

ALLGEMEINE DIENSTLEISTUNGSBEDINGUNGEN **[Version 2.0/2023]**

Die vorliegenden Allgemeinen Dienstleistungsbedingungen [V.2.0] (**Allgemeine Dienstleistungsbedingungen**) bilden einen festen Bestandteil des Vertrags zwischen Groupe T2i Suisse SA, Technopôle 1 – 3960 Siders (der **Dienstleister**) und seinem im Auftragsformular angegebenen Kunden (der **Kunde**, gemeinsam mit dem Dienstleister: die **Vertragsparteien**).

I. ALLGEMEINES

1. Begriffsbestimmungen

1.1 Die Begriffe, die fett geschrieben sind und nicht im Auftragsformular oder in den vorliegenden Dienstleistungsbedingungen definiert werden, haben die folgende Bedeutung:

- a. **Mangel:** der reproduzierbare Konformitätsmangel eines Liefergegenstands im Vergleich zu seinen Spezifikationen, der ausschliesslich dem Dienstleister anzulasten ist.
- b. **Wesentlicher Mangel:** ein Mangel, der den Kunden objektiv daran hindert, die Hauptfunktionen des betreffenden Liefergegenstands zu nutzen.
- c. **Fehler:** eine Störung, die wiederholt auftritt und im Lauf der Nutzung des Liefergegenstands reproduzierbar ist und nicht notwendigerweise auf einen Mangel zurückzuführen ist.
- d. **Installation:** die Einrichtung eines Produkts in der IT-Umgebung des Kunden im Hinblick auf seine Inbetriebnahme.
- e. **Liefergegenstand:** ein Arbeitsergebnis, das vom Dienstleister im Rahmen eines Auftragsformulars zu implementieren ist, das ausdrücklich als Liefergegenstand bezeichnet wird und dessen Spezifikationen von den beiden Vertragsparteien schriftlich niedergelegt wurden.
- f. **Spezifikationen:** die schriftliche Beschreibung der objektiv festlegbaren Bestandteile, die von einem Liefergegenstand erfüllt werden müssen.

2. Umfang und Abnahme

2.1 Die vorliegenden Allgemeinen Dienstleistungsbedingungen gelten für die Bereitstellung der in einem vom Dienstleister und vom Kunden unterzeichneten Auftragsformular aufgeführten Serviceleistungen sowie für alle anderen vom Kunden bestellten Serviceleistungen, die nicht Gegenstand der Sondervertragsbedingungen des Dienstleisters sind.

2.2 Durch Unterzeichnung des Auftragsformulars oder durch Bestellung von Serviceleistungen beim Dienstleister erklärt sich der Kunde an die Allgemeinen Dienstleistungsbedingungen in der zum jeweiligen Termin zuletzt veröffentlichten Version gebunden.

3. Verpflichtungen des Dienstleisters

- a. **Grundlagen** Gegen Einhaltung dieser vertraglichen Verpflichtungen seitens des Auftraggebers, insbesondere der Zahlung der Gebühren, verpflichtet sich der Dienstleister, die im Auftragsformular vereinbarten Serviceleistungen bereitzustellen.
- b. **Handlungspflicht.** Grundsätzlich bilden die im Auftragsformular vereinbarten Serviceleistungen eine Handlungspflicht zulasten des Dienstleisters. Der Dienstleister erbringt diese Leistungen fachgerecht und mit der für einen spezialisierten IT-Dienstleister angemessenen Sorgfalt und Gründlichkeit, ohne jedoch einer Erfolgspflicht zu unterliegen.
- c. **Erfolgspflicht.** Der Dienstleister hat nur eine Erfolgspflicht, wenn eine solche Verpflichtung für einen bestimmten Liefergegenstand ausdrücklich im Auftragsformular vorgesehen ist, in dem die Lieferung

festgelegt wurde, und unter der Voraussetzung, dass die dafür geltenden Spezifikationen schriftlich bestätigt wurden. Darüber hinaus gelten die Bestimmungen des Art. 15 der vorliegenden allgemeinen Dienstleistungsbedingungen.

- d. **Fristen.** Der Dienstleister unternimmt alle Anstrengungen, um die Serviceleistungen innerhalb der im Auftragsformular festgelegten Fristen zu erbringen. Allerdings dienen die vereinbarten Fristen ausschliesslich der Orientierung, es sei denn, es wird ausdrücklich auf ihren verbindlichen Charakter hingewiesen.

