

Vertrag für IKT-Dienstleistungen

zwischen

KGAST
Kreuzstrasse 26
8008 Zürich

als Leistungsbezügerin

und

Noser Solutions GmbH
Landstrasse 49
8868 Oberurnen

als Leistungserbringerin

betreffend

IKT Unterstützungs- und Beratungsdienstleistungen

Inhaltsverzeichnis:

1. Vertragsgegenstand und Leistungsumschreibung	2
2. Vertragsbestandteile	2
3. Zeitlicher Umfang der Dienstleistungen	2
4. Vergütung und Verrechnung	2
5. Rechnungsadresse	3
6. Ansprechpersonen	3
7. Erfüllungsort	3
8. Vertragsdauer	3
9. Besondere Vereinbarungen	3
10. Übergangs- und Schlussbestimmungen	4
11. Unterschriften	4

1. Vertragsgegenstand und Leistungsumschreibung

Die Leistungserbringerin verpflichtet sich zur sorgfältigen Erbringung folgender Dienstleistungen gegen Vergütung:

- A: Störungs- und Problembehandlung
- B: Beratung und Unterstützung
- C: Projektunterstützung

Die Leistungen unter B und C erfordern einen vorgängigen Auftrag oder eine Bestätigung der Hauptansprechperson auf Basis einer Aufwandschätzung.

2. Vertragsbestandteile

Bestandteile des Vertrags sind in nachstehender Rangfolge:

- a) vorliegende Vertragsurkunde;
- b) die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SIK für IKT-Leistungen, Ausgabe Januar 2020 (nachfolgend „AGB SIK 2020“).

Die Vertragspartner bestätigen, dass sie im Besitz sämtlicher Vertragsbestandteile sind.

3. Zeitlicher Umfang der Dienstleistungen

Die zu erbringenden Dienstleistungen richten sich nach den Anforderungen und dem Bedarf der Leistungsbezügerin.

4. Vergütung und Verrechnung

Die Vertragspartner vereinbaren in Anwendung von Ziffer 10 AGB SIK 2020 folgende Vergütungen:

- zu A: Halbjährliche für die Bereitschaft: Fr. 960
- zu A: Störungs- und Problembehandlung
 - 6h pro Halbjahr sind in der Pauschale inbegriffen
 - alle weiteren nach effektivem Aufwand zu Fr. 160/h
- zu B: gemäss separater Vereinbarung oder Offerte
- zu C: gemäss separater Vereinbarung oder Offerte
- zu B, C: grundsätzlich beträgt die Vergütung Fr. 160/h

Zusätzlich werden Spesen, falls solche anfallen, generell gegen Beleg wie folgt vergütet:

- Reisespesen: (ab Firmendomizil der Leistungserbringerin) pro Autokilometer CHF 0.70 und Fahrten mit ÖV zum 1. Klasse Tarif;
- Fremdspesen (wie z.B. Porti, Gebühren, Mieten, externe Verpflegungskosten), welche im direkten Zusammenhang mit der Leistung stehen.

Alle anderen Spesen und Abgaben sind gemäss Ziffer 10.3 AGB SIK 2020 in der vereinbarten Vergütung inbegriffen, mit Ausnahme von dedizierten Lizenzkosten und Arbeitsmitteln, welche nicht in den üblichen Büro-Arbeitsmitteln beinhaltet sind.

In Abweichung zu Ziffer 10.4 AGB SIK 2020 werden die halbjährlichen Pauschalen für das laufende Halbjahr im Voraus, zusammen mit den erbrachten Leistungen des vergangenen Halbjahres in Rechnung gestellt.

Die erste Verrechnung erfolgt pro rata temporis bis zum Beginn des folgenden Kalenderhalbjahres (01.01. resp. 01.07.).

5. Rechnungsadresse

Rechnungen sind mit Bezug auf den vorliegenden Vertrag zu richten an:

KGAST
Hr. Roland Kriemler
Kreuzstrasse 26
8008 Zürich

6. Ansprechpersonen

Hauptansprechperson Leistungserbringerin:

- Patrik Noser

Hauptansprechpersonen Leistungsbezügerin:

- Roland Kriemler

7. Erfüllungsort

Die Vertragspartner vereinbaren in Anwendung von Ziffer 22.1 AGB SIK 2020, dass die Dienstleistungen der Leistungserbringerin grundsätzlich am Sitz der Leistungserbringerin zu erbringen sind, bei Bedarf an Orten gemäss den Anforderungen der Leistungsbezügerin.

8. Vertragsdauer

Der Vertrag beginnt mit Unterzeichnung des vorliegenden Vertrags.

Die Kündigungsfrist beträgt für beide Parteien 3 Monate. Eine Kündigung ist jeweils auf Ende des nächsten Halbjahres (30.06. resp. 31.12.) möglich.

9. Besondere Vereinbarungen

Ferienregelung: während insgesamt 6 Wochen pro Jahr erlaubt die Leistungsbezügerin eine eingeschränkte Leistungserbringung der Leistungserbringerin. Diese werden 5 Tage im Voraus angekündigt. Die Einschränkung der Leistung richtet sich nach den technischen und zeitlichen Möglichkeiten der Leistungserbringerin.

Physischer und logischer Zugang: Die Leistungsbezügerin gewährt der Leistungserbringerin sämtliche physischen und logischen Zugänge zu Systemen, Daten und Netzwerken, welche zur Erbringung der Dienstleistung erforderlich sind.

Vertraulichkeit: Die Leistungserbringerin verpflichtet sich, sämtliche Informationen, Daten und Kenntnisse der Leistungsbezügerin, welche in Zusammenhang mit ihrer Dienstleistung eingesehen, verwendet oder benötigt werden, als streng vertraulich zu behandeln und nach Anweisungen der Leistungsbezügerin wieder zu löschen resp. zu vernichten.

10. Übergangs- und Schlussbestimmungen

Schriftform

Alle Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags, seiner Anhänge und Bestandteile bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform unter ausdrücklicher Bezugnahme auf diesen Vertrag und rechtsgültiger Unterzeichnung durch beide Vertragspartner.

Teilnichtigkeit

Sollten Bestimmungen dieses Vertrags, eines seiner Anhänge oder Bestandteile nichtig oder rechtsunwirksam sein, gelten die übrigen Bestimmungen weiter. In diesem Fall sollen nichtige oder rechtsunwirksame Bestimmungen durch rechtswirksame ersetzt werden, die in ihren wirtschaftlichen Auswirkungen jenen der unwirksamen so nahekommen, wie rechtlich möglich.

Gerichtsstand

Beide Vertragspartner verpflichten sich, im Falle von Meinungsverschiedenheiten in guten Treuen eine einvernehmliche Regelung anzustreben.

Wenn trotz der Bemühungen der Vertragspartner auf gutlichem Wege keine Einigung zustande kommt, wird die richterliche Behörde für die Gemeinde Glarus Nord zur Entscheidung aller Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis als ausschliesslich zuständig erklärt.

