

Allgemeine Vertragsbedingungen (AVB)

Stand: September 2026

1. Geltungsbereich

- 1.1 Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB) regeln sämtliche Geschäftsbeziehungen zwischen der Hartmannpartner experts ag (nachfolgend „Anbieterin“) und ihren Kunden.
- 1.2 Sie gelten für alle Dienstleistungen, insbesondere in den Bereichen:
 - Einführung und Beratung von ERP-Systemen
 - Betrieb und Hosting von Systemumgebungen
 - Support- und Wartungsleistungen
 - Bereitstellung von Software (im Abonnement sowie durch den Verkauf von Lizenzen in Verbindung mit einem Updatevertrag)
- 1.3 Abweichende Vereinbarungen gelten nur, wenn sie schriftlich bestätigt wurden. Im Falle von Widersprüchen gehen individuelle Vereinbarungen (z.B. Offerten) diesen AVB vor. Abweichende Vereinbarungen gelten nur, wenn sie schriftlich bestätigt wurden.
- 1.4 Diese AVB gelten unabhängig von anderen Bestimmungen zur Nutzung von Software, Applikationen oder Diensten von Drittanbietern. Solche Bestimmungen sind zusätzlich zu beachten.

2. Vertragsstruktur

- 2.1 Ein Vertrag kommt durch Unterzeichnung einer Offerte, Auftragsbestätigung oder durch schriftliche Bestätigung zustande.
- 2.2 Die Offerte bildet zusammen mit diesen AVB die vertragliche Grundlagen.
- 2.3 Diese AVB gelten auch für alle zukünftigen Leistungen, ohne dass eine erneute Vereinbarung erforderlich ist.

3. Leistungen

- 3.1 Die Anbieterin erbringt Dienstleistungen in den Bereichen Beratung, Implementierung, Systembetrieb, Support sowie Softwarebereitstellung.
- 3.2 Die Leistungen werden nach dem aktuellen Stand der Technik und mit der gebotenen Sorgfalt erbracht.
- 3.3 Die Anbieterin schuldet keinen bestimmten wirtschaftlichen oder technischen Erfolg, sofern nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart.
- 3.4 Die Anbieterin ist berechtigt, zur Leistungserbringung Dritte beizuziehen.

4. Pflichten des Kunden

- 4.1 Der Kunde hat eine umfassende Mitwirkungspflicht. Insbesondere verpflichtet er sich, alle zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Unterlagen und Daten vollständig und rechtzeitig bereitzustellen.
- 4.2 Der Kunde stellt sicher, dass seine Mitarbeitenden in ausreichendem Umfang zur Verfügung stehen.
- 4.3 Der Kunde ist verantwortlich für die Qualität und Richtigkeit der gelieferten Daten.
- 4.4 Verzögerungen oder Mehraufwand aufgrund ungenügender Mitwirkung gehen vollständig zu Lasten des Kunden.
- 4.5 Der Kunde und seine Nutzer verpflichten sich, ihre Systeme nach dem aktuellen Stand der Technik zu schützen und minimieren das Risiko durch den Einsatz geeigneter Sicherheitsvorkehrungen.
- 4.6 Der Kunde und seine Nutzer sorgen für ausreichenden Zugriffsschutz.

5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 5.1 Die Vergütung richtet sich nach den vereinbarten Angeboten.
- 5.2 Die in einem Angebot vorgesehenen Dienstleistungen sind die voraussichtlich zu erbringenden Dienstleistungen.
- 5.3 Die in einem Angebot vorgesehenen Preise sind unverbindliche Schätzungen. Die Leistungen werden nach dem effektiven Aufwand nach den aktuellen Stundensätzen erbracht, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart.
- 5.4 Rechnungen sind innert 30 Tagen ohne Abzug zahlbar.
- 5.5 Bei Zahlungsverzug ist die Anbieterin berechtigt:
 - Verzugszinsen zu erheben;
 - Leistungen einzuschränken oder auszusetzen;
 - den Zugriff auf Systeme temporär zu sperren.

