

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen – Jay-Jay**

Jay-Jay  
Rechenbühlstrasse 78  
8106 Adlikon

Nachstehend werden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen «AGB» Genannt.

16.04.2023

# 1. Allgemeine Regelungen

## 1.1. Anwendungsbereich und Geltung

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen zwischen den Kundinnen und Kunden (im folgenden «Kunden» genannt) und Jay-Jay (im Folgenden «Jay-Jay» oder «Auftragnehmerin» genannt) für die Beschaffung und Wartung von Hard- und Software sowie die Erbringung von sonstigen Informatik-Dienstleistungen.

Die AGB sind integrierter Bestandteil sämtlicher Angebote und Verträge zwischen dem Kunden und Jay-Jay. Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen der AGB erlangen einzig mit schriftlicher Bestätigung Wirksamkeit.

Die AGB gelten, wenn sie die Parteien ausdrücklich oder still akzeptieren. Die allgemeinen Vertragsbedingungen beteiligter Servicedienstleister sind integrierter Bestandteil dieser AGB. Bestehen Differenzen zwischen der deutschen Version und allfälligen Übersetzungen, so gilt die Bestimmung in der deutschen Version als alleinig gültige.

## 1.2. Zahlungsbedingungen

Rechnungen von Jay-Jay für Leistungen aus sämtlichen Vertragsbeziehungen sind innert 30 Tagen nach Rechnungsstellung netto ohne Skontoabzug zu bezahlen. Jay-Jay ist jederzeit berechtigt, nach eigenem Ermessen Vorauszahlungen oder anderweitige Sicherheitsleistungen zu verlangen. Der Rückbehalt von Zahlungen aufgrund irgendwelcher Ansprüche ist ausgeschlossen. Die Verrechnung von Gegenforderungen bedarf der vorgängigen schriftlichen Vereinbarung der Vertragspartner.

## 1.3. Zahlungsverzug

Nichteinhaltung des Zahlungstermins löst ohne ausdrückliche Mahnung Zahlungsverzug aus. Jay-Jay hat damit Anspruch auf 5% p.a. Verzugszins und auf Ersatz aller Inkasso-, Anwalts- und Gerichtskosten sowie des Weiteren belegbaren Schadens. Desweiteren behält sich Jay-Jay vor, Mahngebühren in der Höhe von CHF 100.00 pro Mahnung zu erheben. Kommt der Kunde mit Zahlungen in Verzug, ist Jay-Jay berechtigt, Wartungsarbeiten und Support so lange einzustellen, bis alle Ausstände beglichen sind. Durch Zahlungsverzug ausgefallene Wartungsleistungen gelten als erbracht und werden verrechnet.

## 1.4. Untervergabe von Aufträgen

Nach vorgängiger Mitteilung an den Kunden ist Jay-Jay jederzeit berechtigt, zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen Unterauftragnehmer einzusetzen.

## 1.5. Recht am Arbeitsresultat

Der Kunde hat das Recht, das ihm gelieferte Arbeitsresultat gemäss den geltenden Bedingungen des Herstellers zu nutzen. Die Auftragnehmerin hat das Recht, Ideen, Konzepte und Verfahren in Bezug auf Informationsverarbeitung, welche sie bei der Ausführung von Dienstleistungen allein oder zusammen mit dem Personal des Kunden gewonnen hat, beim Erbringen von Dienstleistungen ähnlicher Art für andere Kunden zu verwenden. Sämtliche von Arbeitnehmern von Jay-Jay erstellten Arbeitsergebnisse und die damit verbundenen Schutzrechte, insbesondere das Urheberrecht und sämtliche gewerbliche Schutzrechte, werden umfassend, d.h. hinsichtlich gegenwärtiger und künftiger Verwendungsbefugnisse, vollständig auf Jay-Jay übertragen.

## 1.6. Geheimhaltung

Die Vertragspartner behandeln alle Tatsachen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Im Zweifel sind Tatsachen vertraulich zu behandeln und es besteht eine gegenseitige Konsultationspflicht. Diese Geheimhaltungspflicht besteht schon vor Vertragsabschluss und dauert nach Beendigung des Vertragsverhältnisses an. Die Auftragnehmerin ist sich bewusst, dass Daten des Kunden, welche ihr bei Ausführung der vertraglich vereinbarten Leistungen zugänglich werden, eidgenössischen oder kantonalen Vorschriften über den Datenschutz unterstellt sein können. Sie wird demgemäss die gesetzlich vorgeschriebenen organisatorischen Massnahmen zur Wahrung des Datenschutzes treffen und dafür sorgen, dass Mitarbeiter und Hilfspersonen, welche Zugang zu solchen Daten erhalten, über die Pflichten zur Wahrung des Datenschutzes unterrichtet werden.

## 1.7. Gewährleistung

Verletzt die Auftragnehmerin die vertraglich eingegangenen Verpflichtungen, kann der Kunde zunächst nur eine unentgeltliche Nachbesserung verlangen. Jay-Jay behebt den Mangel innerhalb angemessener Frist und trägt die daraus entstehenden Mehrkosten bis zur Höhe der für die betreffenden Leistungen vereinbarten Vergütung. Hat Jay-Jay die verlangte Nachbesserung nicht oder nicht erfolgreich vorgenommen, kann der Kunde nach einer einmaligen schriftlichen Abmahnung die entsprechenden Massnahmen von einer qualifizierten Drittfirma erbringen lassen. Die Kosten, maximal bis zur Höhe der für die betreffenden Leistungen vereinbarten Vergütung, werden je zur Hälfte von Jay-Jay und vom Kunden getragen. Die Mängelrechte verjähren innert einem Jahr ab Ausführung der Leistung. Mängel sind sofort nach Entdeckung zu rügen. Für arglistig verschwiegene Mängel können die Mängelrechte während zehn Jahren nach Ausführung geltend gemacht werden.

## 1.8. Anstellungsverzicht

Die Vertragspartner verzichten darauf, Mitarbeiter des anderen Vertragspartners während der Vertragsdauer und innerhalb zweier Jahre nach Beendigung des Vertrags anzustellen oder deren direkte Dienstleistungen in irgendeiner Form in Anspruch zu nehmen. Die Aufhebung dieses Anstellungsverzichtes bedarf einer schriftlichen Vereinbarung. Diese Vereinbarung bezüglich Anstellungsverzicht gilt auch für auszubildende Mitarbeiter und Mitarbeiter mit befristetem Arbeitsverhältnis.

# 2. Software-Engineering

## 2.1. Umfang von Wartung und Pflege

Die Pflege von Software umfasst den Bereitschaftsdienst, den Unterhalt / die Aktualisierung der Dokumentationssysteme, die Ressourcenbereitstellung für Fehleranalyse und Weiterentwicklung. Diese Pflege wird im Entwicklungsauftrag oder in einem eigenen Wartungsvertrag (SLA) geregelt und durch darin geregelte Vergütung abgegolten. Weitere nicht explizit schriftlich vereinbarte Leistungen gelten als Zusatz. Solche Leistungen werden nach Aufwand zu den aktuellen Tarifen von Jay-Jay in Rechnung gestellt.

## 2.2. Gewährleistung

Jay-Jay übernimmt während 2 Monaten ab Installation einer Software-Version die Behebung der nachweislich von ihr verschuldeten Entwicklungsfehler. Der Garantieanspruch erlischt, sobald der Kunde oder Dritte selbst Änderungen oder Fehlerbehebungen am System vornehmen. Ein gewährleistungspflichtiger Programmfehler liegt nur vor, wenn der Fehler dokumentierbar und reproduzierbar ist.

### 2.3. Haftung

Jay-Jay lehnt bezüglich der entwickelten Software jede Haftung ab. Sie haftet insbesondere nicht für Folgeschäden von Entwicklungsfehlern, Unterbrüche, Ausfälle, etc., die im Zusammenhang mit der Ausführung und Verwendung der entwickelten Software entstehen.

### 2.4 Rechte am Arbeitsergebnis

Der Kunde darf die von Jay-Jay entwickelte Software ohne Einschränkungen verwenden. Er darf sie jedoch nicht ohne Einverständnis von Jay-Jay Dritten weitergeben oder zugänglich machen.

## 3. Projekte, Wartung und Instandsetzung

### 3.1. Geltungsbereich

Die unter diesem Titel aufgeführten Bestimmungen regeln alle als Arbeitsaufwand erbrachten Leistungen, insbesondere: Den Abschluss von Wartungsverträgen (im Folgenden «SLA» genannt). Weitere IT-Dienstleistungen und Projektarbeiten wie Installationen, Support, Migrationen, Konfigurationen, Consulting.

### 3.2. Vertragsabschluss

Angeborene Zeitaufwände sind immer unverbindliche Schätzungen. Verrechnet wird, sofern nicht ausdrücklich als Pauschale ausgewiesen, der effektiv benötigte Zeitaufwand gemäss Rapport. Im Zusammenhang mit Anfragen an Jay-Jay, können Aufträge ohne Offerte mündlich angenommen werden. Jay-Jay kann dabei davon ausgehen, dass der Auftrag erteilende Mitarbeiter innerhalb seiner Kompetenzen handelt, der Auftrag also ausgeführt und verrechnet werden kann.

### 3.3. Wartung und Instandsetzung

Nimmt der Kunde während der SLA-Laufzeit Erweiterungen am definierten System vor, ist Jay-Jay berechtigt, damit verbundene Mehraufwendungen ab Inbetriebnahme Datum zu verrechnen. Die Instandsetzung (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit) beinhaltet Reparatur und Ersatz schadhafter Teile, den Einbau technischer Verbesserungen sowie den Benutzersupp.

### 3.4. Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit

Während der Bereitschaftsperiode nimmt Jay-Jay Störungsmeldungen entgegen und erbringt ihre im SLA vereinbarten Leistungen. Als Bereitschaftsperiode gilt die Bürozeit von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 ohne die am Standort Zürich üblichen Feiertage. Einer Erweiterung der Bereitschaftsperiode kann nur schriftlich im Rahmen eines SLA zugestimmt werden. Jay-Jay beginnt mit der Instandsetzung so rasch als möglich, spätestens aber innert der im SLA vereinbarten Zeit. Als Reaktionszeit gilt die Zeit, die zwischen dem Eingang der Störungsmeldung des Kunden bei Jay-Jay dem fachkundigen Eingreifen mittels Fernwartung oder vor Ort, sofern sie innerhalb der Bereitschaftsperiode liegt. Eine maximale Störungsbehebungszeit kann naturgemäss nicht garantiert werden. Jay-Jay ist nicht verpflichtet weitere Leistungen als im SLA vereinbart zu erbringen.

### 3.5. Dokumentation, Protokoll und Rapport

Jay-Jay stellt sicher, dass die von ihr ausgeführten Arbeiten im Rahmen des zugehörigen Auftrages, soweit erforderlich, in der Systemdokumentation nachgeführt und abgerechnet werden. Jay-Jay führt ein Wartungs- und Pflegeprotokoll so weit im SLA vorgesehen und stellt es dem Kunden auf Verlangen zur Verfügung. Es enthält jene Informationen, welche für den Betrieb wesentlich sind. Wird der Auftrag nach Aufwand abgegolten, erhält der Kunde einen Rapport. Dieser nennt Datum,

Art und Dauer des Einsatzes. Er wird dem Kunden nach Abschluss der Arbeit, spätestens aber bei Rechnungsstellung, zugestellt und gilt als genehmigt, wenn er vom Kunden nicht innerhalb der vereinbarten Zahlungsfrist schriftlich beanstandet wird.

### 3.6. Vergütung / Zahlungsbedingungen

Jay-Jay erbringt ihre Leistungen zu den zum Zeitpunkt des Einsatzes in des aktuellen Preisblatt bzw. den im SLA-Vertrag ausgewiesenen Ansätzen, Pauschalen und Konditionen. Änderungen dieser Konditionen treten frühestens 3 Monate nach schriftlicher Benachrichtigung in Kraft. Bei Gebührenerhöhungen um mehr als 5% steht dem Kunden ein ausserordentliches Kündigungsrecht per Inkrafttretungsdatum der Erhöhung zu. Der Aufwand für Wartung und Instandsetzung wird, sofern nicht pauschal abgegolten, unabhängig von Erfolg und Offerte einzig basierend auf dem tatsächlich erbrachten Aufwand verrechnet. Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten von Jay-Jay werden zusätzlich verrechnet. Steuern und Abgaben, die auf Abschluss oder Erfüllung dieses Vertrages erhoben werden, bzw. deren Erhöhung, gehen zu Lasten des Kunden.

