

# Allgemeine Geschäftsbedingungen new-win SW Solutions AG

## Art. 1 Zweck und Geltungsbereich der AGB

- 1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend "AGB" genannt) regeln die gegenseitigen Rechte und Pflichten der new-win SW Solutions AG (nachfolgend "new-win" genannt) und dem Kunden. Sie gelten für sämtliche Vertragsbeziehungen zwischen der new-win und Kunden.
- 1.2 Verfügt der Kunde über eigene allgemeine Geschäfts- oder Vertragsbedingungen, finden diese vorbehältlich einer expliziten, anders lautenden Regelung im Einzelvertrag (Ziff. 3.1) auf die Rechtsbeziehungen mit der new-win keine Anwendung.

## Art. 2 Vertragsabschluss

- 2.1 Ein Vertragsverhältnis mit der new-win (nachfolgend "Einzelvertrag" genannt) entsteht durch beidseitige Unterzeichnung einer Offerte, einer Auftragsbestätigung, eines Projektauftrags oder eines anderen Vertragsdokuments oder durch eine per E-Mail oder Telefon erfolgte Bestellung des Kunden, die von der new-win per E-Mail oder schriftlich bestätigt wird.
- 2.2 Die Zurverfügungstellung von Produktinformationen durch new-win, sei es schriftlich oder elektronisch, stellt keinen Antrag, sondern bloss eine Einladung zur Offertstellung dar. Das gilt auch dann, wenn new-win im Einzelfall konkrete Angaben zu Leistungsumfang und Preisen macht.

## Art. 3 Vertragsbestandteile

- 3.1 Ein Einzelvertrag zwischen der new-win und dem Kunden kann verschiedene Bestandteile aufweisen. Bei allfälligen Abweichungen zwischen den Vertragsbestandteilen gelten diese in folgender Reihenfolge:
  - a) Auftragsbestätigung, Offerte, Projektauftrag oder E-Mail-Bestätigung
  - b) Anhänge zur Auftragsbestätigung, zur Offerte, zum Projektauftrag oder zur E-Mail-Bestätigung
  - c) Besondere Vertragsbestimmungen
  - d) Rahmenvertrag
  - e) Vorliegende AGB

## Art. 4 Leistungen new-win

- 4.1 Die von new-win zu erbringenden Leistungen und der spezifische Leistungsumfang sind im Einzelvertrag definiert (Ziff. 3.1).
- 4.2 Der von new-win zu erbringende Leistungskatalog ist im Einzelvertrag abschliessend festgehalten. Leistungen, die im Einzelvertrag nicht ausdrücklich aufgeführt sind, schuldet new-win nicht.
- 4.3 Erbringt new-win ausnahmsweise Leistungen, welche nicht ausdrücklich im Leistungskatalog des Einzelvertrags festgehalten sind, gilt dies nicht als Anerkennung einer entsprechenden Leistungspflicht.
- 4.4 Die im Einzelvertrag vereinbarten Leistungen und der Leistungsumfang können vom Kunden und von new-win im Rahmen eines "change requests" durch Vereinbarung jederzeit geändert werden (Vertragsänderung). Eine Vertragsänderung ist jedoch nur verbindlich, wenn die Auswirkungen auf die Vergütung festgehalten sind und wenn sie entweder beidseitig unterzeichnet, in einem Projektstatusbericht festgehalten oder per E-Mail bestätigt ist.

4.5 new-win ist berechtigt, zur Erfüllung der Verträge, wenn erforderlich, Dritte (Privatpersonen oder Unternehmen) beizuziehen (Hilfspersonen).

4.6 new-win ist bestrebt, ihre Leistungen nach dem neuesten Stand der Technik und mit höchstmöglicher Qualität zu erbringen. Für Gewährleistung und Haftung gelten Ziff. 10 f. der vorliegenden AGB.

