

Vertragswesen PE 2



Autorin	Simone Arnold
Firma	
Datum	11. Februar 2005

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung in die Prozesseinheit	3
2	Flussdiagramm	4
3	Beschreibung der einzelnen Teilschritte	6
4	Schlusswort	7
4.1	Tipps zum Vertragsabschluss	7
5	Erfahrungsbericht	8
5.1	Telefonat	8
5.2	PDF Format.....	8
5.3	Ordnungsgemässer Vertragsablauf	8
6	Musterdokument	9
7	Vorgehensplan.....	15
8	Auswertungsbogen	16

1 Einführung in die Prozesseinheit

Verträge. Weshalb braucht es heute eigentlich Verträge? Sind Verträge nicht einfach nutzloser Papierkram, der unser tägliches Leben kompliziert macht?

In den Ursprungszeiten schien das Leben doch viel einfacher. Das simple Leben der Höhlenbewohner sowie deren Bedürfnisse regelten sich durch Austausch von Waren. Sogar in der neueren Geschichte findet man Beispiele für den reinen Warenaustausch. So „bezahlten“ die Indianer neue Waffen oder Alkohol mit Gold an die weissen Einwanderer in Amerika.

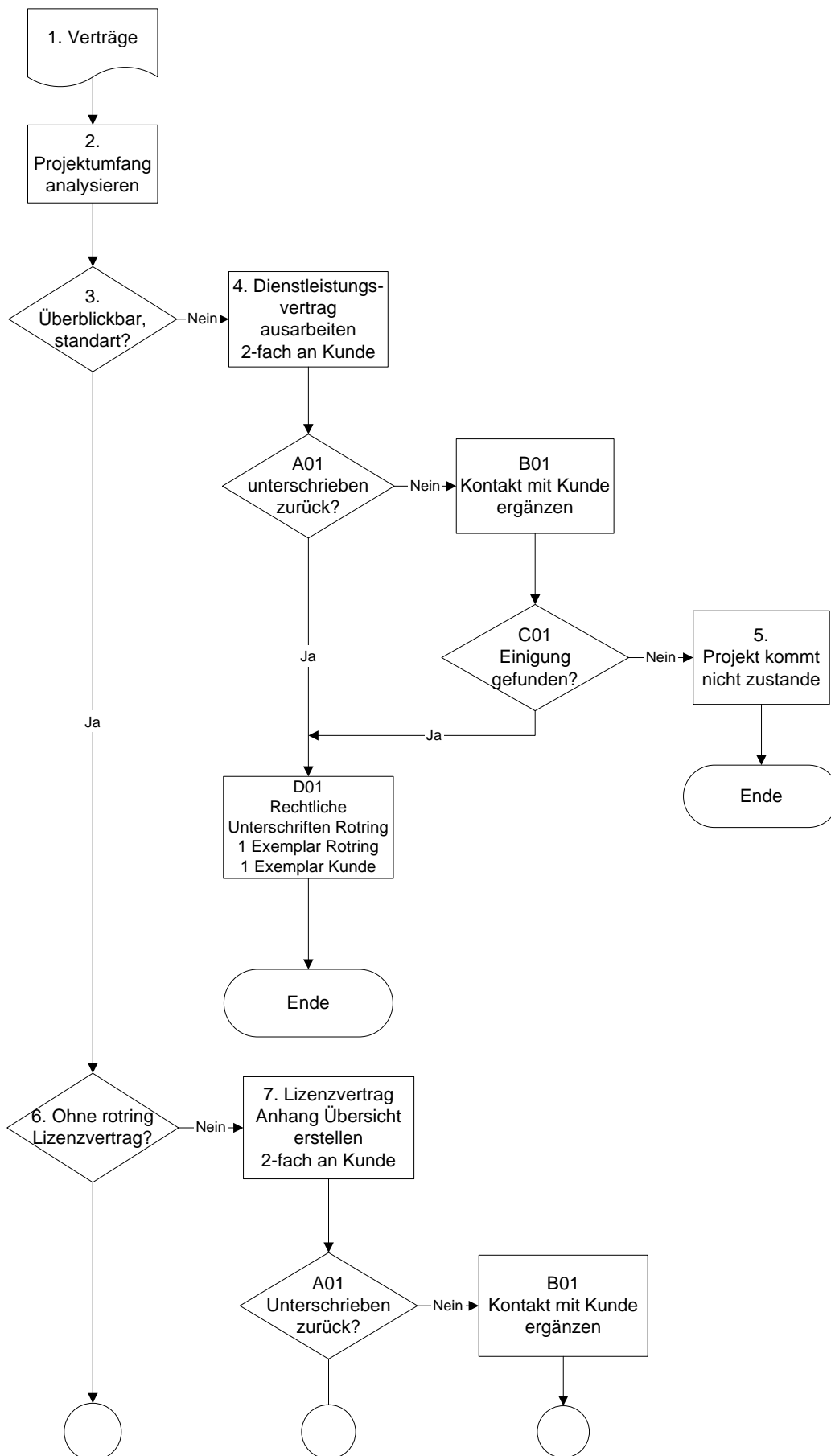
Heute ist vielen Konsumentinnen und Konsumenten gar nicht bewusst, dass sie tagtäglich rechtskräftige Verträge abschliessen.

