vereinbarte Volumen übersteigt, ist Faigle berechtigt, für diese Übernutzung eine zusätzliche Vergütung gemäss den jeweils dann gültigen Preisen zu verlangen.

Die Standardsoftware wird in maschinenlesbarer Form (Objektcode) geliefert. Der Kunde hat keinen Anspruch auf den Quellcode. Der Kunde verpflichtet sich, die Standardsoftware weder ganz noch teilweise zu dekompileieren, kein Reverse Engineering vorzunehmen sowie die Standardsoftware oder einen Teil davon nicht auf andere Weise auf eine für Menschen lesbare Form zu reproduzieren oder Dritten zugänglich zu machen.

Ist für die Nutzung der Standardsoftware ein gültiger Lizenzschlüssel vorausgesetzt, und hat der Kunde 14 Tage vor Ablauf des Lizenzschlüssels trotz weitergeltendem Nutzungsrecht noch keinen neuen Lizenzschlüssel von Faigle oder vom Hersteller erhalten, so ist der Kunde verpflichtet, diesen Umstand zwecks Schadensminderung umgehend schriftlich an Faigle anzuzeigen.

9.3 Gewährleistung bei Kauf

Soweit die Einräumung der Nutzungsrechte gemäss Einzelvertrag auf Dauer erfolgt (hierin als „Kauf“ bezeichnet), übernimmt Faigle eine Gewährleistung abschliessend wie folgt:

Sofern die Standardsoftware (z.B. im Falle von Testversionen) nicht unter Ausschluss jeder Gewähr zur Verfügung gestellt wird, steht Faigle für die Funktionsfähigkeit der gelieferten Standardsoftware ein.

Ein gewährleistungspflichtiger Mangel der Standardsoftware liegt nur vor, wenn diese beim bestimmungsgemässen Gebrauch und unter den im Vertrag und den Herstellerbedingungen definierten Einsatz- und Betriebsbedingungen von den zugesicherten Funktionalitäten und Leistungen so weit abweicht, dass dessen Eignung für den durch den Vertrag vorgesehen Gebrauch verunmöglicht oder erheblich gemindert ist.

Sofern im Einzelvertrag nicht anders vereinbart, wird Faigle Leistungen zur Behebung von Mängeln erbringen, welche ihr der Kunde innert 6 Monaten nach dem Datum der Lieferung der Standardsoftware in der unveränderten Version ausreichend dokumentiert schriftlich meldet. Ausreichend ist die Dokumentation dann, wenn sie den Nachweis ermöglicht, unter welchen Einsatz- und Betriebsbedingungen ein Mangel auftritt.

Als Mängelbehebung gilt nach Wahl von Faigle die Abgabe eines Korrekturcodes bzw. einer korrigierten Version der Standardsoftware oder das Aufzeigen einer Ausweichlösung zur Umgehung oder Unterdrückung des Fehlers.

Der Kunde wird Faigle bei der Analyse der Ursachen und Bedingungen des Mangels sowie beim Austesten des Korrekturcodes, bzw.

einer Umgehungslösung in angemessenem und zumutbarem Umfang kostenlos unterstützen.

Wenn es Faigle nicht gelingt, innerhalb der Gewährleistungsrfrist gemeldete und dokumentierte Mängel zu beheben und daher der Gebrauch der Standardsoftware gemäss dieser Ziffer verunmöglicht oder unzumutbar erschwert ist, kann der Kunde nach Ablauf einer mit eingeschriebenem Brief gesetzten Nachfrist von mindestens 30 Tagen einen dem Minderwert entsprechenden Teil des Kaufpreises zurückverlangen oder vom betroffenen Einzelvertrag zurücktreten. Schadenersatz im Umfang von Ziffer 20.1 bleibt vorbehalten. Jede weitere Gewährleistung von Faigle ist ausgeschlossen.

Faigle ist von der Gewährleistungspflicht in dem Umfang entoben, als eine Störung oder ein Mangel auf nicht von ihr zu vertretende Umstände zurückzuführen ist, wie insbesondere bei Änderungen der von Faigle oder dem Hersteller vorgesehenen Einsatz- und Betriebsbedingungen, bei Eingriffen in die Standardsoftware durch den Kunden oder Dritte, oder durch Einflüsse von nicht durch die von Faigle überlassene Standardsoftware verursacht sind.

