

Dienstleistungs - Rahmenvertrag

zwischen

Firma:

Strasse:

PLZ Ort:

(im folgenden Kunde genannt)

und

Arcos Systems GmbH

Hauptstrasse 40

4450 Sissach

(im folgenden Arcos genannt)

1 Vertragsgegenstand

1.1 Zweck und Inhalt

Unter diesem Vertrag regeln die Vertragsparteien die Erbringung von Dienstleistungen der ARCOS beim Kunden.

1.2 Vertragsbestandteile

Der diesem Vertrag beigefügten Anhänge sind dessen integrierender Bestandteile.

1.3 Erfüllungsort

Erfüllungsorte sind im jeweiligen Anhang definiert.

2 Definitionen

2.1 Wartungsbereitschaft

Die Wartungsbereitschaft definiert das Zeitfenster, während deren gewünschte Einsätze der ARCOS gemeldet werden können. Alle Meldungen erfolgen an die Koordinationszentrale der ARCOS. Direkte Anrufe an den Techniker können von dieser Stelle aus bewilligt werden.

2.2 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit definiert die Zeit in Arbeitsstunden zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung und dem Erscheinen eines ARCOS Technikers vor Ort oder dem Start einer Fernwartung durch den ARCOS Techniker. Das in der Wartungsbereitschaft festgelegte Zeitfenster definiert die als Arbeitsstunden geltende Stunden.

2.3 Arbeitszeit

Als Arbeitszeit wird die Dauer definiert, welche der ARCOS Mitarbeiter für den Kunden arbeitet bzw. zur Verfügung steht. Die regelmässige Arbeitszeit der ARCOS Mitarbeiter beträgt 8 (acht) Stunden täglich von Montag bis Freitag, unter Berücksichtigung der gesetzlichen Feiertage am Einsatzort. Einsätze ausserhalb dieser Zeitzonen unterliegen Sonderansätzen.

2.4 Fahrtzeit

Die Fahrtzeit gilt als Arbeitszeit.

3 Pflichten

3.1 ARCOS

Die ARCOS Mitarbeiter unterstützen den KUNDEN durch ihre Kenntnisse und Erfahrungen hinsichtlich Informatik-, Telekommunikations- und Organisationsbelangen. Die ARCOS ist bemüht, für die Dauer des jeweiligen Einzelauftrages, dem Kunden definierte Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen, behält sich jedoch vor, der/die Mitarbeiter durch entsprechend qualifizierte Mitarbeiter zu ersetzen.

3.2 Kunde

Der Kunde hat folgende Pflichten zu erfüllen:

1. Gewährung des Zugriffes zu seiner EDV-Anlage und Räumlichkeiten, zu seiner Programmbibliothek und zu seinen Daten, soweit dies für die Durchführung der Dienstleistungen erforderlich ist
2. Zur Verfügungsstellung eines Arbeitsplatz mit Arbeitsstation mit Zugriff auf das Netzwerk oder mit Netzwerkanschluss, über den der ARCOS Techniker Zugriff auf das Netzwerk hat
3. Möglichkeit der Fernwartung der Systeme
4. Erstellung von Dokumentationen von Ausnahmeständen und Fehlermeldungen
5. Ernennung einer gegenüber der ARCOS ermächtigter Kontaktperson zur Vornahme verbindlicher Entscheidungen und Anweisungen
6. Unterstützung der ARCOS bei der Fehlersuche und Fehlerbehebung.

Allfällige weitere Pflichten sind im Anhang festgehalten

4 Vertragsdauer

4.1 Beginn

Dieser Vertrag und jeder Anhang dazu tritt in Kraft, sobald er von beiden Parteien unterzeichnet ist und die entsprechende Zahlung hierfür eingegangen ist.

4.2 Dauer

Dieser Vertrag wird mindestens für die Dauer von 12 Monaten abgeschlossen. Ohne schriftliche Kündigung durch einer der beiden Parteien verlängert sich die Vertragsdauer automatisch um ein weiteres Jahr.

4.3 Kündigung

Dieser Vertrag kann frühestens nach einem Jahr gekündigt werden. Die Kündigungsfrist beträgt für beide Parteien 3 Monate.

5 Gebühren

5.1 Kosten

Für erbrachte Dienstleistungen gelten die zu diesem Zeitpunkt gültigen Stundenansätze der ARCOS oder gültigen Service Abonnements des Kunden.

5.2 Spesen und Nebenkosten

Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten (Datenträger, Kopien, Porti usw.) werden dem Kunden belastet.

5.3 Steuern und Abgaben

Steuern und Abgaben, die auf Abschluss oder Erfüllung dieses Vertrages erhoben werden, bzw. deren Erhöhung, gehen zu Lasten des Kunden.

5.4 Rechnungsstellung

Nach Aufwand berechnete Dienstleistungen werden monatlich in Rechnung gestellt. Es gelten die hierbei gültigen Tarife oder Service Abonnements des Kunden. Pauschale Gebühren werden auf die im Anhang vereinbarten Termine verrechnet.

5.5 Zahlungsbedingungen

Die von der ARCOS gestellten Rechnungen sind netto innert 10 Tagen zahlbar. Ohne Mitteilung des Kunden gilt eine Rechnung nach Ablauf der Zahlungsfrist als akzeptiert.

5.6 Zahlungsverzug

Kommt der Kunde mit der Zahlung in Verzug, hat die ARCOS Anrecht auf einen Verzugszins von 1% pro Monat, sobald eine Zahlung mehr als 20 Tage überfällig ist. Eine allfällige Einstellung der Service Leistungen für die Dauer des Verzuges hat die ARCOS dem Kunden vorher schriftlich anzukündigen.

6 Haftung

6.1 Systemausfall

Die ARCOS haftet nicht für Kosten, die dem Kunden durch einen Systemausfall oder einem Ausfall von Teilsystemen entstehen. Die ARCOS garantiert keinen Zeitrahmen, in welchem ein schadhaftes System wieder in einen betriebsfähigen Zustand über führt werden kann.

Jede Haftung der ARCOS oder von der ARCOS beigezogenen Dritten für weitergehende direkte oder indirekte Schäden ist ausdrücklich ausgeschlossen.

6.2 Datenverlust

Die ARCOS haftet keinesfalls für den Schaden an oder Verlust von Daten oder Dokumenten, die dem Kunden im Rahmen dieses Auftrages zur Verfügung gestellt werden. Es ist Sache des Kunden sicherzustellen, dass entsprechende Sicherungskopien vorhanden sind. Der Kunde verpflichtet sich, die ARCOS zu schützen und völlig schadlos zu halten im Falle von Drittanprüchen, die sich aus den ARCOS Dienstleistung gemäss den Anweisungen des Kunden ergeben.

6.3 Hinderung

Die ARCOS haftet nicht, wenn sie aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, an der zeitgerechten oder sachgemässen Erfüllung von Leistungen unter diesem Vertrag gehindert wird. Die für die Erfüllung vorgesehenen Termine werden entsprechend der Dauer der Einwirkung der von der ARCOS nicht zu vertretenden Umstände erstreckt.

6.4 Direkter Schaden

Für direkte Schäden, die bei Erfüllung dieses Auftrages von der ARCOS schuldhaft verursacht werden, haftet die ARCOS nur in der Höhe der innerhalb eines Jahres erhobenen pauschalen Gebühren, höchstens jedoch mit dem Totalbetrag von CHF 50'000.- pro Schadensfall.

7 Abwerbung

Das Anstellungsverhältnis von ARCOS Mitarbeitern wird durch den Einsatz beim Kunden nicht beeinflusst. Der Kunde verpflichtet sich, ohne schriftliche Einwilligung der ARCOS, die nicht ohne triftigen Grund verweigert wird, während der Dauer des Dienstleistungsauftrages und innerhalb des darauf folgenden Jahres, kein Arbeitsverhältnis oder ähnlich gelagertes Rechtsverhältnis mit einem ARCOS Mitarbeiter einzugehen. Im Widerhandlungsfalle ist der Kunde verpflichtet, der ARCOS eine Entschädigung in der Höhe von CHF 50'000.- pro Einzelfall im Sinne einer Konventionalstrafe zu bezahlen. Die Geltendmachung weiteren Schadens bleibt vorbehalten.

8 Geheimhaltung und Rechte

8.1 Vertrauliche Informationen

Durch Inkrafttreten eines Einzelauftrages können beide Partner Zugang zu vertraulichen oder urheberrechtlich geschützten Informationen des jeweiligen Partners bekommen. Diese Informationen werden im Folgenden "vertrauliche Informationen" bezeichnet.

8.2 Nicht vertrauliche Informationen

Nicht vertraulich sind Informationen welche ein Teil einer Veröffentlichung sind; oder schon im vorherigen Besitz der einen Partei waren und von der anderen Partei weder direkt noch indirekt erworben wurden; oder unabhängig von einer Partei entwickelt wurden.

8.3 Geheimhaltungspflicht

Der Kunde und die ARCOS vereinbaren, dass sie für die Dauer dieses Vertrages und nach dessen Ablauf alle vertraulichen Informationen des Partners keinem Dritten zugänglich machen werden. Beide Seiten verpflichten sich, die vertraulichen Informationen ausschliesslich zur Erfüllung des Einzelauftrages zu verwenden und sorgfältig darauf zu achten, dass sie an keine andere Person oder die Öffentlichkeit weitergegeben werden.

Die Pflicht zur Geheimhaltung besteht nach Beendigung der Vertragsverhältnisse im bisherigen Umfang weiter.

8.4 Rechte

Ideen, Konzepte, Erfahrungen und Methoden in Bezug auf die Informatikverarbeitung, welche bei der Erbringung von Dienstleistungen unter diesem Vertrag durch das ARCOS Personal allein oder in Zusammenarbeit mit Mitarbeitern des Kunden entwickelt worden sind, gehören beiden Parteien gemeinsam und können beliebig verwertet werden.

8.5 Datenzugriff

Bei Arbeiten, welche auf den Rechnern des Kunden stattfinden, übernimmt der Kunde die Verantwortung für den berechtigten Zugriff auf die entsprechenden Daten. Müssen Dienstleistungen auf ARCOS eigenen Rechnern mit direkter Verbindung zu Rechnern des Kunden durchgeführt werden, müssen sämtliche Massnahmen beider Seiten zur Verhinderung von unberechtigten Zugriffen auf die Rechensysteme und Daten des Kunden und der ARCOS getroffen werden.

9 Schlussbestimmungen

9.1 Schriftform

Alle Änderungen und Ergänzungen haben ausschliesslich schriftlich und mit einem Hinweis auf diesen Vertrag zu erfolgen; sie sind von beiden Vertragsparteien rechtsverbindlich zu unterzeichnen. Bis zu diesem Zeitpunkt bleibt beiden Parteien der Rückzug ohne finanzielle Folgen offen.

9.2 Teilnichtigkeit

Sollten Teile dieses Vertrages nichtig sein oder rechtsunwirksam werden, so gilt der Rest des Vertrages weiter. Die Vertragsparteien werden dann den Vertrag so auslegen und gestalten, dass der mit den nichtigen oder unwirksamen Teilen angestrebte Zweck soweit als möglich erreicht wird.

9.3 Übertragung des Vertrages

Dieser Vertrag oder einzelne Rechte und Pflichten dürfen nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung der anderen Vertragspartei auf Dritte übertragen werden, wobei eine solche Zustimmung nicht grundlos verweigert werden darf.

9.4 Verrechnung

Der Verrechnung von Ansprüchen des Kunden mit Forderungen der ARCOS bedarf der schriftlichen Übereinkunft beider Vertragsparteien.

9.5 Gültige Regelung

Beide Vertragsparteien verpflichten sich, bei Meinungsverschiedenheiten vor Anrufung des Richters einen Versuch zur gütlichen Einigung zu unternehmen und dazu mindestens der Gegenpartei ausreichend Gelegenheit zu einer schriftlichen Stellungnahme zu geben.

9.6 Anwendbares Recht

Dieser Vertrag untersteht dem schweizerischen Recht

9.7 Gerichtsstand

Der ausschliessliche Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Sissach. Der Kunde verzichtet ausdrücklich auf einen ihm allfällig zustehenden Gerichtsstand an seinem Firmenort.

9.8 Abschlussbestimmungen

Durch die Unterzeichnung dieses Vertrages bestätigt der Kunde, dass er von dessen Inhalt Kenntnis genommen hat und sich damit einverstanden erklärt.

Sissach,

Kunde

Arcos

Ort, Datum:

Stempel/Unterschrift: