

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Geltend für die Vertragsparteien der Raptus AG, folgend «Raptus» genannt

1. Regelungsgegenstand

- a. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das vertragliche Verhältnis zwischen den Kunden der Raptus und der Raptus selbst.
- b. Sie gelten für sämtliche mit der Raptus abgeschlossenen Verträge sowie für alle deren Produkte und Dienstleistungen.
- c. Die Verträge gelten für jegliche Rechtsnachfolger beider Parteien. Bei einer Rechtsnachfolge müssen Raptus oder deren Kunden den Dritten auf die Geltung der vorliegenden AGB hinweisen.
- d. Zum IT-System gehören auch Online-Plattformen (z.B. Website) und dafür benötigte Infrastruktur (z.B. Webserver)

2. Zuständigkeitsbereiche

- a. Raptus ist unter Vorbehalt von Ziffer 12b grundsätzlich allein für alle übertragenen Arbeiten zuständig.

3. Umfang der Vertragswerke

Mit Unterzeichnung von Aufträgen/Verträgen akzeptiert der Kunde die folgenden Bestandteile als grundlegende Vertragselemente:

- a. vom Kunden gesandte elektronische Bestellungen (z.B. per E-Mail)
- b. vom Kunden unterzeichnete Verträge, Auftragsbestätigungen oder Offerten
- c. dem Kunden mit oder vor der Vertragsunterzeichnung unterbreitete Leistungsbeschreibung und einschlägige technische Informationen
- d. die vorliegenden, durch Raptus formulierten allgemeinen Geschäftsbedingungen

4. Anwendbares Recht auf alle Vertragselemente

- a. Auftragsbestätigungen und Verträge unterstehen, soweit die vorliegenden AGB das dispositive Recht nicht anders regeln, dem Schweizerischen Obligationenrecht und dahingehend, insbesondere den Normen über den Werkvertrag im Sinne von Art. 363 ff. OR.

5. Änderungen und Budgetpositionen

- a. Änderungswünsche des Kunden, zusätzliche, im Leistungsbeschreibung grundsätzlich nicht enthaltene Dienste und Lieferungen werden von der Raptus in Bezug auf die Realisierbarkeit, den Termineinfluss und die Kostenfolgen geprüft.
- b. Das Ergebnis wird dem Kunden vor der Ausführung der zusätzlichen Änderungswünsche zur Genehmigung vorgelegt

6. Fristen

- a. Die vereinbarten Termine sind verbindlich, sofern die Daten/Informationen durch den Kunden fristgerecht übergeben werden und der Kunde seine Mitwirkungspflicht vollumfänglich erfüllt hat.
- b. Treten Verzögerungen durch unvorhergesehene Ereignisse oder zusätzliche Kundenwünsche ein, wird ein neuer Termin vereinbart.
- c. Terminverzögerungen berechtigen zu keinen Preisreduktionen.

7. Werkübernahme

- a. Werkabnahmen erfolgen gemäss den vertraglich vereinbarten Terminen in Etappen.
- b. Die Werkabnahmen werden protokolliert und von den Parteien unterzeichnet.
- c. Mit den Werkabnahmen erfolgt sogleich der Übergang von Nutzen und Gefahren auf die andere Vertragspartei.
- d. Stellt der Kunde nachträglich Fehler oder Mängel fest, sind diese umgehend Raptus zu melden. Diese verpflichtet sich zur Fehlerbeseitigung, soweit sie für die Mängel im Sinne der Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrecht verantwortlich gemacht werden kann.
- e. Ohne Werkabnahme gilt stillschweigende Annahme ab dem Zeitpunkt der Meldung des Abschlusses der Arbeiten durch Raptus.
- f. Reduktionen am Werkpreis sind ausgeschlossen, soweit die Mängel im Sinne von Ziffer 7d von Raptus behoben werden. Für alle anderen Situationen sind Reduktionen gänzlich ausgeschlossen.
- g. Leistungen werden nach Absprache oder Offerte abgerechnet.

8. Urheberrechte gemäss URG

- a. Die Urheberrechte von Leistungen, Quellencodes oder Dokumentationen, welche durch Raptus erbracht worden sind, bleiben vollständig im Eigentum der Raptus.
- b. Alle von Kunden oder Dritten gelieferten Daten (z.B. Texte, Bilder, Grafiken) bleiben in deren Eigentum.
- c. Die Übertragung von Nutzungsrechten an Andere bedingen einer schriftlichen Zustimmung von Raptus.

9. Vertraulichkeit/Geheimhaltung

- a. Die Parteien verpflichten sich gegenseitig, sämtliche Daten und Unterlagen auf Dauer eines berechtigten Interesses einer der Parteien vertraulich zu behandeln. Gegenteilige Vereinbarungen bleiben vorbehalten.
- b. Die Mitarbeiter von Raptus sind per Anstellungsvertrag zur Geheimhaltungspflicht inklusive Konventionalstrafe verpflichtet.
- c. Kunden haben vertrauliche Daten explizit zu kennzeichnen oder vorgängig schriftlich darüber zu informieren, sofern diese nicht eindeutig als vertraulich erkennbar sind.

10. Gewährleistung und Garantie

- a. Für von Raptus weiterverkaufte Geräte, Software oder Leistungen von Dritten
 - i. werden Gewährleistungen oder Garantien von Raptus ausgeschlossen
 - ii. gelten die Gewährleistungen und Garantien des Herstellers / Lieferanten
 - iii. stellt die Unterstützung bei der Beanspruchung von Gewährleistungen und Garantien eine kostenpflichtige Dienstleistung von Raptus dar, wenn kein Fixpreis vereinbart wurde
- b. Für von Raptus erbrachte Dienstleistungen
 - i. garantiert Raptus, dass die Arbeiten gemäss Verträgen und Spezifikationen realisiert werden
 - ii. nehmen beteiligte Parteien zur Kenntnis, dass Störungen von IT Systemen und Fehler von Software auch bei grösster Sorgfalt nicht ausgeschlossen werden können
 - iii. sind weitere Gewährleistungen oder Garantien von Raptus ausgeschlossen
- c. Keiner Gewährleistung unterliegen
 - i. Verschleisssteile
 - ii. Bedienungsfehler
 - iii. Arbeiten/Änderungen durch Kunden oder Dritte
 - iv. Fehler in oder durch Fremdprogrammen
 - v. Nicht durch Raptus betreute Hard- und Software
 - vi. Unterbrüche des IT-Systems

11. Verfügbarkeit

- a. Raptus kann nicht die Verfügbarkeit von Applikationen oder Diensten garantieren.
- b. Stellt der Kunde entsprechende finanzielle Mittel für eine höhere Redundanz/Absicherung seines IT-Systems zur Verfügung, kann die Verfügbarkeit erhöht, aber nicht garantiert werden.

12. Schadenersatz und Haftung

- a. Schadenersatzansprüche sind, sofern gesetzlich zulässig, generell ausgeschlossen
- b. Vorbehalten sind andere Regelungen im Vertrag
- c. Mit Ausnahme von Verschulden seitens Raptus, wird jede Haftung seitens Raptus wegbedungen. Insbesondere, aber nicht nur:
 - i. Betriebsunterbrüche
 - ii. Ausfälle oder nicht Verfügbarkeit von Diensten
 - iii. Datenverluste jeglicher Art
 - iv. Juristische Streitigkeiten zwischen Kunden und Dritten
 - v. Falsche Lizenzierung oder Verletzung der Rechte von Dritten
 - vi. Sicherheitsverletzungen wie Cyberangriffe oder Social Engineering
 - vii. Höhere Gewalt / Force Majeure
- d. Die Haftung von Raptus bei schuldhafter Nicht- oder Schlechterfüllung der Leistungen wird in jedem Fall beschränkt auf die vertraglich vorgesehene Gesamtsumme der Geldleistungen des Kunden für den entsprechenden Auftrag. Diese Beschränkung gilt für schuldhaft verursachte Körper- oder Sachschäden nicht.

13. Höhere Gewalt

- a. Keine der Parteien haften für die Nichterfüllung oder verspätete Erfüllung ihrer Verpflichtungen, soweit diese Nichterfüllung oder verspätete Erfüllung auf Umstände zurückzuführen ist, die sich ihrer zumutbaren Kontrolle entziehen, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf höhere Gewalt, Handlungen eines Staatsfeindes, Pandemien, Brände, Überschwemmungen, Kriege, zivile Unruhen, Sabotage, Unfälle, Aufstände, Terrorismus, Blockaden, Embargos, Stürme, Explosionen, Arbeitskonflikte (unabhängig davon, ob die Forderungen der Angestellten vernünftig sind und in der Macht der Partei liegen, sie zu erfüllen), Handlungen von Regierungsorganen, Versagen oder Verzögerung von Dritten oder Regierungsorganen, von denen Genehmigungen, Ermächtigungen, Lizenzen, Konzessionen oder Erlaubnisse eingeholt werden müssen, oder die Unfähigkeit, Arbeit zu erhalten, Materialien, Ausrüstung oder Transport oder Krankheit des technischen Personals von Raptus (hier zusammenfassend als "Höhere Gewalt" bezeichnet).
- b. Jede Partei unternimmt angemessene Anstrengungen, um die Dauer und die Folgen von Leistungsausfällen oder -verzögerungen aufgrund eines Ereignisses höherer Gewalt zu minimieren.
- c. Im Falle höherer Gewalt ist Raptus nicht verpflichtet, Techniker zu Zeiten oder an Orten arbeiten zu lassen, an denen ihre Sicherheit oder Gesundheit gefährdet sein könnte, und wird in jedem Fall nicht verlangen, dass Techniker vor Ort erscheinen.

14. Ausführung durch Raptus

- a. Raptus verpflichtet sich Leistungen nach bestem Wissen und Gewissen auszuführen
- b. Raptus ist berechtigt, die Leistungen von Dritten ausführen zu lassen
- c. In der Art und Weise der für die Dienstleistungen benutzten Umgebung ist Raptus in allen Belangen frei
- d. Sofern in Verträgen nichts anderes vereinbart wurde, sind explizit keine Druckerzeugnisse in Aufträgen enthalten
- e. Arbeiten an von Raptus betreuten Anlagen oder Systemen/Software dürfen ausschliesslich durch Raptus ausgeführt werden
- f. Für Zugriffe Dritter, wird die Zustimmung des Kunden eingeholt, sofern nicht davon ausgegangen werden kann.

15. Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich mit Unterzeichnung des Vertrages, bzw. mit Abschluss des Auftrages

- a. Zur ordentlichen Nutzung der vertraglichen Sache
- b. Einhaltung und Abklärung von Lizenzbestimmungen
- c. Einhaltung und Abklärung von Rechten von Dritten
- d. Elektrische und andere bauseitige Installationen
- e. Datensicherung und Geschäftskontinuität
- f. Aufbewahrung von vertraulichen Informationen
- g. Unterbreitung und Sicherstellung der Übernahme dieser AGB bei Einbezug Dritter

16. Pflichten des Kunden

Der Kunde nimmt folgende, ihm obliegende Nebenpflichten bzw. Mitwirkungspflichten zur Kenntnis und stellt deren Erfüllung sicher:

- a. Umgehende und detaillierte Meldung von Problemen und Störungen der von Raptus für den Kunden erbrachten Leistungen
- b. Aktive Zusammenarbeit mit Raptus und Erfüllung der Mitwirkungspflichten (z.B. termingerechte Lieferung von Informationen)
- c. Frühzeitige Meldung von Änderungen mit Bezug auf das IT-System des Kunden
 - i. Änderung von Ansprechpartnern oder Mitarbeitenden des Kunden (On/Offboarding)
 - ii. Melden neuer Geräte oder Software (Schutzmassnahmen, Integration, Inventar)
 - iii. Grosse Änderungen am Umfang von Datenbeständen (Löschungen, Kopien, Uploads)
 - iv. Geplante Wartungsarbeiten, Stromunterbrüche oder ähnliches
 - v. Geplante Anschaffungen von neuen Applikationen oder Geräten (Kompatibilität)
 - vi. Weitergabe/Entsorgung von gebrauchtem IT-Material (Daten- und Cyber Risiko)
 - vii. Anpassungen oder Intervention von Dritten mit Einfluss auf IT-System
- d. Meldung von Sicherheitsvorfällen oder Risiken (u.A. präventiv zur Abklärung durch Raptus)
- e. Identifikation von Raptus Mitarbeitern bei Vor-Ort-Einsätzen
- f. Regelmässige Prüfung der Berechtigungen für sensitive Daten und Dateien (Zugriffsrechte)
- g. Sicherer Umgang mit Passwörtern und Zugangsdaten
- h. Organisation des Umgangs mit IT-Systemen und Sensibilisierung der eigenen Mitarbeitenden
- i. Kunde betreibt aktives Risikomanagement und involviert Raptus für Vorschläge
- j. Abschluss von Versicherungen (Empfohlen wird IT-Versicherung inkl. Cyber Risiken)

17. Missbrauch

Leistungen von Raptus dürfen nicht zum Nachteil von Dritten eingesetzt werden. Darunter fällt insbesondere:

- a. Nutzung/Verbreitung von Viren, Spam, Malware, widerrechtlichen Inhalten/Software
- b. Verwendung von Scripts, Programmen und Diensten, welche Systemressourcen zum Nachteil anderer beeinflussen
- c. Betrieb und direkte sowie indirekte Förderung von Adult- oder Download-Sites oder Inhalten

18. Weiterverkauf

- a. Grundsätzlich dürfen Leistungen von Raptus an Dritte weiterverkauft werden.
- b. Bei Weiterverkauf der Leistungen von Raptus an Dritte, stellt der Kunde sicher, dass diese ebenfalls die Bedingungen dieser AGB kennen und einhalten.
- c. Der Kunde haftet für das Verhalten von Dritten wie für eigenes.

19. Werbung

- a. Raptus ist berechtigt, die ausgeführten Arbeiten als Referenz zu Werbemassnahmen auf den eigenen WebSites und auf Referenzlisten zu verwenden.
- b. Auf Online Lösungen von Kunden, welche in Zusammenarbeit mit Raptus erstellt wurden, darf Raptus einen Link auf die eigene WebSite platzieren, sofern nichts anderes vereinbart wurde. In jedem Fall sind Kunden verpflichtet, die Arbeiten von Raptus im Impressum der WebSite zu erwähnen.
- c. Weitere Werbemassnahmen werden mit dem Kunden abgesprochen

20. Zahlung

- a. Zahlungen sind per Banküberweisung zu tätigen, sofern nicht anders in Verträgen geregelt ist.
- b. Wiederkehrende Leistungen sind jeweils im Voraus zu begleichen.
- c. Material, Hardware und Lizenzen werden erst nach Vorauszahlung bestellt, sofern keine besondere Regelung mit dem Kunden besteht.
- d. Raptus behält sich das Recht vor, eine oder mehrere Teilzahlungen zu verlangen.
- e. Erfolgreich abgeschlossene oder nutzbare Teilleistungen können fortlaufend abgerechnet werden. Bei fehlender Mitwirkung des Kunden ist Raptus berechtigt, diese Leistungen nach angemessener Frist als abgeschlossen zu betrachten.
- f. Erfolgt keine Beanstandung einer Rechnung innerhalb der Zahlungsfrist, gilt diese als genehmigt.
- g. Erfolgt keine oder eine unvollständige Zahlung bis zum Ablauf der Zahlungsfrist, gerät der Kunde automatisch in Verzug und schuldet gesetzliche Verzugszinsen, kostendeckende Mahnspesen sowie Inkassokosten inkl. Gerichts- und Anwaltskosten.
- h. Bei Zahlungsverzug ist Raptus berechtigt, Leistungen des Kunden vorübergehend oder ganz einzustellen.
- i. Alle Beträge beziehen sich in Schweizer Franken (CHF) und sind netto.
- j. Auf allen Beträgen wird die Schweizer Mehrwertsteuer erhoben.

21. Abonnemente

- a. Abonnemente enthalten jeweils eine oder mehrere wiederkehrende Dienstleistungen.
- b. Der Leistungsumfang und Kosten jedes Abonnements sind auf der Rechnung ersichtlich.
- c. Der Vertragsbeginn ist der Zeitpunkt, an welchem das Abonnement bereit für eine Installation, Konfiguration oder Nutzung ist.
- d. Abonnemente werden mit der Bestellung des Kunden rechtsgültig in Kraft gesetzt.
- e. Mindestlaufzeit, automatische Verlängerung sind in der Regel dieselben und können je nach Abonnement entweder ein halbes oder ganzes Jahr dauern.
- f. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit werden Abonnemente automatisch um die Mindestlaufzeit verlängert.
- g. Eine eventuelle Kündigung von Abonnements muss 60 Tage vor Ablauf der Laufzeit, schriftlich (postalisch oder elektronisch) bei der Gegenpartei eintreffen.
- h. Bei Abonnements, die während der Laufzeit abgeändert werden können, werden die Kosten dafür pro-rata per nächstem Abrechnungsdatum in Rechnung gestellt. Beispiel: Kunde benötigt ab nächstem Monatsbeginn eine zusätzliche Mailbox.
- i. Beim Umstieg auf ein anderes Abonnement besteht kein Anspruch auf Rückerstattung oder Gutschrift.
- j. Bei Beendigung von Abonnements ist Raptus berechtigt und verpflichtet, sämtliche Daten von Kunden auf den betroffenen Systemen zu löschen.
- k. Raptus unterstützt Kunden bei einem Transfer zu anderen Anbietern. Die Aufwände und Kosten werden vom Kunden übernommen.
- l. Für gewisse Dienstleistungen bietet Raptus Erweiterungen an (auch "Add-ons" genannt), diese gelten als Erweiterung des zugrunde liegenden Abonnements.
- m. Änderungen von Herstellern/Lieferanten, Einführung von Steuern oder Kursschwankungen können Preisänderungen in der laufenden Abonnementsperiode nach sich ziehen.
- n. Raptus hat das Recht, die Preise jederzeit ohne Vorankündigung zu ändern. Änderungen treten per nächstem Abrechnungsdatum in Kraft.

22. Abwerbung

- a. Kunden und Raptus stimmen überein, dass sie sich nicht um eine Anstellung bemühen und sie weder direkt noch indirekt Mitarbeitende oder Auftragnehmer des jeweils anderen einstellen oder anderweitig beschäftigen werden, weder direkt noch indirekt während des Zeitraums, in dem Leistungen erbracht werden, noch in den 24 Monaten unmittelbar nach Beendigung der Zusammenarbeit.

23. Verwaltungswerkzeuge

- a. Entsprechende Leistungen oder Abonnemente vorausgesetzt, geben Kunden das stillschweigende Einverständnis, dass Raptus auf den Systemen des Kunden permanent aktive Verwaltungswerkzeuge (z.B. für Fernzugriff, Software-Updates, Inventar, Datensicherung, Virenschutz etc.) installiert und betreibt.
- b. Auf Komponenten wie Firewalls, Server, NAS, Arbeitsstationen usw. werden teilweise automatisierte Unterhaltsaufgaben ausgeführt. Üblicherweise, aber nicht abschliessend, handelt es sich dabei um:
 - i. Installation / Einspielen von Software-Updates
 - ii. Prüfung auf vorhandene Schadsoftware / Kompromittierung
 - iii. Sicherung von Daten oder kompletten Systemen
 - iv. Erneuerung von Sicherheitszertifikaten
- c. Während der Ausführung von automatisierten Aufgaben kann es zu einer reduzierten Systemleistung kommen. Raptus bemüht sich, diese Aufgaben so einzuplanen, dass Benutzer so wenig wie möglich gestört werden.
- d. Trotz vorbeugender Massnahmen von Raptus und von Herstellern, können durch automatisiert ausgeführte Aufgaben (z.B. Software-Updates) Probleme auf den Systemen des Kunden auftreten. Wenn kein Fixpreis vereinbart wurde, übernehmen Kunden allfällige Kosten für die Behebung durch Raptus. Es besteht kein Anspruch zur Preisreduktion.

24. Support

- a. Aus Gründen der Effizienz, der Priorität und der Organisation sollten Supportanfragen durch den Kunden immer online auf dem Supportsystem ausgelöst werden.
- b. Falls das Supportsystem nicht zugänglich ist, oder mit SLA-Verträgen auch ausserhalb der entsprechenden Verfügbarkeiten, können Notfälle per Telefon an Raptus gemeldet werden.
- c. Aufwände werden auf 15 Minuten genau erfasst und abgerechnet, wenn kein Fixpreis vereinbart wurde.
- d. Pro Problem/Anfrage löst der Kunde jeweils ein Ticket aus.
- e. Es wird zuerst versucht, Support über Fernzugang zu erbringen.
- f. Kunden müssen bei Aufforderung die betroffene Anwendung prüfen und entsprechend auf das Ticket antworten.
- g. Bei ausbleibender Antwort, hat Raptus das Recht, ein Ticket unter Abrechnung der bisher getätigten Aufwendungen zu schliessen.
- h. Der Kunde informiert seine Mitarbeiter bezüglich dem Beanspruchen von Support.

25. Wartung

- a. Raptus informiert den Kunden über absehbare Unterbrüche genügend im Voraus
- b. Raptus wird freien Zutritt zur Durchführung von Service- und Wartungsarbeiten gewährt.
- c. Der Kunde meldet allfällige Alarmer und Benachrichtigungen sofort.

26. Digitale Kommunikation

- a. Raptus ist berechtigt sämtliche Mitteilungen über Produkte, Unterhaltsarbeiten, Verfügbarkeit, Zahlung, Inbetriebnahme, Kündigungen, Identifikation und Zugriffen auf digitalem Wege an Kunden zu übermitteln.

27. Geschäftszeiten

- a. Die offiziellen Öffnungs- und Geschäftszeiten von Raptus sind
 - i. Montag bis Freitag, von 8h morgens, durchgehend bis um 17h abends
- b. Betriebsferien/Ausflüge sind am eingeschaltetem Telefonbeantworter und erkennbar. u.A.
 - i. Offizielle Feiertage des Kantons Bern
 - ii. Letzte Arbeitswoche des Jahres

28. Teilweise Vertragsungültigkeit

- a. Erweisen sich Vertragsteile als ungültig, durch die Entwicklung überholt, wegen Verstosses gegen bestehende Gesetze unwirksam oder nicht durchsetzbar, hat dies nicht die Ungültigkeit des ganzen Vertrages zur Folge; sie gelten als in einer Weise abgeändert, dass sie mit dem Gesetz vereinbar sind.
- b. Die entsprechenden Vertragsartikel werden unter den Vertragspartnern neu geregelt.

29. Anpassungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen

- a. Raptus behält sich das Recht vor, diese AGB zu ändern.
- b. Auf entsprechenden Dokumenten (z.B. Offerten, Auftragsbestätigungen oder Verträge) wird das Datum der letzten Änderung der AGB angezeigt.
- c. Kunden können sich innert 30 Tagen zu den Änderungen an den AGB äussern.
- d. Bei ausbleibendem oder nicht fristgerechtem Widerspruch gilt die stillschweigende Annahme.