Die vorliegende Vertragsurkunde und die dazugehörigen Anhänge sind zweifach ausgefertigt.

11. Unterschriften

Ort, Datum:

Zürich, 25.10.2022



Die Leistungsbezügerin:

Ort, Datum:

Oberurnen, 25. Oktober 2022



Die Leistungserbringerin:



Allgemeine Geschäftsbedingungen für IKT-Leistungen

A Allgemeine Bestimmungen

1 Anwendungsbereich und Geltung

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen zwischen den Parteien „Leistungsbezügerin“ und „Leistungserbringerin“, im Folgenden als „Vertragspartner“ bezeichnet, für alle Arten von Leistungen im Bereich der Informationstechnologie und Telekommunikation (IKT). Diese AGB regeln werkvertragliche, auftragsrechtliche sowie kauf- und mietrechtliche Leistungen, einschliesslich aber nicht beschränkt auf Softwarelizenzierung, Erwerb, Wartung bzw. Pflege von Hardware und Software, Support, Dienstleistungen für Entwicklung, Anpassung, Einführung, Betrieb von Applikationen, Outsourcing, Online-Services und Kommunikationsdienste.

1.2 Die Leistungsbezügerin weist in der Offertanfrage bzw. in den Ausschreibungsunterlagen auf diese AGB hin. Mit der Einreichung eines schriftlichen Angebotes oder falls dies fehlt, spätestens bei Annahme einer Bestellung, anerkennt die Leistungserbringerin die Anwendbarkeit dieser AGB. Allgemeine Geschäfts- oder Lieferbedingungen der Leistungserbringerin finden keine Anwendung, auch wenn in deren Angebot oder dazugehörigen weiteren Unterlagen darauf verwiesen wird.

1.3 Abweichungen von diesen AGB sind in der Offertanfrage bzw. in den Ausschreibungsunterlagen bzw. im Angebot ausdrücklich als solche zu bezeichnen. Sie bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Erwähnung in der Vertragsurkunde.

2 Vertragsbestandteile und Rangfolge

2.1 Bei Widersprüchen zwischen den Bedingungen der Vertragsbestandteile hat die Vertragsurkunde Vorrang vor den Bedingungen dieser AGB. Diese AGB haben Vorrang vor dem Angebot und das Angebot hat Vorrang vor dem Pflichtenheft. Abweichende Vereinbarungen der Vertragspartner in der Vertragsurkunde bleiben vorbehalten.

3 Angebot

3.1 Das Angebot, einschliesslich Präsentationen, erfolgt unentgeltlich.

3.2 Weicht das Angebot von der Offertanfrage bzw. von den Ausschreibungsunterlagen der Leistungsbezügerin ab, so weist die Leistungserbringerin ausdrücklich darauf hin.

3.3 Soweit in der Offertanfrage bzw. in den Ausschreibungsunterlagen nichts anderes festgelegt wird, bleibt die Leistungserbringerin vom Datum der Einreichung des Angebotes an während dreier Monate gebunden.

3.4 Bis zur Unterzeichnung der Vertragsurkunde oder der schriftlichen Annahme des Angebots (Bestellung) durch die Leistungsbezügerin können sich die Parteien ohne finanzielle Folgen von den Vertragsverhandlungen zurückziehen. Vorbehalten bleibt die Bindung der Leistungserbringerin an ihr Angebot gemäss Ziff. 3.3.

4 Produkte und Leistungen, Lieferungen

4.1 Art, Umfang und Eigenschaften der Produkte und Leistungen werden in der Vertragsurkunde geregelt. Darin kann auf weitere Dokumente verwiesen werden.

4.2 Nutzen- und Gefahrenübergang erfolgen mit Entgegen-

nahme der Leistung oder der Lieferung durch die Leistungsbezügerin am Erfüllungsort (Ziff. 22).

5 Ausführung

5.1 Die Vertragspartner zeigen sich gegenseitig sofort alle Umstände aus ihren Bereichen an, welche die vertragsgemässe Erfüllung gefährden oder gefährden könnten.

5.2 Die Ausführung von Leistungen erfolgt unter Anwendung anerkannter Methoden und aktuellen Standards und unter Beachtung der von der Leistungsbezügerin vertragsgemäss erteilten Weisungen.

5.3 Die Leistungserbringerin informiert die Leistungsbezügerin regelmässig über den Fortschritt der Arbeiten und holt bei Unklarheiten erforderliche Vorgaben der Leistungsbezügerin ein.

6 Beizug von Subunternehmern

6.1 Die Leistungserbringerin zieht Subunternehmer nur mit schriftlicher Genehmigung der Leistungsbezügerin bei. Die Leistungsbezügerin darf die Genehmigung nicht ohne begründeten Anlass verweigern, wobei unter dem Amtsgeheimnis stehende Gründe nicht offengelegt werden. Die Leistungserbringerin bleibt gegenüber der Leistungsbezügerin für das Erbringen der Leistungen verantwortlich.

7 Dokumentation

7.1 Die Leistungserbringerin liefert der Leistungsbezügerin – sofern eine gemeinsame Prüfung vertraglich vorgesehen ist, vor derselben – die im Rahmen der Erfüllung des Vertrags resp. die für den Betrieb notwendigen, kopierbaren Installations- und Bedienungsanleitung/en in einer für die Leistungsbezügerin lesbaren sowie editierbaren Form. Die Leistungsbezügerin kann in der Offertanfrage bzw. in den Ausschreibungsunterlagen die Lieferung einer Dokumentation für den technischen Unterhalt verlangen. Die Dokumentation wird, vorbehaltlich abweichender Regelungen in der Vertragsurkunde, in der Vertragssprache bzw. in Englisch geliefert.

7.2 Für Anwendungen, die das Rechnungswesen betreffen oder aus anderen Gründen revisionsicher sein müssen, ist den Revisionsorganen der Leistungsbezügerin Einsicht in die Systemdokumentation zu gewähren.

7.3 Die Leistungsbezügerin darf die Dokumentation für den vertragsgemässen Gebrauch kopieren und verwenden.

7.4 Hat die Leistungserbringerin Mängel zu beheben, führt sie die Dokumentation ohne zusätzliche Kostenfolge soweit erforderlich nach.

8 Instruktion

8.1 Die Leistungserbringerin übernimmt die Instruktion des Personals der Leistungsbezügerin im vereinbarten Umfang.

8.2 Die Leistungserbringerin stellt die gemäss Ziff. 8.1 vereinbarte Instruktion ohne zusätzliche Kostenfolge auch im Rahmen der Gewährleistung sicher.

9 Mitwirkung der Leistungsbezügerin

9.1 Die Leistungsbezügerin übergibt der Leistungserbringerin rechtzeitig alle für die Vertragserfüllung erforderlichen Vorgaben aus ihrem Bereich.

9.2 Die Leistungsbezügerin gewährt der Leistungserbringerin den notwendigen Zugang zu ihren Räumlichkeiten und sorgt bei entsprechender Vereinbarung für die notwendige Infrastruktur zur Leistungserfüllung.

9.3 Allfällige weitere Mitwirkungshandlungen der Leistungsbezügerin werden im Einzelfall in der Vertragsurkunde vereinbart.

10 Vergütung

10.1 Die Leistungserbringerin erbringt die Leistungen zu Festpreisen (Stückpreise, mengen-/volumenbasierte, zeitabhängige Preise, Pauschalen, fixer Werkpreis) oder nach Aufwand mit oberer Begrenzung der Vergütung (Kostendach). Sie gibt in ihrem Angebot die Kostenarten und Kostensätze bekannt.

10.2 Erbringt die Leistungserbringerin Leistungen nach Aufwand, so liefert sie zusammen mit der Rechnung einen durch die zuständige Person der Leistungsbezügerin visierten Rapport. Der Rapport nennt pro Tag die Leistungen und den Aufwand jeder eingesetzten Person. Zeichnet sich eine Überschreitung des Kostendachs ab, hat die Leistungserbringerin die Leistungsbezügerin umgehend schriftlich und begründet zu informieren. Die Leistungserbringerin bleibt an das Kostendach gebunden.

10.3 Die Vergütung gilt alle Leistungen ab, die zur gehörigen Vertragserfüllung notwendig sind. Durch die Vergütung abgedeckt sind insbesondere die Installations- und Dokumentationskosten, die Kosten der Instruktion, die Spesen, die Lizenzgebühren, die Verpackungs-, Transport- und Versicherungskosten sowie die zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung geltenden öffentlichen Abgaben (z.B. MWST) und die vorgezogene Recyclinggebühr, welche je separat ausgewiesen werden können.

10.4 Die Rechnungsstellung erfolgt nach Erbringung bzw. – sofern vertraglich vorgesehen – nach der Abnahme der abgerechneten Leistungen. Rechnungen sind innert 30 Tagen nach Erhalt zu bezahlen. Vorbehalten bleiben abweichende Vereinbarungen in der Vertragsurkunde, insbesondere ein allfälliger Zahlungsplan.

10.5 Werden Teilzahlungen (Anzahlungen und Abschlagszahlungen) vereinbart, kann die Leistungsbezügerin von der Leistungserbringerin die Sicherstellung des Betrags auf geeignete Weise (z.B. mittels Bankgarantie) verlangen.

10.6 Eine Anpassung der Vergütung, namentlich von Festpreisen, Aufwandansätzen und Kostendächern, während der Vertragslaufzeit erfolgt nur, falls dies in der Vertragsurkunde festgehalten ist.

11 Leistungsänderungen

11.1 Die Leistungserbringerin orientiert die Leistungsbezügerin über Verbesserungen und Weiterentwicklungen, die aus technischen oder wirtschaftlichen Gründen eine Änderung der Leistungen angezeigt erscheinen lassen. Des Weiteren informiert sie die Leistungsbezügerin über die Folgen einer Änderung von Leistungen auf die bestehende Infrastruktur und die Lesbarkeit von Daten.

11.2 Beide Vertragspartner können schriftlich Änderungen der vereinbarten Leistungen über die verantwortlichen Personen (siehe Ziff. 14.2) beantragen. Sind Auswirkungen auf Kosten oder Termine zu erwarten, sind die Leistungsänderungen in einem zwischen den Vertragspartnern zu vereinbarenden Zeitrahmen zu offerieren. Dieses Angebot umfasst die Einschätzung der Realisierbarkeit, die Umschreibung der notwen-

digen Zusatzleistungen und die Konsequenzen auf die Leistungen insbesondere bezüglich der Kosten und Termine. Es enthält einen Hinweis, ob die Leistungserbringung bis zum Entscheid über die Vornahme der Änderung ganz oder teilweise unterbrochen werden soll und wie sich ein solcher Unterbruch auf die Vergütung und die Termine auswirken würde. Für solche Angebote erhält die Leistungserbringerin nur dann eine Vergütung, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

11.3 Ohne gegenteilige Vereinbarung setzt die Leistungserbringerin während der Prüfung von Änderungsvorschlägen ihre Arbeiten vertragsgemäss fort.

11.4 Die Leistungsänderung und allfällige Anpassungen von Vergütung, Terminen und anderen Vertragspunkten werden vor der Ausführung in einem Nachtrag zur Vertragsurkunde schriftlich festgehalten. Die Anpassung der Vergütung berechnet sich nach den Ansätzen im Zeitpunkt der Vereinbarung der Änderung. Für die Vereinbarung von Änderungen, welche keinen Einfluss auf Kosten, Termine und Qualität haben, genügt die Unterzeichnung eines Änderungsprotokolls durch die verantwortlichen Personen der Leistungsbezügerin und der Leistungserbringerin.

12 Rechtsgewährleistung

12.1 Die Leistungserbringerin leistet Gewähr dafür, dass sie mit ihrem Angebot und ihren Leistungen keine Schutzrechte Dritter verletzt. Die Leistungsbezügerin leistet Gewähr dafür, dass sie mit ihren der Leistungserbringerin zur Verfügung gestellten Mitteln keine Schutzrechte Dritter verletzt.

12.2 Ansprüche Dritter wegen Verletzung von Schutzrechten wehrt die Leistungserbringerin auf eigene Kosten und Gefahr ab. Die Leistungsbezügerin gibt solche Forderungen der Leistungserbringerin schriftlich und ohne Verzug bekannt und überträgt ihr, soweit nach dem anwendbaren Prozessrecht möglich, die Führung eines allfälligen Prozesses und die Ergreifung von entsprechenden angemessenen Massnahmen für die gerichtliche oder aussergerichtliche Erledigung des Rechtsstreits. Unter diesen Voraussetzungen übernimmt die Leistungserbringerin die der Leistungsbezügerin im Zusammenhang mit dem Rechtsstreit entstandenen Gerichts-, Anwalts- und sonstigen angemessenen Kosten und auferlegten Lizenzvergütungen, Genugtuungs- und Schadenersatzleistungen, unter der Voraussetzung, dass die Schutzrechtsverletzung nicht auf eine vertragswidrige Nutzung der Leistungen der Leistungserbringerin durch die Leistungsbezügerin zurückzuführen ist.

12.3 Wird eine Klage wegen Verletzung von Schutzrechten eingereicht oder eine vorsorgliche Massnahme beantragt, so kann die Leistungserbringerin, auf eigene Kosten, nach ihrer Wahl entweder der Leistungsbezügerin das Recht verschaffen, die Leistungen frei von jeder Haftung wegen Verletzung von Schutzrechten zu benutzen oder die Leistungen anpassen bzw. durch andere ersetzen, welche die vertraglichen Anforderungen gleichwertig erfüllen. Sofern diese Möglichkeiten nicht bestehen, wird die Leistungserbringerin die bezahlte Vergütung für die nicht nutzbare Leistung rückerstatten unter Abzug eines anteilmässigen Betrags für die bereits erfolgte Nutzung der Leistung bezogen auf die Gesamtlaufzeit (der Leistung) oder die übliche Nutzung (des Produkts). Ist der Leistungsbezügerin die Nutzung der von den Schutzrechten Dritter nicht betroffenen restlichen Leistungen nicht zumutbar, kann sie die Rückerstattung für alle Leistungen verlangen und das Vertragsverhältnis insgesamt beenden. Vorbehalten bleibt ferner die Haftung der Leistungserbringerin für allfällige Schäden gemäss Ziff. 17.

13 Informationssicherheit, Geheimhaltung und Datenschutz

13.1 Die Vertragspartner verpflichten sich zur Geheimhaltung von Tatsachen und Daten, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Diese Pflicht ist auch einbezogenen Dritten aufzuerlegen. Im Zweifelsfall sind Tatsachen und Daten vertraulich zu behandeln. Die Geheimhaltungspflichten bestehen schon vor Vertragsabschluss und auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bzw. nach der Erfüllung der vereinbarten Leistungen. Vorbehalten bleiben gesetzliche Aufklärungs- und Informationspflichten.

13.2 Die Leistungserbringerin darf die Tatsache und den wesentlichen Inhalt der Offertanfrage möglichen zu beauftragenden Subunternehmern bekanntgeben, hat die Offertanfrage aber ansonsten vertraulich zu behandeln.

13.3 Werbung und Publikationen über projektspezifische Leistungen bedürfen der vorgängigen schriftlichen Zustimmung des Vertragspartners, ebenso dessen Nennung als Referenz.

13.4 Verletzt ein Vertragspartner oder ein von ihm einbezogener Dritter vorstehende Geheimhaltungspflichten, so schuldet der verletzende Vertragspartner dem anderen Vertragspartner eine Konventionalstrafe, sofern er nicht beweist, dass weder ihn noch einbezogene Dritte ein Verschulden trifft. Diese beträgt je Fall 10% der gesamten Vergütung, höchstens jedoch CHF 50'000 je Fall. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit nicht von den Geheimhaltungspflichten. Schadenersatzansprüche gemäss allgemeinen Haftungsgrundsätzen (OR 97 ff.) bzw. Ziff. 17 bleiben vorbehalten; die Konventionalstrafe wird auf den allenfalls zu leistenden Schadenersatz angerechnet.

13.5 Die Leistungserbringerin verpflichtet sich und ihr Personal zur Einhaltung der betrieblichen, technischen und sicherheitsrelevanten Vorschriften der Leistungsbezügerin, insbesondere der Zutrittsrichtlinien, Zugriffsvorgaben auf Systeme etc., sofern diese der Leistungserbringerin vor Vertragsabschluss schriftlich bekanntgegeben bzw. nachträglich vereinbart werden.

13.6 Geltende Datenschutz- und Sicherheitsbestimmungen sowie die Vorschriften über das Amts- beziehungsweise Berufsgeheimnis (Art. 320 bzw. 321 StGB) sind einzuhalten. Insbesondere ist die Leistungserbringerin verpflichtet, an sie weitergegebene oder ihr zugängliche Personendaten aus dem Bereich der Leistungsbezügerin nur in dem Umfang und ausschliesslich zu denjenigen Zwecken zu bearbeiten, wie dies für die Vertragserfüllung notwendig ist.

13.7 Die Leistungserbringerin ist verpflichtet, diejenigen technischen und organisatorischen Massnahmen zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Informationssicherheit zu treffen, wie sie für die Leistungsbezügerin nach Gesetzgebung, verwaltungsrechtlichen Weisungen, aufsichtsrechtlicher Anordnung und/oder Vertrag gelten, soweit sie die Leistungen der Leistungserbringerin betreffen. Die Leistungserbringerin dokumentiert diese Massnahmen und stellt diese Dokumentationen der Leistungsbezügerin zur Verfügung.

13.8 Die Leistungserbringerin ist verpflichtet, die Leistungsbezügerin umgehend zu informieren, wenn sie Kenntnis oder einen Verdacht hat, dass Informationen, welche sie für die Leistungsbezügerin bearbeitet, einem unautorisierten Zugriff ausgesetzt, an unbefugte Dritte weitergegeben, verloren gegangen oder beschädigt worden sind oder in sonstiger Weise rechts- oder vertragswidrig bearbeitet wurden oder werden könnten. Die Leistungserbringerin hat zudem umgehend diejenigen Sofortmassnahmen zu treffen, die erforderlich sind, um die Daten zu sichern

und mögliche nachteilige Folgen zu verhindern bzw. zu minimieren.

13.9 Die Leistungserbringerin hat der Leistungsbezügerin die Möglichkeit zu gewähren, die Einhaltung der für die Leistungsbezügerin nach Gesetzgebung, verwaltungsrechtlichen Weisungen, aufsichtsrechtlicher Anordnung und/oder Vertrag geltenden Anforderungen betreffend Datenschutz und Informationssicherheit wirksam zu kontrollieren (z.B. durch Zurverfügungstellung der Reports von Sicherheitsaudits und/oder Zulassung von Prüfungen vor Ort bei der Leistungserbringerin). Die Leistungserbringerin ist verpflichtet, in allfälligen aufsichtsrechtlichen Verfahren, welche die von ihr zu erbringenden Leistungen betreffen, mitzuwirken und von ihr verlangte Auskünfte und Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Übersteigt der damit für die Leistungserbringerin verbundene Aufwand den Umfang der ordentlichen vertraglichen Report- und Rechenschaftspflicht, so hat die Leistungserbringerin für ihre Mitwirkung Anspruch auf eine angemessene Vergütung.

13.10 Bei Vertragsbeendigung hat die Leistungserbringerin Daten (samt allfälliger Kopien), welche sie für die Leistungsbezügerin bearbeitet hat, vorbehaltlich anderer Regelung im Vertrag, nach ausdrücklicher Anweisung der Leistungsbezügerin an diese zu übertragen oder zu vernichten. Die Datenvernichtung ist von der Leistungserbringerin zu dokumentieren und eine Kopie der entsprechenden Belege der Leistungsbezügerin unaufgefordert zuzustellen.

13.11 Die Parteien können abweichende oder ergänzende Vereinbarungen im Vertrag treffen und weitere vertragliche Abmachungen, z.B. Vertraulichkeitsvereinbarungen oder Vereinbarungen über die Auftragsdatenbearbeitung, abschliessen.

14 Personaleinsatz

14.1 Die Leistungserbringerin setzt zur Erbringung von Dienstleistungen, auch wenn es sich hierbei lediglich um eine Nebenleistung handelt, nur vertrauenswürdigen, sorgfältig ausgewähltes und gut ausgebildetes Personal zur Vertragserfüllung ein. Sie ersetzt auf Verlangen der Leistungsbezügerin innerhalb nützlicher Frist Personen, welche in der Beurteilung der Leistungsbezügerin nicht über die erforderlichen Fachkenntnisse verfügen oder sonst wie die Vertragserfüllung beeinträchtigen.

14.2 Die Vertragspartner vereinbaren die Projektorganisation und bezeichnen die darin verantwortlichen Personen.

14.3 Die Leistungsbezügerin kann in Fällen eines aus ihrer Sicht erhöhten Schutzbedarfs (z.B. Personendaten) von der Leistungserbringerin verlangen, dass sie Unterlagen über weitere Abklärungen bezüglich der von ihr eingesetzten Mitarbeitenden beibringt (z.B. Strafregisterauszug). Einzelheiten werden im Vertrag geregelt.

15 Verzug

15.1 Die Vertragspartner kommen bei Nichteinhalten der in der Vertragsurkunde als verzugsbegründend vereinbarten Termine ohne weiteres in Verzug, bei anderen Terminen nach Mahnung unter Einräumung einer angemessenen Nachfrist.

15.2 Befindet sich die Leistungserbringerin in Verzug, kann die Leistungsbezügerin, wenn die Erfüllung auch nach Ablauf einer der Leistungserbringerin angesetzten angemessenen Nachfrist noch nicht vollständig erfolgt ist, nach ihrer Wahl:

- auf die nachträgliche Erfüllung durch die Leistungserbringerin beharren und bei Verschulden der Leistungserbringerin den Ersatz desjenigen Schadens geltend machen, der eine Folge der nicht vertragsgemässen Erfüllung ist, oder

- bei werkvertraglichen Leistungen eine Ersatzvornahme auf Kosten der Leistungserbringerin durchführen, sei es selbst oder unter Beizug eines Dritten, wobei von der Leistungserbringerin diejenigen Unterlagen und Materialien (einschliesslich des Quellcodes) an die Leistungsbezügerin herauszugeben sind, welche vertragsgemäss spezifisch für letztere erarbeitet wurden oder für welche eine Herausgabe speziell vereinbart wurde (z.B. im Rahmen einer Escrow-Regelung), oder
- auf die nachträgliche Erfüllung des Vertrags verzichten und bei Verschulden der Leistungserbringerin den Ersatz des aus der Nichterfüllung entstandenen Schadens geltend machen, oder
- auf die nachträgliche Erfüllung des Vertrags verzichten und den Vertrag vollständig oder teilweise rückwirkend auf den Zeitpunkt des Vertragsabschlusses aufheben, unter Rückabwicklung der bisher gegenseitig erbrachten, vom Rücktritt betroffenen gegenseitigen Leistungen, und bei Verschulden der Leistungserbringerin den Ersatz desjenigen Schadens geltend machen, der der Leistungsbezügerin aus dem Dahinfallen des Vertrags entstanden ist. Bei Dauerverträgen tritt an die Stelle der rückwirkenden Vertragsauflösung die ausserordentliche Beendigung des Vertrags mit sofortiger Wirkung.

15.3 Kommt die Leistungserbringerin in Verzug, schuldet sie bezüglich der in der Vertragsurkunde entsprechend bezeichneten Termine eine Konventionalstrafe, sofern sie nicht beweist, dass weder sie noch durch sie beauftragte Dritte ein Verschulden trifft. Diese beträgt pro Verzug und Verspätungstag 1 Promille, insgesamt aber höchstens 10% der gesamten Vergütung des entsprechenden Vertrags bei Einmalleistungen beziehungsweise der Vergütung für 12 Monate bei wiederkehrenden Leistungen. Die Konventionalstrafe ist auch dann geschuldet, wenn die Leistungen vorbehaltlos angenommen werden oder die Leistungsbezügerin von den Rechtsbehelfen gemäss vorstehender Ziffer Gebrauch macht. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit die Leistungserbringerin nicht von den anderen vertraglichen Verpflichtungen. Schadenersatzansprüche der Leistungsbezügerin gemäss Ziff. 17 bleiben vorbehalten, die Konventionalstrafe wird auf den allenfalls zu leistenden Schadenersatz angerechnet.

15.4 Befindet sich die Leistungsbezügerin in Zahlungsverzug, so ist die Leistungserbringerin nicht berechtigt, ihre Leistungen zu unterbrechen und/oder zurückzubehalten. Sie hat jedoch Anspruch auf gesetzliche Verzugszinsen.

16 Gewährleistung

16.1 Die Leistungserbringerin gewährleistet, dass die von ihr gelieferten Produkte und werkvertraglichen Leistungen die vereinbarten Eigenschaften aufweisen, ferner diejenigen Eigenschaften, welche die Leistungsbezügerin auch ohne besondere Vereinbarung nach dem jeweiligen Stand der Technik bei Vertragsabschluss (sofern sich aus dem Vertrag nicht etwas anderes ergibt) und in guten Treuen voraussetzen darf.

16.2 Liegt ein Mangel vor, kann die Leistungsbezügerin unentgeltliche Nachbesserung verlangen oder einen dem Minderwert entsprechenden Abzug von der Vergütung machen. Die Leistungserbringerin behebt den Mangel innerhalb angemessener Frist und trägt alle daraus entstehenden Kosten.

16.3 Hat die Leistungserbringerin die verlangte Mängelbehebung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht erfolgreich vorgenommen, kann die Leistungsbezügerin einen dem Minderwert entsprechenden Abzug von der Vergütung machen. Bei erheblichen

Mängeln kann sie stattdessen auch gemäss Ziff. 15.2 vorgehen.

16.4 Mängel sind innerhalb von 60 Tagen nach Entdeckung zu beanstanden. Die Gewährleistungsrechte verjähren innerhalb von einem Jahr ab Ablieferung bzw. Abnahme. Nach der Behebung von beanstandeten Mängeln beginnen die Fristen für Ersatzteile neu zu laufen. Arglistig verschwiegene Mängel können während zehn Jahren ab Ablieferung bzw. Abnahme geltend gemacht werden.

16.5 Nach Ablauf der Gewährleistungsfrist erbrachte Leistungen sind entgeltlich und erfolgen zu marktüblichen Bedingungen.

16.6 Abweichende Gewährleistungsregelungen, wie Garantieleistungen für Drittprodukte oder die Vereinbarung von Service Levels (z.B. für Betriebs-, Reaktions-, Behebungszeiten und/oder betreffend die Verfügbarkeit im Zusammenhang mit Wartungs-, Pflege-, Support-, Outsourcing-, Online- oder Kommunikationsdienstleistungen) sowie die Folgen von deren Nichteinhaltung (z.B. Konventionalstrafen/Gutschriften, ausserordentliche Kündigung), sind in der Vertragsurkunde oder in ergänzenden Dokumenten (Ziff. 4.1) zu regeln.

17 Haftung

17.1 Die Leistungserbringerin haftet für den von ihr, ihren Hilfspersonen und einbezogenen Subunternehmern im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis verursachten Schaden, wenn sie nicht beweist, dass weder sie noch die Hilfspersonen/Subunternehmer ein Verschulden trifft. Ist in der Vertragsurkunde nicht etwas Abweichendes vereinbart, so ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit auf maximal CHF 1 Mio. pro Vertrag beschränkt.

