

1. Gegenstand und Aufbau

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen zwischen Swissphone Wireless AG, Fälmisstrasse 21, 8833 Samstagen („Swissphone“) und ihren Kunden für Produkte und Dienstleistungen von Swissphone. Die AGB bilden einen integrierenden Bestandteil der zwischen Swissphone und dem Kunden abgeschlossenen Vereinbarungen. Von den AGB abweichende Bestimmungen erlangen nur Rechtsverbindlichkeit, wenn sie von Swissphone ausdrücklich offeriert oder von Swissphone ausdrücklich und schriftlich akzeptiert werden.

Die AGB gelten ausschliesslich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als Swissphone ihrer Geltung ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat.

Die AGB treten an die Stelle aller vorangegangenen Mitteilungen und Verständigungen zwischen Swissphone und dem Kunden. Swissphone ist an keine Erklärungen hinsichtlich ihrer Produkte oder Dienstleistungen gebunden, ausser wenn solche Erklärungen in Textform festgehalten, ausdrücklich als vertraglich bindend erklärt und von zeichnungsberechtigten Vertretern von Swissphone unterzeichnet sind.

Die AGB bestehen aus den folgenden Teilen:

- **Allgemeiner Teil der AGB:** Seine Regelungen gelten für sämtliche Verträge über Produkte oder Dienstleistungen von Swissphone.
- **Besonderer Teil:** Produkt- oder leistungsspezifische Regelungen. Die Regelungen des Besonderen Teils ergänzen den Allgemeinen Teil und gelten für die jeweiligen Elemente von Swissphone-Angeboten, welche der Kunde konkret bezieht. Der Besondere Teil bezieht sich auf:
 - Software-basierte Plattformen und Lösungen (SaaS)
 - Verkauf von Hardware und Lizenzierung von Software
 - Telekommunikationsleistungen
 - Einführungsprojekte
 - Entgegennahme, Beantwortung und Weiterleitung von Meldungen

2. Allgemeiner Teil

2.1. Offerten, Annahme und Inkrafttreten von Verträgen

Offerten, Preislisten, Produktbeschreibungen, Datenblätter, Prospekte sowie technische Unterlagen von Swissphone sind, sofern nicht individuell ausdrücklich anderweitig vereinbart, unverbindlich und können jederzeit geändert oder widerrufen werden.

Verträge mit Swissphone treten erst nach Annahme seitens Swissphone in Kraft. Bestellungen und Auftragsbestätigungen des Kunden gelten als Offerte zum Vertragsschluss. Swissphone bringt ihre Annahme entweder durch eine Auftragsbestätigung oder durch Ausführung der Bestellung zum Ausdruck.

Bestellungen des Kunden und die Annahme durch Swissphone können schriftlich und auch in Textform via Fax, E-Mail oder elektronischen Datenaustausch (*electronic data interchange, EDI*) sowie telefonisch erfolgen.

2.2. Umfang und Inhalt der Leistungen von Swissphone

Die vom Kunden konkret bezogenen Produkte oder Dienstleistungen und weitere Einzelheiten werden durch Swissphone jeweils in einer Offerte, in einer Auftragsbestätigung oder in der gestützt auf eine Bestellung ausgestellten Rechnung festgehalten. Offerten und Auftragsbestätigungen sind Vertragsbestandteil.

Der Inhalt und die detaillierten Beschreibungen oder Eigenschaften der Produkte oder Dienstleistungen von Swissphone sind in der Offerte und ergänzend in separaten Daten- oder Produktblättern festgehalten. Auf Daten- oder Produktblätter wird in der Offerte oder Auftragsbestätigung verwiesen. Ohne konkreten Verweis gelten die jeweils unter «www.swissphone.com» abrufbaren Daten- und Produktblätter. Daten- und Produktblätter sind ebenfalls Vertragsbestandteil.

2.3. Massstab der Leistungserbringung und Gewährleistung

Swissphone erbringt ihre Leistungen grundsätzlich als fachlich qualifizierte Leistungen und ohne Ergebnisverantwortung (d.h. Swissphone ist nicht zur Bewirkung eines bestimmten Erfolgs und nicht zur Erbringung von Ergebnissen oder Resultaten verpflichtet und es bestehen keine Gewährleistungsansprüche). Swissphone erbringt diese Leistungen fachmännisch und mit qualifiziertem Personal.

Im Besonderen Teil dieser AGB oder in Offerten von Swissphone kann darüber hinaus für bestimmte Leistungen eine Gewährleistung und mithin eine Ergebnis- bzw. Resultatverantwortung von Swissphone vorgesehen werden. Voraussetzung ist dabei, dass eine Gewährleistung ausdrücklich als solche abgegeben wird. Diesfalls richten sich die Gewährleistung von Swissphone und die Mängelrechte des Kunden ausschliesslich nach den Regelungen dieser AGB.

Diese AGB und insbesondere der Besondere Teil dieser AGB legen eine allfällige Gewährleistung von Swissphone und die Ansprüche des Kunden bei nicht gehöriger Leistungserbringung abschliessend fest. Jede in diesen AGB nicht vorgesehene und jegliche über die Bestimmungen dieser AGB hinausgehende Gewährleistung von Swissphone ist wegbedungen.

2.4. Dritteleistungen

Gewisse von Swissphone vorgeschlagene Lösungen stützen sowohl auf Leistungen von Swissphone als auch auf durch den Kunden direkt von Dritten zu beziehende Leistungen (nachfolgend «Dritteleistungen») ab. Dritteleistungen können insbesondere etwa Telekommunikationsleistungen (mobile Datenübermittlung und Telefonie), telefonische Bereitschaftsdienste (Callcenter) und Komponenten (Hardware, Software) oder Dienste Dritter umfassen.

Der Kunde hat solche Dritteleistungen selbst, im eigenen Namen und auf eigene Rechnung und Gefahr zu beschaffen. Die Parteien können vereinbaren, dass Swissphone den Kunden bei der Beschaffung unterstützen soll. Eine allfällige einhergehende Vermittlung oder Beschaffung von Dritteleistungen durch Swissphone für den Kunden erfolgt jedenfalls und ausschliesslich auf Rechnung und Gefahr des Kunden.

Swissphone schliesst ausdrücklich jegliche eigene Gewährleistung oder Haftung in Bezug auf Dritteleistungen und jegliche Gewährleistung für das Zusammenspiel von Dritteleistungen von Swissphone aus. Der Kunde ist an die jeweiligen Vertragsbedingungen des Dritten gebunden und hat allfällige Ansprüche gegen den jeweiligen Dritten zu richten.

2.5. Mitwirkungspflichten und Verantwortung des Kunden

2.5.1. Allgemein

Der Kunde ist für eine rechts- und vertragskonforme Nutzung der Produkte und Dienstleistungen von Swissphone verantwortlich. Sofern Swissphone entsprechende Vorgaben macht, darf der Kunde dabei nur die von Swissphone bezeichnete Hard- oder Software einsetzen.

Der Kunde ist verpflichtet, alle ihm obliegenden Vorbereitungs- und Unterstützungshandlungen in Bezug auf die von Swissphone zu erbringenden Leistungen korrekt vorzunehmen. Insbesondere hat der Kunde die für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen und Sachmittel rechtzeitig zur Verfügung zu stellen und Swissphone allfällige erforderlichen Zutritt zu gewähren. Der Kunde ist verpflichtet, die Bedienungsanleitungen und allfälligen Vorgaben oder Instruktionen von Swissphone betreffend die Nutzung von Produkten und Dienstleistungen zu befolgen und hat sicherzustellen, dass die Produkte und Dienstleistungen von Swissphone nicht durch unbefugte Dritte genutzt werden.

Gewisse Leistungen von Swissphone erfordern die Übermittlung von Daten und Informationen an eine beim Kunden installierte Sende- und Empfangsanlage. Je nachdem hat der Kunde eine solche selbst zu beschaffen, zu installieren und zu betreiben oder Swissphone zu diesem Zweck einen Sendestandort zur Verfügung zu stellen. Der Kunde ist in allen Fällen dafür verantwortlich, dass der Sendestandort rechtskonform ist und dass die erforderlichen behördlichen Bewilligungen für Erstellung und Betrieb vorliegen. Die Nutzung eines Sendestandorts des Kunden für eine Swissphone-Anlage wird jeweils in einem separaten Vertrag geregelt. Die betreffende Anlage bleibt im Eigentum von Swissphone und kann von Swissphone für beliebige Zwecke genutzt werden.

Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten und Verantwortungen nicht umfassend oder nicht rechtzeitig nach, entfällt jegliche Verantwortung von Swissphone für eine allfällige nicht vertragsgemässe Leistungserbringung. Entstehen Verzögerungen oder fällt Mehraufwand an, können Termine angepasst und zusätzliche Vergütungen erhoben werden.

2.5.2. Behördliche Vorschriften im Besonderen

Der Anschluss an und die Nutzung von öffentlichen Netzen können fernmelderechtlichen oder anderen Vorschriften unterstehen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Vorschriften einzuhalten und über allfällige erforderliche Genehmigungen der zuständigen Behörden zu verfügen, falls er Geräte oder Systeme an öffentliche Netze anschliesst oder solche Netze nutzt.

Die Ausfuhr von Geräten, Software oder Systemen kann der Exportkontrolle der Schweiz oder ausländischer Behörden unterliegen. Der Kunde darf Geräte, Software und Systeme nicht exportieren, ohne vorgängig die erforderlichen Zustimmungen oder Bewilligungen gemäss den anwendbaren Vorschriften eingeholt zu haben.

Im Falle der Verwendung von Geräten, Software oder Systemen ausserhalb der Schweiz ist der Kunde dafür verantwortlich, dass die Produkte den im Bestimmungsland anwendbaren behördlichen Vorschriften und Standards betreffend Import, Design und Betrieb entsprechen. Swissphone überlässt dem Kunden auf Anfrage hin entsprechende sachdienliche Informationen über die Produkte sowie Kopien der von der Swissphone für die Produkte eingeholten Zertifikate.

2.6. Preise, Vergütungen, Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

Swissphone erbringt ihre Leistungen entweder zu einmaligen oder periodisch wiederkehrenden, festen oder variablen (nutzungsabhängigen) Vergütungen oder nach Aufwand. Preise und Vergütungsart sind der jeweiligen Offerte oder Auftragsbestätigung von Swissphone oder andernfalls den jeweils gültigen Preislisten der Swissphone zu entnehmen. Bei Leistungen mit festen Vergütungen oder Kostendächern ist jeder Zusatzaufwand separat zu vergüten. Bei einheitenabhängigen Vergütungen (z.B. Anzahl Nutzer oder Geräte) bestimmt die vereinbarte Anzahl Einheiten die maximale erlaubte Anzahl; Minderverbrauch bzw. eine Abnahme der effektiv beanspruchten Anzahl berechtigen nicht zu einer Reduktion.

Soweit nicht anderweitig vereinbart, erfolgt die Rechnungsstellung bei einmaligen und bei periodisch wiederkehrenden Vergütungen im Voraus und bei Vergütungen nach Aufwand nach Erbringung der Leistungen.

Alle Preise und Vergütungen verstehen sich exkl. Mehrwertsteuer und rein netto in CHF, EUR, GBP oder USD. Allfällige Versandkosten, Versicherungen, Abgaben, Verzollungen und Verpackung gehen zu Lasten des Kunden. Soweit entsprechende Kosten bei Swissphone

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)



erhoben werden, sind diese vom Kunden nach Vorlage der entsprechenden Dokumente an Swissphone zu erstatten.

Nebenkosten, wie beispielsweise Reisekosten, Spesen und Telekommunikationskosten, sind nicht inbegriffen und zusätzlich zu vergüten.

Rechnungen von Swissphone sind bis spätestens 30 Tage nach Erhalt und ohne Abzug zu begleichen. Werden Rechnungen nicht innerhalb der 30-tägigen Zahlungsfrist beglichen, tritt mit Ablauf der Zahlungsfrist ohne weiteres der Verzug ein und es wird ein Verzugszins in Höhe von 5% p.a. geschuldet. Swissphone ist bei Zahlungsverzug oder Zahlungsschwierigkeiten des Kunden berechtigt, Mahngebühren zu erheben, (weitere) Leistungen unter dem betroffenen oder einem anderen Vertrag mit dem Kunden zurückzubehalten oder zu sistieren, oder teilweise oder ganz vom betroffenen Vertrag mit dem Kunden zurückzutreten. Die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen bleibt vorbehalten.

Abzüge von den zu zahlenden Rechnungsbeträgen (sei dies durch Verrechnung mit allfälligen Gegenforderungen oder aus anderen Gründen) sind nur gestattet, soweit die Gegenforderung bzw. der andere Grund rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von Swissphone anerkannt ist.

Swissphone behält sich vor, wiederkehrende Vergütungen nach ihrem Ermessen anzupassen. Anpassungen werden dem Kunden in der von der Swissphone gewählten Form mitgeteilt. Anpassungen werden verbindlich, wenn der Kunde diesen nicht innert 30 Tagen ab Mitteilung schriftlich oder per E-Mail widerspricht. Widerspricht der Kunde, gelten weiterhin die bisherigen Vergütungen. Swissphone hat in einem solchen Fall das Recht, die betroffenen Verträge vorzeitig mit einer Frist von drei Monaten zu kündigen.

Swissphone ist zudem berechtigt, bereits vereinbarte Preise anzupassen, wenn sich Komponenten oder Erzeugnisse Dritter, welche Bestandteil von Produkten oder Lösungen von Swissphone bilden, nachträglich substantiell verteuern oder wenn wegen Lieferunterbrüchen teurere Ersatzkomponenten beschafft werden müssen.

2.7. Datenschutz, Arbeitsdaten und technische Daten

2.7.1. Datenschutz

Beide Parteien sind zur Einhaltung der jeweils anwendbaren Datenschutzbestimmungen verpflichtet. Beide Parteien sind sich bewusst, dass im Rahmen ihrer Geschäftsbeziehungen unter Umständen personenbezogene Daten über die andere Partei, ihre Mitarbeiter und beigezogene Dritte bearbeitet werden. Beide Parteien erklären sich damit einverstanden und stimmen zu, dass solche Daten zur Abwicklung und Pflege der Geschäftsbeziehung bearbeitet werden. Die Parteien erklären sich überdies damit einverstanden, dass eine Partei die vorerwähnten Daten zum Zwecke der Vertrags- und Rechnungsabwicklung und/oder des Customer Relationship Management (CRM) durch (zur Einhaltung des Datenschutzes verpflichtete) Dritte im In- und Ausland bearbeiten lassen darf. Jede Partei ist verpflichtet, ihre Mitarbeiter vorgängig und rechtsgenügend über die Bearbeitung ihrer personenbezogenen Daten durch die andere Partei zu informieren und, wo notwendig, ihre genügende Einwilligung einzuholen.

Swissphone bearbeitet die Arbeitsdaten des Kunden, welche der Kunde an Swissphone übermittelt, im Auftrag und nach den Weisungen des Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, von Arbeitsdaten betroffene Personen (Datensubjekte) vorgängig und rechtsgenügend über die Bearbeitung ihrer personenbezogenen Daten durch Swissphone zu informieren und, wo notwendig, ihre genügende Einwilligung einzuholen. Swissphone ist nicht als Inhaberin einer entsprechenden allfälligen Datensammlung, sondern als Auftragsbearbeiterin des Kunden zu qualifizieren. Swissphone wird auf Anfrage hin mit dem Kunden eine separate Auftragsdatenbearbeitungsvereinbarung abschliessen, wenn dies unter dem anwendbaren Datenschutzrecht erforderlich ist.

Der Kunde stimmt zu, dass Swissphone die im Zusammenhang mit dem Vertrag erhaltenen Kontaktdaten der Mitarbeitenden des Kunden (unter Ausschluss der im Auftrag des Kunden bearbeiteten Arbeitsdaten) für die Übermittlung von Marketingmaterial per Brief, Telefon oder E-Mail verwenden kann. Der Kunde kann diese Einwilligung jederzeit durch Mitteilung an Swissphone widerrufen.

Im Übrigen richtet sich die Bearbeitung personenbezogener Daten nach der Datenschutzerklärung von Swissphone (abrufbar unter www.swissphone.com).

2.7.2. Nutzung technischer Daten durch Swissphone

Geräte, Software oder Systeme von Swissphone können so ausgelegt sein, dass Swissphone für Zwecke der Ferndiagnose und der Fernwartung remote auf diese zugreifen kann oder dass diese automatisiert Meldungen an Swissphone absetzen. Swissphone kann dabei technische Daten erfassen und in die Systeme von Swissphone einlesen. Dazu gehören insbesondere Daten, welche den technischen oder betrieblichen Zustand oder Unregelmäßigkeiten betreffen.

Solche technischen Daten stehen grundsätzlich dem Kunden zu. Der Kunde räumt Swissphone an seinen technischen Daten ein nicht-ausschliessliches und unwiderrufliches Nutzungsrecht ein, um den Kunden beim Einsatz von Geräten, Software oder Systemen zu unterstützen. Swissphone ist berechtigt, die technischen zu kopieren, zu speichern, zu analysieren, zu bearbeiten, zu filtern, mit Daten Dritter zu vergleichen und auszuwerten.

Darüber hinaus ist Swissphone berechtigt, technische Daten des Kunden in anonymisierter Form (d.h. ohne Möglichkeit des Rückschlusses auf den Kunden) mit technischen Daten, welche von Dritten stammen, zu nutzen und diese zusammenzuführen, zu ordnen, zu filtern, zu verändern, zu analysieren und zu speichern. Dies namentlich mit dem Ziel, hieraus relevante Informationen oder Erkenntnisse in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen von Swissphone zu gewinnen.

2.8. Geheimhaltung

Beide Parteien sind verpflichtet, auch über die Dauer des Vertragsverhältnisses hinaus, sämtliche ihnen zugänglich gemachten Fabrikations- und Geschäftsgeheimnisse sowie alle übrigen im Zusammenhang mit der Offertstellung, der Vorbereitung der Leistungserbringung, den Vertragsverhandlungen oder der Vertragserfüllung erhaltenen oder wahrgenommenen vertraulichen Informationen, Daten und Unterlagen der anderen Partei geheim zu halten und nur für Zwecke der vertraglichen Beziehung und nur auf einer «need-to-know» Basis zu verwenden.

Die Weitergabe von vertraulichen Informationen an Dritte bedarf der vorherigen, schriftlichen Zustimmung der anderen Partei.

2.9. Immaterialgüterrechte

Swissphone oder ihre allfälligen Lizenzgeber bleiben Inhaber sämtlicher Rechte an den Produkten und Dienstleistungen von Swissphone, eingeschlossen Patent-, Urheber- oder andere Immaterialgüterrechte. Der Kunde anerkennt diese Rechte von Swissphone bzw. ihren Lizenzgebern.

Swissphone bestätigt, dass ihre Produkte und Dienstleistungen nach bestem Wissen von Swissphone keine Rechte Dritter verletzen. Swissphone leistet aber keine Gewähr, dass ihre Produkte und Dienstleistungen keine Rechte Dritter verletzen.

2.10. Haftungsbeschränkung

Die Haftung von Swissphone für absichtlich und grob fahrlässig verursachte Schäden ist nicht beschränkt.

Jede weitere oder darüberhinausgehende Haftung von Swissphone ist ausgeschlossen. Swissphone haftet in keinem Fall (i) für durch leichte Fahrlässigkeit oder Zufall verursachte Schäden, (ii) für direkte, mittelbare oder indirekte Schäden, für Folgeschäden, für entgangenen Gewinn oder nicht realisierte Einsparungen, für Datenverlust, für zusätzliche Aufwendungen oder von Dritten geltend gemachte Ansprüche, für Betriebsunterbrüche, für Goodwillverluste oder für Verzugsschäden sowie (iii) für jegliche Handlungen oder Unterlassungen der Hilfspersonen von Swissphone; sei dies vertraglich oder ausservertraglich.

2.11. Dauer und Beendigung von auf Zeit abgeschlossenen Verträgen

Auf unbestimmte Zeit abgeschlossene Verträge zwischen Swissphone und dem Kunden können von jeder Partei jederzeit mit der jeweils anwendbaren Frist auf ein Monatsende gekündigt werden.

Für eine feste Anfangsdauer abgeschlossene Verträge können von jeder Partei mit der jeweils anwendbaren Frist auf das Ende der Anfangsdauer gekündigt werden. Erfolgt keine Kündigung, erneuern sich solche Verträge jeweils stillschweigend um Erneuerungsdauern von je zwölf Monaten, bis sie durch eine Partei mit der jeweils anwendbaren Frist auf das Ende einer Erneuerungsdauer gekündigt werden.

Die Kündigungsfristen sind in der Auftragsbestätigung oder in der gestützt auf eine Bestellung ausgestellten Rechnung von Swissphone festgelegt. Sind keine Kündigungsfristen festgelegt und ist auch keine Kündigungsfrist auf «www.swissphone.com» angegeben, beträgt die Kündigungsfrist 3 Monate und hat die Kündigung auf das Ende eines Kalenderjahres zu erfolgen.

2.12. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen Swissphone und dem Kunden unterstehen schweizerischem Recht. Das Wiener Kaufrechtsübereinkommen (CISG) findet keine Anwendung.

Ausschliesslicher Gerichtsstand ist am jeweiligen Sitz von Swissphone. Es steht Swissphone jedoch frei, auch das zuständige Gericht am Sitz bzw. Wohnsitz des Kunden anzurufen.

2.13. Schlussbestimmungen des Allgemeinen Teils

Sollte Swissphone ihre Pflichten aus Gründen, die ausserhalb ihres Einflussbereichs liegen, ganz oder teilweise nicht erfüllen können, kann Swissphone nach freiem Ermessen alle oder einzelne Verträge mit dem Kunden beenden. Swissphone haftet nicht für Verluste oder Schäden, die zufolge Nichterfüllung ihrer Pflichten aus Gründen, die ausserhalb ihres Einflussbereichs liegen, entstehen.

Swissphone ist berechtigt, Subunternehmer zur Vertragserfüllung beizuziehen. Swissphone haftet nur für die gehörige Sorgfalt bei der Wahl, Instruktion und Überwachung der beigezogenen Subunternehmer, nicht aber für die Leistungen, Handlungen oder Unterlassungen von Subunternehmern.

Swissphone ist stets bemüht, die von Swissphone genannten Lieferfristen und Termine einzuhalten. Swissphone kann jedoch für die Einhaltung der Lieferfristen und Termine keine Gewähr übernehmen. Der Kunde ist nicht berechtigt, aufgrund von Verzögerungen Ansprüche irgendwelcher Art geltend zu machen oder Verzugsregeln anzurufen.

