

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN - DIENSTLEISTUNG

1. ALLGEMEIN

a Diese Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für sämtliche Verträge über Service- und/oder Projektleistungen zwischen dem Auftraggeber und Arrow ECS Internet Security AG als Auftragnehmer.

2. GÜLTIGKEIT UND VERTRAGSUMFANG

a. Vereinbarungen zu den gegenständlichen Leistungen sind nur dann rechtsverbindlich, wenn sie in Form eines schriftlichen Vertrages abgefasst und von Arrow ECS Internet Security AG firmengemäß gezeichnet sind. Den Geschäftsbedingungen des Auftraggebers wird hiermit ausdrücklich widersprochen und werden für das oben näher bezeichnete Rechtsgeschäft und die Geschäftsbeziehung hiermit ausgeschlossen. Angebote sind grundsätzlich freibleibend.

b. Diese Geschäftsbedingungen der Arrow ECS Internet Security AG gelten für alle Vertragsleistungen, die Arrow ECS Internet Security AG selbst oder durch einen von ihr beauftragten dritten Subauftragnehmer erbringt.

3. VERTRAGSGEGENSTAND

a. Arrow ECS Internet Security AG stellt dem Auftraggeber Leistungen an einem vereinbarten Ort zur Verfügung. Dabei bedient sich Arrow ECS Internet Security AG eines oder mehrerer Spezialisten (Angestellte der Arrow ECS Internet Security AG oder dritte Subauftragnehmer) - nachfolgend „Mitarbeiter“ genannt - die nach ihrer Kenntnis und ihrer Erfahrung für die im Vertrag angeführten Tätigkeiten geeignet sind.

b. Im Vertrag können Arrow ECS Internet Security AG und der Auftraggeber jeweils einen Ansprechpartner, dessen Erklärungen, soweit sie der Abwicklung des Auftrages dienen und nicht gemäß Punkt 2. dieser Geschäftsbedingungen in Schriftform zu fassen sind, und Handlungen für sein Unternehmen verbindlich sind, nennen. Wird kein solcher Ansprechpartner genannt sind die Unterzeichner des Vertrages entsprechend berechtigt.

c. Der Auftraggeber informiert Arrow ECS Internet Security AG vor und während des vereinbarten Auftrages über sämtliche Umstände, die für die Vorbereitung und Durchführung des Auftrages erforderlich und von Bedeutung sind.

d. Der Auftraggeber ist verpflichtet, Arrow ECS Internet Security AG bei ihrer Auftragsdurchführung nach bestem Wissen und Gewissen zu unterstützen und alle zur ordnungsgemäßen Auftragsdurchführung notwendigen Voraussetzungen zu schaffen. Der Auftraggeber stellt Arrow ECS Internet Security AG kostenlos und termingerecht alle für die Erfüllung der Vertragsleistungen erforderlichen Mitarbeiter des Auftraggebers oder dessen Kunden. Des Weiteren werden vom Auftraggeber kostenlos und termingerecht alle für die Vertragsleistung erforderlichen, richtigen und verbindlichen Unterlagen, Daten und Informationen zur Verfügung gestellt.

e. Die Arbeiten werden, je nach Erfordernissen, in den Räumlichkeiten des Auftraggebers, eines Kunden des Auftraggebers oder in den Geschäftsräumlichkeiten von Arrow ECS Internet Security AG durchgeführt. Werden Vertragsleistungen in den Räumlichkeiten des Auftraggebers oder dessen Kunden erbracht, so werden den Mitarbeitern von Arrow ECS Internet Security AG ausreichend Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung gestellt. Der Auftraggeber stellt sicher, dass Arrow ECS

Internet Security AG bzw. deren Mitarbeiter während der Leistungserbringung der ungehinderte Zutritt ermöglicht wird und für die Mitarbeiter von Arrow ECS Internet Security AG angemessene Vorkehrungen zum Schutz der Gesundheit und Sicherheit getroffen werden.

f. Sollte Arrow ECS Internet Security AG an der Durchführung seiner festgelegten Vertragsleistungen gehindert, an der Durchführung der Abnahmeprüfung zeitlich behindert oder ganz davon ausgeschlossen werden, weil Mitarbeiter, Unterlagen, Daten oder Geräte des Auftraggebers nicht in angemessener oder ungenügender Weise zur Verfügung stehen oder der Auftraggeber seine Mitwirkungspflicht vorsätzlich oder fahrlässig nicht erfüllt oder Termine nicht einhält, ist Arrow ECS Internet Security AG berechtigt, den Auftraggeber mit dem durch die Behinderung verursachten Mehraufwand zu belasten oder vom Auftrag zurückzutreten.

