

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der COMED AG, 6460 Altdorf

### 1. Allgemein

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB's") gelten für alle Lizenzen, Ausrüstungen und Dienstleistungen der COMED AG. Jede natürliche oder juristische Person, die einen Vertrag mit COMED AG abgeschlossen hat, wird als "Kunde" bezeichnet. Massgebend sind bei jedem Vertragsabschluss, sei er mündlich oder schriftlich, stillschweigend oder formal vereinbart worden, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, welche zu diesem Zeitpunkt auf der COMED AG Internetseite unter [www.comed.ch/agb](http://www.comed.ch/agb) publiziert waren oder dem Kunden als Beilage zum Angebot auf dessen Wunsch zugestellt wurden.

Die für das einzelne Geschäft massgebenden kommerziellen Konditionen wie zum Beispiel Produkte- und Leistungsspezifikation, Preise und Termine etc. werden in Einzelverträgen geregelt.

#### 1.1 Vertragsabschluss

Verträge zwischen der COMED AG und ihren Kunden werden entweder durch beidseitige Unterzeichnung eines Einzelvertrages oder durch unwidersprochene Entgegennahme einer Auftragsbestätigung abgeschlossen. Bei der Entgegennahme einer Auftragsbestätigung kann COMED AG davon ausgehen, dass der Kunde mit der Auftragsbestätigung einverstanden ist, sofern er nicht innerhalb einer Frist von zehn Tagen nach Erhalt dagegen Einwendungen erhebt.

#### 1.2 Vertragsbeginn

Schriftliche Verträge treten vorbehaltlich anderer Abrede auf das Datum der Unterzeichnung, Auftragsbestätigungen auf das Datum der Ausstellung in Kraft.

#### 1.3 Vertragsende

Einzelverträge über die Lieferung von Hard- oder Software oder die Erbringung einer einmaligen Dienstleistung enden ohne weiteres mit ihrer ordnungsgemässen Erfüllung. Einzelverträge über die Überlassung von Hard- oder Software (Miete, Leasing, Outsourcing, Personalverleih etc.) oder die Erbringung einer andauernden Dienstleistung (Systemwartung, Softwarepflege) enden mit Vertragsablauf oder ihrer Kündigung. Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen.

#### 1.4 Leistungserbringung

Die COMED AG kann die vertraglich geschuldeten Leistungen entweder selber erbringen oder mit schriftlicher Zustimmung durch den Kunden, ganz, respektive teilweise, durch Dritte erbringen lassen.

#### 1.5 Übergabe und Abnahme

COMED AG erfüllt die geschuldete Leistung durch Übergabe des Produktes oder des Arbeitsergebnisses. Eine formelle Abnahme unter Mitwirkung beider Parteien findet nur statt, wenn dies im Einzelvertrag ausdrücklich vorgesehen ist.

Mängel, die den bestimmungsgemässen Gebrauch des Arbeitsergebnisses nicht ausschliessen ("mindere Mängel"), hindern die Abnahme nicht.

Leistungen gelten als abgenommen, wenn ein vereinbartes Abnahmedatum aus Gründen die nicht von der COMED AG verursacht sind, nicht innert 30 Tagen erfolgt. Sie gelten in jedem Fall als abgenommen, wenn der Kunde Produkte oder Resultate von Dienstleistungen produktiv einsetzt.

#### 1.6 Annahmeverzug

Nimmt der Kunde die gehörig angebotene Leistung nicht an, so kann COMED AG nach Ansetzung einer angemessenen Nachfrist entweder:

1. weiterhin am bisher erfüllten Vertragsteil festhalten und die dafür vereinbarte Entschädigung einfordern, jedoch auf die weitere Erbringung von Leistungen definitiv verzichten oder
2. vom gesamten Vertrag zurücktreten, sämtliche gelieferten Produkte zurückfordern und Schadenersatz verlangen. Dieser besteht im Minderwert der Produkte sowie in der vollen vertraglich vereinbarten Entschädigung für die bereits erbrachten Dienstleistungen.

Zudem kann die COMED AG in beiden Fällen zusätzlich einen pauschalisierten Schadenersatz für die entfallenden zukünftigen Leistungen verlangen. Dieser beträgt 50% des Vertragswertes der dazumal noch nicht gelieferten Produkte und der noch nicht erbrachten Dienstleistungen. Die Geltendmachung weiteren Schadens bleibt bei entsprechendem Nachweis vorbehalten.

