

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Operaio GmbH

Version 2.0 vom 1. September 2020

## 1. Vertragsgegenstand

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) bilden integrierenden Bestandteil aller zwischen Operaio GmbH („Anbieter“) und dem Kunden abgeschlossenen Einzelverträgen („der Vertrag“) und regeln die Rechte und Pflichten in Bezug auf die Erbringung der vereinbarten Leistungen.

## 2. Dienstleistungen des Anbieters

### 2.1. Allgemeine Sorgfaltspflicht

Der Anbieter verpflichtet sich zur professionellen, getreuen und sorgfältigen Ausführung der ihm übertragenen Aufgaben unter Beachtung allfälliger vom Kunden erteilten Anweisungen, internen Kundenweisungen sowie branchenüblichen Standards und Gepflogenheiten.

Der Anbieter verpflichtet sich in Bezug auf die übertragenen Aufgaben jedoch, abgesehen von den schriftlich zugesicherten Eigenschaften und den schriftlich vereinbarten Lieferobjekten, nicht zur Erreichung eines bestimmten Zieles oder eines wie auch immer gearteten technischen oder sonstigen Effekts oder Erfolgs. Das wirtschaftliche Risiko in Bezug auf alle Leistungen des Anbieters liegt ausschliesslich beim Kunden.

### 2.2. Eingesetzte Mitarbeiter

Der Anbieter verpflichtet sich, nur sorgfältig ausgewählte Mitarbeiter einzusetzen, die über die erforderlichen Fachkenntnisse und Qualifikationen verfügen. Zudem sorgt er bei den eingesetzten Mitarbeitern soweit wie möglich für Kontinuität.

### 2.3. Sublieferanten und Bezug von Dritten

**Der Anbieter kann sowohl juristische als auch natürliche Personen als Sublieferanten und/oder Dritte zur Erfüllung des Vertrages beiziehen. Der Anbieter überbindet den beigezogenen Dritten und Sublieferanten alle Sorgfalts- und Geheimhaltungspflichten.**

### 2.4. Ort und Zeit der Leistungserbringung

Als Einsatz- und Erfüllungsorte gelten unter Vorbehalt einer anderweitigen schriftlichen Vereinbarung die jeweiligen Sitze der Parteien. Die Arbeitszeiten für die Leistungserbringung legt der Kunde nach Rücksprache mit dem Anbieter fest. Ohne anderweitige schriftliche Vereinbarung gilt als Arbeitszeit Montag bis Freitag, jeweils 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausser an offiziellen Feiertagen am Erfüllungsort der betreffenden Leistung.

Soweit Leistungen oder Einsätze in den Räumlichkeiten des Kunden erbracht werden, halten sich die Mitarbeitenden des Anbieters an die internen Regelungen und Vorschriften des Kunden. Geräte, Datenträger oder Geschäftspapiere dürfen nur in Absprache mit dem betreffenden Vorgesetzten des Kunden und mit dessen ausdrücklicher Genehmigung aus den Räumlichkeiten des Kunden entfernt werden.

## 2.5. Informations- und Dokumentationspflicht

Der Anbieter orientiert den Kunden über alle im Rahmen der Leistungserbringung anstehenden Eingriffe und Veränderungen an seinen Informatiksystemen. Er spricht den Termin- und Zeitrahmen mit dem Kunden ab und informiert in geeigneter Weise über:

- ▲ die Art der Leistungserbringung,
- ▲ den Termin und geschätzte Dauer der Leistungserbringung,
- ▲ mögliche Risiken und Konsequenzen für den Betrieb des Softwaresystems, sowie
- ▲ allfällige Fallback-Szenarien.

Der Kunde prüft die Angaben und bestätigt in geeigneter Weise, dass er mit diesen Eingriffen oder Veränderungen an seinen Informatiksystemen einverstanden ist. Solange keine Bestätigung des Kunden vorliegt, werden die Leistungen gemäss den bestehenden vertraglichen Vereinbarungen fortgesetzt. Die Bestätigung des Kunden stellt keine Mitwirkungspflicht des Kunden dar, von der die weitere Leistungserbringung des Anbieters abhängig ist.

Der Anbieter dokumentiert die erbrachten Leistungen und erzielten Arbeitsergebnisse sorgfältig und erstattet dem Kunden monatlich sowie auf Aufforderung Bericht über den Stand der Arbeiten. Er benachrichtigt den Kunden unverzüglich schriftlich, wenn ihm Tatsachen bekannt werden, welche eine sach- oder termingerechte Ausführung der übertragenen Arbeiten gefährden oder zu einer Überschreitung eines allenfalls vereinbarten Kostendaches führen.

## 2.6. Schutz und Speicherung von anvertrauten Daten

Der Anbieter hält die Bestimmungen und Vorgaben der relevanten Datenschutzgesetzgebung ein.

Die Speicherung von Daten auf den Informatiksystemen des Anbieters erfolgt nur mit Zustimmung des Kunden. **Der Kunde nimmt diesbezüglich zur Kenntnis und willigt ein, dass die dem Anbieter anvertrauten Daten allenfalls auch auf physischen Servern eines Dritten gespeichert werden. Die betreffenden Server des Dritten dürfen sich auch ausserhalb der Schweiz oder der EU befinden.; das Datenschutzniveau kann allenfalls von schweizerischen Datenschutzniveau divergieren.**

Der Anbieter verwendet die anvertrauten Daten des Kunden weder für eigene gewerbliche Zwecke noch macht er diese ohne Einwilligung des Kunden Dritten zugänglich. Die anvertrauten Daten werden Mitarbeitern sowie beigezogenen Sublieferanten und Dritten nur soweit erforderlich zugänglich gemacht. Der Anbieter schützt, die ihm anvertrauten Daten zudem vor unberechtigtem Zugriff, Datenkorruption und Datenverlust unter Berücksichtigung von branchenüblichen oder einem anderen schriftlich vereinbarten Sicherheitsstandard.

## 2.7. Vom Anbieter verwendete Softwareprodukte

Der Anbieter entscheidet ohne gegenteilige schriftliche Vereinbarung selbst über die von ihm im Rahmen der Durchführung der übertragenen Arbeiten verwendeten Softwareprodukte, soweit diese nicht oder nur kurzzeitig auf den Informatiksystemen des Kunden installiert oder eingesetzt werden.

Soweit der Anbieter dabei Softwareprodukte einsetzt, die nicht bereits auf den Informatiksystemen des Kunden installiert sind oder vom Kunden auf andere Weise zur Verfügung gestellt werden, stellt der Anbieter sicher, dass er für diese Softwareprodukte über die für den Einsatz erforderlichen Lizenzrechte verfügt.

## 3. Verantwortung und Pflichten des Kunden

### 3.1. Bereitstellung von Ressourcen und Mitarbeiter

Der Kunde stellt dem Anbieter sämtliche für die Leistungserbringung erforderlichen logischen und physischen Zugänge zu seinen Informatiksystemen rechtzeitig zur Verfügung.

Der Kunde bezeichnet einen qualifizierten Mitarbeiter, mit dem sämtliche technischen Details inklusive allfällige Betriebsunterbrüche oder Änderungen am vereinbarten Leistungsinhalt besprochen werden können („Technische Kontaktperson“).

Der Kunde bezeichnet einen qualifizierten Mitarbeiter, der für die Betreuung des Vertragsverhältnisses zu-ständig ist und mit dem die betriebswirtschaftlichen Details besprochen werden können („Geschäftliche Kontaktperson“).

Die Kontaktpersonen werden gemeinsam mit dem Kunden in einer Kontaktliste festgelegt. Der Kunde teilt dem Anbieter Personalmutationen sofort mit und bezeichnet eine neue Kontaktperson. Der Anbieter stellt dem Kunden anschliessend eine aktualisierte Kontaktliste zu.

Der Kunde stellt dem Anbieter für Leistungen, die beim Kunden selbst oder Dritten erbracht werden, mindestens dieselben Arbeitsflächen, Hard- und Softwareprodukte, Einrichtungen und Serviceleistungen zur Verfügung, wie er den eigenen Mitarbeitern für die Ausübung ähnlicher Arbeiten zugesteht.

### 3.2. Softwareprodukte für kundenseitige Informatiksysteme

Ohne anderweitige schriftliche Vereinbarung besorgt der Kunde die auf seinen Informatiksystemen für die Leistungserbringung durch den Anbieter permanent erforderlichen Softwareprodukte sowie die hierfür notwendigen Lizenzen und Lizenzerneuerungen auf eigene Rechnung und Gefahr.

Ohne gegenteilige schriftliche Vereinbarung geht der Anbieter in guten Treuen davon aus, dass er berechtigt ist, die auf den Informatiksystemen des Kunden bereits installierten Softwareprodukte sowie die anderweitig vom Kunden zur Erbringung der vereinbarten Leistung zur Verfügung gestellten Softwareprodukte bestimmungsgemäss zu verwenden.

### 3.3. Rechtmässige Nutzung der Infrastruktur

Der Kunde befolgt bei der Nutzung der Dienstleistungen des Anbieters die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen. Die Bearbeitung von rechtswidrigen Informationen (wie z.B. Gewaltdarstellungen, Pornografie, Diskriminierungen, Aufrufe zu Gewalt oder zu Straftaten, Glücksspiele, Verletzung von Urheberrechten, Markenrechten und anderen Immaterialgütern, Persönlichkeitsverletzungen usw.) über die Infrastruktur des Anbieters oder von ihm betreuten Infrastrukturen sowie deren missbräuchlichen Gebrauch (z.B. Belästigung Dritter, Verstösse gegen das Lauterkeitsrecht usw.) sind untersagt. Der Kunde stellt den Anbieter im Zusammenhang mit entsprechenden Ansprüchen auf erste Aufforderung hin von sämtlichen Kosten und Aufwendungen frei.

### 3.4. Übertragung von Personendaten

**Der Kunde weist den Anbieter schriftlich darauf hin, falls er dem Anbieter Personendaten im Sinne des Bundesgesetzes über den Datenschutz (DSG, SR 235.1) überträgt.**

Soweit der Kunde dem Anbieter Personendaten im Sinne des Bundesgesetzes über den Datenschutz (DSG, SR 235.1) zur Speicherung, Bearbeitung oder sonstiger Verwendung überträgt, leistet der Kunde Gewähr dafür, dass er die hierfür erforderlichen Bewilligungen und Einwilligungen beschafft hat und weist dies dem Anbieter auf erste Aufforderung hin nach.