6. Projektleistungen

- 6.1 Projektleistungen umfassen insbesondere Analyse, Konzeption, Einrichtung, Migration, Schulung und Go-Live-Begleitung.
- 6.2 Termine und Meilensteine gelten als Richtwerte, sofern nicht ausdrücklich als verbindlich vereinbart.
- 6.3 Änderungen des Leistungsumfangs (Change Requests) bedürfen einer Abstimmung und können zu Anpassungen von Aufwand und Terminen führen. Dem Kunden wird der effektive Aufwand nach den aktuellen Stundensätzen verrechnet.
- 6.4 Eine Abnahme gilt als erfolgt, wenn:
 - keine wesentlichen Mängel gemeldet werden oder
 - das System produktiv genutzt wird.
 - Datenmigrationen erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Fehlerfreiheit.

7. Supportleistungen

- 7.1 Supportleistungen werden im Rahmen der vereinbarten Supportmodelle erbracht.
- 7.2 Support umfasst insbesondere Unterstützung bei Fragen, Fehleranalyse und kleinere Anpassungen.
- 7.3 Kein Bestandteil des Supports sind umfangreiche Anpassungen oder Projektleistungen.
- 7.4 Ohne separate Vereinbarung besteht kein Anspruch auf garantierte Reaktions- oder Lösungszeiten.

8. Softwarenutzung, Lizenzen und Abonnemente

- 8.1 Die Nutzung der bereitgestellten Software richtet sich nach dem vertraglich vereinbarten Modell.

8.1.1 Abonnemente

- Bei diesem Modell erfolgt die Nutzung der bereitgestellten Software im Rahmen eines Abonnements auf Zeit.
- Die Abrechnung erfolgt periodisch auf Basis der vereinbarten Nutzung (z. B. Benutzeranzahl).

8.1.2 Lizenzkauf und Updatevertrag

- Beim Kauf von ERP-Lizenzen erwirbt der Kunde ein zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht an der Software.
- Zur Gewährleistung der technischen Aktualität, der Sicherheit sowie der Einhaltung aktueller gesetzlicher Normen wird für die erworbenen Lizenzen ein fortlaufender Updatevertrag abgeschlossen. Dieser berechtigt den Kunden zum Bezug von neuen Programmversionen.
- Für den Updatevertrag fallen wiederkehrende Gebühren an. Diese werden periodisch abgerechnet.

8.2 Gemeinsame Bestimmungen

- Die Anbieterin ist berechtigt, die Nutzung zu überprüfen und bei Abweichungen anzupassen.
- Sämtliche Nutzungsrechte sind, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, nicht exklusiv und nicht an Dritte übertragbar.

9 Hosting und Systembetrieb

- 9.1 Die Anbieterin stellt die Serverinfrastruktur für den Betrieb der Systeme zur Verfügung.
- 9.2 Die Leistungen erfolgen nach dem Best-Effort-Prinzip.
- 9.3 Ein Anspruch auf ununterbrochene Verfügbarkeit besteht nicht.
- 9.4 Datensicherungen werden regelmässig durchgeführt, jedoch ohne Garantie für vollständige Wiederherstellung. Der Kunde ist verpflichtet, selbst für eine adäquate und periodische Datensicherung seiner gespeicherten Daten zu sorgen.

10 Datenschutz (inkl. Auftragsbearbeitung)

- 10.1 Die Anbieterin bearbeitet Personendaten im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.
- 10.2 Sofern eine Bearbeitung im Auftrag erfolgt, handelt die Anbieterin als Auftragsbearbeiterin.
- 10.3 Die Bearbeitung erfolgt ausschliesslich im Rahmen des vereinbarten Zwecks und unter Einhaltung angemessener technischer und organisatorischer Massnahmen.

