

1. Anwendungsbereich

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung sind Dienstleistungen des Business Service Team (nachstehend «Service-Team-Leistungen» genannt) von Swisscom (Schweiz) AG (nachstehend «Swisscom» genannt) für kleine und mittlere Unternehmen. Nicht darunter fallen alle übrigen Leistungen, die nicht unter www.swisscom.ch/bst aufgeführt sind und für welche die jeweils separat publizierten Vertragsbedingungen von Swisscom gelten.

2. Leistungen von Swisscom

2.1 Einzelne erhaltliche Service-Team-Leistungen

Die Service-Team-Leistungen und das aktuelle Sortiment der Geräte und Programme, die beim Service Team bezogen werden können, sowie die entsprechenden Preise und Konditionen finden sich auf www.swisscom.ch/bst oder können beim Service Team erfragt werden (Kontaktangaben auf www.swisscom.ch/bst).

2.2 Service-Team-Leistungen im Abonnement

Die Service-Team-Leistungen können auch in einem Abonnement mit einer Mindestvertragsdauer von einem Jahr bezogen werden. Dem Kunden stehen pro Abonnementsjahr folgende Leistungen zur Verfügung:

> 2 Einsätze vor Ort à je 1h inklusive Anfahrt; ab dem 3. Einsatz kommt der normale Tarif für die einzelne Service-Team-Leistung zur Anwendung, wobei der Abo-Kunde auf Einsätzen vor Ort eine Reduktion von 20 Prozent erhält.

> 4 Einsätze am Telefon à je 30 Minuten. Darüber hinausgehende Einsätze werden zum normalen Tarif verrechnet.

Anstelle der Einsätze vor Ort können auch 2 Einsätze à je 30 Minuten am Telefon bezogen werden.

2.3 Leistungserbringung

Swisscom erbringt die bei der Auftragserteilung zwischen dem Kunden und Swisscom vereinbarte Leistung. Sie erfolgt nach vorgängiger Terminabsprache entweder durch einen Mitarbeiter von Swisscom oder durch einen von Swisscom beauftragten Partner (beide nachfolgend «Experten» genannt). Swisscom entscheidet anhand der Anfrage und der Problemschilderung durch den Kunden, ob die Experten für die Problemlösung geeignet sind und ob die Leistung am Telefon oder vor Ort erbracht wird. Der Experte hat das Recht, sich vor der Vereinbarung der Leistungserbringung ein Bild über die Ausführbarkeit der Leistung zu machen. Es besteht kein Anspruch auf die Erbringung einer vom Kunden bestimmten Leistung. Swisscom kann für die Durchführung der Arbeiten nach eigenem Ermessen weitere Dritte beziehen.

Der Experte führt die vereinbarte Leistung korrekt und sorgfältig aus, sofern die jeweils notwendigen Bedingungen beim Kunden gegeben sind (Ziffer 3).

Der Experte verweigert nach eigenem Ermessen die Leistungserbringung, wenn es sich um Leistungen im Zusammenhang mit Daten, Programmen, Internetseiten etc. handelt, die illegal oder anstössig sind. Dies gilt beispielsweise, aber nicht ausschliesslich, für P2P-File-sharing, Leistungen im Zusammenhang mit anstössigen Dateien und Inhalten, namentlich Erotikseiten, Gewalt darstellende Seiten, Seiten mit rassistischem Inhalt usw.

Nimmt der Experte auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden ein Gerät zur Bearbeitung mit, so wird dies auf dem Auftrags- und Rapportblatt vermerkt und durch den Kunden bestätigt. Es gelten die Bestimmungen des Auftrags- und Rapportblattes und der vorliegenden Leistungsbeschreibung.

3. Leistungen/Pflichten des Kunden

3.1 Allgemeine Mitwirkungspflichten

Der Kunde ist dazu verpflichtet, sämtliche Vorkehrungen zu treffen, damit der Experte die Leistung erbringen kann. Dazu gehören namentlich

> das Verschaffen des Zugangs zu Örtlichkeiten und Geräten, das Bereitstellen oder Entfernen aller notwendigen Passwörter sowie das Vorhandensein der erforderlichen Programme und Geräte (Mindestanforderungen: ab Windows-Betriebssystem Windows XP oder Mac-Betriebssystem ab OS X 10.2.);

> die vorgängige Sicherung all seiner Daten auf dem aktuellen Stand (Tageskopie), z.B. auf CD oder einem anderen externen Datenträger;

Leistungsbeschreibung

Swisscom Business Service Team

> gegebenenfalls das Einholen der Zustimmung eines berechtigten Dritten;

> die Anwesenheit während der Leistungserbringung und

> das Unterschreiben des Auftrags- und Rapportblatts unter Punkt 1 «Auftragserteilung».