Der Kunde stellt den Anbieter zudem auf erste Aufforderung hin frei von sämtlichen Kosten und Aufwendungen im Zusammenhang mit Ansprüchen wegen unrechtmässigem Speichern, Bearbeiten oder sonstiger Verwendung von Personendaten im Sinne des Bundes-gesetzes über den Datenschutz (DSG, SR 235.1).

### 3.5. Sicherheitsverantwortung

Sicherheit von sämtlichen Bestandteilen seiner Informatiksysteme, für die der Anbieter nicht explizit schriftlich die Verantwortung übernommen hat. Der Kunde implementiert geeignete Sicherheitsmassnahmen in organisatorischer und technischer Hinsicht, insbesondere im Zusammenhang mit der Vergabe von Zugangspasswörtern, Datenübermittlung, Schadprogrammen und anderen sicherheitsrelevanten Aspekten. Zudem verfügt der Kunde über angemessene Datensicherungskonzepte und führt diese auch regelmässig durch.

### 3.6. Datensicherung während Leistungserbringung

Zur Verhinderung von allfälligen Datenverlusten erstellt der Kunde unmittelbar vor Beginn der Leistungserbringung durch den Anbieter und anschliessend mindestens täglich ein Backup seiner gesamten Daten und Informatiksysteme. Ohne gegenteilige schriftliche Mitteilung geht der Anbieter davon aus, dass sämtliche im Rahmen der Leistungserbringung allenfalls verloren gegangenen Daten und Informationen aus einem Backup des Kunden wiederhergestellt werden können.

### 3.7. Informations- und Dokumentationspflicht

Der Kunde stellt dem Anbieter sämtliche für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen korrekt, vollständig und rechtzeitig zur Verfügung. Der Kunde informiert den Anbieter insbesondere auch unverzüglich über ihm zur Kenntnis gelangte rechts- und vertragswidrige Verwendungen, Mängel oder Störungen in Bezug auf die vom Anbieter erbrachten Dienstleistungen oder von ihm betreuten Informatiksystemen.

Der Kunde dokumentiert insbesondere auch alle Ausnahmestände und Fehlermeldungen seiner Informatiksysteme und stellt diese Informationen dem Anbieter in geeigneter Weise zur Verfügung, soweit diese für die Leistungserbringung durch den Anbieter erforderlich oder hilfreich sind.

## 4. Abnahmeverfahren für Leitungen des Anbieters

### 4.1. Mitteilung der Abnahmebereitschaft

Nach der Fertigstellung der vertraglich vereinbarten Leistung führt der Anbieter eine interne Qualitätsprüfung durch und dokumentiert diese in angemessener Weise. Anschliessend teilt er dem Kunden mit, dass die vertraglich vereinbarte Leistung abnahmebereit ist. Bei Hardwarelieferungen ersetzt deren postalische Zustellung an den Kunden die Mitteilung der Abnahmebereitschaft.

Für abgrenzbare und wirtschaftlich selbständig nutzbare Leistungsteile können Teilabnahmen vereinbart werden, wobei mit der letzten Teilabnahme („Endabnahme“) die gesamte Leistung als abgenommen gilt. Bereits erfolgte Teilabnahmen bleiben vom Erfolg der Endabnahme unberührt.

### 4.2. Prüfungs- und Rügefrist

Der Kunde nimmt die erbrachten Leistungen oder Teilleistungen innerhalb der Rügefrist von 20 Tagen ab Meldung der Abnahmebereitschaft bzw. ab postalischer Zustellung ab und prüft diese auf allfällige Mängel. Erkennbare Mängel müssen innerhalb dieser Frist schriftlich gerügt werden und gelten ansonsten als akzeptiert. Versteckte Mängel sind innert 20 Tagen seit Entdeckung schriftlich zu rügen.

### 4.3. Durchführung der Abnahme

Die Durchführung der Abnahme liegt in der Verantwortung des Kunden. Der Kunde erstellt für die Abnahme in Absprache mit dem Anbieter ein geeignetes Abnahmekonzept, das die allenfalls durchzuführenden Abnahmetests, die verantwortlichen Mitarbeiter der Parteien, den Abnahmezeitpunkt sowie den Inhalt des Abnahmeprotokolls umfasst. Die bei der Abnahme allenfalls entdeckten Mängel sind anhand der folgenden Kategorien zu qualifizieren:

Mängelklasse	Beschreibung
<b>Klasse 1</b> (fatale Mängel)	Erhebliche Funktionsstörungen, bei denen wesentliche Leistungsmerkmale ausfallen. Mindestens eine wesentliche Systemkomponente ist nicht verfügbar.  Folgen: Das System läuft nicht; wesentliche Funktionen fehlen; falsche Verarbeitung wesentlicher Eingaben; Daten werden verfälscht oder gehen verloren.
<b>Klasse 2</b> (schwere Mängel)	Funktionsstörungen, bei denen Leistungsmerkmale ausfallen. Mindestens eine Systemkomponente ist nicht verfügbar.  Folgen: Das System ist fehlerhaft und verursacht Betriebsstörungen; Funktionen fehlen oder weichen von den Spezifikationen ab.
<b>Klasse 3</b> (kleine Mängel)	Spezifikationsabweichungen ohne Beeinträchtigung der Leistungsmerkmale (z.B. Komforteinschränkungen oder Abweichungen von Designvorgaben).  Folgen: Das System läuft ohne Betriebsstörungen; alle Funktionen liegen gemäss Spezifikation vor.

### 4.4. Abnahmeprotokoll

Die Durchführung der Abnahme ist in geeigneter Weise zu dokumentieren. Dabei sind im Falle von Mängeln die folgenden Punkte in einem schriftlichen Abnahmeprotokoll festzuhalten:

- ▲ Resultate der Abnahmetests (bestanden; teilweise bestanden; nicht bestanden);
- ▲ Open Issues Liste mit den festgestellten Mängeln (klassifiziert gemäss Ziffer 4.3) sowie der vom Mangel konkret betroffene Bereich;
- ▲ Testbeschreibung der zur Feststellung eines Mangels geführt hat;
- ▲ Allfällige Meinungsverschiedenheiten unter den Parteien;

Nimmt der Anbieter auf Wunsch des Kunden an der Abnahme teil, erstellt er das Abnahmeprotokoll, welches im Anschluss an die Abnahme sogleich von beiden Parteien zu unterzeichnen ist.

### 4.5. Voraussetzungen für Abnahme

Die Abnahme der Leistungen oder Teilleistungen des Anbieters gilt als erfolgt, wenn kumulativ folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

- ▲ Keine Mängel der Mängelklassen 1 und 2 (gemäss Definition in Ziffer 4.3);
- ▲ Bestehen der Abnahmetests gemäss Abnahmekonzept (z.B. Unittest, Komponententest, Systemtest, Systemintegrationstest, Benutzerabnahmetest, Performancetest usw.);
- ▲ Vorliegen der zugesicherten Eigenschaften und der vereinbarten Lieferobjekte;
- ▲ Vorliegen der Dokumentation in vereinbartem Umfang und Qualität.

Die im Rahmen der Abnahme entdeckten Mängel sind in die Open Issues Liste des Abnahmeprotokolls aufzunehmen. Der Anbieter ist verpflichtet, die anerkannten Mängel innerhalb der definierten Frist kostenlos zu beheben. Mängel gelten als behoben, wenn sie als "reproduzierbare Fehler" unter identischen Umständen nicht mehr auftreten oder als "nicht reproduzierbare Fehler" in drei Verarbeitungen nicht mehr auftreten. Der Kunde verifiziert die Fehlerbehebungen selbstständig.

## 4.6. Vorgehen bei gescheiterter Abnahme

Scheitert der Abnahmeversuch, setzt der Kunde dem Anbieter schriftlich eine angemessene Nachfrist von mindestens 20 Kalendertagen, innert welcher der Anbieter die betreffenden Leistungen kostenlos nachbessert. Nach erneuter Erklärung der Abnahmebereitschaft durch den Anbieter findet eine zweite Abnahme statt. Falls auch dieser Abnahmeversuch scheitert, verfügt der Anbieter über eine letzte Frist von 30 Tagen zur Durchführung von erneuten kostenlosen Korrekturen.

Scheitert die Abnahme auch ein drittes Mal, kann der Kunde entweder (1) weiterhin Erfüllung verlangen und eine weitere angemessene Nachfrist setzen oder (2) eine Herabsetzung des Preises entsprechend dem Minderwert der betreffenden Leistung verlangen oder (3) wenn das bereitgestellte Ergebnis unbrauchbar ist, vom betreffenden Vertrag zurücktreten und unter Ausschluss jedes weiteren Anspruchs die Rückerstattung der bereits geleisteten Zahlungen verlangen.

## 5. Kosten und Konditionen

### 5.1. Preise und Zahlungsbedingungen

Die Höhe der Vergütung für die vertraglich vereinbarten Leistungen des Anbieters ergibt sich aus dem Vertrag oder seinen Anhängen. Alle Kostenangaben verstehen sich, wenn nicht anders angegeben, in Schweizer Franken und ohne MwSt., die in der Rechnung jeweils noch separat ausgewiesen wird. Weiter gehen auch alle anderen Steuern und Abgaben, die auf Vertragsabschluss oder Vertragserfüllung erhoben werden, zu Lasten des Kunden. Im Übrigen gelten folgende Zahlungsmodalitäten:

- ▲ **Pauschale Gebühren** werden auf die vereinbarten Termine in Rechnung gestellt.
- ▲ **Periodische Gebühren** werden jeweils monatlich in Rechnung gestellt.
- ▲ **Arbeit nach Aufwand** wird auf monatlicher Basis in Rechnung gestellt. Die Rechnungen weisen die einzelnen Mitarbeiter, die geleistete Arbeit und den Aufwand (auf 15 Minuten genau) aus.

### 5.2. Zuschläge für Arbeiten ausserhalb der Geschäftszeiten

Für die Berechnung des zu verrechnenden Stundenaufwandes wird der tatsächlich angefallene Zeitaufwand abhängig von der jeweiligen Einsatzart mit den folgenden Faktoren multipliziert:

Einsatzart	Faktor
Während der Geschäftszeiten (Montag – Samstag jeweils 07.00 – 19.00 Uhr)	1.00
Ausserhalb der Geschäftszeiten	2.00

### 5.3. Spesen und Reisezeit

Ohne gegenseitige schriftliche Vereinbarung werden ausgewiesene Spesen und Nebenkosten (Fahrweg, Hotelübernachtungen, Datenträger, Kopien, Porto usw.) dem Kunden zusätzlich zur vereinbarten Vergütung in Rechnung gestellt. Weiter gilt ohne gegenseitige schriftliche Vereinbarung die für die Erbringung von Leistungen in den Geschäftsräumen des Kunden erforderliche Reisezeit als Arbeitszeit und wird als Arbeit nach Aufwand zusätzlich verrechnet.

### 5.4. Termine und Terminverschiebungen

Die Parteien vereinbaren allfällige Termine bereits im jeweiligen Vertrag oder allenfalls nach gegenseitiger Absprache im Verlauf der Vertragserfüllung. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, gilt die Nichteinhaltung aller vereinbarten Termine ohne weiteres als verzugsbegründend.

Vereinbarte Termine sind entsprechend verbindlich und müssen eingehalten werden. Falls der Kunde aus Gründen, die nicht vom Anbieter zu vertreten sind, einen Termin verschieben muss, versucht der Anbieter die hierfür bereitgestellten Ressourcen anderweitig zu verwenden. Falls dies nicht gelingt, kann der Anbieter die betreffenden Ressourcen dem Kunden zusätzlich zur vereinbarten Vergütung in Rechnung stellen.

## 5.5. Preisänderungen

Mit Ausnahme der vereinbarten Festpreise und zugesicherten Kostendächern kann der Anbieter vereinbarte Preise, periodischen Gebühren und Stundenansätze jederzeit unter Wahrung einer Ankündigungsfrist von sechs Monaten anpassen.

Kündigt der Anbieter eine Preiserhöhung an, kann der Kunde den betreffenden Vertrag innert zwei Monaten seit Kenntnis der Preisänderung und unter Beachtung einer Kündigungsfrist von drei Monaten schriftlich kündigen.

## 5.6. Fälligkeit und Verzugsfolgen

Die Rechnungen des Anbieters sind netto im Sinne eines Verfalldatums innert 20 Tagen ab Rechnungsdatum zu bezahlen. Nach Ablauf dieser Frist befindet sich der Kunde ohne weiteres im Verzug und der Anbieter kann seine Leistungen, soweit gesetzlich zulässig, bis zur Begleichung der Rechnung einstellen. Der Anbieter kündigt eine bevorstehende Leistungseinstellung schriftlich und unter Gewährung einer Nachfrist von 5 Arbeitstagen an.

# 6. Geheimhaltung von vertraulichen Informationen

## 6.1. Umfang der Geheimhaltungspflicht

Die Parteien verpflichten sich zur Geheimhaltung von vertraulichen Informationen. Als vertrauliche Informationen gelten alle mit dem Vertragsverhältnis in Zusammenhang stehenden Tatsachen und Daten, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind und die Parteien im Rahmen der vertraglichen Zusammenarbeit zur Kenntnis nehmen. Im Zweifelsfall sind Informationen und Daten vertraulich zu behandeln. Die Geheimhaltungspflicht umfasst insbesondere auch vertrauliche Informationen, die im Rahmen der Vertragsverhandlungen ausgetauscht wurden. Die Geheimhaltungspflicht gilt während fünf Jahren nach Beendigung der betreffenden vertraglichen Zusammenarbeit.

Falls der Kunde zusätzlich die Unterzeichnung einer Geheimhaltungsvereinbarung verlangt, ist diese ergänzend zum Kapitel 6 der vorliegenden AGB gültig, soweit diese Geheimhaltungsvereinbarung nicht gegen das Schweizer materielle Recht verstösst.

## 6.2. Geheimhaltung und Nutzungsbeschränkung

Die Parteien verpflichten sich, Dritten keinerlei vertrauliche Informationen weder direkt noch indirekt zu übermitteln oder ihnen den Zugang dazu zu ermöglichen. Sie beachten branchenübliche Standards, um unberechtigte am Zugang zu vertraulichen Informationen zu hindern.

Vertrauliche Informationen dürfen nur für die Vertragserfüllung verwendet werden. Hingegen darf jede Partei in ihrer angestammten Tätigkeit Kenntnisse und Fähigkeiten weiterverwenden, die sie im Rahmen der Leistungserbringung erworben hat.

Diese Pflichten sind allen Mitarbeitern und allenfalls im Rahmen der Vertragserfüllung beigezogenen Sublieferanten und Dritten sowie allfälligen Rechtsnachfolgern aufzuerlegen.

## 6.3. Rückgabe von vertraulichen Informationen

Vertrauliche Informationen sind unter Vorbehalt der gesetzlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten nach Vertragserfüllung zu vernichten oder dauerhaft zu löschen. Auf Aufforderung ist die Vernichtung oder Löschung innert 14 Tagen schriftlich zu bestätigen. Von der Löschungspflicht ausgenommen sind vertrauliche Informationen, die auf Backups der Parteien gespeichert sind, soweit die Backups ausschliesslich der allfälligen Datenwiederherstellung dienen.

## 6.4. Ausnahmen von der Geheimhaltungspflicht

Die Verpflichtungen gemäss Ziffer 6 dieser AGB gelten nicht für Informationen, die:

- ▲ vor der Offenlegung (oder danach ohne Zutun der empfangenden Partei) in die Öffentlichkeit gelangten oder der empfangenden Partei bekannt waren;
- ▲ von der empfangenden Partei ohne Zugang zu den betreffenden vertraulichen Informationen entwickelt wurden;
- ▲ der empfangenden Partei ohne Verletzung dieser Vereinbarung zugänglich gemacht wurden;
- ▲ nach Gesetz, Verordnung oder von Gerichten wegen offengelegt werden müssen.

## 7. Gewährleistung

### 7.1. Rechtsgewährleistung

Der Anbieter gewährleistet gegenüber dem Kunden, dass die von ihm erbrachten Arbeitsergebnisse oder deren bestimmungsgemässen Gebrauch keine Rechte von Dritten verletzen.

Der Kunde benachrichtigt den Anbieter umgehend über entsprechende Ansprüche und überlässt dem Anbieter die Führung von gerichtlichen Prozessen oder deren aussergerichtliche Erledigung. Der Anbieter informiert den Kunden über die Auseinandersetzung und zieht ihn bei wesentlichen Entscheiden beratend bei. Unter diesen Umständen stellt der Anbieter den Kunden von auferlegten Kosten und Schadenersatzverpflichtungen frei.

Falls mit der Erbringung der vertraglichen Leistung nach richterlichem Urteil oder nach Ermessen des Anbieters Drittschutzrechte verletzt werden, hat der Anbieter nach seiner Wahl das Recht:

- ▲ auf eigene Kosten Veränderungen an der vertraglichen Leistung vorzunehmen, um die Schutzrechtsverletzung zu beseitigen;
- ▲ auf eigene Kosten die erforderlichen Nutzungsrechte vom betreffenden Schutzrechtsinhaber zu erwerben; oder
- ▲ die Schutzrechtsverletzung durch Rückerstattung der bezahlten Vergütung (unter Abzug einer angemessenen Abschreibung während der Nutzungsdauer) zu entschädigen.

### 7.2. Sachgewährleistung

Der Anbieter gewährleistet, dass die Arbeitsergebnisse rechtzeitig abgeliefert werden und die mit dem Kunden vereinbarten Spezifikationen aufweisen. Der Anbieter gewährleistet insbesondere auch die Verfügbarkeit seiner Leistungen gemäss den in Bezug auf bestimmte Leistungen allenfalls vereinbarten Service Levels.

Der Anbieter gewährleistet zudem, dass das Arbeitsergebnis ohne gegenteilige Vereinbarung keine Bestandteile mit Open Source Software enthält. Open Source Software bedeutet Software, die mit uneingeschränktem Zugang zum Source Code verarbeitet wird und den Empfänger verpflichtet, die Weiterverbreitung der darauf aufbauenden Software (inkl. Source Code) unter ähnlichen Lizenzbedingungen sicherzustellen.

Der Anbieter übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass ein von ihm betreuter Service oder ein von ihm erbrachtes Arbeitsergebnis ununterbrochen und fehlerfrei in allen gewünschten Kombinationen oder mit allen bereitgestellten Daten, Infrastrukturen und Softwareprogrammen eingesetzt werden kann, noch dafür, dass durch die Korrektur eines Softwarefehlers das Auftreten anderer ausgeschlossen wird. Der Anbieter erbringt jedoch alle unter den Umständen angemessenen Leistungen zur Aufrechterhaltung oder Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit.

Der Anbieter übernimmt weiter keine Gewährleistung für Fehler oder Mängel in Softwareprodukten, die von Drittherstellern (wie z.B. Microsoft) geliefert werden oder dem Anbieter als Arbeitsmittel (z.B. Third Party Tools, Zusätze und Erweiterungen zu bestehenden Systemen usw.) dienen. Der Anbieter ist jedoch bestrebt, die Kunden im Rahmen der Auftragserfüllung mit den jeweils neuesten Patches, Upgrades und Updates zu versorgen.

### 7.3. Verjährung von Gewährleistungsansprüchen

Ansprüche aus Rechts- oder Sachgewährleistung verjähren spätestens 24 Monate nach Mitteilung der Abnahmebereitschaft gemäss Ziffer 4.1 der vorliegenden AGB.



## 8. Haftung

### 8.1. Unmittelbare Schäden

Für unmittelbare Schäden haftet der Anbieter, soweit ihm ein Verschulden nachgewiesen wird, bis zur Summe, die der Kunde in den 12 Monaten vor dem schädigenden Ereignis für Leistungen des Anbieters bezahlt hat, maximal jedoch CHF 500'000.00.

Der Anbieter haftet insbesondere nicht, wenn er aus von ihm nicht zu vertretenden Umständen an der zeitgerechten oder sachgemässen Vertragserfüllung gehindert wurde. Vereinbarte Termine werden in diesem Fall entsprechend erstreckt.

### 8.2. Mittelbare Schäden

Für mittelbare Schäden und Mangelfolgeschäden (wie z.B. entgangenen Gewinn, Betriebsverlust, nicht erzielte Einsparungen, Datenverlust, Datenwiederbeschaffungskosten, Rechtsverfolgungskosten usw.) schliesst der Anbieter, soweit gesetzlich, zulässig jede Haftung aus.

