

# Allgemeine Geschäftsbedingungen von HCI Solutions

## 1. Vertragskonzept

Verträge von HCI Solutions (HCI) mit ihren Kunden bestehen aus einem Vertragsdokument und diesen AGB. Das Vertragsdokument kann ein Vertrag im engeren Sinn, eine Offerte oder eine Auftragsbestätigung sein (nachfolgend Vertrag). Es enthält die kommerziellen und technischen Spezifikationen. Die AGB gelten auch für Folgeaufträge, ohne dass im Einzelfall immer darauf Bezug genommen werden muss.

Die AGB enthalten „Generelle Bestimmungen“, welche allgemein gelten, sowie besondere Bestimmungen für die einzelnen Vertragstypen.

## 2. Lizenzvertrag HCI Software

### 2.1. Lizenz

HCI erteilt dem Kunden für die im Vertrag bezeichnete Software (HCI Software) eine Lizenz. Die Lizenz bedeutet das Recht, die Software im Objektcode auf einem eigenen System und für eigene Zwecke zu nutzen.

Der Kunde hat das Recht, die Software durch einen externen Outsourcing-Dienstleister betreiben zu lassen. Dieser darf die Software nur für den Kunden einsetzen und muss sich schriftlich zur Einhaltung der Bedingungen verpflichten, welche dem Kunden durch den Vertrag und die AGB auferlegt werden.

Das Nutzungsrecht ist auf die im Vertrag bezeichnete Anzahl gleichzeitiger Nutzer, Instanzen und/oder Transaktionen beschränkt.

Nicht zulässig sind: der Gebrauch der Software auf einem anderen als dem Kundensystem, auf mehr Arbeitsstationen oder mobilen Zusatzgeräten als beim Erwerb der Lizenz angegeben, der Betrieb eines Rechenzentrums für Dritte mit der Software, das über den bestimmungsgemässen Gebrauch hinausgehende Kopieren der Software, die Vermietung, Verleihe oder Weitergabe der Software an Dritte, die Bearbeitung, Änderung oder Erweiterung der Software sowie die Rückführung des Objektcodes in den Sourcecode.

### 2.2. Übergabe und Installation

HCI übergibt dem Kunden die Software auf einem geeigneten Datenträger, bzw. stellt diese in elektronischer Form zur Verfügung. Die Installation der Software wird als Dienstleistung zusätzlich verrechnet.

### 2.3. Lizenzgebühren

Der Kunde verpflichtet sich, die Lizenzgebühren gemäss Vertrag zu bezahlen. Die Lizenzgebühren werden nach Lieferung in Rechnung gestellt.

### 2.4. Gewährleistung

Zur Wahrung der Mängelrechte hat der Kunde die Software unmittelbar nach Lieferung zu prüfen und allfällige Mängel schriftlich und in nachvollziehbarer Form zu rügen.

Die Gewährleistungsfrist beträgt 3 Monate und beginnt mit der Auslieferung. Während dieser Zeit werden reproduzierbare Programmfehler behoben oder Umgehungslösungen angeboten, sofern die Software nicht den vertraglichen Spezifikationen entspricht. Andere Gewährleistungsansprüche werden wegbedungen. Insbesondere wird HCI im Rahmen der Gewährleistung keine Wartung gemäss Ziffer 3 erbringen, sofern diese über die reine Fehlerbehebung hinaus geht.

Der Kunde ist verpflichtet, für die Software ab dem Zeitpunkt der Lieferung einen Wartungsvertrag abzuschliessen.

## 3. Wartungsvertrag HCI Software

### 3.1. Vertragsgegenstand

HCI erbringt für die im Vertrag aufgeführte Software die nachfolgenden Wartungsleistungen, die in Service Level Agreements (SLA) weiter spezifiziert werden.

### 3.2. Hotline

HCI unterhält eine Hotline, welche Supportanfragen beantwortet. Der Kunde bezeichnet einen Systemverantwortlichen. Dieser sammelt die Supportanfragen betriebsintern und leitet sie an die Hotline weiter. Die Hotline ist nicht dazu bestimmt, einfache Benutzeranfragen zu bearbeiten, deren Beantwortung sich aus den Handbüchern ergeben würde oder die Benutzer auszubilden.

### 3.3. Störungsanalyse

HCI analysiert auftretende Störungen, ordnet diese einem Verantwortlichkeitsbereich zu und schlägt, sofern die Störung durch Software verursacht wird, eine geeignete Lösung vor.

### 3.4. Fehlerbehebung

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

Bei wesentlichen Betriebsstörungen hat der Kunde Anspruch auf eine individuelle Fehlerbehebung. In allen übrigen Fällen erfolgt die Fehlerbehebung in der Regel mit dem nächsten Release.

### 3.5. Releases

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

Die Installation von Releases auf dem Kundensystem ist durch die pauschale Vergütung nicht abgedeckt.

HCI ist berechtigt, die Erbringung von Wartungsleistungen von der Installation eines bestimmten Releases abhängig zu machen. Ein neuer Release muss in der Regel innerhalb von 90 Tagen nach Freigabe installiert werden.

### 3.6. Wartung von individueller Software

Die Wartungsleistungen beziehen sich auf die im Vertrag erwähnte Standardsoftware. Die Wartung von individuell für den Kunden entwickelten Programmen oder Programmteilen ist nicht Bestandteil dieser Wartungsleistungen. Diesbezüglich gelangt Ziffer 8.3 zur Anwendung.

### 3.7. Lieferung von neuen Versionen

Eine Version (Upgrade) ist eine neue Fassung der Software, die im Gegensatz zum Release gemäss Produktbeschreibung von HCI eine wesentliche Erweiterung der Funktionalität und/oder eine grundlegende technische Verbesserung enthält. HCI kann den Erwerb von neuen Versionen kostenpflichtig machen.

### 3.8. Betriebs- und Reaktionszeiten

HCI erbringt ihre Wartungsleistungen während den ordentlichen Geschäftszeiten an der zuständigen Geschäftsstelle von HCI.

Bei wesentlichen Betriebsstörungen sichert HCI während den Betriebszeiten eine Reaktionszeit von 1 Arbeitstag zu.

### 3.9. Wartungsgebühren

Als Entschädigung für die Wartungsleistungen bezahlt der Kunde HCI die im Vertrag bezeichnete pauschale Vergütung. HCI stellt diese ab Vertragsbeginn jährlich im Voraus in Rechnung.

Zusatzleistungen werden zu den jeweils gültigen Tarifen in Rechnung gestellt.

### 3.10. Gewährleistung

HCI erbringt die Wartungsleistungen mit der gehörigen Sorgfalt. HCI kann jedoch nicht garantieren, dass die Software ununterbrochen und fehlerfrei eingesetzt werden kann.

### 3.11. Vertragsdauer

Wartungsverträge sind auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Sie treten auf das im Vertrag genannte Datum in Kraft und sie sind jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres mit einer Frist von 3 Monaten schriftlich kündbar.

## 4. Mietvertrag HCI Software

### 4.1. Vertragsgegenstand

Der Kunde kann HCI Software mieten, anstatt sie zu kaufen. In diesem Fall erhält der Kunde während der Dauer des Vertrages ein Gebrauchsrecht an den gemieteten Produkten gemäss Ziffer 2.1. Zudem hat er Anrecht auf Wartungsleistungen gemäss Ziffer 3.

### 4.2. Preise

Als Entschädigung für die Miete bezahlt der Kunde HCI die im Vertrag bezeichnete pauschale Vergütung. Diese wird je nach Vertrag jährlich, quartalsweise oder monatlich im Voraus fakturiert.

### 4.3. Gewährleistung

Die Gewährleistungsrechte bestimmen sich nach den Ziffern 2.4 und 3.10.

### 4.4. Vertragsdauer

Mietverträge treten auf das im Vertrag genannte Datum in Kraft und haben eine Mindestdauer von 60 Monaten. Anschliessend sind sie jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres mit einer Frist von 3 Monaten schriftlich kündbar.

## 5. Kaufvertrag für Hardware sowie für Software von Drittherstellern

### 5.1. Vertragsgegenstand

HCI verkauft dem Kunden die im Vertrag bezeichnete Hardware, welche entweder von Drittherstellern oder von HCI selber hergestellt, respektive zusammengesetzt wird. Zudem verkauft HCI dem Kunden Software von Drittherstellern, insbesondere Betriebssysteme, Netzwerksoftware und Officeprodukte.

Umfang und Inhalt der Softwarelizenz ergeben sich dabei aus den Lizenzbestimmungen des Herstellers.

Für den Fall, dass solche Herstellerlizenzen nicht gültig vereinbart wurden, gelangen die Lizenzbedingungen gemäss Ziffer 2.1 zur Anwendung.

Der Kunde anerkennt die Schutzrechte der Hersteller an Programmen und Dokumentationen und wird die entsprechenden Schutzrechtsvermerke unverändert belassen. Der Kunde verpflichtet sich, Software und Dokumentationen Dritten weder ganz noch auszugsweise zugänglich zu machen oder zu veröffentlichen.

### 5.2. Lieferung

HCI liefert an den Betriebsort des Kunden.

HCI übergibt dem Kunden die Software von Drittherstellern auf dem vom Hersteller an HCI abgegebenen Datenträger. Eine Dokumentation wird nur abgegeben, wenn diese vom Hersteller zur Verfügung gestellt wird.

Die Installation der Software wird als Dienstleistung verrechnet.

### 5.3. Preise

Der Kunde verpflichtet sich, die im Vertrag bezeichneten Hardwarekaufpreise und Lizenzgebühren zu bezahlen. Diese werden von HCI nach Lieferung in Rechnung gestellt.

### 5.4. Gewährleistung für Hard- und Software von Drittherstellern

Zur Wahrung seiner Mängelrechte hat der Kunde die ihm gelieferte Hardware und Software unmittelbar nach Lieferung zu prüfen und allfällige Mängel sofort schriftlich zu rügen.

Für Drittprodukte ergeben sich die Gewährleistungsrechte ausschliesslich aus den Herstellerbedingungen.

Gegenüber HCI bestehen diese Gewährleistungsrechte für Drittprodukte ausschliesslich darin, dass HCI die Gewährleistung gegenüber dem Hersteller/Lieferanten im Namen des Kunden einfordert. Kommt der Hersteller/Lieferant seiner Gewährleistungspflicht nicht freiwillig nach, so tritt HCI die Gewährleistungsrechte zur rechtlichen Durchsetzung an den Kunden ab.

#### 5.5. Garantie für Hardware von HCI

Für von HCI zusammengesetzte, neue Hardwareprodukte garantiert HCI, fehlerhafte Produkte während einer Zeitdauer von 1 Jahr nach Wahl von HCI kostenlos zu reparieren oder zu ersetzen. Es handelt sich dabei um eine Bring-in Garantie. Weitere Gewährleistungsrechte sind ausgeschlossen. Zusatzleistungen werden nach Aufwand zu den gültigen Ansätzen von HCI in Rechnung gestellt.

#### 5.6. Vom Kunden bereitgestellte Hardware

Vom Kunden bereitgestellte Hardware muss gemäss den Vorgaben von HCI definiert und vorbereitet sein. Die Kontrolle, die Vorbereitung und die Installation durch HCI werden nach Aufwand in Rechnung gestellt. HCI behält sich das Recht vor zu entscheiden, ob die durch den Kunden bereitgestellte Hardware kompatibel und daher einsetzbar ist.

## 6. Supportvertrag für Hard- und Software von Drittherstellern

### 6.1. Vertragsgegenstand

HCI erbringt während den Geschäftszeiten gemäss Ziffer 3.8 über die Gewährleistung hinaus Supportleistungen für Hardware und Software von Drittherstellern, sofern der Kunde vorgängig einen Supportvertrag abgeschlossen hat.

Der Inhalt der Supportleistungen ergibt sich aus dem entsprechenden Service Level Agreement (SLA).

### 6.2. Preise

Als Entschädigung für die definierten Supportleistungen bezahlt der Kunde HCI die im Vertrag bezeichnete pauschale Vergütung. HCI stellt diese ab Vertragsbeginn je nach Vertrag entweder jährlich oder quartalsweise im Voraus in Rechnung.

Zusatzleistungen werden zu den jeweils gültigen Tarifen in Rechnung gestellt.

### 6.3. Gewährleistung

HCI erbringt die Supportleistungen mit der gehörigen Sorgfalt. HCI kann jedoch nicht garantieren, dass die unterstützten Produkte ununterbrochen und fehlerfrei eingesetzt werden können.

### 6.4. Vertragsdauer

Supportverträge sind auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Sie treten auf das im Vertrag genannte Datum in Kraft und sie sind jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres mit einer Frist von 3 Monaten schriftlich kündbar.

