

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Cybersystems GmbH (AGB CYBERSYSTEMS)

(Version 3-00, gültig ab 1. März 2020 / Anhang 1 zu den Rahmenverträgen)

1. Inhalt und Geltung

1.1. Diese AGB regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung einer beliebigen Anzahl von Aufträgen und Geschäften zwischen der Cybersystems GmbH (nachfolgend „CYBERSYSTEMS“) und ihren Kundinnen und Kunden (nachfolgend „KUNDE“). Sie sind dabei für sämtliche von CYBERSYSTEMS angebotenen und erbrachten Leistungen anwendbar und bilden integrierenden Bestandteil der Angebote und Rahmenverträge mit ihren Auftragsbestätigungen und Leistungsbeschreibungen (nachfolgend »Vertragswerk« genannt) zwischen KUNDE und CYBERSYSTEMS. CYBERSYSTEMS kann die vorliegenden AGB von Zeit zu Zeit anpassen. Die aktuellste Version der AGB ist jeweils unter www.cybersystems.ch/agb abrufbar.

1.2. Verhältnis zu den Rahmenverträgen

Für die Einräumung von Nutzungsrechten an Standard- und Individual-Software, für Projektierungs- und Implementierungs-Dienstleistungen, die Anbindung an Microsoft Produkte und Services sowie die Programmierung von Individual-Software schliesst Cybersystems mit dem KUNDEN jeweils einen separaten Rahmenvertrag (Vertrag A) ab. Ebenfalls wird für die proaktive und reaktive Wartung, Support und den Betrieb dieser Applikationen mit dem KUNDEN regelmässig ein zusätzlicher Rahmenvertrag (Vertrag B) abgeschlossen. Die vorliegenden AGB werden im «Rahmenvertrag A für die Lizenzierung, Projektierung, Implementierung, Anbindung und Programmierung» sowie im «Rahmenvertrag B für Proaktive Wartung, Reaktive Wartung, Support und Betrieb» als mitgeltende Dokumente referenziert. Die Bestimmungen des jeweiligen Rahmenvertrages und seiner weiteren referenzierten Dokumente gehen den Bestimmungen dieser AGB als speziellere Regeln vor. Soweit mit dem KUNDEN keine Rahmenverträge abgeschlossen werden, gelten diese AGB für die gesamten Vertragsbeziehungen zwischen CYBERSYSTEMS und dem KUNDEN.

1.3. Drittleistungen / Lizenzen von Software / Microsoft Produkte und Dienstleistungen

Für Drittleistungen inklusive vom KUNDEN oder von CYBERSYSTEMS im Auftrag des KUNDEN installierte und/oder konfigurierte Software oder Hardware und/oder von Dritten bezogene Cloud-Services und Hosting-Leistungen gelten die entsprechenden Vertragsbestimmungen des Dritten (= Hersteller, Vertreiber, Lieferanten etc.). Der KUNDE anerkennt diese Drittbestimmungen und er ist für die Beachtung und Einhaltung der Drittbestimmungen verantwortlich. Eine eigene Gewährleistung oder Haftung von CYBERSYSTEMS für solche Drittleistungen (insb. Drittsoftware oder –hardware und Cloud Services) besteht ausdrücklich nicht. CYBERSYSTEMS ist einzig für die sorgfältige Erbringung der eigenen, damit allenfalls verbundenen Leistungen gemäss den jeweiligen Vertragswerken/Rechtsgeschäften und den vorliegenden AGB verantwortlich.

