

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der GRAPHAX AG (AGB)

## I. EINLEITENDE BESTIMMUNGEN

### 1. Geltungsbereich der AGB

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend:

«AGB») regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen zwischen der GRAPHAX AG (nachfolgend: «GRAPHAX») als Leistungserbringerin und dem KUNDEN als Leistungsbezüger (nachfolgend gemeinsam: die «PARTEIEN»). Sie finden Anwendung auf alle zwischen den PARTEIEN geschlossenen Verträge (nachfolgend "Einzelverträge", insbesondere auf Kaufverträge, Serviceverträge, Mietverträge und Verträge betreffend alle Arten von Leistungen im Bereich der Informationstechnologie und Telekommunikation ("Softwareverträge"), einschliesslich, aber nicht beschränkt auf Softwarelizenzierung, Erwerb, Wartung bzw. Pflege von Hard- und Software, Support, Betrieb von Applikationen, Outsourcing, Online Services und Kommunikationsdienste. Auch Kombinationen verschiedener Vertragstypen sind möglich (z.B. Kauf- und Servicevertrag).

Die PARTEIEN haben mit dem Abschluss des Einzelvertrages die Anwendbarkeit dieser AGB anerkannt. Diese bilden einen integrierenden Bestandteil des zwischen GRAPHAX und dem KUNDEN abgeschlossenen Einzelvertrag. Abweichungen von diesen AGB sind im Einzelvertrag zwischen den PARTEIEN ausdrücklich als solche zu bezeichnen. Sie bedürfen zu ihrer Gültigkeit der schriftlichen Erwähnung im Einzelvertrag. Bei Widersprüchen zwischen dem Einzelvertrag und diesen AGB geht die individuelle Vereinbarung im Einzelvertrag vor. Allgemeine Geschäftsbedingungen des KUNDEN finden ausdrücklich keine Anwendung, auch wenn in dessen Angebot oder dazugehörigen weiteren Unterlagen darauf verwiesen wird.

Ergänzend zu den nachfolgend erfassten allgemeinen Bestimmungen dieser AGB (Ziff. II.) gelten für einzelne Vertragstypen besondere Bestimmungen, die den jeweiligen Vertragstypen in einem separaten Abschnitt zugeordnet sind ((Ziff. III.) Im Falle von Widersprüchen gehen die auf den jeweiligen Vertragstyp anwendbaren besonderen Bestimmungen den allgemeinen Bestimmungen vor.

### 2. Begriffsdefinitionen

„Geräte“ oder „GRAPHAX-Geräte“ sind sämtliche Produkte (wie z.B. Drucker, Kopierer, Faxgeräte oder multifunktionale Drucksysteme (MFD) sowie die dazugehörigen Optionen), die der KUNDEN von GRAPHAX erworben oder gemietet hat oder an welchen GRAPHAX für den KUNDEN den Service erbringt und im Einzelvertrag aufgelistet sind.

## II. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

### 1. Ort der Leistungserfüllung

Sämtliche vertraglichen Leistungen gemäss Einzelvertrag werden von GRAPHAX ausschliesslich in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein erbracht.

Erfüllungsort für die vertraglichen Leistungen ist die im Einzelvertrag aufgeführte Standortadresse des KUNDEN. Der KUNDE ist verpflichtet, GRAPHAX beabsichtigte Standortveränderungen mindestens 30 Tage im Voraus anzukündigen.

Bei Standortveränderungen durch den KUNDEN innerhalb eines Gebäudes besteht lediglich eine Informationspflicht gegenüber GRAPHAX.

### 2. Angebot und Vertragsschluss

Verträge und Offerten der Graphax AG sind von Seiten des Unternehmens auch ohne handschriftliche Unterschrift gültig. Für die rechtsverbindliche Annahme durch den Kunden ist jedoch eine handschriftliche oder fortgeschrittene elektronische Unterschrift des Kunden erforderlich

### 3. Bezug von Hilfspersonen

GRAPHAX ist berechtigt, Dritte zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem KUNDEN einzusetzen, für deren Handlungen und Unterlassungen sie wie für eigene haftet (vgl. Ziff. II. 7 AGB).

### 4. Fakturierung, Zahlungskonditionen und Zahlungsverzug

Die Rechnungstellung bestimmt sich in erster Linie nach dem Einzelvertrag. Die von GRAPHAX in Rechnung gestellten Beträge sind vom KUNDEN gemäss den vereinbarten Zahlungskonditionen ohne Skontoabzug zu begleichen. Fehlt im Einzelvertrag eine Regelung, beträgt die Zahlungsfrist 30 Tage ab Rechnungsdatum. Mit Ablauf der Zahlungsfrist kommt der KUNDE automatisch und ohne Mahnung in Verzug. Der Verzugszins beträgt 5% p.a. GRAPHAX ist berechtigt Mahngebühren auf nicht fristgerecht bezahlten Rechnungen zu berechnen. Bei Verzug des KUNDEN kann GRAPHAX nach unbenutztem Ablauf einer schriftlich angesetzten Nachfrist von 10 Tagen den Einzelvertrag schriftlich fristlos kündigen. In diesem Fall werden sämtliche Raten für die Restlaufzeit des Einzelvertrages sofort fällig. Bei Verzug des KUNDEN ist GRAPHAX ausserdem berechtigt, sämtliche weiteren Service- und Dienstleistungen sofort einzustellen.

## 5. Verrechnungsverbot

Der KUNDE kann allfällige, ihm gegenüber GRAPHAX zustehenden Forderungen nicht mit Forderungen verrechnen, die GRAPHAX gegenüber dem KUNDEN zustehen.

## 6. Vorgezogene Recyclinggebühr

GRAPHAX erhebt sofern zulässig eine vorgezogene Recycling-Gebühr (vRG) gemäss den jeweils aktuellen Ansätzen des Wirtschaftsverbandes der ICT- und Online-Branche (SWICO). Die vRG wird nur bei Lieferung von Geräten erhoben, die vorgängig nicht produktiv eingesetzt wurden. Sie ist nicht in der Vergütung gemäss Einzelvertrag inbegriffen und wird mit der ersten Vertragsrechnung dem KUNDEN separat in Rechnung gestellt.

## 6. Nutzung von Verbrauchsmaterial

Allfälliges von GRAPHAX im Rahmen der Vertragserfüllung zur Verfügung gestelltes Verbrauchsmaterial (Toner, Entwickler, Bildtrommeln etc.) ist ausschliesslich in Kombination mit dem im Einzelvertrag aufgeführten Gerät zu verwenden und darf keinesfalls Dritten übergeben oder verkauft werden.

## 7. Haftung

**Für direkte und unmittelbare Schäden haftet GRAPHAX bis maximal in der Höhe des Auftragswertes pro Jahr. Die Haftung von GRAPHAX für indirekte und mittelbare Schäden (z.B. entgangener Gewinn, Schäden aus verspäteter Lieferung, Produktionsausfällen, Datenverlusten, Nutzungsausfall, Kapitalkosten, Kosten für den Erwerb von Ersatzprodukten, jegliche andere Folgeschäden etc.) wird hiermit ausgeschlossen.**

**Bei Unregelmässigkeiten, insbesondere bei Verdacht auf Cyberangriffe (passiv und aktiv) sowie anderen als die üblicherweise zu erwartenden Aktivitäten, hat GRAPHAX das Recht, ihre Server jederzeit und ohne Vorankündigung vom Netz zu nehmen, abzuschalten so- wie andere, für die Sicherheit und die Reputation des KUNDEN notwendigen Massnahmen zu ergreifen. Jede Haftung von GRAPHAX für Schäden, die dem KUNDEN infolge Übermittlungsfehler, technischer Mängel, Unterbrüchen, Störungen, Verzögerung einer Serviceleistung, Serverunterbruch oder rechtswidriger Eingriffe in Telekommunikationseinrichtungen durch Dritte entstehen, ist ausgeschlossen.**

**Vorbehalten bleibt die Haftung der PARTEIEN für Schäden, die durch vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verhalten verursacht wurden**

## 8. Höhere Gewalt

Liegt ein Fall von höherer Gewalt (force majeure, z.B. wegen Naturkatastrophen, Pandemien, Epidemien, Aufständen, inneren Unruhen, kriegerischen Ereignissen, Terrorismus, Streiks, Brand, Energiemangel, Cyberangriff, Betriebsstörung, Massnahmen von Behörden und Hindernissen aufgrund von nationalen und internationalen Vorschriften sowie Schwierigkeiten bei der Beschaffung von Genehmigungen, etc.) vor und kann GRAPHAX deswegen ihre vertraglichen Verpflichtungen nicht oder nicht vollständig erfüllen, ist GRAPHAX nicht schadenersatzpflichtig. GRAPHAX ist von ihren vertraglichen Verpflichtungen befreit, solange und soweit die höhere Gewalt andauert.

## 9. Vertraulichkeit und Datenschutz

Die PARTEIEN erklären sich bereit, ihre Mitarbeiter und beigezogene Hilfspersonen gegenseitig zur Wahrung der Vertraulichkeit aller nicht allgemein bekannter Unterlagen und Informationen zu verpflichten, welche sich auf die geschäftliche Sphäre der anderen PARTEI beziehen und ihnen bei Vorbereitung und Durchführung dieses Vertrages zugänglich werden.

GRAPHAX erhebt, nutzt und verarbeitet personenbezogene Daten des KUNDEN, welche ihr bei Ausführung von Serviceleistungen zugänglich werden, nach den Vorschriften der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung. Die PARTEIEN verpflichten sich, die im Rahmen der Vertragsabwicklung anfallenden Daten gegen unbefugte Kenntnisnahme Dritter wirksam zu schützen.

Der KUNDE erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass GRAPHAX zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen beigezogenen Dritten Daten des KUNDEN zur Verfügung stellen darf.

## 10. Vertragsbeendigung

Der zwischen den PARTEIEN geschlossene Einzelvertrag wird (sofern es sich um ein Dauerschuldverhältnis handelt) für eine Mindestlaufzeit abgeschlossen. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich der Vertrag ohne Weiteres um die im Einzelvertrag vereinbarte Verlängerungszeit, sofern er nicht durch eine der PARTEIEN mit einer Kündigungsfrist von 90 Tagen auf das Ende der Mindestlaufzeit schriftlich gekündigt wird.

Nach Ablauf der Mindestlaufzeit kann der Einzelvertrag mit einer Kündigungsfrist von 90 Tagen schriftlich jeweils auf Ende der vereinbarten Verlängerungszeit gekündigt werden. Eine vorzeitige Beendigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten (vgl. Ziffer II. 11. AGB).

## 11. Ausserordentliche Vertragsbeendigung

Die PARTEIEN können den Einzelvertrag bei Vorliegen eines wichtigen Grundes vorzeitig *schriftlich* beenden.

Wichtige Gründe für GRAPHAX sind insbesondere:

- wenn der KUNDE Vertragspflichten schwerwiegend oder wiederholt verletzt und auch nach erstmaliger schriftlicher Abmahnung von GRAPHAX den vertrags- gemässen Zustand nicht umgehend wiederherstellt;
- wenn der KUNDE mit seinen Zahlungspflichten in Verzug ist und er trotz Ansetzung einer Nachfrist von 10 Tagen nicht bezahlt (vgl. Ziffer II. 3 AGB);
- wenn sich die finanzielle Lage des KUNDEN derart verschlechtert, dass die Rechte von GRAPHAX gefährdet sind, insbesondere bei Eröffnung eines Zwangsvollstreckungs-, Konkurs- oder Nachlassverfahrens über den KUNDEN;
- wenn der Standort der Geräte vom KUNDEN verändert wird (sogenannter Geräteumzug gemäss Ziffer III. 2.8 AGB), so dass für GRAPHAX die Bedingungen zur Leistungserbringung wesentlich ändern;
- wenn GRAPHAX nicht (mehr) imstande ist, ihren vertraglichen Verpflichtungen nachzukommen. In diesem Falle ist GRAPHAX verpflichtet dem KUNDEN bereits bezahlte Gebühren für nicht oder nicht erfolgreich erbrachte Vertragsleistungen zurückzuerstatten.

Wichtige Gründe für den KUNDEN sind:

- eine Preiserhöhung von mehr als 5% resp. 8% pro Kalenderjahr gem. Ziff. III. 2.1. III. 3.2. oder III. 4.15 AGB
- wenn GRAPHAX Vertragspflichten schwerwiegend oder wiederholt verletzt und trotz schriftlicher Abmahnung durch den KUNDEN den vertragsgemässen Zustand nicht wiederherstellt.

Bei vorzeitiger Vertragsbeendigung aus vom KUNDEN zu verantwortenden Gründen werden sämtliche Raten für die Restlaufzeit des Kauf- und Servicevertrages sofort fällig. Der Verzugszins wird mit 5% p.a. berechnet. Außerdem hat GRAPHAX das Recht, die Serviceleistungen unverzüglich einzustellen und haftet nicht für den dem KUNDEN hieraus entstandenen Schaden

## 12. Rückgabepflichten

Der KUNDE ist verpflichtet, nach Vertragsbeendigung das Gerät (nur bei Mietgeräten) und im Zeitpunkt der Beendigung vorhandenes Verbrauchsmaterial (vgl. Ziff. II. 6 AGB) an GRAPHAX zurückzugeben.

## 13. Vertragsanpassung -ergänzung

Änderungen und Ergänzungen des Einzelvertrags bedürfen der Schriftform. Das Schrifterfordernis gilt auch für die Änderungen oder Ergänzungen der in dieser Ziffer genannten Bestimmung. Änderungen und Ergänzungen dieser AGB durch GRAPHAX sind jederzeit möglich und gelten ohne schriftlichen Widerspruch innerhalb von 30 Tagen nach Bekanntgabe als vom KUNDEN stillschweigend akzeptiert.

## 14. IT-Sicherheitsvorgaben

Im Rahmen der gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben haben beide PARTEIEN ihre jeweiligen Systeme und Geräte so einzurichten, zu betreiben und zu sichern, dass geltende Sicherheitsstandards, insbesondere bzgl. Passwortmanagement und Zugriffssteuerung, eingehalten werden.

## 15. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Der abgeschlossene Einzelvertrag untersteht dem schweizerischen Recht unter Ausschluss des UN-Übereinkommens über den internationalen Warenkauf (CISG).

Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit einem von diesen AGB erfassten Einzelvertrag ist **Spreitenbach, AG**

### III. BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR KAUFVERTRÄGE, SERVICEVERTRÄGE, MIETVERTRÄGE UND SOFTWAREVERTRÄGE

#### 1. KAUFVERTRAG

##### a) Kaufobjekt

1.1 Der KUNDE kauft das im Kaufvertrag zwischen GRAPHAX und dem KUNDEN aufgeführte Kaufobjekt.

##### b) Gewährleistung

1.2 Für allfällige Mängel am Kaufobjekt kommen die gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen nach Art. 197ff. OR zur Anwendung. Insbesondere hat der KUNDE sofort nach Erhalt des Kaufobjektes, die Beschaffenheit der gelieferten Geräte zu prüfen und allfällige Mängel GRAPHAX sofort anzuzeigen.

1.3 GRAPHAX hat das Recht, nach eigener Wahl das mangelhafte Gerät zu reparieren oder durch ein vergleichbares Gerät auszutauschen. Weitergehende Ansprüche des KUNDEN, insbesondere auch ein Anspruch auf Wandelung, Minderung oder Schadenersatz sind ausdrücklich und soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen.

##### c) Eigentumsvorbehalt

1.4 Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bleibt das Gerät Eigentum von GRAPHAX. Der KUNDE erteilt hiermit sein Einverständnis und ermächtigt GRAPHAX, einen Eigentumsvorbehalt am Kaufobjekt in das entsprechende Register eintragen zu lassen.

##### d) Selbstabholung

1.5 Bei Abschluss eines Kaufvertrages ist der KUNDE dazu berechtigt, das Kaufobjekt in einem nichtbereitgestellten Zustand (d.h. ohne vorherige Installation allfälliger Optionen) zum vereinbarten Termin an dem von GRAPHAX angegebenen Lager abzuholen. Alternativ kann der KUNDE auf eigene Kosten ein Transportunternehmen seiner Wahl mit der Abholung des Kaufobjektes beauftragen. Im Falle einer Selbstabholung oder eines durch den KUNDEN organisierten Transportes übernimmt GRAPHAX keinerlei Haftung für Schäden, die bei der Überführung des Kaufobjektes vom GRAPHAX-Lager zum Bestimmungsort entstehen. Auf Wunsch des KUNDEN führt GRAPHAX zum im Kaufvertrag vereinbarten Preis die Gerätelieferung durch (siehe dazu auch Ziffer IV. 2. AGB).

#### 2. SERVICEVERTRAG

##### a) Servicepauschale

2.1 Für die von GRAPHAX erbrachten Serviceleistungen wird im Einzelvertrag eine Servicepauschale und ab Überschreiten eines speziell vereinbarten Kopier- bzw. Druckvolumens zusätzlich ein bestimmter Seitenpreis vereinbart. GRAPHAX ist berechtigt, die Servicepauschale und/oder den Seitenpreis unter schriftlicher Voranzeige von 90 Tagen auf den ersten eines Monats zu erhöhen. Erhöht sich die Servicepauschale oder der Seitenpreis innerhalb eines Kalenderjahres um mehr als 5 % (exkl. MwSt.), ist der KUNDE berechtigt, innerst einer Frist von 30 Tagen nach Erhalt der Preiserhöhungsanzeige das Vertragsverhältnis auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der entsprechenden Preiserhöhung schriftlich zu beenden (vgl. Ziffer II. 11 AGB).

2.2 Während eines Service ausgedruckte Testseiten und leere Seiten (sogenannte „Service- und Fehlseiten“) sind in der Servicepauschale bzw. im Seitenpreis einkalkuliert und sind entsprechend kostenpflichtig.

##### b) In der Servicepauschale bzw. im Seitenpreis inbegriffene Serviceleistungen

2.3 Inbegriffene Serviceleistungen sind:

- die technische Instandhaltung des Gerätes (Wartungsinterventionen und Störungsbehebungen inkl. Ersatzteile, Arbeit und Wegzeit);
- die Lieferung von Verbrauchsmaterial (wie z.B. Toner, Bildtrommeln und Entwicklereinheiten für die Ausgabe in schwarzweiss und/oder Farbe aber exkl. Druck- und Kopienträger und Heftklammern);
- kostenloser Austausch von Ersatzteilen (sofern keine unsachgemäße Nutzung des Gerätes vorliegt);
- Firmware-Updates (Behebung von Bugs).

Im Einzelvertrag können die PARTEIEN zusätzliche wiederkehrende Serviceleistungen vereinbaren, welche zusätzlich zur Servicepauschale bzw. zum Seitenpreis in Rechnung gestellt werden.

Hat der KUNDE für die Konfiguration seines Gerätes eine der folgenden Optionen gewählt:

- peripherer Controller;
- Münz- und Authentifizierungsgeräte;
- Embedded-Applikationen

so ist er verpflichtet, die entsprechenden zahlungspflichtigen Serviceleistungen in Anspruch zu nehmen. Diese sind:

- Reparatur und Wartung peripherer Controller: Service auf peripherer Druck-Controller (Fiery, Creo, Hikari o.ä.), sofern diese nicht auf eine unsachgemäße Bedienung oder vertragswidrige Behandlung zurückzuführen sind. Auf Kundenwunsch durchgeführte Firmware-Aktualisierungen des peripheren Controllers sind in dieser zahlungspflichtigen Serviceleistung eingeschlossen und erfolgen demnach ohne Zusatzkosten. Der KUNDE ist in jedem Fall für die Sicherung der Daten und Einstellungen auf einem Druck-Controller (egal, ob peripher oder nicht) selbst verantwortlich. GRAPHAX übernimmt keine Haftung für den Verlust solcher Daten;
- Reparatur und Wartung von Münz- und Authentifizierungsgeräten: Service auf an dem Gerät angebrachten Münzgeräte, Kartenleser sowie biometrische Authentifizierungssysteme, sofern diese nicht auf eine unsachgemäße Bedienung oder vertragswidrige Behandlung zurückzuführen sind;
- Wartung von Embedded-Applikationen.

## c) Nicht in der Servicepauschale bzw. im Seitenpreis inbegriffene Serviceleistungen

2.4 Folgende Serviceleistungen sind nicht in der Servicepauschale bzw. im Seitenpreis inbegriffen und werden dem KUNDEN separat in Rechnung gestellt:

- Behebung von Störungen, die auf unsachgemäße Bedienung, vertragswidrige Behandlung, Fehlbedienung oder den Einsatz von Kopienträgern (insbesondere Folien) zurückzuführen sind, welche von GRAPHAX nicht empfohlen werden;
- Behebung von Papierstaus;
- Reinigung des Vorlageglasses;
- Zur-Verfügung-Stellen von Druck-/Kopienträgern und Heftklammern;
- Revisionen, die nach längerer Benützung des Gerätes notwendig werden können (frühestens nach 5 Jahren) sowie Revisionen infolge Überschreitung des im Kauf- und Servicevertrag definierten maximalen Kopier- beziehungsweise Druckaufkommens;
- telefonische Beantwortung von Fragen, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung stehen;
- Standortwechsel und Transportbereitstellungen durch GRAPHAX auf Verlangen des KUNDEN;
- Aufwendungen infolge von Änderungen an der EDV- Umgebung

## d) Service-Level

2.5 GRAPHAX bietet eine Auswahl unterschiedlicher Service- Levels an. Der mit dem KUNDEN vereinbarte Service-Level ist im Anhang „Service-Level“ zum Einzelvertrag beschrieben und wird im Einzelvertrag festgehalten.

2.6 Der Preis für den mit dem KUNDEN vereinbarten Service- Level wird im Einzelvertrag separat ausgewiesen und zusätzlich zur Servicepauschale bzw. zum Seitenpreis erhoben.

## e) Erfüllungsort für Serviceleistungen

2.7 Erfüllungsort für die Serviceleistungen ist die im Einzelvertrag aufgeführte Standortadresse. Der KUNDE verpflichtet sich, GRAPHAX beabsichtigte Standortveränderungen eines Gerätes mindestens 30 Tage im Voraus anzukündigen. Bei Standortveränderungen durch den KUNDEN innerhalb eines Gebäudes besteht lediglich eine Informationspflicht gegenüber GRAPHAX.

Standortveränderungen in ein anderes Gebäude (sogenannte Geräteumzüge) sind GRAPHAX mindestens 10 Tage vor dem Geräteumzug schriftlich zu melden. Variante: Standortveränderungen in ein anderes Gebäude (sogenannte Geräteumzüge) bedürfen der vorgängigen schriftlichen Zustimmung von GRAPHAX und werden grundsätzlich durch GRAPHAX oder durch von GRAPHAX bestellte Dritte durchgeführt und separat in Rechnung gestellt. GRAPHAX behält sich bei einem Geräteumzug das Recht vor, entweder den Einzelvertrag zu beenden (gemäß Ziffer II. 11 AGB) und den Service mit sofortiger Wirkung einzustellen oder die im Einzelvertrag vereinbarten Konditionen anzupassen.

## f) Pflichten des KUNDEN

2.8 Der KUNDE hat während der Vertragsdauer folgende Pflichten:

- Bestimmung von zwei Personen (einen Hauptansprechpartner sowie seinen Stellvertreter), die für den kunden- seitigen Unterhalt des Gerätes verantwortlich sind. Eine entsprechende Kurzeinweisung wird im Rahmen einer allfälligen Geräteleverierung und -installation durch GRAPHAX erbracht;
- Selbständige Behebung von Papierstaus, Reinigung des Vorlageglasses und Austausch von Toner, Heftklammern sowie anderen von GRAPHAX gelieferten Verbrauchsmaterialien (ausser Entwickler). Erbringt GRAPHAX im Auftrag des KUNDEN eine solche Leistung, ist diese kosten- pflichtig;
- Konsultation der Handbücher bei Fragen zur Bedienung der GRAPHAX-Geräte;
- Ausschliessliche Verwendung von durch GRAPHAX geliefertem Original-Zubehör und -material;
- Verwendung von GRAPHAX empfohlenen Druck- und Kopienträgern (insbesondere Folien);
- Befolgung allfälliger Anweisungen des GRAPHAX Service Centers und/oder eines Servicetechnikers im Hinblick auf die Nutzung und Bedienung des Gerätes inkl. Hilfeleistung bei der Fehlersuche und -behebung unter telefonischer Anweisung durch einen Service-Center-Mitarbeiter;
- Befolgung der dem Gerät beiliegenden Sicherheitsinformationen.
- Verwendung der aktuellsten Technologien für Internetsicherheit.
- Bei sämtlichen gelieferten oder eingesetzten Multifunktionsdruckern und ähnlichen Geräten nach deren Inbetriebnahme sämtliche werkseitigen Standard-Passwörter unverzüglich durch ein sicheres, dediziertes und individuelles Passwort zu ersetzen sowie die Vorgaben zur Geräte- und IT-Sicherheit, insbesondere hinsichtlich RED-Konformität, einzuhalten;

## g) Einsatz eines Fernmeldediagnosesystems / Meldepflicht des KUNDEN

2.9 Nach Absprache zwischen GRAPHAX und dem KUNDEN ist der Einsatz eines Ferndiagnosesystems, der Störungen, Zählerstände und den Bedarf nach Verbrauchsmaterial selbstständig meldet, möglich. Fehlt ein Ferndiagnosesystem oder funktioniert dieses nicht, sind die Zählerstände über ein zugriffsgesichertes Web-Portal von GRAPHAX oder via Zählerausdruck zu melden.

Der KUNDE ist für die termingerechte Meldung der aktuellen Zählerstände verantwortlich. GRAPHAX ist berechtigt, bei nicht oder zu spät gemeldeten Zählerständen Annahmen betreffend Ausgabevolumen (d.h. Kopier-/Druckaufkommen) zu treffen.

Der KUNDE übernimmt für die Dauer der Vertragslaufzeit die Pflege und Aktualisierung der Daten, die in der Datenbank der vertrags- gegenständlichen Software hinterlegt sind und für das Management der von der Software gesteuerten bzw. überwachten Drucksysteme benötigt werden (wie z.B. Aktivierung der zu überwachenden Geräte, Vergabe einer Drucker-ID, Deaktivierung von alten Geräten, Aktualisierung der Stellplatzdaten oder Ansprechpartner). GRAPHAX ist berechtigt, Aufwendungen infolge nicht gepflegter Datenbestände dem KUNDEN zu verrechnen.

Der Kunde ist für die Deaktivierung der Geräte aus dem Fernmeldediagnosesystem selbst verantwortlich. Geschieht dies nicht, werden Datenleichen durch sogenannte Offline- Geräte (Geräte, die nicht mehr im Netzwerk eingebunden und somit für das Fernmeldediagnosesystem nicht mehr erreichbar, jedoch immer noch demselben eingebunden sind) nach 3 Monaten deaktiviert.

Möchte der Kunde gewisse Bestände an Offline-Geräten im Fernmeldediagnosesystem belassen, bleiben diese kostenpflichtig eingebunden (Gerätelizenz) und werden separat verrechnet.

### 3. MIETVERTRAG

#### a) Mietobjekt

3.1 GRAPHAX überlässt dem KUNDEN die im Mietvertrag aufgeführten Geräte inkl. Zubehör für die vertraglich vereinbarte Dauer zum entgeltlichen Gebrauch (nachfolgend „Mietobjekt“). GRAPHAX ist berechtigt, auch gebrauchte jedoch vollumfänglich funktionstüchtige Geräte zu vermieten. Das Mietobjekt verbleibt im Eigentum von GRAPHAX.

#### b) Mietrate

3.2 Die Mietrate wird im Einzelvertrag vereinbart und ist entweder (i) separat (Mietrate pro Monat), (ii) gemeinsam mit der allfälligen Servicepauschale (Mietrate inkl. Servicepauschale) ausgewiesen oder (iii) im Seitenpreis inbegriffen. GRAPHAX ist berechtigt, die Mietrate bzw. die Servicepauschale und/oder den Seitenpreis unter schriftlicher Voranzeige von 90 Tagen anzupassen. Erhöht sich innerhalb eines Kalenderjahres die Mietrate, die Servicepauschale oder der Seitenpreis um mehr als 5% (exkl. MwSt.), ist der KUNDE berechtigt, innert einer Frist von 30 Tagen nach Erhalt der Preiserhöhungsanzeige das Vertragsverhältnis auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der entsprechenden Preiserhöhung schriftlich zu beenden (siehe hierzu Ziffer II. 11 AGB).

#### c) Abnahmeprotokoll

3.3 Mit Unterschrift des Lieferscheins bestätigt der KUNDE, das Mietobjekt in betriebsbereitem und funktionstüchtigem Zustand erhalten und übernommen zu haben. Allfällige Schäden sind vom KUNDEN auf dem Lieferschein zu vermerken. Der Lieferschein dient bei der Miete von GRAPHAX-Geräten als Abnahmeprotokoll. Eine Abnahme des Mietobjektes ist auch erfolgt, sobald der KUNDE das Gerät einsetzt.

#### d) Gebrauch des Mietobjektes

3.4 Um das Mietobjekt in betriebstüchtigem Zustand zu halten, verpflichtet sich der KUNDE, während der Mietdauer Serviceleistungen von GRAPHAX in Anspruch zu nehmen. Für die von GRAPHAX erbrachten Serviceleistungen gelten die im Mietvertrag und im Anhang „Service-Level“ vereinbarten sowie die in Ziffer III. 2 AGB festgehaltenen Bedingungen.

3.5 Der KUNDE verpflichtet sich, das Mietobjekt sorgfältig und ordnungsgemäß zu gebrauchen. Er sorgt für die ordnungs- gemäße und sorgfältige Bedienung und Pflege des Mietobjekts und nimmt an den Geräten bzw. an der Konfiguration der Geräte ohne das vorgängige schriftliche Einverständnis von GRAPHAX keine Veränderungen vor (Sorgfaltspflicht des KUNDEN). Verletzt der KUNDE trotz schriftlicher Abmahnung seine Sorgfaltspflicht, ist GRAPHAX zu einer vorzeitigen Vertragsbeendigung berechtigt (vgl. II. 11 AGB).

3.6 Der KUNDE verpflichtet sich, allfällige Schäden am Mietobjekt unverzüglich zu melden.

3.7 Die Anlieferung, Installation und Rücknahme des Mietobjektes wird ausschliesslich durch GRAPHAX oder einen von ihr bestellten Beauftragten zu den im Einzelvertrag vereinbarten Konditionen erbracht.

3.8 Die Weitervermietung oder sonstige Weitergabe des Mietobjektes bedarf der vorgängigen schriftlichen Zustimmung von GRAPHAX.

3.9 Der KUNDE verpflichtet sich, GRAPHAX auf Verlangen die Kontaktinformationen des Vermieters der Räumlichkeiten, in welchen das Mietobjekt installiert ist, bekannt zu geben und ermächtigt GRAPHAX, diesen sowie Dritte über das Eigentum von GRAPHAX am Mietobjekt in Kenntnis zu setzen. Der KUNDE ist verpflichtet, GRAPHAX unverzüglich zu informieren, wenn eine Beschlagnahmung des Mietobjektes droht (z.B. durch Zwangsvollstreckungsmassnahmen) und die zuständige Vollstreckungsbehörde auf das Eigentum von GRAPHAX am Mietobjekt hinzuweisen. Der KUNDE hat alle Kosten, die GRAPHAX aus oder im Zusammenhang mit der Abwehr solcher Angriffe entstehen, zu tragen.

3.10 Der KUNDE trägt während der gesamten Vertragsdauer die Gefahr für Beschädigungen aller Art, insbesondere auch durch die Folgen eines Cyberangriffes oder ähnlichem, durch Feuer und Elementarschäden, Diebstahl, Verlust oder Abhandenkommen des Mietobjektes. Der KUNDE verpflichtet sich, das Mietobjekt gegen sämtliche Risiken auf eigene Rechnung zu versichern.

### 4. SOFTWAREVERTRAG

#### a) Produkte und Leistungen

4.1 GRAPHAX erbringt die im Einzelvertrag aufgelisteten und in den Service Level Softwarewartung spezifizierten Leistungen. Im Wesentlichen sind dies insbesondere:

- Einräumung von Nutzungsrechten an bestimmten Softwaresystemen von Graphax oder Dritten (nachfolgend: «Software»)
- Erbringung von bestimmten Softwarewartungsdienstleistungen;
- Erbringung von Installations-, Inbetriebnahme- oder Integrationsleistungen und je nach Vereinbarung mit dem KUNDEN auch Programmierungsleistungen (Anpassungen) an der Software;

## b) Lösungsbeschreibung

- 4.2 Bei verhältnismässig komplexen resp. umfangreichen Softwarelösungsprojekten für den KUNDEN kann GRA-PHAX eine Lösungsbeschreibung erstellen. In diesem Fall liegt diese dem Einzelvertrag bei, basiert auf einer Analyse der Bedürfnisse des KUNDEN und führt die vom KUNDEN benötigte Software sowie die notwendigen Installations-, Inbetriebnahme- und Integrationshandlungen zur Einbindung der Software in die Geräte und/oder EDV-Systeme des KUNDEN (nachfolgend: «Integrationshandlungen») auf. In Einzelfällen enthält die Lösungsbeschreibung auch weitergehende mit dem KUNDEN vereinbarte Programmierungsleistungen (Anpassungen) an der Software (nachfolgend: «Programmierungsleistungen»).
- 4.3 In den Lösungsbeschreibungen ist einerseits die vom KUNDEN bestellte Software sowie andererseits sämtliche mit dem KUNDEN vereinbarten und von GRAPHAX zu erbringenden Integrations- und Programmierungsleistungen in Bezug auf die Software abschliessend aufgeführt und erläutert.
- 4.4 Die Lösungsbeschreibung enthält auch Angaben über Eigenschaften, Merkmale und Verwendungszweck der vom KUNDEN gewählten Software, stellt aber keine Zusicherung von GRAPHAX dar, dass die Software fehlerfrei funktioniert. Die Funktionalität der Software richtet sich stets nach den vom Softwarehersteller publizierten Softwarespezifikationen (Softwaredatenblatt). GRAPHAX übernimmt hierfür weder eine Gewährleistung für fehlerfreies Funktionieren noch eine Haftung.
- 4.5 GRAPHAX sichert das sorgfältige Tätigwerden sowie die Funktionalität der in der Lösungsbeschreibung vereinbarten Integrations- und Programmierungsleistungen zu.
- 4.6 Im Einzelnen ist die Gewährleistung und Haftung für die Software einerseits sowie für die Integrations- und Programmierungsleistungen andererseits in Ziff. III. 4.20 AGB geregelt

## c) Lieferung der Software

- 4.7 GRAPHAX verpflichtet sich, für die Lieferung der Software an den KUNDEN zu sorgen. Die Lieferung kann entweder datenträgergebunden sein (z.B. mit einer Daten-CD) oder online erfolgen. Die Lieferung enthält auch sämtliche vom Softwarehersteller zur Verfügung gestellten Dokumente (nachfolgend: «Anwenderdokumentation»).

## d) Nutzungsrecht an der Software ("Lizenz") im Einzelnen

- 4.8 Gegen Bezahlung einer Gebühr (nachfolgend: «Lizenzgebühr») wird dem KUNDEN vom Softwarehersteller der jeweiligen Software das persönliche, nicht ausschliessliche und nicht übertragbare Recht eingeräumt, die Software inkl. Anwenderdokumentation auf einem Gerät oder über den Server des KUNDEN auf mehreren Geräten bestimmungsgemäss zu nutzen (nachfolgend: «Nutzungsrecht»). Bestimmungsgemäss ist die Nutzung der Software dann, wenn sie nach den Endnutzerbestimmungen des jeweiligen Softwareherstellers bzw. Lizenzgebers (nachfolgend einheitlich: «Softwarehersteller») erfolgt. Die Endnutzerbestimmungen des Softwareherstellers gelten für den KUNDEN auch, wenn die Installation der Software durch GRAPHAX vorgenommen wird und somit die Annahme der Endnutzerbestimmungen durch GRAPHAX erfolgt. Der KUNDE erteilt GRAPHAX die ausdrückliche Ermächtigung, die im Einzelvertrag aufgelistete Software in seinem Namen und auf seine Rechnung für ihn zu lizenziieren und die entsprechenden Endnutzerbestimmungen des Softwareherstellers für den KUNDEN zu akzeptieren. Der KUNDE kann die Endnutzerbestimmungen des Softwareherstellers jederzeit elektronisch abrufen oder eine Kopie bei GRAPHAX verlangen

## e) Softwaremiete, Subscription oder Softwarekauf

- 4.9 Das Nutzungsrecht des KUNDEN an der Software kann entweder beschränkt auf die Vertragslaufzeit des Einzelvertrages sein (nachfolgend: «zeitlich beschränktes Nutzungsrecht», «Softwaremiete» oder «Subscription»), oder der KUNDE kann ein zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht an der Software erwerben («zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht» oder auch «Softwarekauf»). Im Einzelvertrag wird ausdrücklich geregelt, ob ein auf die Vertragslaufzeit beschränktes oder zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht für die Software vereinbart wird.

## f) Grenzen des Nutzungsrechts

- 4.10 Beim zeitlich beschränkten Nutzungsrecht («Softwaremiete») ist der KUNDE verpflichtet, innerhalb maximal 10 Tagen nach Ablauf der Vertragslaufzeit des Einzelvertrages die Software inkl. aller Patches bzw. Bugfixes, Servicepacks, Updates und Upgrades zu deinstallieren bzw. von seinen Systemen zu löschen und alle evtl. hergestellten (Sicherungs-) Kopien auf sämtlichen Datenträgern zu vernichten (nachfolgend: «Vernichtungspflicht»). Im Falle eines Verkaufs eines im Eigentum des KUNDEN stehenden Gerätes trifft den KUNDEN die gleiche Vernichtungspflicht. Der KUNDE ist verpflichtet, auf Wunsch von GRAPHAX die Erfüllung der Vernichtungspflicht umgehend schriftlich zu bestätigen. Diese Vernichtungspflicht trifft den KUNDEN bei einem zeitlich unbeschränkten Nutzungsrecht für die Software («Softwarekauf») nicht.
- 4.11 Mit Ausnahme der in diesen AGB oder in den Endnutzerbestimmungen ausdrücklich genannten und von Gesetzes wegen zwingend vorgesehenen Nutzungsrechten erwirbt der KUNDE darüber hinaus keinerlei Rechte an der Software und der Anwenderdokumentation. Dem KUNDEN kommen auch an von GRAPHAX und/oder Dritten an der Software vorgenommenen Programmierungen und/oder Anpassungen (gemäss Lösungsbeschreibungen), für welche der KUNDE eine Gebühr gemäss Einzelvertrag zahlt, ausschliesslich Nutzungsrechte zu, jedoch keinerlei weitergehende Rechte, insbesondere keine Urheberrechte (vgl. dazu auch Ziffer III. 4.23 AGB).
- 4.12 Der KUNDE ist ausdrücklich nicht berechtigt, Unterlizenzen an der Software oder der Anwenderdokumentation einzuräumen. Der KUNDE hat nur mit ausdrücklicher, vorgängiger und schriftlicher Zustimmung von GRAPHAX das Recht, die Software alleine oder zusammen mit dem Gerät, auf welches die Software zugreift, an einen Dritten weiterzugeben oder einem Dritten anderweitig verfügbar zu machen.

4.13 Der KUNDE hat das Recht, Gerätelizenzen ausschliesslich auf den im Einzelvertrag angegebenen Geräten zu nutzen. Die Nutzung auf anderen Geräten ist nur mit vorgängiger schriftlicher Zustimmung von GRAPHAX zulässig. Dem KUNDEN ist es ohne schriftliche Zustimmung von GRAPHAX insbesondere untersagt, die ihm im Rahmen des Einzelvertrages zur Verfügung gestellte Software, Patches bzw. Bugfixes, Servicepacks, Updates und Upgrades zu vervielfältigen, abzuändern, zu dekompilieren, zu disassemblieren sonst wie zu bearbeiten oder vorübergehend bzw. auf Zeit Dritten zu überlassen. Davon ausgenommen ist das Herstellen einer Sicherungskopie, die ausschliesslich für die Wiederherstellung der Lauffähigkeit der Software beim KUNDEN bestimmt ist.

#### **g) Verletzung von Nutzungsrechten durch den Kunden**

4.14 Die Verletzung der Bestimmungen über das Nutzungsrecht und die Grenzen des Nutzungsrechts durch den KUNDEN stellt einen Eingriff in die geschützten Rechte des Urhebers der Software dar. Allfällige Schadenersatzansprüche von GRAPHAX und/oder des Softwareherstellers bzw. strafrechtliche Sanktionen bleiben vorbehalten.

#### **h) Lizenzgebühr**

4.15 Die Lizenzgebühr wird im Einzelvertrag festgehalten und wird entweder separat ausgewiesen oder in der Mietrate oder im Seitenpreis inkludiert. GRAPHAX ist berechtigt, die Lizenzgebühr unter schriftlicher Voranzeige von 90 Tagen anzupassen. Erhöht sich innerhalb eines Kalenderjahres die Lizenzgebühr um mehr als 8% (exkl. MwSt.), ist der KUNDE berechtigt, das Vertragsverhältnis vorzeitig schriftlich zu beenden (vgl. Ziff. III. 11 AGB).

#### **i) Softwarewartung**

4.16 Im Einzelvertrag können zuzüglich zum Nutzungsrecht an der Software auch Pflege und Supportdienstleistungen für die Software (nachfolgend: «Softwarewartung») vereinbart werden. Die im Rahmen der vereinbarten Softwarewartung erbrachten Pflege- und Supportdienstleistungen werden in einem separaten Anhang zum Einzelvertrag (nachfolgend: «Service-Level Softwarewartung») umschrieben. Für jede Software werden die Bedingungen der Softwarewartung bzw. der erbrachten Pflege- und Supportdienstleistungen in einem separaten/spezialen Anhang umschrieben. Der Anhang ist jeweils als Service-Level Softwarewartung für «[Name der Software]» bezeichnet.

4.17 Im Einzelvertrag wird entweder (a) der Preis sämtlicher mit dem KUNDEN vereinbarten Softwarewartungen für die verschiedenen Softwaretypen, die im Einzelvertrag aufgeführt sind, einheitlich zusammengefasst oder (b) der Preis für die vereinbarte Softwarewartung für jeden Softwaretyp einzeln aufgeführt. Die Softwarewartungskosten (sowohl Softwarewartung gesamt als auch Softwarewartung je Software) werden gemäss dem im Einzelvertrag angegebenen Abrechnungsintervall von GRAPHAX in Rechnung gestellt.

4.18 Die Beseitigung von Fehlern und Störungen, die auf eine nicht bestimmungsgemäss Nutzung der Software, Änderungen der Einsatzumgebung oder unsachgemäss Systemvoraussetzungen zurückzuführen sind, werden von den Wartungsleistungen nicht erfasst.

#### **j) Gewährleistung und Haftung für Software**

4.19 GRAPHAX gewährleistet, dass die Software zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses einer gültigen Originalversion des Softwareherstellers entspricht.

**Jede weitere Rechts- und Sachgewährleistung und/oder Haftung von GRAPHAX aus oder im Zusammenhang mit der Nutzung und/oder Änderungen/Anpassungen der Software ist, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen. In keinem Fall kann die Haftung von GRAPHAX im Zusammenhang mit der Nutzung der Software die Höhe der vom KUNDEN bezahlten Lizenzgebühr übersteigen.**

**Die Rechts- und Sachgewährleistung und Haftung des Softwareherstellers bleibt vorbehalten und richtet sich nach der separaten Vereinbarung/ Endnutzerbestimmungen zwischen dem KUNDEN und dem Softwarehersteller.**

**Soweit die von GRAPHAX bereitgestellte Software ganz oder teilweise auf Cloud-Diensten oder sonstigen IT-Infrastrukturen Dritter (z. B. Microsoft Azure) basiert, weist GRAPHAX ausdrücklich darauf hin, dass diese Dienste nicht von GRAPHAX selbst, sondern von externen Anbietern betrieben werden. GRAPHAX übernimmt keinerlei Gewährleistung oder Haftung für die Verfügbarkeit, Sicherheit, Fehlerfreiheit oder Leistungsfähigkeit solcher Drittanbieter-Dienste. Jegliche Ansprüche im Zusammenhang mit Störungen, Unterbrechungen, Datenverlusten oder sonstigen Beeinträchtigungen, die dem KUNDEN aus oder im Zusammenhang mit der Nutzung dieser Drittleistungen entstehen, sind ausgeschlossen, sofern diese nicht auf vorsätzlichem oder grobfärlässigem Verhalten von GRAPHAX beruhen.**

**Der KUNDE anerkennt, dass der Zugang zu solchen Diensten von technischen Gegebenheiten und Verfügbarkeiten ausserhalb des Einflussbereichs von GRAPHAX abhängt und GRAPHAX für etwaige Betriebsunterbrüche, Verzögerungen, Datenverluste oder sonstige Störungen infolge von Drittanbieter-Ausfällen nicht haftet.**

#### **k) Mitwirkungspflicht des Kunden**

4.20 Der KUNDE hat im Zusammenhang mit der Software während der Vertragsdauer folgende Pflichten:

- Bestimmung eines fachkundigen Ansprechpartners (nachfolgend: «IT-Administrator») sowie eines Stellvertreters, der den Austausch notwendiger Informationen zwischen KUNDE und GRAPHAX sicherstellt und befugt ist, im Zusammenhang mit der Softwarenutzung und der damit zusammenhängenden Vertragsbeziehung mit GRAPHAX die erforderlichen Entscheidungen zu treffen;
- Sicherstellung der Verfügbarkeit (physische Anwesenheit, Remote-Unterstützung etc.) des IT-Administrators während der gesamten Installation, Inbetriebnahme und Integration der Software;

- rechtzeitige und vollständige Zurverfügungstellung aller zur Leistungserbringung erforderlichen Unterlagen und Informationen;
- Schaffung und Beibehaltung der erforderlichen technischen Voraussetzungen (d.h. Beschaffung, Herstellung und Beibehaltung der Betriebsbereitschaft der IT-Infrastruktur gemäss den Vorgaben des Softwareherstellers);
- Zurverfügungstellung der erforderlichen Arbeitsplätze und Arbeitsmittel (d.h. mindestens einen funktionsfähigen PC mit Netzwerkzugang);
- Ermöglichung eines Zugriffs auf das EDV-System mit Administratorenrechten. Dies kann auch über die Anwesenheit des IT-Administrators sichergestellt werden;
- Zurverfügungstellung entsprechender Zugangsinformationen der anzubindenden Systeme;
- gesondert in Auftrag gegebene Leistungen kann GRAPHAX per Remote-Zugriff erbringen. Der KUNDE hat die hierzu erforderlichen Systemvoraussetzungen zu schaffen. Verzögerungen und Mehraufwendungen infolge einer diesbezüglichen Obliegenheitsverletzung gehen zu seinen Lasten;
- der KUNDE ist verpflichtet, ohne vorgängigen Hinweis durch GRAPHAX bei allen Leistungen sowie vor der Installation eines von GRAPHAX gelieferten oder von GRAPHAX zu installierenden Softwareprodukts eine umfassende Datensicherung durchzuführen;
- dem KUNDEN wird grundsätzlich empfohlen, die ihm von GRAPHAX überlassenen Patches bzw. Bugfixes, Servicepacks, Updates und/oder Upgrades einzusetzen, um eine optimale Softwarefunktionalität zu gewährleisten. Sofern dies eine Änderung der Systemvoraussetzungen erfordert, obliegt es dem KUNDEN, diese auf eigene Kosten vorzunehmen. GRAPHAX kann Supportleistungen verweigern, wenn der KUNDE Updates und/oder Upgrades nicht einsetzt.

4.21 Der KUNDE ist verpflichtet, seine Mitwirkungspflichten zu erfüllen. Kommt der KUNDE seinen Mitwirkungspflichten nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vollständig nach und hat er dies zu vertreten, kann GRAPHAX daraus entstandene Mehraufwendungen separat in Rechnung stellen

## I) Immaterialgüterrechte

4.22 Das Eigentum und die Immaterialgüterrechte an den von GRAPHAX in Erfüllung des Einzelvertrages fortwährend geschaffenen Arbeitsergebnissen stehen vollumfänglich und ausschliesslich GRAPHAX zu. Darunter fallen insbesondere im Rahmen eines Vertragsverhältnisses von GRAPHAX erstellte Konzepte, Unterlagen, Auswertungen etc.

4.23 Die ausschliesslichen Rechte an der von GRAPHAX eigens für den KUNDEN hergestellten Individualsoftware oder Änderungen/Anpassungen an derselben (z.B. auch Schnittstellen), einschliesslich Quellcode, Programm- oder Lösungsbeschreibungen und Dokumentationen, unabhängig ob diese in schriftlicher oder maschinell lesbarer Form vorliegen, verbleiben vollumfänglich bei GRAPHAX

## IV. WEITERE DIENSTLEISTUNGEN VON GRAPHAX

### 1. Grundlage

1.1 GRAPHAX erbringt für den KUNDEN die im Einzelvertrag aufgeführten weiteren Dienstleistungen zu den Einzelvertrag definierten Preisen und Konditionen. Zusätzlich gelten die nachfolgenden besonderen Bestimmungen.

### 2. Transport und Bereitstellung vor Ort, Rücknahme

2.1 Die Geräte werden mitsamt bestelltem Zubehör zu den im Einzelvertrag vereinbarten Konditionen durch GRAPHAX oder ein von GRAPHAX beauftragtes Unternehmen geliefert und installiert. Die Lieferung erfolgt nach Möglichkeit auf das vereinbarte Datum, das indessen lediglich als approximativer Termin gilt. GRAPHAX ist berechtigt, Teillieferungen vorzunehmen.

2.2 Der KUNDE verpflichtet sich, spätestens 7 Tage vor dem Liefertermin GRAPHAX über allfällige Umstände zu informieren, welche die Gerätelieferung erschweren könnten. Dazu gehören insbesondere:

- Wendeltreppen;
- Treppen mit engen Kurven oder zu kleinem Zwischenboden zum Wenden;
- Liftkabinen mit zu geringer Fläche und/oder Maximalbelastung;
- zu schmale Türen und Korridore.

Auf Anfrage stellt GRAPHAX dem KUNDEN vor der Gerätelieferung eine Liste der zu prüfenden Umstände zur Verfügung. GRAPHAX hat das Recht, dem KUNDEN zusätzliche Aufwendungen zur Durchführung einer Lieferung unter erschwerten Bedingungen separat in Rechnung zu stellen.

2.3 Die Kosten für Lieferungen, die aufgrund eines Verschuldens des KUNDEN nicht erfolgen oder abgebrochen werden müssen, werden nicht zurückerstattet. Die Durchführung einer neu angesetzten Lieferung wird zusätzlich in Rechnung gestellt.

2.4 Wurde im Einzelvertrag nichts anderes vereinbart, wird das Gerät ohne Netzwerkkabel und ohne Handbücher in Papierform geliefert. Standardmässig im Lieferumfang enthalten sind die gesetzlich vorgeschriebenen Sicherheitsinformationen in gedruckter Form sowie eine CD- oder DVD-ROM mit den elektronischen Fassungen der Handbücher und Drucker-, Fax- respektive Scannertreiber. Die aktuellen Versionen der Handbücher und Treiber können von der Internetseite [www.konicaminolta.ch](http://www.konicaminolta.ch) heruntergeladen werden.

2.5 Statt einer Gerätelieferung durch GRAPHAX können die PARTEIEN in gegenseitigem Einvernehmen eine Sendung per Post beschliessen. Bei Postsendungen entfallen die vertraglichen Verpflichtungen gemäss Ziffern IV. 2.1, 2.2, und 2.7 AGB. GRAPHAX übernimmt für Schäden, die durch die Postsendung entstanden sind, keine Haftung.

2.6 Der KUNDE stellt den passenden elektrischen Anschluss gemäss den gesetzlichen Sicherheitsvorschriften und Gerätespezifikationen zur Verfügung.

2.7 GRAPHAX entfernt und entsorgt allfälliges Verpackungsmaterial, schliesst das Gerät an das Stromnetz an und führt bei Lieferung eines Gerätes mit Kopierfunktion einen Test durch (Erstellung einer einfachen Kopie).

- 2.8 Sind auf Wunsch des KUNDEN durch GRAPHAX Änderungen der Werkseinstellungen vorzunehmen, werden dem KUNDEN die damit verbundenen Kosten separat in Rechnung gestellt.
- 2.9 GRAPHAX behält sich das Recht vor, dem KUNDEN eine zusätzliche Gebühr für die Rücknahme von Geräten zu berechnen. Bei einer Rücknahme von Geräten durch GRAPHAX oder Dritte obliegt das Löschen von Daten auf der Festplatte oder sonstigen Speichermedien dem KUNDEN. Die Datenlöschung durch GRAPHAX kann gestützt auf eine separate Abmachung vereinbart werden. Für die Einhaltung der jeweiligen datenschutzrechtlichen Bestimmungen ist der KUNDE selbst verantwortlich.

### 3. Netzwerkintegration

- 3.1 Die im Rahmen einer Netzwerkintegration von GRAPHAX erbrachten Dienstleistungen beinhalten die Einbindung des Gerätes in eine offiziell unterstützte und funktionierende EDV-Umgebung sowie die Installation eines Druckertreibers auf einem einzigen Arbeitsplatzcomputer oder Server.
- 3.2 Weisen die GRAPHAX-Geräte die hierfür notwendigen Funktionen auf, richtet GRAPHAX auf Wunsch des KUNDEN eine Scan-to-Anbindung (E-Mail, SMB o.ä.) zu dem im Kauf- und Servicevertrag angegebenen Preis ein. Die Einrichtung zusätzlicher Scan-to-Anbindungen erfolgt nur gestützt auf eine ausdrückliche Vereinbarung zwischen den PARTEIEN.
- 3.3 Bei der Netzwerkintegration eines Farbgerätes wird standardmäßig eine Schnellkalibrierung durchgeführt.
- 3.4 Die Kosten für eine Netzwerkintegration sind im Kauf- und Servicevertrag geregelt und verstehen sich exkl. Wegpauschale.
- 3.5 Der KUNDE verpflichtet sich, die organisatorischen und technischen Voraussetzungen zu schaffen, welche es GRAPHAX ermöglichen, eine Netzwerkintegration problem-los durchzuführen. Dazu gehören insbesondere:
  - die Bereitstellung aller notwendigen Schnittstellen, wie z.B. eines Netzwerkanchlusses;
  - zur Verfügung stellen eines Netzwerkablers;
  - die Anwesenheit und Unterstützung eines qualifizierten Netzwerkadministrators bei der Erbringung der Serviceleistung.
- 3.6 Eine 15-minütige Instruktion der Geräteverantwortlichen ist, sofern nicht anders im Einzelvertrag vereinbart, in den Kosten für die Netzwerkintegration eingeschlossen
- 3.7 Ein Gerät gilt als druck- bzw. scanfähig, wenn direkt nach Durchführung einer Netzwerkintegration aus Microsoft Word oder einer ähnlichen Anwendung eine Seite erfolgreich ausgegeben bzw. ein einfacher Scanvorgang vorgenommen werden kann. GRAPHAX ist nicht dafür verantwortlich, wenn die Druck- und/oder Scanfunktionalität in-folge von Änderungen der EDV-Umgebung nicht oder nur eingeschränkt genutzt werden kann. Die Aufwendungen für die Wiederherstellung des Gerätebetriebs durch GRAPHAX aufgrund solcher Änderungen werden separat in Rechnung gestellt. Im Falle einer Migration auf eine andere Version eines Betriebssystems besteht keine Garantie, dass entsprechende Drucker- und Scannertreiber zur Verfügung gestellt werden können.
- 3.8 Das Ermöglichen einer Nutzung der Gerätefunktionalität mit Altsystemen (AS/400 o.ä.), ERP-Anwendungen (SAP, Oracle usw.), MS-DOS-Programmen, hauseigener Software bzw. branchenspezifischen Lösungen oder innerhalb von Terminal-Serverumgebungen (wie z.B. Citrix XenApp) ist nicht standardmässiger Bestandteil einer Netzwerkintegration. Die Aufwendungen für die Einbindung eines Gerätes in solche EDV-Systeme, die nicht in allen Fällen technisch realisierbar ist, werden mit einer zusätzlichen Gebühr in Rechnung gestellt.
- 3.9 Folgende Leistungen im Rahmen der Netzwerkintegration sind separat zu vereinbaren und vom KUNDEN zusätzlich zu vergüten:
  - Vornehmen weiterer Einstellungen zur Optimierung der Farb- und Ausgabequalität;
  - Registrierung von Ziellempfängern im Adressbuch des Gerätes durch GRAPHAX, der Import von Adress- und Benutzerdaten aus einem anderen Gerät oder einer Datenbank (sofern technisch realisierbar) sowie die Herstellung einer Verbindung mit einem LDAP-Server oder einem Verzeichnisdienst wie z.B. Active Directory;
  - Installation der mit einem Gerät gelieferten Software-Anwendungen;
  - andere, nicht in Ziffer IV. 3. AGB aufgeführte Leistungen.
- 3.10 Die Kosten für vereinbarte Netzwerkintegrationen, die aufgrund eines Verschuldens des KUNDEN nicht erfolgen oder abgebrochen werden müssen, werden nicht zurück- erstattet. Die Durchführung einer neu angesetzten Netzwerkintegration wird zusätzlich in Rechnung gestellt.
- 3.11 GRAPHAX haftet nicht für allfällige Datenverluste. GRAPHAX empfiehlt dem KUNDEN ausdrücklich, ohne vorgängigen Hinweis durch GRAPHAX vor Beginn der Netzwerkintegration Backups seiner bisherigen Daten zu erstellen (Datensicherung).
- 3.12 Mit Unterzeichnung des Abnahmeprotokolls für Netzwerk-/Faxeinbindungen bzw. durch Inbetriebnahme der Geräte bestätigt der KUNDE, dass GRAPHAX sämtliche Dienstleistungen im Rahmen der Netzwerkintegration zur vollen Zufriedenheit des KUNDEN erbracht hat.