## Art 5 Im Speziellen: Support- und Wartungsleistungen new-win

- 5.1 new-win nimmt vorbehältlich einer abweichenden Vereinbarung in einem Einzelvertrag innerhalb der üblichen Bereitschaftsperiode Anfragen oder Störungsmeldungen entgegen. Als übliche Bereitschaftsperiode gilt der Zeitraum von 8.00 bis 12.00 Uhr und von 13.30 bis 17.00 Uhr von Montag bis Freitag mit Ausnahme der gesetzlich anerkannten öffentlichen Ruhetage am Sitz der new-win in Suhr. new-win sichert vorbehältlich einer abweichenden Vereinbarung im Einzelvertrag ausdrücklich keine Reaktions-, Interventions- und Wiederherstellungszeit zu.
- 5.2 Anfragen oder Störungsmeldungen sind telefonisch (Telefon-Nr. +41 62 855 80 50) oder elektronisch (Anfragen: servicedesk@newwin-sws.ch) an new-win zu richten.
- 5.3 Besteht zwischen dem Kunden und new-win kein Software-Lizenz und Wartungsvertrag oder kein anderer Vertrag, in welchem die erbrachten Supportleistungen vereinbart wurden, verrechnet new-win Anfragen und Störungsmeldungen dem Kunden nach Aufwand. Dabei werden die zur Leistungserbringung aktuellen Ansätzen verrechnet.
- 5.4 Im Zusammenhang mit Support- und Wartungsleistungen gelten die im separat zu unterzeichnenden Software-Lizenz und Wartungsvertrag definierten Zeiten und Bedingungen.

## Art. 6 Leistungen Kunde

- 6.1 Der Kunde schuldet new-win fristgerecht die vertraglich vereinbarte Vergütung. Für Vergütungsarten und Zahlungsmodalitäten gilt Ziff. 9.
- 6.2 Soweit zur Vertragserfüllung durch new-win erforderlich oder nützlich, ist der Kunde zur Mitwirkung verpflichtet. Insbesondere hat der Kunde die organisatorischen, personellen und technischen Voraussetzungen zu schaffen, damit er die von new-win erbrachten Leistungen nutzen bzw. damit new-win die vereinbarten Leistungen erbringen kann. Dazu gehört insbesondere:
  - a) Nach Absprache Gewährung des Zugangs zum Informatiksystem und Sicherstellung der Verfügbarkeit von Fachpersonal, Arbeitsplätzen und Arbeitsmitteln soweit notwendig
  - b) Einrichtung und Betrieb der vereinbarten spezifizierten Kommunikationsverbindungen
  - c) Einhaltung der im Wartungs- und Supportvertrag bzw. in der Softwaredokumentation festgelegten Bedingungen über Einsatz und Betrieb der Software
  - d) Dokumentation von Ausnahmeständen und Fehlermeldungen; Unterstützung des Leistungserbringers bei der Analyse der Ursachen und Bedingungen eines Mangels sowie beim Austesten des Korrekturcodes in angemessenem und zumutbarem Umfang.
- 6.3 Der Kunde ist zur rechts- und vertragskonformen Inanspruchnahme der Leistungen von new-win verpflichtet. Er sorgt mit allen notwendigen und zumutbaren Mitteln dafür, dass die Leistungen von new-win nur in rechts- und vertragskonformer Weise in Anspruch genommen werden können.

- 6.5 Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht, ungenügend oder nur verzögert nach, bleiben die Pflichten von new-win gemäss Einzelvertrag solange sistiert, bis die Voraussetzungen zur Leistungserbringung durch new-win wieder erfüllt sind. Zudem ist new-win berechtigt, dem Kunden die daraus entstehenden Mehrkosten nach Aufwand in Rechnung zu stellen, selbst wenn eine Pauschalvergütung vereinbart wurde.
- 6.6 Bei schwerer oder wiederholter Verletzung vertraglicher Pflichten durch den Kunden ist new-win berechtigt, ihre Leistungen sofort einzustellen und den entsprechenden Einzelvertrag mit sofortiger Wirkung aufzulösen (Ziff. 12.2).

#### **Art. 7 Datenschutz und Datensicherheit**

- 7.1 new-win hält sich im Umgang mit Daten an die geltende Gesetzgebung, insbesondere an die anwendbaren Gesetze zum Datenschutz. new-win bearbeitet Daten des Kunden nur, soweit dies der Einzelvertrag mit dem Kunden erfordert. Zudem werden Daten des Kunden vertraulich behandelt, ausser der Vertragszweck erfordert eine andere Behandlung der Daten. Zu den Daten des Kunden gehören auch alle Informationen und Unterlagen, die new-win im Rahmen der Geschäftsbeziehung zugänglich sind.
- 7.2 Der Kunde willigt ein, dass Daten durch new-win an Dritte weitergeben werden, sofern und soweit dies zur Erfüllung des Vertrags notwendig ist. Insbesondere ist new-win zur Weitergabe der Daten berechtigt, wenn eine Leistung für den Kunden gemeinsam mit einem Dritten erbracht wird und die Zusammenarbeit mit dem Dritten für den Kunden bei Vertragsabschluss erkennbar war.
- 7.3 Erfordert die Erfüllung des Einzelvertrags die Bearbeitung von Personendaten Dritter, ist der Kunde im Verhältnis zum Dritten für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Pflichten verantwortlich. Sofern für die Datenbearbeitung eine Einwilligung der betroffenen Person notwendig ist, sorgt der Kunde für deren gültige Erteilung. Hat der Einzelvertrag die Bearbeitung besonders schützenswerter Personendaten zum Gegenstand (Art. 3 lit. c DSGVO), hat der Kunde dies new-win vorgängig ausdrücklich anzuzeigen.
- 7.4 Der Kunde ist alleine für die regelmässige Sicherung seiner Daten und seiner Software verantwortlich. Das gilt insbesondere auch für Daten, die mit Programmen bearbeitet werden, welche von new-win erstellt, installiert oder gewartet werden.

#### **Art. 8 Immaterialgüterrechte**

- 8.1 Alle Rechte an bestehenden oder bei der Vertragserfüllung entstehenden Immaterialgüterrechten verbleiben bei der new-win oder bei den berechtigten Dritten. Insbesondere stehen Urheberrechte an Werken (z.B. Programme, Programmteile, Systemstrukturen, Dokumente wie Prozessabläufe, Checklisten und Arbeitsanweisungen oder andere Hilfsmittel), die im Rahmen der Vertragserfüllung entstehen oder von new-win zur Verfügung gestellt werden, ausschliesslich new-win zu. Dieser steht dabei vorbehältlich einer abweichenden Abrede insbesondere das ausschliessliche Weiterverwendungsrecht am geschöpften Werk zu.
- 8.2 Für die Dauer des Vertrags erhält der Kunde das unbefristete, unübertragbare und nicht ausschliessliche Recht zum Gebrauch und zur Nutzung des im Einzelvertrag genannten Werke und Produkte sowie der damit verbundenen Dokumente und Hilfsmittel (z.B. Prozessabläufe, Checklisten und Arbeitsanweisungen). Der Kunde ist zur Einhaltung der Lizenz- und Nutzungsbestimmungen, auch jener allfälliger Drittanbieter, verpflichtet.

- 8.3 Wird new-win wegen der Verletzung von Immaterialgüterrechten durch den Kunden von Dritten in Anspruch genommen, hat der Kunde new-win vollumfänglich schadlos zu halten.

#### **Art. 9 Vergütung**

- 9.1 Die Vergütung kann als Pauschale oder nach Aufwand geschuldet sein. Bei einer Vergütung nach Aufwand oder Pauschale sind auch die An- und Abreisezeiten nach den vereinbarten Stundenansätzen zu vergüten. Das entsprechende Vergütungssystem und die konkrete Vergütung (Pauschale oder Stundenansätze) werden im Einzelvertrag vereinbart. Die Vergütung ist in Schweizer Franken (CHF) zu entrichten.
- 9.2 Sofern vertraglich nichts anderes vereinbart schuldet der Kunde new-win neben der Vergütung
- a) den Ersatz von Spesen und Auslagen;
  - b) Steuern und Gebühren (insbesondere die gesetzliche MwSt.).
- 9.3 Eine Verrechnung der Vergütungsforderung von new-win mit Gegenforderungen des Kunden ist nur insoweit zulässig, als die Gegenforderung des Kunden von new-win schriftlich anerkannt und new-win der Verrechnung ausdrücklich zugestimmt hat.
- 9.4 Die Rechnungsstellung erfolgt in der Regel monatlich, im Voraus oder nach vereinbartem Zahlungsplan. Pauschalvergütungen können für unterjährige Vertragslaufzeiten pro rata in Rechnung gestellt werden. Rechnungen von new-win sind spätestens 30 Tage nach dem Rechnungsdatum zu zahlen.

#### **Art. 10 Gewährleistung**

- 10.1 new-win erbringt Dienstleistungen wie beispielsweise Beratung, Konzipierung, Wartung und Support sorgfältig und in der vereinbarten Qualität. Leistungen mit werkvertraglichem Charakter wie beispielsweise Programmierungen erbringt new-win gemäss den im Einzelvertrag vereinbarten Spezifikationen und der dort genannten Qualität. Der Kunde anerkennt aber, dass Funktionsstörungen, Leistungseinbrüche sowie Leistungsunterbrüche auch bei grösster Sorgfalt nicht gänzlich ausgeschlossen werden können und dass die ununterbrochene, fehler- und störungsfreie Dienstleistung und der ununterbrochene, fehler- und störungsfreie Betrieb von Werken nicht gewährleistet werden kann.
- 10.2 Nach Ablieferung eines Werks, wie beispielsweise Programmierungen, hat es der Kunde unverzüglich und eingehend zu prüfen. Erfolgt innert 20 Tagen seit Ablieferung keine Mängelrüge im Sinne von Ziff. 10.3, gilt das Werk rücksichtlich jener Mängel, die bei eingehender Prüfung erkennbar gewesen wären, als vorbehaltlos genehmigt.
- 10.3 Stellt der Kunde bei der Ablieferung oder später fest, dass ein Werk mangelhaft ist oder eine Dienstleistung mangelhaft erbracht wird, hat er new-win unverzüglich, detailliert und in geeigneter Form darüber in Kenntnis zu setzen. Nach Zugang der Mängelrüge hat new-win das Recht, innert angemessener Frist für die Behebung des Mangels zu sorgen.

#### **Art. 11 Referenzen**

- 11.1 Vorbehältlich einer abweichenden Regelung ist new-win berechtigt, den Kunden als Referenz anzugeben. Insbesondere ist new-win berechtigt, den Kunden auf ihrer Webseite oder auf gedruckten Werbeunterlagen als Referenz aufzuführen (inkl. Logo) und gegenüber interessierten Dritten zu kommunizieren.

#### **Art. 12 Dauer und Beendigung der Einzelverträge**

- 12.1 Sofern nichts anderes vereinbart, enden Einzelverträge jeweils per 31. Dezember des Kalenderjahres, welches auf das Kalenderjahr des Vertragsabschlusses folgt. Nach Ablauf dieser festen Vertragsdauer verlängern sich die Verträge jeweils um ein Kalenderjahr, sofern sie nicht durch eine der Parteien unter Einhaltung einer dreimonatigen Frist vor Ablauf der festen Vertragsdauer oder eines Verlängerungsjahres schriftlich gekündigt werden.
- 12.2 Ist new-win die Fortführung des Vertragsverhältnisses mit dem Kunden aus wichtigen Gründen unzumutbar, kann sie den Vertrag fristlos ausserordentlich kündigen. Als wichtiger Grund gilt insbesondere, wenn der Kunde eine wesentliche Vertragsverletzung begeht – beispielsweise der Verstoss gegen seine Pflichten gemäss Ziff. 6.6 – und diese Verletzung trotz schriftlicher Mahnung behebt. Weiter steht new-win das Recht zur fristlosen Auflösung des Vertrags gemäss Ziff. 6.6 zu.
- 12.3 Mit dem Einzelvertrag enden auch sämtliche seiner Bestandteile. Andere Einzelverträge oder ein allfälliger Rahmenvertrag zwischen new-win und dem Kunden sowie deren Bestandteile sind von der Beendigung eines einzelnen Vertrags über ein Produkt nicht betroffen.

#### **Art. 13 Schlussbestimmungen**

- 13.1 Sollten sich Bestimmungen dieser AGB oder der übrigen Vertragsbestandteile (Ziff. 3.1) als ungültig, unwirksam oder unmöglich erweisen, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen der AGB oder darauf verweisende Einzelverträge davon nicht berührt (salvatorische Klausel). Für diesen Fall verpflichten sich new-win und der Kunde, die unwirksame Bestimmung durch eine zulässige wirksame zu ersetzen, die ihrem Inhalt nach dem ursprünglichen Vertragszweck am nächsten kommt.
- 13.2 Der Kunde und new-win beabsichtigen, im Falle von Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit Einzelverträgen nach Treu und Glauben eine einvernehmliche Regelung zu treffen.
- 13.3 Sofern die Verträge zwischen new-win und dem Kunden keine abweichenden Regelungen enthalten, gelten die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts. Gerichtsstand für Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Suhr AG

Suhr, 01. Januar 2016