### 1.7 Verzug der COMED AG

Wird ein verbindlich vereinbarter Termin von der COMED AG nicht eingehalten und ist diese Verzögerung durch die COMED AG verschuldet, setzt der Kunde der COMED AG schriftlich eine angemessene Nachfrist von mindestens 30 Tagen. Wird auch diese Frist nicht eingehalten, so befindet sich die COMED AG im Verzug und der Kunde kann nach schriftlicher Ansetzung einer weiteren Nachfrist:

1. weiterhin auf der Erfüllung beharren;
2. sofern er es unverzüglich erklärt, auf die nachträglichen Leistungen verzichten;
3. sofern er es unverzüglich erklärt und die ausstehende Leistung oder Lieferung die Gebrauchstauglichkeit aller bei der COMED AG bezogenen Leistungen erheblich beeinträchtigt, vom Vertrag zurücktreten.

### 1.8 Preise

Sämtliche Preisangaben verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer und allfälliger weiterer Abgaben. Die COMED AG ist berechtigt, ihre Preise jederzeit zu ändern. Auf bereits abgeschlossene Einzelverträge über die Lieferung von Produkten haben nach Vertragsunterzeichnung erfolgte Preisänderungen keinen Einfluss. Auf Einzelverträge über die dauerhafte Überlassung von Produkten sowie über die Erbringung von Dienstleistungen finden die neuen Preise nach einer Vorankündigung von drei Monaten Anwendung.

Macht die COMED AG Angaben zu Preisen für Dienstleistungen oder Gesamtsysteme, so dienen diese vorbehaltlich ausdrücklicher Zusicherung lediglich der Orientierung des Kunden und stellen weder einen Fixpreis, ein verbindliches Kostendach noch einen ungefähren Kostenansatz dar. Die Angabe eines voraussichtlichen Dienstleistungsaufwandes berücksichtigt zudem die Reisezeit nicht.

### 1.9 Zahlungsbedingungen

Rechnungen der COMED AG sind vorbehaltlich besonderer Vereinbarung innert 30 Tagen zu bezahlen. Nach Ablauf dieser Frist kommt der Kunde ohne weiteres in Verzug.

### 1.10 Abwerbverbot

Die Parteien werden sich gegenseitig keine Mitarbeiter oder Auftragnehmer abwerben. Diese Verpflichtung gilt während der Dauer der vertraglichen Verpflichtungen zwischen dem Kunden und der COMED AG sowie während einem Jahr darüber hinaus.

## 2. Hardware

### 2.1 Bereitstellung von Installation der Ausrüstung

Die COMED AG wird innerhalb der vorgegebenen Frist Ausrüstung bereitstellen, jedoch vorbehaltlich einer pünktlichen Lieferung des COMED AG Lieferanten. Die COMED AG ist nicht in Verzug, wenn Verzögerungen auftreten, die unvorhersehbar sind und für die COMED AG nicht verantwortlich ist, einschliesslich Verzögerungen, für die der Kunde verantwortlich ist.

Falls nichts Gegenteiliges vereinbart ist, wird die COMED AG die Ausrüstung installieren.

Als Installationsdatum gilt das Datum, an dem die COMED AG darüber informiert, dass die betreffende Ausrüstung betriebsbereit ist.

### 2.2 Eigentumsvorbehalt

Die COMED AG behält das Eigentum an der von ihr gelieferten Ausrüstung, bis der Kaufpreis vollständig bezahlt wurde. Der Kunde gewährt der COMED AG das Recht, die Rückgabe der von ihr gelieferten Ausrüstung zu verlangen, falls die Nichterfüllung des Vertrags durch den Kunden verursacht wird.

### 2.3 Verantwortlichkeit für Nutzung, Verlust oder Schaden

Der Kunde ist für die Auswahl und Nutzung der Ausrüstung und der Programme sowie für die mit den bereitgestellten Gütern erzielten Ergebnisse verantwortlich. Es obliegt dem Kunden, Notfalllösungen und Sicherheitsmassnahmen vorzunehmen, um archivierte Daten vor Beschädigung, Zerstörung, Verlust oder Missbrauch zu schützen und insbesondere sicherzustellen, dass die Daten durch Backups abgesichert sind. Die COMED AG trägt das Risiko des Verlusts oder der Beschädigung der Ausrüstung bis einschliesslich zum Installationsdatum. Nach diesem Datum geht das Risiko an den Kunden über.

### 2.4 Garantie

Die folgenden Garantiebestimmungen müssen als endgültige Bestimmungen betrachtet werden, die für die Ausrüstung gelten.

#### 2.4.1 Prinzipien

Die Garantiefrist beträgt 24 Monate ab dem Installationsdatum, soweit die Auftragsbestätigung nicht ausdrücklich eine andere Frist vorsieht. Die COMED AG behält sich das Recht vor, Ausrüstung mit anderen, aber mindestens gleichwertigen technischen Leistungsspezifikationen bereitzustellen und garantiert, dass die gelieferte Ausrüstung betriebsbereit und in einem tadellosen Zustand ist.

Soweit die COMED AG auch befindet, dass die Ausrüstung objektiv mangelhaft ist, ist es während der Garantiefrist verantwortlich für Material- und Produktionsmängel, die entdeckt werden und die der Kunde sofort anzeigen muss. Die COMED AG Garantie erstreckt sich nur auf die Bereitstellung neuer oder mit neuen gleichzusetzenden Ersatzteilen und die von der COMED AG für den Austausch eingesetzte Arbeitskraft. Ausgewechselte Teile werden Eigentum der COMED AG. Falls in Garantie befindliche Teile einen Defekt aufweisen und der Kunde diese Teile aus Datenschutzgründen nicht an Dritte zurückgeben will, erlischt der Garantieanspruch bei der COMED AG. Die COMED AG ist gegenüber den Lieferanten verpflichtet, defekte, in Garantie befindliche Teile zurückzusenden. Dem Kunden ist freigestellt, den Garantieanspruch direkt beim Hardwarelieferanten anzumelden.

Wenn nicht etwas anderes vereinbart ist, werden mangelhafte Teile in den COMED AG Räumlichkeiten ersetzt. Die Installation des Betriebssystems und der Backup-Software nach einem Hardware-Mangel ist auch von der Garantie abgedeckt. Die Installation aller anderen Programme und Daten infolge eines Hardware-Mangels ist jedoch nicht von der Garantie abgedeckt.

Der Kunde verpflichtet sich, die COMED AG unverzüglich über einen Wechsel des Standortes der Ausrüstung während der Garantiefrist zu informieren.

#### 2.4.2 Einschränkungen

Die COMED AG akzeptiert keine Garantieverpflichtung für die Bereitstellung von Ersatzteilen, die aus den folgenden Gründen notwendig wird:

Wechsel des Standortes, Unfall, Nutzung für einen anderen Zweck als den Bestimmungszweck, unvorsichtige oder falsche Behandlung, nicht durch Comed-Mitarbeiter vorgenommene Änderungen an der Ausrüstung, Nutzung von nicht von der COMED AG gewarteter Ausrüstung, Defizite in den von COMED AG für die Räume, in denen die Ausrüstung installiert wird, vorgegebenen Einrichtungen, Nutzung von Zubehör und sonstigem Material, das die Comed-Spezifikationen nicht erfüllt. Falls ein Teil der Ausrüstung ins Ausland verlegt wird, verfallen alle Garantieverpflichtungen für die COMED AG. Die COMED AG haftet nicht, wenn es seine Garantieverpflichtungen aufgrund von Umständen nicht erfüllen kann, die ausserhalb seines Kontrollbereichs, auf den es verpflichtet ist, liegen.

#### 2.5 Reparaturen und Ersatzteile

Nach Ablauf der Garantiefrist wird die COMED AG die Reparatur der Ausrüstung und die Bereitstellung von verfügbaren Ersatzteilen zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Preisen und Lieferbedingungen durchführen.

#### 2.6 Sonderbestimmungen für Mietausrüstung

Bei Anmietung von Ausrüstungen gelten die folgenden Sonderbestimmungen, die dann gegenteilige Bestimmungen dieser AGBs ersetzen.