3.2 Installation von Netviewer für die Leistungserbringung am Telefon

Um die telefonische Leistungserbringung zu ermöglichen, muss der Kunde vorgängig das Remote-Access-Programm Netviewer (nachstehend «Netviewer» genannt) installieren sowie den im Netviewer angezeigten Leistungsbedingungen und der Bildschirmübertragung und -übernahme durch den Experten zustimmen.

3.3 Erwerb von Lizenzen

Der Kunde ermächtigt Swisscom zur Installation der von ihm gewünschten Programme auf seinem Computer. Lässt der Kunde den Experten ein Programm installieren, so gelten die entsprechenden Lizenzbedingungen des jeweiligen Lieferanten des Programms als vom Kunden akzeptiert. Das Recht zur Nutzung der Programme beginnt mit dem Akzept der Lizenzbedingungen des jeweiligen Lieferanten durch den Kunden.

3.4 Verletzung der Mitwirkungspflichten

Sofern der Kunde den vereinbarten Termin nicht einhält, ist Swisscom berechtigt, den daraus entstehenden Schaden (Anfahrts- und Rückfahrtsweg sowie Wartezeit) zum aktuell gültigen Stundenansatz (www.swisscom.ch/bst) in Rechnung zu stellen. Sollte aufgrund defekter oder virenverseuchter Geräte oder Programme keine erfolgreiche Arbeit möglich sein oder verweigert der Experte die weitere Leistungserbringung aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, wird die bis dahin erbrachte Leistung (Anfahrts- und Rückweg sowie Arbeitszeit) zum aktuell gültigen Stundenansatz in Rechnung gestellt. Das gilt auch, wenn eine Arbeit nicht abgeschlossen werden kann, weil andere Mindestvoraussetzungen gemäss Ziff. 3.1–3.3 nicht erfüllt sind. Es werden jedoch maximal die Kosten der vereinbarten Leistung in Rechnung gestellt.

4. Vertragsdauer und Kündigung Abonnement

4.1 Dauer

Das Abonnement hat eine Mindestvertragsdauer von 1 Jahr. Dieses beginnt ab Bestellung oder ab einem späteren vom Kunden gewünschten Datum und hat eine unbeschränkte Laufzeit.

4.2 Kündigung

Das Abonnement kann erstmals auf das Ende der Mindestvertragsdauer von 1 Jahr unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 1 Monat gekündigt werden. Danach kann das Abonnement unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von jeweils 6 Monaten gekündigt werden.

Die Kündigung kann telefonisch über das Contact Center, per E-Mail an de bstoe@swisscom.com oder schriftlich an Swisscom AG, Customer Contact Center, CH-3050 Bern erfolgen.

5. Zahlungsbedingungen

5.1 Bezug von einzelnen Service-Team-Leistungen

Die Preise für erbrachte Leistungen richten sich nach den gemäss Auftrags- und Rapportblatt vereinbarten Preisen (für die Leistungserbringung vor Ort) bzw. nach den gemäss Bestätigungs-E-Mail vereinbarten Preisen (für die Leistungserbringung am Telefon) sowie nach den Preislisten von Swisscom (abrufbar unter www.swisscom.ch/bst). Die Service-Team-Leistung wird nach erfolgreicher Durchführung nach Wahl von Swisscom entweder via Standardrechnung oder separater Rechnung fakturiert.

5.2 Abonnement Service-Team-Leistungen

Das Abonnement wird dem Kunden monatlich auf seiner Festnetzrechnung in Rechnung gestellt.

5.3 Verzug

Eine vom Kunden zu vertretende Verzögerung enthebt ihn nicht von der Zahlungspflicht. Die Rechnung ist bis zum in der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum zu bezahlen. Gerät der Kunde in Verzug, so kann Swisscom ihm gegenüber – zusätzlich zu den gesetzlichen Verzugsfolgen – die Erbringung all ihrer Leistungen sistieren, gegebenenfalls auch Telekommunikationsanschlüsse sperren.