11 Höhere Gewalt, Missbrauch und Vertragsverletzungen

- 11.1 Bei Störungen, Verzögerungen oder Unterbrechungen der Nutzung aufgrund höherer Gewalt, die die Hartmannpartner experts ag oder gegebenenfalls ihre Subunternehmen in ihrer Leistungserbringung erheblich einschränken oder ihre Leistungserbringung unmöglich machen, hat die Hartmannpartner experts ag das Recht, den Zugang zu sperren und die Nutzung einzuschränken, die Leistungserbringung zu unterbrechen und diese Zeitspanne um eine angemessene Zeitspanne für den Beginn der weiteren Leistungserbringung zu verlängern.
- 11.2 Für diese Dauer wird die Hartmannpartner experts ag von ihren Leistungspflichten befreit. Wenn ein solcher Fall ununterbrochen über einen Zeitraum von mehr als 30 Tagen anhält, kann das Vertragsverhältnis durch jede Partei ohne Bindung an die Vertragsdauer mit einer Frist von 30 Tagen gekündigt werden. Dem Kunden stehen keine Schadensersatz- oder sonstigen Ansprüche gegenüber der Hartmannpartner experts ag zu.

12 Gewährleistung und Haftung

- 12.1 Die Hartmannpartner experts ag erbringt ihre Leistungen nach dem Best-Effort-Prinzip. Sie gewährt weder allgemein noch zu einem bestimmten Zeitpunkt eine ununterbrochene oder störungsfreie Nutzung. Eine Gewährleistung für die Nutzung wird - soweit gesetzlich zulässig - ausgeschlossen.
- 12.2 Die Anbieterin haftet nur für Schäden, die durch vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verhalten verursacht wurden.
- 12.3 Die Haftung gem. Ziff. 12.1 ist auf den im letzten Vertragsjahr bezahlten Betrag beschränkt.
- 12.4 Eine Haftung für indirekte Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn oder Datenverlust ist ausgeschlossen.
- 12.5 Eine Verzögerung bei Projekt- oder Supportleistungen oder sonstiger verspäteter Leistungen gibt dem Kunden kein Recht auf Schadenersatz.
- 12.6 Diese Haftungsausschlüsse und Haftungsbeschränkungen gelten für vertragliche als auch für ausservertragliche Ansprüche des Kunden sowie für die persönliche Haftung der Mitarbeitenden, Vertreter und Organe der Hartmannpartner experts ag.
- 12.7 Ausgenommen von diesen Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüssen sind gesetzlich bestehende, zwingende Haftungsregelungen.

13 Vertraulichkeit

- 13.1 Beide Parteien verpflichten sich, sämtliche vertraulichen Informationen geheim zu halten und nur im Rahmen der Vertragsbeziehung zu verwenden.

14 Vertragsdauer und Kündigung

- 14.1 Die Vertragsdauer richtet sich nach den jeweiligen Vereinbarungen.
- 14.2 Bei unbefristeten Verträgen gilt eine Kündigungsfrist von 3 Monaten auf das Ende des nächsten Quartals.
- 14.3 Eine Beendigung/Kündigung gibt dem Kunden keinen Anspruch auf Rückerstattung einer bereits geleisteten Vergütung. Bereits erbrachte Leistungen sind in jedem Fall zu vergüten.
- 14.4 Eine fristlose Kündigung aus wichtigen Gründen bleibt beiden Parteien vorbehalten. Als wichtiger Grund gilt insbesondere der begründete Verdacht auf Missbrauch, die Verletzung der Vertragsbestimmungen durch den Kunden oder seiner Nutzer sowie Zahlungsunfähigkeit, Konkursöffnung oder Gesuch um Nachlassstundung der anderen Partei.
- 14.5 Eine Kündigung oder die Mitteilung, dass der Vertrag nicht verlängert werden soll, hat durch eingeschriebenen Brief zu erfolgen.
- 14.6 Der Kunde ist bei Beendigung verantwortlich dafür, seine Daten zu sichern und entsprechende Daten zu löschen.

15 Schlussbestimmungen

- 15.1 Es gilt ausschliesslich Schweizer Recht unter Ausschluss des internationalen Privatrechts und des Wiener Kaufrechts.
- 15.2 Gerichtsstand ist der Sitz der Anbieterin.
- 15.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung tritt eine Regelung, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommt. Entsprechendes gilt bei Regelungslücken.