

RECHTLICHES

Support & Managed-Leistungen

Bedingungen der Baldux GmbH für Support und Managed-Leistungen.

Version 1.2 · gültig ab 03.10.2026 · xgait.com/einrichtung/v1.2

Ergänzend gelten die AGB.

1. Kein Anspruch auf Support

1.1 Mit dem Plattformentgelt ist kein Support verbunden. Baldux erbringt Support und Managed-Leistungen nur auf Anfrage und nur, soweit Baldux die Anfrage annimmt. Baldux darf Anfragen ohne Begründung ablehnen.

1.2 Es gibt keine zugesagten Reaktions- oder Lösungszeiten.

2. Support

2.1 Support umfasst Hilfe zur Bedienung der Plattform, Fehlersuche und Anpassungen der Kundenkonfiguration auf Anweisung des Kunden. Anfragen stellt der Kunde per E-Mail an service@xgait.com, per Ticket oder in einer vereinbarten Zoom-Sitzung.

2.2 **Vergütung:** CHF 299 bzw. EUR 299 pro Stunde zuzüglich MWST, soweit diese anfällt, abgerechnet minutengenau nach tatsächlichem Aufwand, einschliesslich Analyse, Rückfragen, Besprechungen, Kommunikation, Koordination und Dokumentation. Abrechnung monatlich nachträglich.

2.3 Kostenlos sind nur die Meldung von Mängeln der Plattform (AGB Ziffer 11.7) und Fragen zu Vertrag und Rechnung. Ergibt die Analyse einer Mängelmeldung, dass kein Mangel der Plattform vorliegt, rechnet Baldux den Aufwand nach Ziffer 2.2 ab.

2.4 In Zoom-Sitzungen und bei Arbeiten in der Instanz handelt Baldux nur auf ausdrückliche Anweisung des Kunden. **Änderungen, die Baldux auf Anweisung vornimmt, gelten als vom Kunden freigegeben.** Der Kunde prüft sie vor der produktiven Nutzung. Baldux greift nur auf

Kundendaten zu, soweit es die Anfrage erfordert. Sitzungen werden nur mit Zustimmung aller Teilnehmenden aufgezeichnet.

2.5 Bedient Baldux für den Kunden einen KI-Assistenten, gilt AGB Ziffer 8. Baldux nutzt dafür ausschliesslich geschäftliche Konten der KI-Anbieter, die Kundendaten nicht zum Training verwenden.

2.6 **Termine:** Vereinbarte Termine kann der Kunde bis 24 Stunden vor Beginn kostenfrei in Textform verschieben oder absagen. Bei späterer Absage oder Nichterscheinen kann Baldux die reservierte Zeit nach Ziffer 2.2 verrechnen.

2.7 **Systeme Dritter:** Gewährt der Kunde Baldux Zugriff auf Systeme Dritter, etwa Shop-, Buchhaltungs- oder ERP-Systeme, sichert er zu, dazu gegenüber deren Anbietern berechtigt zu sein. Der Zugriff gilt bis zum Widerruf durch den Kunden als erteilt; Verwaltung und Entzug liegen beim Kunden. Baldux handelt in diesen Systemen auf Weisung und Verantwortung des Kunden.

3. Managed-Leistungen

3.1 Managed-Leistungen sind Konfigurationsarbeiten, die Baldux auf Wunsch des Kunden in dessen Instanz ausführt, beim Onboarding wie für Erweiterungen im laufenden Betrieb.

3.2 **Ablauf:**

1. Der Kunde übermittelt seine Anforderung, schriftlich, als Sprachaufnahme, Transkript oder mit Dateien.
2. Baldux erstellt daraus eine **Umsetzungsbeschreibung**: eine konkrete Liste der Objekte, Felder, Workflows, Belege, Rechte und Anbindungen, so wie Baldux die Anforderung versteht, mit Preis.
3. Der Kunde prüft die Umsetzungsbeschreibung und gibt sie in Textform frei. Erst damit kommt der Auftrag zustande.
4. Baldux setzt die Umsetzungsbeschreibung um und prüft die Umsetzung stichprobenartig gegen die Umsetzungsbeschreibung.
5. Baldux übergibt die Konfiguration. Der Kunde testet und gibt frei (Ziffer 5).

3.3 **Massgeblich ist allein die freigegebene Umsetzungsbeschreibung.** Die ursprüngliche Anforderung, Sprachaufnahmen, Transkripte, Gespräche und E-Mails bestimmen den

Leistungsinhalt nicht. Was nicht in der Umsetzungsbeschreibung steht, ist nicht geschuldet. Mit der Freigabe bestätigt der Kunde, dass die Umsetzungsbeschreibung seine Anforderung vollständig und richtig wiedergibt.

3.4 Jede Ergänzung oder Änderung nach der Freigabe ist eine neue Anforderung mit eigener Umsetzungsbeschreibung und eigenem Preis. Das gilt auch, wenn der Kunde meint, sie sei von Anfang an gemeint gewesen.

3.5 **Baldux erbringt Managed-Leistungen als Auftrag nach Art. 394 ff. OR.** Baldux schuldet eine sorgfältige Umsetzung der Umsetzungsbeschreibung, nicht einen bestimmten Erfolg, insbesondere nicht, dass die Konfiguration die geschäftlichen, fachlichen oder rechtlichen Ziele des Kunden erfüllt. Ein Pauschalpreis ändert daran nichts.

3.6 **Auffangregel.** Sollte eine Managed-Leistung dennoch als Werkvertrag gelten, gilt: Die Freigabe nach Ziffer 5 ist die Abnahme. Ein Mangel liegt nur vor, wenn die Konfiguration von der freigegebenen Umsetzungsbeschreibung abweicht. Der Kunde muss Mängel innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Übergabe in Textform rügen. Sein einziges Recht ist die Nachbesserung durch Baldux, höchstens zwei Versuche; schlagen beide fehl, kann er den Preis der betroffenen Position mindern. Rücktritt, Wandelung und Schadenersatz wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

3.7 **Vergütung:** gemäss Umsetzungsbeschreibung, pauschal oder nach Aufwand zu CHF 299 bzw. EUR 299 pro Stunde. Zahlungsbedingungen gemäss Umsetzungsbeschreibung, sonst nach Übergabe.

4. Vorgaben des Kunden

4.1 Für Rechnungen, Buchhaltungsexporte, Steuern, Nummernkreise, Chargen, Haltbarkeitsdaten und andere rechtlich relevante Abläufe gibt der Kunde die fachlichen Regeln vollständig vor, bei Bedarf nach Rücksprache mit seiner Steuerberatung oder Fachabteilung. Fehlen solche Vorgaben, setzt Baldux eine Standardlösung aus der Vorlagenbibliothek ein und vermerkt das in der Umsetzungsbeschreibung.

4.2 Baldux prüft Vorgaben nicht auf fachliche, steuerliche oder rechtliche Richtigkeit. Auf offensichtliche Unklarheiten weist Baldux hin.

4.3 Verzögerungen und Mehraufwand aus fehlender oder verspäteter Mitwirkung des Kunden rechnet Baldux nach Aufwand ab.

5. Test und Freigabe

5.1 Der Kunde testet die übergebene Konfiguration innerhalb von 10 Arbeitstagen mit eigenen Testfällen, insbesondere alle rechtlich relevanten Abläufe.

5.2 Der Kunde gibt die Konfiguration in Textform frei. Nutzt er sie produktiv oder meldet er innerhalb der Frist keine Abweichung von der Umsetzungsbeschreibung, gilt sie als freigegeben.

5.3 Mit der Freigabe übernimmt der Kunde die Verantwortung für die Konfiguration (AGB Ziffer 7).

5.4 Meldet der Kunde innerhalb der Frist eine Abweichung von der Umsetzungsbeschreibung, passt Baldux die Konfiguration ohne zusätzliche Kosten an. Wünsche, die über die Umsetzungsbeschreibung hinausgehen, sind keine Abweichung, sondern eine neue Anforderung nach Ziffer 3.4.

6. Kündigung

Beide Parteien können einen Managed-Auftrag jederzeit beenden (Art. 404 OR). Der Kunde bezahlt die bis dahin erbrachten Leistungen und den Aufwand, der Baldux durch die Beendigung entsteht. Bei Beendigung zur Unzeit bleibt Schadenersatz nach Art. 404 Abs. 2 OR vorbehalten.

7. Haftung

7.1 Es gilt AGB Ziffer 13. Die Haftung für Support- und Managed-Leistungen ist, soweit gesetzlich zulässig, auf die Vergütung begrenzt, die der Kunde für die betroffene Leistung bezahlt hat, höchstens auf die Vergütung der letzten 3 Monate.

7.2 Unentgeltliche Hilfestellungen, insbesondere in der Testphase, sind Gefälligkeiten. Baldux haftet dafür nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit (Art. 99 Abs. 2 OR).

8. Stundenpakete und Rückerstattung

8.1 Vorausbezahlte Stundenpakete werden zum vereinbarten Satz verbraucht, nicht ausbezahlt und verfallen 12 Monate nach Kauf, sofern nichts anderes vereinbart ist.

8.2 Vergütungen für erbrachte Leistungen werden nicht zurückerstattet, auch wenn ein angestrebtes Ergebnis nicht erreicht wird oder der Kunde die Ergebnisse nicht nutzt; Ziffer 3.6 bleibt vorbehalten. Irrtümlich abgerechnete, nicht erbrachte Leistungen schreibt Baldux gut.