Swissphone ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus den Rechtsbeziehungen zwischen Swissphone und dem Kunden einzeln oder Verträge gesamthaft an andere Gesellschaften der Swissphone-Gruppe abzutreten und zu übertragen, ohne dass eine Zustimmung des Kunden erforderlich ist.

Swissphone ist berechtigt, im Rahmen ihres Marketings auf den Kunden und die Zusammenarbeit hinzuweisen. Spezielle Marketingmassnahmen wie Success Stories, White

Papers und dgl. werden jeweils nach Möglichkeit mit dem Kunden vorgängig abgesprochen.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ungültig oder unwirksam sein, so hat dies keinen Einfluss auf die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen und der AGB insgesamt. In einem solchen Fall sollen Regelungen an die Stelle der ungültigen Bestimmungen treten, welche der zugrundeliegenden Absicht am ehesten entsprechen.

Swissphone hat das Recht, die vorliegenden AGB, jederzeit anzupassen. Neue Versionen werden durch entsprechende Mitteilung an den Kunden verbindlich, wenn der Kunde diesen nicht innert 30 Tagen ab Mitteilung schriftlich oder per E-Mail widerspricht. Widerspricht der Kunde, gelten für laufende Verträge zwischen Swissphone und dem Kunden weiterhin die bisherigen Versionen.

3. Besonderer Teil

3.1. Software-basierte Plattformen und Lösungen (SaaS) Allgemein

Software-basierte Plattformen und Lösungen werden von Swissphone als SaaS- bzw. Cloud-Angebote betrieben. Dem Kunden wird ermöglicht, die auf den Servern von Swissphone bzw. eines von Swissphone beauftragten Dienstleisters gespeicherte und ablaufende Software über eine Internetverbindung während der Laufzeit des Vertrags für eigene Zwecke zu nutzen. Eine Installation auf der IT-Umgebung des Kunden findet im Regelfall nicht statt.

Swissphone stellt dem Kunden die Plattform/Lösung an Übergabepunkten zur Nutzung bereit. Swissphone betreibt die Plattform/Lösung und ist für die zur Nutzung erforderliche Rechenleistung und den erforderlichen Speicher- und Datenverarbeitungsplatz besorgt.

Die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen den IT-Systemen des Kunden und dem Übergabepunkt ist Sache des Kunden.

Swissphone räumt dem Kunden gegen Bezahlung der jeweiligen Vergütungen während der Vertragsdauer ein persönliches, nicht ausschliessliches, nicht übertragbares und nicht-unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der betreffenden Plattform/Lösung ein. Durch dieses Nutzungsrecht werden keine Rechte an der Plattform/Lösung, insbesondere kein Eigentum und keine Immaterialgüterrechte, übertragen.

3.1.2. Verfügbarkeit

Swissphone strebt eine hohe Verfügbarkeit ihrer Plattformen/Lösungen an, kann jedoch keine Gewähr für die Verfügbarkeit übernehmen und keine Störungsfreiheit zusichern. Swissphone weist den Kunden zudem darauf hin, dass Einschränkungen oder Beeinträchtigungen einer Plattform/Lösung auftreten können, die ausserhalb des Einflussbereichs von Swissphone liegen. Hierunter fallen insbesondere Handlungen von Dritten, von Swissphone nicht beeinflussbare technische Gegebenheiten, einschliesslich des Internets, die Verfügbarkeit von Energie sowie höhere Gewalt. Auch die vom Kunden genutzte Hard- und Software und technische Infrastruktur kann Einfluss auf den Bezug und die Nutzung einer Plattform/Lösung haben.

3.1.3. Störungsbehebung und Wartungsarbeiten

Swissphone wird erhebliche Störungen einer Plattform/Lösung nach Möglichkeit innerhalb einer Frist von 24 Stunden beseitigen. Eine angemessene Verlängerung im Einzelfall bleibt vorbehalten. Fehler in einer Plattform/Lösung werden von Swissphone innerhalb angemessener Frist korrigiert. Geringfügige Fehler, die zu keiner nennenswerten Funktionsbeeinträchtigung führen, werden durch Updates beseitigt, die Swissphone innerhalb definierter Zeiträume regelmässig einspielt. Swissphone übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass Störungen/Fehler effektiv behoben werden oder werden können.

Swissphone führt regelmässig Wartungsarbeiten durch. Während Wartungsarbeiten kann die Nutzung einer Plattform/Lösung nicht oder nur eingeschränkt möglich sein. Planbare Wartungsarbeiten werden während definierten Wartungsfenstern durchgeführt. Führen solche Wartungsarbeiten zu voraussichtlichen Unterbrüchen, welche die jeweils für eine Plattform/Lösung definierte Toleranzschwelle überschreiten oder ist eine Durchführung von Wartungsarbeiten ausserhalb der Wartungsfenster erforderlich, wird dies dem Kunden in der Regel 14 Tage im Voraus per E-Mail angekündigt. Nicht planbare und insbesondere dringliche bzw. Notfall-Wartungsarbeiten können jederzeit und ohne vorgängige Ankündigung durchgeführt werden. Der Kunde wird über solche baldmöglichst informiert.

3.1.4. Technischer Support

Technischer Support ist je nach Vertragsmodell inbegriffen oder optional und zusätzlich vergütungspflichtig. Supportleistungen werden nur an berechnete und für die Inanspruchnahme von Support registrierte und qualifizierte Personen erbracht und nur solche Personen sind berechtigt, Störungsmeldungen abzugeben bzw. Support abzurufen. Meldungen anderer Personen werden durch Swissphone nicht weiter behandelt. Swissphone nimmt nur Meldungen von Störungen oder möglichen Fehlern einer Plattform/Lösung und von Anwendungsproblemen entgegen. Andere Meldungen oder Anliegen müssen nicht behandelt werden und können unbeantwortet bleiben.