### 8.3. Produkthaftungsgesetz

Für die dem Produkthaftungsgesetz unterliegenden Schäden haftet der Anbieter ausschliesslich nach den zwingenden gesetzlichen Bestimmungen.

## 9. Geistiges Eigentum an Arbeitsergebnissen

### 9.1. Zuweisung der Immaterialgüterrechte

**Sämtliche Rechte an allen Immaterialgütern (Urheberrechte, Designs, Erfindungen, Know-how usw.), die vom Anbieter, seinen Mitarbeitern, seinen Sublieferanten oder beigezogenen Dritten im Rahmen der Vertragserfüllung geschaffen wurden, stehen unabhängig von deren Schutzfähigkeit vollumfänglich dem Anbieter zu.** Der Anbieter kann, die im Rahmen der Vertragserfüllung geschaffenen Immaterialgüter insbesondere auch in anderen Projekten verwenden oder als Bestandteil von Softwareprodukten kommerziell vermarkten.

### 9.2. Lizenzgewährung

Im Rahmen der Vertragserfüllung vom Anbieter, seinen Mitarbeitenden, seinen Sublieferanten oder beigezogenen Dritten erstellte Immaterialgüter und Dokumentationen (z.B. Konzepte, Lösungsdokumentationen, Prozessdefinitionen, Prozesssteuerungen, Parametrierungen, Anpassungen und Erweiterungen an der vom Kunden verwendeten Software, Source Code und Scripts) dürfen vom Kunden und seinen verbundenen Gesellschaften auch über die Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus ohne weitere Kostenverrechnung seitens des Anbieters weltweit verwendet, angepasst oder anderweitig bestimmungsgemäss genutzt werden, soweit dadurch die allenfalls anwendbaren Lizenzbestimmungen von Softwareprodukteherstellern nicht verletzt werden.

Der Kunde anerkennt jedoch, dass ohne gegenteilige explizite schriftliche Vereinbarung in Bezug auf die vereinbarten Leistungen des Anbieters kein Ausschliesslichkeitsanspruch besteht. Der Anbieter kann ohne weiteres identische oder ähnliche Leistungen auch gegenüber Dritten erbringen.

## 10. Projektanpassungen und -erweiterungen

### 10.1. Projektanpassungen

Die Parteien können jederzeit schriftlich Änderungen der vereinbarten Leistungen vorschlagen. Der Anbieter informiert den Kunden spätestens 10 Arbeitstagen nach Empfang des Änderungsbegehrens schriftlich über:

- ▲ die Auswirkungen auf die ursprünglich vereinbarten Leistungen;
- ▲ die Auswirkungen auf den ursprünglich vereinbarten Terminplan; sowie
- ▲ die Risiken und Kostenauswirkungen.

Der Entscheidungsprozess auf Kundenseite liegt nicht in der Verantwortung des Anbieters. Der Anbieter steht jedoch beratend zur Verfügung. Ohne anderslautende schriftliche Vereinbarung werden die Arbeiten bis zum Entscheid des Kunden unverändert weitergeführt.

Der Kunde teilt dem Anbieter seinen Entscheid innert zehn Arbeitstagen nach Erhalt der Mitteilung schriftlich mit. Bei grösseren oder grundlegenden Änderungen erstellt der Anbieter einen Anhang zum betreffenden Vertrag mit einem aktualisierten Leistungsverzeichnis, der von beiden Parteien zu unterzeichnen ist.

Nach Unterzeichnung des Anhangs oder bei Bestätigung der Projektanpassung durch den Kunden bildet die Änderung integrierenden Bestandteil des betreffenden Vertrages, wobei die der Anpassung widersprechenden Bestimmungen des betreffenden Vertrages als aufgehoben gelten.

### 10.2. Projekterweiterungen oder zusätzliche Projektphasen

Der Kunde kann jederzeit eine Erweiterung eines bestehenden Projekts oder die Durchführung von weiteren Projektphasen, welche an bereits vereinbarte Projektphasen anschliessen, vorschlagen. In solchen Fällen definiert der Anbieter die mit diesen Projekterweiterungen oder zusätzlichen Projektphasen verbundenen Lieferobjekte, Kosten und Termine jeweils in einem Anhang zum betreffenden Vertrag.

Nach Unterzeichnung des betreffenden Vertragsanhangs durch beide Parteien bildet dieser integrierende Bestandteil des bereits bestehenden Vertrages. Die Bestimmungen des bestehenden Vertrages gelten auch für den betreffenden zusätzlichen Vertragsanhang, soweit sie nicht im Widerspruch dazu stehen.

## 11. Vertragsdauer und Vertragsbeendigung

### 11.1. Vertragsdauer

Der Vertrag sowie spätere Änderungen und Ergänzungen treten mit der Unterschrift durch beide Parteien in Kraft und ersetzen alle vorgängigen Verträge und Vereinbarungen gleicher Art. Ohne abweichende Vereinbarung wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

### 11.2. Ordentliche und ausserordentliche Kündigung

Ohne abweichende Vereinbarung kann der Vertrag von jeder Partei jeweils per Ende Monat ohne Angabe von Gründen schriftlich und unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 6 Monaten ordentlich gekündigt werden.