g. Die Ausarbeitung der Systemanalyse erfolgt nach Art und Umfang der vom Auftraggeber vollständig zur Verfügung gestellten, bindenden Informationen, Unterlagen und Hilfsmittel. Dazu zählen auch praxisgerechte Testdaten sowie Testmöglichkeiten in ausreichendem Ausmaß, die der Auftraggeber zeitgerecht, in der Normalzeit und auf seine Kosten zur Verfügung stellt. Wird vom Auftraggeber bereits auf der zum Test zur Verfügung gestellten Anlage im Echtbetrieb gearbeitet, liegt die Verantwortung für die Sicherung der Echtdateien beim Auftraggeber.

h. Sollte sich im Zuge der Auftragsdurchführung herausstellen, dass die Ausführung des Auftrages tatsächlich oder rechtlich unmöglich ist, ist Arrow ECS Internet Security AG verpflichtet, dies dem Auftraggeber sofort anzuzeigen. Jeder Vertragspartner ist in diesem Fall berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Die bis dahin für die Tätigkeit von Arrow ECS Internet Security AG aufgelaufenen Kosten und Spesen gemäß vorzulegender, interner Projektabrechnung sind in diesem Fall vom Auftraggeber zu ersetzen, soweit Arrow ECS Internet Security AG kein Verschulden an der Unmöglichkeit trifft.

i. Ein Versand von Programmträgern, Dokumentationen und Leistungsbeschreibungen erfolgt auf Kosten und Gefahr des Auftraggebers, Versicherungen erfolgen nur auf Wunsch und Kosten des Auftraggebers.

4. LEISTUNGSZEITRAUM, TERMINE UND ERFÜLLUNG

a. Arrow ECS Internet Security AG ist bestrebt, die vereinbarten Termine der Erfüllung (Fertigstellung) möglichst genau einzuhalten.

b. Vereinbarte Termine basieren auf einer Schätzung nach bestem Wissen und Gewissen zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses und werden einvernehmlich zwischen Arrow ECS Internet Security AG und dem Auftraggeber festgelegt. Im Falle einer Überziehung der vereinbarten Termine, ist jeglicher Schadenersatzanspruch ausgeschlossen, wenn Arrow ECS Internet Security AG die Leistung innert einer angemessenen Nachfrist erbringt.

c. Können Termine zur Erbringung der Leistung durch Mitarbeiter von Arrow ECS Internet Security AG wegen höherer Gewalt, Krankheit, Unfall oder sonstigen von Arrow ECS Internet Security AG nicht zu vertretenden Umständen nicht eingehalten werden, ist Arrow ECS Internet Security AG unter Ausschluss jeglicher Schadenersatzpflicht berechtigt, die Leistungen an einem einvernehmlich zu bestimmenden Termin nachzuliefern.

d. Bei Aufträgen, die abgrenzbare Teilleistungen beinhalten, ist Arrow ECS Internet Security AG berechtigt, für diese Teillieferungen nach eigenem Ermessen Teilrechnungen zu legen.

e. Lieferverzögerungen und Kostenerhöhungen, die durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben und Informationen bzw. zur Verfügung gestellter Unterlagen vom

Auftraggeber bzw. der Sphäre des Auftraggebers entstammenden Dritten, entstehen, sind von Arrow ECS Internet Security AG nicht zu vertreten und können nicht zum Verzug von Arrow ECS Internet Security AG führen. Daraus resultierende Mehrkosten werden von Arrow ECS Internet Security AG in Rechnung gestellt.

5. WEISUNGSRECHT

a. Die Planung der Aufgabenerfüllung wird durch den Auftraggeber in Abstimmung mit Arrow ECS Internet Security AG festgelegt. Arrow ECS Internet Security AG hat die ihr übertragenen Arbeiten eigenverantwortlich und in Abstimmung mit dem Auftraggeber zu erledigen. Der Auftraggeber hat gegenüber Arrow ECS Internet Security AG keine Weisungsbefugnis, ist jedoch zu fachlichen und organisatorischen Vorgaben berechtigt, soweit diese zur Sicherstellung der Verwendbarkeit der Leistungen des Auftraggebers erforderlich sind.

b. Auch soweit die Leistungserbringung am Geschäftssitz des Auftraggebers oder seines Kunden erfolgt, ist allein Arrow ECS Internet Security AG seinen Mitarbeitern gegenüber weisungsbefugt. Die Mitarbeiter des Arrow ECS Internet Security AG werden nicht in den Betrieb des Auftraggebers oder seines Kunden eingegliedert.

6. PREISE

a. Alle Preise sind gesetzmäßig in Schweizer Franken angegeben und verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer. Die Mehrwertsteuer in der jeweils gesetzlich vorgesehenen Höhe wird zusätzlich ausgewiesen und in Rechnung gestellt. Sollten sich die gesetzlichen Grundlagen für Einfuhrabgaben oder ähnliches zwischen Vertragsabschluss und Erbringung der Leistung ändern, ist Arrow ECS Internet Security AG berechtigt, die Preise in der entsprechenden Höhe anzupassen.

b. Die erbrachten Leistungen werden dem Auftraggeber nach Abnahme der Leistung in Rechnung gestellt. Der Auftraggeber hat die Leistungen nach Fertigstellung der (Teil-)Leistungen unverzüglich abzunehmen.

c. Sonstige für die Erbringung der vereinbarten Vertragsleistung erforderlichen Lieferungen/Leistungen (z.B. Equipment, Software-Lizenzen, Datenleitungen, Rufbereitschaft) sowie allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt. Die Kosten von Programmträgern (Magnetbänder, Magnetplatten, Tapes, Magnetbandkassetten, Flash-Drives etc.) sowie allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.

d. Die Kosten für An- und Abreise, Fahrt, Tag- und Nächtigungsgelder werden dem Auftraggeber, so nicht anders vereinbart, nach den jeweils gültigen Sätzen gesondert in Rechnung gestellt. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit.

7. ZAHLUNGEN

a. Die von Arrow ECS Internet Security AG gelegten Rechnungen zuzüglich Mehrwertsteuer werden am Rechnungsdatum ohne Abzug und spesenfrei zur Zahlung fällig. Skontoabzüge bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung.

b. Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die weitere Durchführung der Lieferung bzw. Vertragserfüllung durch Arrow ECS Internet Security AG. Im Falle eines Zahlungsverzuges auch von Teilrechnungen und Akontozahlungen von zwei Wochen ist Arrow ECS Internet Security AG nach einmaliger Mahnung und Setzung einer Nachfrist von einer Woche berechtigt, die laufenden Arbeiten einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten.

- c. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständig erbrachter Leistungen, Garantie-, Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüchen zurückzuhalten.
- d. Bei Zahlungsverzug ist Arrow ECS Internet Security AG berechtigt, dem Auftraggeber Verzugszinsen in Höhe von 5 % zu berechnen.
- e. Noch nicht fällige Rechnungen sowie gewährte Zahlungserleichterungen, wie Wechsel oder Schecks, die zahlungshalber angenommen wurden, werden unbeschadet der jeweiligen Laufzeit sofort fällig, wenn eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Bestellers bekannt wird.

8. HAFTUNG

- a. Arrow ECS Internet Security AG haftet dem Auftraggeber für Schaden, bezüglich dem der Auftraggeber Arrow ECS Internet Security AG Absicht oder grobe Fahrlässigkeit nachweisen kann. Die Haftung für Mangelfolgeschäden aller Art wird im gesetzlich zulässigen Umfang wegbedungen. Dies gilt sowohl für indirekte und direkte Schäden wie auch für entgangenen Gewinn.
- b. Bei der Einrichtung von Firewall- bzw. anderen EDV-Sicherheitssystemen geht Arrow ECS Internet Security AG nach dem jeweiligen Stand der Technik vor, gewährleistet jedoch nicht deren absolute Sicherheit und haftet nicht dafür. Ebenso haftet Arrow ECS Internet Security AG nicht für allfällige Nachteile, die dadurch entstehen, dass beim Kunden installierte Firewall- bzw. andere EDV-Sicherheitssysteme umgangen oder außer Funktion gesetzt werden.

9. GEWÄHRLEISTUNG

- a. Soweit Leistungen der Arrow ECS Internet Security AG mit Mängeln behaftet sind, hat der Auftraggeber Anspruch auf deren Beseitigung im Rahmen der nachstehenden Bestimmungen.
- b. Besteht der Vertragsgegenstand in einer Ware **im Sinne von Art. 187 ff. OR bzw. in einem Werk im Sinne von Art. 363 ff. OR** gilt eine **Gewährleistungsfrist von zwei Jahren**. Die Gewährleistungsfrist beginnt mit der Ablieferung des Werkes zu laufen und muss bei sonstiger Verjährung binnen dieser Frist gerichtlich geltend gemacht werden.
- c. Unterlässt der Auftraggeber die Abnahme der Vertragsleistungen aus einem anderen Grund als wegen eines nicht geringfügigen Mangels, der die Nutzung der Vertragsleistung schwer einschränkt oder unmöglich macht, obwohl Arrow ECS Internet Security AG die Abnahmebereitschaft erklärt hat, so gilt die Vertragsleistung vier Wochen nach vorgenannter Erklärung als abgenommen.
- d. Von der Gewährleistung sind Mängel ausgeschlossen, welche auf eine unsachgemäße Bedienung, geänderte Systemkomponenten, Verwendung ungeeigneter Organisationsmitteln, unübliche Betriebsbedingungen oder Systemeingriffe durch den Auftraggeber oder Dritte zurückzuführen sind.
- e. Ein nicht geringfügiger Mangel liegt vor, wenn der Echtbetrieb nicht begonnen oder fortgesetzt werden kann. Er berechtigt jedenfalls zur Behebung. Mängelrügen sind nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und wenn sie innerhalb von vier Wochen nach Lieferung der vereinbarten Leistung bzw. Kenntnis des Mangels schriftlich und auch ausreichend dokumentiert erfolgen, widrigenfalls Ansprüche aus Gewährleistung, Schadenersatz und Irrtumsanfechtung nicht mehr geltend gemacht werden können. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der Auftraggeber Arrow ECS Internet Security AG alle, zur Untersuchung der Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. Arrow ECS Internet Security AG übernimmt keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel, Datenträger, Hardware, Software,

anormale Betriebsbedingungen (insbesondere Abweichung von den Installations- und Lagerbedingungen), Virenbestand, sowie auf Transportschäden zurückzuführen sind.

f. Kosten für Hilfestellung und Fehlerdiagnose sowie Fehler- und Störungsbeseitigung, die vom Auftraggeber zu vertreten sind sowie sonstige Korrekturen, Änderungen und Ergänzungen werden von Arrow ECS Internet Security AG gegen Berechnung durchgeführt. Dies gilt für die Behebung von Mängeln, wenn Programmänderungen, Ergänzungen und sonstige Eingriffe vom Auftraggeber selbst oder von dritter Seite vorgenommen worden sind.

g. Soweit Auftragsgegenstand die Änderung oder Ergänzung bestehender Leistungen von Arrow ECS Internet Security AG ist, bezieht sich die Gewährleistung nur auf diesen aktuellen Vertragsgegenstand. Die Gewährleistung für die ursprüngliche Leistung lebt dadurch nicht wieder auf.

h. Offenbare Unrichtigkeiten (Schreibfehler, Rechenfehler, Formfehler etc.) in Notizen, Protokollen, Berechnungen etc. können von Arrow ECS Internet Security AG jederzeit berichtigt werden. Ein Anspruch auf Beseitigung solcher offensichtlicher Mängel ist ausgeschlossen, wenn sie nicht in der Gewährleistungsfrist schriftlich gegenüber Arrow ECS Internet Security AG geltend gemacht werden.

i. Nur Korrekturen und Ergänzungen, die sich bis zur Übergabe der vereinbarten Leistung aufgrund organisatorischer Mängel, welche von Arrow ECS Internet Security AG zu vertreten sind, als notwendig erweisen, werden von Arrow ECS Internet Security AG kostenlos durchgeführt.

10. RÜCKTRITTSRECHT

a. Für den Fall der Überschreitung einer vereinbarten Lieferzeit/Leistungszeit von 12 Wochen durch g Arrow ECS Internet Security AG, die durch grobe Fahrlässigkeit oder Absicht von letzterer verursacht worden ist, ist der Auftraggeber berechtigt, mittels eingeschriebenen Briefes vom betreffenden Auftrag zurückzutreten, wenn auch innerhalb einer vom Auftraggeber zu setzenden angemessenen, jedenfalls aber mindestens zwei Wochen betragenden Nachfrist, die vereinbarte (Teil-) Leistung nicht erbracht wird und den Auftraggeber daran kein Verschulden trifft.

b. Stornierungen durch den Auftraggeber sind nur mit schriftlicher Zustimmung von Arrow ECS Internet Security AG möglich. Ist Arrow ECS Internet Security AG mit einem Storno, daher einer einvernehmlichen Vertragsauflösung, einverstanden, so hat Arrow ECS Internet Security AG das Recht, neben den erbrachten Leistungen und aufgelaufenen Kosten eine Stornogebühr in der Höhe von 40% des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtprojektes zu verrechnen.

c. Setzt der Auftraggeber Handlungen, die Arrow ECS Internet Security AG zum Vertragsrücktritt berechtigen, so hat Arrow ECS Internet Security AG jedenfalls das Recht, neben den erbrachten Leistungen und bis zum Rücktritt aufgelaufene Kosten, eine Gebühr in der Höhe von 20% des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtprojektes zu verrechnen. Darüber hinausgehende Schadensersatzansprüche bleiben hiervon unberührt.

