



ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

insysta gmbh, Torweg 8, 3930 Visp

Version 3
AGBs gültig ab 01.03.2016

1 Allgemeines

- 1.1 Diese AGB regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung einer beliebigen Anzahl von Einzelverträgen zwischen der insysta GmbH (nachfolgend „insysta“) und ihren Kundinnen und Kunden (nachfolgend „Kunde“). Sie sind dabei für sämtliche von der insysta angebotenen und erbrachten Leistungen anwendbar und bilden integrierenden Bestandteil der Angebote und Verträge zwischen Kunde und insysta. Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen der AGB sind einzig mit schriftlicher Bestätigung durch die insysta gültig. Es gilt jeweils die aktuellste Version dieser AGB, welche ebenfalls auf der Webseite www.insysta.ch/home/unternehmen/AGB einsehbar ist, als verbindlich. Die insysta hat das Recht, die AGB jederzeit anzupassen.
- 1.2 Für Drittsoftware oder –hardware gelten ausschliesslich die entsprechenden Bestimmungen inklusive Gewährleistungs- und Garantiebestimmungen des Dritten. Eine darüberhinausgehende, eigene Gewährleistung oder Haftung der insysta besteht nicht.
- 1.3 Werden für bestimmte Leistungen der insysta ausdrücklich Spezialbestimmungen vereinbart, gehen diese bei Widersprüchen den vorliegenden AGBs vor. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden allerdings wegbedungen.
- 1.4 Die Angaben hinsichtlich der von der insysta vertriebenen Geräte und Produkte sind freibleibend, soweit nicht ausdrücklich eine verbindliche Zusicherung erfolgt. Im Hinblick auf die ständige technische Weiterentwicklung und Verbesserung unserer Produkte werden Änderungen (in Bezug auf Preis und technische Spezifikationen) in den gelieferten Hardwarekomponenten vorbehalten, da zur Zeit der Ausführung der Installationen gewisse Hard- und Softwarekomponenten auf dem Markt nicht mehr verfügbar sein könnten.

2 Offerten

- 2.1 Offerten der insysta für ihre Leistungen sind zeitlich befristet. Ohne anderslautende Angabe sind sie jeweils während maximal 14 Tagen gültig.

3 Leistungen

- 3.1 Der konkrete Umfang der vereinbarten Leistung ergibt sich jeweils aus der Offerte bzw. gemäss jeweiligem Einzelvertrag zwischen dem Kunden und der insysta.
- 3.2 Installation, Wartung, Pflege, Support, Instruktion oder Schulung sind ohne ausdrückliche Vereinbarung nicht geschuldet.
- 3.3 Die insysta kann bei Bedarf Dritte für die Leistungserfüllung beiziehen.
- 3.4 Leistungen unter diesem Vertrag sind – sofern schriftlich nicht etwas anderes vereinbart wurde – am Sitz der insysta zu erbringen.

4 **Bereitschafts- und Reaktionszeiten für vereinbarte Pflege- und Supportleistungen**

- 4.1 Die insysta erbringt ihre Leistungen an normalen Werktagen (Montag bis Freitag ohne gesetzliche und lokale Feiertage am Sitz der insysta) nach Verfügbarkeit während der Bereitschaftszeit zwischen 08.00 bis 12.00 Uhr und 13.30 bis 17.30 Uhr, am Freitag nur bis 17.00 Uhr.
- 4.2 Für vereinbarte Pflege- und Supportleistungen sowie für allfällige Fehlermeldungen während der Gewährleistungsfrist stehen folgende Kontaktmöglichkeiten offen:

Telefon +41 27 948 16 00

Telefax +41 27 948 16 01

E-Mail servicedesk@insysta.ch

- 4.3 Garantierte Reaktionszeiten sowie Supportleistungen ausserhalb der Bereitschaftszeit bedürfen der separaten, kostenpflichtigen Vereinbarung zwischen den Parteien.