1.4. Als Drittleistung gilt namentlich auch die von Microsoft vertriebene Software bzw. die angebotenen Services aus der Microsoft Produktfamilie wie im speziellen «Microsoft Dynamics 365[®]», «Microsoft 365[®]» oder «Microsoft Office 365[®]» sowie allfällige Nachfolge-Produkte und dazugehörige «AddOns» von Dritten (z.B. von ClickDimensions, PTM etc.). Als langjähriger Microsoft Partner erbringt CYBERSYSTEMS Zusatzleistungen im Zusammenhang mit dieser Microsoft Software. Diese Zusatzleistungen beschränken sich jedoch auf die separaten Leistungen von CYBERSYSTEMS und beinhalten keine Leistungen für die Basissoftware und allfällige Erweiterungen und Anpassungen an Microsoft Produkten oder Produkten Dritter. Für diese gelten ausschliesslich die entsprechenden Vertrags- und Lizenzbestimmungen von Microsoft bzw. von Drittanbietern. Der KUNDE ist sich diesbezüglich bewusst, dass CYBERSYSTEMS keinen direkten Einfluss darauf hat, wie die vom KUNDEN gewünschten Standardprodukte von Microsoft oder von Dritten funktionieren und wie diese gepflegt und weiterentwickelt werden. CYBERSYSTEMS kann diesbezüglich keine eigenen Pflege- oder Weiterentwicklungsleistungen an solchen Standardprodukten erbringen oder keine damit verbundene Mängel beheben. Je nach Fall und Ausgestaltung der Rahmenverträge mit CYBERSYSTEMS ist jedoch ein Beizug des Supports von Microsoft und gegebenenfalls von Dritten gemäss den auf solche Leistungen anwendbaren Bestimmungen möglich.

- 1.5. In Bezug auf die von CYBERSYSTEMS selbst angebotene Standard-Software (inkl. Standard-Plattformen und Standard-Adapter (Batches)) und AddOns zu Microsoft Software sowie die dazugehörigen Software Assurance-Angebote gelten dabei die jeweils anwendbaren speziellen Lizenz- und Vertragsbestimmungen von CYBERSYSTEMS bzw. von CRMBricks.com (vgl. www.crmbricks.com). Der KUNDE anerkennt diese Bestimmungen in der jeweils aktuellsten Version mit jedem Erwerb von entsprechenden Lizenzen, Upgrades oder Software Assurances. Dies gilt sowohl bei Abschluss eines Vertragswerkes als auch bei späteren Erweiterungen, Neuerwerben, Zukäufen oder Ergänzungslizenzierungen zu bestehenden Vertragswerken. Für allenfalls von CYBERSYSTEMS für den KUNDEN individuell entwickelte Software oder Programmteile gelten jedoch die Bestimmungen der vorliegenden AGB und insbesondere Ziffer 10, soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich schriftlich etwas Anderes vereinbart wurde.
- 1.6. Allgemeine Geschäftsbedingungen des KUNDEN werden in jedem Fall wegbedungen.

2. Offerten

- 2.1. Offerten von CYBERSYSTEMS für ihre jeweiligen Leistungen sind zeitlich befristet. Ohne anderslautende Angabe sind Offerten jeweils während maximal 30 (dreissig) Kalendertagen gültig. Mit der Annahme einer Offerte kommt der Auftrag zustande.
- 2.2. Es ist ebenfalls möglich, dass anstelle einer Offerte und anschliessender Annahme durch Unterzeichnung direkt ein Vertragswerk abgeschlossen wird. In der Regel schliesst CYBERSYSTEMS mit dem KUNDEN jedoch immer je einen «Rahmenvertrag A für die Lizenzierung, Projektierung, Implementierung, Anbindung und Programmierung» und/oder einen «Rahmenvertrag B für Proaktive Wartung, Reaktive Wartung, Support und Betrieb» ab (Ziffer 1.2.).

3. Leistungen CYBERSYSTEMS

- 3.1. CYBERSYSTEMS erbringt eine Vielzahl von Leistungen im IT-Bereich. Dazu gehören:
 - IT-Projektleistungen wie Unterstützung Aufbau von Software-/Cloud-Installationen (i.d.R. basierend auf Microsoft Software) nach definierten Anforderungen für den KUNDEN;
 - Software-Entwicklungsleistungen nach KUNDEN-Anforderungen;
 - IT-Wartungs-, Support- und Pflegeleistungen zu den in den Vertragswerken bezeichneten Systemen und Software.
 - Weitere IT-Dienstleistungen und -Beratungen.
- 3.2. Der konkrete Umfang der vereinbarten Leistung ergibt sich jeweils aus der Offerte und den darauf basierenden jeweiligen Rahmenverträgen samt den darin referenzierten weiteren Dokumenten.
- 3.3. CYBERSYSTEMS kann bei Bedarf Dritte für die Leistungserfüllung beziehen.
- 3.4. Leistungen zur Installation von Systemen und Software, Migration von Daten, Instruktion und Schulung, Beratung, Coaching, Projekt Management, Testing sowie zur Dokumentation oder zur Wartung, Pflege, Support und Betrieb sind nur geschuldet, sofern sie in einem «Rahmenvertrag A für die Lizenzierung, Projektierung, Implementierung, Anbindung und Programmierung» und/oder einen «Rahmenvertrag B für Proaktive Wartung, Reaktive Wartung, Support und Betrieb» ausdrücklich vereinbart worden sind.

4. Pflichten / Obliegenheiten des KUNDEN

- 4.1. Der KUNDE ist verpflichtet, die organisatorischen und technischen Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass CYBERSYSTEMS die vereinbarten Leistungen erbringen kann.
- 4.2. Zu den Pflichten und Obliegenheiten des KUNDEN gehören insbesondere, jedoch nicht abschliessend:
 - Verfügbarkeit von allenfalls benötigten eigenen Kommunikationssystemen, Maschinenzeit, Datenträgern, Arbeitsplätzen und Arbeitsmitteln sowie Verschaffung des benötigten Zugangs (inkl. Remote-Zugriff);
 - Angemessene und periodische Sicherung eigener Daten und Inhalte sowie angemessene Business-Continuity Planung für Notfälle, Systemausfälle, etc.. Eine Sicherung der Daten und Inhalte ist insbesondere vorgängig zu Änderungen, Eingriffen oder Reparaturarbeiten durch CYBERSYSTEMS oder Dritte und auch ohne erneuten Hinweis von CYBERSYSTEMS notwendig;

- Wartung- und Pflege eigener, angemessen dimensionierter Umsysteme, inklusive Software und Hardware;
 - Verfügbarkeit von und Mitwirkung durch fachkundige/n Mitarbeiter/n;
 - Der KUNDE muss an Microsoft melden, dass CYBERSYSTEMS der Partner des KUNDEN ist (Partner of Record). Oder der KUNDE bestätigt den Link, welcher ihm von CYBERSYSTEMS zugestellt wird.
 - Der KUNDE stellt CYBERSYSTEMS für die Vertragserfüllung und Kommunikation grundsätzlich einen Single Point of Contact (SPOC) zur Verfügung. Im Vertragswerk können dazu für grössere Verträge auch zusätzliche Personen bzw. supportberechtigte Personen des KUNDEN vereinbart werden. Der KUNDE hat jedoch in jedem Fall sicherzustellen, dass gegenüber CYBERSYSTEMS die Kommunikation eindeutig und widerspruchsfrei erfolgt. Im Verletzungsfall kann CYBERSYSTEMS den zusätzlich entstehenden Aufwand in Rechnung stellen. Sie kann auch mit der Leistung zuwarten, bis der KUNDE diesbezügliche Fragen und offensichtliche Widersprüche geklärt hat.
 - Speditive Beantwortung von Fragen von CYBERSYSTEMS, wenn möglich per E-Mail und innert maximal 2 Arbeitstagen;
 - Sicherstellung der Mitwirkung der vom KUNDEN selbst beigezogenen Dritten/Partnern zur Unterstützung von CYBERSYSTEMS bei der Vertragserfüllung wie Störungsbeseitigungen und dergleichen (z.B. Hosting-Anbieter, externe IT-Unternehmen etc.).
 - Prüfung/testen abgeschlossener Arbeitsergebnisse und gelieferter Produkte - soweit nichts Anderes vereinbart wurde - jeweils innert kurzer Frist, spätestens jedoch nach 14 (vierzehn) Kalendertagen nach Ablieferung bzw. Bereitstellung zur Abnahme durch CYBERSYSTEMS;
 - Notwendige aktive Unterstützungsleistungen und Dokumentation. Beispielsweise bei Störungsmeldungen, Beschaffung der benötigten Dokumentationen zu bestehenden, allenfalls zu integrierenden Systemen etc.;
 - Informationspflicht über die für die Leistungserbringung erforderlichen technischen Voraussetzungen und rechtzeitige Information über bestehende oder drohende Störungen und Gefahren, welche einen Einfluss auf die Leistungserbringung durch CYBERSYSTEMS haben könnten;
 - Beachtung der von CYBERSYSTEMS oder Dritten (insb. Hersteller, Vertreiber/Lieferanten) allenfalls vorgegebenen Mindestanforderungen für Umsysteme inkl. Software, Browser, Kapazitäten etc.;
 - Sicherstellung der ausreichenden eigenen Lizenzierung und Berechtigungen inklusive für seine berechtigterweise eingesetzten Nutzer/Dritte;
 - Überbindung der Verpflichtungen und Bestimmungen aus Vertragswerk und AGB auf eingesetzte Hilfspersonen und Dritte (insb. Nutzer, eingesetzte IT-Infrastrukturpartner etc.);
 - Der KUNDE ist verpflichtet, allfällige von CYBERSYSTEMS und/oder Dritten erhaltene Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Insbesondere sind Benutzername, Passwort und/oder Zugangsschlüssel so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte verhindert wird. Der KUNDE verpflichtet sich, CYBERSYSTEMS oder unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten ein Passwort bekannt ist. Der KUNDE ist für sämtliche Aktivitäten, welche über sein Konto bzw. mit seinen Zugangsdaten erfolgen verantwortlich;
 - Der KUNDE versichert, dass die von CYBERSYSTEMS erhaltenen Leistungen und Arbeitsergebnisse (inklusive Leistungen gemäss Ziffer 1.3. oben) nicht in einer Weise genutzt werden, welche gegen geltendes Recht (insb. Strafrecht, Zivilrecht, Datenschutz, Urheberrechte, Export-/Importvorschriften, Fernmeldegesetze etc.) verstösst. Der KUNDE ist für die geeignete Auswahl und rechtmässige Verwendung bezogener Leistungen selbst verantwortlich.
- 4.3. Weitere Pflichten/Obliegenheiten bleiben vorbehalten und können insbesondere im «Rahmenvertrag A für Lizenzierung, Projektierung, Implementierung, Anbindung und Programmierung» und/oder im «Rahmenvertrag B für Proaktive Wartung, Reaktive Wartung, Support und Betrieb» und den dort referenzierten Dokumenten (z.B. Service Level Agreements) zusätzlich geregelt werden.