Meldungen können nur via die von Swissphone spezifische angegebenen Kanäle abgegeben werden. Swissphone bearbeitet eingegangene Meldungen während den jeweils unter einem Vertragsmodell anwendbaren Betriebszeiten. Allfällig angegebene Reaktions-, Antwort- und andere Zeiten sind angestrebte Zeiten, für deren Einhaltung keine Gewähr übernommen wird.

3.1.5. Technische Änderungen

Swissphone kann Zugänge zu Plattformen/Lösungen oder die dazugehörige Schnittstellen-Software jederzeit ändern, wenn behördliche, betriebliche oder technische Gründe dies erfordern. Falls solche Änderungen kundenseitige System- oder Prozessanpassungen nach sich ziehen, wird Swissphone die Kunden soweit möglich mindestens 14 Tage im Voraus per E-Mail informieren.

3.1.6. Apps

Swissphone kann dem Kunden zusammen mit ihren Plattformen/Lösungen dazugehörige Apps über App Stores zur Verfügung stellen. Swissphone aktualisiert diese Apps regelmässig und korrigiert dabei soweit möglich auch bekanntgewordene Fehler oder Fehlfunktionen. Im Übrigen werden Apps "wie besehen" und unter Ausschluss jeder Gewährleistung und Haftung zur Verfügung gestellt.

3.1.7. Allgemeine Beschränkungen und Verpflichtungen des Kunden

Für die sichere Verwahrung, vertrauliche Behandlung und Nichtweitergabe seiner Zugangsdaten (z.B. E-Mail-Adresse und Passwort) an Unbefugte ist der Kunde alleine verantwortlich. Der Kunde hat den unbefugten Zugriff durch Dritte durch geeignete Massnahmen zu verhindern und seine Mitarbeiter entsprechend zu instruieren. Bei Verlust oder Weitergabe von Zugangsdaten an Dritte haftet jedenfalls der Kunde für die aus einer allfälligen unbefugten Nutzung entstehenden Kosten oder Schäden. Plattformen/Lösungen dürfen nur für eigene Zwecke des Kunden genutzt werden. Eine Nutzung für Zwecke Dritter ist verboten. Dem Kunden ist insbesondere jegliche kommerzielle Weiterverwertung einer Plattform/Lösung verboten, wie bspw. der Weitervertrieb oder die öffentliche Zugänglichmachung.

Plattformen/Lösungen dürfen nicht missbräuchlich, d.h. zu betriebsfremden oder vertragswidrigen Zwecken und insbesondere nicht zur Schädigung Dritter eingesetzt und weder manipuliert noch getauscht noch mit fremder Software (Viren, Malware, Programme, etc.) kontaminiert werden.

3.2. Verkauf von Hardware und Lizenzierung von Software

3.2.1. Verkauf und Lieferung von Hardware

Swissphone verkauft dem Kunden Hardware aus der Produktion der Swissphone oder von Drittherstellern. Die Lieferung erfolgt nach Ermessen der Swissphone und auf Gefahr und Kosten des Kunden. Liefer- und Versanddaten sind geschätzt und gelten als ungefähre Termine.

Das Eigentum an Hardware verbleibt bis zum Eingang der vollständigen Zahlung bei Swissphone. Der Kunde ist verpflichtet, bei Massnahmen zum Schutze des Eigentums von Swissphone mitzuwirken. Insbesondere ermächtigt der Kunde Swissphone, ihr Eigentum im entsprechenden Eigentumsvorbehaltsregister einzutragen.

Der Kunde hat Lieferungen von Hardware nach Erhalt einer Eingangsprüfung zu unterziehen und allfällige Beanstandungen innerhalb von 14 Tagen anzubringen. Unterlässt er dies oder setzt er Hardware produktiv ein, so gilt die Lieferung als akzeptiert. Bei berechtigten Beanstandungen wird Swissphone nach eigenem Ermessen allfällige Mängel beheben. Weitere Ansprüche des Kunden wegen mangelhafter Lieferung, insbesondere auf Schadenersatz, Minderung oder Rücktritt vom Vertrag, sind ausgeschlossen.

3.2.2. Lizenzierung von Software

Swissphone stellt dem Kunden eine Kopie der lizenzierten Software sowie ein Exemplar der zugehörigen Dokumentation auf einem physischen Speichermedium oder durch elektronische Übertragung zur Verfügung. Erfolgt die Lizenzierung unter einem Mietmodell, ist die Zurverfügungstellung bloss leihweise.

Von Swissphone eingeräumte Lizenzen beziehen sich ausschliesslich auf den maschinenlesbaren und ausführbaren Code der Software sowie auf die veröffentlichten Benutzerhandbücher und Unterlagen, welche für die Software verfügbar sind, und auf allfällige Updates oder Überarbeitungen der Software, die der Kunde von Swissphone bezieht. Sämtliche Rechte an Software verbleiben bei Swissphone oder ihren Lizenzgebern und bleiben vorbehalten.

Swissphone räumt Lizenzen nach Erhalt der entsprechenden Lizenzgebühr ein. Die von Swissphone eingeräumten Lizenzrechte sind nicht exklusiv, nicht übertragbar und nicht unterlizenzierbar und erlauben dem Kunden die Nutzung der Software für seine eigenen betriebsinternen Zwecke im Umfang der jeweils anwendbaren Nutzungsparameter. Die Software darf Dritten weder entgeltlich noch unentgeltlich überlassen, übergeben oder mitgeteilt werden, noch darf die Software zugunsten oder für Rechnung Dritter genutzt werden.

Es ist dem Kunden verboten, von Swissphone lizenzierte Software oder Teile davon zu verändern, anzupassen, zu bearbeiten, zu disassemblieren, zu dekompileieren oder zu entschlüsseln.

3.2.3. Gewährleistung

Swissphone leistet für eine Dauer von zwei Jahren (Hardware) bzw. von sechs Monaten (Software) Gewähr, dass die Funktionen gemäss Beschreibung im jeweiligen Daten- oder Produktblatt im Wesentlichen eingehalten werden. Diese Gewährleistung steht ausdrücklich unter dem Vorbehalt, dass Hardware oder Software nicht ununterbrochen und fehlerfrei oder in allen gewünschten Kombinationen eingesetzt werden können. Jede weitergehende Gewährleistung ist ausgeschlossen.

Die Gewährleistung entfällt bei Mängeln und Störungen, die Swissphone nicht zu vertreten hat, wie natürliche Abnutzung, Zufall, höhere Gewalt, unsachgemässe Behandlung,

Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung oder von Betriebsvorschriften, Interventionen des Kunden oder Dritter, übermässige Beanspruchung, ungeeignete Betriebsmittel oder extreme Umgebungseinflüsse. Die Gewährleistung entfällt insbesondere, wenn ein Mangel oder eine Störung auf Dritteinwirkung oder eine Fehlfunktion der vom Kunden eingesetzten Infrastruktur, Hard- oder Software zurückzuführen ist oder wenn der Kunde oder Dritte (eingeschlossen Vertriebspartner von Swissphone) Eingriffe in Hardware oder Software vornehmen oder diese manipulieren oder verändern.

Gewährleistungsansprüche sind innert 14 Tagen nach Auftreten von Mängeln oder Störungen begründet und detailliert geltend zu machen.

Swissphone wird allfällige Mängel nach eigenem Ermessen durch Nachbesserung, Ersatzlieferung oder anderweitig unentgeltlich beheben, wenn ein Gewährleistungsfall vorliegt. Weitere Ansprüche des Kunden wegen Mängeln, insbesondere auf Schadenersatz, Minderung oder Rücktritt vom Vertrag, sind ausgeschlossen.

Die Gewährleistung für Hardware oder Software von Drittherstellern steht zudem unter dem Vorbehalt der Geschäftsbedingungen des Drittherstellers und der Möglichkeit zum effektiven Rückgriff auf diesen. Soweit die Geschäftsbedingungen des Drittherstellers weniger weitgehende Gewährleistungen vorsehen, finden diese Anwendung. Bei Fehlen der Möglichkeit zum Rückgriff entfällt jede Gewährleistung.

3.2.4. **Wartung von Hardware und Software**

Wartungsleistungen für Hardware oder Software dienen dem Ziel, dass Funktionen von Hardware oder Software gemäss Beschreibung im jeweiligen Daten- oder Produktblatt auch über die Gewährleistungsfrist hinaus im Wesentlichen und für die Dauer der Wartung eingehalten werden. Eine diesbezügliche Gewähr wird aber nicht übernommen und ist ausgeschlossen. Wartungsleistungen werden als Dienstleistungen ohne Ergebnisverantwortung erbracht.

Wartungsleistungen werden je nach dem auf Subskriptionsbasis oder gegen Vergütung von Zeit- und Materialaufwand erbracht.

3.3. **Telekommunikationsleistungen**

3.3.1. **Allgemein**

Die Telekommunikationsleistungen von Swissphone ermöglichen dem Kunden die Übermittlung und den Empfang von Daten und Informationen über die Funknetze von Swissphone oder je nachdem auch über andere Telekommunikations-Infrastrukturen.

Die technische Reichweite der Swissphone Funknetze ist in separaten Abdeckungskarten illustriert. Abdeckungskarten und Standortangaben sind nicht verbindlich und können durch Swissphone jederzeit angepasst werden. Die Angabe der Reichweite ist rein informativer Natur und besagt nicht, dass innerhalb der Reichweite eine lückenlose und unterbrechungsfreie Abdeckung gegeben ist. Zudem können bei ungünstigen Verhältnissen auch in als versorgt bezeichneten Gebieten Funkschatten auftreten, welche den Empfang behindern oder verunmöglichen.

3.3.2. **Verfügbarkeit und Schutz vor Eingriffen**

Die von Swissphone angegebenen Verfügbarkeiten der Swissphone-Funknetze stellen Richtwerte und angestrebte Verfügbarkeiten dar. Swissphone übernimmt keine Gewährleistung für die Verfügbarkeit ihrer Funknetze oder anderer Telekommunikations-Infrastrukturen und haftet nicht für Störungen, Verzögerungen, Unterbrüche, Verluste oder Fehlfunktionen im Funkbetrieb und in der Übermittlung. Ansprüche des Kunden wegen mangelhafter Verfügbarkeit, insbesondere auch auf Reduktion der Vergütung, Schadenersatz oder Rücktritt vom Vertrag, sind ausgeschlossen.

Swissphone trifft angemessene Vorkehrungen, um ihre Funknetze vor unbefugten Eingriffen zu schützen. Swissphone kann aber keine Gewähr für den Schutz der übermittelten Daten und Informationen leisten. Es kann trotz solchen Vorkehrungen nicht gänzlich ausgeschlossen werden, dass Unbefugte über Funknetze oder andere Telekommunikations-Infrastrukturen übermittelte Daten und Informationen einsehen, manipulieren oder sonst irgendwie verwenden.

3.3.3. **Störungsbehebung und Wartungsarbeiten**

Swissphone wird erhebliche Störungen in den Swissphone-Funknetzen nach Möglichkeit innerhalb einer Frist von 24 Stunden und andere Störungen innert angemessener Frist beseitigen. Verlängerungen im Einzelfall bleiben vorbehalten. Swissphone übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass Störungen tatsächlich beseitigt werden können.

Swissphone führt regelmässig Wartungsarbeiten durch. Während Wartungsarbeiten kann die Nutzung der Swissphone-Funknetze temporär nicht oder nur eingeschränkt möglich sein. Planbare Wartungsarbeiten werden während definierten Wartungsfenstern durchgeführt.