5 **Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**

- 5.1 Der Kunde ist allgemein verpflichtet, die organisatorischen und technischen Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass die insysta die vereinbarten Leistungen erbringen kann. Zu seinen Pflichten und Obliegenheiten gehören je nach vereinbarten Leistungen insbesondere:
- Verfügbarkeit von allenfalls benötigten eigenen Kommunikationssystemen, Maschinenzeit, Datenträgern, Arbeitsplätzen und Arbeitsmitteln sowie Verschaffung des benötigten Zugangs (inkl. Ermöglichung des Remote Zugriffs);
 - Gewährung des uneingeschränkten Zugangs zu Räumlichkeiten, Anlagen, Geräten und Installationen, soweit dies zur Erbringung von Services erforderlich ist;
 - Angemessene und periodische Sicherung eigener Daten und Inhalte sowie angemessene Business-Continuity Planung für Notfälle, Systemausfälle etc. Eine Sicherung ist insbesondere vorgängig zu Änderungen und Eingriffen / Reparaturarbeiten durch die insysta oder Dritte notwendig (vgl. auch Ziff. 14);
 - Wartung- und Pflege eigener Umsysteme, inklusive Software und Hardware;
 - Schriftliche Bekanntgabe von Sitzänderungen und Standortverlegungen aller in einem Vertrag inventarisierter Geräte mindestens 10 Tage im Voraus;
 - Sicherstellung der Verfügbarkeit von fachkundigen Mitarbeitern;
 - Definition eines Verantwortlichen als Ansprechperson für die insysta mit Garantie, dass dieser oder dessen Stellvertreter in allen Belangen des Vertragsverhältnisses der insysta zur Verfügung steht;
 - Prüfung abgeschlossener Arbeitsergebnisse und gelieferter Produkte - soweit erforderlich und soweit nichts anderes vereinbart wurde - jeweils innert kurzer Frist, spätestens jedoch nach 10 Tagen;
 - Notwendige Unterstützungsleistungen und Dokumentation (z.B. bei der Analyse und Korrektur von Programmfehlern);
 - Informationspflicht über die für die Leistungserbringung erforderlichen technischen Voraussetzungen;

- Umgehende Informationspflicht über bestehende oder drohende Störungen und Gefahren, welche einen Einfluss auf die Leistungserbringung durch die insysta haben könnten;
 - Beachtung der von der insysta vorgegebenen Mindestanforderungen (insb. für Soft- und Hardware). Diese können von der insysta laufend aktualisiert, angepasst und auf der Webseite der insysta oder in anderer geeigneter Form kommuniziert werden;
 - Sicherstellung der ausreichenden Lizenzierung des Kunden und seiner Benutzer;
 - Überbindung der Verpflichtungen aus den Einzelverträgen mit der insysta inklusive aus diesen AGB auf seine jeweiligen Benutzer;
 - Selbständige Evaluation, Prüfung und Auswahl allfälliger Fremdsoftware von Drittanbietern;
 - Geheimhaltung allfälliger von der insysta erhaltener Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten. Insbesondere sind Benutzername und Passwort so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte verhindert wird. Der Kunde verpflichtet sich, die insysta unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten ein Passwort bekannt ist. Der Kunde ist für sämtliche Aktivitäten, welche über sein Konto bzw. mit seinen Zugangsdaten erfolgen selber verantwortlich.
 - Sorgfältige Behandlung von Geräten, die Gegenstand von Services sind, gemäss den Bedienungsvorschriften des Herstellers und, sofern insysta solche abgibt, gemäss den Bedienvorschriften der insysta;
 - Der Kunde ist für die geeignete Auswahl und rechtmässige Verwendung der von der insysta erbrachten Leistungen und Produkte selbst verantwortlich.
- 5.2 Der Kunde versichert, dass die von der insysta erhaltenen Leistungen und Arbeitsergebnisse nicht in einer Weise genutzt werden, welche gegen geltendes Recht (insb. Strafrecht, Datenschutz, Urheberrechte, Export-/Importvorschriften, Fernmeldegesetze etc.) verstösst.
- 5.3 Weitere Pflichten/Obliegenheiten bleiben vorbehalten.