Ergibt sich, dass eine Störung oder ein Mangel durch den Kunden zu vertreten ist, in dem zum Beispiel ein Bedienungsfehler vorliegt oder dass Faigle infolge nicht richtiger Erfüllung der Mitwirkungs- und Dokumentationspflicht des Kunden ein zusätzlicher Aufwand erwachsen ist, hat Faigle das Recht, dem Kunden die effektiv entstandenen Kosten für Leistungen zur Behebung des Mangels nach Zeit- und Materialaufwand in Rechnung zu stellen.

9.4 Gebrauchserhaltung bei Miete

Soweit die Einräumung der Nutzungsrechte an der Standardsoftware gemäss Einzelvertrag auf Zeit erfolgt (hierin als „Miete“ bezeichnet), verpflichtet sich der Kunde während der im Einzelvertrag definierten Dauer seiner Nutzungsrechte eine Maintenance für Standardsoftware gemäss Ziffer 10.1 und mit Faigle gleichzeitig Software Support gemäss Ziffer 10.2 zu vereinbaren. Faigle erbringt Gebrauchserhaltungsleistungen für die Standardsoftware ausschliesslich während der im Einzelvertrag definierten Dauer und im Rahmen der Leistungen der Hersteller-Maintenance und des Software Supports.

9.5 Ende der Nutzungsrechtseinräumung

In allen Fällen der Beendigung seiner Nutzungsrechtseinräumung (insbesondere bei Ablauf der vereinbarten Vertragsdauer bei Miete, bei Kündigung oder beim Rücktritt) gibt der Kunde alle Lieferungen und Kopien der Standardsoftware an Faigle heraus oder vernichtet diese und löscht installierte Standardsoftware. Archivkopien bleiben soweit gesetzlich erforderlich vorbehalten. Die Erledigung versichert der Kunde auf Verlangen von Faigle schriftlich.

9.6 Refinanzierung und Abtretung von Rechten und Pflichten

Faigle ist berechtigt, die Rechte aus der Standardsoftware-Miete, insbesondere zum Zwecke der Refinanzierung, an Dritte abzutreten. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die relevanten Adress- und Vertragsdaten für die Refinanzierung und deren Abwicklung an die im Einzelvertrag erwähnte Refinanzierungsgesellschaft übermittelt werden können.

Von dieser Abtretung nicht erfasst werden die Pflichten von Faigle aus dem Vertrag. Diesbezüglich bleibt Faigle dem Kunden weiterhin ausschliesslich verpflichtet.

Faigle überträgt der Refinanzierungsgesellschaft im Rahmen der Refinanzierung das Eigentum an den Mietgegenständen aus diesem Mietvertrag und tritt ihr die Forderungen daraus ab. Der Kunde ist deshalb angewiesen, die Mietgegenstände für die Refinanzierungsgesellschaft zu halten. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden und nimmt zur Kenntnis, dass Faigle den Mietvertrag jederzeit mit Rechten und Pflichten an die Refinanzierungsgesellschaft übertragen kann, wodurch diese als neue Vermieterin in den Mietvertrag eintreten kann.

Der Kunde kann sich von seinen Zahlungsverpflichtungen aus diesem Mietvertrag nur durch Zahlung auf das bezeichnete Konto der Faigle bei der Refinanzierungsgesellschaft befreien.

Der Kunde darf die Standardsoftware nicht untervermieten, auf Dritte übertragen oder verpfänden. Im Falle der Gefährdung der Rechte an der Standardsoftware (Pfändung, Beschlagnahme, etc.) verpflichtet sich der Kunde, die Refinanzierungsgesellschaft unverzüglich zu informieren und Dritte (insbesondere Pfandgläubiger, Hauseigentümer oder Vermieter der Standortliegenschaft und Konkursverwalter) über die Rechtsverhältnisse zu unterrichten.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass infolge der Eigentumsrechte der Refinanzierungsgesellschaft an den Mietobjekten die Ausübung von allenfalls mit Faigle vereinbarten Rechten durch den Kunden unter der aufschiebenden Bedingung der Zustimmung der Refinanzierungsgesellschaft stehen. Unter dem Vorbehalt einer gegenteiligen Benachrichtigung kann der Kunde von einer entsprechenden Zustimmung der Refinanzierungsgesellschaft ausgehen.

10 Software Support

10.1 Maintenance als Voraussetzung für den Software Support
Als Grundvoraussetzung zur Erbringung von Software-Support durch Faigle gemäss Ziffer 10.2 hiernach muss die Standardsoftware unter gültiger, lieferantenseitiger Maintenance stehen und die Maintenance entsprechend im Einzelvertrag gegen Vergütung vereinbart sein.

Die Maintenance des Herstellers umfasst – soweit nicht anders vereinbart – abschliessend die Zurverfügungstellung von beim Hersteller/Lieferanten von Faigle vorhandenen Patches, Bugfixes, Service-Packs und Updates der Standardsoftware. Die zur Verfügungsstellung dieser Softwareaktualisierung und von Aktualisierungen der beim Hersteller/Lieferanten vorhandenen Softwaredokumentation erfolgt in elektronischer Form.

Updates unter Releases der Standardsoftware unterliegen dem Lizenzmodell des jeweiligen Herstellers/Lieferanten und können – über die Vergütung der Maintenance hinaus – zusätzlichen Kosten unterliegen.

10.2 Umfang des Software Supports von Faigle

Faigle erbringt für den Kunden im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses für die im Einzelvertrag unter dem Abschnitt Vertragsobjekt aufgeführte Standardsoftware während der vereinbarten Vertragsdauer ausschliesslich die unter dieser Ziffer aufgelisteten Supportdienstleistungen.

Faigle stellt dem Kunden erbrachte Supportdienstleistungen nach Aufwand und gemäss den jeweils aktuell gültigen Ansätzen von Faigle in Rechnung. Sofern der Kunde ein Support Level mit Faigle vereinbart hat, kommt ein vereinbarter reduzierter Ansatz zur Anwendung.

Abschliessende Supportdienstleistungen von Faigle im Falle einer Störung unter Berücksichtigung eines allenfalls abgeschlossenen Support Levels sind:

- Entgegennahme von Störungsmeldungen des Kunden bezüglich der Standardsoftware gemäss vereinbartem Support Level;
- Telefonischer 1st Level Support für technische Störungen: Faigle überprüft bei der Problemanalyse und Problemisolierung, ob die gemeldete Störung Hardware oder Software bezogen ist und unternimmt dementsprechende Störungsbehebungsmaßnahmen;
- 2nd Level Support bei Fehlfunktion oder Störungen der Standardsoftware: Ein IT-Mitarbeiter von Faigle setzt sich telefonisch mit dem zuständigen IT-Verantwortlichen des Kunden in Verbindung und versucht die Fehlfunktion oder Störung der Standardsoftware zu beheben. Der Support kann in Abhängigkeit der Art der Störung nach Wahl von Faigle per Fernwartung (Remote) oder vor Ort erfolgen;
- Kann Faigle eine Störung nach eigenem Ermessen nicht selbst beheben, koordiniert und organisiert Faigle die Störungsbehebungsmaßnahmen durch den Softwarehersteller bzw. trifft für den Kunden die notwendigen Abklärungen mit dem Softwarehersteller;
- Die Installation von gemäss Maintenance verfügbaren Patches, Bugfixes, Service-Packs und Updates durch Faigle;

10.3 Bereitschafts-/Reaktions- und Interventionszeiten

Bereitschaftszeit: Die Supportleistungen werden von Faigle zu den normalen Geschäftszeiten, also von Montag bis Freitag 07:30 bis 17:30 Uhr, ausgenommen Feiertage, erbracht. Störungsmeldungen des Kunden haben telefonisch an die Faigle Servicehotline zu erfolgen. Eine Störungsmeldung gilt als bei Faigle eingegangen, wenn ein Mitarbeiter des Servicedesks diese telefonisch entgegengenommen oder per Mail bestätigt hat.

Reaktionszeit: Als Reaktionszeit wird die Zeitdauer zwischen dem ersten Rückruf bzw. Rückmeldung eines Servicemitarbeiters von Faigle und dem Zeitpunkt des Eingangs der Störungsmeldung des Kunden bei Faigle zwecks telefonischer Problemanalyse / Hilfestellung und/oder Terminvereinbarung verstanden. Die Reaktionszeit ist im Einzelvertrag gemäss dort vereinbartem Support Level geregelt. Falls keine Reaktionszeit vereinbart ist, hat Faigle innerhalb einer in ihrem Ermessen liegenden angemessenen Zeit unter Berücksichtigung der Schwere der Störung zu reagieren.

Interventionszeit: Als Interventionszeit wird die Zeitdauer zwischen dem Rückruf eines Servicemitarbeiters und dem Zeitpunkt bezeichnet, an welchem Faigle „On System Support“ leistet. Dieser Support kann remote oder vor Ort erfolgen. Die Interventionszeit ist im Einzelvertrag gemäss dort vereinbartem Support Level geregelt. Falls keine Interventionszeit vereinbart ist, hat Faigle innerhalb einer in ihrem Ermessen liegenden angemessenen Zeit unter Berücksichtigung der Schwere der Störung zu intervenieren.

10.4 Nicht inbegriffene Supportdienstleistungen

Folgende Supportdienstleistungen gehören insbesondere nicht zu den Leistungspflichten von Faigle im Rahmen des Supports:

- Supportdienstleistungen, die erforderlich werden, weil der Kunde eine die Installation oder Nutzung der Standardsoftware betref-

fende Vorschrift oder Empfehlung des Softwareherstellers missachtet hat (z.B. Änderung der IT-Infrastruktur entgegen den Vorgaben des Software-Herstellers) oder die Störung selbst verschuldet hat;

- Störungsbehebungsmaßnahmen infolge Modifikation des Betriebssystems (Updates und Patches) oder der IT-Infrastruktur (z.B. neuer Server, Einsatz eines neuen Switches oder veränderte Prozesse durch veränderte betriebsinterne Abläufe). Nachbesserungen in solchen Fällen müssen über den Betriebssystem-Hersteller angefordert werden;
- Supportdienstleistungen, die infolge eines Eingriffs in den Programmcode der Standardsoftware oder infolge der Änderung von Systemeinstellungen erforderlich werden;
- Programmierung und Realisierung neuer Software-Funktionen auf Wunsch des Kunden;
- die Durchführung oder Überprüfung von Datensicherungen;
- Anwendersupport beim Kunden;
- die Unterstützung von Neuinstallationen;
- die Installation von nicht auf die Standardsoftware bezogenen Updates und Upgrades (z.B. Installation von Windows Service Packs);
- Bereitstellungs- und Beratungsservices;
- Instruktion und Schulung / Training.

Erbringt Faigle trotzdem solche Leistungen, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so kann Faigle hierfür eine zusätzliche Vergütung gemäss ihren dann gültigen Ansätzen in Rechnung stellen.

10.5 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde hat im Zusammenhang mit dem Support der Standardsoftware insbesondere folgende Mitwirkungspflichten:

- Sicherstellung der Verfügbarkeit (physische Anwesenheit, Remote Unterstützung etc.) eines kompetenten IT-Administrators während der Leistungserbringung durch Faigle;
- zur Verfügungsstellung entsprechender Zugangsinformationen, erforderlicher Unterlagen und Informationen (Passwörter) zu den IT-Systemen beim Kunden, auf welchen die Standardsoftware installiert ist;
- Ermöglichung des Remote-Zugriffs für die Erbringung der Supportdienstleistungen durch Faigle. Der Kunde hat die hierzu erforderlichen Systemvoraussetzungen zu schaffen. Verzögerungen und Mehraufwendungen gehen zu Lasten des Kunden;
- Ermöglichung eines Zugriffs auf das IT-System mit Administratorrechten. Dies kann auch über die Anwesenheit des IT-Administrators sichergestellt werden;
- zur Verfügungsstellung der erforderlichen Arbeitsplätze und Arbeitsmittel vor Ort (d.h. mindestens einen funktionsfähigen PC mit Netzwerkzugang);
- Schaffung und Beibehaltung der erforderlichen technischen Voraussetzungen (d.h. Beschaffung, Herstellung und Beibehaltung der Betriebsbereitschaft der für den Betrieb der Standardsoftware notwendigen IT-Infrastruktur gemäss den Vorgaben des Softwareherstellers);
- Erstellung und Pflege von Sicherheitskopien aller Dateien und Daten bzw. Programme, und zwar in vom Kunden als erforderlich erachtetem Ausmass in regelmässigen Abständen für die vollständige Rekonstruktion der Materialien und Systeme;
- Installation der dem Kunden zur Verfügung stehenden Versionen der Standardsoftware (inkl. Patches, Bugfixes, Servicepacks, Updates und Upgrades). Sofern dies eine Änderung der Systemvoraussetzungen erfordert, obliegt es dem Kunden diese auf eigene Kosten vorzunehmen. Faigle kann Supportleistungen verweigern, wenn der Kunde Updates oder Upgrades nicht einsetzt.

Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht rechtzeitig oder nicht vollständig nach, wird Faigle von ihren damit zusammenhängenden Leistungspflichten befreit und kann dem Kunden allfällige dadurch anfallende Mehraufwände separat in Rechnung stellen. Weitergehende Rechte von Faigle in Folge ungenügender Mitwirkung des Kunden bleiben vorbehalten. Die Mitwirkungsleistungen des Kunden erfolgen unentgeltlich und können Faigle nicht in Rechnung gestellt werden.

10.6 Diverses

Eingriffe in die IT-Umgebung des Kunden (HW/ SW/ Netzwerk) werden von Faigle-Mitarbeitern nicht bzw. nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden und unter Ausschluss der Haftung durchgeführt.

Sind kundenseitig Änderungen/Updates des Betriebs- oder Netzwerksystems oder Änderungen an einer Hardwarekonfiguration vorgenommen worden, und erbringt Faigle gestützt darauf Leistungen, erfolgen diese Leistungen gegen gesonderte Vergütung des Aufwandes.

Können von Faigle zu erbringende Dienstleistungen aufgrund fehlender Mitwirkung des Kunden nicht erbracht werden, schuldet der Kunde die Vergütung des dadurch verursachten zusätzlichen Aufwandes nach den im jeweiligen Zeitpunkt gültigen Ansätzen von Faigle.

Dienstleistungen

11 Leistungsumfang, Leistungsanpassungen

Faigle erbringt die in den jeweiligen Einzelverträgen beschriebenen Dienstleistungen. Im Vertrag nicht explizit aufgeführte Leistungen sind im Leistungsumfang nicht enthalten.

Faigle erbringt die vereinbarten Dienstleistungen mit angemessener, berufsspezifischer Sorgfalt. Jede weitere Gewährleistung ist ausgeschlossen, ausser sie ist ausdrücklich im Einzelvertrag vorgesehen. Während der Laufzeit eines Einzelvertrages betr. Dienstleistungen kann jede Partei schriftlich Änderungen der vereinbarten Dienstleistungen, insbesondere der Inhalte, der Methoden und der Termine vorschlagen. Faigle wird einen Änderungsvorschlag des Kunden prüfen und ihm mitteilen, ob die Änderung möglich ist und welche Auswirkungen sie auf den Einzelvertrag hat, insbesondere unter Berücksichtigung der Terminplanung und der Vergütung. Der Kunde teilt alsdann innert fünf Arbeitstagen mit, ob er mit dem Angebot von Faigle einverstanden ist, oder ob den Einzelvertrag zu den bisherigen Bedingungen fortführen möchte. Im Falle eines Änderungsvorschlags durch Faigle wird der Kunde innerhalb von zehn Arbeitstagen schriftlich mitteilen, ob er der Änderung zustimmt. Solange kein Einvernehmen über die Änderung zwischen den Parteien zustande gekommen ist, und die Parteien nichts anderes vereinbaren, fährt Faigle mit der Erbringung der Dienstleistungen gemäss dem Einzelvertrag fort.

12 Erfüllungsort, Mitwirkungspflichten des Kunden

Faigle erbringt die Dienstleistungen nach Absprache mit dem Kunden telefonisch, per Fernzugriff oder vor Ort am Sitz oder vereinbarten Projekort des Kunden.

Der Kunde wirkt bei der Erbringung der Dienstleistungen durch Faigle im erforderlichen Umfang unentgeltlich mit. Insbesondere hat der Kunde folgende Mitwirkungspflichten:

- Sicherstellung der Verfügbarkeit (physische Anwesenheit, Remote Unterstützung etc.) eines kompetenten IT-Administrators während der Dienstleistungserbringung durch Faigle;
- zur Verfügungsstellung entsprechender Zugangsinformationen, erforderlicher Unterlagen und Informationen (Passwörter) zu den IT-Systemen beim Kunden, auf welchen die Dienstleistungen erbracht werden sollen;
- Ermöglichung des Remote-Zugriffs für die Erbringung der Dienstleistungen durch Faigle. Der Kunde hat die hierzu erforderlichen Systemvoraussetzungen zu schaffen;
- Ermöglichung eines Zugriffs auf das IT-System mit Administratorrechten. Dies kann auch über die Anwesenheit des IT-Administrators sichergestellt werden;
- zur Verfügungsstellung der erforderlichen Arbeitsplätze und Arbeitsmittel bei vor Ort Leistungserbringung;
- Schaffung und Beibehaltung der erforderlichen technischen Voraussetzungen (d.h. Beschaffung, Herstellung und Beibehaltung der Betriebsbereitschaft der für den Betrieb der Standardsoftware notwendigen IT-Infrastruktur gemäss den Vorgaben des Softwareherstellers);
- Erstellung und Pflege von Sicherheitskopien aller Dateien und Daten bzw. Programme, und zwar in vom Kunden als erforderlich erachtetem Ausmass in regelmässigen Abständen für die vollständige Rekonstruktion der Materialien und Systeme.

Allfällige weitere Mitwirkungspflichten des Kunden können im Einzelvertrag vorgesehen werden.

Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht rechtzeitig oder nicht vollständig nach, wird Faigle von ihren damit zusammenhängenden Leistungspflichten befreit und kann dem Kunden allfällige dadurch anfallende Mehraufwände separat in Rechnung stellen. Weitergehende Rechte von Faigle in Folge ungenügender Mitwirkung des Kunden bleiben vorbehalten. Die Mitwirkungsleistungen des Kunden erfolgen unentgeltlich und können Faigle nicht in Rechnung gestellt werden.

13 Termine, Verzug

Im Einzelvertrag enthaltene Terminangaben für Erbringung der Dienstleistungen, inklusive Liefer-, Installations- und Inbetriebnahme-Termine, sind ohne ausdrückliche Zusicherung als Richtwerte zu verstehen und nicht verbindlich.

Ist die Nichteinhaltung eines verbindlichen Termins von Faigle zu vertreten, setzt der Kunde Faigle zunächst eine angemessene Nachfrist von mindestens zehn Arbeitstagen zur nachträglichen Erbringung der Leistung. Wird die Nachfrist ebenfalls nicht eingehalten, kann der Kunde auf der Vertragserfüllung beharren und weitere Nachfristen zur nachträglichen Erbringung der Leistungen ansetzen oder, wenn Faigle insgesamt um mehr als 60 Arbeitstage im Verzug ist, vom betroffenen Einzelvertrag betr. Dienstleistungen zurücktreten. Diejenigen Leistungen, die bereits vertragsgemäss erbracht wurden, sind zu vergüten.

14 Rechte

Alle Schutzrechte (inkl. Verwertungsrechte) an den von Faigle erbrachten Dienstleistungen und Arbeitsergebnissen stehen, soweit nicht ausdrücklich anders im Einzelvertrag vereinbart, ausschliesslich der Faigle zu, auch soweit diese durch Vorgaben oder Mitarbeit des Kunden entstanden sind

Wenn in Einzelvertrag nichts anderes vereinbart ist, erhält der Kunde an den schutzrechtsfähigen Dienstleistungen mit der vollständigen Zahlung der Vergütung ein einfaches, nicht ausschliessliches Nutzungsrecht für seine eigenen internen Zwecke.

GEMEINSAME SCHLUSSBESTIMMUNGEN

15 Vergütung

Die Leistungen von Faigle werden gegen entsprechende im Einzelvertrag vereinbarte Vergütung (auch „Kosten“ oder „Preis“ genannt) erbracht, die der Kunde zu bezahlen hat.

Die Kauf-, Miet-, Service- und Maintenance-/Supportvergütung gemäss Einzelvertrag ist auch bei Nichtbenützung der Vertragsobjekte durch den Kunden geschuldet.

Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen verrechnen und ein Zurückbehaltungsrecht nur auf unbestrittene oder rechtskräftig festgestellte Ansprüche stützen.

16 Fakturierung

16.1 Kaufpreis

Die Fakturierung des Kaufpreises erfolgt bei Lieferung des Vertragsobjektes, welches bis zur vollständigen Zahlung Eigentum der Faigle bleibt.

16.2 Vergütung Miet-, Service und Supportkosten

Die Fakturierung der Miet-, Service- und Maintenance-/Supportkosten erfolgt, wenn im Einzelvertrag nicht anders vereinbart, alle drei Monate im Voraus.

Im Vertrag festgelegte Pauschalen bzw. Mindestproduktionen werden anteilmässig zum vereinbarten Preis pauschal in Rechnung gestellt.

Wenn nicht anders vermerkt, erfolgt bei Hardware alle drei Monate eine definitive Abrechnung (Abstimmung) anhand des aktuellen Zählerstandes der Hardware. Allfällig erstellte Mehrausdrucke werden zum vereinbarten Preis pro Ausdruck verrechnet.

Für die Abstimmung der Zähler der Hardware setzt Faigle ein Softwaretool ein, das automatisch die notwendigen Zählerstände an Faigle übermittelt. Wird das Softwaretool vom Kunden ausser Betrieb gesetzt, hat Faigle das Recht, dem Kunden die daraus entstehenden Zusatzaufwendungen in Rechnung zu stellen. Kann das Softwaretool auf der Seite des Kunden definitiv nicht eingesetzt werden, werden die Aufwendungen mit einer Pauschale verrechnet. Meldet der Kunde auch auf Aufforderung bei Hardware den Zählerstand verspätet oder gar nicht, behält sich Faigle vor, eine à-Konto-Produktion, gestützt auf die in Rechnung gestellten Durchschnittsberechnungen der vorangegangenen Abrechnungen, zu fakturieren.

Ausserdem behält sich Faigle das Recht vor, für die Aufwände nicht gemeldeter Zähler eine Gebühr zu verrechnen.

Um grösstmögliche Aktualität zu gewährleisten, greift das Fakturierungssystem jeweils automatisch auf den neusten im System verfügbaren Zählerstand zu. In Ausnahmefällen kann daher der fakturierte Zählerstand geringfügig höher sein, falls zwischen der Meldung des Zählerstandes und der Fakturierung eine Techniker-Intervention erfolgte. Diese Abweichung wird im nächsten Fakturierungslauf automatisch ausgeglichen.

Soweit im Einzelvertrag nicht anders vereinbart, werden Leistungen nach Aufwand im Viertelstundentakt abgerechnet, wobei eine angebrochene Viertelstunde mit 15 Minuten in Rechnung gestellt wird.

16.3 Vergütung für Dienstleistungen

Soweit im Einzelvertrag nicht anders vereinbart, stellt Faigle dem Kunden die Dienstleistungen nach effektiven Kosten und Aufwand gemäss den vereinbarten oder - mangels Vereinbarung- den dann aktuellen Ansätzen von Faigle in Rechnung.

Allfällige Aufwandangaben im Angebot von Faigle oder im Einzelvertrag basieren auf den bei Erstellung des Angebots bzw. dem Abschluss des Einzelvertrages bekannten Grundlagen und stellen eine blosse Schätzung von Faigle zu Planungszwecken dar.

Die vereinbarte Vergütung versteht sich mangels abweichender Vereinbarung im Einzelvertrag zuzüglich allfälliger Spesen und Nebenkosten, wie Verpflegungs-, Reise und Übernachtungskosten.

Die Abrechnung nach Aufwand erfolgt in der Regel jeweils per Ende eines Kalendermonats auf der Grundlage eine in der Rechnung enthaltenen Aufstellung der Tätigkeiten. Diese gilt als akzeptiert, wenn der Kunde nicht innert zehn Arbeitstagen schriftlich Widerspruch dagegen erhebt.

Soweit im Einzelvertrag nicht anders vereinbart, werden Leistungen nach Aufwand im Viertelstundentakt abgerechnet, wobei eine angebrochene Viertelstunde mit 15 Minuten in Rechnung gestellt wird.

16.4 Steuern

Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden Steuern und öffentlichen Abgaben.

17 Zahlungskonditionen

Die Rechnungen sind zahlbar innert 30 Tagen, rein netto, ohne Skonto.

Bei Zahlungsverzug ist Faigle berechtigt, dem Kunden einen Verzugszins von 1,0% pro Monat zu belasten.

18 Vergütungsanpassungen

Die im Vertrag vereinbarten Konditionen entsprechen den gegenwärtig gültigen Vergütungen, Ansätzen und Bestimmungen. Faigle ist berechtigt, die Vergütung während des Vertrages veränderten Gegebenheiten anzupassen und die jeweils aktuell geltenden Ansätze zur Anwendung zu bringen. Diese Anpassungen können aufgrund von allgemeiner steigender Teuerung, Währungsschwankungen, Preiserhöhungen der Zulieferer, oder Abweichungen eines vereinbarten Druckvolumens von mehr als 20% Prozent oder ähnlicher Gründe erfolgen.

Anpassungen der vereinbarten Vergütung sind dem Kunden jedoch mindestens 60 Tage im Voraus schriftlich mitzuteilen. Preiserhöhungen von grösser 10% pro Kalenderjahr berechtigen den Kunden, den betroffenen Vertrag auf den Zeitpunkt der Inkraftsetzung der Anpassung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 30 Tagen aufzulösen. Die Kündigung des Kunden hat mittels eingeschriebenen Briefes zu erfolgen.

Preiserhöhungen aufgrund von Änderungen öffentlicher Abgaben (MWST, VRG, etc.) sind dem Kunden nicht mitzuteilen und berechtigen den Kunden nicht zu einer vorzeitigen Beendigung des Vertrages.

19 Vorgezogene Recyclinggebühren

Bei Hardwarelieferungen wird eine einmalige Entsorgungsgebühr gemäss Ansätzen des SWICO (Schweizerischer Wirtschaftsverband für Informatik, Kommunikation und Organisation) erhoben.

20 Haftung und Versicherung

20.1 Haftung

Faigle haftet dem Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, ausschliesslich für grobfahrlässig oder absichtlich verursachte Schäden. Von der Begrenzung ausgenommen ist die Haftung für schuldhaft verursachte Personenschäden und nach schweizerischem Produkthaftpflichtgesetz.

Soweit gesetzlich zulässig schliesst Faigle die Haftung für indirekte und Folgeschäden, wie entgangener Umsatz, Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Betriebsausfälle, Ansprüche Dritter oder Datenverlust aus.

20.2 Versicherung

Der Kunde trägt die Gefahr für Verlust, Diebstahl, Elementarschaden, Teil- oder Totalbeschädigung der Vertragsobjekte. Er verpflichtet sich bei der Miete, die Vertragsobjekte vom Zeitpunkt der Installation bis zur Rückgabe gegen sämtliche Risiken zu versichern.

21 Geheimhaltung

Beide Parteien verpflichten sich selber wie auch ihre Erfüllungsgehilfen gegenseitig zur Wahrung der Vertraulichkeit aller nicht allgemein bekannten Unterlagen und Informationen, welche sich auf die geschäftliche Sphäre der anderen Partei beziehen und ihnen bei Vorbereitung und Durchführung dieses Vertrages zugänglich werden, einschliesslich des Inhalts des Einzelvertrages. Diese Pflicht bleibt, solange daran ein berechtigtes Interesse besteht, auch nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses aufrecht.

22 Datenschutz

Faigle beachtet bei der Erfassung, Speicherung, Bearbeitung und Verwendung von Personendaten ihrer Kunden die Bestimmungen der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung.

Der Kunde ist ausdrücklich damit einverstanden, dass Faigle Daten des Kunden für Werbe- und Informationszwecke über von Faigle angebotene Produkte und Dienstleistungen verwendet, insbesondere im Zusammenhang mit Werbe-E-Mails, E-Mail-News etc.; der Kunde kann jedoch die Verwendung seiner Daten für Werbe- und Informationszwecke jederzeit untersagen.

Ansonsten verwendet Faigle Personendaten des Kunden ausschliesslich für die Abwicklung der Lieferung und Erbringung von Vertragsleistungen und gibt sie im Übrigen - soweit im Vertrag nicht anders vorgesehen - nicht an Dritte weiter.

23 Schriftform

Änderungen oder Ergänzungen des Vertrags bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung mit Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien. Dem ist ein von Faigle zur Verfügung gestelltes elektronisches Vertragsabschlussverfahren gleichgestellt (z.B. im Rahmen eines Onlineshops).

Auf dieses Formerfordernis kann nur durch schriftliche Abrede verzichtet werden.

24 Salvatorische Klausel

Unstimmigkeiten über einzelne Vertragspunkte oder deren Unwirksamkeit berühren die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Ungültige oder nichtige Vertragsbestimmungen sind durch Bestimmungen zu ersetzen, welche in Form und Inhalt den von den Vertragsparteien mit den ungültigen oder unwirksamen Bestimmungen verfolgten Absichten und Zielen möglichst entsprechen.

25 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Dieser Vertrag untersteht schweizerischem Recht, unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980. Das Kollisionsrecht findet keine Anwendung.

Die Parteien bestimmen als ausschliesslichen Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag Zürich-1, Schweiz.

**