

Vertragsbestimmungen Ascom Wartung

1 Allgemeine Bedingungen

- 1.1 Die nachstehenden Vertragsbestimmungen regeln ergänzend zu den Bestimmungen des Wartungsvertrages die Rechte und Pflichten der Parteien aus diesem Vertrag.
- 1.2 Die Anlagekonfiguration, welche die detaillierte Aufstellung der unter diesem Vertrag zu wartenden Produkte enthält, ist integrierender Bestandteil dieses Vertrages und wird bei Änderungen, die eine Gebührenanpassung zur Folge haben, jeweils neu ausgestellt und als Vertragsbestandteil abgegeben.
- 1.3 Alle unter diesem Vertrag erbrachten Leistungen, nachfolgend «Leistungen» genannt, sind in den entsprechenden Leistungsbeschreibungen beschrieben und werden in der Wartungskonfiguration bezüglich Umfang und Wartungsgebühren spezifiziert. Die Wartungskonfiguration ist integrierter Bestandteil dieses Vertrages und wird bei Veränderung des Leistungsumfangs jeweils neu ausgestellt und als Vertragsbestandteil abgegeben.

2 Voraussetzungen

- 2.1 Die Übernahme der Wartung durch Ascom setzt voraus, dass für die Anlage eine fachgerechte Projektierung und Projektausführung durchgeführt wurde und dass sich die Anlage in einem einwandfreien und betriebsfähigen Zustand befindet. Für Anlagen welche nicht durch Ascom in Betrieb genommen wurden, oder Anlagen welche ohne Wartungsvereinbarung (Betrieb nach Systemabnahme) betrieben wurden, erfolgt zu Vertragsbeginn eine kostenpflichtige Überprüfung und gegebenenfalls Instandstellung durch Ascom.
- 2.2 Erfolgt die Wartungsübernahme anschliessend und ohne Unterbruch an die Garantiezeit der Anlage, so kann Ascom auf eine technische Überprüfung der Anlage verzichten. In diesem Fall gilt die Anlage als funktionstüchtig gemäss Ziffer 2.1.
- 2.3 Für die Leistungen an Hardware wird vorausgesetzt, dass die Umgebungsbedingungen den Spezifikationen der Produktebeschreibungen entsprechen.
- 2.4 Der Kunde ist für das lückenlose Nachführen der von ihm durchgeführten Datenmutationen in der Anlagedokumentation verantwortlich.
- 2.5 Der Kunde gewährt Ascom den gesicherten Zugriff mittels Fernwartungseinrichtungen, sowie den Zugang zu allen Anlageteilen. Der Zugang und Zugriff erfolgen in gegenseitiger Absprache. Es sind dabei die Bedingungen gemäss Ziffer 3.6 zu beachten. Die für die Fernwartung benötigte Übertragungseinrichtung wird vom Kunden auf eigene Kosten zur Verfügung gestellt. Stellt der Kunde den Zugriff mittels Fernwartungseinrichtungen nicht zur Verfügung, ist Ascom berechtigt, für jede Intervention die Reisevergütung nach der jeweils gültigen Dienstleistungspreisliste zu verrechnen.

3 Leistungsabgrenzung

- 3.1 Der Umfang der von Ascom zu erbringenden Leistungen ist in den einzelnen Leistungsbeschreibungen enthalten. Die Wartung besteht aus den Leistungsanteilen Supportzeit, Rückbestätigung und Reaktionszeit, Hardware, Arbeitszeit, Reisevergütung, Support-Center und Softwaresupport. Werden einzelne Leistungsanteile im Wartungsvertrag ausgeschlossen oder werden Leistungen ausserhalb der im Wartungsvertrag vereinbarten Service-Levels erbracht, werden diese Leistungen zu den jeweils gültigen Listenpreisen verrechnet.
- 3.2 Die Leistungen werden durch Ascom oder von Ascom beauftragten Dritten in der Schweiz und in Liechtenstein, zu den in der entsprechenden Leistungsbeschreibungen aufgeführten Support- und Reaktionszeiten, erbracht. Ascom bleibt für das Handeln und Arbeitsresultat des Dritten wie für eigenes Handeln und Arbeitsresultat verantwortlich.
- 3.3 Leistungen, die nicht von der jeweiligen Leistungsbeschreibung erfasst sind, wie die Lieferung von Zubehör und Verbrauchsmaterial (z.B. Farbbänder, Toner-Kits, entfernbare Datenträger, usw.) werden nach den jeweils gültigen Listenpreisen verrechnet.
- 3.4 Der Software-Support berechtigt zum Bezug von Software Updates und Upgrades. Funktions- oder Lizenzerweiterungen sind davon ausgeschlossen und werden separat verrechnet.
- 3.5 Fremdgeräte, welche nicht in der Anlagenkonfiguration aufgeführt sind sowie Schnittstellen zu diesen Fremdgeräten, die an die Anlage angeschlossen werden, fallen nicht unter den Wartungsvertrag. Solcherart verursachte Störungen werden, falls möglich, nach separater Vereinbarung gegen vollständige Verrechnung der Kosten behoben. Verrechnet wird auch der notwendige Koordinationsaufwand mit Drittlieferanten.
- 3.6 Leistungen, die nötig sind, um durch das öffentliche Fernmeldenetz, Mietleitungen, Modemverbindungen und das Wechselstromnetz verursachte Störungen, welche das einwandfreie Funktionieren der Anlage beeinträchtigen, zu beheben, fallen nicht unter diesen Wartungsvertrag. Der notwendige Fehlereingrenzungs- und Koordinationsaufwand wird aber durch Ascom - im Rahmen dieses Vertrages - und ohne Kostenfolge für den Kunden erbracht.
- 3.7 Ascom verpflichtet sich, Daten aus dem Bereich des Kunden, welche ihr anlässlich der Wartung und insbesondere der Fernwartung zur Kenntnis gelangen, Dritten nicht bekannt zugeben. Ascom verpflichtet sich, von Ascom beauftragte Dritte entsprechend zu verpflichten. Zudem verpflichtet sich Ascom, das Datenschutzgesetz einzuhalten.

- 3.8 Die Supportbereitschaft für die Anlage beginnt ab dem im Wartungsvertrag festgelegten Datum.
- 3.9 Ascom erbringt aufgrund dieses Vertrages keine Leistungen bei Schäden infolge:
- höherer Gewalt (z. B. Blitzschlag, Erdbeben, Feuer usw.);
 - von Eingriffen des Kunden oder durch Dritte, welche nicht ausdrücklich durch Ascom beauftragt sind;
 - von Einwirkung durch Dritte (als Dritte gelten alle natürlichen und juristischen Personen ausser dem Kunden und seinen Angestellten)
 - absichtlicher oder grobfahrlässiger Einwirkung durch den Kunden oder seine Angestellten.

Leistungen, welche in Folge der genannten Fälle erbracht werden, werden zu den jeweils gültigen Listenpreisen verrechnet.

- 3.9 Der Kunde ist verantwortlich für die notwendigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutze der gespeicherten Daten vor Zerstörung oder ungewollten Veränderungen.