6 Preise und Zahlungskonditionen

- 6.1 Für die Lieferung gelten die in der Offerte, Auftragsbestätigung oder im Einzelvertrag genannten Preise.
- 6.2 Ohne anderslautenden Vereinbarung in der Offerte oder im Einzelvertrag ist bei Unterzeichnung der Auftragsbestätigung oder des Einzelvertrages 50 % des Gesamtbetrages (bei wiederkehrenden Leistungen der Gesamtbetrag für 1 Jahr) im Voraus fällig. Der restliche Betrag ist nach Fertigstellung des Auftrages zu begleichen. Die insysta beginnt mit den Vertragsleistungen, sobald der Betrag auf dem Konto der insysta eingegangen ist.
- 6.3 Sämtliche Preise verstehen sich exkl. Mehrwertsteuer und sonstigen Gebühren. Die Rechnungen sind innert 10 Tagen fällig und netto ohne Abzug zahlbar. Im Falle eines Zahlungsverzuges ist insysta berechtigt, Verzugszinsen von 5 % in Rechnung zu stellen, ohne dass eine zusätzliche Mahnung erstellt werden muss. Dauert der Zahlungsverzug mehr als 30 (dreissig) Kalendertage an oder erscheint eine Zahlung als gefährdet (z.B. Konkursöffnung oder Einstellung von anderen Zahlungen etc.), ist die insysta neben ihren sonstigen bestehenden Rechten berechtigt, die eigenen Leistungen vorläufig einzustellen, bis die Zahlung erfolgt. Die Vergütungspflicht für die vereinbarten Leistungen der insysta besteht in einem solchen Fall weiter und es besteht kein Entschädigungsanspruch des Kunden. Alle Folgen, welche sich aus einer solchen Leistungseinstellung ergeben, gehen ausschliesslich zulasten des Kunden. Insbesondere ist insysta berechtigt, den Ersatz aller Mahn-, Inkasso-, Anwalts- und Gerichtskosten sowie des weiteren Schadens geltend zu machen.

- 6.4 Wechsel, Schecks oder WIR werden nicht akzeptiert.
- 6.5 Soweit Leistungen gegen Aufwand vereinbart wurden, gelten die von der insysta offerierten Stundenansätze. Diese gelten ebenfalls für Aufwände, welche aufgrund eines Verschuldens des Kunden entstehen. Sofern die Stundensätze nicht offeriert wurden, kann die insysta den Aufwand gemäss aktuellem Stundensatz eines Technikers der insysta (mindestens jedoch CHF 138.00 pro Stunde zzgl. MwSt. für Arbeit, CHF 84.00 pro Stunde zzgl. MwSt. für Reisespesen) in Rechnung stellen.
- 6.6 Weiter behält sich die insysta das Recht vor, zur Sicherung von Forderungen bearbeitete Datenträger oder andere Materialien des Kunden zurückzubehalten. Das Eigentum an gelieferter Hardware und Zubehör bleibt bis zur vollständigen Bezahlung der vereinbarten Vergütung inklusive allfälliger Nebenkosten bei der insysta. Diesen Eigentumsvorbehalt kann insysta auch jederzeit bei der zuständigen Behörde im Register eintragen lassen.

7 Termine

- 7.1 Von der insysta gesetzte Fristen und Termine sind als ungefähre Richtwerte zu verstehen. Verbindliche Liefertermine müssen schriftlich vereinbart werden. Vereinbarte Lieferfristen beginnen mit der Unterzeichnung der Auftragsbestätigung oder des Einzelvertrages zu laufen.
- 7.2 Die Einhaltung der Termine durch die insysta setzt voraus, dass der Kunde seine Pflichten, insbesondere seine Zahlungspflicht, und allfälligen Obliegenheiten fristgerecht erfüllt. Ansonsten werden die Fristen automatisch bis zur Erfüllung durch den Kunden verlängert.
- 7.3 Bei vorübergehenden Hindernissen, für welche die insysta nicht verantwortlich ist (z.B. Höhere Gewalt, Streiks, allg. Drittverschulden etc.) verlängert sich die Lieferfrist entsprechend.

8 Lizenzrechte

- 8.1 Soweit der Kunde Software (Standard- oder Individualsoftware, inklusive Updates) von der insysta erhält, erwirbt der Kunde daran ein einfaches, nicht übertragbares, nicht abtretbares, nicht ausschliessliches Lizenzrecht zur Eigennutzung, sofern nichts anderes vereinbart wurde.
- 8.2 Der Kunde ist ohne schriftliche Ermächtigung durch die insysta nicht berechtigt, die lizenzierte Software inklusive allenfalls mitgelieferter Softwaredokumentation zu vermieten, zu verleihen, zu verkaufen, zu übertragen, abzutreten oder sonst wie Dritten zur (Mit-) Nutzung zu überlassen. Der Kunde darf die lizenzierte Software ohne schriftliche Ermächtigung der insysta nicht verändern.

9 Leistungsänderungen und Annullierung von Aufträgen

- 9.1 Leistungsänderungen können von beiden Parteien jederzeit mit den notwendigen Angaben beantragt werden.

- 9.2 Wünscht der Kunde eine Leistungsänderung, teilt ihm die insysta innert 10 Arbeitstagen nach Erhalt des Antrags mit, ob eine solche Änderung möglich ist und welche Auswirkungen sie auf die zu erbringenden Leistungen, auf die Termine und auf die Vergütung hat. Der Kunde entscheidet innert 10 Arbeitstagen ab Erhalt der Mitteilung, ob die Änderung ausgeführt werden soll. Ohne schriftliche Bestätigung der Möglichkeit der Änderung und/oder des Entscheides des Kunden wird keine Änderung durchgeführt.
- 9.3 Wünscht die insysta eine Änderung, so hat der Kunde den Antrag innert 10 Arbeitstagen ab Erhalt schriftlich an- oder abzulehnen.
- 9.4 Die Annullierung von fest erteilten Aufträgen ist bis zum ersten vertraglich vereinbarten Termin möglich und muss schriftlich erfolgen. Die bis zum Annullierungsdatum angefallenen Kosten werden durch die insysta in Rechnung gestellt.

10 Lieferung von Waren

- 10.1 Der Kunde hat bei der Bestellung von Waren anzugeben, wie er die Waren ausgeliefert haben will. Verlad, Versicherung, Export- bzw. Zollformalitäten etc. sind in diesem Fall Sache des Kunden. Der Kunde kann die Ware zu den Geschäftszeiten bei der insysta oder nach Absprache beim Lieferanten abholen oder abholen lassen.
- 10.2 Hat der Kunde bei der Bestellung angegeben, dass er die Ware abholen will, so hat er innert 5 Tagen ab Rechnungsstellung die Ware entweder abzuholen bzw. abholen zu lassen. Während dieser Frist bewahrt insysta die Ware auf Kosten und auf Risiko des Kunden auf. Mit unbenütztem Ablauf der Frist befindet sich der Kunde im Annahmeverzug. Insysta ist dann berechtigt, die Ware entweder einzulagern oder einlagern zu lassen, die Ware dem Kunden zuzustellen oder vom Vertrag zurückzutreten. Einlagerung und Zustellung erfolgen auf Risiko und auf Kosten des Kunden. Insysta belastet dem Kunden die effektiven Lager- und Zustellkosten. Dieselbe Regelung gilt für unvorhergesehene Zwischenlagerungen sofern die Ware vom Empfänger am Bestimmungsort nicht abgenommen wird oder diese unterwegs aus einem Grund, den der Transporteur nicht zu vertreten hat, aufgehalten wird.
- 10.3 Lieferungstermine und Lieferfristen sind unverbindlich, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Die Angaben erfolgen nach bestem Wissen, jedoch ohne Gewähr und stehen unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen Belieferung von insysta durch den Hersteller/Lieferanten. Sollte sich eine Lieferung über einen von insysta ausdrücklich schriftlich zugesicherten Liefertermin hinaus verzögern, so kann der Kunde nach Ablauf einer von ihm schriftlich anzusetzenden Zusatzfrist von mindestens 4 Wochen insysta in Verzug setzen und nach ungenutztem Ablauf einer angemessenen Nachfrist in der Folge von der betreffenden Bestellung zurücktreten. Insysta haftet für diesen Fall gegenüber dem Kunden nur für den direkten und unmittelbaren Schaden, wenn und soweit der Verzug bzw. die Unmöglichkeit der Lieferung nachweisbar auf eine grobfahrlässige oder vorsätzliche Vertragsverletzung der insysta zurückzuführen ist.
- 10.4 Insysta ist generell zu Teillieferungen berechtigt. Daraus resultierende Mehrkosten trägt der Kunde.
- 10.5 Die Nichtannahme der Lieferung kann mit CHF 100.-- exkl. MwSt. oder dem höheren Effektivbetrag in Rechnung gestellt werden.

- 10.6 Bei Lieferstörungen infolge von höherer Gewalt und aufgrund von anderen unvorhersehbaren Ereignissen, auf die insysta keinen Einfluss hat, wie z.B. Streik, Aussperrung, Materialausfall, Beförderungs- oder Betriebsstörungen beim Hersteller oder Verkehrsstörungen, ist die insysta berechtigt, die Bestellung zu annullieren.

11 Gewährleistung

- 11.1 Gegenstand der Rechts- und Sachmängelgewährleistung können allgemein nur an den Kunden gelieferte Leistungen der insysta (inkl. Hardware und Software, allfällige weitere Arbeitsergebnisse etc.) sein, für welche eine Gewährleistung besteht und für welche keine ausdrücklich anderslautende Vereinbarung zwischen dem Kunden und der insysta getroffen wurde. Die insysta gewährleistet eine Garantie von zwei Jahren ab Installationsdatum, sofern schriftlich nichts anderes vereinbart wurde.
- 11.2 Der Rechts- und Sachgewährleistungsanspruch besteht nicht oder er erlischt unmittelbar, wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt, wenn er die Sicherung und Wartung seiner eigenen Daten und Systeme nicht ordnungsgemäss durchgeführt hat, wenn er ohne ausdrückliche Bestätigung der insysta Änderungen, Eingriffe oder Reparaturen an den Leistungen von der insysta vorgenommen oder durch Dritte hat vornehmen lassen, wenn die Leistungen unter nicht freigegebenen Systemvoraussetzungen genutzt oder betrieben werden, bei sich auf die Leistungserbringung der insysta auswirkenden Mängeln am Betriebssystem des Kunden oder Drittprodukten, bei Erwerb und Verwendung von nicht von der insysta autorisierter Software (insb. „Piratensoftware“) oder aus nicht autorisiertem Vertrieb, bei Wiederverkauf von lizenzierter Software, bei anderer unsachgemässer Verwendung oder wenn der Kunde in einer anderen Art seine vertraglichen Pflichten oder Nutzungsrechte verletzt hat.

Der Gewährleistungsanspruch erlischt ebenso bei Mängeln und Schäden, die aufgrund von Brand, Blitzschlag, Erdbeben, Explosion oder netzbedingten Überspannungen sowie Feuchtigkeit aller Art, insb. Wasserschäden, auftreten.

- 11.3 Folgende Punkte fallen insbesondere nicht unter die Gewährleistung:

- Elektrische Arbeiten ausserhalb des Rechners
- die Wiederherstellung der Programme & Daten, welche durch den Austausch defekter Datenträger verloren gegangen sind
- die Wiederherstellung der Daten und Programme, welche durch Bedienungsfehler des Kunden verloren gegangen sind
- Entfernung von Viren
- Räumliche und örtliche Veränderungen seitens des Kunden
- Überschreitung der technischen Nutzungsdauer der Geräte
- Verbrauchsmaterialien wie Farbbänder, Disketten, Toner (Trommel, Filter) usw.
- Verluste aufgrund Einbruch und / oder Diebstahl
- Neuanschaffung von Geräten sowie deren Installation und Einbindung in das bestehende Netzwerk resp. Informatikpark
- normale Abnutzung

Rechtsmängel

- 11.4 Die insysta leistet Gewähr, dass der vertragsgemässen Nutzung ihrer Leistungen in der Schweiz keine Rechte von Dritten entgegenstehen. Sollten solche Rechtsmängel bestehen, wird die insysta nach ihrer Wahl dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Nutzung der Leistung oder an einem gleichwertigen Ersatz verschaffen. Ein darüberhinausgehender Anspruch des Kunden und insbesondere die Rechtsgewährleistung ausserhalb der Schweiz werden - soweit gesetzlich zulässig - wegbedungen.
- 11.5 Der Kunde unterrichtet die insysta unverzüglich schriftlich, falls Dritte Schutzrechte (z.B. Urheber- oder Patentrechte) an deren Leistungen gegen ihn geltend machen. Der Kunde ermächtigt die insysta hiermit, alle zukünftigen Auseinandersetzungen mit Dritten alleine zu führen. Ohne Zustimmung der insysta darf der Kunde von sich aus die Ansprüche des Dritten nicht anerkennen. Die insysta wehrt die Ansprüche des Dritten in diesem Fall auf eigene Kosten ab.

Sachmängel

- 11.6 Die insysta leistet gemäss den nachfolgenden Bestimmungen gegenüber dem ursprünglichen Kunden Gewähr, dass zum Zeitpunkt der Erbringung der Leistungen bei ordnungsgemässer Installation und Nutzung die Leistungen im Wesentlichen gemäss Leistungsbeschreibungen funktionieren. Die insysta kann jedoch keine Gewähr dafür übernehmen, dass die erbrachten Leistungen dauernd, ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen, mit beliebigen Daten, Informatiksystemen und Programmen, in allen Ländern weltweit ohne Einschränkungen eingesetzt werden können, noch, dass bei Software die Korrektur eines Programmfehlers das Auftreten anderer Programmfehler ausschliesst. Geringfügige Funktionsstörungen oder -beeinträchtigungen stellen keine Sachmängel dar.
- 11.7 Offensichtliche Sachmängel hat der Kunde unverzüglich, spätestens jedoch 10 Tage nach erstmaliger Erbringung / Lieferung der Leistung anzuzeigen. Sollte die Leistung versteckte Mängel aufweisen, so hat der Kunde diese innerhalb der Gewährleistungsfrist von 90 Tagen der insysta spätestens 10 Tage nach Entdeckung anzuzeigen. Für den Verkauf von Hardware und Zubehör sowie werkvertragliche Leistungen gilt eine Gewährleistungsfrist von zwei Jahren. Sollten solche Mängel bestehen, wird die insysta zuerst versuchen, den Mangel zu beheben. Ist dies nicht möglich, wird sie die gelieferte Leistung (insb. Hard- und Software, Update) ersetzen. Ein darüberhinausgehender Anspruch des Kunden wird - soweit gesetzlich zulässig - wegbedungen. Die Anzeige von offensichtlichen oder versteckten Mängeln muss schriftlich erfolgen. Ihr ist auf Verlangen der insysta ein Nachweis des Vertragsabschlusses (gegebenenfalls inkl. Lizenzschein und Rechnung/Quittung) sowie in jedem Fall eine nachvollziehbare Beschreibung des Mangels beizufügen. Das weitere Vorgehen bezüglich Reparatur oder Ersatzlieferung wird zwischen dem Kunden und insysta persönlich besprochen.

Drittprodukte / -leistungen

- 11.8 Für von der insysta gelieferte oder empfohlene Drittleistungen (insb. Hardware / Software), für welche eine Gewährleistung besteht, gelten ausschliesslich die Gewährleistungs- und/oder Garantiebestimmungen und Haftungsbestimmungen des Dritten. Im Übrigen ist eine Gewährleistung und Haftung der insysta ausgeschlossen.

