

## Allgemeine Geschäftsbedingungen des Bundes für die Wartung von Hard- und die Pflege von Software

### 1 Anwendungsbereich und Geltung

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen für die Wartung von Hard- und die Pflege von Software.

1.2 Sie gelten als angenommen, wenn die Firma ein Angebot einreicht.

### 2 Angebot

2.1 Das Angebot einschliesslich Demonstration erfolgt unentgeltlich, sofern in der Offertanfrage nichts anderes vermerkt ist.

2.2 Weicht das Angebot von der Offertanfrage des Kunden ab, so weist die Firma ausdrücklich darauf hin.

2.3 Das Angebot ist während der vom Kunden genannten Frist verbindlich. Enthaltene Offertanfrage oder Angebot keine andere Frist, bleibt die Firma vom Datum des Angebotes an während 4 Monaten gebunden.

### 3 Umfang von Wartung und Pflege

3.1 Die Wartung von Hardware umfasst deren Instandhaltung (vorbeugende Wartung zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit gemäss schriftlichem Wartungsplan) und Instandsetzung (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit) durch Reparatur und Ersatz schadhafter Teile sowie den Einbau technischer Verbesserungen. Ausgetauschte Teile gehen ins Eigentum der Firma über.

3.2 Die Pflege von Software umfasst die Korrektur von Programmfehlern, die Anpassung und die Weiterentwicklung der Programme (neue Releases). Auf Verlangen des Kunden und gegen separate Vergütung umfasst die Pflege auch die notwendigen Anpassungen der Standardsoftware an von ihm geänderte Betriebs-, Datenbank- und Trägersysteme.

3.3 Auf Verlangen beteiligt sich die Firma an der Suche nach der Störungsursache, wenn die Störung durch das Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten verursacht wird. Weist die Firma nach, dass die Störung nicht durch die von ihr gewarteten Hard- oder gepflegten Software verursacht wurde, so werden die Leistungen separat entschädigt.

3.4 Die Firma behebt auf Verlangen und gegen separate Entschädigung auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die der Kunde oder Dritte einzustehen haben.

3.5 Die Firma orientiert den Kunden regelmässig über technische Verbesserungen und die Weiterentwicklung der Programme, die für die Wartung und Pflege von Interesse sein können. Insbesondere macht sie den Kunden auf die Folgen der weiterentwickelten Programme für die betroffene Hardware aufmerksam. Der Einbau technischer Verbesserungen und die Lieferung oder Installation weiterentwickelter Programme durch die Firma darf nur mit Zustimmung des Kunden erfolgen.

### 4 Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit

4.1 Die Firma erbringt ihre Leistungen während der in der Vertragsurkunde vereinbarten Wartungs- und Pflegebereitschaftszeit. Sie hält einwandfreies Ersatz-, Arbeits- und Messmaterial in ausreichendem Masse zur Verfügung.

4.2 Die Firma beginnt mit der Instandsetzung der Hardware bzw. der Korrektur der Software während der Bereitschaftszeit so rasch als möglich, spätestens aber innert der in der Vertragsurkunde vereinbarten Zeit. Auf Verlangen des Kunden und gegen separate Vergütung setzt die Firma ihre Arbeiten auch ausserhalb der Bereitschaftszeit fort.

4.3 Die maximale Zeit für eine erfolgreiche Instandsetzung der Hardware wird in der Vertragsurkunde festgelegt.

4.4 Die Korrektur von Programmfehlern erfolgt, allenfalls mittels Umgehungslösung, innert angemessener Frist.

### 5 Dokumentation und Protokoll

5.1 Die Firma führt die Dokumentation der Hard- und Software soweit erforderlich nach.

5.2 Die Firma erstellt nach Abschluss der Wartungsarbeiten einen Rapport, welcher gegenseitig visiert wird. Der Rapport nennt die genaue Zeit und das Datum des Wartungsbeginns, die gewartete Hardware bzw. die ersetzten Teile/Komponenten und die Dauer des Einsatzes. Der Instandsetzungsrapport gibt zusätzlich Auskunft über die Zeit und das Datum der Störungsmeldung, den Zeitpunkt der Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit und die Störung bzw. Störungsursache. Diese Bestimmung gilt nicht für die Fernwartung.

