



Wir vernetzen Vertrauen mit Sicherheit und Stabilität.

JoT Tanner GmbH  
Brückreutiweg 89  
CH-3110 Münsingen

+41 (0)31 521 58 48  
info@jot-tanner.ch  
www.jot-tanner.ch



# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Zuletzt aktualisiert am: 21.11.2024

Gültig ab: 01.01.2025

## Inhalt

1.	Einleitung.....	2
2.	Allgemeines.....	2
2.1.	Angebote.....	2
2.2.	Preise.....	2
2.3.	Lieferung, Lieferfrist und Rücksendungen.....	2
2.4.	Zahlungsbedingungen.....	3
2.5.	Eigentumsvorbehalt.....	3
2.6.	Gewährleistung und Haftung.....	4
2.7.	Mitwirkung und Autorisierung.....	4
3.	Datenschutz und Geheimhaltung.....	5
3.1.	Sub-Unternehmer und Auftrags Datenverarbeiter.....	5
3.2.	Verpflichtung Einhaltung Datenschutz.....	5
4.	Wartung und Support.....	6
4.1.	Allgemeine Vereinbarungen betreffend Serviceleistungen.....	6
4.2.	Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit.....	7
5.	Laufzeiten und Änderungen.....	8
5.1.	Mindestlaufzeit und Kündigung.....	8
5.2.	Änderungen von laufenden Verträgen.....	8
5.3.	Änderungen dieser AGB.....	9
6.	Weitere Bestimmungen.....	9

## Änderungen:

- Anpassung der Organisationsform von JoT Tanner (Einzelfirma => GmbH)
- Korrektur von Rechtschreibfehlern
- Anpassungen & Ergänzungen (2.7.2 / 2.7.3) Abschnitt 2.7 Mitwirkung und Autorisierung
- Neuformulierung Abschnitt 3.2 Verpflichtung Einhaltung Datenschutz
- Neu: 4.1.9 Einschränkung von Endgeräten / Benutzern



## 1. Einleitung

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend «AGB» genannt) regeln den Geschäftsverkehr zwischen JoT Tanner GmbH (nachfolgend «JoT» genannt) und jeder natürlichen oder juristischen Person des privaten oder öffentlichen Rechts, die sich für Dienstleistungen oder Produkte von JoT interessiert oder solche bezieht (nachfolgend «Kunde» genannt). Diese AGB werden vom Kunden durch die Nutzung von Dienstleistungen oder dem Kauf von Produkten bei JoT akzeptiert und gelten für sämtliche Geschäftsbeziehungen. Anderslautende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden durch diese AGB hiermit ausgeschlossen.

## 2. Allgemeines

### 2.1. Angebote

Sofern nicht ausdrücklich anders vermerkt, sind Angebote 14 Tage gültig. Wenn sich die Verfügbarkeit der Teile oder die Anforderungen des Kunden zwischen der Erstellung des Angebotes und der Auftragserteilung durch den Kunden verändert haben, ist JoT berechtigt, einzelne Positionen durch Ersatzpositionen auszutauschen oder deren Preise zu ändern. Positionen, welche nach Aufwand (n. A.) angeboten werden, sind Richtwerte und werden nach effektivem Aufwand in Rechnung gestellt. Enthält das Angebot optionale Positionen, hat der Kunde bei Auftragserteilung mitzuteilen (z.B. durchstreichen oder eintragen der gewünschten Anzahl) wie diese Positionen bei der Auftragsausführung berücksichtigt werden sollen.

#### 2.1.1. Annahme der Bestellung

Alle Angebote sind freibleibend. Bestellungen gelten erst dann als angenommen, wenn sie schriftlich / elektronisch (z.B. Brief oder E-Mail) von JoT bestätigt werden oder wenn JoT die Produkte an den Kunden geliefert hat. Die Annahme und Ausführung von Aufträgen kann jederzeit von einer Vorauszahlung abhängig gemacht werden.

#### 2.1.2. Vertraulichkeit von Angeboten

Sämtliche von JoT für den Kunden erstellten Angebote sind vertraulich zu behandeln. Eine Weitergabe von Teilen oder des gesamten Angebotes ohne ausdrückliche Zustimmung von JoT ist untersagt. Erfolgt keine Auftragserteilung durch den Kunden, müssen alle Unterlagen des Angebotes auf Verlangen von JoT mit entsprechender schriftlicher Bestätigung vernichtet oder zurückgesendet werden.

### 2.2. Preise

Preisangaben auf Prospekten, Preislisten oder auf der Webseite (ausgenommen Webshop) sind unverbindlich. Macht JoT Angaben zu Preisen für Dienstleistungen oder Gesamtsystemen, so dienen diese, vorbehaltlich ausdrücklicher Zusicherung in einem schriftlichen Angebot, lediglich der Orientierung des Kunden und stellen weder einen Fixpreis noch ein verbindliches Kostendach dar. Die Preise sind, wenn nicht ausdrücklich anders angegeben, immer ohne MwSt., Rabatt, Skonto, Transport, Installation, Schulung, Support, Spesen oder sonstigen Gebühren und gelten ab dem Geschäftssitz von JoT.

#### 2.2.1. Preisänderungen

Verändern sich die Kosten für den Einkauf von Produkten auf Grund von externen Einflüssen (z.B. Pandemie, Krieg, Energie-Krise, Wechselkurse, gesetzlichen Anpassungen, usw.) nach Vertragsabschluss um mehr als 10%, wird JoT eine entsprechende Preisanpassung oder alternative Produkte mit dem Kunden besprechen. Ergeben sich während der Auftragsabwicklung zusätzliche Mehrkosten (Störungen, höhere Gewalt, Cyber- oder Virenangriffe, Stromausfälle, usw.), ist JoT berechtigt diese bis zu 10% des Gesamtbetrages ohne Rücksprache mit dem Kunden zu verrechnen. In jedem Fall hat der Kunde allfällig erhöhte Aufwendungen zu bezahlen, die durch ihn verursacht wurden (z.B. aufgrund fehlender oder falscher Informationen, Fehlmanipulationen und Eingriffe, Änderungen, zusätzliche Anforderungen, usw.). Bei laufenden Verträgen ist JoT berechtigt, die Preise unter bestimmten Bedingungen anzupassen (Details siehe Abs. 5.2.2).

#### 2.2.2. Zuschläge und Gebühren

Die Preise für Dienstleistungen verstehen sich jeweils für die normalen Arbeitszeiten. Fordert der Kunde Dienstleistungen ausserhalb der normalen Arbeitszeiten an, werden dafür entsprechende Zuschläge verrechnet (Details zu den Arbeitszeiten und Zuschlägen siehe Abschnitt 4.2). Verlangt der Kunde bei JoT die Ausführung von Dienstleistungen innerhalb von 48h nach Auftragserteilung, ist JoT berechtigt, dafür eine Express-Pauschale zu verrechnen. JoT kann eine solche Priorisierung jederzeit ablehnen.

### 2.3. Lieferung, Lieferfrist und Rücksendungen

Alle von JoT angegebenen Liefertermine für Produkte sind unverbindlich. Teillieferungen, Teilleistungen und Vorlieferungen sind zulässig. Soweit die vereinbarten Dienstleistungen nicht vom Liefertermin der Produkte oder anderen nicht beeinflussbaren Umständen (z.B. höhere Gewalt, Pandemie, Krieg, Krankheit, Betriebsstörungen, usw.) abhängig sind, wird JoT alles unternehmen, um die angegebenen Termine einzuhalten. Für Lieferverzögerungen können jedoch keine Schadenersatzforderungen, Konventionalstrafen oder Ähnliches geltend gemacht werden.

#### 2.3.1. Lieferstopp und vorzeitige Vertragsauflösung

Kommt der Kunde seinen Pflichten (z.B. Lieferung von Informationen, Zahlungen, usw.) gegenüber JoT nicht nach, so ist JoT berechtigt, die Lieferung zu unterbrechen und dafür entstandene Aufwände sowie die aufgelaufenen Kosten in Rechnung zu stellen. Erfüllt der Kunde seine Pflichten auch nach einer durch JoT angemessen gesetzten Frist nicht, kann JoT vom Vertrag zurücktreten. Sind Verzögerungen durch JoT verschuldet, setzt der Kunde schriftlich eine angemessene Frist von mindestens 30 Tagen. Wird auch diese Frist durch JoT nicht eingehalten, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten. Bereits gelieferte Produkte und erbrachte Dienstleistungen sind vom Kunden in jedem Fall zu bezahlen oder können durch JoT zurückgefordert werden.

#### 2.3.2. Beanstandungen

Die Kosten und Gefahr des Transportes ab dem Lager von JoT oder dessen Lieferanten gehen zu Lasten des Kunden, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Sämtliche gelieferten Produkte und erbrachten Dienstleistungen sind unmittelbar nach Erhalt der Lieferung oder Erbringung der Dienstleistungen seitens Kunde auf allfällige Transportschäden und sonstige offensichtliche Mängel hin zu prüfen. Beanstandungen müssen JoT innerhalb von vier Arbeitstagen nach Empfang oder Ausführung in geeigneter Form (z.B. Foto per E-Mail oder schriftlichem Mängel-Beschrieb) mitgeteilt werden, andernfalls gilt die Lieferung als genehmigt. Die, nach einer solchen Meldung von JoT angeforderten Massnahmen, sind durch den Kunden innert vier Arbeitstagen durchzuführen. Von der Bestellung abweichende Produkte oder Dienstleistungen sind zulässig, wenn diese den Leistungen und / oder Anforderungen der vertraglich vereinbarten Produkte



Wir **vernetzen Vertrauen** mit **Sicherheit** und **Stabilität**.

oder Dienstleistung entsprechen und den bestimmungsgemässen Gebrauch nicht ausschliessen. Nutzen und Gefahr gehen mit der Übergabe der Produkte, deren Nutzung und / oder der Erfüllung von vertraglich vereinbarten Dienstleistungen an den Kunden oder einen von ihm beauftragten Dritten über.

### **2.3.3. Rücksendungen**

Rücksendungen müssen schriftlich im Voraus angekündigt und durch JoT bewilligt werden. Sie werden nur in der Originalverpackung mit Kopie der Rechnung oder dem durch JoT übermittelten Retourenschein akzeptiert. Falls nicht ausdrücklich anders vereinbart, erfolgt die Rücksendung immer auf Gefahr und Kosten des Kunden. Für die Kontrolle von Rücksendungen und offensichtlich durch den Kunden oder Transport verursachte Schäden kann JoT dem Kunden eine angemessene Entschädigung verrechnen.

## **2.4. Zahlungsbedingungen**

Sämtliche Rechnungen von JoT sind, wenn auf der Rechnung nicht anders angegeben, innert 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug und spesenfrei zur Zahlung fällig. Es steht JoT jedoch auch frei, die Zahlungsfrist zu ändern und Vorauszahlungen, Teilzahlungen oder Barzahlungen zu fordern. Zahlungen werden zuerst der ältesten Forderung, danach offenen Zinsen und Gebühren und erst am Ende dem angegebenen Verwendungszweck angerechnet.

### **2.4.1. Abrechnungen**

Sofern nicht anders vereinbart, werden bei Aufträgen mit einem Auftragswert von mehr als CHF 5'000.00 (exkl. MwSt) bei Auftragserteilung 50% der Gesamtsumme ohne Abzüge zur Zahlung fällig. JoT kann nach eigenem Ermessen auf die Vorauszahlung verzichten. Der Restbetrag wird je nach Auftragswert in weiteren Teilrechnungen oder nach vollständiger Lieferung verrechnet.

Die Abrechnung für fortlaufende Dienstleistungen / Produkte (z.B. Wartungs-Verträge, Lizenzen, usw.) erfolgt, sofern nicht anders vereinbart, jährlich im Voraus für ein ganzes Vertragsjahr.

### **2.4.2. Zahlungsverzug**

Bei Zahlungsverzug ist JoT berechtigt, ab der dritten Mahnung eine Mahngebühr von CHF 25.00 sowie einen Verzugszins von 5% zu fordern und weitere, direkt mit dem Zahlungsverzug im Zusammenhang stehende Kosten (z.B. Betreuungskosten) in Rechnung zu stellen. Bei Nichteinhaltung der Zahlungsbedingungen sowie bei begründeter Sorge um die Zahlungsfähigkeit des Kunden ist JoT berechtigt, noch ausstehende Lieferungen und Leistungen zurückzuhalten, Vorauszahlungen zu fordern, die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Produkte einzuziehen oder ohne Setzung einer weiteren Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten und dabei bis zu 50% der Kosten von noch nicht gelieferten Produkten und Dienstleistungen aus dem Vertrag als Schadenersatz in Rechnung zu stellen.

Bei gerichtlicher Geltendmachung einer Forderung seitens JoT an den Kunden werden sämtliche Zahlungsziele, Rabatte, Nachlässe und Vergütungen in Bezug auf sämtlichen offenen Forderungen unwirksam.

Der Kunde ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen Garantie- / Gewährleistungsansprüchen oder sonstigen Bemängelungen zurückzuhalten. Ebenso wenig ist der Kunde berechtigt, gegenüber JoT Verrechnung geltend zu machen oder allfällige behauptete Ansprüche gegenüber JoT an Dritte abzutreten.

## **2.5. Eigentumsvorbehalt**

Sämtliche Produkte bleiben bis zur vollständigen Bezahlung (einschliesslich Zinsen und Gebühren) uneingeschränktes Eigentum von JoT. Der Kunde hat ab dem Datum der Lieferung bis zur vollständigen Bezahlung der Produkte für deren ordnungsgemässe Instandhaltung auf seine Kosten zu sorgen. Verpfändungen oder Sicherheitsübereignungen vor vollständiger Bezahlung sind nicht erlaubt. JoT ist berechtigt, die Eintragung des Eigentumsvorbehaltes bei der zuständigen Amtsstelle auf Kosten des Kunden zu verlangen.

Die Erteilung einer Nutzungslizenz für Software oder die Nutzung von Systemen erfolgt unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung der vertraglich vereinbarten Gebühren. Unterlässt der Kunde die Bezahlung, so verliert er nach einmaliger schriftlicher Mahnung sämtliche Nutzungsrechte für die Software oder Systeme. Der Kunde ist verpflichtet, alle Installationen und / oder Kopien der unbezahlten Software zu löschen, allenfalls vorhandene Datenträger an JoT zurückzugeben oder zu vernichten und die Löschung / Vernichtung schriftlich an JoT zu bestätigen. JoT ist in einem solchen Fall berechtigt, alle Zugänge des Kunden zur Software oder zum System zu sperren und Forderungen seitens Software-Hersteller oder Lieferant an den Kunden weiter zu verrechnen.

### **2.5.1. Pfändung**

Im Falle einer Pfändung von unter Eigentumsvorbehalt von JoT stehenden Gegenständen ist der Kunde verpflichtet, alles zu tun, um das Eigentum von JoT zu schützen. Insbesondere hat der Kunde bei der Pfändung selbst sofort auf den Eigentumsvorbehalt von JoT hinzuweisen und dem Pfändungsorgan alle Urkunden vorzulegen, aus welchen sich der Eigentumsvorbehalt ergibt. Gleichzeitig hat der Kunde JoT sofort über eine allfällige Pfändung zu informieren. Sämtliche mit der Durchsetzung des Eigentumsvorbehaltes entstehenden Kosten und Gebühren gehen zu Lasten des Kunden, welcher sich verpflichtet, diese Kosten sofort nach Bekanntgabe zu bezahlen.

### **2.5.2. Rücknahme von alten Systemen**

Gibt der Kunde JoT einen Auftrag zum Rückbau von alten Systemen, erklärt er sich damit einverstanden, dass die ausgebauten Komponenten unentgeltlich in das alleinige Eigentum von JoT übergehen. Handelt es sich dabei nicht um alleiniges Eigentum des Kunden, oder will der Kunde die Komponenten behalten oder Daten davon exportieren, so hat er JoT bei der Auftragserteilung ausdrücklich darüber zu informieren. Ohne explizit anderslautende Anweisungen des Kunden ist JoT verpflichtet, sämtliche Daten und Konfigurationen auf solchen Systemen fachgerecht zu löschen oder diese zu vernichten. Anschliessend ist es JoT überlassen, was mit diesen Komponenten geschieht. Die Kosten im Zusammenhang mit dem Rückbau und der Datenlöschung oder Vernichtung kann JoT dem Kunden verrechnen. Der Kunde kann nach dem Abtransport keine Forderungen (weder finanziell, datenmässig noch anderer Art) mehr für diese Komponenten geltend machen.

### **2.5.3. Nutzungs- / Urheberrechte und Rechte am Arbeitsergebnis**

Die von JoT verkauften Lizenzen geben dem Kunden das Recht, die im Einzelvertrag bezeichneten Softwareprodukte ausschliesslich gemäss den Lizenzbestimmungen des Herstellers zu nutzen. Mit der Nutzung der Lizenzen verpflichtet sich der Kunde, sämtliche Urheberrechte und Lizenzbestimmungen der Produkte, insbesondere deren Verwendungszweck, die Anzahl von Installationen oder den Betrieb auf entsprechender Hardware, einzuhalten. Der Kunde anerkennt die Schutzrechte der Hersteller und verpflichtet sich, diese einzuhalten und weder die Software selbst noch deren Dokumentation für dritte Dritten zugänglich zu machen, sofern dies durch die Lizenzbestimmungen nicht ausdrücklich erlaubt ist. Die korrekte Lizenzierung der Software und aller dazugehörigen Unterlagen ist Sache des Kunden. JoT haftet

nicht für Rechtsansprüche des Herstellers, falls der Kunde wissentlich oder versehentlich falsch lizenzierte Software einsetzt oder die damit verbundenen Rechte verletzt.

Bei Produkten, für welche JoT als Wiederverkäufer auftritt (z.B. Internet-Anbindungen, Cloud-Dienste), gelten zusätzlich die AGB des jeweiligen Betreibers der Produkte. Der Kunde ist berechtigt, solche Produkte gemäss den AGB und Nutzungsbestimmungen des Betreibers einzusetzen. Die AGB und weiteren Vereinbarungen werden in solchen Fällen direkt zwischen dem Kunden und dem Betreiber der betreffenden Produkte abgeschlossen und müssen entsprechend auch durch den Kunden direkt beim Betreiber gekündigt werden.

Soweit im Einzelvertrag nichts anderes geregelt, verbleiben sämtliche Rechte an den durch JoT oder deren Sub-Unternehmen erstellten Arbeitsergebnissen (z.B. Scripts) bei JoT. Der Kunde erhält ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht daran, darf jedoch die Arbeitsergebnisse nicht ohne ausdrückliche Zustimmung von JoT an Dritte weitergeben.

## 2.6. Gewährleistung und Haftung

Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, beträgt die Gewährleistungsfrist für vertraglich vereinbarte Dienstleistungen drei Monate und beginnt mit dem Abschluss der erbrachten Dienstleistungen. JoT ist nur zur Gewährleistung verpflichtet, wenn Mängel nachweislich auf Grund der von JoT erbrachten Dienstleistungen entstanden sind. Mängel, welche durch anderweitige Einflüsse (z.B. Software eines Dritten, höhere Gewalt, Cyber- und Virenangriffe, usw.) entstanden sind, werden von der Gewährleistung ausgeschlossen. Bei Produkten gelten jeweils die vom Hersteller definierten Bedingungen für Garantieansprüche und Garantiezeiten. Kommt der Hersteller oder Lieferant seiner Gewährleistungspflicht nicht freiwillig nach, so tritt JoT die Gewährleistungsrechte zur rechtlichen Durchsetzung an den Kunden ab.

JoT lehnt jegliche Garantie-Ansprüche ab, wenn der Kunde oder Dritte, ohne schriftliche Genehmigung von JoT, Erweiterungen, Reparaturen oder sonstige Instandsetzungsarbeiten an den Produkten vorgenommen haben. Bei Nichteinhaltung der Transport-, Installations-, Betriebsbedingungen, unsachgemässer Verwendung und der Vernachlässigung von, durch JoT oder dem Hersteller, definierten Wartungsarbeiten, wird jede Garantie abgelehnt.

### 2.6.1. Garantieabwicklung

Bei entsprechendem Auftrag übernimmt JoT die Garantieabwicklung für den Kunden mit dem Hersteller gegen Entschädigung sämtlicher Aufwände (z.B. Abklärungen, Versandkosten, Demontage, usw.), wenn der Kunde den Kauf bei JoT nachweisen kann (gültiger Kaufbeleg / Rechnung). Ersatzteile, Zubehör und Verbrauchsmaterial werden nach Aufwand verrechnet, sofern sie nicht durch die Garantieleistung eines Dritten abgedeckt sind. Generell besteht kein Anspruch auf Ersatzgeräte während einer Garantie-Abwicklung. JoT kann solche allenfalls gegen eine entsprechende Gebühr zur Verfügung stellen.

Es steht JoT frei, Mängel der Vertragsgegenstände oder der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen, die bei Übergabe vorhanden waren oder innerhalb der Gewährleistungszeit auftreten, durch Verbesserung, kostenlosen Austausch, Preisminderung bei sonstiger Brauchbarkeit oder Gutschrift innerhalb einer angemessenen Frist zu beheben.

### 2.6.2. Haftungsausschluss

Jede weitere Haftung für irgendwelche Schäden (z.B. entgangener Gewinn, Ansprüche Dritter, Datenverluste, usw.), die unmittelbar oder direkt durch die gelieferten Produkte und Software oder erbrachte Dienstleistungen, deren Gebrauch oder deren Mängel entstehen, ist ausgeschlossen, sofern diese nicht nachweislich durch Vorsatz oder Grobfahrlässigkeit seitens JoT verschuldet wurden.

## 2.7. Mitwirkung und Autorisierung

Damit JoT die geschuldeten Leistungen erbringen kann, ist die Mitwirkung seitens Kunde erforderlich und JoT muss für bestimmte Aktionen vom Kunden zu deren Ausführung autorisiert sein. Sofern vertraglich nicht anders vereinbart, gelten dazu die nachfolgenden Regelungen.