4 Gebühren

- 4.1 Die Gebühren sind abhängig von der gewählten Leistungsvariante, welche im Wartungsvertrag festgehalten ist.
- 4.2 Die Preise verstehen sich in Schweizer Franken, exkl. Mehrwertsteuer.
- 4.3 Bei Änderungen der Gebühren infolge von zwischen den Parteien vereinbarten Änderungen des Produkte Umfanges in den Anlage- und/oder Wartungskonfigurationen wird die Verrechnung auf den jeweils folgenden Monatsersten festgelegt. Die jeweiligen Anpassungen von Anlage- und/oder Wartungskonfigurationen werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Erhält die Ascom innert 14 Tagen seit Eintreffen der Anpassungsmitteilung keine Gegenmeldung, gilt dies als Zustimmung. Diese Zusatzwartungsgebühr wird ab Inbetriebnahmedatum der geänderten Leistung oder des geänderten Produkte Umfanges für den Zeitraum bis Ende des gültigen Kalenderjahres separat in Rechnung gestellt. Diese Zusatzgebühr wird anschliessend in die nächste fällige Jahresrechnung automatisch integriert.
- 4.4 Die Wartungsgebühr wird jährlich der Veränderung des Landesindex der Konsumentenpreise angepasst. Ausgangspunkt ist der Stand des Landesindex der Konsumentenpreise zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses. Eine Anpassung des Wartungsbetrages infolge einer Veränderung der indirekten Steuern bleibt vorbehalten.
- 4.5 Neben der Anpassung an den Landesindex der Konsumentenpreise kann die Ascom die Gebühren auch an veränderte Marktverhältnisse anpassen. Sie geht dabei wie folgt vor: die Ascom teilt dem Kunden die Gebührenanpassung an veränderte Marktverhältnisse schriftlich mit. Der Kunde kann den Vertrag sodann auf das Datum der Änderung kündigen. Erhält die Ascom innert 14 (vierzehn) Tagen seit Eintreffen der Anpassungsmitteilung keine Kündigung, gilt dies als Zustimmung. Kündigt der Kunde nicht, sondern lehnt er nur schriftlich die Gebührenerhöhung ab, gelten die bisherigen Gebühren weiter. Der Ascom steht jedoch dies falls das Recht zu, den Vertrag auf das Datum der vorgesehenen Änderung zu kündigen.

5 Zahlungsbedingungen

- 5.1 Die Wartungsgebühr wird jährlich, erstmals mit Beginn der Vertragsdauer und anschliessend zu Beginn des jeweiligen Wartungsjahres in Rechnung gestellt.
- 5.2 Die Wartungsgebühr ist innerhalb 20 Tagen nach Rechnungsstellung netto zahlbar und fällig.
- 5.3 Ein Zahlungsverzug des Kunden, der trotz schriftlicher Mahnung von Ascom mehr als 15 Tage weiter dauert, berechtigt Ascom, die vertraglichen Leistungen für die Dauer des Zahlungsverzuges einzustellen und diese erst wieder aufzunehmen, wenn allfällig verlangte Sicherstellungen erfolgt sind. Zusätzlich kann Ascom für die Dauer des Zahlungsverzuges einen Verzugszins erheben.

6 Haftung

- 6.1 Die Haftung für direkte Schäden, die Ascom oder durch Ascom beauftragte Dritte bei der Erfüllung des vorliegenden Vertrages verursacht haben, ist auf die jährlich vereinbarte Wartungssumme beschränkt. Vorbehalten bleibt eine gesetzlich vorgesehene Haftung für grobe Fahrlässigkeit oder Absicht.
- 6.2 Ascom haftet nicht für Schäden am Vertragsobjekt, die durch nicht vorgesehene Eingriffe des Kunden oder durch nicht von Ascom beauftragten Dritten erfolgen.
- 6.3 Ascom haftet nicht für indirekte oder Folgeschäden oder Schäden, die sich aus einer der folgenden Ursachen ergeben oder darauf zurückzuführen sind: Nicht-Zustandekommen erwarteter Einsparungen, Datenverluste, durch brachliegendes Kapital entstehende Kosten, Nutzungsverluste, Firmenwert-Verluste oder Ausbleiben erwarteter oder tatsächlicher Umsätze oder Gewinne.