12 Haftung

- 12.1 Die insysta (sowie allfällig beigezogene Dritte) haftet für den von ihr im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis verursachten Schaden nur, wenn sie nicht beweisen kann, dass sie kein Verschulden trifft. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit wird wegbedungen und für mittelbare Schäden, Folgeschäden, für entgangenen Gewinn sowie für Hilfspersonen/Subunternehmer (soweit gesetzlich möglich) vollständig ausgeschlossen. Haftungsbeschränkung und Haftungsausschluss gelten auch für ausservertragliche Ansprüche.
- 12.2 Insbesondere kann insysta keine Haftung für eingesetzte, lizenzierte Drittsoftware übernehmen. Aus diesem Grund wird dem Kunden nahegelegt, solche Software stets selber zu prüfen (vgl. Ziff. 5.1.).

13 Qualitäts- und Sorgfaltspflicht sowie Verfügbarkeit

- 13.1 Die insysta gewährleistet, dass die Dienstleistung stets von kompetenten Angestellten oder Mitarbeitern durchgeführt wird, welche fundiertes und umfassendes Wissen haben. Wartungen sind unter Beachtung der anerkannten Methodik sorgfältig im Sinne von Art. 364 OR durchzuführen.
- 13.2 Dem Kunden ist bekannt, dass nach dem derzeitigen Stand der Technik entsprechend dem Industriestandard völlige Fehler- und Virenfreiheit von Hardware und Software nicht garantiert werden kann.
- 13.3 Einzelne Leistungen der insysta sind darauf ausgelegt, einen möglichst hohen Sicherheitsstandard zu ermöglichen. Der Kunde ist sich bewusst, dass eine hundertprozentige Sicherheit nicht besteht und dass die Verwendung von unterschiedlichen zusätzlichen Sicherheitsmassnahmen den Sicherheitslevel weiter erhöhen kann. Gleichzeitig hat der Kunde auch darauf zu achten, dass sein interner Sicherheitslevel für die eigene Infrastruktur inklusive der Erteilung von Zutritts- und Zugangsberechtigungen ausreichend ist und einem aktuellen, hohen Standard entspricht.
- 13.4 Auch wenn die insysta eine möglichst hohe Verfügbarkeit ihrer Systeme und Produkte anstrebt, kann sie keine dauernde Verfügbarkeit garantieren. Mindestverfügbarkeiten der IT- Systeme müssen gegen entsprechende Entschädigung schriftlich vereinbart werden.

14 Datensicherung

- 14.1 Im Falle eines Datenverlustes kann die insysta nicht für den Verlust von Daten haftbar gemacht werden. Der Kunde ist verpflichtet, in seiner Unternehmung einen „Supervisor“ zu bestimmen, der die tägliche, wöchentliche und monatliche Datensicherung auf ihre Vollständigkeit prüft. Allfällige Schadenersatzansprüche aus Datenverlust werden ausdrücklich vollumfänglich wegbedungen (soweit gesetzlich möglich).

15 Eigentums- und Schutzrechte

- 15.1 Das Eigentum an verkauften Produkten wie Hardware und Zubehör oder für den Kunden erstellten Werkexemplaren an Arbeitsresultaten geht nach Übergabe und Zahlung der Vergütung auf den Kunden über. Bei Software (CD oder ähnlicher physischer Datenträger) geht nach Übergabe und Zahlung des Kaufpreises nur das Eigentum am jeweiligen einzelnen Werkexemplar bzw. Datenträger auf den Kunden über.
- 15.2 Im Übrigen stehen die Urheber- oder anderen Schutzrechte an Leistungen und Arbeitsresultaten ausschliesslich der insysta zu, sofern die Parteien nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart haben. Der Kunde kann die Leistungen lediglich im beschränkten Umfang der vertraglich eingeräumten Lizenzrechte nutzen. Die insysta behält in jedem Fall, selbst bei Vereinbarung eines weitergehenden Übergangs von Urheber- oder anderen Schutzrechten, immer das Recht, dass erworbene Know-How uneingeschränkt und entschädigungslos weiter zu nutzen.
- 15.3 Das Recht an vom Kunden gelieferten Inhalten verbleibt ohne anderslautende Vereinbarung beim Kunden. Er ist für diese Inhalte alleine verantwortlich. Sofern der Kunde bzw. von ihm gelieferte Inhalte Urheber- oder andere Schutzrechte Dritter in irgendeiner Form verletzen (z.B. durch Fotos, Texte, Grafiken etc.), gehen allfällige Kosten für Klagen und für die Richtigstellung durch die insysta vollumfänglich zu Lasten des Kunden. Soweit erforderlich erhält die insysta ein beschränktes Recht, vom Kunden erhaltene Inhalte im Rahmen der Vertragserfüllung zu verwenden.

