

Allgemeine Geschäftsbedingungen der COMA Services AG

1 Allgemeines

1.1 Gegenstand und Geltung

COMA Services AG in Bremgarten AG (nachfolgend «COMA» genannt) offeriert ihren Kunden ein umfassendes Dienstleistungs- und Produktangebot im Informatikbereich. Leistungen und Gegenleistungen werden in kundenspezifischen Offerten bzw. Einzelverträgen zwischen dem Kunden und COMA festgelegt. Darin werden insbesondere die Art der von COMA zu erbringenden Leistungen, deren Umfang, Dauer und Vergütung geregelt.

Sobald der Kunde Leistungen von COMA entgegennimmt, gelten die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend «AGB» genannt) als Inhalt des Einzelvertrages. Einkaufsbedingungen oder andere Bedingungen des Kunden bedürfen der Schriftform und müssen von COMA unterzeichnet sein.

Die vorliegenden AGB regeln im ersten Abschnitt unter Ziff. 1 ff. die allgemeinen Bestimmungen, die in jedem Fall bei einer Leistungserbringung durch COMA zur Anwendung kommen. In den nachfolgenden Abschnitten (Ziff. 2 – 3) werden die Regelungen für spezifische Vertragsleistungen festgelegt.

Diese AGB treten mit Wirkung per 1. April 2011 in Kraft und ersetzen alle vorangegangenen Versionen.

COMA behält sich vor, die vorliegenden AGB sowie die übrigen Konditionen jederzeit zu ändern. Solche Änderungen werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt und gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb einer Frist von 20 Tagen ab Mitteilung schriftlich erklärt, dass er mit den Änderungen nicht einverstanden sei. Bei Dauerschuldverhältnissen behält sich COMA diesfalls das Recht vor, das Vertragsverhältnis ausserordentlich, vorzeitig auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der geänderten AGB zu kündigen.

1.2 Leistungen der COMA

COMA erbringt ihre Leistungen gemäss den in den vorliegenden Bestimmungen sowie in den Einzelverträgen vereinbarten Bedingungen. Ihre Vertragspflichten erfüllt sie in professioneller und sorgfältiger Weise.

COMA ist befugt, für die Leistungserbringung Dritte beizuziehen.

1.3 Obliegenheiten des Kunden

Damit COMA die Dienstleistungen erbringen kann (z.B. Zutrittsberechtigung für COMA-Mitarbeitende) verpflichtet sich der Kunde, die erforderlichen Infor-

mationen unentgeltlich an COMA zu liefern und in seinem Umfeld alle für die Leistungserbringung durch COMA erforderlichen betrieblichen, personellen, organisatorischen, technischen und sonstigen Voraussetzungen zu schaffen und aufrecht zu erhalten.

Dem Kunden obliegt die alleinige Verantwortung für die Auswahl, die Konfiguration, den Einsatz sowie den Gebrauch der Produkte und deren Eignung zu dem vom Kunden beabsichtigten Zweck.

Der Kunde trägt die Verantwortung für die notwendigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutze gespeicherter Daten vor allfälliger Zerstörung.

Verzögerungen und Mehraufwand von COMA infolge verspäteter oder nicht richtiger Erfüllung von Vorbereitungs- oder Mitwirkungspflichten gehen vollumfänglich zu Lasten des Kunden.

1.4 Preise, Preisänderungen und Zahlungsbedingungen

Die in der Offerte genannten Preise basieren auf den bei der Offertstellung bekannten Grundlagen und decken nur die darin erwähnten Leistungen ab.

Die Preise verstehen sich, soweit nichts anderes vermerkt ist, rein netto in Schweizer Franken, ohne Mehrwertsteuer, ab Domizil von COMA.

Die schweizerische Mehrwertsteuer wird zusätzlich zu den bei der Rechnungsstellung gültigen Ansätzen verrechnet.

Rechnungen von COMA sind am 10. Tag nach Rechnungsdatum rein netto, ohne jeglichen Abzug, fällig. Ungerechtfertigte Abzüge werden gegen Verrechnung von Bearbeitungsgebühren nachbelastet.

Bei Verzug ist COMA berechtigt, ab Datum der ersten Mahnung Verzugszins von 5% p.a., Inkasso- und Bearbeitungsgebühren zu erheben. Der Kunde ist nicht berechtigt, allfällige Gegenforderungen mit Forderungen von COMA zu verrechnen.

1.5 Haftung

COMA haftet für den direkten Schaden nur, wenn dieser nachweislich durch grobe Fahrlässigkeit oder Absicht von COMA verursacht wurde. Die Haftung für leichtfahrlässig verursachte Schäden ist in jedem Fall auf die Höhe der Vergütung für die betreffende Vertragsleistung beschränkt, maximal jedoch auf CHF 100'000.-. Ist ein Auftrag in Teilaufträge oder Teilprojekte unterteilt, so gilt als Haftungshöchstgrenze das Entgelt der COMA für den jeweiligen Teilauftrag oder das Teilprojekt.

Jede weitergehende Haftung von COMA für Schäden aller Art ist ausgeschlossen. Insbesondere übernimmt COMA keinerlei Haftung für Datenverluste, für Kosten der Datenwiederbeschaffung, Produktionsausfall, Nutzungsverluste, nicht realisierte Einsparungen, Verlust von Aufträgen, entgangenen Gewinn sowie andere Folgeschäden.

COMA haftet insbesondere auch dann nicht:

- a) wenn der Kunde Vorbereitungs- oder Mitwirkungshandlungen, welche zur Vertragserfüllung durch COMA erforderlich sind, nicht, nicht richtig oder nicht rechtzeitig leistet, oder wenn er die Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung der COMA nicht bereitstellt und aufrecht erhält;
- b) wenn Hindernisse auftreten, die ausserhalb des direkten Verantwortungsbereiches von COMA liegen, wie z.B. erhebliche Betriebsstörungen, fehlerhafte oder verspätete Zulieferungen (z.B. Hardware und Software) oder behördliche Massnahmen;
- c) bei Lieferverzug, den COMA nicht selbst verursacht hat.

1.6 Geheimhaltung

Beide Vertragsparteien verpflichten sich gegenseitig zur Wahrung der Vertraulichkeit aller ihnen bei Vorbereitung und Durchführung des Einzelvertrages zur Kenntnis gelangten Tatsachen, Konzepte, Verfahren, Unterlagen, Daten und Informationen («Vertrauliche Informationen»), welche sich auf die geschäftliche Sphäre der anderen Vertragspartei beziehen und für welche ein besonderes Geheimhaltungsinteresse einer der Parteien besteht. Die Parteien behandeln vertrauliche Informationen mit derselben Sorgfalt und Diskretion wie eigene Vertrauliche Informationen.

Die Parteien sorgen dafür, dass solche vertraulichen Informationen durch sie selbst, ihre Hilfspersonen oder beauftragte Dritte weder zweckwidrig oder sonst wie unbefugt genutzt, noch Dritten in irgendeiner Weise zur unbefugten Nutzung zugänglich gemacht werden.

Der Kunde wird Daten über die von COMA eingesetzten Mitarbeiter gemäss den Vorschriften des Datenschutzgesetzes vertraulich behandeln.

Diese Diskretionspflichten gelten auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses zwischen COMA und dem Kunden unverändert weiter, soweit ein berechtigtes Interesse besteht.

1.7 Änderungswesen

Während der Laufzeit des Einzelvertrages können beide Vertragsparteien jederzeit schriftlich Änderungen der vereinbarten Leistungen vorschlagen. Im Falle eines Änderungsantrages seitens des Kunden hat COMA dem Kunden innert angemessener Frist

mitzuteilen, ob die gewünschte Änderung möglich ist und wenn ja, welche Auswirkungen sie auf den Einzelvertrag, insbesondere auf Preis, Qualität und Termine hat. Sofern detaillierte Abklärungen erforderlich sind, trägt der Kunde die entsprechenden Kosten und Aufwendungen von COMA.

Eine Änderung der vereinbarten Leistungen gilt erst dann als verbindlich vereinbart, wenn beide Parteien eine entsprechende Zusatzvereinbarung unterzeichnet haben.

1.8 Vertragsbeendigung

Soweit nicht anders vereinbart und sofern es sich bei der bestehenden Vereinbarung um ein Dauerschuldvertragsverhältnis von nicht bestimmter Dauer handelt, kann der Einzelvertrag von jeder Partei jederzeit unter Einhaltung einer dreimonatigen Frist jeweils auf Monatsende gekündigt werden.

1.9 Abwerbung von Mitarbeitenden

Die Vertragspartner verpflichten sich, die an der Ausführung von Dienstleistungen direkt beteiligten sowie andere, nicht beteiligte Mitarbeitende des Vertragspartners weder für sich selbst noch für Dritte abzuwerben, bzw. indirekt von Dritten abwerben zu lassen. Die Anstellung oder Inanspruchnahme von Dienstleistungen in irgendeiner Form von Mitarbeitenden des anderen Vertragspartners während der Vertragsdauer und innerhalb eines Jahres nach Vertragserfüllung darf nur in gegenseitigem, schriftlichem Einverständnis der Parteien erfolgen.

Im Falle der Zuwiderhandlung verpflichtet sich die vertragsbrüchige Partei zur sofortigen Bezahlung einer Konventionalstrafe in der Höhe eines Brutto-Jahresgehaltes des abgeworbenen Mitarbeiters bzw. der Mitarbeiterin, mindestens jedoch CHF 50'000.–. Vorbehalten bleibt die Geltendmachung von weitergehenden Schadenersatzansprüchen, an welche die Konventionalstrafe jedoch anzurechnen ist, sowie das Recht auf Realdurchsetzung.

1.10 Datenschutz

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass COMA im Rahmen des periodischen Reportings produktbezogene Daten wie z.B. Verkaufspreise und Mengen, sowie Namen und Adressen der Kunden bearbeitet und an ihre Hersteller/Lieferanten, unter Umständen auch ins Ausland, übermittelt.

Des Weiteren ist der Kunde einverstanden, dass COMA kundenbezogene Daten zwecks Prüfung der Kreditwürdigkeit des Kunden bearbeitet und u.U. einem von COMA beauftragten Kreditversicherungsunternehmen bekannt gibt oder zur Berechnung von Kredit- und Marktrisiken bearbeitet. Der Kunde ermächtigt COMA auch, seine Daten zu bearbeiten und auszuwerten, um dem Kunden weitere Produkte und Dienstleistungen, auch von Dritten, an denen der

Kunde interessiert sein könnte, anzubieten bzw. ihm Informationen an seine Post- oder E-Mail-Adresse zuzustellen.

1.11 Übertragung

Rechte und/oder Pflichten aus dem Einzelvertrag können von einer Partei nur im schriftlichen Einverständnis mit der anderen Partei übertragen werden. COMA behält sich vor, finanzielle Forderungen gegenüber dem Kunden an Dritte im In- und Ausland abzutreten oder zu verkaufen (z.B. Factoring).

1.12 Schriftlichkeit

Alle Nebenabreden, Änderungen, Ergänzungen und rechtserheblichen Erklärungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform.

1.13 Teilnichtigkeit

Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam oder ungültig sein oder werden, so bleibt die Gültigkeit und Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. In einem solchen Falle ist die ungültige Bestimmung in dem Sinne umzudeuten oder zu ergänzen, dass der mit ihr beabsichtigte Regelungszweck möglichst erreicht wird.

1.14 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Die Einzelverträge und die AGB unterstehen ausschliesslich schweizerischem Recht.

Der Gerichtsstand für alle sich aus den vertraglichen Beziehungen unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten befindet sich bei den zuständigen Gerichten am Sitz von COMA. COMA ist jedoch berechtigt, den Kunden auch an dessen Sitz/Wohnsitz zu belangen.

2 Verkauf und Lieferung von Produkten

2.1 Gegenstand und Geltung

«Produkte» sind von COMA angebotene und vertriebene Maschinen, Geräte, Bauteile und Zubehör, insbesondere EDV-Hardware oder Teile davon, Kapazitätserweiterungen und Zusatzeinrichtungen, sowie Software.

COMA liefert dem Kunden die in der Offerte, der Auftragsbestätigung oder dem Einzelvertrag spezifizierten Produkte. Die Art und Menge der zu liefernden Produkte sind im jeweiligen Einzelvertrag geregelt.

Ohne gegenteilige schriftliche Vereinbarung ist jede einzelne Bestellung als separater Kaufvertrag anzusehen.

Eine nachträgliche Änderung einer Bestellung muss von COMA genehmigt werden. Bei nachträglicher Änderung einer Bestellung durch den Kunden kann COMA eine Bearbeitungsgebühr erheben.

2.2 Lieferung der Produkte

Für Umfang und Ausführung der Lieferung ist grundsätzlich die Auftragsbestätigung massgebend. Bei Fehlen einer Auftragsbestätigung ist die Offerte von COMA oder eine anderweitig erfolgte Auftragserteilung des Kunden massgebend. Vorbehalten bleibt die Verfügbarkeit der Produkte beim Lieferanten bzw. Hersteller.

Die von COMA angegebenen Liefertermine sind ohne anders lautende ausdrückliche schriftliche Zusicherung nur als Richtwerte zu betrachten. Die Angabe eines Liefertermins erfolgt somit nach bestem Wissen, jedoch ohne Gewähr. Dies gilt insbesondere – aber nicht nur – für den Fall von Lieferverzögerungen infolge von Nachschubproblemen beim Lieferanten. Für Verzögerungen haftet COMA nicht. COMA bemüht sich, angemessene Alternativen auszuarbeiten.

Die Folgen von Verzögerungen, die der Kunde zu vertreten hat, insbesondere zusätzliche für COMA entstehende Kosten, hat der Kunde zu tragen.

COMA kann gegenüber der Auftragsbestätigung Änderungen vornehmen, sofern die Produkte die gleichen Funktionen erfüllen. Andere Bestellungsänderungen oder -annullierungen bedürfen des schriftlichen gegenseitigen Einverständnisses. Kosten, die bereits erwachsen sind, hat der Kunde zu übernehmen. Zeitlich begrenzte Bestellungen auf Abruf müssen innerhalb der vereinbarten Frist abgerufen werden. Andernfalls wird COMA die Restlieferung veranlassen und in Rechnung stellen. Verschiebt sich ein Liefertermin aufgrund einer Beststellungsänderung des Kunden, so behält sich COMA Preisänderungen vor.

Die Angaben von COMA über Gewicht der Ware sowie über Masse und Gewichte der Verpackung sind nur annähernd und unverbindlich. Zulässig sind Teillieferungen sowie die Lieferung von geringfügigen Über- oder Untermengen.

2.3 Rücksendung von Produkten

Eine Rücksendung von Produkten durch den Kunden bedarf der vorherigen Zustimmung von COMA und erfolgt auf Kosten und Risiko des Kunden. Die Rücksendung der Produkte hat originalverpackt sowie unter Beilage einer detaillierten Fehler-/Mängelbeschreibung sowie des Kaufbeleges zu erfolgen. Sie muss in jedem Fall spätestens innert 10 Tagen seit Rechnungsdatum erfolgen. Für B- und C-Produkte (Beschaffungsprodukte) sowie für geöffnete Produkte ist eine Rücksendung ausgeschlossen.

COMA behält sich vor, Produkte mit fehlender, defekter oder beschriebener Originalverpackung bzw. nicht mehr einwandfreie Produkte dem Kunden auf dessen Kosten und Risiko wieder zu retournieren. Falls COMA die Rücksendung des Produktes trotz fehlender, defekter oder beschriebener Originalverpackung nach ihrem Ermessen akzeptiert, wird COMA in jedem Fall für die Berechnung der Gutschrift eine Kaufpreisminderung vornehmen.

Bei Warenrücksendungen, die nicht durch das Verschulden von COMA veranlasst werden, wird dem Kunden bei einer in der Zwischenzeit erfolgten Preissenkung der Warenwert basierend auf dem tieferen Preis gutgeschrieben. Dem Kunden wird für die administrative Abwicklung der Rücksendung eine Pauschale in Rechnung gestellt.

2.4 Prüfung und Abnahme der Produkte

Verlangt der Kunde von COMA die Prüfung der Produkte, so ist dies besonders zu vereinbaren und vom Kunden zu bezahlen.

Unter Vorbehalt anderweitiger besonderer Abmachung gilt das Datum des Lieferscheins als Abnahme- und Erfüllungsdatum.

Der Kunde hat die Lieferung umgehend, spätestens innert 7 Tagen, auf deren Vollständigkeit und Richtigkeit zu prüfen und COMA eventuelle Mängel unverzüglich schriftlich und detailliert bekannt zu geben. Unterlässt er dies, gilt die Lieferung als genehmigt.

Vom Hersteller vorgenommene technische Änderungen an den Produkten bleiben ausdrücklich vorbehalten.

2.5 Preise und Preisänderungen

Leistungen, die nicht im Verkaufspreis enthalten sind, wie z.B. Fracht/Transport, Versicherung, Installation, Inbetriebnahme, Schulung und Anwenderunterstützung, sowie ausserordentliche Kosten für Verpackung und Entsorgung, gehen zu Lasten des Kunden.

Wo nicht anders vereinbart, ist Zubehör nicht im Preis inbegriffen.

Der in Rechnung gestellte Preis der Produkte wird zum Zeitpunkt der Auftragsbestätigung resp. Auftragserteilung festgelegt.

Bei nachträglichen Änderungen der Kalkulationsgrundlagen durch nicht in der Macht von COMA stehende Umstände, insbesondere Preiserhöhungen durch Lieferanten von COMA, behält sich COMA eine entsprechende Preisanpassung ausdrücklich vor.

Sofern nicht anders vereinbart, kann COMA bei nicht Erreichen eines Mindestbestellbetrages pro Bestellung einen Kleinmengenzuschlag erheben.

2.6 Projektgeschäfte

Vereinbart COMA mit dem Kunden bei der Durchführung von Projektgeschäften (Herstellerunterstütztes Endkundengeschäft, z.B. SBO, OPG) Preise, die von der Preisliste abweichen, so stehen diese unter dem Vorbehalt der Genehmigung durch den jeweiligen Hersteller. Der Kunde verpflichtet sich gegenüber COMA, die jeweiligen Herstellerbedingungen einzuhalten. Dies gilt insbesondere für den Nachweis einer Endkundenverifikation durch den Kunden. Im Falle der Verweigerung der Genehmigung durch den Hersteller oder im Falle der Zuwiderhandlung des Kunden gegen die Herstellerbedingungen hat COMA unbeschadet der Geltendmachung weiterer Ansprüche das Recht, dem Kunden die Differenz zwischen der speziellen Preiszusage und dem regulären Preis der Produkte gemäss Preisliste der COMA in Rechnung zu stellen. COMA behält sich vor, die Differenz zum Preis der Preisliste selbst zu verlangen oder die Forderung insoweit an den Hersteller abzutreten.

2.7 Zahlungsverzug des Kunden

Bei Zahlungsverzug des Kunden ist COMA berechtigt, alle weiteren Lieferungen an den Kunden einzustellen, bis sämtliche fälligen Forderungen getilgt sind. Die Folgen, welche sich aus einer solchen Liefereinstellung ergeben, gehen ausschliesslich zu Lasten des Kunden.

Wenn der Kunde anschliessend auch innert einer von COMA angesetzten Nachfrist seine Schulden nicht tilgt, ist COMA berechtigt, alle weiteren Lieferungen an den Kunden definitiv zu verweigern und Schadenersatz geltend zu machen.

Wo nicht anders vereinbart, gelten die Bestimmungen des schweizerischen Obligationenrechtes (OR).

2.8 Retentionsrecht

Jedes Retentions- oder Rückbehaltrecht des Kunden an Produkten der COMA ist vollumfänglich wegbedungen.

2.9 Eigentumsvorbehalt

Die Vertragsgegenstände bleiben bis zur Erfüllung sämtlicher COMA gegen den Kunden zustehenden Ansprüchen im Alleineigentum der COMA. Vor der vollen Bezahlung des Kaufpreises ist es deshalb dem Kunden untersagt, die Produkte zu veräussern oder zu belasten.

Der Kunde ermächtigt COMA, einen allfälligen Eigentumsvorbehalt ins Eigentumsvorbehaltsregister eintragen zu lassen.

2.10 Übergang von Nutzen und Gefahr

Nutzen und Gefahr gehen mit Eingang der Lieferung am Lieferort auf den Kunden über und zwar unabhängig davon, wer den Transport und die damit verbundenen Kosten übernimmt.

2.11 Gewerbliche Schutz- und Nutzungsrechte an Software

Die Nutzungsbedingungen der von COMA gelieferten Software-Produkte eines Dritten richten sich nach den besonderen Bestimmungen des Software-Lizenzvertrages des Herstellers bzw. Lieferanten der Software.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Hersteller / Lieferant bei einer Zuwiderhandlung gegen die Nutzungs- resp. Lizenzbestimmungen die Aufhebung der erteilten Lizenz und Rücknahme des Produktes verlangen kann.

Bei Missachtung der Lizenzbestimmungen haftet der Kunde gegenüber dem Softwarehersteller bzw. Lieferanten.

2.12 Gewährleistung

Die Gewährleistung von COMA für die von ihr gelieferten Produkte richtet sich in erster Linie nach den anwendbaren Garantiebestimmungen des Herstellers bzw. Lieferanten. Der Kunde verzichtet – soweit zulässig – auf seine gesetzlichen Gewährleistungsansprüche gegenüber COMA.

Unter Vorbehalt dieser Garantiebestimmungen des Herstellers bzw. Lieferanten beschränkt sich die Gewährleistung in jedem Fall – nach Wahl von COMA – auf Nachbesserung oder Auswechslung der defekten Produkte und gilt nur, wenn die Produkte in der Schweiz bzw. im Fürstentum Liechtenstein verbleiben. Die Gewährleistung ist in jedem Falle ausgeschlossen für Mängel, welche verursacht worden sind durch:

- a) unzulängliche Wartung, insbesondere durch Nicht-COMA-Personal; oder
- b) Nichtbeachten der Betriebs- oder Installationsvorschriften; oder
- c) zweckwidrige Benutzung der Produkte; oder
- d) Verwendung von nicht genehmigten Teilen und Zubehör; oder
- e) natürliche Abnutzung; oder
- f) Transport, unsachgemässe Handhabung bzw. Behandlung; oder
- g) nicht von COMA vorgenommene Modifikationen oder Reparaturversuche; oder
- h) äussere Einflüsse, insbesondere höhere Gewalt (z.B. Versagen der Stromversorgung oder der

Klimaanlage, Elementarschäden) sowie andere Gründe, welche weder von COMA noch vom Hersteller zu vertreten sind.

Vom Hersteller/Lieferanten nicht gedeckte Garantieleistungen sowie vom Kunden verursachte Mehrkosten werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Bei fehlender oder mangelhafter Fehlerbeschreibung erfolgt die Fehlersuche durch COMA auf Kosten des Kunden.

In jedem Falle hält sich der Kunde an die von COMA bzw. vom jeweiligen Hersteller/Lieferanten definierten Abläufe bei der Abwicklung von allfälligen Gewährleistungen.

2.13 Garantie

COMA haftet nur für direkten Schaden und nur, wenn der Kunde nachweist, dass dieser durch grobes Verschulden von COMA oder den von COMA beauftragten Dritten verursacht wurde. Die Haftung ist auf den Preis der jeweiligen Lieferung/Dienstleistung beschränkt.

Jede weitergehende Haftung von COMA, deren Hilfspersonen und der von COMA beauftragten Dritten für Schäden aller Art ist ausgeschlossen. Insbesondere hat der Kunde in keinem Fall Ansprüche auf Ersatz von Schäden, die nicht am Produkt selbst entstanden sind, wie namentlich Produktionsausfall, Nutzungs- oder Datenverlust, Verlust von Aufträgen, entgangenen Gewinn sowie andere indirekte - oder Folgeschäden.

COMA verpflichtet sich, dem Kunden allfällige vom Hersteller/ Lieferanten anerkannte Haftungsansprüche abzutreten.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass COMA keine Eingangsprüfungen der von Herstellern und Lieferanten gelieferten Produkte vornimmt.

2.14 Patente und Urheberrechte

Wenn ein Dritter wegen Verletzung eines Patent-, Urheber- oder anderen gewerblichen Schutzrechtes durch gelieferte Produkte bzw. aus deren Betrieb gegen den Kunden Ansprüche behauptet oder geltend machen sollte, so wird der Kunde COMA schriftlich und ohne Verzug über solche Verletzungshinweise oder gestellte Ansprüche in Kenntnis setzen. COMA wird diese Hinweise umgehend an den Lieferanten bzw. Hersteller weiterleiten und diese zur Regelung der Situation auffordern. Der Kunde verzichtet COMA gegenüber auf irgendwelche Rechtsgewährleistungs- oder Haftungsansprüche.

2.15 Wiederausfuhr

Die von COMA vertriebenen Produkte unterliegen den U.S.- und schweizerischen Exportbestimmungen. Der Kunde verpflichtet sich, vor einer allfälligen Wieder-

ausfuhr der Produkte um eine besondere Ausführbe-
willigung des SECO (Staatssekretariat für Wirtschaft)
nachzusehen. Diese Verpflichtung ist bei einer allfälligen
Weitergabe der Produkte dem jeweiligen Erwerber
mit der Verpflichtung zur Weiterüberbindung zu
überbinden.