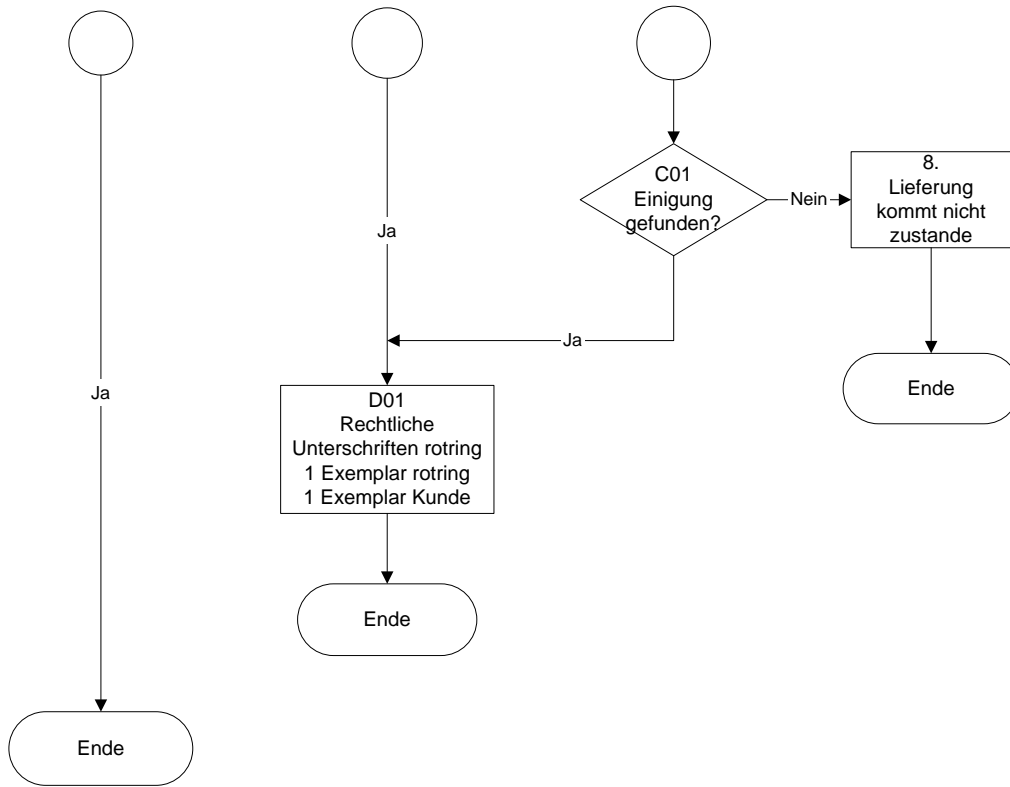
Wenn jemand in ein Geschäft geht, wortlos eine Packung Milch zur Kasse trägt, diese bezahlt und das Geschäft verlässt, hat er oder sie einen Vertrag abgeschlossen. Es handelt sich um einen Vertrag, der durch eine schlüssige Handlung zustande gekommen ist. Ein Vertrag braucht also keine schriftliche Form, um rechtskräftig zu sein. Er kann auch in mündlicher oder stillschweigender Form entstehen, nur sollte man immer bedenken, dass dann im Streitfall die Beweisführung nicht einfach ist.

Verträge können also schriftlich, mündlich oder stillschweigend zustande kommen, alle drei sind voll rechtskräftig. Das Wichtigste dabei ist, dass beide Vertragspartner den Vertrag freiwillig schliessen wollen. Wenn Ihnen jemand ungefragt eine Ware zusendet, ist damit noch kein Vertrag zustande gekommen. Es fehlt die gegenseitig übereinstimmende Willensäusserung.

Die genannten Vertragsbestimmungen und Auswirkungen sind im Schweizer Obligationenrecht (OR) verbindlich geregelt.

2 Flussdiagramm





3 Beschreibung der einzelnen Teilschritte

1. Die Verträge sind schon als Vorlage auf unserem Laufwerk gespeichert.
2. Man schaut im Visual-Adress (Programm, in dem alle unsere Kunden eingetragen sind) nach, was unter Projekte, Lizenzen und Verkaufsaktivität steht. Je nach dem muss man ihn anpassen.
3. Man schaut, ob der Projektumfang überblickbar ist. Handelt es sich um einen Standard Vertrag? Wenn ja, geht man weiter zu Punkt 6 und wenn nein, geht man zum Punkt 4 über.
4. Die Dienstleistungsverträge werden von der Standardform zu dem gewünschten Vertrag angepasst. In zweifacher Ausführung wird dieser an den Kunden zur Unterzeichnung gesandt.

A01 Ist der Vertrag unterschrieben eingegangen?

B01 Wenn der Vertrag nicht unterschrieben zurückkommt, nehmen wir mit dem Kunden Kontakt auf und fragen ihn, nach dem Grund. Bei zeitlichen Gründen wird ein Termin vereinbart, bei Inhaltlichen Gründen versuchen wir eine Einigung zu finden.

C01 Haben wir eine Einigung gefunden?
5. Konnte keine Einigung gefunden werden, wird das Projekt abgebrochen und kommt am Schluss nicht zustande. Somit ist der Auftrag abgeschlossen.

D01 Kommt der Vertrag direkt unterschrieben zurück oder hat man eine Einigung gefunden, so wird er auch von uns unterschrieben. Ein Exemplar behalten wir bei uns im Haus, und wird abgelegt, eines wird unterschrieben von uns an den Kunden zurückgesandt.
6. Für die meisten Projekte im ELCAD Bereich wird ein Lizenzvertrag benötigt, welcher als zusätzliche Sicherheit dient.
7. Der Lizenzvertrag wird speziell auf den einzelnen Kunden angepasst und dann in zweifacher Ausführung an den Kunden gesandt.
8. Wurde keine Einigung gefunden so kommt die Lieferung nicht zustande und somit ist der Auftrag abgeschlossen.

4 Schlusswort

Verträge stellen immer Rechte und Pflichten von mindestens zwei Parteien dar.

Nicht immer empfiehlt es sich, diese schriftlich zu verfassen, da der Inhalt eher unbedeutend und der Zeitaufwand zu gross wäre (Einkauf von Gütern für den täglichen Lebensbedarf).

Geht es um existenzielle Angelegenheiten wie einen Miet-, Arbeits- oder Leasingvertrag sowie höhere Geldsummen, empfiehlt es sich immer einen schriftlichen Vertrag abzuschliessen.

Abschliessend möchte ich hervorheben, dass sich viele Menschen Ärger und Geld ersparen können, wenn vorzugsweise Vertragsinhalte einfach und klar aufgelistet werden, wie in dem in Punkt zwei beschriebenen Flussdiagramm.

4.1 Tipps zum Vertragsabschluss

Zusätzliche mündliche Absprachen sollten Sie in den Vertrag hineinschreiben.

Wenn aber der Vertrag einmal abgeschlossen wurde (auch mündliche und stillschweigende Verträge!) ist dieser von beiden Seiten einzuhalten, ausser es wurde im Vertrag eine Rücktrittsmöglichkeit vorgesehen.

Wenn es um höhere Geldsummen oder etwas anderes Wichtiges geht, dann sollte man einen Vertrag schriftlich abschliessen.

Wenn man einen schriftlichen Vertrag abschliessen will, ist es besonders wichtig, den Vertrag genau zu lesen (besonders das Kleingedruckte).

Unterschreiben Sie auf keinen Fall, wenn Ihnen irgendein Detail des Vertrags nicht verständlich ist. In so einem Fall lassen Sie am besten den Vertrag bei einer Verbraucherorganisation oder bei einem Rechtsanwalt überprüfen.

Nichts unterschreiben das man nicht versteht!

5 Erfahrungsbericht

5.1 Telefonat

Vor einiger Zeit hatten wir einem Kunden einen Vertrag zugesandt. Diesen versenden wir immer mit einer Auftragsbestätigung. Wir haben eine Kopie bei uns in einem speziellen Fach, wo wir das laufend überwachen. Eine Woche war vorbei, meistens sind sie dann schon wieder zu uns zurückgekommen, je nach Standort unseres Vertragspartners. Dann haben wir zum ersten mal dort angerufen und gefragt ob etwas mit dem Vertrag nicht in Ordnung sei. Unser Kunde meinte, es sei alles in Ordnung. Er versprach uns, den Vertrag am folgenden Tag zu senden. Als dieser aber nach 4 Tagen immer noch nicht da war, hatten wir nochmals angerufen, unser Kunde versicherte uns, ihn diesmal wirklich zu senden. So ging dieses Spiel weitere drei Wochen lang. Nach etlichen Telefonaten konnten wir unseren Kunden überzeugen, dass er uns schlussendlich den Vertrag doch noch unterschrieben zurücksandte.

Schlussfolgerung: Immer am Ball bleiben, es lohnt sich!

5.2 PDF Format

Wir hatten mal einen Fall, wo der Kunde es sehr eilig gehabt hat und den Vertrag so schnell wie möglich unterschreiben wollte, damit er seine Lizenzen brauchen konnten. Also haben wir ihm den Vertrag per Mail geschickt und bekamen ihn auch schnell wieder retour, zum Glück aber hatten wir ihn nochmals durchgelesen bevor wir ihn unterzeichneten. Bei einem Punkt lag eine Änderung vor, die vom Kunden gemacht worden war. (Ich hatte den Vertrag nicht per PDF versandt.) Mein Chef hatte dies aber zum Glück bemerkt und rief unseren Kunden an, der die Änderung dann auch bestätigte, er redete mit ihm und sagte ihm, das dies was er in den Vertrag geschrieben hatte, leider nicht möglich sei. Er korrigierte die Änderung wieder und verschickte den Vertrag erneut (diesmal in PDF). Der Kunde war danach trotzdem zufrieden und sandte uns den unterschriebenen Vertrag zurück. Das Formular, das wir unterzeichnet hatten, sandten wir später per Post.

Schlussfolgerung: Wenn ich jetzt einen Vertrag per Mail versende, dann nur noch im PDF Format!

5.3 Ordnungsgemässer Vertragsablauf

Wie im Beispiel Telefon schon erwähnt, versenden wir unsere Verträge immer gleich mit einer Auftragsbestätigung und überwachen sie anschliessend. Die meisten unserer Kunden sind nicht so wie oben beschrieben. Sie senden den Vertrag gleich wieder unterschrieben zurück und sind mit dem Vertragsinhalt einverstanden. Wenn die Verträge Ordnungsgemäss zurückkommen, unterzeichnet sie der Geschäftsführer und sein Stellvertreter, dann wird ein Vertrag wieder an den Kunden zurückgesandt und eine Kopie wird bei uns abgelegt. Der Auftrag ist somit korrekt abgeschlossen und kann bis zu der nächsten Jahresrechnung in den Ordner gelegt werden.

Schlussfolgerung: Es gibt immer wieder komplizierte Geschäftspartner, aber man darf den Kopf nicht hängen lassen. Zum Schluss wird immer eine Lösung gefunden und wie man an diesem Beispiel erkennen kann, die meisten sind nicht so!

6 Musterdokument

GESAMTSYSTEMVERTRAG

zwischen

Sicherheitssysteme AG
Schweizerstrasse 19

8200 Schaffhausen

(nachfolgend "KUNDE" genannt)

und

Arte AG
Zürichstrasse 7

8953 Dietikon

(nachfolgend "Arte" genannt)

Arte-Vertragsnummer:

GS 93/02/265

Anhang: Softwarewartungsvertrag Nr. SW 93/02/265
 Softwarelizenzvertrag Nr. SWL 93/02/265
 Konfigurationsblatt zu Softwarelizenzvertrag
 Nr. SWL 93/02/265

Vertragsbeginn: 1.2.1993

1. Vertragsgegenstand

1.1.

Die nachstehenden Vertragsbestimmungen definieren die Gesamtsystemverantwortung und regeln die Wartung beziehungsweise den Support von den in den Konfigurationsblättern aufgeführten Systemen, bestehend aus Hardware-Produkten (nachstehend "HARDWARE" genannt), Software-Produkten (nachstehend "SOFTWARE" genannt), sowie weitere Leistungen gemäss Leistungsbeschreibung.

1.2.

Alle unter diesem Vertrag erbrachten Leistungen (nachfolgend "LEISTUNGEN" genannt) sind in den entsprechenden Verträgen, deren Konfigurationsblättern und Leistungsbeschreibungen spezifiziert und werden als Anhang aufgeführt.

1.3.

Die Konfigurationsblätter enthalten die detaillierte Aufstellung der unter diesem Vertrag zu wartenden Produkte, den Leistungsumfang, die Wartungs- und Supportgebühren (nachfolgend "Gebühren" genannt) für die betreffenden Produkte sowie weitere Angaben (Installationsort, Reaktionszeit etc.) und bilden integrierenden Bestandteil dieses Vertrages.

Die Konfigurationsblätter werden bei Änderungen neu ausgestellt und dem Kunden unter Verweis auf den entsprechenden Vertrag als separate Anhänge abgegeben.

2. Voraussetzungen

2.1.

Grundsätzlich wird vorausgesetzt, dass der Kunde für die Software eine gültige Lizenz besitzt und die neuste durch Arte freigegebene Version installiert ist.

2.2.

Für Leistungen an Hardware und Software wird vorausgesetzt, dass entsprechende Wartungs- und Unterhaltungsverträge für alle Systemkomponenten abgeschlossen sind.

2.3.

Zur Erbringung der Leistung wird vorausgesetzt, dass die Hardware und die Software vollständig in den entsprechenden Verträgen und Konfigurationsblättern aufgeführt und im Rahmen der Produktespezifikationen benutzt wird.

2.4.

Systemerweiterungen (Hardware und Software) müssen in diesem Vertrag aufgenommen werden und die Gebühren werden entsprechend angepasst.

3. Leistungen von Arte

3.1.

Arte übernimmt mit der Gesamtsystemverantwortung folgende Aufgaben:

- Koordination der Fehlermeldungen über Hard- und Softwareproblemen
- Koordination der Service- und Supportleistungen der verschiedenen Vertragspartnern
- Ueberwachung der zugesagten Reaktionszeiten.
- Uebernahme der Kosten, die durch das Aufbieten von nicht zuständigen Servicestellen entstehen.

2

3.2.

Der Leistungsumfang ist in den einzelnen Verträgen und Leistungsbeschreibungen enthalten und wird durch Arte-Mitarbeiter oder von Arte schriftlich beauftragten Dritten erbracht.

4. Pflichten des Kunden

Gemäss den Richtlinien der abgeschlossenen und in der Beilage aufgeführten Verträgen und Konfigurationsblättern.

5. Gebühren

5.1.

Die Gebühren sind in den einzelnen Konfigurationsblättern und in einem Uebersichtsblatt festgehalten.

5.2.

Bei Aenderung der Gebühren infolge Aenderungen des Produkte-Umfangs in den Konfigurationsblättern oder infolge von neuen Leistungen, wird die Gebühr ab dem entsprechenden Aenderungsdatum in Rechnung gestellt.

5.3.

Die in den Konfigurationsblättern aufgeführten Gebühren können unter Einhaltung, der in den Verträgen definierten Mitteilungsfrist, angepasst werden.

6. Zahlungsbedingungen

6.1. Rechnungsstellung

Pauschale Wartungsgebühren werden jährlich im voraus (1.1. - 31.12. oder pro Rata) in Rechnung gestellt.

6.2. Zahlungsbedingungen

Die von arte gestellten Rechnungen sind netto innerhalb von 30 Tagen zahlbar. Ohne Mitteilung des KUNDEN gilt eine Rechnung nach Ablauf der Zahlungsfrist als angenommen.

6.3. Zahlungsverzug

Kommt der KUNDE mit Zahlungen in Verzug, so hat arte neben dem Anspruch auf Verzugszins das Recht, die Wartungsleistungen bis zur Leistung der geschuldeten Zahlungen einzustellen.

7. Haftung

Gemäss den Richtlinien der abgeschlossenen und in der Beilage aufgeführten Verträgen und Konfigurationsblättern.

Arte AG haftet in keinem Fall für Daten- oder Programmverlust.

8. Vertragsdauer

8.1. Beginn

Dieser Vertrag und jeder Anhang tritt mit der Unterzeichnung durch die Vertragspartner in Kraft. Die darunter zu erbringenden Leistungen beginnen, sobald der KUNDE über das zu wartende System verfügt.

8.2. Dauer

Dieser Vertrag und jeder Anhang ist auf die Dauer von mindestens einem Jahr abgeschlossen. Ohne Kündigung auf diesen Zeitpunkt erfolgt stillschweigend eine Verlängerung um ein Jahr.