**2.6.1** Ungeachtet der tatsächlichen Inbetriebnahme oder Abnahme muss der Kunde die Miete für die Dauer der vereinbarten Bereitstellung der Ausrüstung bezahlen. Die COMED AG ist berechtigt, die Lieferung der Ausrüstung von einer vollständigen Anzahlung (z. B. Vorauskasse oder Barzahlung bei Lieferung) abhängig zu machen. Falls die Ausrüstung verspätet zurückgegeben wird, ist der Kunde als Entschädigung für die Nutzung für den betreffenden Zeitraum den aktuellen Listenpreis schuldig, selbst wenn ein niedrigerer Preis für die Mietdauer vereinbart wurde. Die COMED AG kann vom Kunden eine Sicherheitseinlage bis zum aktuellen Marktwert der Ausrüstung für die Mietdauer verlangen. Die Einlage wird dem Kunden nach Rückgabe der gemieteten Ausrüstung zum Standort der COMED AG erstattet, vorausgesetzt, dies entspricht der Vertragsbedingung und der Mietpreis wurde einschliesslich einer jeglichen Entschädigung für die Nutzung bezahlt. Die COMED AG ist berechtigt, jegliche Forderungen mit der Rückzahlungsforderung des Kunden aufzurechnen.

**2.6.2** Der Kunde muss die Ausrüstung sorgfältig benutzen, alle mit dem Besitz, der Nutzung und dem Erhalt der Ausrüstung verbundenen Verpflichtungen einhalten und die COMED AG Wartungs-, Pflege- und Anwendungsempfehlungen und die Bedienungsanleitung des Herstellers einhalten. Der Kunde darf die Ausrüstung nur an dem mit der COMED AG vereinbarten Nutzungsort nutzen. Im Fall eines Standortwechsels muss der Kunde die COMED AG auf Anfrage unverzüglich über den aktuellen Standort der Ausrüstung informieren und es der COMED AG ermöglichen, die Ausrüstung zu inspizieren. Der Kunde muss die COMED AG umgehend über jegliche nichteuropäischen Betriebe und jegliche besonderen Nutzungsbedingungen informieren, wie z. B. Betrieb in Gebieten mit Krieg, Krisen, Unruhen und Katastrophen, Demonstrationen, Aufzeichnungen von Land-, Luft-, Raum- und Wasserfahrzeugen, unterirdische Nutzung, aussergewöhnliche klimatische Bedingungen, radioaktive Umgebung, Aufzeichnungen von Stunts und pyrotechnischen Effekten sowie sonstigen Umständen mit hohem Risiko.

#### 2.6.3 Comed Haftung

Die COMED AG haftet für die Funktionsfähigkeit der Ausrüstung. Falls ein Teil der Ausrüstung während der Mietdauer einen Mangel aufweist, für den die COMED AG verantwortlich ist und durch den es gemäss dem Vertrag nutzlos wird oder praktisch ausfällt, liegt es im Ermessen der COMED AG, den Mangel zu korrigieren oder das mangelhafte Teil zu ersetzen. Der Mietbetrag wird entsprechend für die Dauer der Aussetzung oder substantiellen Einschränkung der Eignung reduziert. Falls die COMED AG nicht in der Lage sein sollte, die Geräte dem Kunden vertragsgemäss zu übergeben, weil die COMED AG die Geräte von einem anderen Kunden ohne eigenes Verschulden verspätet oder beschädigt erhalten hat, wird die COMED AG von der Dienstleistung freigestellt und

haftet dann nur für Folgeschäden, soweit die COMED AG tatsächlich in der Lage ist, mögliche dadurch bedingte Schadenersatzforderungen gegenüber dem anderen Kunden durchzusetzen. Die COMED AG haftet für einen jeglichen Schaden, der dem Kunden dadurch entsteht, dass er die Ausrüstung gemäss den entsprechenden Bestimmungen dieser AGBs nutzt.

#### **2.6.4 Verantwortlichkeiten des Kunden**

Der Kunde ist verpflichtet, die COMED AG über einen jeglichen möglichen Schaden an der Ausrüstung spätestens bei Rückgabe der Ausrüstung zu informieren. Dies gilt auch, falls der Kunde nur meint, dass ein Schaden möglich ist (z.B. nach einem Kontakt mit Wasser, Stößen oder einer unüblichen oder gefährlichen Nutzung). Falls der Kunde dies versäumt, gilt dies als arglistige Täuschung mit allen daraus folgenden rechtlichen Konsequenzen. Die COMED AG muss den Kunden unverzüglich über jegliche Defizite bei der Vollständigkeit oder offensichtliche sichtbare Schäden an der Ausrüstung nach Rückgabe der Ausrüstung nach einer anfänglichen visuellen Inspektion informieren. Daher ist der Kunde verpflichtet, während der Rückgabe anwesend zu sein und jegliche Fragen über die Ausrüstung zu beantworten. Im Falle von Mängeln und Schäden, die zum Zeitpunkt der Übergabe nicht entdeckt und gemeldet wurden, wird angenommen, dass sie während der Mietdauer entstanden sind. Die COMED AG wird die Ausrüstung, sobald sie zurückgegeben wurde, visuell inspizieren und einen Funktionstest durchführen. Der Kunde haftet für einen jeglichen in diesem Prozess identifizierten Schaden, wenn nachgewiesen wird, dass er nicht in dem Zeitraum zwischen der Rückgabe und unserer Inspektion eingetreten ist. Der Kunde behält sich jedoch in jedem Fall das Recht vor, nachzuweisen, dass er bereits ein zum Zeitpunkt der Lieferung mangelhaftes Gerät erhalten hat. Falls der Kunde keine Servicemitarbeiter von der COMED AG gebucht hat, muss der Kunde während der Mietdauer alle notwendigen Wartungsarbeiten professionell und auf eigene Kosten ausführen lassen. Außerdem muss der Kunde alle von ihm schuldhaft verursachten Mängel professionell korrigieren lassen oder haftet für deren Korrektur. Die Ausrüstung darf nur im Einklang mit allen zugehörigen technischen Bestimmungen und ausschliesslich durch qualifiziertes Personal installiert und betrieben werden. Falls Gegenstände ohne Mitarbeiter der COMED AG gemietet werden, muss der Kunde sicherstellen, dass alle geltenden Sicherheitsvorschriften jederzeit eingehalten werden. Der Kunde muss während der Nutzung der Ausrüstung eine störungsfreie Stromzufuhr sicherstellen. Der Kunde haftet für Schäden aufgrund von Stromausfällen oder -unterbrechungen oder überhöhte Spannung. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Ausrüstung nicht Gegenstand jeglicher Belastungen, Forderungen und Pfandrechte Dritter wird. Der Kunde muss die COMED AG unverzüglich schriftlich informieren, falls die Ausrüstung gepfändet oder anderweitig von Dritten genutzt wird. Der Kunde muss alle Kosten tragen, die für die Löschung derartiger Eingriffe Dritter notwendig sind.

#### **2.6.5 Haftung des Kunden**

Im Prinzip trägt der Kunde die volle Haftung gegenüber der COMED AG für den Verlust, die Beschädigung oder sonstige Verschlechterung der Ausrüstung während der Mietdauer, unabhängig davon, ob der Kunde daran Schuld trägt oder nicht. Der Kunde haftet ausdrücklich für seine Mitarbeiter oder sonstige Dritte, die vom Kunden eingesetzt werden und auf seine Anweisung hin handeln. Der Kunde haftet auch für alle finanziellen Nachteile, die der COMED AG durch eine verspätete Rückgabe der Güter entstehen. In einem solchen Fall muss der Kunde zusätzlich zur Entschädigung für die Nutzung auch alle Schäden ersetzen. Dasselbe gilt für die Rückgabe beschädigter oder mangelhafter Ausrüstung. Falls der Kunde die Ausrüstung nicht in dem im Vertrag vorgesehenen Zustand zurückgibt, hat die COMED AG ausserdem das Recht, den entsprechenden Teil der Ausrüstung wieder in den im Vertrag vorgesehenen Zustand zu versetzen oder ihn so auf Kosten des Kunden von einem Dritten instand setzen zu lassen, auch ohne Anfrage, Mahnung oder Fristsetzung.

### **3. Software**

Die folgenden Bestimmungen gelten für die von der COMED AG entwickelten Programme; alle anderen Programme unterliegen den Lizenzbestimmungen des jeweiligen Herstellers oder Vertreibers.

