

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

## A. Allgemeine Regelungen

### 1 Anwendungsbereich und Geltung

1.1 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend "AGB") bilden die Grundlage der vertraglichen Beziehung zwischen den Kundinnen und Kunden (nachfolgend „Kunden“) der Streamline AG für Telecomsysteme (nachfolgend „Streamline AG“)

- für die Lieferung von Telekommunikations- und Informatik-Gesamtsystemen (Lieferungsvertrag),
- für die Wartung von Hardware und Informatikdienstleistungen der Streamline AG (Wartungsvertrag) sowie
- für das Erbringen von Cloud-Computing Dienstleistungen (Dienstleistungsvertrag).

1.2 Die AGB bilden integrierender Bestandteil sämtlicher Angebote und Verträge zwischen dem Kunden und der Streamline AG. Änderungen oder Ergänzungen der AGB erlangen erst mit schriftlicher Bestätigung der Streamline AG Wirksamkeit. Die nachträglich festgestellte Ungültigkeit einer AGB-Bestimmung hindert die Gültigkeit der übrigen nicht.

1.3 Allgemeine Änderungen der AGB werden den Kunden schriftlich bekanntgegeben und treten ohne schriftliche Einsprache des Kunden innert Monatsfrist in Kraft.

1.4 Der Kunde verzichtet ausdrücklich auf die Anwendbarkeit allfälliger eigener Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

### 2 Zahlungsbedingungen

2.1 Die Zahlung für Produkte und Dienstleistungen wird mit deren Lieferung bzw. Erbringung fällig. Die Rechnungen der Streamline AG sind innert dreissig Tagen seit Rechnungsdatum netto ohne Skontoabzug zu bezahlen. Nach Ablauf dieser Frist befindet sich der Kunde ohne Mahnung in Verzug, wobei Verzugszinsen von 5% geschuldet sind.

2.2 Die Streamline AG ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Vorauszahlung oder anderweitige Sicherheitsleistungen zu verlangen. Dies gilt insbesondere bei Vertragssummen ab CHF 20'000.--.

2.3 Erhebt der Kunde bis zum Ablauf der Zahlungsfrist nicht schriftlich und begründet Einwände gegen die Rechnung, so gilt diese als genehmigt. Vorgebrachte Einwände hemmen die Verzugsfolgen nicht.

2.4 Wird die Finanzierung von Hardware und – in Ausnahmefällen – Dienstleistungen auf Basis eines Leasinggeschäfts getätigt, sind die zugestellten und zur Rücksendung bestimmten Leasingdokumente innert Wochenfrist nach Erhalt mit allen notwendigen Angaben und Unterschriften an die Streamline AG zu retournieren. Bei Nichteinhaltung dieser Frist hat die Streamline AG ohne Mahnung Anspruch auf 5% Verzugszins der 1. Leasingrate.

2.5 Die gelieferten Produkte bleiben bis zu deren vollständigen Bezahlung Eigentum der Streamline AG und dürfen weder verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden. Der Kunde anerkennt diesen Eigentumsvorbehalt und ermächtigt die Streamline AG hiermit, einen Eigentumsvorbehalt im Register eintragen zu lassen.

### 3 Preise

3.1 Sämtliche Preise in allen Offerten und Verträgen zwischen dem Kunden und der Streamline AG verstehen sich rein netto in Schweizer Franken.

3.2 Die Streamline AG erbringt die Lieferung von Produkten zu Festpreisen. Im Festpreis inbegriffen sind das Entgelt für das Produkt, die Lieferkosten, die Kosten für das Erstellen der Betriebstüchtigkeit (Montage und Installation mit erster Programmierung) und die Kosten für eine erste Instruktion.

3.3 Die Vergütung für Wartungsleistungen richtet sich nach den im Wartungsvertrag vereinbarten Wartungs- und Aufwandsansätzen bzw. Aufwandspauschalen.

### 4. Abgrenzung Angebot / Auftrag

4.1 Allgemeine Preis- und Tariftlisten der Streamline AG sind keine verbindlichen Offerten.

4.2 Offertenstellungen und allfällige Produkte- bzw. Systemdemonstrationen seitens der Streamline AG erfolgen kostenlos.

4.3 Führt die Streamline AG für einen potentiellen Kunden im Hinblick auf eine Auftragserteilung herstellerunabhängige Abklärungen und Untersuchungen durch und bleibt eine anschliessende Auftragserteilung aus, so werden diese Aufwendungen zu den aktuellen Tarifen der Streamline AG in Rechnung gestellt.

4.4 Bis zur schriftlichen Annahme der Offerten können sich die Parteien unter Vorbehalt von Ziffer 4.2 ohne finanzielle Folgen von den Vertragsverhandlungen zurückziehen. Macht der Kunde später bezugnehmend auf erfolgte, aber abgebrochene Vertragsverhandlungen Bestellungen, so trägt der Kunde die Zusatzkosten, welche der Streamline AG durch diese verzögerten Vertragsverhandlungen anfallen.

4.5 Vom Kunden gewünschte Bestellungen- und Vertragsänderungen erlangen nur durch erklärtes Einverständnis der Streamline AG Gültigkeit. Aus den Änderungen resultierende Kosten kann die Streamline AG dem Kunden belasten.

## B Lieferung von Hard- und Software

### 5. Lieferung

5.1 Die von der Streamline AG angegebenen Lieferfristen und –termine sind ohne anderslautende ausdrückliche schriftliche Zusicherung ohne Gewähr und nur als Richtwerte zu betrachten. Eine Lieferfrist beginnt frühestens mit Erhalt der schriftlichen Auftragserteilung.

5.2 Auch bei zugesicherten Lieferfristen und –terminen übernimmt die Streamline AG keine Haftung für deren Nichteinhaltung, wenn die Lieferungsstörung auf Umstände zurückzuführen ist, auf welche die Streamline AG keinen unmittelbaren Einfluss hat, wie z.B. Nichtbelieferung bzw. verzögerte Belieferung durch Vertragspartner der Streamline AG, Ereignisse höherer Gewalt, oder bei durch Netzbetreiber verursachten Verzögerungen (insbesondere bei nicht termingerechten Ein- und Umschaltungen von bestellten Leitungen). Die Streamline AG ist in diesen Fällen berechtigt, die Lieferfristen zu verlängern oder nötigenfalls die Bestellung zu annullieren.

5.3 Mit Übergabe der gelieferten Produkte durch die Streamline AG geht die Gefahr auf den Kunden über, bei Versand dagegen bereits mit Übergabe an den Spediteur/Transporteur. Beschädigungen müssen bei Erhalt der Ware dem Spediteur/Transporteur gemeldet werden.

5.4 Beanstandungen betreffend Ausführung und Menge der Lieferung sind innert 5 Tagen nach Warenempfang schriftlich bei der Streamline AG geltend zu machen, andernfalls die Lieferung als genehmigt gilt.

### 6 Garantie und Gewährleistung

6.1 Die Garantiefrist für die gelieferten Hardware-Produkte entspricht der Frist des Herstellers/Lieferanten und beginnt mit der Auslieferung der Produkte zu laufen.

6.2 Offene Mängel, welche der Kunde bei übungsgemässer Untersuchung erkennen kann, sind innert 30 Tagen nach Erhalt der Produkte schriftlich zu rügen, widrigenfalls die Sache hinsichtlich dieser Mängel als genehmigt gilt. Allfällige während der Garantiefrist auftretenden versteckten Mängel hat der Kunde der Streamline AG umgehend, spätestens innert 30 Tagen nach Entdeckung des Mangels schriftlich zu rügen.

6.3 Gelieferte Produkte und -teile, die in der Garantiefrist nachweisbar infolge schlechten Materials, fehlerhafter Konstruktion oder mangelhafter Ausführung schadhaft oder unbrauchbar werden, bessert die Streamline AG entweder aus oder ersetzt sie nach ihrem Ermessen. Die Garantieleistung umfasst die notwendigen Produkte oder -teile ohne die für die Ausbesserung oder das Ersetzen aufgebrauchte Arbeitszeit, welche nach den aktuellen Tarifen der Streamline AG zu vergüten ist.

6.4 Von der Garantie nicht erfasst werden Mängel verursacht durch unzulängliche Wartung, Nichtbeachten der Betriebs- oder Installationsvorschriften, zweckwidrige Benutzung der Produkte, Verwendung von nicht genehmigten Teilen und Zubehör, natürliche Abnutzung, Transport, unsachgemässe Handhabung bzw. Behandlung, Modifikation oder Reparaturversuche, äussere Einflüsse, insbesondere höhere Gewalt sowie andere Gründe, welche nicht im unmittelbaren Einflussbereich der Streamline AG stehen.

6.5 Die einzige Gewährleistungspflicht der Streamline AG bei gelieferten Softwareprodukten besteht darin, allfällige eigene Garantieansprüche gegen den Hersteller/Lieferant an den Kunden abzutreten.

6.6 Abgesehen von den vorstehend umschriebenen Garantieleistungen wird jegliche Gewährleistungspflicht der Streamline AG, soweit gesetzlich zulässig, vollumfänglich wegbedungen. Insbesondere kann der Kunde weder Minderung, Wandlung, Rücktritt vom Vertrag noch irgendwelche Schadenersatzansprüche geltend machen.