2.16 Entsorgung

COMA erklärt sich bereit, Hardware nach der Nut-
zungsdauer zurückzunehmen und nach den Bestim-
mungen der SWICO dem Recycling bzw. der umwelt-
gerechten Entsorgung zuzuführen.

Für die fachgerechte Löschung der Daten und Pro-
gramme auf den zu entsorgenden Datenträgern trägt
der Kunde die Verantwortung.

3 Dienstleistungen

3.1 Gegenstand

Unter die Regelungen für Dienstleistungen fallen die
Erbringung von Leistungen wie Beratung, Projektma-
nagement, Hard- und Software-Konfiguration und
Installation, Wartung und Support, Instruktion, Schu-
lung und ähnliche Dienstleistungen, die im Auftrag
des Kunden erbracht werden.

3.2 Leistungen der COMA

COMA erfüllt ihre Vertragspflichten durch professio-
nelles und sorgfältiges Tätigwerden, wie in der Offer-
te, dem Einzelvertrag oder den schriftlichen Abma-
chungen festgelegt. Bezüglich Wartung und Support
sowie Systementwicklung und -integration gelten die
besonderen Leistungsbestimmungen in nachfolgender
Ziff. 3.2.1.

COMA ist bei der Auswahl der die Dienstleistungen
erbringenden Mitarbeiter frei, ist aber bestrebt, be-
sondere Wünsche des Kunden zu berücksichtigen.

3.2.1 Wartungs- und Supportleistungen

COMA erbringt Wartungs- und Supportleistungen
(inkl. Garantieleistungen) welche die Analyse und
Behebung von Störungen an der Hardware des Kun-
den beinhalten. Die Reparaturen werden entweder
vor Ort beim Kunden oder in COMA-eigenen Repara-
turzentren durchgeführt. Alle Reparaturen werden
gemäss den entsprechenden Herstellerbestimmungen
ausgeführt.

Der Einzelvertrag regelt Umfang sowie Konditionen
(Reaktionszeit, Ersatzmaterial, Ersatzgeräte, Stun-
denansatz usw.) der durch COMA zu erbringenden
Support- und Wartungsdienstleistungen.

Die Liste der beim Kunden eingesetzten Hardware
(Inventarliste), welche unter den Wartungs- und
Support-Vertrag fallen, ist integrierter Bestandteil des
Einzelvertrages. Die Inventarliste kann jederzeit

durch schriftliche Meldung angepasst werden. Stand-
ortänderungen sowie relevante Änderungen an der
Hardwarekonfiguration sind COMA durch den Kunden
unverzüglich und unaufgefordert zu melden. Ände-
rungen an der Inventarliste haben eine Überprüfung
und gegebenenfalls Anpassung des Einzelvertrages
zur Folge.

Der Kunde teilt COMA die für die Erbringung der
Wartungs- und Supportdienstleistungen notwendigen
Angaben wie Gerätetyp, Seriennummer, Kaufdatum
zwecks Garantieabklärungen, relevante Garantie-
bestimmungen des Herstellers, Fehlerbeschreibung,
Standort des Gerätes, Kontaktperson mit Telefon-
nummer, Rechnungsadresse, gewünschte Reaktions-
zeit usw. schriftlich mit.

3.3 Arbeitszeiten der COMA

Die Dienstleistungen von COMA werden in der Regel
von Montag bis Freitag zwischen 08.00 bis 12.00
und 13.00 bis 17.30 Uhr erbracht. Leistungen ausserhalb
dieser Blockzeiten sowie an Wochenenden, allgemes-
nen und lokalen Feiertagen gültig am Standort des
Kunden, bedürfen der Zustimmung von COMA und
werden mit einem zu vereinbarenden Zuschlag ver-
rechnet.

Bei der Erbringung der Dienstleistungen gilt, sofern
nichts anderes vereinbart wurde, die Reisezeit von
der nächstgelegenen COMA-Niederlassung zum Ein-
satzort als vergütungspflichtige Arbeitszeit.

Die Annahme von Aufträgen zur Behebung von Stö-
rungen und Supportaufträge erfolgt durch die zu-
ständige COMA-Niederlassung von Montag bis Freitag
zwischen 08.00 bis 12.00 Uhr und von 13.00 bis
17.30 Uhr. Ausserhalb dieser Zeiten sowie an Wo-
chenenden und allgemeinen und lokalen Feiertagen
am Standort des Kunden werden Störungen über eine
im Einzelvertrag festgelegte Annahmestelle gemeldet.

3.4 Mitarbeitende

Die für die Auftragserfüllung eingesetzten Mitarbei-
tenden sind durch einen Arbeitsvertrag an COMA
gebunden. Dieser Vertrag legt Rechte und Pflichten
sowohl gegenüber COMA als auch gegenüber dem
Kunden fest. Daraus folgt, dass die Mitarbeitenden in
keinem direkten vertraglichen Verhältnis zum Kunden
stehen und jegliche vertragsrelevanten Beziehungen
ausschliesslich über COMA abzuwickeln sind.

Sollte der Kunde durch aussergewöhnliche Umstände
gezwungen sein, im Verlauf des Einsatzes eines Mit-
arbeitenden dessen Arbeitsort, die Arbeitszeit oder
die Arbeitsgattung zu ändern, so hat er COMA unver-
züglich zu informieren.

3.5 Termine

Termine gelten als verbindlich, sofern sie schriftlich zugesichert wurden. Solche Termine verlängern sich angemessen, wenn Hindernisse auftreten, die ausserhalb der Einflussmöglichkeit von COMA liegen. Für Verzögerungen haftet COMA nur, wenn COMA diese nachweislich durch eigenes Verschulden absichtlich oder grobfahrlässig verursacht hat. Unvorhergesehene Ereignisse und Fälle höherer Gewalt befreien COMA für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Auswirkungen von der weiteren Ausführung des Auftrages.

Ohne andere Vereinbarung behält sich COMA das Recht vor, Zusatzkosten und Aufwände, die aus einer Projektverzögerung und/oder einem Projektabbruch resultieren, dem Kunden in Rechnung zu stellen. Davon ausgenommen sind Projektverzögerungen, die alleine durch COMA zu verantworten sind.

3.6 Preise, Preisänderungen und Zahlungsbedingungen

Bei einmaligen oder für eine bestimmte Zeit von max. 6 Monaten erbrachten Dienstleistungen bleiben die im Einzelvertrag genannten Preise in der Regel unverändert. Bei Dienstleistungen, welche für länger als 6 Monate oder für unbestimmte Zeit erbracht werden, ist COMA berechtigt, ihre Preise jederzeit, unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von 3 Monaten, anzupassen. Bei Preiserhöhungen hat der Kunde das Recht, COMA innert 20 Tagen nach Mitteilung, die Vertragsbeendigung auf den Preisänderungstermin hin zu erklären.

Sofern nicht anders vereinbart, werden die Leistungen von COMA nach Aufwand und periodisch (in der Regel monatlich) abgerechnet. Wird ein Pauschalhonorar abgemacht, deckt dieses die Aufwendungen von COMA für die offerierten bzw. schriftlich vereinbarten Dienstleistungen und das Pauschalhonorar wird, vorbehaltlich einer anderer Regelung im Einzelvertrag, nach Unterzeichnung des Vertrags zur Zahlung fällig.

Auftragsbezogene Spesen, insbesondere Reise- und Übernachtungskosten, gehen, sofern nichts anderes vereinbart, zu Lasten des Kunden und werden nach den tatsächlich entstandenen Aufwänden aufgrund von Belegen sowie bei Fahrten mit dem Personenwagen pro gefahrenem Kilometer verrechnet.

3.7 Abnahme und Mängelrüge

3.7.1 Allgemeines

Dienstleistungen gelten grundsätzlich als erbracht und abgenommen, wenn das erstellte Arbeitsergebnis dem Kunden übergeben worden ist. Der Kunde ist verpflichtet, alle Leistungen der COMA sofort nach deren Bereitstellung anzunehmen und auf Mängel zu

prüfen. Alle Mängel sind sofort nach ihrer Entdeckung durch den Kunden schriftlich zu rügen.

3.7.2 System Entwicklungs- und Integrationsleistungen im Besonderen

Erbringt COMA Integrationsleistungen, wird das Abnahmeverfahren vor Beginn der Abnahme gemeinsam vom Kunden und COMA definiert, wobei COMA sachrelevante Verfahrensvorschläge einbringt. Die Abnahme erbringt den Nachweis der Funktionsfähigkeit der Geräteinfrastruktur gemäss den Detailspezifikationen. Die Abnahme an sich ist Sache des Kunden. COMA ist zur Mitwirkung in der Ausführung verpflichtet.

Die Abnahme muss innerhalb 14 Tagen erfolgen, nachdem COMA dem Kunden schriftlich die Abnahmebereitschaft der Leistung angezeigt hat.

Zeigen sich bei der Abnahme erhebliche Mängel, hat der Kunde ausschliesslich das Recht auf Nachbesserung bzw. Nachlieferung entsprechend und im Umfang des im Rahmen der Garantieleistungen vorgesehenen Rechts auf Nachbesserung.

Über jede Abnahme wird ein von beiden Vertragspartnern unterzeichnetes Abnahmeprotokoll erstellt. Es hält fest, welche unwesentlichen Mängel nachzubessern sind, bzw. wegen welcher wesentlichen Mängel die Abnahme ganz oder teilweise zu wiederholen ist.

Unterlässt es der Kunde aus Gründen, die nicht von COMA zu vertreten sind, eine Abnahmeprüfung durchzuführen sowie ein Abnahmeprotokoll zu unterzeichnen, so gilt die Abnahme nach Ablauf von 20 Tagen seit Erbringung der Leistung als erfolgt.

Der produktive Einsatz von Leistungen, Teilleistungen oder der Geräteinfrastruktur als solches gilt in jedem Falle als Abnahme des produktiv eingesetzten Teils der Geräteinfrastruktur, ohne dass es ein spezielles Abnahmeprotokolls braucht.

Wird eine Abnahme definitiv verweigert, so gelten die Regelungen für die Unmöglichkeit der Nachbesserung im Rahmen der Gewährleistung sinngemäss.

3.8 Gewährleistung

COMA gewährleistet, dass die von ihr erbrachten Leistungen, bei denen ein Arbeitsergebnis angestrebt wird, den in den Einzelverträgen schriftlich vereinbarten Spezifikationen entsprechen und nicht mit Fehlern behaftet sind, die ihre Tauglichkeit zum vertragsgemässen Gebrauch erheblich aufheben oder mindern. Indes übernimmt COMA keine Garantie, dass die Geräteinfrastruktur ohne Unterbruch und fehlerfrei funktioniert. Insbesondere garantiert COMA keinen ununterbrochenen und fehlerfreien Gebrauch der Software in allen vom Kunden ausgewählten Konfigurationen.

Die Gewährleistung beträgt 6 Monate und beginnt am Tag nach der Abnahme. COMA ist verpflichtet, innerhalb eines Monats nach Erhalt der Mängelrüge erhebliche und reproduzierbare Mängel durch geeignete, von COMA zu bestimmende Massnahmen kostenlos zu beheben. Gelingt es COMA nicht, den Mangel innert der Nachfrist zu beheben, so kann der Kunde eine angemessene Minderung der vereinbarten Vergütung pro Einzelvertrag verlangen oder bei einem erheblichen Mangel, der den Kunden an der Nutzung des Werkes insgesamt hindert, vom entsprechenden Einzelvertrag zurückzutreten, wobei der Kunde bei einem Rücktritt einzig Anspruch auf anteilmässige Rückerstattung der bereits geleisteten Vergütung für den Einzelauftrag hat.

Über das Nachbesserungs- bzw. Rücktrittsrecht hinausgehende Gewährleistungsansprüche sind vollumfänglich und ausdrücklich wegbedungen. Insbesondere liegt die Verantwortung für die richtige Auswahl und Anwendung der Produkte und Dienstleistungen von COMA und für die damit durch den Kunden erreichten bzw. nicht erreichten Ergebnisse ausschliesslich beim Kunden.

COMA ist u.a. dann von jeder Gewährleistung befreit, wenn die vom Kunden gerügten Mängel nicht ausschliesslich und nachweisbar von COMA zu verantworten sind, oder wenn sie zurückzuführen sind auf Drittursachen, wie z.B. Bedienungsfehler oder Eingriffe des Kunden oder Dritter, auf Änderungen der vereinbarten Einsatz- und Betriebsbedingungen, insbesondere bezüglich Hardware und Software, auf Zufall oder höhere Gewalt.

Werden nicht alle hierin aufgeführten Garantievoraussetzungen erfüllt, ist COMA berechtigt, ihre Aufwendungen dem Kunden in Rechnung zu stellen.

3.9 Rechtsgewährleistung

COMA gewährleistet, dass sie über alle Rechte verfügt, um ihre Leistungen vertragsgemäss erbringen zu können.

Versucht ein Dritter, den Kunden gestützt auf ein angeblich besseres Recht an der vertragsgemässen Benutzung der Leistungen von COMA zu hindern, so zeigt der Kunde dies innert 10 Tagen schriftlich an. Unter der Voraussetzung, dass der Kunde COMA fristgerecht über den Drittanspruch informiert und COMA jederzeit in zumutbarer Weise unterstützt, übernimmt COMA auf ihre Kosten die Verteidigung des Kunden gegen solche Drittansprüche. COMA wird nötigenfalls ihre Leistungen so abändern, dass sie gemäss Einzelvertrag bei der Erfüllung aller wesentlichen Anforderungen allfällige Drittrechte nicht verletzen. Fällt eine Leistungsänderung ausser Betracht, sind Drittansprüche aber ausgewiesen, so ist der Kunde verpflichtet, den Gebrauch der Leistung unverzüglich einzustellen.

COMA ist zur Abwehr der Klage nicht verpflichtet, wenn ein Verletzungsanspruch darauf beruht, dass die von COMA erbrachte Leistung vom Kunden oder von COMA nicht beauftragte Dritte geändert wurde, oder dass deren Nutzung unter anderen als den spezifizierten Einsatzbedingungen erfolgte.

3.10 Rechte an Arbeitsergebnissen

COMA räumt dem Kunden das nicht ausschliessliche Recht ein, die von COMA erbrachten Leistungen und die für den Kunden dabei erstellten Arbeitsergebnisse bestimmungsgemäss zu Arbeitszwecken zu nutzen. Der Kunde ist nicht berechtigt, die von COMA erstellten Arbeitsergebnisse bzw. eine allfällige vom Kunden vorgenommene eigene Weiterentwicklung an Dritte weiterzugeben oder Dritten ein Nutzungsrecht einzuräumen. Bei Leistungen, die gemäss Einzelvertrag nur über oder für eine beschränkte Zeitdauer zu erbringen sind, beschränkt sich das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht auf die Dauer des Einzelvertrages.

Alle Rechte an allfälligen Erfindungen, alle Urheber- und weiteren Schutzrechte an Produkten, Verfahren, Methoden, Ideen, Know-how, Konzepten, Dokumentationen etc., welche von COMA bei Ausführung der Dienstleistungen für den Kunden verwendet, entwickelt, verbessert oder sonst wie gebraucht oder eingesetzt werden, stehen ausschliesslich COMA zu und können von COMA für sich und andere Kunden weiter in beliebiger Weise genutzt werden.