#### **3.1 Unerlaubter Gebrauch**

Die Verletzung der Bestimmungen über die Softwarenutzung hat bei jedem unautorisierten Eingriff eine nicht befreiende Konventionalstrafe in Höhe der doppelten Lizenzgebühr zur Folge.

#### **3.2 Schutzrechte**

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

#### **3.3 Zahlungskonditionen**

Der Kunde verpflichtet sich, die im Einzelvertrag bestimmten Lizenzgebühren (Einmallyenzgebühren und/oder wiederkehrende Lizenzgebühren) zu bezahlen.

Lizenzgebühren sind lediglich Entschädigungen für die Erteilung des Nutzungsrechts und berechtigen nicht zur Inanspruchnahme weiterer Leistungen wie zum Beispiel Wartung und Support. Einmallyenzgebühren können nach Vertragsabschluss von der COMED AG in Rechnung gestellt werden. Wiederkehrende Lizenzgebühren werden für jedes Kalenderjahr im Voraus zur Zahlung fällig.

#### **3.4 Rechtsgewährleistung**

Es gelten die Bestimmungen des Herstellers. COMED AG tritt dem Kunden sämtliche Ansprüche zur direkten Geltendmachung gegenüber dem Hersteller oder Lieferanten ab. Jede weitere Rechtsgewährleistung wird wegbedungen.

#### **4. Dienstleistungen**

##### **4.1 Vertragsgegenstand**

Die COMED AG erbringt ICT-Dienstleistungen wie Installation von Hardware und Software, Vornahme von kundenspezifischen Einstellungen der Software (Customizing und Parametrisierung), Roll-Outs, Durchführung der Datenübernahme, Durchführung von Projekten, Personalverleih, Unterstützung bei der Projekteinführung und Inbetriebnahme (Projektmanagement), Durchführung von Tests, Schulung sowie Support des Kunden. Die von der COMED AG jeweils zu erbringenden Dienstleistungen werden im Einzelvertrag beschrieben.

##### **4.2 Verrechnung Dienstleistung**

Jede angebrochene Viertelstunde wird dem Kunden in Rechnung gestellt. Dies gilt für vor Ort- und Telefon-Service sowie Serviceleistungen innerhalb der COMED AG.

##### **4.3 Gewährleistung**

Bei jeder Dienstleistung berücksichtigt die COMED AG ihre Kenntnisse und Erfahrungen sowie die allgemein anerkannten technisch-wissenschaftlichen Grundsätze der Informatik und wendet die entsprechende Sorgfalt an.

Ist aufgrund einer Dienstleistung ein zu übergebendes Arbeitsergebnis geschuldet, gewährleistet die COMED AG, dass das Arbeitsergebnis im Zeitpunkt der Übergabe den Spezifikationen entspricht, wie sie im Einzelvertrag definiert wurden. Mängel hat der Kunde der COMED AG unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

Die Gewährleistungsfrist beträgt drei Monate nach Abnahme durch den Kunden. Die Gewährleistung ist beschränkt auf Nachbesserung durch die COMED AG. Andere Gewährleistungsansprüche werden wegbedungen. Bei einer Systemintegration beginnt die Gewährleistungsfrist für sämtliche Produkte mit der Abnahme des Systems.

#### **5. Systemwartung**

##### **5.1 Vertragsgegenstand**

Die COMED AG erbringt gegenüber dem Kunden Serviceleistungen, welche die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der betreuten Komponenten unter normalen Benutzungsvoraussetzungen bezwecken.

Die Serviceleistungen der COMED AG werden im Einzelvertrag unter Bezugnahme auf diese Vertragsbedingungen spezifiziert. Sie beziehen sich ausschliesslich auf die ebenfalls im Einzelvertrag bezeichneten Komponenten.

##### **5.2 Servicezeit**

Die Servicezeit dauert Montag bis Freitag 07.30-12.00 und 13.00-17.00 Uhr, exklusive allgemeine Feiertage am Ort der verantwortlichen Geschäftsstelle der COMED AG. Während der Servicezeit stehen grundsätzlich sämtliche von der COMED AG unterhaltenen Ressourcen zur Verfügung.

Können Arbeiten während der Servicezeit nicht beendet werden, so werden sie zu Beginn des nächsten Arbeitstages wieder aufgenommen. Erachtet der Servicemitarbeiter der COMED AG es als sinnvoll oder wird das vom Kunden verlangt, so können begonnene Arbeiten unter Verrechnung eines Zuschlags über das Ende der Servicezeit hinaus fortgesetzt werden. Der Zuschlag beträgt für Samstags-, Sonntags-, Feiertags- und Nacharbeit (22:00 – 07:30 Uhr) 50% auf den Normalansatz.

##### **5.4 Pikettdienst**

Kunden können in einem Einzelvertrag einen maximal 7 x 24 Stunden Pikettdienst erwerben. Genau Definitionen des Umgangs werden in diesem Einzelvertrag geregelt.

##### **5.5 Reaktions- und Störungsbehebungszeit**

Störungsbehebungen werden kundengerecht und rasch möglichst abgearbeitet. Garantierte Reaktions- und Störungsbehebungszeiten können über optionale SLA- und Pikett-Verträge geregelt werden.

##### **5.6 Supportstunden**

Der Kunde kann sich im Rahmen eines Service Abonnements verbindlich verpflichten, gegen Vorauszahlung eine bestimmte Anzahl Supportstunden zu beziehen. Das Service Abonnement wird nach Bestellung in Rechnung gestellt.

Nicht bezogene Supportstunden verfallen nach Ablauf des Supportjahres seit der Bestellung sowie im Fall einer Kündigung des Systemwartungsvertrages durch den Kunden.

Dem Kunden steht es jedoch frei, sich die vom Verfall betroffenen Vorauszahlungen auf den Bezug anderer Leistungen der COMED AG anrechnen zu lassen, sofern er dies unverzüglich erklärt und sofern diese Leistungen der COMED AG innerhalb von 30 Tagen vor Verfall der Vorauszahlung in Rechnung gestellt werden können.

Einzelverträge sind auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Ohne ausdrückliche Vereinbarung treten sie auf den 1. desjenigen Monats in Kraft, der auf das Datum der Installation der unterstützten Komponenten beim Kunden folgt.

**6. Ergänzungen der Geschäftsbedingungen und sonstiger vertraglicher Bestimmungen**

Die COMED AG behält sich das Recht vor, die Geschäftsbedingungen und die sonstigen vertraglichen Bestimmungen jederzeit zu ergänzen. Der Kunde wird über Ergänzungen der Geschäftsbedingungen in geeigneter Weise informiert.

**7. Diverse Vereinbarungen**

Nebenabreden, Ergänzungen und Zusätze zu diesen Geschäftsbedingungen müssen schriftlich erfolgen, um Gültigkeit zu erlangen.

**8. Abtretung und Einsatz von Subunternehmern**

Der Kunde darf den Vertrag und die sich daraus ergebenden Rechte und Verpflichtungen ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der COMED AG weder ganz noch teilweise übertragen oder abtreten. Die COMED AG ist berechtigt, die Erfüllung der sich aus diesem Vertrag ergebenden Leistungen mit vorgängig schriftlicher Zustimmung durch den Kunden, an Subunternehmer abzutreten oder diese Erfüllung ganz zu übertragen.

**9. Datenschutz**

Bei der Erfassung, Archivierung, Verarbeitung und Nutzung der persönlichen Daten seiner Kunden wird die COMED AG die Datenschutzgesetze der jeweiligen Niederlassung einhalten. Die COMED AG garantiert, dass sie diese Daten nicht an Dritte weitergeben und dass sie ausschliesslich für die Abwicklung der Lieferung und Erfüllung von Dienstleistungen sowie Wartungs- und sonstige vertragliche Dienstleistungen nutzen wird. Der Kunde kann jederzeit die Nutzung seiner Daten für Zwecke der Verkaufsförderung und Information verbieten.

**10. Anzuwendendes Recht/Gerichtsstand/Trennungsklausel**

Das Recht des Landes der Niederlassung gilt für diese Vertragsbeziehung unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den Internationalen Warenkauf vom 11. April 1980.

Vorbehaltlich jeglicher anderen durch Bundesgesetze vorgeschriebenen Gerichtsstände ist der einzige Gerichtsstand für alle sich aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ergebenden Streitigkeiten der eingetragene Geschäftssitz der COMED AG, 6460 Altdorf.

Falls einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ungültig sein sollten, wird die Gültigkeit der restlichen Bestimmungen dadurch nicht berührt.