## 6 Ausführung

6.1 Die Firma klärt den Kunden über Tatsachen und Umstände auf, welche Wartung und Pflege wesentlich erleichtern, verbilligen, erschweren oder gar verunmöglichen.

6.2 Der Kunde stellt der Firma, soweit notwendig, die vorhandene Systemdokumentation sowie andere systembezogene Unterlagen zur Verfügung.

6.3 Der Kunde gewährt der Firma den notwendigen Zugang zu seinen Räumlichkeiten und sorgt nach Absprache für die Stromversorgung sowie für die Anschlüsse an das Datennetz.

6.4 Die Firma hält die betrieblichen Vorschriften des Kunden ein, insbesondere die Sicherheitsbestimmungen und die Hausordnung.

## 7 Vergütung

7.1 Die Firma erbringt die Leistungen zu einer festen, wiederkehrenden Vergütung oder nach Aufwand. Sie gibt in ihrem Angebot die Kostenarten und Kostensätze bekannt.

7.2 Die Vergütung gilt alle Leistungen ab, die zur gehörigen Vertragserfüllung nötig sind. Durch die Vergütung abgedeckt sind insbesondere die Ersatzteil-, Installations- und Dokumentationskosten, die Verpackungs-, Transport-, Reise- und Versicherungskosten, die Spesen sowie die öffentlichen Abgaben.

7.3 Die Firma kann unter Einhaltung einer dreimonatigen Frist auf Anfang des nächsten Kalenderjahres eine begründete Anpassung der Vergütung verlangen, höchstens jedoch im Rahmen der Entwicklung des schweizerischen Landesindex für Konsumentenpreise.

7.4 Die Vergütung wird gemäss Zahlungsplan fällig. Ist die Vergütung fällig, macht sie die Firma mit einer Rechnung geltend. Fällige Zahlungen leistet der Kunde innert 30 Tagen nach Erhalt der Rechnung.

7.5 Gewährt die Firma auf ihren Leistungen Rabatte, und schliessen die Bundesstellen und die Regiebetriebe koordiniert gleichartige Verträge, so werden für die Berechnung des Preises alle Leistungen zusammengezählt.

## 8 Leistungsänderungen

8.1 Der Kunde kann die Änderung der vereinbarten Leistungen beantragen. Die Firma teilt dem Kunden innerhalb eines Monats schriftlich mit, ob und unter welchen Voraussetzungen er die Änderung durchführen will. Der Kunde entscheidet innerhalb derselben Frist, ob sie zu realisieren ist.

8.2 Die Leistungsänderung und allfällige Anpassungen von Vergütung, Terminen und anderen Vertragspunkten werden vor der Ausführung in einem Nachtrag zur Ver-

tragsurkunde schriftlich festgehalten. Die Anpassung der Vergütung berechnet sich nach den Ansätzen der ursprünglichen Kostengrundlage.

8.3 Ohne gegenteilige Vereinbarung setzt die Firma während der Prüfung von Änderungsvorschlägen ihre Arbeiten planmässig fort.

## 9 Geheimhaltung

9.1 Die Vertragspartner behandeln alle Tatsachen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Im Zweifel sind die Tatsachen vertraulich zu behandeln. Diese Geheimhaltungspflicht besteht schon vor Vertragsabschluss und auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses. Vorbehalten bleiben gesetzliche Aufklärungspflichten.

**9.2 Verletzt ein Vertragspartner vorstehende Geheimhaltungspflicht, so schuldet er dem andern eine Konventionalstrafe, sofern er nicht beweist, dass ihn kein Verschulden trifft. Diese beträgt je Fall eine Jahresvergütung im Zeitpunkt der Verletzung, höchstens jedoch CHF 50'000.-- je Fall. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit nicht von der Geheimhaltungspflicht; die Konventionalstrafe wird aber auf den zu leistenden Schadenersatz angerechnet.**

## 10 Mitarbeiterereinsatz

Die Firma setzt für Wartung und Pflege nur sorgfältig ausgebildetes und mit der jeweiligen Hard- und Software vertrautes Fachpersonal ein. Sie verpflichtet dieses zur Einhaltung der betrieblichen Vorschriften des Kunden, insbesondere der Sicherheitsbestimmungen und der Hausordnung.

