

Angebotsbedingungen Support

1 Geltungsbereich

1.1 Anwendungsbereich

Die vorliegenden Angebotsbedingungen („**Angebotsbedingungen**“) sind auf alle Verträge über Supportdienstleistungen („**Support-Dienstleistung**“) anwendbar, welche die onmit gmbh („**onmit**“) gegenüber ihren Vertragspartnern („**Kunde/en**“) erbringen. Vorbehältlich spezifischer Bestimmungen und der AGB sind die Angebotsbedingungen gleichermaßen gegenüber natürlichen und juristischen Personen, welche die bezogenen Leistungen/Produkte für geschäftliche oder hoheitliche Zwecke verwenden („**Geschäftskunden**“) sowie für natürliche Personen, welche die bezogenen Leistungen zum privaten oder familiären Konsum dienen („**Privatkunden**“), anwendbar.

1.2 Information und Zustimmung

1.2.1 onmit, informiert alle Kunden anlässlich des Abschlusses eines Vertrages über diese Angebotsbedingungen. Zusätzlich sind die Angebotsbedingungen jederzeit unter www.onmit.ch/rechtliches im Internet einsehbar.

1.2.2 Durch Inanspruchnahme oder Annahme von Support-Dienstleistungen von onmit durch den Kunden in Kenntnis des Bestehens dieser Angebotsbedingungen erklärt dieser seine Zustimmung zur Anwendbarkeit dieser Angebotsbedingungen. Die nicht ausdrückliche Ablehnung dieser Angebotsbedingungen innert 3 Tagen seit Kenntnisnahme gilt für Geschäftskunden ebenfalls als Zustimmung.

1.2.3 Mangels eines ausdrücklichen Vorbehalts seitens des Kunden anlässlich dessen Zustimmung gelten diese Angebotsbedingungen auch rückwirkend auf bereits bestehende Vertragsverhältnisse. Änderungen dieser Angebotsbedingungen werden für den Kunden verbindlich, wenn er der Änderung nicht innert 3 Tagen seit Zustellung oder Kenntnisnahme der veränderten Angebotsbedingungen widerspricht.

1.2.4 Die Beweislast für die fehlende Zustimmung zu diesen Angebotsbedingungen trägt der Kunde.

2 Support-Dienstleistungen von onmit

2.1 Allgemein

2.1.1 Unter Support-Dienstleistungen verstehen sich Wartungs-, Support- und Fehlerbehebungsleistungen und kleineren Anpassungen von Microsoft Produkten, Webseiten, Onlineshops und -applikationen. Ausgeschlossen sind Wordpress-Updates, die im Rahmen des Updateservice abgeschlossen werden.

2.1.2 Unter kleinere Anpassungen verstehen sich Änderungen an Produkten der onmit gmbh (Microsoft Produkte, Webseiten, Onlineshops und -applikationen), die einen maximalen Aufwand pro Fall von fünf Stunden aufweisen. Sollte Aufwand höher als fünf Stunden sein, dann wird dieser Fall nicht als kleine Anpassungen bzw. Support-Dienstleistung angesehen, sondern als normaler Auftrag. Folglich werden alle Stunden dieses Vorfalles nach effektivem Aufwand mit gemäss allgemeinen Geschäftsbedingungen gültigen Stundensatz dem Kunden in Rechnung gestellt. Allfällige Rabatte aus dem Support-Abonnement entfallen.

2.1.3 Die Leistungserbringung erfolgt entweder beim Kunden vor Ort oder per Fernzugriff auf betroffene Systeme.

2.1.4 Um onmit für eine Support-Dienstleistung zu kontaktieren, kann sich der Kunde per E-Mail (support@onmit.ch) oder per Telefon (044 500 11 53) melden.

2.2 Service-, Reaktion und Wiederherstellungszeit.

2.2.1 Sofern nichts anderes vereinbart, steht der Support während den Geschäftszeiten zur Verfügung («**Servicezeiten**») per E-Mail und Telefon:

- Mo-Fr: 8:00 – 12:00 und 13:00 – 17:00

Ausgeschlossen sind am Sitz der onmit geltenden Feiertage.