3.3.4. **Nutzungsvorschriften und Verantwortung des Kunden**

Bei der Inanspruchnahme von Swissphone-Funknetzen oder anderen Telekommunikations-Infrastrukturen hat der Kunde die gesetzlichen Vorschriften und die Nutzungsvorschriften von Swissphone einzuhalten. Insbesondere dürfen Telekommunikations-Infrastrukturen nicht zur Verbreitung illegaler oder anstössiger Inhalte oder zur Begehung illegaler oder anstössiger Handlungen genutzt werden. Der Kunde hat durch geeignete Massnahmen sicherzustellen, dass seine Zugänge zu Telekommunikations-Infrastrukturen nicht durch unbefugte Dritte genutzt werden.

Der Kunde übernimmt die alleinige Verantwortung für den Inhalt seiner via Swissphone übermittelten Daten und Informationen. Swissphone übermittelt einzig vom oder für den

Kunden eingespeiste Daten und Informationen und übernimmt keinerlei Verantwortung in Bezug auf den Inhalt, die Richtigkeit, die Verzuglosigkeit, den Leistungsumfang, allfällige Leistungsänderungen oder die Kontinuität von übermittelten Daten und Informationen.

Der Kunde hat sicherzustellen, dass die von ihm angegebenen bzw. eingerichteten Rufnummern korrekt sind. Swissphone überprüft Rufnummern nicht.

Sollte Swissphone in Anspruch genommen werden, weil der Kunde die obigen Bestimmungen nicht eingehalten hat, hat er Swissphone vollumfänglich schadlos zu halten. Er hat zudem den Zeitaufwand von Swissphone für interne und externe Abklärungen sowie für die Bearbeitung und Beantwortung von Anfragen Dritter (Presse, Behörden, Empfänger von Informationen etc.) zu vergüten.

3.4. **Einführungsprojekte**

3.4.1. **Allgemein**

Im Rahmen von Einführungsprojekten erbringt Swissphone Planungs-, Integrations- und Implementierungsleistungen für Lösungen des Kunden.

Swissphone erbringt diese Leistungen mit Ergebnisverantwortung, wenn und soweit die Parteien dafür messbare Erfolgskriterien vereinbart und schriftlich festgelegt haben. Soweit keine Erfolgskriterien festgelegt wurden, erbringt Swissphone diese Leistungen als fachlich qualifizierte Leistungen ohne Ergebnisverantwortung.

3.4.2. **Abnahme und Gewährleistung**

Einführungsprojekte unterliegen einer Abnahme durch den Kunden. Der Kunde hat die Leistungen von Swissphone nach Abschluss der Leistungserbringung oder nach Zugang der Mitteilung der Abnahmebereitschaft zu prüfen und abzunehmen und allfällige Mängel spätestens innert 14 Tagen schriftlich anzuzeigen. Unterlässt der Kunde die rechtzeitige Abnahme oder nimmt er die Alarmierungs- oder andere Lösung zuvor in operativen Betrieb, gelten die Leistungen von Swissphone als genehmigt und abgenommen.

Das Abnahmeverfahren ist zu protokollieren. Das Abnahmeprotokoll hat insbesondere die Ergebnisse der Überprüfung der Einhaltung von Erfolgskriterien festzuhalten.

Swissphone wird angezeigte Mängel prüfen und dem Kunden mitteilen, ob diese als Mängel anerkannt werden und wie diese weiter behandelt werden. Liegen Mängel vor, wird Swissphone diese nach eigenem Ermessen und unentgeltlich beheben. Bei wesentlichen Mängeln kann der Kunde im Falle des wiederholten Fehlschlagens, d.h. der Unmöglichkeit, Unzumutbarkeit oder unangemessenen Verzögerung der Behebung, erklären, dass er vom Einführungsprojekt Abstand nimmt. Diesfalls wird der Vertrag mit der Mitteilung der Erklärung des Kunden aufgehoben. Eine Rückabwicklung erfolgt nicht, erbrachte Leistungen verbleiben dem Kunden und geleistete Zahlungen verbleiben Swissphone.

Andere oder weiter gehende Mängel- oder Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen.

3.5. **Entgegennahme, Beantwortung und Weiterleitung von Meldungen**

Als Teil ihrer Dienstleistungen kann Swissphone bei entsprechender Vereinbarung spezifische Meldungen des Kunden zur Bearbeitung, Beantwortung oder Weiterleitung entgegennehmen. Dies betrifft namentlich Piktetzugänge und Support- und Wartungsleistungen. Meldungen des Kunden können dabei je nach Ausgestaltung der Dienstleistung via Telefon, E-Mail, Portal- oder Ticketingsysteme oder andere technische Dienste wie Bots, Foren, oder Remote-Access Verfahren abgegeben werden.

Übergabepunkt für sämtliche solche Meldungen des Kunden ist der Eintrittspunkt der Meldung bei den jeweiligen Swissphone-eigenen Systemen. Swissphone steht nicht für die Verfügbarkeit der für die Abgabe einer Meldung erforderlichen Grunddienste wie Telefonie oder Internet ein (z.B. bei einem Ausfall des Serviceproviders des Grunddienstes oder bei einem Stromausfall). Es liegt in der Verantwortung des Kunden sich zu vergewissern, dass Meldungen effektiv bei Swissphone eingehen.

Generell gilt, dass sich Antwort-, Bearbeitungs-, Verfügbarkeits- und andere Zeiten ausschliesslich ab Zeitpunkt der Übergabe an Swissphone und unter Berücksichtigung der anwendbaren Betriebs- oder Bereitschaftszeiten berechnen.

Swissphone Wireless AG
Fälmisstrasse 21
CH - 8833 Samstagern
Tel+ 41 44 786 77 70
Fax+ 41 44 786 77 71
e-mail info@swissphone.com
swissphone.com