## 11 Verzug

11.1 Die Vertragspartner kommen bei Nichteinhalten der in der Vertragsurkunde als verzugsbegründend vereinbarten Termine (Verfalltagsgeschäfte) ohne weiteres in Verzug, in den übrigen Fällen nach Mahnung unter Einräumung einer angemessenen Nachfrist.

**11.2 Die Firma schuldet bei Nichteinhalten der Frist für die erfolgreiche Störungsbehebung bei Instandsetzung der Hardware auch eine Konventionalstrafe, sofern sie nicht beweist, dass sie kein Verschulden trifft. Die Konventionalstrafe beträgt pro Vertrag für jede Verspätungsstunde CHF 500.--, höchstens jedoch eine Jahresvergütung im Verzugszeitpunkt, bezogen auf diejenige Hard- und Software, die wegen der Verspätung nicht zum vorgesehenen Gebrauch verwendet werden kann. Die Konventionalstrafe ist auch dann geschuldet, wenn die Leistungen vorbehaltlos angenommen werden. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit die Firma nicht von den anderen vertraglichen Verpflichtungen; die Konventionalstrafe wird aber auf den zu leistenden Schadenersatz angerechnet.**

## 12 Gewährleistung

12.1 Die Firma gewährleistet eine sorgfältige und erfolgreiche Erbringung ihrer Leistungen. Die Gewährleistung der Firma entfällt insoweit, als den Kunden ein Verschulden trifft.

12.2 Sind Wartung und Pflege nicht erfolgreich, kann der Kunde zunächst nur eine unentgeltliche Nachbesserung verlangen. Die Firma behebt umgehend den Mangel und trägt alle daraus entstehenden Kosten. Ist die Behebung des Mangels nur durch eine Neuherstellung einzelner Teile möglich, umfasst das Recht auf Nachbesserung auch das Recht auf Neuherstellung.

12.3 Hat die Firma die verlangte Nachbesserung nicht oder nicht erfolgreich vorgenommen, kann der Kunde nach seiner Wahl

- einen dem Minderwert entsprechenden Abzug von der Vergütung machen;

- oder vom Vertrag zurücktreten, dies jedoch nur bei erheblichen Mängeln;

- oder die erforderlichen Unterlagen (namentlich den Quellencode) - soweit keine gesetzlichen oder vertraglichen Bestimmungen entgegenstehen - herausverlangen und die entsprechenden Massnahmen auf Kosten und Gefahr der Firma selbst vornehmen oder von einem Dritten vornehmen lassen; dies jedoch nur bei erheblichen Mängeln.

Die Mängelrechte verjähren innert einem Jahr ab Entgegennahme der Wartungs- oder Pflegeleistung. Mängel sind sofort nach Entdeckung zu rügen.

## 13 Haftung

13.1 Die Vertragspartner haften für Schaden aus Terminüberschreitungen, wenn sie nicht beweisen, dass sie kein Verschulden trifft. Sie haften für jedes Verschulden und höchstens für den entstandenen Schaden. Die Haftung aus Verzug ist pro Vertrag für die Vertragspartner je auf insgesamt 20 % der Jahresvergütung derjenigen Hard- und Software beschränkt, die wegen der Verspätung nicht zum vorgesehenen Gebrauch verwendet werden kann; bei einer Jahresvergütung von weniger als CHF 250'000.- beträgt sie mindestens CHF 50'000.--. Vorbehalten bleiben andere Ansprüche aus dem Festhalten an der Erfüllung oder aus dem Verzicht auf die Leistung. Ausgeschlossen ist in jedem Fall die Haftung für entgangenen Gewinn.

13.2 Ist wegen unsorgfältiger oder nicht erfolgreicher Erbringung der Leistungen ein Schaden entstanden, haftet die Firma für dessen Ersatz, wenn sie nicht beweist, dass sie kein Verschulden trifft. Die Firma haftet für jedes Verschulden und höchstens für den entstandenen Schaden. Die Haftung für Personenschäden ist unbeschränkt. Für Sachschäden ist die Haftung pro Vertrag insgesamt auf die Höhe der 3-fachen Jahresvergütung beschränkt; sie beträgt jedoch mindestens CHF 100'000.--. Für reine Vermögensschäden ist die Haftung pro Vertrag auf insgesamt die

Höhe der Jahresvergütung beschränkt; sie beträgt jedoch mindestens CHF 50'000.--. Basis für die Berechnung der Jahresvergütung bildet dabei diejenige Hard- und Software, die wegen des Schadereignisses nicht zum vorgesehenen Gebrauch verwendet werden kann. Ausgeschlossen ist in jedem Fall die Haftung für entgangenen Gewinn.

13.3 Die Vertragspartner haften für andere Vertragsverletzungen (z.B. Verletzung von Geheimhaltungs- und Aufklärungspflichten, unerlaubter Beizug von Hilfspersonen, Verletzung allgemeiner Treue- und Sorgfaltspflichten), wenn sie nicht beweisen, dass sie kein Verschulden trifft. Sie haften für jedes Verschulden und höchstens für den entstandenen Schaden. Die Haftung ist pro Vertrag auf die Höhe der Jahresvergütung beschränkt; sie beträgt jedoch mindestens CHF 50'000.--. Ausgeschlossen ist in jedem Fall die Haftung für entgangenen Gewinn.

13.4 Die Vertragspartner haften für das Verhalten ihrer Hilfspersonen und Unterlieferanten wie für ihr eigenes.

## 14 Vertragsdauer

14.1 Ist der Wartungs- und Pflegevertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, kann er vorbehaltlich bestehender Wartungs- und Pflegeverpflichtungen aus Verträgen für die Beschaffung von Hard- und Software jederzeit gekündigt werden. Die Kündigung kann sich auch nur auf einzelne Teile des Vertrages erstrecken. Die Kündigungsfrist beträgt für die Firma 12 Monate, für den Kunden 1 Monat.

14.2 Wartungs- und Pflegeverträge können bei schwerwiegender Vertragsverletzung durch den andern Vertragspartner jederzeit fristlos gekündigt werden. Die Vergütung berechnet sich in diesem Fall pro rata temporis. Schadenersatzansprüche bleiben vorbehalten.

## 15 Einfuhrzertifikate

Der Kunde übernimmt mit der Abnahme die Verpflichtungen der Firma aus Einfuhrzertifikaten.

## 16 Erfüllungsort

Erfüllungsort für die Leistungen der Firma ist der Installationsort der Hard- und Software.

## 17 Abtretung und Verpfändung

Die der Firma zustehenden Forderungen dürfen ausserhalb des Konzerns ohne schriftliche Zustimmung des Kunden weder abgetreten noch verpfändet werden.

## 18 Arbeitsschutzbestimmungen, Arbeitsbedingungen und Gleichbehandlung von Frau und Mann in bezug auf Lohngleichheit

18.1 Für Leistungen in der Schweiz hält die Firma für seine Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen die Arbeitsschutzbestimmungen und Arbeitsbedingungen am Ort der Leistung ein. Er gewährleistet die Gleichbehandlung von Frau und Mann in bezug auf Lohngleichheit. Als Arbeits-

bedingungen gelten die Gesamtarbeitsverträge und Normalarbeitsverträge, wo diese fehlen, die tatsächlichen orts- und berufsüblichen Arbeitsbedingungen. Die Firma verpflichtet Unterlieferanten oder Subunternehmer vertraglich zur Einhaltung der vorstehenden Grundsätze.

**18.2 Verletzt die Firma diese Pflicht, schuldet er eine Konventionalstrafe, sofern er nicht beweist, dass ihn kein Verschulden trifft. Diese beträgt je Fall 10 % der gesamten Vergütung, höchstens jedoch CHF 50'000.- je Fall.**

## **19 Anwendbares Recht**

19.1 Im übrigen ist auf das Vertragsverhältnis schweizerisches Recht anwendbar.

19.2 Die Bestimmungen des Wiener Kaufrechtes (Übereinkommen der Vereinigten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf, abgeschlossen in Wien am 11.4.1980) werden wegbedungen.

## **20 Sonderbestimmungen zur "Jahr-2000-Fähigkeit"**

20.1 Die Wartung von Hard- und die Pflege der Software gemäss Ziffer 3.1 und 3.2 umfassen die Herstellung, die Wiederherstellung und die Erhaltung der "Jahr-2000-Fähigkeit" der Hardware (inkl. dazugehörige Betriebssoftware) bzw. Software und erfolgen ohne separate Entschädigung, sofern vertraglich nichts anderes vereinbart wurde.

20.2 Die Firma verpflichtet sich,  
- durch Instandhaltung und/oder Instandsetzung der Hardware und/oder/  
- durch Korrektur von Programm-Fehlern, Anpassung und Weiterentwicklung (neue Releases) der Programme dafür zu sorgen, dass die zu wartenden oder pflegenden Produkte spätestens 9 Monate nach Abschluss des Wartungs- bzw. Pflegevertrags die Anforderungen der "Jahr-2000-Fähigkeit" vollumfänglich erfüllen.

20.3 Wird der Vertrag ab dem 1.1.1999 abgeschlossen, ist die Firma verpflichtet, besagte Leistungen spätestens innert 3 Monaten nach Vertragsschluss, in jedem Fall aber bis zum 1.6.1999 zu erbringen.

20.4 Die Firma verpflichtet sich, die "Jahr-2000-Fähigkeit" der zu wartenden oder pflegenden Produkte schlüssig nachzuweisen. Die Parteien vereinbaren die Art des Nachweises.

20.5 "Jahr-2000-Fähigkeit" bedeutet, dass weder die Leistung noch die Funktionalität der zu wartenden oder zu pflegenden Produkte durch Änderungen von Datumsformaten oder Datumswerten beeinträchtigt werden. Dies gilt für sämtliche Änderungen, die durch gültige Datumswerte vor, während und nach dem Jahr 2000 verursacht werden.

20.6 "Jahr-2000-Fähigkeit" heisst insbesondere, dass:  
- kein aktueller Datumswert beim Betrieb der gelieferten Produkte Betriebsunterbrechungen oder -störungen verursachen darf;  
- jede Bearbeitung zeitbezogener Daten richtige Ergebnisse für sämtliche Datumswerte hervorbringen muss. Sofern vertraglich vereinbart, gilt dies auch für die Kombination mit anderen Produkten;  
- alle datumsrelevanten Elemente in Schnittstellen und Datenspeichern ohne menschliche Eingriffe ermöglichen, das Jahrhundert eindeutig und richtig festzulegen, so dass jegliche Unklarheit ausgeschlossen ist. Dies schliesst auch die Berechnung der Schaltjahre ein;  
- bei der Darstellung von Datumselementen (z.B. Jahresangaben) ohne Angabe des Jahrhunderts, bei jeder Bearbeitung, die diese Elemente einschliesst, das richtige Jahrhundert eindeutig zugewiesen werden muss.

20.7 "Datumsformat" heisst eine Feldkonfiguration, die in irgendeinem Teil der gelieferten Produkte (Hardware, Software und Informatik-Gesamtsystem) Informationen über Datumswerte (z.B. Informationen über Tage, Wochen, Monate, Jahre, Jahrhunderte) festhält.

20.8 Ein "gültiger Datumswert" liegt innerhalb eines Wertebereichs, der in der spezifizierten Funktionalität aufgeführt ist oder in guten Treuen vorausgesetzt werden darf.

**20.9 Die Firma haftet für die Leistungserbringung in bezug auf Wartungs- und Pflegeleistungen im Zusammenhang mit der "Jahr-2000-Fähigkeit" gemäss Ziffer 12 und 13 der AGB, mit der Ausnahme, dass die Mängelrechte diesbezüglich erst auf den 1. Januar 2002 verjähren.**