Bei Vorliegen einer schwerwiegenden Vertragsverletzung oder eines sonstigen wichtigen Grundes kann jede Partei den Vertrag jederzeit auch ausserordentlich kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn:

- ▲ die andere Partei eine wesentliche Vertragsbestimmung schuldhaft verletzt und diese Verletzungen trotz schriftlicher Abmahnung nicht innerhalb von zwei Kalenderwochen behoben wird.
- ▲ bei der anderen Partei eine wesentliche Vermögensgefährdung oder Vermögensverschlechterung eintritt oder gegen sie ein Antrag auf Konkurseröffnung gestellt wurde.

### 11.3. Folgen der Vertragsbeendigung

Der Anbieter unterstützt bei Beendigung des Vertrages alle notwendigen Arbeiten für eine geordnete Leistungsbeendigung oder -übergabe an den Kunden oder an Dritte. Der Anbieter wird innerhalb von 30 Tagen nach Aussprache der ordentlichen Kündigung und unverzüglich nach Aussprache einer ausserordentlichen Kündigung dem Kunden einen detaillierten Plan bezüglich der Leistungsbeendigung oder Leistungsübergabe zur Genehmigung vorlegen. Die Aufwände des Anbieters sind nach Aufwand zu vergüten.

Bei Beendigung des Vertrages geben die Parteien alle von der jeweils anderen Partei erhaltenen Unterlagen, Informationen, Daten, Geräte, Material, Schlüssel usw. in der Form, wie sie übergeben wurden, unverzüglich oder gemäss Beendigungs- oder Übergabeplan zurück. Soweit die Rückgabe nicht möglich ist, werden die Informationen, Software usw. unter Vorbehalt der gesetzlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten sowie allenfalls der in Backups enthaltenen Informationen unwiderruflich gelöscht. Die dabei entstehenden Kosten trägt jeweils die zur Rückgabe verpflichtete Partei. Die Parteien bestätigen auf Aufforderung schriftlich, dass sämtliche der Rückgabe- oder Löschungspflicht unterliegenden Güter und Informationen zurückgegeben bzw. gelöscht wurden.

## 12. Weitere Vertragsbestimmungen

### 12.1. Force Majeure

Die Parteien haften nicht für die Folgen höherer Gewalt wie Streik, Aussperrungen, Aufruhr, **Pandemie** und Überschwemmungen oder behördlicher Massnahmen sofern sich derartige Ereignisse im konkreten Einzelfall unvorhersehbar und/oder unausweichlich darstellen. Wird durch die Folgen höherer Gewalt eine oder mehrere Vertragsleistungen wesentlich erschwert, so kann der Anbieter die Erfüllung seiner Verpflichtungen um eine angemessene Anlaufzeit hinausschieben.

### 12.2. Vertragsänderungen

Die Parteien vereinbaren grundsätzlich, dass Nebenabreden, Vertragsergänzungen oder Änderungen schriftlich zu erfolgen haben. Mündliche Vereinbarungen sind nur dann verbindlich, wenn beiden Parteien damit ausdrücklich einverstanden sind, wobei diejenige Partei dafür den Beweis zu erbringen hat, welche daraus Rechte ableitet.

### 12.3. Referenz

Der Kunde erteilt dem Anbieter auf Anfrage die Erlaubnis, seinen Namen und sein Logo als Referenz im Internet und auf elektronischen oder gedruckten Dokumenten und Unterlagen zu verwenden. Dieses Recht kann vom Kunden jederzeit zurückgezogen oder beschränkt werden.

### 12.4. Ausschluss eines Gesellschaftsverhältnisses

Die Parteien wollen unter keinen Umständen eine gesellschaftliche oder gesellschaftsähnliche Bindung eingehen und auch keine einfache Gesellschaft im Sinne von Art. 530 ff. OR bilden.

### 12.5. Verrechnung sowie Übertragung von Rechten und Pflichten

**Die Verrechnung von Ansprüchen ist nur bei schriftlicher Zustimmung der anderen Partei zulässig.**

Vertragliche Rechte und Pflichten sowie das Vertragsverhältnis an sich dürfen nur bei schriftlicher Zustimmung der anderen Partei auf Dritte übertragen werden, wobei die Zustimmung nicht treuwidrig verweigert werden darf.

## 12.6. Salvatorische Klausel/Teilnichtigkeit

Sollte sich eine oder mehrere vertragliche Bestimmungen als nichtig oder unwirksam erweisen, so ist dadurch die Gültigkeit des Vertrages bzw. der üblichen vertraglichen Vereinbarungen nicht betroffen. Die (teil-)nichtige Klausel ist sofern möglich auf das gesetzlich erlaubte Mass zu reduzieren (geltungserhaltende Reduktion).

Die Parteien sind in einem solchen Fall bestrebt, den Vertrag anzupassen, dass der mit dem nichtigen oder unwirksam gewordenen Teil angestrebte Zweck so weit als möglich erreicht wird. Gelingt dies einvernehmlich nicht, so ist im Streitfall zuerst auf den hypothetischen Parteiwillen abzustellen, und wo ein solcher nicht ermittelt werden kann, auf das dispositive Recht zurückzugreifen.

## 12.7. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Dieser Support- und Dienstleistungsvertrag untersteht schweizerischem materiellem Recht, unter Ausschluss des internationalen Kollisionsrechts und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 (Wiener Kaufrecht; SR 0.221.211.1). Der Gerichtsstand ist Zürich.