6. Garantie/Gewährleistung/Haftung

6.1 Service-Team-Garantie «nicht erfolgreich – nicht verrechnet» für Dienstleistungen/Nachbesserung

Swisscom gibt ausdrücklich keine Erfolgsgarantie. So kann insbesondere nicht garantiert werden, dass virenverseuchte Computer von der Malware befreit werden können oder dass die zu installierenden Programme einwandfrei arbeiten. Kann die Leistung durch den Experten nicht erfolgreich erbracht werden, so steht dem Kunden das Recht auf Nichtverrechnung der Leistung nach Massgabe der Service-Team-Garantie «nicht erfolgreich – nicht verrechnet» (nachstehend «Service-Team-Garantie» genannt) zu. Die Garantie gilt für einzeln bezogene wie auch für innerhalb des Abonnements bezogene Leistungen. Über diese Garantie hinaus besitzt der Kunde keine weiteren Ansprüche.

Als erfolgreich gilt der Einsatz auch dann, wenn die Störung gefunden wurde (Bsp. Identifikation eines Virus), aber die Störung nicht im Rahmen der offerierten Zeit behoben werden kann, wie beispielsweise das Neuaufsetzen eines verseuchten Geräts. Hierfür bedarf es eines neuerlichen Auftrags.

Die Service-Team-Garantie kommt nicht zur Anwendung, wenn der Kunde bereits bei der Terminvereinbarung oder vor Arbeitsbeginn darauf aufmerksam gemacht wurde, dass das Problem durch das Service-Team vermutlich nicht gelöst werden kann, und der Kunde trotzdem einen kostenpflichtigen Besuch bzw. Leistungserbringung des Service-Technikers wünscht. Weiter hat der Kunde keinen Anspruch auf einen neuerlichen, kostenlosen Versuch der Leistungserbringung (weder vor Ort noch telefonisch).

Bei mangelhaft ausgeführten, in Rechnung gestellten Installationsarbeiten ist der Kunde berechtigt, kostenlose Nachbesserung der Installationsarbeiten zu verlangen. Darüber hinausgehende Ansprüche des Kunden sind, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

6.2 Garantie für Geräte

Hardwaredefekte sind generell von der Service-Team-Garantie gemäss Ziffer 6.1 ausgeschlossen. Für die Geräte gelten anstelle der gesetzlichen Gewährleistungsansprüche des Obligationenrechts, die in jedem Fall ausgeschlossen bleiben, jeweils entweder ausschliesslich die für das bestimmte Gerät anwendbaren Garantiebestimmungen von Swisscom oder die Garantiebestimmungen des jeweiligen Drittlieferanten. Die entsprechenden Garantiebestimmungen liegen dem Gerät bei.

6.3 Geld-zurück-Garantie

Eine Geld-zurück-Garantie gilt nur für die Programme und Geräte, welche der Kunde von Swisscom kauft (www.swisscom.ch/bst) und im Swisscom-Sortiment aufgeführt sind, nicht jedoch für von Swisscom ausserhalb des Sortiments eigens für den Kunden beschaffte Programme und Geräte. Die gekauften Artikel können nur in unbeschädigtem (Geräte) bzw. ungeöffnetem Zustand (Software, DVDs und Verbrauchsmaterial) zurückgenommen werden. Als Grundlage gilt das Auftrags- und Rapportblatt bzw. das Bestätigungs-E-Mail.

6.4 Gewährleistung/Haftung für Datensicherheit

Die Sicherheit der Daten liegt im alleinigen Verantwortungsbereich des Kunden. Er sorgt für die notwendigen Sicherheitskopien. Eine Gewährleistung für die Sicherheit der Daten oder weitergehender Ansprüche wie eine Neukonfiguration des Computers bei einem Defekt ist seitens Swisscom ausdrücklich ausgeschlossen. Swisscom übernimmt keine Haftung für allfällige Schäden des Kunden oder Dritter aus Verlust von nicht gesicherten Daten oder Programmen oder aus Datenverlust aufgrund von schädlichen Programmen.

6.5 Gewährleistung/Haftung für Programme

Für Programme von Drittlieferanten bietet Swisscom selber keinerlei Gewährleistung. Swisscom steht lediglich für die korrekte Installation ein. Ein fehlerfreies Funktionieren der Programme kann nicht gewährleistet werden. Namentlich ist bei Programmen, welche der Sicherheit dienen, wie Antivirenprogrammen, Kinderschutzfunktionen und dergleichen nie eine hundertprozentige Sicherheit möglich. Swisscom schliesst auch für die Installation die Haftung im Rahmen des gesetzlich Zulässigen aus, insbesondere für entgangenen Gewinn und Folgeschäden.

6.6 Übrige Haftung

Muss ein Gerät, welches durch einen Experten installiert wurde, infolge eines Defekts repariert oder ausgetauscht werden, so haftet Swisscom nicht für die Wiederinstallation des Gerätes. Dies gilt sowohl während der Garantiezeit als auch danach. Auf Kundenwunsch kann Swisscom das Gerät zu den aktuell gültigen Konditionen wieder installieren lassen.

Bei der Erbringung von konkreten Dienstleistungen oder der Mitnahme des Gerätes zur Bearbeitung haftet Swisscom nicht für Folgeschäden infolge des unsachgemässen Gebrauches durch den Kunden (z.B. fehlende Sicherheit der Daten) oder infolge später auftretende und vom Kunden zu vertretende Probleme wie neuem Virenbefall.

Für Beschädigungen oder Verlust von Infrastruktur des Kunden haftet Swisscom, sofern diese auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Experten zurückzuführen sind. Der Schadenersatz ist in jedem Fall auf den Zeitwert der Sache begrenzt. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

Für Missbrauch und Schädigungen durch Dritte, für Sicherheitsmängel sowie Unterbrüche des Fernmeldenetzes und des Internets kann Swisscom nicht verantwortlich gemacht werden. Für daraus entstehende Reparatur- und Supportkosten haftet Swisscom nicht.

Wo die Haftung im gesetzlich zulässigen Rahmen nicht explizit ausgeschlossen wurde, haftet Swisscom lediglich für grobe Fahrlässigkeit und Absicht. In jedem Fall ausgeschlossen ist, soweit gesetzlich zulässig, die Haftung von Swisscom für entgangenen Gewinn und Folgeschäden.

7. Änderungen

7.1 Änderungen bei Preisen und Dienstleistungen

Swisscom behält sich vor, die Preise und ihre Dienstleistungen jederzeit anzupassen. Änderungen gibt Swisscom dem Kunden in geeigneter Weise bekannt. Erhöht Swisscom Preise so, dass sie zu einer höheren Gesamtbelastung des Kunden führen, oder ändert Swisscom 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 er dies, akzeptiert er die Änderungen. Preisanpassungen infolge Änderung der Abgabesätze (z.B. Erhöhung der Mehrwertsteuer) sowie Preiserhöhungen von Drittanbietern (insbesondere bei Mehrwertdiensten) gelten nicht als Preiserhöhungen und berechtigen nicht zur Kündigung. Senkt Swisscom die Preise, kann sie gleichzeitig allfällig vor der Preissenkung gewährte Rabatte anpassen.

7.2 Änderungen der Leistungsbeschreibung

Swisscom behält sich vor, die Leistungsbeschreibung jederzeit anzupassen. Swisscom informiert die Kunden in geeigneter Weise vorgängig über Änderungen der Leistungsbeschreibung. Sind die Änderungen für den Kunden nachteilig, kann er bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt hin den Vertrag mit Swisscom ohne finanzielle Folgen vorzeitig kündigen. Unterlässt er dies, akzeptiert er die Änderungen.

7.3 Einstellung des Service

Swisscom kann den Service Business Service Team jederzeit beenden.

8. Übertragung

Die Übertragung des Vertrages oder von Rechten oder Pflichten aus diesem Vertrag bedarf beidseitiger schriftlicher Zustimmung. Swisscom ist berechtigt, einen Parteiwechsel auch mündlich zu akzeptieren. Swisscom kann den vorliegenden Vertrag oder Rechte und Pflichten daraus ohne Zustimmung des Kunden an Swisscom AG oder eine andere Gesellschaft übertragen, sofern Swisscom AG diese Gesellschaft direkt oder indirekt kontrolliert. Weiter ist Swisscom berechtigt, ohne Zustimmung des Kunden Verträge oder Forderungen daraus zu Inkassozwecken an Dritte zu übertragen bzw. abzutreten.

9. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Der Vertrag untersteht schweizerischem Recht. Gerichtsstand ist Bern. Zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten.