

Angebotsbedingungen Betreuung

1 Geltungsbereich

1.1 Anwendungsbereich

Die vorliegenden Angebotsbedingungen („Angebotsbedingungen“) sind auf alle Verträge über Betreuungspauschalen („Betreuungspauschale“) anwendbar, welche die onmit ag („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 mit Betreuungspauschalen über diese Angebotsbedingungen. Zusätzlich sind die Angebotsbedingungen jederzeit unter www.onmit.ch/rechtliches im Internet einsehbar.

1.2.2 Durch Inanspruchnahme oder Annahme der Betreuungspauschale 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 Betreuungspauschale von onmit

2.1 Allgemein

2.1.1 Die Betreuungspauschale umfasst Wartungsarbeiten, Betreuungsleistungen, Fehlerbehebungen sowie kleinere Anpassungen an Microsoft-Produkten, Online-Shops, Webseiten und Webanwendungen, sowie Marketing-Aktivitäten. Nicht

inbegriffen sind jegliche Aktualisierungsleistungen von Webseiten, Servern und Netzwerkkomponenten, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf Software-Updates, Sicherheitspatches oder Upgrade-Installationen.

2.1.2 Unter 'kleineren Anpassungen' werden Änderungen an Produkten der onmit ag (dazu zählen Microsoft Produkte, Webseiten, Online-Shops und Webapplikationen) verstanden, deren Arbeitsaufwand pro Einzelfall maximal fünf Stunden beträgt. Überschreitet der Aufwand für einen Fall diese Fünf-Stunden-Grenze, wird er nicht über das Stundensaldo der Betreuungspauschale abgerechnet, sondern als separater Auftrag behandelt. In einem solchen Fall werden alle Arbeitsstunden dieses Vorgangs gemäss den in den allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegten Stundensätzen berechnet und dem Kunden in Rechnung gestellt.

2.2 Service-, Reaktion und Wiederherstellungszeit.

2.2.1 Sofern nichts anderes vereinbart, steht die Betreuung während den reguläre Öffnungszeiten («reguläre Öffnungszeiten») gemäss Allgemeinen Geschäftsbedingungen der onmit ag zur Verfügung («Reguläre Öffnungszeiten»).

2.2.2 Die Reaktionszeit ist definiert als maximale, während der reguläre Öffnungszeiten beginnende und gemessene Dauer vom Zeitpunkt der Bestätigung des Empfangs der Meldung 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 reguläre Öffnungszeiten gemessenen Dauer, vom Zeitpunkt der Bestätigung des Empfangs der Meldung des Kunden mit nachvollziehbarem und reproduzierbarem Fehlerbeschrieb bis onmit den Kunden über die erfolgte Wiederherstellung der Verfügbarkeit des betroffenen 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 Betreuungspauschale beim Kunden oder beim einem vom Kunden gewünschten Einsatzort erfolgt.

2.2.5 Es gelten die Zahlungsbedingungen gemäss allgemeinen Geschäftsbedingungen.

2.3 Betreuungspauschale

- 2.3.1 Das Stundensaldo wird definiert als maximale Anzahl Stunden, die innerhalb eines Kalenderjahres (01.01 bis 31.12) durch onmit erbracht werden können.
- 2.3.2 Der Kunde kann das Stundensaldo individuell definieren. Jedoch muss der Kunde mindestens drei Stunden pro Jahr definieren.
- 2.3.3 Stundensaldo wird jeweils für ein volles oder angebrochenes Kalenderjahr bis jeweils 31.12 definiert und kann jährlich angepasst werden. Nicht verwendete Stunden im Stundensaldo verfallen jeweils Ende des Kalenderjahres und werden nicht übertragen, erstattet oder in einer anderen Form kompensiert.
- 2.3.4 Sollte das Stundensaldo aufgebraucht sein vor dem 31.12 kann der Kunde weitere Stunden im Voraus zu den gleichen Konditionen beziehen. Ansonsten werden die Stunden nach dem Stundensatz gemäss Allgemeinen Geschäftsbedingungen der onmit verrechnet.
- 2.3.5 Die Betreuungspauschale wird im Voraus verrechnet. Der Kunde kann wählen zwischen einer jährlichen, halbjährlichen oder vierteljährlichen Rechnung wählen. Wenn der Kunde eine monatliche Abrechnung verlangt, wird eine zusätzliche Gebühr von 5 % der Gesamtkosten verrechnet.
- 2.3.6 Wünscht der Kunde die Bearbeitung eines Falls ausserhalb der regulären Öffnungszeiten, so wird ein Zuschlag pro Stunde gemäss Allgemeinen Geschäftsbedingungen erhoben. Dieser Zuschlag wird als Stundenäquivalent zusätzlich zum regulären Stundensatz vom Stundensaldo abgerechnet.
- 2.3.7 onmit kann die Erfüllung ausserhalb der regulären Öffnungszeiten ablehnen.
- 2.3.8 Bei erforderlichen An- und Rückfahrten im Rahmen der Leistungserbringung wird die Reisezeit zum Kunden einschliesslich der anfallenden Fahrkosten als Stundenäquivalent verrechnet. Dies bedeutet, dass der für die Reisezeit anfallende Stundensatz, welcher auch die Fahrkosten umfasst, vom Stundensaldo des Kunden abgezogen wird. Der Stundensatz für die Reisezeit wird gemäss den in den allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegten Tarifen berechnet.
- 2.3.9 Sofern im Vertrag nicht anderes vereinbart wurde, werden keine Wiederherstellungszeiten und Reaktionszeiten bei Betreuungspauschale festgelegt.

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 zusätzlich 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 Reguläre Öffnungszeiten erreichbar ist.
 - (v) Beantwortung von Rückfragen von onmit innert einer vertretbaren Zeit.

4 Preise und Konditionen

- 4.1.1 Die Preise für eine Stunden im Stundensaldo richten sich nach dem Stundensatz gemäss Allgemeinen Geschäftsbedingungen der onmit sofern nicht anders vereinbart wurde.
- 4.1.2 Wenn der Kunde mehrere Stunden auf einmal bezieht, gewährt onmit einen Mengenrabatt auf diese Stunden. Der Mengenrabatt gilt immer pro Bezug und kann nicht mit anderen Stunden, die bereits im selben oder vorherigen Kalenderjahren bezogen wurden, kumuliert werden.

Rabattlevel	Anzahl Stunden	Rabatt
1	3	5%
2	16	10%
3	46	15%
4	151	20%

- 4.1.3 Betreuungspauschalen werden im Viertelstundentakt abgerechnet und aufgerundet. Dass bedeutet, dass jeweils 0.25 Stunden von Stundensaldo pro angebrochene Viertelstunde abgezogen wird.

5 Folgen der Beendigung des Vertrages

- 5.1.1 Diese Bestimmungen zu den Folgen der Beendigung ergänzen die Bestimmungen zu dem Folgen der Beendigung.

- 5.1.2 Bei einer Beendigung werden nicht beanspruchte Stunden im Stundensaldo nicht zurückerstattet und verfallen.
- 5.1.3 Bei halbjährlichen, quartalweisen oder monatlichen Verrechnung müssen alle Rechnungen bis 31.12 vollständig bezahlt werden. Das gilt auch für nicht beanspruchte Stunden.

6 Schlussbestimmungen

6.1 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.

6.2 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.

6.3 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.

6.4 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.

6.5 Anwendbares Recht

Dieser Vertrag untersteht dem schweizerischen Recht.

6.6 Streiterledigung

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

6.7 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.

6.8 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.