## 7. Dienstleistungsvertrag

### 7.1. Vertragsgegenstand

HCI erbringt EDV-Dienstleistungen wie Installation von Hardware und Software, Vornahme von kundenspezifischen Einstellungen der Software (Customizing und Parametrisierung), Rollouts, Durchführung der Datenübernahme, Durchführung von Projekten, Unterstützung bei der Projekteinführung und Inbetriebnahme (Projektmanagement), Durchführung von Tests, Schulung sowie Support des Kunden. Die von HCI jeweils zu erbringenden Dienstleistungen werden im Vertrag beschrieben.

### 7.2. Systemintegration

HCI übernimmt die Verantwortung für die Systemintegration nur, wenn dies im Vertrag ausdrücklich erwähnt wird. Die Übernahme dieser Verantwortung setzt voraus, dass der Kunde seine Anforderungen vorgängig spezifiziert.

Übernimmt HCI keine Verantwortung für die Systemintegration, so liefert HCI auf „Time and Material“- Basis und der Verkauf von Hardware, die Lizenzierung von Software sowie die Erbringung von Dienstleistungen werden als voneinander unabhängige Rechtsgeschäfte betrachtet.

### 7.3. Erfüllungsort

Dienstleistungen werden nach Wahl von HCI entweder an einer Geschäftsstelle von HCI oder beim Kunden erbracht.

### 7.4. Preise

Dienstleistungen werden von HCI zu den im Vertrag bezeichneten Konditionen in Rechnung gestellt. Fehlt es an einer besonderen Vereinbarung, rechnet HCI nach Aufwand zu den jeweils gültigen Ansätzen ab.

### 7.5. Gewährleistung

Bei jeder Dienstleistung wendet HCI die entsprechende Sorgfalt an.

Ist aufgrund einer Dienstleistung ein zu übergebendes Arbeitsergebnis geschuldet, gewährleistet HCI, dass das Arbeitsergebnis im Zeitpunkt der Übergabe den Spezifikationen entspricht, wie sie im Vertrag definiert wurden. Mängel hat der Kunde unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Die Gewährleistungsfrist beträgt in solchen Fällen 3 Monate und beginnt mit der Abnahme durch den Kunden. Die Gewährleistung ist beschränkt auf Nachbesserung durch HCI. Andere Gewährleistungsansprüche werden wegbedungen.

## 8. Entwicklungsvertrag Individualsoftware

### 8.1. Vertragsgegenstand

HCI entwickelt im Auftrag des Kunden Individualsoftware. Auf einen solchen Auftrag gelangen die Bestimmungen über den Dienstleistungsvertrag gemäss Ziffer 7 zur Anwendung.

Der Kunde hat unter Vorbehalt von Ziffer 8.4. keinen Anspruch auf Übergabe des Sourcecodes.

### 8.2. Preise

Der Kunde verpflichtet sich, die im Vertrag bezeichnete Entschädigung zu den dort erwähnten Zahlungsterminen zu bezahlen.

### 8.3. Support von Individualsoftware

Für Individualsoftware werden keine Wartungsleistungen, sondern nur Supportleistungen erbracht.

Als Entschädigung dafür, dass HCI die Supportbereitschaft aufrecht erhält, bezahlt der Kunde eine jährliche Supportgebühr im Umfang von 20% der kumulierten Entwicklungskosten der unterstützten Software.

Nimmt der Kunde effektiv Supportleistungen in Anspruch wie zum Beispiel Analyse, Beratung, Unterstützung via remote access oder Fehlerbehebung vor Ort, so werden diese Leistungen nach Aufwand zu den gültigen Ansätzen von HCI in Rechnung gestellt.

### 8.4. Herausgabe des Sourcecodes

Stellt HCI den Support von Individualsoftware ein, so kann der Kunde die Übergabe des Sourcecodes der Individualsoftware verlangen. Der Kunde darf den Sourcecode nur im Rahmen der ihm gewährten Lizenz nutzen. Es ist ihm untersagt, den Sourcecode darüber hinaus kommerziell zu verwenden oder Dritten bekannt zu machen.

## 9. ASP-Lizenzvertrag

### 9.1. Leistungen von HCI

HCI betreibt HCI Software auf einer per Datenfernübertragung erreichbaren Plattform, die es Kunden erlaubt, ihre eigenen Daten auf dieser Plattform zu verwalten, zu bearbeiten und gegebenenfalls Dritten zugänglich zu machen.

Die Leistungen von HCI umfassen:

- den Betrieb der Software auf einer per Datenfernübertragung zugänglichen Hardwareplattform;
- die Einräumung von Nutzungsrechten an den Kunden ab dem Datum der Freischaltung und für die Dauer des Vertrages;
- Wartung der Software gemäss Ziffer 3.