17.2 Ausgeschlossen ist, soweit gesetzlich möglich, die Haftung für entgangenen Gewinn.

18 Ersatzlieferungen, Wartung und Pflegebereitschaft

18.1 Die Leistungserbringerin sichert der Leistungsbezügerin für Hardware während mindestens fünf Jahren ab Ablieferung bzw. Abnahme der Erstlieferung die Lieferung von Ersatzteilen bzw. -produkten zu. Eine abweichende Frist ist in der Vertragsurkunde festzulegen.

18.2 Die Leistungserbringerin bietet der Leistungsbezügerin an, die gelieferte Hard- und Software während mindestens vier Jahren nach Ablauf der einjährigen Gewährleistungsfrist der Erstlieferung weiterhin zu warten und/oder zu pflegen. Allfällige Wartungs- und Pflegeleistungen werden bei und nach Bedarf der Leistungsbezügerin nach marktüblichen Bedingungen vertraglich geregelt.

19 Folgen der Beendigung des Vertragsverhältnisses

19.1 Die Vertragspartner regeln im Vertrag, welche im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellten Betriebsmittel, Daten und Unterlagen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses und innerhalb welcher Frist dem anderen Vertragspartner zurückzugeben oder zu vernichten sind.

19.2 Bei Vertragsbeendigung, gleich aus welchem Rechtsgrund, unterstützt die Leistungserbringerin die Leistungsbezügerin soweit notwendig und gegen angemessene Vergütung bei der Instruktion einer allfälligen neuen Anbieterin, bei der Rückführung oder Übertragung der Daten, welche die Leistungserbringerin für die Leistungsbezügerin bearbeitet hat, an

die Leistungsbezügerin bzw. an eine neue Anbieterin (im vereinbarten oder einem gängigen, für die Leistungsbezügerin weiterverwendbaren Format) sowie bei der Rückführung oder Übertragung der Hardware und der Software, welche die Leistungserbringerin für die Leistungsbezügerin betrieben hat, einschliesslich der Überlassung von aktuellen, elektronisch bearbeitbaren Fassungen von durch die Leistungserbringerin im Zusammenhang damit vertragsgemäss erstellten Dokumentationen.

20 Ort der Datenbearbeitung

20.1 Sofern im Vertrag nicht anders geregelt, hat die Bearbeitung von Daten, welche die Leistungserbringerin im Auftrag der Leistungsbezügerin vornimmt, in der Schweiz und unter Anwendung von Schweizer Recht zu erfolgen.

21 Abtretung, Übertragung und Verpfändung

21.1 Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Vertragspartners an Dritte weder abgetreten, übertragen noch verpfändet werden. Die Leistungsbezügerin wird die Zustimmung zur Abtretung und Verpfändung von Forderungen durch die Leistungserbringerin nur in begründeten Fällen verweigern.

21.2 Die Leistungserbringerin übernimmt mit der Lieferung die Verpflichtungen der Leistungsbezügerin aus Einfuhrzertifikaten, sofern und soweit dies vertraglich geregelt ist.

22 Erfüllungsort

22.1 Erfüllungsort für die Leistungen der Leistungserbringerin ist der in der Vertragsurkunde vereinbarte Ort, in Ermangelung eines solchen die Adresse der Leistungsbezügerin.

23 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

23.1 Auf das Vertragsverhältnis ist schweizerisches Recht anwendbar, sofern im Vertrag nicht anders geregelt.

23.2 Die Bestimmungen des Wiener Kaufrechtes (Übereinkommen der Vereinigten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf, abgeschlossen in Wien am 11.4.1980) werden wegbedungen.

23.3 Gerichtsstand ist der Sitz der Leistungsbezügerin, sofern im Vertrag nicht anders geregelt.

B Besondere Bestimmungen

24 Immaterialgüterrechte

24.1 Rechte an Arbeitsergebnissen

24.1.1 Die Rechte an den von der Leistungserbringerin in Erfüllung des Vertrags erstellten Arbeitsergebnissen gehen mit Erstellung auf die Leistungsbezügerin über. Darunter fallen insbesondere im Rahmen eines Vertragsverhältnisses von der Leistungserbringerin erstellte Konzepte, Unterlagen, Auswertungen etc. An rechtlich nicht geschützten Ideen, Verfahren und Methoden, die den Arbeitsergebnissen zugrunde liegen, sind beide Vertragspartner nutzungs- und verfügungsberechtigt.

24.1.2 Produkte Dritter und vorbestehende Rechte der Leistungserbringerin bleiben von dieser Regelung unberührt, es sei denn, sie seien untrennbarer Bestandteil des erschaffenen Arbeitsergebnisses. In einem solchen Fall räumt die Leistungserbringerin der Leistungsbezügerin ein zeitlich unbeschränktes, nicht ausschliessliches, übertragbares Nutzungsrecht für eigene Zwecke an den vorbestehenden Rechten ein. Vorbehalten bleiben anderslautende vertragliche Regelungen.

24.2 Rechte an Individualsoftware

24.2.1 Die ausschliesslichen Rechte an der von der Leistungserbringerin eigens für die Leistungsbezügerin hergestellten Individualsoftware, einschliesslich Quellcode, Programmbeschreibungen und Dokumentationen, unabhängig ob diese in schriftlicher oder maschinell lesbarer Form vorliegen, gehen mit Entstehung an die Leistungsbezügerin über. An rechtlich nicht geschützten Ideen, Verfahren und Methoden bleiben beide Vertragspartner nutzungs- und verfügungsberechtigt. Die Software-Dokumentation (insbesondere dokumentierter Quellcode samt Übersicht, Daten- und Funktionsmodell sowie Funktionsbeschreibung) und die übrigen Unterlagen sind der Leistungsbezügerin vor der Abnahme und auf Verlangen vor allfälligen Teilzahlungen auszuhändigen.

24.3 Patentrechte

24.3.1 Patentrechte an Erfindungen, die bei der Vertragserfüllung entstanden sind, gehören

- der Leistungsbezügerin, wenn die Erfindungen von deren Personal gemacht wurden;
- der Leistungserbringerin, wenn die Erfindungen von deren Personal oder von ihr beigezogenen Dritten gemacht wurden;
- der Leistungsbezügerin und der Leistungserbringerin, wenn die Erfindungen gemeinsam vom Personal der Leistungsbezügerin und der Leistungserbringerin bzw. von ihr beigezogenen Dritten gemacht wurden. Die Vertragspartner verzichten gegenseitig auf die Erhebung von Lizenzgebühren. Sie können ihre Rechte ohne Zustimmung des anderen Vertragspartners auf Dritte übertragen oder Dritten Gebrauchsrechte einräumen.

24.4 Rechte an Standardsoftware

24.4.1 Die Schutzrechte an der Standardsoftware verbleiben bei der Leistungserbringerin oder Dritten. Soweit die Rechte Dritten zustehen, garantiert die Leistungserbringerin, dass sie über die erforderlichen Nutzungs- und Vertriebsrechte verfügt.

24.4.2 Die Leistungsbezügerin erwirbt das nicht ausschliessliche Recht zum Gebrauch und zur Nutzung der Standardsoftware in dem im Vertrag vereinbarten Umfang.

24.4.3 Das Recht auf Nutzung der Standardsoftware ist je nach Vereinbarung entweder zeitlich unbeschränkt oder auf eine bestimmte oder unbestimmte Dauer (bis zur Kündigung) eingeräumt. Ist das Nutzungsrecht zeitlich unbeschränkt, so ist es auch übertragbar.

24.4.4 Die Leistungsbezügerin kann zu Sicherungs- und Archivierungszwecken von der Standardsoftware Kopien herstellen.

24.4.5 Während eines Ausfalls der Hardware ist sie berechtigt, die Standardsoftware ohne zusätzliche Vergütung auf einer Ersatzhardware zu nutzen.

24.4.6 Lizenzbestimmungen der Hersteller sind nur insoweit gültig, als sie sich auf die Rechterege lung (inkl. Nutzungsrechte) an der Software, inklusive der Folgen allfälliger Verletzungen, beziehen und im Angebot der Leistungserbringerin explizit erwähnt und diesem vollumfänglich beigelegt sind und sie keine Widersprüche zu zwingenden Bestimmungen des schweizerischen Rechts, den Ausschreibungsunterlagen, diesen AGB sowie den übrigen Vertragsbestandteilen aufweisen. Das gilt insbesondere auch mit Bezug auf die Unterstellung unter schweizerisches Recht und den Gerichtsstand gemäss Ziff. 23. Die Leistungsbezügerin ist nur zur Zustimmung zu solchen Lizenzbestimmungen der Hersteller verpflichtet, wenn dies ausdrücklich im Angebot der Leistungserbringerin verlangt wird, und nur

unter der Bedingung, dass sich diese Bestimmungen ausschliesslich auf die oben erwähnten Vertragsinhalte beziehen und im Übrigen die Vertragsabwicklung ausschliesslich im direkten Verhältnis zwischen der Leistungserbringerin und der Leistungsbezügerin gemäss den zwischen diesen vereinbarten kommerziellen und rechtlichen Bedingungen erfolgt, ohne Ansprüche der Hersteller gegenüber der Leistungsbezügerin.

24.4.7 Falls die Leistungen der Leistungserbringerin Open Source Software beinhalten, so hat sie im Angebot und auch bei einer nachträglichen Leistungsänderung ausdrücklich darauf hinzuweisen, unter Angabe der Lizenzbestimmungen, unter denen die Open Source Software der Leistungsbezügerin zur Verfügung gestellt wird.

25 Prüfung und Abnahme von Lieferungen und Leistungen

25.1 Die Leistungserbringerin verpflichtet sich, nur prüfbereite, d.h. vollständig fertiggestellte und ausgetestete Lieferobjekte, wie z.B. Gesamtsysteme, Hardware, Software, Arbeitsergebnisse aus Dienstleistungen, Konzepte und Dokumente, zur Prüfung bereitzustellen. Testprotokolle können von der Leistungsbezügerin herausverlangt werden.

25.2 Die Vertragspartner vereinbaren die Rahmenbedingungen für die Prüfung, welche mindestens Folgendes festlegen: Termin(e) der Prüfung(en), Zeitplan für die Prüfung(en), Prüfverfahren, Prüfkriterien wie z.B. Funktionen, Verfügbarkeit, Leistungsmerkmale, die Qualifikation der Mängel sowie die Mitwirkungspflichten der Leistungsbezügerin.

25.3 Die Leistungserbringerin teilt der Leistungsbezügerin rechtzeitig die Bereitschaft zur Prüfung mit. Über die Prüfung und deren Ergebnis wird ein Protokoll erstellt, das beide Vertragspartner unterzeichnen.

25.4 Im gegenseitigen Einverständnis sind für Teil-Leistungen auch Teil-Prüfungen möglich. Diese stehen unter dem Vorbehalt der erfolgreichen Prüfung der Gesamtleistung.

25.5 Zeigen sich bei der Prüfung keine Mängel, gilt diese mit der Unterzeichnung des Protokolls als erfolgreich und in Werkverträgen die Leistung als abgenommen.

25.6 Zeigen sich bei der Prüfung unerhebliche Mängel, gilt die Leistung gleichwohl mit der Unterzeichnung des Protokolls als erfolgreich geprüft und in Werkverträgen als abgenommen, sofern im Vertrag nichts anderes festgehalten ist. Die Leistungserbringerin behebt die festgestellten Mängel kostenlos innerhalb einer gemeinsam zu vereinbarenden, den Umständen angemessenen Frist.

25.7 Sofern die Vertragspartner nicht etwas anderes vereinbaren (Ziff. 25.2), gelten Mängel als unerheblich, wenn die Nutzung oder die Sicherheit der zu prüfenden Leistungen keine wesentliche Beeinträchtigung erfährt.

25.8 Liegen erhebliche Mängel vor, so gilt die Prüfung als nicht erfolgreich. Die Leistungserbringerin behebt umgehend die festgestellten Mängel und lädt die Leistungsbezügerin rechtzeitig zu einer neuen Prüfung ein. Zeigen sich auch bei dieser Prüfung erhebliche Mängel, wird gemäss Ziff. 15.2 vorgegangen.

25.9 Sofern die Vertragspartner nicht etwas anderes vereinbaren (Ziff. 25.2), gilt ein Mangel als erheblich, wenn durch ihn die Nutzung der abzunehmenden Leistungen eine wesentliche Beeinträchtigung erfährt.

25.10 Verweigert die Leistungsbezügerin, obwohl die Voraussetzungen dazu gegeben sind (siehe Ziff. 25.1 und 25.3), die Teilnahme an der Prüfung trotz Mahnung und einer angemessenen Nachfrist, so gilt die Leistung als erfolgreich geprüft und

bei Werkverträgen als abgenommen.

26 Kauf von Hardware

26.1 Die Ablieferung des Kaufgegenstandes erfolgt mit der Unterzeichnung des Lieferscheines durch die von der Leistungsbezügerin bezeichnete Empfangsstelle am vereinbarten Ort.

26.2 Die Leistungserbringerin installiert den Kaufgegenstand gemäss Installationsanleitung am vereinbarten Ort und setzt ihn in Betrieb, sofern im Vertrag nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart worden ist.

27 Wartung von Hardware

27.1 Die Wartung von Hardware umfasst deren Instandsetzung (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit) durch Reparatur und Ersatz schadhafter Teile sowie den Einbau technischer Verbesserungen. Eine Instandhaltung (vorbeugende Wartung zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit) wird durchgeführt, soweit dies nach den Werkvorschriften des Herstellers und dem Stand der Technik angezeigt ist. Ausgetauschte Teile gehen ins Eigentum der Leistungserbringerin über, es sei denn dies sei aufgrund der Informationssicherheits- und Datenschutzkonzepte der Leistungsbezügerin nicht zulässig. In einem solchen Fall verbleiben die Ursprungsteile ohne Kostenfolge im Eigentum der Leistungsbezügerin.