8.3. Änderungen

Arte kann Art und Umfang der im Vertrag umschriebenen Leistungen auf Ende eines Monats mit schriftlicher Erklärung unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von 3 Monaten ändern. Auf das Datum des Inkrafttretens der Änderung kann der KUNDE unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von 30 Tagen ohne Kostenfolge auf die Wartung der von der Änderung betroffenen Software-Systeme verzichten.

8.4. Kündigung

Der Vertrag und jeder Anhang kann durch jeden Vertragspartner auf Ende eines Kalenderjahres unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von 3 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung hat in schriftlicher Form zu erfolgen.

8.5. Weiter geltende Bestimmungen

Ungeachtet von Ablauf der Dauer oder Kündigung bleiben die Bestimmungen über Geheimhaltung, Haftung sowie Rechte am Arbeitsresultat weiterhin bestehen.

9. Schlussbestimmungen

9.1.

Zwischen diesem Vertrag und den Anhängen gilt folgende Rangordnung:

- Gesamtsystemvertrag
- Hardware- und Softwareverträge von Arte und dem Unterlieferanten
- Konfigurationsblätter

9.2. Schriftform

Alle Anhänge und eventuelle spätere Änderungsvereinbarungen haben schriftlich und mit einem Hinweis auf den entsprechenden Vertrag zu erfolgen; sie sind von beiden Vertragspartnern zu unterzeichnen.

9.3. Teilnichtigkeit

Sollten Teile dieses Vertrages nichtig sein oder rechtsunwirksam werden, so gilt der Rest des Vertrages weiter. Die Vertragspartner werden dann den Vertrag so auslegen und gestalten, dass der mit den nichtigen oder rechtsunwirksamen Teilen angestrebte Zweck soweit als möglich erreicht wird.

9.4. Rechtsnachfolge

Die Vertragspartner verpflichten sich, alle Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf allfällige Rechtsnachfolger zu übertragen.

9.5. Übertragung des Vertrages

Dieser Vertrag oder einzelne Rechte und Pflichten dürfen nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung des Vertragspartners auf Dritte übertragen werden.

9.6. Verbindlichkeit

Dieser Vertrag und dessen Anhänge sind für die Regelung der Beziehungen zwischen dem KUNDEN und Arte in bezug auf die Erbringung von Wartungsleistungen verbindlich. Sie gehen den Angaben während der Vertragsverhandlungen sowie abweichenden Bedingungen in der Bestellung des KUNDEN und in der über den Abschluss des Vertrages geführten Korrespondenz vor.

9.7. Verrechnung

Die Verrechnung von Ansprüchen des KUNDEN mit Forderungen von Arte unter diesem Vertrag bedarf der schriftlichen Übereinkunft beider Vertragspartner.

9.8. Anwendbares Recht

Dieser Vertrag untersteht dem schweizerischen Recht.

9.9. Gütliche Regelung

Beide Vertragspartner verpflichten sich, im Falle eines Rechtsstreites im Zusammenhang mit diesem Vertrag alle Schlichtungsmöglichkeiten auszuschöpfen.

9.10. Gerichtsstand ist DIETIKON

Für den **KUNDEN**:

Für **Arte**:

Ort/Datum:

Ort/Datum: Dietikon,

Unterschrift(en):

Unterschrift(en):

Name(n) des (der)
Unterzeichneten:

Name(n) des (der)
Unterzeichneten:

7 Vorgehensplan

- | | |
|------------------|--|
| 25. Januar 2005 | Vorbereitung für die PE (was kann ich alles schreiben) |
| 26. Januar 2005 | Erstellung de Flussdiagrammes |
| 01. Februar 2005 | Struktur meiner ganzen PE aufbereiten und studieren |
| 02. Februar 2005 | Einführung in die Prozesseinheit |
| 04. Februar 2005 | Einzelne Teilschritte beschreiben |
| 09. Februar 2005 | Schlusswort und Erfahrungsbericht |
| 11. Februar 2005 | Auswertungsbogen und Dokumentation überarbeiten (Der letzte Schliff!) |

8 Auswertungsbogen

(Zusammenfassung der Lernjournale) zur Prozesseinheit

Nehmen Sie Ihre Lernjournalbogen zu dieser Prozesseinheit zur Hand und vergleichen Sie die entsprechenden Einträge zu den untenstehenden Fragen.

Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt

tief —————> hoch

weil

.....

.....

.....

Das Erlernen des Prozesses war für mich

schwierig —————> einfach

weil

.....

.....

.....

Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich

unzufrieden —————> sehr zufrieden

.....

.....

.....

.....

Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen

nichts —————> alles

weil

.....

.....