- 2.2.2 Die Reaktionszeit ist definiert als maximale, während der Servicezeiten (gemäss Ziff. 2.2.1 dieser Angebotsbedingungen) beginnende und gemessene Dauer vom Zeitpunkt der Bestätigung des Empfangs der Supportmeldung des Kunden mit nachvollziehbarem und reproduzierbarem Fehlerbeschrieb bis onmit mit der Fehlerbehebung beginnt.
- 2.2.3 Die Wiederherstellungszeit ist definiert als maximale Dauer während der Servicezeit gemessenen Dauer, vom Zeitpunkt der Bestätigung des Empfangs der Supportmeldung des Kunden mit nachvollziehbarem und reproduzierbarem Fehlerbeschrieb bis onmit den Kunden über die erfolgte Wiederherstellung der Verfügbarkeit der Webseite, Onlineshops, -applikation oder anderen von onmit betreuten Systemen informiert.
- 2.2.4 Ausgeschlossen von der Reaktions- und Wiederherstellungszeit sind Wartezeiten, die durch ausstehende Reaktion bzw. Antwort des Kunden entstehen. Ebenso ausgeschlossen sind Reisezeiten, die entstehen, wenn die Ausführung der Support-Dienstleistung beim Kunden oder beim einem vom Kunden gewünschten Einsatzort erfolgt.
- 2.2.5 Es gelten die Zahlungsbedingungen gemäss allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 2.3 Support on Demand (effektive Abrechnung)**
- 2.3.1 Als Support on Demand gelten Support-Dienstleistungen von Kunden, die kein gültiges Support-Abonnement besitzen.
- 2.3.2 Support-Dienstleistungen im Support on Demand werden nach effektivem Aufwand gemäss allgemeinen Geschäftsbedingungen gültigen Stundensatz dem Kunden in Rechnung gestellt. Bei Ereignissen, die weniger als fünf Stunden (pro Ereignis) Aufwand verursachen, werden die Stunden notiert und mit anderen Vorfällen im selben Monat im folgenden Monat in Rechnung gestellt.
- 2.3.3 Falls der Kunde die Erfüllung der Support-Dienstleistung ausserhalb der Servicezeiten wünscht, wird der Zuschlag gemäss allgemeinen Geschäftsbedingungen pro Stunde zusätzlich verrechnet. onmit kann die Support-Dienstleistung ausserhalb der Servicezeiten ablehnen.
- 2.3.4 Bei Support on Demand gibt es keine vereinbarten Reaktions- sowie Wiederherstellungszeit. onmit ist trotzdem bemüht, die Reaktions- sowie Wiederherstellungszeit möglichst kurz zu halten. Allerdings werden Ereignisse von Kunden mit gültigem Support-Abonnement bevorzugt behandelt.
- 2.3.5 Bei Einsätzen vor Ort werden zusätzlich die Fahrkosten und Reisezeit für An- und Rückfahrt zum bzw. vom durch den Kunden bestimmten Einsatzort gemäss **der Preisliste Fahrkosten und Reisezeit** exkl. Mehrwertsteuer verrechnet.

2.4 Support im Abonnement (Support-Abonnement)

2.4.1 Als Support im Abonnement bzw. Support-Abonnement gelten Support-Dienstleistungen von Kunden, die ein gültiges Abonnement besitzen.

2.4.2 Die Stundenkontingente werden definiert als maximale Anzahl Stunden, die innerhalb eines Support-Abonnements während einer Laufzeit von 12 Monaten erbracht werden können.

2.4.3 Im Support-Abonnement kann der Kunde individuell Stundenkontingente definieren. Ein Support-Abonnement hat ein minimales Stundenkontingent von drei Stunden.

2.4.4 Stundenkontingente werden für eine fixe Laufzeit von 12 Monaten definiert und können jährlich angepasst werden. Nicht verwendete Stunden im Stundenkontingent verfallen nach 12 Monaten und werden nicht übertragen, ersetzt oder in einer anderen Form kompensiert.

2.4.5 Support-Abonnement werden jährlich im Voraus verrechnet. Wenn der Kunde eine monatliche Abrechnung verlangt, wird eine zusätzliche Gebühr von 5 % verrechnet.

2.4.6 Falls der Kunde die Erfüllung der Support-Dienstleistung ausserhalb der Servicezeiten wünscht, wird der Zuschlag pro Stunde als Stundenäquivalent vom Stundenkontingent zusätzlich verrechnet. Folgende zusätzliche Stundenäquivalente gelten für Support-Dienstleistung ausserhalb der Servicezeiten:

Abo Typ	Stundenäquivalent pro Stunde (Zuschlag)
Basic	0.44
Premium	0.41
Business	0.38

onmit kann die Support-Dienstleistung ausserhalb der Servicezeiten ablehnen.

2.4.7 Bei Einsätzen vor Ort werden zusätzliche Stundenäquivalente für An- und Rückfahrt (Fahrkosten und Reisezeit) gemäss **der Preisliste, Fahrkosten und Reisezeit** exkl. Mehrwertsteuer verrechnet.

2.4.8 Support-Dienstleistungen, die im Support-Abonnement erbracht werden, werden nach effektivem Aufwand vom Stundenkontingent abgezogen.

2.4.9 Sofern das Stundenkontingent aufgebraucht wurde, werden die Mehrstunden mit gemäss allgemeinen Geschäftsbedingungen gültigen Stundensatz dem Kunden inkl. folgendem Rabatt in Rechnung gestellt:

Min. Stunden im Kontingent	Rabatt auf Mehrstunden.
6	5 %
11	10 %
21	20 %

2.4.10 Folgende Reaktionszeiten werden vereinbart im Support-Abonnement, sofern nichts anderes vereinbart wurde im Support-Abonnement-Vertrag:

Abo Typ	Reaktionszeit
Basic	12 Stunden
Premium	8 Stunden
Business	4 Stunden

2.4.11 Sofern im Vertrag nicht anderes vereinbart wurde, werden standardmässig keine Wiederherstellungszeiten bei Support-Dienstleistungen festgelegt.

2.4.12 Sofern vertragliche Klassifizierungen von Support-Dienstleistungen festgelegt wurden im Support-Abonnement-Vertrag, gelten die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten, die pro Klassifizierung im Vertrag definiert wurden. Sofern für eine Support-Dienstleistung keine Klassifizierung definiert wurde oder die Support-Dienstleistung nicht eindeutig zuteilbar ist, gelten Standard die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten nach Ziff. 2.4.10 & 2.4.11 dieser Angebotsbedingungen.

3 Mitwirkungspflicht des Kunden

3.1.1 Folgenden Bestimmungen ergänzen die Mitwirkungspflicht gemäss allgemeinen Geschäftsbedingungen (Artikel 2).

3.1.2 Der Kunde verpflichtet sich, folgende Leistungen zu erbringen:

- (i) Sämtliche Vorkehrungen für die Leistungserbringung der onmit, zu treffen.
- (ii) Die notwendigen Zugriffsdaten und Passwörter rechtzeitig (vor dem definierten Termin zu Ausführung der Dienstleistung) zu beschaffen.
- (iii) Gewährung von (Fern-)zugriff an onmit, sodass die vereinbarten Arbeiten ordnungsgemäss durchgeführt werden können (mit Bildschirmübertragung sowie Steuerungsübernahme).
- (iv) Zurverfügungstellung einer Ansprechperson, die über die notwendigen Kenntnisse des Kunden verfügt und während den Servicezeiten erreichbar ist.
- (v) Beantwortung von Rückfragen von onmit innert einer vertretbaren Zeit.

4 Nichteinhalten der Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten

- 4.1.1 Sofern eine Reaktions- oder Wiederherstellung vereinbart wurde, werden beim nicht Einhalten der vereinbarten Reaktionszeit 25 % der Jahresgebühr (als Strafgebühr) des Support-Abonnements dem Kunden gutgeschrieben. Sofern der Kunde alle Mitwirkungspflichten (gemäss Ziff. 3.1.1 & 3.1.2 dieser Angebotsbedingungen) ordnungsgemäss erfüllt hat.
- 4.1.2 Sofern eine andere Vereinbarung im Vertrag bezüglich Strafgebühr des Kunden bei Nichteinhalten der Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten vereinbart wurde, gilt die vereinbarte Strafgebühr.
- 4.1.3 Der Gutschrift wird dem Kunden entweder bei der nächsten Rechnung gutgeschrieben oder auf ein gewünschtes Bankkonto überwiesen.

5 Preise und Konditionen

- 5.1.1 Folgende Tarife gelten für Support-Abonnemente (exkl. MwSt.):

Abo Typ	jährlich Preis pro Kontingentsstunde
Basic	CHF 147.60
Premium	CHF 159.60
Business	CHF 178.80

- 5.1.2 Support-Dienstleistungen werden im Viertelstundentakt abgerechnet und aufgerundet. Dass bedeutet, dass jede angebrochene Viertelstunde zu 25 % des jeweils gelten Stundensatzes verrechnet wird oder 0.25 Stunden vom Stundenkontingent abgezogen werden.

6 Folgen der Beendigung des Vertrages

- 6.1.1 Diese Bestimmungen zu den Folgen der Beendigung ergänzen die Bestimmungen zu dem Folgen der Beendigung.
- 6.1.2 Bei einer Beendigung werden nicht beanspruchte Stunden im Stundenkontingent nicht zurückerstattet.

7 Schlussbestimmungen

7.1 Vertragsinhalt

Diese Angebotsbedingungen regeln die Beziehungen zwischen den Vertragsparteien in Bezug auf den Vertragsgegenstand abschliessend und ersetzen die vor Vertragsschluss geführten Verhandlungen und Korrespondenzen. Im Falle von Abweichungen gehen die jeweils letzten gültig zustande gekommenen Vertragsbestimmungen der Angebotsbedingungen vor.

7.2 Abweichende Vereinbarungen

Von den Angebotsbedingungen abweichende Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit,

der schriftlichen Festlegung und der Unterzeichnung durch beide Parteien. Auf dieses Formerfordernis kann nur durch schriftliche Abrede verzichtet werden.

7.3 Änderungen bei Preisen und Dienstleistungen

onmit, behält sich vor, die Preise, ihre Dienstleistungen, die besonderen Bedingungen und die Angebotsbedingungen jederzeit anzupassen. Änderungen gibt onmit, dem Kunden in geeigneter Weise bekannt. Erhöht onmit, Preise so dass sie zu einer höheren Gesamtbelastung des Kunden führen oder ändert onmit, eine vom Kunden bezogene Dienstleistung erheblich zum Nachteil des Kunden, kann der Kunde die betroffene Dienstleistung bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt hin ohne finanzielle Folgen vorzeitig kündigen. Unterlässt der Kunde dies, akzeptiert er die Änderungen. Preisanpassungen infolge Änderung der Abgabesätze (z. B. Erhöhung der Mehrwertsteuer) sowie Preiserhöhungen von Drittanbietern (insb. bei Mehrwertdiensten) gelten nicht als Preiserhöhungen und berechtigen nicht zur Kündigung. Senkt onmit, die Preise, kann onmit, gleichzeitig allfällig vor der Preissenkung gewährte Rabatte anpassen.

7.4 Teilnichtigkeit

Sollten sich einzelne Bestimmungen oder Teile dieser Angebotsbedingungen als nichtig oder unwirksam erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit der Angebotsbedingungen im Übrigen nicht berührt. Die Parteien werden in einem solchen Fall die Angebotsbedingungen so anpassen, dass der mit dem nichtigen oder unwirksam gewordenen Teil angestrebte Zweck so weit wie möglich erreicht wird.

7.5 Anwendbares Recht

Dieser Vertrag untersteht dem schweizerischen Recht.

7.6 Streiterledigung

Beide Parteien verpflichten sich, im Falle von Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag in guten Treuen eine einvernehmliche Regelung anzustreben.

7.7 Übertragung

Dieser Vertrag darf nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung der anderen Partei an Dritte abgetreten oder auf sie übertragen werden, wobei die Zustimmung nur aus wichtigem Grund verweigert werden darf.

7.8 Gerichtsstand

Wenn trotz der Bemühungen der Vertragsparteien auf gütlichem Wege keine Einigung

zustande kommt, wird der ordentliche Richter am Sitz des Anbieters zur Entscheidung aller Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ausschliesslich zuständig erklärt unter Vorbehalt des Rechtes von onmit den Kunden an dessen Sitz zu belangen.