11. ABWERBUNG

a. Die Vertragspartner verpflichten sich, für die Dauer des Vertrages und darüber hinaus für weitere zwölf Monate keine Mitarbeiter des jeweils anderen Vertragspartners ohne dessen vorherige Zustimmung direkt oder indirekt abzuwerben. Dies gilt auch für die Abwerbung von Arrow ECS Internet Security AG Subauftragnehmern oder deren Mitarbeiter durch den Auftraggeber. Im Falle der Nichteinhaltung dieser Bestimmung ist der betreffende Vertragspartner zur Zahlung einer Konventionalstrafe in der Höhe von CHF 50.000,00 verpflichtet.

12. RECHTE AN ENTWICKLUNGEN/URHEBERRECHT

a. Der Auftraggeber sichert zu, dass den von ihm für die Durchführung der Vertragsleistung zur Verfügung gestellten Werken Urheber- und/oder sonstige Rechte nicht entgegenstehen.

b. Der Auftraggeber darf die Ergebnisse erbrachter Vertragsleistungen nach Bezahlung ausschließlich für eigene Zwecke verwenden, wobei die Nutzung der Ergebnisse für Unternehmen, an denen der Auftraggeber maßgeblich beteiligt ist, einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung zwischen dem Auftraggeber und Arrow ECS Internet Security AG bedarf. Im Übrigen bleiben alle Nutzungsrechte in allen Nutzungsarten bei Arrow ECS Internet Security AG.

c. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, ohne schriftliche Zustimmung von Arrow ECS Internet Security AG die Weitergabe von Organisationsausarbeitungen oder Programmkonzepten, Angeboten, Leistungsbeschreibungen usw. oder davon abgeleitete Kopien an Dritte, sei es entgeltlich oder unentgeltlich, zu unterlassen. Die erstellten Organisationsleistungen stellen ausschließlich geistiges Eigentum von Arrow ECS Internet Security AG dar. Unabhängig davon gilt das Nutzungsrecht derselben - auch nach Bezahlung - ausschließlich zu eigenen Zwecken des Auftraggebers und nur der im Vertrag bezeichneten Hardware. Jede dennoch erfolgte Weitergabe, in welcher Rechtsform immer, aber auch kurzfristige Überlassung zur Herstellung von Reproduktionen, zieht Schadenersatzansprüche nach sich, wobei stets, auch bei leichter Fahrlässigkeit, voller Schadenersatz zu leisten ist.

13. DATENSCHUTZ

a. Arrow ECS Internet Security AG verpflichtet seine Mitarbeiter, die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes einzuhalten.

b. Arrow ECS Internet Security AG und der Auftraggeber vereinbaren über Einzelheiten des Vertrages sowie vertrauliche Informationen über technische, geschäftliche und betriebliche Angelegenheiten Stillschweigen zu bewahren. Die Geheimhaltungspflicht bleibt auch nach Beendigung des Vertrages bestehen. Sie besteht solange, wie der Geheimhaltungsgegenstand nicht anderweitig bekannt wird.

c. Arrow ECS Internet Security AG wird das Recht eingeräumt, Auftraggeber in einer Referenzliste zu führen und eine kurze Projektbeschreibung zu veröffentlichen.

14. AUFRECHNUNG

a. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, den Kaufpreis mit allfälligen Forderungen gegenüber der Arrow ECS Internet Security AG zu verrechnen, es sei denn Arrow ECS Internet Security AG habe vorgängig schriftlich zugestimmt.

15. SCHLUSSBESTIMMUNG

a. Sollte irgendeine Vertragsbestimmung ungültig sein, so wird die Gültigkeit des übrigen Vertrages dadurch nicht berührt. Die ungültige Bestimmung ist durch eine solche zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck des Vertrages am ehesten entspricht.

b. Ein auf diesen Bedingungen basierender Vertrag ersetzt alle etwaigen früheren Vereinbarungen zwischen Arrow ECS Internet Security AG und dem Auftraggeber über denselben Gegenstand.

c. Es gilt ausschließlich schweizerisches Recht.

d. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis ist das sachlich zuständige Gericht von Wallisellen.