27.2 Treten Störungen auf, beteiligt sich die Leistungserbringerin auf Verlangen der Leistungsbezügerin an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Weist die Leistungserbringerin nach, dass die Störung nicht durch die von ihr gewartete Hardware verursacht wurde, so werden diese Leistungen separat vergütet.

28 Pflege von Software

28.1 Die Pflege von Software umfasst die Korrektur von Fehlern, die Anpassung und die Weiterentwicklung der Programme (neue Releases). Funktionelle Erweiterungen können gesondert kostenpflichtig sein.

28.2 Treten Störungen auf, beteiligt sich die Leistungserbringerin auf Verlangen der Leistungsbezügerin an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Weist die Leistungserbringerin nach, dass die Störung nicht durch die von ihr gewartete oder gepflegte Software verursacht wurde, so werden diese Leistungen separat vergütet.

28.3 Soweit ihr dies möglich ist, behebt die Leistungserbringerin auf Verlangen der Leistungsbezügerin und gegen eine vorgängig zu vereinbarende Vergütung auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die die Leistungsbezügerin oder Dritte einzustehen haben.

28.4 Die Leistungsbezügerin ist nicht verpflichtet, jeden neuen Softwarestand zu übernehmen. Die Leistungserbringerin ist in diesem Fall berechtigt, die Pflegeleistungen für frühere Softwarestände nach einer angemessenen Übergangsfrist einzustellen. Vorbehältlich abweichender Vereinbarung beträgt diese Frist 12 Monate.

29 Betriebs-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit, Verfügbarkeit

29.1 Während der Betriebszeit nimmt die Leistungserbringerin Störungsmeldungen entgegen und erbringt ihre Leistungen (z.B. Wartung und Pflege, Support, Systemüberwachung). Die

Reaktionszeit dauert im Rahmen der Betriebszeit vom Eingang der Störungsmeldung bis zum Beginn der Instandsetzung. Als Störungsbehebungszeit gilt die Frist ab Eingang der Störungsmeldung bis zum Abschluss der Instandsetzung.

29.2 Vorbehältlich abweichender Vereinbarung gilt

- als Betriebszeit: Montag bis Freitag von 8.00 - 17.00 Uhr (ohne gesetzliche und lokale Feiertage am Erfüllungsort)
- als Reaktionszeit: vier Stunden.

29.3 Die Leistungserbringerin beginnt mit der Behebung der Störung innerhalb der Reaktionszeit und führt sie in einer allenfalls zu vereinbarenden Störungsbehebungszeit gemäss einer im Bedarfsfall im Vertrag festzulegenden Klassifizierung der Störung zu Ende.

29.4 Auf Verlangen der Leistungsbezügerin erbringt die Leistungserbringerin ihre Leistungen gegen separate Vergütung auch ausserhalb der Betriebszeit.

29.5 Die Verfügbarkeit von Leistungen wird im Vertrag geregelt. Erfolgt das nicht, müssen Leistungen, die automatisiert über ein Netzwerk erbracht werden, mindestens eine Verfügbarkeit von 99.80% pro Quartal rund um die Uhr aufweisen. Das heisst, sie dürfen, einschliesslich allfälliger vorhersehbarer Wartungsunterbrüche, höchstens 44 Stunden pro Quartal nicht verfügbar sein. Die Leistungserbringerin setzt vorhersehbare Wartungsunterbrüche ausserhalb der Betriebszeit an und teilt sie der Leistungsbezügerin möglichst frühzeitig mit.

30 Information

30.1 Die Leistungserbringerin informiert die Leistungsbezügerin möglichst frühzeitig im Voraus über ihre Pläne zu allfälligen Änderungen in Bezug auf die Leistungserbringung oder die Einstellung von Leistungen, insbesondere auch, wenn die Änderungen erst nach dem nächstmöglichen Kündigungstermin wirksam werden.

31 Kündigung von auf Zeit abgeschlossenen Verträgen

31.1 Ist ein Vertrag (z.B. für Wartung/Pflege, Support, Outsourcing, Online-Services, Kommunikationsleistungen) auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, kann er, vorbehältlich einer allfällig vereinbarten Mindestvertragsdauer, jederzeit gekündigt werden. Die Kündigung kann sich vorbehältlich einer Einigung über die Anpassung der Vergütung auch nur auf einzelne Teile des Vertrags erstrecken. Die Kündigungsfrist beträgt, sofern im Vertrag nicht anders geregelt, für die Leistungserbringerin zwölf Monate, für die Leistungsbezügerin drei Monate.

31.2 Vorausbezahlte Vergütungen werden pro rata temporis zurückerstattet.

31.3 Auf eine bestimmte oder unbestimmte Zeit abgeschlossene Verträge können bei schwerwiegender Vertragsverletzung durch den anderen Vertragspartner jederzeit fristlos gekündigt werden. Die Vergütung berechnet sich in diesem Fall pro rata temporis, bei einmaliger Vergütung anteilmässig auf einer Basis von 60 Monaten Einsatzdauer. Schadenersatzansprüche bleiben vorbehalten.

31.4 Sofern erforderlich, sind weitere Modalitäten der Vertragsbeendigung zu vereinbaren.

32 Personalverleih, Aufträge an natürliche Personen

32.1 Der Verleih von Personal durch die Leistungserbringerin ist dem Arbeitsvermittlungsgesetz unterstellt, falls er gewerbmässig erfolgt. Die Leistungserbringerin sorgt für die notwendigen Bewilligungen und Verträge für die eingesetzten Personen.

Sie macht die notwendigen Anmeldungen bei den Sozialversicherungen und legt auf Anfrage die entsprechenden Nachweise vor.

32.2 Bei Personalverleih haftet die Leistungserbringerin für die getreue und sorgfältige Auswahl (fachliche und persönliche Eignung) der bei der Leistungsbezügerin eingesetzten Personen. Die Leistungsbezügerin ist für die Richtigkeit und Zweckmässigkeit der dem verliehenen Personal erteilten Aufträge sowie für die Überwachung und Kontrolle der zu erbringenden Dienstleistungen verantwortlich.

32.3 Ist die Leistungserbringerin eine natürliche Person, so muss sie mit Einreichung des Angebots nachweisen, dass sie als Selbstständigerwerbende einer Ausgleichskasse angeschlossen ist. Die Leistungsbezügerin schuldet keine Sozialleistungen (AHV, IV, ALV etc.) oder andere Entschädigungsleistungen, insbesondere bei Unfall, Krankheit, Invalidität und Tod.

32.4 Andere Erwerbstätigkeiten des verliehenen Personals oder von mit einem Mandat beauftragten natürlichen Personen, welche die Erfüllung des Vertrags beeinflussen können, bedürfen der vorherigen Regelung mit der Leistungsbezügerin. Voraussetzbare Absenzen sind der Leistungsbezügerin sofort zu melden.