## **C** **Wartung**

### **7** **Umfang der Wartung**

7.1 Die Wartung von Hard- und Software bezieht sich ausschliesslich auf die von der Streamline AG selbst gelieferten Produkte und umfasst dabei deren Instandhaltung zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit gemäss vertraglich vereinbarter Leistung. Dies umfasst namentlich die Behebung von auftretenden Störungen und Fehlern durch Reparatur und Ersatz schadhafter Teile oder durch Anpassungen der Programmeinstellungen.

7.2 Nicht als Wartung gilt die Behebung von Defekten, die durch Fehlmanipulationen, externe Einflüsse, Einwirkungen von einer nicht durch die Streamline AG gelieferten Einrichtung oder die durch unsachgemässe Behandlung entstanden sind sowie der Ersatz von Verschleiss- und/oder Verbrauchsmaterial. Solche Dienstleistungen werden zu den aktuellen Tarifen der Streamline AG zusätzlich in Rechnung gestellt.

7.3 Wartungsleistungen aufgrund von Störungen, welche durch den Netzanbieter verursacht wurden, werden in jedem Falle dem Kunden in Rechnung gestellt.

7.4 Die Streamline AG beteiligt sich an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Weist die Streamline AG nach, dass die Störung nicht durch die von ihr gewartete Hard- oder Software verursacht wurde, so werden diese Leistungen zu den aktuellen Tarifen der Streamline AG in Rechnung gestellt.

7.5 Die Streamline AG behebt auf Verlangen und gegen separate Vergütung auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die der Kunde oder Dritte einzustehen haben.

### **8** **Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit**

8.1 Während der Wartungsbereitschaft nimmt die Streamline AG Störungsmeldungen entgegen und erbringt ihre vertraglich vereinbarte Leistung. Die Streamline AG beginnt mit der Instandsetzung so rasch als möglich, spätestens aber innert der im Vertrag vereinbarten Zeit. Als Interventionszeit gilt die Zeit zwischen dem Anruf des Kunden an die Störungsmeldestelle der Streamline AG und dem fachkundigen Eingreifen mittels Fernwartung oder vor Ort.

### **9** **Dokumentation, Rapport**

9.1 Die Streamline AG stellt sicher, dass die entsprechende Dokumentation der gewarteten Produkte soweit erforderlich nachgeführt wird.

9.2 Wird die Instandhaltung oder Instandsetzung nach Aufwand abgegolten, erhält der Kunde einen Rapport. Dieser nennt Datum, Art und Dauer des Einsatzes. Dieser Rapport wird durch den Kunden gegengezeichnet.

### **10** **Garantie und Gewährleistung**

10.1 Hat eine erfolgte und abgeschlossene Wartungshandlung nachweisbar eine Störung, welche auf gelieferte Produkte der Streamline AG zurückzuführen sind, nicht behoben, so hat der Kunde das Fehlschlagen der abgeschlossenen Störungsbehebung sofort schriftlich zu rügen, widrigenfalls die Störung als behoben gilt. Das Mängelrügerecht verjährt in jedem Falle mit Ablauf eines Jahres seit erfolgter Wartungshandlung.

10.2 Bei form- und fristgerechter Rüge kann der Kunde eine unentgeltliche Nachbesserung der Störungsbehebung verlangen. Die Streamline AG behebt die Störung innerhalb angemessener Frist und trägt die Material- und Arbeitskosten der Nachbesserung.

10.3 Eine weitergehende Gewährleistungspflicht der Streamline AG wird, soweit gesetzlich zulässig, vollumfänglich wegbedungen. Insbesondere kann der Kunde weder Minderung, Wandlung, Rücktritt vom Vertrag noch irgendwelche Schadenersatzansprüche geltend machen.

## **11** **Beendigung des Wartungsverhältnisses**

11.1 Der auf unbestimmte Zeit abgeschlossene Wartungsvertrag kann beidseitig jederzeit gekündigt werden. Die Kündigung löst in jedem Fall keine Schadenersatzpflicht aus. Die Kündigung kann sich, vorbehaltlich einer Einigung über die Anpassung der Vergütung, auch nur auf einzelne Teile des Vertrages erstrecken.

## **D** **Virtual Services**

### **12** **Umfang der Dienstleistung**

12.1 Die Streamline AG bietet unter dem Namen "Streamline Virtual-Services" in Zusammenarbeit mit Drittanbietern Cloud-Computing Dienstleistungen an (nachfolgend "Dienstleistung").

12.2 Der Umfang der Dienstleistung bezieht sich auf die Bereitstellung der Hard- und Software sowie deren Wartung. Die Wartungsleistungen bestimmen sich nach Ziffer 7 der AGB.

12.3 Die Streamline AG ist bestrebt, die Dienstleistung permanent und störungsfrei anzubieten. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die ständige Verfügbarkeit bestimmter Verbindungswege, Server oder Software. Die Streamline AG sichert dem Kunden eine Verfügbarkeit der Dienstleistung von 99,9 % pro Monat zu. Nicht eingerechnet werden dabei die Ausfälle der Dienstleistung aufgrund von:

- angekündigten Wartungsarbeiten von maximal [4] Stunden pro Monat,
- Störungen beim Netzbetreiber, Fehlmanipulationen des Kunden oder der Verwendung nicht durch die Streamline AG oder ihren Drittanbietern gelieferter Einrichtungen,
- höherer Gewalt.

12.4 Die Streamline AG sichert dem Kunden eine durchschnittliche Latenzzeit von 50 Millisekunden pro Monat innerhalb des schweizerischen Netzes zu. Nicht eingerechnet werden dabei Störungen der Dienstleistung in Fällen von Ziffer 12.3.

12.5 Sollte die Streamline AG den in Ziffer 12.3 und 12.4 geregelten Verpflichtungen nicht nachkommen, erhält der Kunde Anspruch auf eine Reduktion der jeweiligen monatlichen Nutzungsgebühr in der Höhe von 10% für jede nichteingehaltene Verpflichtung, maximal jedoch 100% auf die monatlich vereinbarte Nutzungsgebühr. Die Haftung der Streamline AG für weitergehende Schäden bestimmt sich nach Ziffer 15 der AGB.

12.6 Der Kunde ist berechtigt, im Rahmen des Angebots der Streamline AG, jederzeit das Hosting um zusätzliche Software, eine höhere Anzahl an Nutzern, grösseren Speicherplatz, mehr Rechenleistung oder mehr Netzwerkbandbreite zu erweitern. Durch die Erweiterung wird ein neuer Vertrag geschlossen.

### **13** **Überlassen von Hard- und Software Dritter**

13.1 Für die Nutzung der Dienstleistung überlässt die Streamline AG dem Kunden Hard- und Software von Drittanbietern. Die vom Drittanbieter mitgelieferten Kauf- und Nutzungsbedingungen sind Bestandteil des Dienstleistungsvertrags, ohne dass dadurch eine Vertragsbeziehung zwischen dem Kunden und dem Drittanbieter entsteht.

### **14** **Eigentum und Datenschutz**

14.1 Der Kunde räumt der Streamline AG für das Erbringen der Dienstleistung alle hierzu notwendigen Immaterialgüter- und Datenschutzrechte ein, insbesondere das Recht zur Bearbeitung und Weitergabe der Daten an die Drittanbieter. Alle übrigen Rechte verbleiben vollumfänglich beim Kunden.

14.2 Die Streamline AG und die Drittanbieter bleiben Inhaber sämtlicher geistiger und körperlicher Eigentumsrechte an der bereitgestellten Hard- und Software.

14.3 Der Kunde ist allein für den Inhalt und die Nutzung der gespeicherten Daten verantwortlich. Insbesondere obliegt es ihm, über die erforderlichen Nutzungsrechte (Lizenzen, Urheberrechte etc.) zu verfügen.

## **15 Garantie Gewährleistung**

- 15.1 Die Garantie und Gewährleistung für die bereitgestellte Hard- und Software bestimmt sich unter Vorbehalt der nachfolgenden Bestimmungen nach den Ziffern 6 und 10 der AGB.
- 15.2 Bei durch Drittanbieter bereitgestellter Hard- und Software beschränkt sich die Gewährleistung der Streamline AG ausschliesslich darauf, dass sie auf Kosten des Kunden die Garantie- und Gewährleistungsrechte gestützt auf die gesetzlichen oder vertraglichen Bestimmungen geltend macht, oder diese an den Kunden abtritt.
- 15.3 Die Streamline AG übernimmt keine Gewährleistung für die permanente und vollständige Sicherung der auf den Server gespeicherten Daten und macht den Kunden darauf aufmerksam, dass die Datensicherung zu unterschiedlichen Zeitpunkten erfolgt und deshalb ein Datenverlust im Einzelfall nicht ausgeschlossen werden kann.
- 15.4 Die Streamline AG bietet keine Gewährleistung für die Nutzung ihrer Vertragsleistung im Ausland. Insbesondere wird jegliche Haftung ausgeschlossen, die sich aufgrund der Speicherung der Daten und der Nutzung der Software auf dem Gebiet der USA ergibt.

## **E Schlussbestimmungen**

### **16 Haftung**

- 16.1 Die Streamline AG schliesst jegliche Haftung für leichte Fahrlässigkeit und Hilfspersonen aus.
- 16.1 Im Übrigen ist die Haftung der Streamline AG abschliessend in den Ziffern 6, 10 und 15 geregelt.

### **17 Gerichtsstand und anwendbares Recht**

- 17.1 Das Rechtsverhältnis zwischen dem Kunden und der Streamline AG untersteht ausschliesslich schweizerischem Recht.
- 17.2 Gerichtsstand für alle sich aus dem Rechtsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist Bern.

Streamline AG, Bern, 12. Dezember 2013