### 4. Faxanbindung

- 4.1 Die im Zusammenhang mit einer Faxanbindung von GRAPHAX erbrachten Dienstleistungen umfassen die Einrichtung eines Gerätes mit Faxfunktionalität zur Übertragung und zum Empfang von Faxnachrichten über eine funktionsfähige Telefonleitung sowie die Durchführung entsprechender Tests. Der KUNDE verpflichtet sich, die hierfür vorgesehenen Anschlüsse bereitzustellen. Die Kosten für eine Faxanbindung sind im Einzelvertrag geregelt und verstehen sich exkl. Wegpauschale.
- 4.2 Die Installation allfälliger Faxtreiber auf Arbeitsplatzcomputern oder Servern sowie Faxanbindungen in Voice-over-IP-Umgebungen sind separat zu vereinbaren. Bei Faxanbindungen in einer Voice-over-IP-Umgebung, die je nach Produktmodell und Kundeninfrastruktur nicht immer technisch realisierbar sind, ist zudem ein ausgebildeter Telekominstallateur durch den KUNDEN miteinzubeziehen.
- 4.3 Die Registrierung von Ziellempfängern im Adressbuch des Gerätes durch GRAPHAX ist nicht Bestandteil der Faxanbindung und muss Version 2.0

separat vereinbart werden. Dies gilt eben- falls für den Import von Adress- und Benutzerdaten aus einem anderen Gerät oder einer Datenbank, welcher aber technisch nicht immer realisierbar ist.

- 4.4 Kosten für vereinbarte Faxanbindungen, die infolge Verschuldens des KUNDEN nicht erfolgen oder abgebrochen werden müssen, werden nicht zurückerstattet. Die Durchführung einer neu angesetzten Faxanbindung wird zusätzlich in Rechnung gestellt.
- 4.5 Mit Unterzeichnung des Abnahmeprotokolls für Netzwerk-/Faxeinbindungen bzw. durch Inbetriebnahme der Geräte bestätigt der KUNDE, dass GRAPHAX sämtliche Dienstleistungen im Rahmen der Faxeinbindung zur vollen Zufriedenheit des KUNDEN erbracht hat.

## 5. Anwenderschulungen

- 5.1 Auf Wunsch des KUNDEN führt GRAPHAX die folgenden Instruktionen durch:

- Die vertiefte Schulung einer Anwendergruppe von maximal acht Personen;
- Massgeschneiderte Schulungen für Spezialisten in Druckunternehmen, Hausdruckereien o.ä.

- 5.2 Eine von GRAPHAX erbrachte Schulung für Bürogeräte umfasst in der Regel die folgenden Inhalte:

- die Nutzung der nach Einschätzung von GRAPHAX am meisten verwendeten Kopier-, Fax-, Druck- und Scanfunktionen;
- die Bestellung und Nachfüllung von Verbrauchsmaterial;
- das Vorgehen beim Auftreten von Papierstaus und Störungen.
- Nutzung von implementierter Software

Die exakten Schulungsinhalte können je nach Gerät, Art der Instruktion, Zielpublikum oder Absprache mit dem KUNDEN variieren.

Eventuelle zur Vorbereitung einer Instruktion erstellte Schulungsunterlagen werden dem KUNDEN ohne Aufpreis übergeben. Die Kosten für eine Instruktion sind im Einzelvertrag geregelt und verstehen sich exkl. Wegpauschale. Allfällige Online-Schulungen und web-basierte Zusatzzinstruktionen sind separat zu vereinbaren. Dies gilt ebenfalls für das zu schulende Programm im Rahmen von Instruktionen in Druckunternehmen, Hausdruckereien o.ä.

## 6. Analyse der Druckinfrastruktur und Optimierungsvorschläge

- 6.1 Auf Wunsch des KUNDEN führt GRAPHAX eine Analyse der bestehenden Druckinfrastruktur zur Eruierung von Konsolidierungspotenzialen und/oder Kostenreduktion durch. Diese Leistung kann unabhängig von Geräteleferierungen erfolgen und umfasst in der Regel:

- die Software-unterstützte Analyse der Drucksystemflotte;
- eine Standortanalyse der bestehenden Gerätelflotte vor Ort in den Räumlichkeiten des KUNDEN.

- 6.2 Eine von GRAPHAX erbrachte Analyse umfasst normaler- weise die folgenden Inhalte:

- Ergebnisse der Flottenanalyse
- TCO-Analyse (Total cost of Ownership)
- Aktuelle vs. zukünftig empfohlener Lösung
- Grundrisspläne der Gerätestandorte (falls Grundrisspläne vom KUNDEN bereitgestellt werden können).

Der exakte Leistungsumfang einer Analyse kann je nach Beratungsbedarf des KUNDEN variieren.

Die Ergebnisse der Analyse werden dem KUNDEN ohne Aufpreis übergeben. Das Verwendungsrecht der Ergebnisse durch den KUNDEN und die Kosten für eine Analyse sind im Einzelvertrag, der vom KUNDEN akzeptierten Offerte oder geregelt und verstehen sich exkl. Wegpauschale.

- 6.3 Der KUNDE verpflichtet sich, die nötigen Voraussetzungen für die Erstellung einer Analyse durch GRAPHAX zu schaffen. Dazu gehören namentlich, aber nicht ausschliesslich, die folgenden Pflichten:
  - Bekanntgabe von Informationen (z.B. Kosten), die zur Durchführung der Analyse erforderlich sind
  - Zur Verfügung stellen der Pläne der Gebäude/Stock- werke/Räume der zu analysierenden Druckinfrastruktur
  - Gewährung des Zugangs zu den Räumlichkeiten und Systemen

- 6.4 Allfällige Mehraufwendungen aufgrund der Verletzung von Mitwirkungspflichten oder Zusicherungen des KUNDEN gemäss Dienstleistungsvertrag Fleet Service Level Analysis werden von GRAPHAX separat in Rechnung gestellt

## 7. Installation, Inbetriebnahme, Integration von Software sowie Programmierungsdienstleistungen

GRAPHAX und der KUNDE vereinbaren im Einzelvertrag die Installation, Inbetriebnahme und die Integration der Software. Je nach individuellem Wunsch und Bedürfnis des KUNDEN kann er mit GRAPHAX darüber hinaus vereinbaren, dass an der bestehenden, vom KUNDEN gewählten Software innerhalb des vom Softwarehersteller erlaubten Rahmens Programmierleistungen vorgenommen werden sollen, so dass die Software die vom KUNDEN gewünschten zusätzlichen Funktionalitäten aufweist. Es steht GRAPHAX frei, die vereinbarten Programmierleistungen selber vorzunehmen oder durch einen Dritten bzw. durch den Softwarehersteller selbst erbringen zu lassen.

Bei verhältnismässig komplexen resp. umfangreichen Softwarelösungsprojekten erstellt GRAPHAX eine Lösungsbeschreibung und nimmt die Installation, Inbetriebnahme und Integration (z.B. Konfiguration, Parametrisierung etc.) der Software (inkl. der zum Zeitpunkt der Installation zur Verfügung stehenden Patches, Servicepacks, Updates oder Upgrades) gemäss Lösungsbeschreibung vor. Vereinbaren GRAPHAX und der KUNDE weitergehende Programmierleistungen an der Software, erstellt GRAPHAX immer eine Lösungsbeschreibung.

Der vom KUNDEN zu bezahlende Preis für die von GRAPHAX zu erbringenden Integrations- und Programmierungsleistungen ist im Einzelvertrag unter «Einmalige Dienstleistungen und Gebühren von GRAPHAX» aufgeführt. Die Preise verstehen sich exkl. Wegpauschale.

Nach Durchführung einer kurzen Einführung durch den GRAPHAX-Servicemitarbeiter bestätigt der KUNDE mit Unterzeichnung der Lösungsbeschreibung, dass GRAPHAX sämtliche Dienstleistungen im Rahmen der Installation, Inbetriebnahme und Integration zur vollen Zufriedenheit des KUNDEN erbracht hat und die bei ihm implementierte Softwarelösung funktioniert. Das einwandfreie Funktionieren der implementierten Softwarelösung gilt ebenfalls als vom KUNDEN bestätigt, wenn der KUNDE die Softwarelösung einsetzt und nutzt.