7 Vertragsdauer und Kündigung

- 7.1 Vertragsbeginn und -dauer werden im Wartungsvertrag vereinbart. Der Vertrag erneuert sich stillschweigend um weitere zwölf (12) Monate, falls nicht eine Partei den Vertrag, unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten, schriftlich kündigt. Eine verspätete Kündigung gilt als Kündigung auf den nächstmöglichen Kündigungstermin.
- 7.2 Im Falle der schwerwiegenden Verletzung wesentlicher vertraglicher Verpflichtungen durch eine Vertragspartei oder im Konkurs, ist die andere Vertragspartei, nach vergeblicher Ansetzung einer angemessenen Nachfrist zur Wiederherstellung des vertragsgemässen Zustands, berechtigt, mittels eingeschriebenem Brief mit sofortiger Wirkung vom Vertrag zurückzutreten.
- 7.3 Als wesentliche Vertragsverletzungen, welche Ascom zur vorzeitigen Vertragsauflösung gemäss oben (Ziffer 7.2) berechtigen, gelten insbesondere die folgenden Fälle:
- die diesem Vertrag unterstehenden Anlagen werden durch nicht autorisierte Personen (Ziffer 1.4) gewartet
 - die von Ascom zu erbringenden Leistungen werden durch vom Kunden veranlasste und von Ascom nicht genehmigte Änderungen durch unsachgemässe Handhabung oder durch den Anschluss von Produkten Dritter erschwert
 - wenn bei einem Zahlungsverzug die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:
 - ◆ schriftliche Mahnung durch Ascom
 - ◆ fruchtlose Ansetzung einer Nachfrist von fünfzehn (15) Tagen (die Nachfristansetzung darf frühestens fünfzehn (15) Tage nach der Mahnung erfolgen).

8 Schlussbestimmungen

- 8.1 Unterlagen, wie Handbücher, Prospekte, Abbildungen, Zeichnungen, Gewichts- und Massangaben können Änderungen erfahren.
- 8.2 Die Bestimmungen des vorliegenden Vertrages und seiner Anhänge regeln abschliessend die darin umschriebenen Leistungen und anwendbaren Bestimmungen und ersetzen diesbezüglich frühere Vereinbarungen/Verträge, mit Ausnahme der für die zu wartenden Systeme vereinbarten Gewährleistungsregelungen. Im Übrigen gilt für alle Fragen, für welche im vorliegenden Vertrag keine ausdrückliche Regelung getroffen worden ist, das Schweizerische Obligationenrecht.
- 8.3 Nebenabreden oder Änderungen des Vertrages bezüglich Leistung und Umfang bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform, sowie der rechtsgültigen Unterzeichnung durch beide Parteien.
- 8.4 Falls ein Teil eines Vertrages unwirksam sein sollte, wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. Der unwirksame Teil soll durch eine wirksame Bestimmung ersetzt werden, die dem aus diesem Vertrag erkennbaren Willen der Parteien entspricht.
- 8.5 Rechte aus diesem Vertrag können von Kunden nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Ascom abgetreten werden.

9 Gerichtsstand

Gerichtsstand ist der Sitz der Ascom. Das Rechtsverhältnis untersteht dem schweizerischen Recht.

Glossary

Service-Level	Gesamtheit der vereinbarten Wartungsleistungsparameter
Support-Zeit	Innerhalb dieser Zeitspanne bearbeitet Ascom Störungsmeldungen und führt Interventionen durch.
Rückbestätigung	Der Kunde erhält nach seiner telefonischen Störungsmeldung eine telefonische Rückbestätigung, mit der Angabe der voraussichtlichen Bearbeitungszeit und des Vorgehens.
Reaktionszeit	Als Reaktionszeit gilt die Zeit zwischen dem Anruf des Kunden an die Service-Hotline und dem fachkundigen Eingriff mittels Fernwartung. Ascom sichert die im Rahmen des Wartungsvertrages vereinbarte Reaktionszeit zu, bemüht sich aber insbesondere bei schwerwiegenden Störungen um eine schnellere Bearbeitung.
Intervention	Kann die Störung über Fernwartung nicht behoben oder eingegrenzt werden, erfolgt anschliessend die weitere Fehlerbehebung vor Ort.
Hardware-Wartung	Ersatz oder Austausch von defekten Hardware-Komponenten
Arbeitszeit	Benötigte Arbeitszeit zur Behebung von Störungen
Reisevergütung	Transportgebühren, Wegzeit und Reisespesen
Support-Center	Telefonsupport, Störungsanalyse und Behebung über Fernwartung
Software-Support:	Software Updates und Upgrades, exkl. kostenpflichtiger Funktions- oder Lizenzerweiterungen.