### 9.2. ASP-Gebühr

Der Kunde bezahlt HCI die im Vertrag bezeichnete pauschale Vergütung periodisch im Voraus.

Die Entschädigung für die Inbetriebnahme sowie weitere Zusatzleistungen werden zu den jeweils gültigen Tarifen in Rechnung gestellt.

### 9.3. Datenverwaltung

Der Kunde ist Inhaber seiner Daten und ist für deren Richtigkeit sowie die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen verantwortlich. Er verpflichtet sich, keine rechtswidrigen Inhalte mit der HCI Software zu verwalten.

### 9.4. Datensicherung

HCI sichert die durch HCI-Software verwalteten Daten mit einem der Stand der Technik entsprechenden Datensicherungssystem. Für die Sicherung von durch den Kunden auf seinen lokalen Systemen verwalteten Daten sowie von Betriebssystemdaten übernimmt HCI keine Verantwortung.

Bei einem systemverursachten Datenverlust werden die gesicherten Daten wieder hergestellt.

Verlangt der Kunde die Wiederherstellung von Daten, welche durch Fehlbearbeitungen oder Störungen in seinem Verantwortungsbereich beschädigt wurden, so verrechnet HCI die damit verbundenen Leistungen nach Aufwand zu den gültigen Ansätzen von HCI.

### 9.5. Zugangskontrolle

Der Kunde vergibt Usernamen und Passwort an seine zugriffsberechtigten Mitarbeiter. Er stellt sicher, dass diese Identifikationsmittel sowie die Kunden-ID entsprechend den üblichen Sicherheitsstandards verwendet werden.

HCI ist berechtigt, Nutzer, welche sich mit der Kunden-ID, dem Usernamen und dem Passwort ausweisen, als legitimierte Nutzer zu betrachten.

Bei Missbrauchsverdacht kann HCI den Systemzugriff jederzeit ohne Begründung verweigern.

### 9.6. Inbetriebnahme

Bei Inbetriebnahme sind die folgenden Leistungen zu erbringen:

- kundenindividuelle Einstellungen der HCI-Software;
- Vorbereitung der Hardwaresysteme des Kunden sowie auf besonderen Auftrag hin von involvierten Fremdsystemen;
- Datenübernahme;
- Systemtests und Abnahme.

Diese Leistungen sind in der pauschalen Vergütung nicht inbegriffen und werden nach Aufwand zu den gültigen Ansätzen von HCI oder zu den im Vertrag pauschal offerierten Tarifen in Rechnung gestellt.

30 Tage nach Bekanntgabe des Passwortes an den Kunden gilt die Software als abgenommen und genehmigt, sofern der Kunde innerhalb dieser Frist nicht schriftlich wesentliche Mängel geltend macht. Mindere Mängel berechtigen nicht zur Abnahmeverweigerung, sondern sind gemäss Ziffer 9.8 zu beheben.

### 9.7. Zusatzleistungen

Der Kunde kann bei HCI mit separatem Vertrag weitere Leistungen beziehen wie z.B. Hardware kaufen und sich diese von HCI installieren lassen.

### 9.8. Gewährleistung

Bei Mängeln hat der Kunde ausschliesslich Anspruch auf Fehlerbehebung gemäss Ziffer 3.4.

HCI erbringt ihre ASP-Leistungen mit der gehörigen Sorgfalt. HCI kann jedoch nicht garantieren, dass der Kunde die Software ununterbrochen und störungsfrei nutzen kann.

### 9.9. Vertragsdauer

ASP-Verträge haben eine Laufzeit von mindestens 36 Monaten und können anschliessend mit einer Frist von 12 Monaten jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden.

Bei Zahlungsverzug oder Nichteinhaltung der Nutzungsrechte kann HCI diesen Vertrag nach Ansetzung einer kurzen Nachfrist jederzeit fristlos kündigen.

#### 9.10. Folgen der Vertragsbeendigung

Bei Vertragsbeendigung übergibt HCI dem Kunden seine mit der HCI Software verwalteten Daten in einem von HCI bestimmten elektronischen Format. Damit verbundener Aufwand wird von HCI zu den jeweils gültigen Konditionen in Rechnung gestellt.

## 10. Generelle Bestimmungen

### 10.1. Termine

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

### 10.2. Übergabe, Abnahme und Genehmigung

HCI erfüllt die geschuldete Leistung durch Übergabe des Produktes oder des Arbeitsergebnisses.

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

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

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

Produkte und Arbeitsergebnisse gelten in jedem Fall als abgenommen und genehmigt, wenn der Kunde diese produktiv einsetzt.

### 10.3. Annahmeverzug des Kunden

Nimmt der Kunde die gehörig angebotene Leistung nicht an, so kann HCI nach Ansetzung einer angemessenen Nachfrist die gesetzlichen Verzugsrechte geltend machen.

### 10.4. Verzug von HCI

Wird ein verbindlich vereinbarter Termin nicht eingehalten und ist diese Verzögerung durch HCI verschuldet, hat der Kunde schriftlich eine angemessene Nachfrist von mindestens 30 Tagen zu setzen. Wird auch diese Frist nicht eingehalten, so befindet sich HCI im Verzug und der Kunde kann die gesetzlichen Verzugsrechte geltend machen.

### 10.5. Preise und Spesen

Sämtliche Preisangaben verstehen sich exklusive Mehrwertsteuern und allfälliger weiterer Abgaben.

HCI kann im Einzelfall Vorauszahlung verlangen.

HCI hat Anspruch auf Ersatz der Spesen im effektiv angefallenen Umfang. HCI kann Spesenpauschalen verlangen.

HCI ist berechtigt, ihre Preise jederzeit zu ändern. Gültig sind jeweils die Preise und Spesenansätze gemäss der aktuellen Preisliste von HCI.

### 10.6. Rechnungsstellung und Fälligkeit

Rechnungen von HCI gelten als anerkannt, wenn ihnen nicht innerhalb von 10 Tagen schriftlich widersprochen wird. Sie sind innerhalb von 30 Tagen zu bezahlen. Nach Ablauf dieser Frist kommt der Kunde ohne weiteres in Verzug.

### 10.7. Reisezeit

Reisezeit gilt als Arbeitszeit. HCI kann für die Reisezeit Pauschalen verlangen.

### 10.8. Zusatzaufwand

Folgende Leistungen kann HCI zusätzlich zu einer vertraglich vereinbarten Entschädigung nach Aufwand in Rechnung stellen:

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

### 10.9. Zahlungsverzug des Kunden

Ist der Kunde mit der Bezahlung einer Rechnung von HCI in Verzug, so kann HCI einen Verzugszins von 5% verlangen und nach Ansetzung einer angemessenen Nachfrist die gesetzlichen Verzugsrechte geltend machen, respektive einen auf eine bestimmte Dauer abgeschlossenen Vertrag fristlos kündigen.

### 10.10. Mitwirkungspflichten

Der Kunde muss alle in seinem Bereich liegenden Voraussetzungen schaffen, dass HCI die geschuldeten Leistungen erbringen kann. Der Kunde ist insbesondere für folgende Bereiche verantwortlich:

- **Ansprechpartner:** Bezeichnung von fachkundigen und entscheidungsbefugten Ansprechpartnern im Betrieb des Kunden;

- **Ausbildung:** Ausbildung der Mitarbeiter in Bezug auf die Vertragsprodukte; Vermittlung der allgemein üblichen Anwenderkenntnisse und - falls erforderlich - Ausbildung von Superusern;
- **Störungs- und Fehlermeldung:** Unverzügliche Information beim Auftreten von Störungen und Fehlern durch den Systemverantwortlichen in der von HCI vorgegebenen Form; möglichst genaue Beschreibung und Dokumentation der auftretenden Störungen;
- **Datenverantwortung:** Bereitstellung der zu verarbeitenden Daten; Eingabe der Daten; Datenübernahme und Wiederherstellung der Daten; Verantwortung für Datenintegrität und die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften;
- **Datensicherung:** Ausführung und Kontrolle der Datensicherung und sichere Aufbewahrung der Backups, sofern diese Aufgaben im betreffenden Vertrag nicht ausdrücklich von HCI übernommen werden;
- **Infrastruktur:** Bereitstellung von geeigneten Räumlichkeiten für die Installation von Vertragsprodukten; Verantwortung für die Einhaltung der Vorschriften bezüglich Raumtemperatur und Sauberkeit von Räumlichkeiten, in welchen sich Komponenten befinden; Sicherstellung der Stromversorgung; Gewährung des Zutritts für HCI-Mitarbeiter zu den Räumlichkeiten des Kunden; Sicherung der Vertragsprodukte gegen unbeabsichtigten Verlust, Beschädigung, Diebstahl und Elementarschäden;
- **Benutzungsvorschriften:** Einhaltung der von HCI bzw. den Herstellern vorgegebenen Benutzungsvorschriften; sorgfältige Behandlung und äusserliche Reinigung der Vertragsprodukte;
- **Unterstützung von HCI:** Mithilfe bei Arbeiten im Betrieb des Kunden nach Anweisung von HCI, Ausführung der von HCI dem Kunden zugewiesenen Arbeiten;
- **Schnittstellen:** Definition und Programmierung der kundenseitig zu realisierenden Schnittstellen;
- **Komponenten des Kunden:** termingerechte Bereitstellung, Betrieb und Unterhalt der kundenseitig zu beschaffenden Komponenten;
- **Nebenunternehmer:** Koordination und Sicherstellung der Leistungserbringung von Nebenunternehmern;
- **Kommunikation:** Bereitstellung und Sicherstellung von Datenkommunikation, Internetanschluss und Telefonie; Verwaltung der Schnittstelle mit den entsprechenden Anbietern;
- **Fernwartung:** Einrichtung und Unterhalt der kundenseitig zu installierenden technischen Einrichtungen für die Fernwartung für jedes gewartete Produkt;
- **Verantwortung für Produkteauswahl:** Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, dass die von ihm eingesetzten Produkte den von ihm beabsichtigten Zweck erfüllen.
- **Verbrauchsmaterial:** Besorgung von Verbrauchsmaterial wie Toner, Papier und Disketten sowie Ersatz von Verschleisstellen.

### 10.11. Rechte am Arbeitsergebnis

Soweit im Vertrag nichts anderes bestimmt wird, verbleiben sämtliche Rechte an den durch HCI oder deren Subakkordanten erstellten Arbeitsergebnissen bei HCI. Der Kunde erhält ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht daran.

### 10.12. Gewährleistungsausschluss bei Selbstverschulden

Eine eigenmächtige Nachbesserung durch den Kunden oder durch Dritte ist ausgeschlossen. Sofern der Kunde Hardware- oder Softwareprodukte unsachgemäss behandelt, selber verändert oder repariert oder solche Handlungen durch nicht von HCI autorisierte Dritte vornehmen lässt, verliert er sämtliche Gewährleistungs- und Haftungsansprüche. Überdies kann HCI den dadurch verursachten, zusätzlichen Aufwand zu den jeweils gültigen Konditionen in Rechnung stellen.

### 10.13. Haftung

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

### 10.14. Verrechnungsausschluss

Mit Forderungen von HCI kann der Kunde nur solche Gegenforderungen verrechnen, die von HCI schriftlich anerkannt wurden.

### 10.15. Sicherheiten

HCI behält sich das Eigentum an den verkauften Hardwareprodukten vor, bis der Kunde die Hardwareprodukte vollständig bezahlt hat. Der Kunde verpflichtet sich, Eigentumsvorbehalte Dritten, insbesondere allfälligen Vermietern, mitzuteilen sowie unter Eigentumsvorbehalt stehende Hardwareprodukte nicht zu veräussern und sie sorgfältig zu behandeln.

Die Erteilung einer Nutzungslizenz erfolgt unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung der Lizenzgebühren. Unterlässt der Kunde die Bezahlung der Lizenzgebühren, so verliert er nach einmaliger schriftlicher Mahnung sämtliche Nutzungsrechte an der unbezahlten Software und ist verpflichtet, sämtliche Kopien der Software zu löschen und Datenträger sowie Dokumentationen an HCI zurückzugeben.

### 10.16. Geheimhaltung

HCI und der Kunde verpflichten sich gegenseitig zur Geheimhaltung aller Wahrnehmungen und Unterlagen, die zur geschäftlichen Geheimsphäre gehören. Diese Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die nachweislich öffentlich bekannt sind oder ohne Zutun des Informationsempfängers öffentlich bekannt werden.

Die Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht nach Beendigung des Vertragsverhältnisses weiter.

*10.17. Schlussbestimmungen*

Allfällige Änderungen und Ergänzungen zum Vertrag bedürfen der Schriftform.

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

Anwendbar ist ausschliesslich materielles Schweizer Recht. **Ausschliesslicher Gerichtsstand ist der Sitz von HCI oder - bei Verträgen einer Niederlassung - der Sitz der Niederlassung von HCI.**