### 2.7.1. Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde ist insbesondere für die folgenden Punkte verantwortlich:

- a) Frühzeitige Information über sämtliche Anforderungen, Veränderungen, betrieblichen Abläufe und strategische Entscheide im Zusammenhang mit den Leistungen von JoT;
- b) Bezeichnung von fachkundigen und entscheidungsbefugten Ansprechpartnern und Freistellung dieser Personen für Ausführung oder Mithilfe bei der durch JoT zugewiesenen Arbeiten im erforderlichen Umfang;
- c) Termingerechte Bereitstellung von geeigneten Räumlichkeiten mit genügender Stromversorgung und Platz für die Installation von Vertragsprodukten unter Einhaltung der Vorschriften bezüglich Temperaturen, Zugänglichkeit, Sauberkeit, usw.;
- d) Gewährung des Zutrittes zu den Räumlichkeiten des Kunden und Verfügbarkeit von Arbeitsplätzen für Mitarbeiter von JoT;
- e) Bereitstellung und Sicherstellung von notwendigen Kommunikations-Verbindungen (Internet, Telefon, usw.) und Unterhalt der kundenseitig damit verbundenen technischen Einrichtungen (z.B. Router);
- f) Sicherung der Vertragsprodukte gegen unbeabsichtigten Verlust, Beschädigung, Diebstahl und Elementarschäden;
- g) Koordination, Sicherstellung und Entschädigung der Leistungserbringung von Nebenunternehmern (z.B. Elektriker);
- h) Bereitstellung, Eingabe, Datenübernahme und Verantwortung der zu verarbeitenden Daten unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften;
- i) Unverzögliche Information von JoT bei der Feststellung der Verletzung von Datenschutzvorschriften;
- j) Unverzögliche Information beim Auftreten von Störungen und Fehlern in der von JoT vorgegebenen Form mit möglichst genauer Beschreibung und Dokumentation der auftretenden Störungen;
- k) Ausführung und Kontrolle der Datensicherung und sichere Aufbewahrung der damit verbundenen Datenträger;
- l) Einsatz von Antiviren-Software auf allen Systemen, welche zur Datenverarbeitung genutzt werden;
- m) Sichere Aufbewahrung und Nutzung von Authentifizierungs-Daten / -Systemen (keine Weitergaben an unberechtigte Dritte, Verwendung eines Passwort-Managers, Aktivierung von 2FA / MFA wo immer möglich, usw.);
- n) Entgegennahme und Prüfung von gelieferten Leistungen und Produkten unmittelbar nach der Übergabe sowie Mitwirkung bei Systemtests und Durchführung von Abnahmen;
- o) Ausbildung der eigenen Mitarbeiter in Bezug auf die Vertragsprodukte und Einhaltung der von JoT oder dem Hersteller vorgegebenen Benutzungs- und Sicherheits-Vorschriften sowie der gültigen Datenschutzbestimmungen;

JoT lehnt jegliche Forderungen und Haftungsansprüche ab, welche durch Missachtung der Mitwirkungspflicht des Kunden entstehen und ist berechtigt eigene daraus entstehende Mehrkosten dem Kunden in Rechnung zu stellen.

### 2.7.2. Autorisierung gegenüber Lieferanten des Kunden

Der Kunde autorisiert JoT im Rahmen eines Auftrages oder Dienstleistung beim entsprechenden Lieferanten des Kunden (z.B. Cloud-Anbieter, Internet-Provider, Telefon-Anbieter, usw.) die notwendigen Aktionen (z.B. Aktivierung zusätzlicher Produkte, Verlängerung / Kündigung von Abonnements, Akzeptieren von Nutzungs- / Lizenzbestimmungen, usw.) im Namen des Kunden durchzuführen. JoT prüft entsprechende Aktionen sorgfältig und informiert den Kunden mündlich oder schriftlich über besondere Bestimmungen oder Konsequenzen. Der Kunde übernimmt die volle Verantwortung (inkl. Datenschutz) für solche Aktionen und akzeptiert, dass sämtliche aus solchen Aktionen entstehenden rechtlichen Vereinbarungen für den Kunden verpflichtend sind. JoT kann nicht für die Folgen solcher Aktionen haftbar gemacht werden.

### 2.7.3. Microsoft Kunden-Vereinbarung (MCA)

Bezieht der Kunde bei JoT Lizenzen für Microsoft Produkte und / oder Dienste, so erklärt er sich mit folgenden Bedingungen einverstanden:

- Der Kunde hat das [Microsoft Customer Agreement \(MCA\)](#) gelesen und ist damit einverstanden.
- Der Kunde autorisiert JoT im Namen seiner Organisation die Vereinbarungen in den Microsoft-Portalen zu bestätigen / aktivieren.
- Der Kunde erteilt JoT den Auftrag alle Microsoft Dienste seiner Organisation zu verwalten (Partnerbeziehung).
- JoT kann für die Verwaltung sogenannte "granulare delegierte Administratorrechte" (GDAP) einrichten.
- Der Kunde übernimmt die volle Verantwortung für die Nutzung der Microsoft Produkte (inkl. Datenschutz).
- Der Kunde kann jederzeit von dieser Vereinbarung zurücktreten ohne dass dadurch die anderen Punkte dieser AGB oder sonstiger Verträge mit JoT beeinflusst werden. Der Kunde muss jedoch ab diesem Zeitpunkt die Konfiguration der Microsoft Produkte und deren Lizenzen selber organisieren. Eine entsprechende Mitteilung muss schriftlich an JoT erfolgen. Der Kunde kann JoT den Auftrag geben, die entsprechenden Partnerbeziehungen und Berechtigungen zu entfernen oder kann dies jederzeit selber in den Portalen von Microsoft tun. Ein solcher Rücktritt führt nicht automatisch zur Aufhebung der Vereinbarungen mit Microsoft. Will der Kunde von den Vereinbarungen mit Microsoft zurücktreten, so hat er sämtliche Verträge mit Microsoft zu kündigen und muss auf sämtliche Software und Dienste von Microsoft verzichten.

Ist der Kunde mit diesen Bedingungen nicht einverstanden, so darf er keine Produkte und / oder Dienstleistungen von Microsoft über JoT beziehen. JoT kann in keiner Weise für irgendwelche Schäden und / oder Forderungen im Zusammenhang mit der Verwendung von Microsoft Produkten und / oder Diensten haftbar gemacht werden.

## 3. Datenschutz und Geheimhaltung

Als IT-Dienstleister hat JoT im Normalfall Zugriff und Einsicht in die Daten des Kunden (z.B. Personendaten, Patientendaten, Finanzinformationen, usw.). Ohne Zustimmung des Kunden dürfen solche Informationen keinem Dritten mitgeteilt werden. Als Informatiker unterstehen die Mitarbeiter von JoT einem strengen Berufsgeheimnis und unterliegen der Schweigepflicht. Die Geheimhaltungspflicht dauert auch fort, wenn die Mitarbeiter nicht mehr für JoT tätig sind. Falls der Kunde einem Berufsgeheimnis (z.B. Anwalt, Arzt, Treuhänder) und / oder dem Bankgeheimnis untersteht, ist dieser verpflichtet, seinen Angestellten diese Geheimhaltung zu übertragen und JoT über die entsprechenden Besonderheiten zu informieren. Dies gilt ebenfalls, wenn der Kunde besonders schützenswerte Informationen und Daten speichert, verarbeitet und aufbewahrt. Die vorsätzliche oder fahrlässige Verletzung der Schweigepflicht wird vom Gesetz verfolgt und hat entsprechende strafrechtliche Konsequenzen für jeden Mitarbeiter.

Zusätzlich zu den Bestimmungen in diesen AGB gilt jeweils die aktuellste Version der [Datenschutzerklärung](#) auf der Webseite von JoT als ein integraler Bestandteil dieser AGB.

### 3.1. Sub-Unternehmer und Auftrags Datenverarbeiter

Der Kunde ist damit einverstanden, dass JoT andere Unternehmen als Sub-Unternehmer und / oder Auftrags Datenverarbeiter für die Abwicklung der Geschäftsprozesse beauftragt und ihnen, falls für die Erbringung der vereinbarten Leistung erforderlich, Zugriff auf die Daten des Kunden gewähren oder deren Verarbeitung übertragen darf.

Abhängig von den Produkten und Dienstleistungen, welche der Kunde bei JoT bezieht, ist JoT zusätzlich Auftrags Datenverarbeiter des Kunden. Der Kunde ist in einem solchen Fall immer der Datenschutz-Verantwortliche und daher verantwortlich für die Einhaltung des Datenschutzes seinen eigenen Kunden gegenüber. Wenn durch den Kunden nicht ausdrücklich anders geregelt, gelten in einem solchen Fall die Bestimmungen der [Auftrags-Verarbeitungs-Vereinbarung \(AVV\)](#) von JoT, welche in der aktuell gültigen Version auf der Webseite von JoT verfügbar ist.

### 3.2. Verpflichtung Einhaltung Datenschutz

Beide Parteien verpflichten sich, die geltenden gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz einzuhalten und auch ihre Mitarbeiter, Hilfspersonen und beigezogene Dritte (Sub-Unternehmer, Auftrags Datenverarbeiter, usw.) entsprechend über die Inhalte dieser AGB zu informieren. Sämtliche Unterlagen und Informationen, welche die Parteien im Zusammenhang mit der Erfüllung von Verträgen erhalten oder erfahren, sind streng vertraulich zu behandeln, sofern diese nicht für jedermann öffentlich zugänglich sind. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht nach Beendigung des Vertragsverhältnisses zeitlich unbefristet weiter.

#### 3.2.1. Veröffentlichung von Referenzen

Wenn vom Kunden nicht ausdrücklich anders verlangt, dürfen alle Parteien die Tatsache der Zusammenarbeit in Form von Referenzen bekannt geben und auch auf der Webseite oder in Unterlagen veröffentlichen. Dabei sind der korrekte Firmenname und Logos mit Ausnahme von Anpassung der Grösse unverändert zu verwenden. Wird die Zusage zur Veröffentlichung einer Referenz erst nachträglich vom Kunden verweigert, so hat der Kunde JoT eine angemessene Frist zur Entfernung der Referenzen einzuräumen.

## 4. **Wartung und Support**

JoT erbringt gegenüber dem Kunden Serviceleistungen, welche die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der betreuten Komponenten unter normalen Benutzungsvoraussetzungen bezwecken. Diese Serviceleistungen erfolgen jeweils entweder auf Anforderung des Kunden nach Aufwand (z.B. Support) oder basierend auf einem vereinbarten Vertrag (z.B. Wartungs-Vertrag). Werden die Leistungen basierend auf einem Vertrag erbracht, sind durch die Kosten dieses Vertrages jeweils nur Serviceleistungen für die im Vertrag definierten Komponenten enthalten. Dem Kunden steht es jedoch frei, jederzeit zusätzliche Support- oder andere Dienstleistungen gemäss den jeweils geltenden Tarifen bei JoT zu beziehen.

### 4.1. **Allgemeine Vereinbarungen betreffend Serviceleistungen**

Sind in keinem Vertrag anderen Regelungen definiert, werden die Serviceleistungen gemäss den nachfolgenden Definitionen erbracht.

#### 4.1.1. **Inhalt von Service-Verträgen**

Die in Service-Verträgen definierten Wartungsarbeiten beinhalten die regelmässig zu erwartenden und erforderlichen Massnahmen (Überwachung, Aktualisierung, Betrieb) zur Sicherstellung eines ordnungsgemässen Betriebes der gewarteten Komponenten. In den Kosten sind die Lizenzen für die notwendigen Überwachungs- und Wartungstools eingerechnet. Nicht in den Wartungskosten eingeschlossen sind sämtliche Aufwände für Anpassungen und Interventionen auf Grund von Störungen, erkannten Mängeln oder durch den Kunden beauftragte Massnahmen und angeforderte Support-Leistungen sowie die Reisezeit. Ebenfalls nicht eingeschlossen sind die Behebung von Störungen, die durch Fehlmanipulation, externe Einflüsse (z.B. Cyber-Angriffe, Viren & Trojaner, Stromausfälle, Überspannung, Elementarschäden, usw.), Einwirkungen von Systemen Dritter oder unsachgemässer Behandlung durch den Kunden oder Dritte entstanden sind, sowie der Ersatz von Verschleiss- und Verbrauchsmaterial. Diese Aufwände werden nach den jeweils gültigen Tarifen in Rechnung gestellt.

#### 4.1.2. **Stundenpakete**

Sind Wartungs- oder Support-Arbeiten nicht explizit in einem Service-Vertrag geregelt, werden diese im Auftrag des Kunden zu den jeweils gültigen Tarifen durchgeführt und verrechnet. Für Support-Dienstleistungen, welche im Service-Vertrag nicht abgedeckt sind, kann der Kunde bei JoT Stundenpakete kaufen. In den Preisen für Stundenpakete wird ein Rabatt gegenüber den normalen Tarifen berücksichtigt. Vom Kunden vor dem 1. November bestellte Stundenpakete sind jeweils bis Ende des laufenden Jahres aufzubreuchen oder in Auftrag zu geben. Werden Stundenpakete im November / Dezember bestellt, können die noch nicht verbrauchten Stunden ins nachfolgende Jahr übernommen werden. Alle anderen, per Jahresende nicht verbrauchten oder in Auftrag gegebenen Stunden, gelten als verfallen und werden nicht zurückerstattet. Wenn nicht ausdrücklich anders vereinbart, sind Stundenpakete immer im Voraus zu bezahlen. Der Kunde hat in jedem Fall alle bestellten Stundenpakete, spätestens wenn diese aufgebraucht sind, vollständig zu bezahlen, auch wenn eine periodische Teilzahlung vereinbart war. Sind alle Stunden eines Paketes aufgebraucht, steht es dem Kunden frei, ein weiteres Stundenpaket zu kaufen oder weitere Dienstleistungen von JoT nach Aufwand gemäss den jeweils gültigen Preisen zu beziehen.

#### 4.1.3. **Auftraggeber und Ansprechperson seitens Kunde**

Aufträge für Wartungsarbeiten und Support werden grundsätzlich nur vom Hauptansprechpartner des Kunden entgegengenommen und mit diesem koordiniert. Der Kunde kann jedoch JoT eine Liste von berechtigten Dritten zukommen lassen, welche im Namen und Auftrag des Kunden Support oder Dienstleistungen anfordern dürfen. Der Kunde ist verpflichtet, die Liste bei Austritten oder Neuzugängen bei JoT aktualisieren zu lassen und sämtliche Kosten, welche durch solche berechnete Dritte in Auftrag gegeben wurden, vollumfänglich zu bezahlen.

#### 4.1.4. **Vorgehen bei Störungen**

Bei Störungen der gewarteten Systeme leitet JoT die erforderlichen Massnahmen zur Störungsbehebung selbständig ein, sobald diese erkannt werden. Sind Systeme nicht durch einen entsprechenden Service-Vertrag von JoT abgedeckt oder werden Störungen von JoT nicht erkannt, muss der Kunde im Störfall selber aktiv werden und JoT über den durch JoT definierten Kanal (Telefon, E-Mail, Ticketing-System) einen Auftrag zur Störungsbehebung erteilen. Wenn mit dem Kunden nicht ausdrücklich anders vereinbart, akzeptiert der Kunde, dass JoT für eine Analyse der Störung und deren Behebung einen angemessenen Aufwand betreibt und zum jeweils gültigen Stundenansatz oder mit einem vorhandenen Stundenpaket verrechnet. Definiert der Kunde ausdrücklich ein zeitliches Limit zur Ausführung der Störungsbehebung, so gilt dieses immer pro einzeltem Störfall. Wird ein solches Limit erreicht, nimmt JoT Rücksprache mit dem Kunden um das weitere Vorgehen zu bestimmen. Bei kritischen Störungen (z.B. drohender Datenverlust, Cyber-Angriff, usw.) akzeptiert der Kunde in jedem Fall, dass JoT im Sinne einer Schadensbegrenzung automatisch weitere Massnahmen zur Eindämmung der Störung unternimmt und verrechnet, auch wenn der Kunde nicht sofort erreichbar ist.

#### 4.1.5. **Support vor Ort**

Störungen, Support und Wartungsarbeiten werden grundsätzlich aus den Räumlichkeiten von JoT mittels Fernzugriff oder Telefonsupport bearbeitet. Auf Wunsch des Kunden, oder wenn sich eine Störung nicht innert nützlicher Frist aus der Ferne beheben lässt, ist eine Unterstützung vor Ort möglich. Ohne anderslautende Abmachung sind die Kosten für eine Unterstützung vor Ort nicht in den Wartungskosten eingerechnet und werden zusammen mit allfälligen Spesen zum jeweils gültigen Stundenansatz verrechnet.

#### 4.1.6. **Reisezeit und Spesen**

Reisezeit gilt grundsätzlich als Arbeitszeit und ist nicht in den Kosten von Service-Verträgen eingerechnet. Wenn nicht anders vereinbart, werden Spesen nach Aufwand an den Kunden verrechnet. Für die Entschädigung der Reisezeit und / oder Spesen kann JoT anstelle der normalen Tarife eine pauschale Entschädigung einführen, welche sowohl die aufgewendete Zeit wie auch die Spesen abdeckt.

#### 4.1.7. **Support von Systemen Dritter**

Im Auftrag des Kunden beteiligt sich JoT auch an der Störungssuche für Systeme, welche nicht im Service-Vertrag eingeschlossen oder durch Dritte geliefert wurden. Werden solche Systeme regulär durch Dritte verwaltet, beschränkt sich die Unterstützung durch JoT lediglich auf die Koordination zur Störungsbehebung und allenfalls auf Analysen oder Anpassungen im Auftrag und nach Anweisung des Dritten. Solche Aufwände werden auf jeden Fall nach den jeweils gültigen Tarifen von JoT verrechnet. JoT übernimmt dabei keine Haftung für Schäden, welche durch die Unterstützung bei der Störungssuche von Systemen Dritter entstehen.

Einige Produkte und Service-Leistungen von JoT werden auf Systemen von Dritten angeboten (z.B. Cloud-Lösungen, Internet-Anschlüsse) und lediglich durch JoT vermittelt oder verkauft und supportet. Beim Auftreten von Störungen mit solchen Systemen versucht JoT die Störung zuerst mit den verfügbaren Mitteln selber zu beheben. Ist eine Störungsbehebung innert nützlicher Frist oder aus technischen Gründen durch JoT nicht möglich, schaltet JoT den Hersteller oder Lieferanten der Komponenten zur Störungsbehebung ein und koordiniert die Arbeiten mit diesem. Falls diese Arbeiten durch den Dritten nicht kostenlos oder anderweitig (z.B. Garantie, Wartungs-Verträge, usw.) geregelt sind, gehen

die Kosten dafür vollumfänglich zu Lasten des Kunden. Für den Erfolg der Störungsbehebung oder der Garantieleistungen des Herstellers oder Lieferanten übernimmt JoT keine Verantwortung.

#### **4.1.8. Ausschluss von Systemen**

Bei der Wartung von Software kann JoT vom Kunden verlangen, dass dieser jeweils die aktuellsten, vom Hersteller gelieferten Versionen einsetzt und bei Erscheinen neuer kostenpflichtiger Versionen diese ebenfalls beschafft. Handelt es sich um Hardware, so kann JoT die Erbringung von Serviceleistungen davon abhängig machen, dass der Hersteller für die Produkte Support bietet, Firmware aktualisiert und Ersatzteile bereithält. Ist dies nicht mehr der Fall (End of Life), kann JoT vom Kunden verlangen, dass die betroffene Hardware erneuert wird. Sind diese Voraussetzungen nicht erfüllt, so kann JoT für die betroffene Software oder Komponente die Serviceleistungen nach einer Vorankündigung von einem Monat jederzeit einstellen. Die Gültigkeit des Service-Vertrages in Bezug auf die übrigen Vertragsprodukte bleibt davon unberührt.

#### **4.1.9. Einschränkung von Endgeräten / Benutzern**

Zur Erhöhung der Sicherheit oder Verhinderung von ungewollten Manipulationen kann JoT Endgeräte und / oder Benutzer durch geeignete Vorkehrungen (z.B. Aktivierung von System-Richtlinien, Deaktivierung von Optionen, Passwortschutz, usw.) einschränken. Solche Massnahmen sollen die Benutzer nicht bei Ihrer Arbeit hindern, können aber trotzdem zu Einschränkungen (z.B. Programme können nicht selbständig installiert werden) führen. Die Massnahmen werden im Voraus zusammen mit dem IT-Verantwortlichen des Kunden definiert und können nur in Ausnahmefällen auf dessen Anweisung deaktiviert werden.

#### **4.1.10. Wartungsfenster**

Bei planbaren Arbeiten, welche zur offensichtlichen Unterbrechung der Verfügbarkeit der gewarteten Systeme führen, definiert JoT ein entsprechendes Wartungsfenster mit dem Kunden. Solche Wartungsfenster werden durch JoT grundsätzlich zu Randzeiten (Morgen, Mittag, Abend) jedoch nur in Ausnahmefällen in der Nacht eingeplant und dem Kunden mit einer genügenden Vorlaufzeit angekündigt. Fix definierte, regelmässige Wartungsarbeiten, von welchen der Kunde normalerweise nichts mitbekommt (z.B. Firmware-Updates in der Nacht), müssen nicht zwingend jedes Mal angekündigt werden. Wenn mit dem Kunden nicht anders vereinbart, dürfen Wartungsarbeiten, welche zu minimalen Beeinträchtigungen (z.B. reduzierte Performance oder kurze Verzögerungen), jedoch nicht zu offensichtlichen Unterbrüchen führen, von JoT ohne Vorankündigung im normalen Betrieb durchgeführt werden.

Entsteht eine nicht vorhersehbare Störung auf Grund von Wartungsarbeiten (z.B. Gerät startet nach Updates nicht mehr), so unternimmt JoT alles Mögliche, um die Störung so rasch wie möglich zu beheben. Die Kosten für solche ungeplanten Störungsbehebungen und der daraus resultierenden Betriebs-Unterbrüche beim Kunden gehen zu Lasten des Kunden und JoT kann dafür in keiner Weise haftbar gemacht werden.

## **4.2. Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit**

Während der Wartungs- und Dienstleistungsbereitschaft nimmt JoT Störungsmeldungen von Überwachungssystemen oder direkt vom Kunden oder einem beauftragten Dritten entgegen und erbringt die, in den Wartungs-Veträgen enthaltenen Leistungen. Wenn nicht ausdrücklich anders vereinbart, gelten dabei die folgenden Regelungen:

a) Normale Arbeitszeit: Montag bis Freitag ab 08:00 bis 17:00 Uhr

- Störungsmeldung per Telefon, E-Mail oder Ticketing-System
- Analyse der Störung so rasch wie möglich
- Verrechnung zum jeweils gültigen Tarif
- Arbeitszeit wird jeweils auf die nächsten 0.25h aufgerundet

b) Werktags Abend / Nacht: Montag bis Donnerstag ab 17:00 bis 08:00 Uhr am Folgetag

- Störungsmeldung per E-Mail oder Ticketing-System
- Analyse der Störung am nächsten normalen Arbeitstag
- Notfälle per Telefon (ohne garantierte Erreichbarkeit)
- Die erste angebrochene Stunde wird jeweils auf eine ganze Stunde aufgerundet und zum normalen Tarif verrechnet
- Die weitere Arbeitszeit wird jeweils auf die nächsten 0.25h aufgerundet und doppelt verrechnet (100% Aufschlag)

c) Freitag ab 17:00 bis Samstag 20:00 Uhr

- Störungsmeldung per E-Mail oder Ticketing-System
- Analyse der Störung am nächsten normalen Arbeitstag
- Notfälle per Telefon (ohne garantierte Erreichbarkeit)
- Bei Notfällen wird die erste angebrochene Stunde jeweils auf eine ganze Stunde aufgerundet und zum normalen Tarif verrechnet
- Bei Notfällen wird die weitere Arbeitszeit jeweils auf die nächsten 0.25h aufgerundet und doppelt verrechnet (100% Aufschlag)
- Bei geplanten und mit dem Kunden vereinbarten Arbeiten wird die gesamte Arbeitszeit jeweils auf die nächsten 0.25h aufgerundet und doppelt verrechnet (100% Aufschlag)

d) Sonn- und Feiertage: Samstag und am Vorabend vor Feiertagen ab 20:00 bis am darauffolgenden Arbeitstag 08:00 Uhr

- Störungsmeldung per E-Mail oder Ticketing-System
- Analyse der Störung am nächsten normalen Arbeitstag
- Keine Erreichbarkeit für Notfälle
- Bei geplanten und mit dem Kunden vereinbarten Arbeiten wird die gesamte Arbeitszeit jeweils auf die nächsten 0.25h aufgerundet und doppelt verrechnet (100% Aufschlag)

#### **4.2.1. Überzeit**

Können Arbeiten während der normalen Arbeitszeit (a) nicht beendet werden, so werden sie im Normalfall zu Beginn des nächsten Arbeitstages wieder aufgenommen. Erachtet der Mitarbeiter von JoT es als sinnvoll (z.B. wegen Abhängigkeiten, Reisezeit, Dringlichkeit, usw.) oder wird es vom Kunden verlangt, so können begonnene Arbeiten unter Berücksichtigung der Zuschläge gemäss Abschnitt 4.2 über das Ende der normalen Arbeitszeit hinaus fortgesetzt werden.

#### **4.2.2. Erreichbarkeit und Stellvertretung**

Auf Grund der Firmengrösse kann JoT keine garantierte Erreichbarkeit sicherstellen, ist jedoch bemüht, dass sich bei verpassten Anrufen oder anderer Kontaktaufnahme während der normalen Arbeitszeit innert angemessener Frist jemand beim Kunden meldet. Bei längerer geplanter Abwesenheit (z.B. Urlaub) kann JoT eine Stellvertretung über ein Partner-Unternehmen (nachfolgend «Stv.» genannt) organisieren und informiert den Kunden rechtzeitig vor der geplanten Abwesenheit darüber. Dabei muss JoT sicherstellen, dass der Stv. nur so viel Zugriff auf die Systeme des Kunden erhält, wie unbedingt für die Stellvertretung erforderlich sind. JoT verpflichtet den Stv., die Vereinbarungen dieser AGB, insbesondere die Punkte unter «Datenschutz und Geheimhaltung» einzuhalten. Bei mehreren gleichzeitigen Störungen priorisiert JoT oder der Stv. selbständig, welcher Kunde zuerst betreut wird und wer warten muss. Der Stv. ist berechtigt, die Störungsbehebung auf eine provisorische Verfügbarkeit der Systeme zu beschränken und die definitive Behebung nach der Rückkehr durch JoT vornehmen zu lassen. Der Kunde nimmt diese Punkte zur Kenntnis und akzeptiert, dass JoT oder der Stv. keinerlei Haftung für direkte oder indirekte Vermögens- und Folgeschäden übernimmt, welche wegen nicht Erreichbarkeit, verzögerter Störungsbehebung oder generell während der Störungsbehebung auftreten.

#### **4.2.3. Störungsbehebungszeit**

Bei Störungsmeldungen beginnt JoT so rasch wie möglich mit deren Analyse. Falls eine rasche Behebung nicht möglich ist, versucht JoT nach Rücksprache mit dem Kunden alternative Lösungen einzurichten, damit der Kunde provisorisch weiterarbeiten kann, bis die Störung definitiv behoben ist. Garantierte Störungsbehebungszeiten werden nur auf besondere Vereinbarung im Einzelvertrag gewährt. Die Zeit für die Wiederherstellung von Daten oder dem Austausch von Hardware wird bei der Berechnung der Störungsbehebungszeit nicht mitgerechnet und ist immer eine Schätzung, welche von verschiedenen Faktoren (System-Performance, Lieferanten, usw.) abhängig ist.

## **5. Laufzeiten und Änderungen**

Diese AGB gelten so lange der Kunde eine Geschäftsbeziehung mit JoT unterhält. Zusätzliche Verträge treten mit deren Unterzeichnung oder durch Bestellung des Kunden, jedoch spätestens bei der Nutzung der erbrachten Leistungen oder gelieferten Produkte durch den Kunden, in Kraft. Verträge über die Lieferung von Produkten oder die Erbringung einer einmaligen Dienstleistung enden ohne weiteres mit ihrer ordnungsgemässen Erfüllung. Verträge über die Überlassung von Hard- oder Software (Lizenzen, Miete, Outsourcing, usw.) oder die Erbringung einer andauernden Dienstleistung (Wartung, Support, usw.) enden mit Vertragsablauf oder ihrer Kündigung.

### **5.1. Mindestlaufzeit und Kündigung**

Werden Verträge mit andauernden Leistungen und / oder Lizenzen nicht zeitlich begrenzt, so gelten die jeweils vereinbarten Verträge als auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und werden jeweils jährlich zur Zahlung fällig. Wenn nicht schriftlich anders vereinbart, haben solche Verträge jeweils eine Mindestlaufzeit von einem Jahr und können vom Kunden frühestens mit oder nach Ablauf der Mindestlaufzeit jeweils auf Ende eines Vertragsjahres unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten aufgelöst werden. Die Kündigung hat in schriftlicher Form zu erfolgen. Trifft die Kündigung zu spät bei JoT ein, wird sie erst auf das Ende des darauffolgenden Vertragsjahres wirksam. JoT ist berechtigt, einzelne Verträge mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten jeweils auf ein Quartalsende zu kündigen.

Das Recht zur ausserordentlichen Kündigung aus wichtigen Gründen (z.B. Konkurs, Geschäftsauflösung, Handlungsunfähigkeit, Tod) bleibt jederzeit vorbehalten.

#### **5.1.1. Folgen der Vertrags-Auflösung**

Mit Ablauf des Vertrages endet die Verpflichtung von JoT zur Erbringung von Leistungen oder Lieferung von Produkten. Noch nicht bezahlte, jedoch bereits erbrachte Leistungen oder gelieferte Produkte werden sofort zur Zahlung fällig. Bereits durch den Kunden bezahlte Beträge werden nicht zurückvergütet, auch nicht anteilmässig. Nach Ablauf des Vertrages werden sämtliche Daten (Dokumente, Dokumentationen, Backups, Passwörter, usw.) des Kunden auf den Systemen von JoT oder dessen Sub-Unternehmer gelöscht, sofern JoT nicht gesetzlich dazu verpflichtet ist, diese aufzubewahren. Wünscht der Kunde einen Export dieser Daten oder von Teilen davon, so hat er dies JoT vor Ablauf des Vertrages in schriftlicher Form mitzuteilen und dabei allenfalls die Kontakt-Informationen eines nachfolgenden Dienstleisters, an welchen die Daten übermittelt werden sollen, zu kommunizieren. Die Art des Exports und der Daten-Übermittlung wird dabei durch JoT bestimmt. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die exportierten Daten unter Umständen ohne die Systeme von JoT oder dessen Sub-Unternehmer nicht gelesen oder weiterverarbeitet werden können. Mit Ablauf des Vertrages wird JoT sämtliche Zugänge des Kunden auf die entsprechenden Systeme bei JoT oder dessen Sub-Unternehmer sperren und die Erneuerung von Lizenzen deaktivieren. Die Kosten, welche durch die Vertrags-Auflösung seitens JoT entstehen (z.B. Deinstallation von Agents, Löschung von Daten, Weitergabe von Informationen an einen Dritten, usw.), können von JoT an den Kunden weiter verrechnet werden. JoT beteiligt sich in keiner Weise an den Kosten des Kunden für einen Wechsel zu einem anderen Dienstleister.

Produkte, welche durch den Kunden von JoT gemietet wurden, sind innerhalb von 14 Arbeitstagen nach Vertrags-Ende auf Kosten und Gefahr des Kunden an JoT zu retournieren. Erfolgt die Rücklieferung nicht rechtzeitig, ist JoT berechtigt, die Miete für die verspätete Rücklieferung in Rechnung zu stellen. Beschädigte oder nicht zurückgelieferte Produkte kann JoT dem Kunden verrechnen. Ersatzteile, welche im Auftrag des Kunden von JoT erworben und aufbewahrt wurden, müssen vom Kunden zum Restwert übernommen werden. Der Restwert wird dabei auf Basis einer linearen Amortisationszeit von 36 Monaten und einer Verzinsung von 7% pro Jahr berechnet.

### **5.2. Änderungen von laufenden Verträgen**

Wenn nicht ausdrücklich in diesen AGB oder anderen Verträgen anders vereinbart, sind Änderungen und Ergänzungen von laufenden Verträgen nur gültig, wenn diese von beiden Parteien schriftlich bestätigt wurden.

#### **5.2.1. Anpassung der Mengen oder Leistungen**

Die Erhöhung der Anzahl oder die Ergänzung von vertraglich vereinbarten Leistungen (z.B. Anzahl der Lizenzen, gewartete Systeme, verwaltete Benutzer, usw.) bedarf keines neuen Vertrages und erfolgt normalerweise auf den ersten Tag vom nachfolgenden Monat. Die Erhöhung der Anzahl von Lizenzen wird ab dann verrechnet, wo die Nutzung durch den Kunden möglich ist, auch wenn der Kunde diese nicht aktiv verwendet. Der Kunde hat selbständig die Anzahl der vereinbarten Leistungen zu prüfen und Änderungen sofort an JoT zu melden. Eine Reduktion der Anzahl oder Leistungen erfolgt, sofern nicht anders vereinbart, frühestens mit Ablauf der Mindestlaufzeit des zugrundeliegenden Vertrages jeweils auf das Datum der nächsten Abrechnungsperiode. Zusätzliche Kosten auf Grund einer Erhöhung der Anzahl oder

Ergänzung der Leistungen kann JoT sofort oder bei der nächsten Abrechnungsperiode in Rechnung stellen. Bei einer Reduktion der Anzahl oder Leistungen erfolgt keine Rückvergütung von bereits bezahlten Beträgen.

### **5.2.2. Preisanpassungen**

Bei laufenden Verträgen (z.B. Service-Verträge, Garantie-Erweiterungen, Nutzungs-Lizenzen, usw.) ist JoT berechtigt, die vereinbarten Beträge entsprechend anzupassen, wenn nach Vertragsabschluss eintretende Mehrkosten (z.B. höhere Lohn-, Material- oder Lizenz-Kosten) oder gesetzliche Änderungen (z.B. Erhöhung der MwSt.) dies erfordern. Solche Preiserhöhungen werden dem Kunden mindestens 30 Tage vor Inkrafttreten mitgeteilt und normalerweise ab der nächsten Abrechnungsperiode in Rechnung gestellt. Wenn die Änderungen pro Kalenderjahr und Vertrag nicht mehr als 10% betragen oder auf Grund von gesetzlichen Änderungen erfolgen, werden diese vom Kunden automatisch akzeptiert. Bei grösseren Preis-Anpassungen steht dem Kunden ein ausserordentliches Kündigungsrecht ausschliesslich für die betroffenen Vertrags-Positionen zu. Diese ausserordentliche Kündigung muss spätestens 30 Tage nach Mitteilung der Preiserhöhung in schriftlicher Form bei JoT eintreffend und kann frühestens auf die erste Abrechnungsperiode mit den neuen Preisen erfolgen. Wird das ausserordentliche Kündigungsrecht vom Kunden nicht wahrgenommen, gilt die Preiserhöhung automatisch als akzeptiert.

### **5.3. Änderungen dieser AGB**

JoT hat das Recht, diese AGB jederzeit zu ändern. Wurden in Verträgen entsprechende Vereinbarungen getroffen, welche Vorrang vor den AGB haben, so gelten diese Einzelbestimmungen weiterhin vor den Änderungen dieser AGB. Änderungen werden dem Kunden in geeigneter Form (z.B. per E-Mail) mitgeteilt und auf der Webseite von JoT veröffentlicht. JoT wird dabei vom Kunden das Akzeptieren der neuen AGB in geeigneter Form (z.B. schriftliche oder elektronische Bestätigung) innerhalb einer angegebenen Frist verlangen. Bestellt der Kunde nach Ankündigung der Änderungen weitere Produkte und / oder Dienstleistungen bei JoT, akzeptiert er damit die Änderungen der AGB.

## **6. Weitere Bestimmungen**

Wie allgemein in der IT üblich, sind die Mitarbeiter von JoT mit den Ansprechpartnern des Kunden grundsätzlich per Du. Ist der Kunde damit nicht einverstanden, darf er die Mitarbeiter von JoT höflich darauf hinweisen. Der Kunde ist jedoch damit einverstanden, dass automatisierte Meldungen und Informationen immer in der persönlichen Form erfolgen.

Sollten sich einzelne Bestimmungen dieser AGB oder anderer Verträge als nichtig oder unwirksam erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit dieser AGB und Verträge im Übrigen nicht berührt. Die Parteien werden in einem solchen Fall den Vertrag oder Auftrag so anpassen, dass der Zweck der nichtigen oder unwirksamen Bestimmung so weit wie möglich erreicht wird.

Sämtliche Verträge und Aufträge zwischen dem Kunden und JoT unterstehen ausschliesslich schweizerischem Recht. Das Wiener Kaufrecht wird ausdrücklich wegbedungen.

Ausschliesslicher Gerichtsstand für allfällige Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen AGB, eines Auftrages und aller Verträge zwischen JoT und dem Kunden ist Bern.