### 3.7. Mitwirkungspflichten des Kunden

Jay-Jay kann jederzeit davon ausgehen, dass der Kunde die notwendigen organisatorischen und technischen Massnahmen für eine erfolgreiche Auftragserfüllung trifft. Dazu gehören namentlich: Gewährung des Zugangs zum definierten IT-System und zu Dokumentationen. Gewährleistung der Erreichbarkeit der vom Auftraggeber genannten zuständigen Person. Bereitstellung des erforderlichen Platzes nach den Spezifikationen von Jay-Jay. Rechtzeitige Information von Jay-Jay über besondere technische Voraussetzungen sowie gesetzliche, behördliche und andere Vorschriften am Bestimmungsort, soweit für die vertragskonforme Leistung von Bedeutung. Der Kunde stellt Jay-Jay regelmässige Wartungsarbeiten der Infrastruktur an einem zu bestimmenden Tag und wenn immer technisch indiziert ein firmenweites Wartungsfenster zur Verfügung und informiert seine Mitarbeitenden darüber. Erfüllt der Kunde aus von ihm zu vertretenden Gründen die Mitwirkungspflichten nicht, ist Jay-Jay berechtigt, dem Kunden die daraus entstehenden Mehrkosten nach Aufwand in Rechnung zu stellen. Für die Sicherung seiner Daten und Software (Backup) ist der Kunde ausschliesslich selbst verantwortlich. Bei allen Arbeiten ist vorgängig durch den Kunden eine Datensicherung durchzuführen. Jay-Jay lehnt jegliche Haftung für verlorene Daten ab. Wird die Sicherung von Mitarbeitern von Jay-Jay ausgeführt, verifiziert der Kunde Vollständigkeit und Qualität.

### 3.8. Gewährleistung

Jay-Jay wird die geschuldeten Leistungen durch adäquat ausgebildetes Fachpersonal unter Einhaltung der in ihrem Betrieb üblichen Sorgfalt erbringen. Die Auftragnehmerin kann keine Garantie dafür übernehmen, dass das zu pflegende IT-System dauernd, ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen, mit beliebigen Daten, anderen Informationssystemen und Programmen eingesetzt werden kann, noch dass mit den vorgeschlagenen Massnahmen das Auftreten von Störungen und Eindringen von Viren in das IT-System beseitigt bzw. komplett verhindert werden kann.

### 3.9. Haftung für Schäden

Jay-Jay haftet ausschliesslich für den von ihr oder von einem von ihr beauftragten Dritten verursachten Schaden aus dem Vertragsverhältnis und nur, sofern dieser Schaden nachweisbar grobfahrlässig oder absichtlich verursacht worden ist, wobei jegliche Haftung für leichte Fahrlässigkeit wegbedungen ist.

## 4. Schlussbestimmungen

### 4.1 Abtretung, Übertragung und Verpfändung

Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis sowie der Vertrag als Ganzes dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Vertragspartners weder ganz noch teilweise an Dritte abgetreten, noch übertragen oder verpfändet werden. Diese Zustimmung wird nicht ohne Grund verweigert.

### 4.2. Teilnichtigkeit

Sollten sich einzelne Bestimmungen oder Teile dieser AGB oder einer Vereinbarung der diese AGB zu Grunde liegen als nichtig oder unwirksam erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit der anderen Bestimmungen nicht berührt. Jay-Jay wird in einem solchen Fall die entsprechenden Bestimmungen so anpassen, dass der im nichtigen oder unwirksam gewordenen Teil angestrebte Zweck so weit wie möglich erreicht wird.

### 4.3. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

Die Rechtsbeziehungen zwischen Jay-Jay und ihren Kunden unterstehen dem Schweizerischen Recht, unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980. Dienstleistungen werden nach den Bestimmungen über das Auftragsrecht nach Art. 394 ff. des Schweizerischen Obligationenrechts erbracht.

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen – Jay-Jay**

Jay-Jay  
Rechenbühlstrasse 78  
8106 Adlikon

16.04.2023