4. Verpflichtungen des Kunden

4.1 **Mithilfe.** Der Kunde stellt dem Dienstleister jede für die ordnungsgemässe Ausführung der Serviceleistungen notwendige oder nützliche Unterstützung zur Verfügung. Insbesondere

- a. stellt der Kunde spontan alle für die ordnungsgemässe Ausführung der Serviceleistungen notwendigen oder nützlichen Informationen zur Verfügung, von denen er Kenntnis hat,
- b. antwortet der Kunde schnellstmöglich auf jede Anfrage des Dienstleisters bezüglich derartiger Informationen,
- c. ermöglicht der Kunde dem Dienstleister den Zugang zu seinen Räumlichkeiten und seiner IT-Infrastruktur, wenn dies für die ordnungsgemässe Ausführung der Serviceleistungen notwendig oder nützlich ist, und er stellt die angemessenen Mittel und Ressourcen zur Verfügung (z. B. ausgestattete Büroräume, Netz, Zugriff usw.) und
- d. befolgt der Kunde jede Anweisung und/oder angemessene Vorgabe des Dienstleisters bezüglich der Serviceleistungen.

4.2 **Lizenz für den Dienstleister.** Um dem Dienstleister die Erfüllung von Anwendungsleistungen zu ermöglichen, räumt der Kunde dem Dienstleister das Recht ein, auf die Inhalte und Softwareprodukte des Kunden zuzugreifen und diese ausschliesslich in dem Rahmen zu nutzen, in dem sie für die Erfüllung der Serviceleistungen erforderlich sind. Der Kunde erkennt an, dass ein ausreichender Zugriff auf diese Inhalte und Anwendungen für die Bereitstellung der Serviceleistungen durch den Dienstleister unerlässlich ist und dass Letzterer nicht haftbar gemacht werden kann, wenn sich der Kunde nicht an diese Verpflichtung hält.

4.3 **Eigene Verantwortung.** Der Kunde ist allein für die Eingriffe seiner eigenen Mitarbeiter bzw. an der IT-Infrastruktur verantwortlich, auf der die Serviceleistungen bereitgestellt sind.

5. Finanzielle Bedingungen

5.1 **Gebühren.** Der Kunde verpflichtet sich, die Zahlungen, die im Auftragsformular angegeben sind, oder, wenn kein Auftragsformular vorhanden ist, die mit dem Dienstleister vereinbart wurden, zu zahlen (Gebühren).

5.2 **Rechnungstellung nach Aufwand.** Wenn nicht anders im Auftragsformular angegeben, werden die Gebühren nach Aufwand auf der Grundlage der Stundensätze und Unkosten in Rechnung gestellt, die im Auftragsformular angegeben sind oder dem Kunden auf anderem Wege mitgeteilt wurden.

5.3 **Pauschale Rechnungstellung.** Die genannten Beträge haben grundsätzlich nur Orientierungswert. Ist im Auftragsformular ausdrücklich ein Pauschalbetrag vereinbart, gilt dieser nur für die ausdrücklich im Auftragsformular genannten Serviceleistungen und wird auf Grundlage der dem Dienstleister zum Zeitpunkt der Unterzeichnung des Auftragsformulars bekannten Informationen bereitgestellt. Diese Pauschale ist möglicherweise zu korrigieren, wenn sich die Bedingungen ändern, die bereitgestellten Informationen als falsch oder unvollständig erweisen oder die Erbringung der Serviceleistungen aus einem vom Dienstleister nicht zu vertretenden Grund verzögert. Der Dienstleister informiert den

Kunden so schnell wie möglich über eventuelle Überschreitungen des Pauschalbetrags.

5.4 Zahlung. Die vom Kunden im Rahmen des Vertrags zu zahlenden Gebühren sind innerhalb von 30 Tagen ab dem Ausstellungstermin der an den Kunden versandten Rechnung zu leisten. Der Dienstleister kann allerdings verlangen, dass die Gebühren (insgesamt oder in Teilen) vor der Erbringung der Serviceleistungen zu zahlen sind. Das Auftragsformular kann eine Ratenzahlung der Pauschalbeträge vorsehen.

5.5 Steuern. Die entsprechend dem Vertrag zu zahlenden Gebühren verstehen sich zuzüglich sämtlicher Steuern und Abgaben, insbesondere der Mehrwertsteuer, die ausschliesslich vom Kunden getragen werden und direkt durch den Kunden an die zuständigen Stellen zu entrichten sind.

5.6 Währung. Wenn nicht ausdrücklich anders vermerkt, verstehen sich alle Beträge, die sich aus dem Vertrag ergeben, in Schweizer Franken und müssen in dieser Währung bezahlt werden.

5.7 Kosten. Wenn nicht ausdrücklich anders vereinbart, erstattet der Kunde dem Dienstleister alle angemessenen Kosten und Ausgaben, die ihm im Zusammenhang mit der Bereitstellung der Serviceleistungen entstanden sind, insbesondere Reisekosten, Unterbringungs- und Verpflegungskosten im Fall der Erbringung von Serviceleistungen ausserhalb der Räumlichkeiten des Dienstleisters.

5.8 Zahlungsverzug. Bei zum Fälligkeitsdatum nicht erfolgter vollständiger oder teilweiser Zahlung eines dem Dienstleister vom Kunden geschuldeten Betrags hat der Dienstleister das Recht, wahlweise

- a. die Erbringung aller oder eines Teils der Serviceleistungen zu verweigern,
- b. die Lieferung aller oder eines Teils der Liefergegenstände zu verweigern und/oder
- c. den Vertrag durch eine dem Kunden (auch per E-Mail) übersendeten Vorankündigung von 30 Tagen mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

6. Geistiges Eigentum

6.1 Eigentum des Dienstleisters. Von den Fällen gemäss Art. 6.3 der vorliegenden Allgemeinen Dienstleistungsbedingungen abgesehen sind und bleiben der Dienstleister und/oder seine eventuellen Lizenzgeber Inhaber der geistigen Eigentumsrechte an jedem Element der Serviceleistungen sowie im Allgemeinen der IT-Infrastruktur (Soft- und Hardware), die im Rahmen des Vertrags eingesetzt oder entwickelt wird.

6.2 Keine Veräusserung. Von den Fällen gemäss Art. 6.3 der vorliegenden Allgemeinen Dienstleistungsbedingungen abgesehen kann die Bereitstellung jeglicher Serviceleistungen zu den vertraglich vorgesehenen Bedingungen nicht als Abtretung eines geistigen Eigentumsrechts zugunsten des Kunden ausgelegt werden.

6.3 Recht an den Liefergegenständen. Ab der

- a. Annahme des Liefergegenstandes gemäss Art. 15 der vorliegenden Allgemeinen Dienstleistungsbedingungen und
- b. der vollständigen Zahlung aller geschuldeten Gebühren (wobei das zuerst eintretende Ereignis massgebend ist), tritt der Dienstleister dem Kunden die Inhaberschaft aller seiner geistigen Eigentumsrechte am betroffenen Liefergegenstand ab. Im Gegenzug überträgt der Kunde zeitgleich dem Dienstleister eine nicht exklusive, kostenlose und unwiderrufliche Lizenz an den geistigen Eigentumsrechten am betroffenen Liefergegenstand, die den Dienstleister berechtigt, den Liefergegenstand insgesamt oder in Teilen zu nutzen, zu ändern, zu reproduzieren oder zu übermitteln, insbesondere im Rahmen späterer Projekte des Dienstleisters.

6.4 Forderungen Dritter. Der Kunde informiert den Dienstleister unverzüglich über alle Forderungen Dritter in Zusammenhang mit einer Verletzung seiner geistigen Eigentumsrechte. Der Dienstleister hat das Recht, die Kontrolle über das Verfahren zu

übernehmen, die Ermittlungen zu leiten und den Vergleich über jegliche Forderungen zu übernehmen. Der Kunde verpflichtet sich, in Bezug auf die Verteidigung gegen solche Forderungen in vollem Umfang mit dem Dienstleister zusammenzuarbeiten, indem er alle verfügbaren Informationen und andere Nachweise, die vom Dienstleister in angemessener Weise gefordert werden, bereitstellt. Der Dienstleister kann nach eigenem Ermessen, ohne dazu verpflichtet zu sein und unter Ausschluss jeder anderen Entschädigungsform

- a. die erforderlichen Rechte erwerben und dem Kunden die Möglichkeit geben, die betreffenden Serviceleistungen oder Liefergegenstände weiterhin vertragsgemäss zu nutzen,
- b. alle betreffenden Serviceleistungen oder Liefergegenstände so ändern, dass sie Rechte von betroffenen Dritten nicht oder nicht mehr verletzen,
- c. jederzeit die möglichen Serviceleistungen oder Liefergegenstände durch andere, in angemessener Form gleichwertige Serviceleistungen oder Liefergegenstände ersetzen oder
- d. dem Kunden die möglicherweise schon gezahlten Gebühren für die betreffenden Serviceleistungen oder Liefergegenstände erstatten (unter Abzug der Abschreibung während der Nutzungsdauer). Eine Haftung des Dienstleisters ist ausgeschlossen, wenn Forderungen Dritter auf Handlungen oder Unterlassungen des Kunden zurückzuführen sind. Im Übrigen gelten die Art. 7 und 8 der vorliegenden Allgemeinen Dienstleistungsbestimmungen weiter.

7. Garantien des Dienstleisters

Unter Vorbehalt des Art. 15 der Allgemeinen Dienstleistungsbedingungen werden die Dienstleistungen sowie alle anderen Leistungen des Dienstleisters «wie gesehen» («as is») und «wie verfügbar» bereitgestellt. Der Dienstleister gewährt für sie keine Garantie und garantiert insbesondere nicht,

- a. dass sie fehlerfrei und/oder ohne Unterbrechung zur Verfügung stehen oder dass der Dienstleister alle sie betreffenden Fehler behebt,
- b. dass sie in Kombination mit dem Inhalt oder den Anwendungen des Kunden oder jeder anderen nicht vom Dienstleister bereitgestellten Hardware, Software, Dienstleistung, jedem System oder allen Daten funktionieren, selbst wenn diese Kompatibilität in der Vergangenheit bestand, und
- c. dass sie die Anforderungen, Spezifikationen oder Erwartungen des Kunden erfüllen.

8. Haftung des Dienstleisters

8.1 Prinzip. Soweit gesetzlich zulässig ist der Dienstleister von jeglicher Haftung befreit, die sich insbesondere aus sämtlichen Fehlern, Störungen oder Unterlassungen des Dienstleisters, ausser im Fall von Arglist oder einem schwerwiegenden Fehler des Dienstleisters, sowie aus Fehlern, Störungen oder Unterlassungen seiner eventuellen Auftragsverarbeiter ergeben, die für den Kunden beliebige direkte oder indirekte Schäden verursachen.

8.2 Indirekte Schäden. Die Haftung des Dienstleisters und seiner eventuellen Auftragsverarbeiter für indirekte, mittelbare und/oder Folgeverluste und -schäden des Kunden und/oder Dritten, insbesondere für entgangenen Gewinn, kommerziellen Schaden, Umsatz- oder Gewinnausfall, Kundenverlust, Verlust einer Geschäftsgelegenheit, Anschaffungskosten für ein Ersatzprodukt, eine Ersatzleistung oder eine Ersatztechnologie, die in Verbindung mit der Nichtausführung oder mangelhaften Ausführung einer Serviceleistung oder sonstigen Dienstleistung des Dienstleisters stehen oder dadurch verursacht wurden, ist ausdrücklich ausgeschlossen, sofern ein solcher Haftungsausschluss nach anwendbarem Recht zulässig ist.

8.3 Begrenzung. In jedem Fall ist die Summe der Entschädigungszahlungen, die der Dienstleister dem Kunden während der gesamten Vertragsdauer eventuell zu leisten hat, auf die tatsächliche Summe des erlittenen und vom Kunden

nachgewiesenen Schadens begrenzt, in jedem Fall jedoch auf die Summe, die dem Mittelwert der effektiv vom Kunden an den Dienstleister für die vom Dienstleister vertragsgemäss erbrachten Serviceleistungen bis zum Schadensereignis in einem Zeitraum von 12 (zwölf) Monaten vor dem Schadensereignis gezahlten Gebühren entspricht, soweit eine derartige Begrenzung nach anwendbarem Recht zulässig ist.

9. Vertraulichkeit

9.1 **Prinzip.** Jede der Vertragsparteien verpflichtet sich,

- a. alle Informationen, die sie von der jeweils anderen Partei erhält, vertraulich zu behandeln und insbesondere
- b. vertrauliche Informationen der anderen Vertragspartei nicht an andere Dritte weiterzugeben, ausser an die Mitarbeiter oder Hilfskräfte, die sie kennen müssen («*need to know basis*») und
- c. die vertraulichen Informationen der jeweils anderen Vertragspartei ausschliesslich für die Ausübung ihrer Rechte und Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen zu benutzen.

9.2 **Ausschlüsse.** Ungeachtet des oben genannten hat keine der Vertragsparteien irgendwelche Verpflichtungen bezüglich Informationen, die

- a. unabhängig von einem Vergehen der Vertragspartei, die sie erhält, öffentlich zugänglich sind oder werden,
- b. selbstständig von der Vertragspartei, die sie erhält, entwickelt werden,
- c. der Vertragspartei, die sie erhält, bekannt sind, bevor die andere Partei sie ihr mitteilt,
- d. eine der Vertragsparteien rechtmässig von einem Dritten erhält, der keiner Vertraulichkeitspflicht unterliegt, oder
- e. von Gesetz wegen oder aufgrund einer gerichtlichen Anordnung offengelegt werden müssen (in diesem Fall können die Informationen nur im erforderlichen Umfang und nach schriftlicher Benachrichtigung der Vertragspartei, welche die Informationen mitgeteilt hat, offengelegt werden).

9.3 **Dauer.** Die Verpflichtungen der Vertragsparteien bezüglich der vertraulichen Informationen gelten für die gesamte Vertragsdauer und nach deren Ende so lange, wie die betreffenden Informationen für die Vertragspartei, die sie mitteilt, vertraulich bleiben und in jedem Fall für eine Dauer von 3 Jahren nach Vertragsende.

9.4 **Rückgabe.** Jede der Vertragsparteien muss alle Kopien der Dokumente und Informationsträger, die vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei enthalten, bei Vertragsende schnellstmöglich zurückgeben unabhängig vom Grund für die Vertragsbeendigung, jedoch nicht später als 10 Tage, nachdem eine Vertragspartei den entsprechenden Antrag auf Rückgabe gestellt hat.

9.5 **Dritte.** Die Vertragsparteien verpflichten sich im Übrigen, dafür zu sorgen, dass ihre Mitarbeiter sowie sämtliche Dritte, die in welcher Funktion auch immer im Rahmen des Vertrags intervenieren können, diese Bestimmungen einhalten.

10. Datenschutz

10.1 **Rolle der Vertragsparteien.** Der Kunde ist der Hauptverantwortliche für jede Datenverarbeitung im Rahmen von Serviceleistungen (*Inhaber der Datensammlung, Data Controller*). Jede Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Dienstleister oder seine Auftragsverarbeiter erfolgt im Auftrag des Kunden und beschränkt sich auf die Erfüllung der Verpflichtungen des Dienstleisters gemäss dem vorliegenden Vertrag (*data processor*).

10.2 **Datenverarbeitung** Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Dienstleister wird in Anhang 2 geregelt, der einen festen Bestandteil des vorliegenden Vertrags bildet. Dieser steht

unter der Adresse [\[http://www.groupe-t2i.com/fr-ch/conditions-generales-de-vente\]](http://www.groupe-t2i.com/fr-ch/conditions-generales-de-vente) online zur Verfügung.

11. Vertragslaufzeit und -kündigung

11.1 **Inkrafttreten.** Der Vertrag tritt mit Unterzeichnung des Auftragsformulars durch die Vertragsparteien in Kraft oder sobald die Serviceleistungen vom Kunden in Auftrag gegeben wurden, wobei das zuerst eintretende Ereignis massgebend ist.

11.2 **Ursprüngliche Laufzeit.** Der Vertrag wird für eine im Auftragsformular festgelegte Laufzeit abgeschlossen – oder mangels einer entsprechenden Angabe für ein Jahr – ab dem Datum seines Inkrafttretens gemäss Art. 11.1 oben.

11.3 **Vertragsverlängerung und ordentliche Kündigung.** Nach Ablauf der ursprünglichen Vertragslaufzeit bzw. nach Ablauf jeder nachfolgenden Vertragsverlängerung, wird der Vertrag stillschweigend für nachfolgende Laufzeiten von jeweils einem Jahr verlängert, ausser im Fall der Kündigung durch die eine oder andere Vertragspartei mittels Übersendung einer schriftlichen Kündigungsmittelteilung mindestens 6 Monate vor Ende der Laufzeit. Ohne anderslautende Vereinbarung gelten die, insbesondere finanziellen, Bedingungen, die zum Zeitpunkt dieser Vertragsverlängerung gültig waren, für die verlängerten Vertragszeiträume.

11.4 **Ausserordentliche Kündigung.** Bei schwerwiegendem Verstoß durch eine der Vertragsparteien gegen eine ihrer im vorliegenden Vertrag dargelegten Verpflichtungen und wenn diese Vertragspartei ihren schwerwiegenden Verstoß nicht innerhalb von 30 Tagen ab dem Erhalt einer per Einschreiben versendeten formellen Mahnung behebt, kann die andere Vertragspartei den vorliegenden Vertrag von Rechts wegen ohne zusätzliche Kündigungsfrist und ohne der anderen Vertragspartei gegenüber haftbar zu sein, kündigen.

11.5 **Weiterbestand.** Nach Vertragsende bestehen die Bestimmungen zur Haftungsbeschränkung, Vertraulichkeit, zum Datenschutz und zu den Zahlungen sowie sonstige Dispositionen weiter, die aufgrund ihrer Natur zum Fortbestand vorgesehen sind.

12. Vergabe von Unteraufträgen

12.1 **Bedingungen für die Vergabe von Unteraufträgen.** Sofern nicht anders im Auftragsformular vereinbart, genehmigt der Kunde dem Dienstleister ausdrücklich, die Erfüllung aller oder eines Teils seiner Verpflichtungen, die sich aus dem vorliegenden Vertrag ergeben, zu den Bedingungen des vorliegenden Artikels 12 an Einheiten zu vergeben, die zur Unternehmensgruppe des Dienstleisters oder zu jeder anderen dritten Unternehmensgruppe gehören. Die unter Nummer 6 des Auftragsformulars aufgelisteten Auftragsverarbeiter gelten als vom Kunden akzeptiert. Der Dienstleister verpflichtet sich, den Kunden im Vorhinein schriftlich über sämtliche geplante Änderungen zu informieren, die das Hinzufügen anderer Auftragsverarbeiter oder den Ersatz durch andere Auftragsverarbeiter betreffen, um ihm zu ermöglichen, gegen diese Auftragsverarbeiter Einspruch zu erheben.

12.2 **Einwände.** Nachdem der Kunde über das geplante Hinzufügen oder den Ersatz eines Auftragsverarbeiters informiert worden ist, verfügt er über eine Frist von 30 Tagen, um seinen Einspruch vorzulegen. Falls der Dienstleister dem Kunden die Ernennung des Auftragsverarbeiters bestätigt, hat der Kunde das Recht, den anwendbaren Vertrag mit sofortiger Wirkung per schriftlicher Benachrichtigung innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Bestätigung des Dienstleisters zu kündigen. Dieses Kündigungsrecht ist das einzige Rechtsmittel des Kunden, sollte er Einwände gegen einen neuen Auftragsverarbeiter erheben. Reagiert der Kunde innerhalb keiner der beiden in diesem Artikel 12.2 genannten Fristen, gilt dies als Einverständniserklärung für den neuen Auftragsverarbeiter.

12.3 **Haftung für die Auftragsverarbeiter** In jedem Fall haftet allein der Dienstleister für die ordnungsgemässe Erfüllung seiner Verpflichtungen gegenüber dem Kunden entsprechend den im Vertrag vereinbarten Bedingungen, wenn er einen

Auftragsverarbeiter mit der Erfüllung aller oder eines Teils der im vorliegenden Vertrag festgelegten Verpflichtungen beauftragt.

13. Abwerbeverbot

13.1 Sofern nicht anders zwischen den Vertragsparteien vereinbart, untersagt sich jede der Parteien, einen Mitarbeiter der anderen Partei ohne vorherige ausdrückliche Zustimmung der Letztgenannten einzustellen oder zu beschäftigen. Dieser Verzicht gilt während der gesamten Vertragsdauer und bis 12 Monate nach Vertragsende.

13.2 Sollte eine der Vertragsparteien diese Verpflichtung nicht einhalten, verpflichtet sie sich, die andere Partei durch eine sofortige und auf einfache Anfrage erfolgende Entschädigungszahlung zu entschädigen, die dem zwölffachen Bruttomonatsgehalt des betreffenden Arbeitnehmers zum Zeitpunkt seines Austritts aus dem Unternehmen entspricht.

14. Schlussbestimmungen

14.1 **Abtretung.** Der Kunde kann keine der Rechte und Verpflichtungen, die sich aus dem Vertrag ergeben, abtreten, auch nicht teilweise, unabhängig davon, ob dies im Rahmen einer endgültigen oder befristeten Abtretung, einer Unterlizenz oder jedes anderen Vertrags, der die Übertragung der genannten Rechte und Verpflichtungen vorsieht, erfolgen soll.

14.2 **Auslegung.** Die Überschriften der Abschnitte und Artikel dienen lediglich der einfachen Lesbarkeit und dürfen keine Auswirkungen auf die Auslegung des Vertrags haben.

14.3 **Höhere Gewalt.** Keine der Vertragsparteien darf aufgrund des vorliegenden Vertrags als in Verzug betrachtet werden, falls die Erfüllung aller oder eines Teils ihrer Verpflichtungen (ausgenommen ihrer Zahlungsverpflichtungen) durch eine Situation höherer Gewalt wie besonders schwere Naturkatastrophen, Krieg, Aufruhr, Streik oder Ausfall der Strom- oder Internetversorgung verzögert oder verhindert wird.

14.4 **Salvatorische Klausel.** Die Nichtigkeit, Ungültigkeit, fehlende Verbindlichkeit oder Unwirksamkeit irgendeiner Bestimmung des Vertrags führt nicht zur Nichtigkeit, Ungültigkeit, fehlenden Verbindlichkeit oder Unwirksamkeit der anderen Bestimmungen, die ihre volle Wirksamkeit bewahren. Die Vertragsparteien können jedoch in beiderseitigem Einverständnis vereinbaren, die für ungültig erklärte(n) Bestimmung(en) zu ersetzen.

14.5 **Vollständigkeit.** Der Vertrag stellt die vollständigen Vereinbarungen bezüglich des Vertragsgegenstandes zwischen den Vertragsparteien dar und ersetzt jede vorherige oder begleitende schriftliche oder mündliche diesbezügliche Vereinbarung.

14.6 **Hierarchie.** Im Fall von Unstimmigkeiten oder Widersprüchen zwischen den Allgemeinen Servicebedingungen und dem Auftragsformular haben die Allgemeinen Servicebedingungen (einschliesslich ihrer Anlagen) Vorrang, vorbehaltlich ausdrücklich im Auftragsformular vorgesehener Abweichungen.

14.7 **Verzicht.** Jede Duldung oder jeder Verzicht einer Vertragspartei bei der Anwendung aller oder eines Teils der im vorliegenden Vertrag vorgesehenen Verpflichtungen, unabhängig von deren Häufigkeit und Dauer, können nicht als Vertragsänderung oder Begründung irgendeines Rechts gelten.

14.8 **Änderungen.** Jede Vertragsänderung ist nur mit einer von beiden Vertragsparteien ordnungsgemäss unterzeichneten schriftlichen Vereinbarung gültig.

14.9 **Gerichtsstand.** Die ausschliessliche Zuständigkeit für Rechtsstreitigkeiten zwischen den Vertragspartnern in Verbindung mit dem Vertrag liegt bei den ordentlichen Gerichten am Geschäftssitz des Dienstleisters.

14.10 **Anwendbares Recht.** Der Vertrag unterliegt schweizerischem Recht unter Ausschluss seiner Kollisionsnormen sowie dem Wiener Übereinkommen über den internationalen Warenkauf.

II. SONDERBESTIMMUNGEN

15. Serviceleistungen zu einem Liefergegenstand

15.1 **Prinzip.** Die Sonderbestimmungen dieses zweiten Kapitels der AGB gelten ausschliesslich, wenn sich das Auftragsformular auf einen Liefergegenstand bezieht.

15.2 **Spezifikationen.** Die Spezifikationen eines Liefergegenstandes sind nur verbindlich und der Dienstleister unterliegt nur einer Erfolgspflicht, wenn sie in einem von beiden Vertragsparteien unterzeichneten Dokument genehmigt wurden.

15.3 **Verfügbarkeit von Liefergegenständen** Der Dienstleister informiert den Kunden, sobald die im Auftragsformular vereinbarten Liefergegenstände lieferbar sind, nachdem sie vom Dienstleister getestet wurden. Bei mehreren Liefergegenständen sind Teillieferungen zulässig, sofern im Auftragsformular keine gegenteilige Bestimmung vereinbart wurde.

15.4 **Installation durch den Dienstleister** Sobald die Informationen über die Verfügbarkeit eines Liefergegenstandes vorliegt, vereinbaren die Vertragsparteien einen Termin für die Installation der Liefergegenstände, wenn die Installation durch den Dienstleister ausdrücklich im betreffenden Auftragsformular vorgesehen ist. In diesem Falle gilt die Lieferung zum Zeitpunkt der Fertigstellung der Installation durch den Dienstleister als erfolgt.

15.5 **Installation durch den Kunden.** Sieht das Auftragsformular nicht vor, dass der Dienstleister die Installation der Liefergegenstände vornimmt, ist der Kunde alleine verantwortlich für die Installation.

15.6 **Abnahmetests.** Innerhalb von zehn Tagen nach der Lieferung nimmt der Kunde die Abnahmetests der Liefergegenstände vor und teilt dem Dienstleister die Ergebnisse schriftlich mit.

15.7 **IT-Abnahme.** Nach Abschluss der Abnahmetests und spätestens innerhalb der zehn darauffolgenden Tage legen die Vertragsparteien die Testergebnisse in einem Abnahmeprotokoll nieder. Das Protokoll dokumentiert einen der folgenden Fälle:

- Abnahme:** Die Liefergegenstände sind frei von grösseren Mängeln. Der Kunde nimmt die Liefergegenstände unbeschadet der Behebung eventueller anderer Mängel ab, die gemäss Art. 15.9 der vorliegenden Allgemeinen Dienstleistungsbedingungen berücksichtigt und im Protokoll beschrieben wurden.
- Ablehnung:** Die Liefergegenstände weisen grössere Mängel auf. Der Kunde lehnt die betreffenden Liefergegenstände ab. Die grösseren Mängel werden im Protokoll festgestellt und beschrieben. Der Dienstleister verpflichtet sich, die im Protokoll festgestellten und beschriebenen grösseren Mängel innerhalb einer angemessenen Frist und auf eigene Kosten zu beheben. Sobald sie behoben sind, wird das Liefer- und Abnahmeverfahren erneut gestartet.

15.8 In jedem Falle gelten die Liefergegenstände als vorbehaltlos angenommen,

- sobald sie der Kunde in Betrieb genommen hat oder
- wenn dieser dem Dienstleister die Abnahme der Testergebnisse nicht innerhalb der Frist gemäss obenstehendem Art. 15.6 schriftlich übermittelt hat oder nach Ablauf dieser Frist (wobei das zuerst eintretende Ereignis massgebend ist).

15.9 **Beschränkte Garantie.** Für einen Zeitraum von sechs Monaten ab der Abnahme eines Liefergegenstandes garantiert der Dienstleister, dass

- dieser keinen grösseren Mangel aufweist und
- er als Dienstleister grösste Anstrengungen unternimmt, um alle Mängel zu beheben, die im Abnahmeprotokoll vermerkt wurden und/oder die ihm innerhalb der Garantiezeit spätestens zehn Tage nach ihrem Auftreten schriftlich und mit einer angemessen detaillierten Beschreibung mitgeteilt wurden, und zwar innerhalb

einer angemessenen Frist und auf eigene Kosten, vorbehaltlich der vollständigen und aktiven Mitwirkung des Kunden, für die kein Ausgleich anfällt. Meldet der Kunde dem Dienstleister während der Garantiezeit einen grösseren Mangel und gelingt es dem Dienstleister aufgrund eigenen Verschuldens nicht, ihn zu beheben, kann der Kunde den Vertrag ausschliesslich in Bezug auf den betreffenden Liefergegenstand gemäss Art. 11.4 kündigen, nachdem er für die Behebung einen angemessenen Zeitraum schriftlich festgesetzt hat. Jede Garantie ist ausgeschlossen, wenn der Mangel im Zusammenhang mit der Nutzung des Liefergegenstandes durch den Kunden, die gegen den Vertrag oder die Anweisungen des Dienstleisters verstösst, steht.

15.10 Exklusive Garantie. Im Rahmen der geltenden Gesetze ist die Garantie gemäss dem obenstehenden Art. 15.9 die einzig gültige Garantie und ersetzt jede andere Garantie bezüglich der Liefergegenstände. Insbesondere räumt der Dienstleister dem Kunden keine Garantie für das Ergebnis der Verwendung der Liefergegenstände oder deren Eignung im Hinblick auf die vom Kunden angestrebten Ziele ein. Der Dienstleister übernimmt darüber hinaus keine Garantie, dass

- a. die Liefergegenstände mängelfrei und/oder fehlerfrei und/oder ununterbrochen verfügbar sind oder dass der Dienstleister alle dort auftretenden Mängel und/oder Fehler behebt,
- b. die Liefergegenstände in Kombination mit jeglicher Hardware, Software von Dritten, Systemen, Serviceleistungen oder Daten, die nicht vom Dienstleister bereitgestellt werden, funktionstüchtig sind und dass
- c. die Spezifikationen dem tatsächlichen Bedarf des Kunden entsprechen und/oder
- d. dass die Liefergegenstände den Anforderungen und Erwartungen des Kunden entsprechen oder dass sie an diese angepasst oder eingestellt werden können.