16 Geheimhaltung und Datenschutz

- 16.1 Beide Parteien behandeln Tatsachen und Informationen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Im Zweifel sind Tatsachen vertraulich zu behandeln und es besteht eine gegenseitige Konsultationspflicht. Eine Weitergabe an einen beigezogenen Dritten ist im Rahmen der Vertragserfüllung zulässig.
- 16.2 Beide Parteien verpflichten sich zur Einhaltung der schweizerischen Datenschutzbestimmungen.
- 16.3 Personendaten dürfen nur für den Zweck und in dem Umfang, wie dies zur Erfüllung und Durchführung der vertraglichen Pflichten erforderlich ist, bearbeitet werden. Zu diesem Zweck und in diesem Umfang ist es unter Beachtung der übrigen schweizerischen Datenschutzbestimmungen zulässig, dass Personendaten an einen beigezogenen Dritten im In- und Ausland weitergegeben werden können. Der Kunde stimmt dem ausdrücklich zu.
- 16.4 Die vorstehenden Verpflichtungen zu Vertraulichkeit und Datenschutz müssen von den Parteien auf Mitarbeitende und beigezogene Dritte überbunden werden. Sie bestehen schon vor Vertragsabschluss und dauern nach Beendigung des Vertragsverhältnisses fort.
- 16.5 Die insysta darf allgemein, in anonymisierter Form Projekte und Arbeiten als Referenzen gegenüber Dritten angeben. Eine namentliche Nennung des Kunden ist jedoch nur in Absprache mit den Kunden möglich.

17 Abtretung, Übertragung und Verpfändung

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

18 Schlussbestimmungen

- 18.1 Änderungen der vorliegenden AGB und der darunter abgeschlossenen Einzelverträgen bedürfen zur Gültigkeit der Schriftform
- 18.2 Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, so berührt oder beeinträchtigt dies die Gültigkeit und Vollstreckbarkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Parteien verpflichten sich in diesem Fall, die unwirksame Regelung durch eine rechtswirksame Ersatzregelung zu ersetzen, die den wirtschaftlichen Absichten des Vertrages möglichst nahekommt.
- 18.3 Das Vertragsverhältnis zwischen insysta und ihren Kunden untersteht ausschliesslich schweizerischem Recht unter Ausschluss des Wiener Kaufrechts.
- 18.4 Beide Parteien verpflichten sich, im Falle von Meinungsverschiedenheiten – insbesondere vor Anrufung des Richters - in guten Treuen eine einvernehmliche Regelung anzustreben.
- 18.5 Wenn trotz Bemühungen der Parteien auf gütlichem Wege keine Einigung zustande kommt, gilt als ausschliesslicher Gerichtsstand der Sitz der insysta in der Schweiz.
- 18.6 Mit der Unterzeichnung eines Einzelvertrages oder der Offertannahme bestätigt der Kunde die ausdrücklich, allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der insysta gmbh zur Kenntnis genommen und verstanden zu haben.

Ausserdem bestätigt der Kunde, auch auf die allfällig anwendbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Drittanbietern aufmerksam gemacht worden zu sein und diese akzeptiert zu haben.