5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 5.1. Die Höhe der geschuldeten Vergütung ergibt sich jeweils aus der Offerte resp. der Auftragsbestätigung oder dem Dokument «Leistungsbeschrieb und Kosten», welche dem jeweiligen Rahmenvertrag zugeordnet sind. Soweit für Vergütungen nach Aufwand nicht ausdrücklich etwas Anderes geregelt ist, gilt ein Stundenansatz für CYBERSYSTEMS-Mitarbeiter für die Realisierung von Projekten und zugesicherte Supportleistungen bzw. für Projektmanagement, Beratung, Instruktion und Schulungen, wie sie im Vertragswerk, in der Auftragsbestätigung und/oder dem Leistungsbeschrieb definiert sind.
- 5.2. Alle Vergütungen verstehen sich jeweils in Schweizerfranken zuzüglich Mehrwertsteuer, Spesen, Gebühren, Abgaben, Versicherung.
- 5.3. Leistungen von CYBERSYSTEMS erfolgen – wenn immer möglich – per Remote-Zugriff. Sollte der KUNDE explizit vor Ort Einsätze wünschen oder sollten solche Einsätze ausnahmsweise zwingend notwendig werden, so fallen Spesenpauschalen für Reisezeit und Fahrkosten an, wie sie im Vertragswerk, in der Auftragsbestätigung und Leistungsbeschrieb definiert sind.

Diese Pauschalen gelten für Einsätze von maximal einem Tag je Anfahrt.

Im Übrigen werden notwendige weitere Spesen gemäss effektiv anfallender Kosten verrechnet. CYBERSYSTEMS kann für den Verarbeitungsaufwand einen Zuschlag von maximal 10% verrechnen.

- 5.4. Vergütungen sind – soweit nichts Anderes vereinbart wurde – zum Voraus geschuldet. CYBERSYSTEMS kann Aufwände auch im eigenen Ermessen nachträglich nach Erbringung in Rechnung stellen. Bei Zahlungsausständen kann sie jedoch in jedem Fall, auch bei Vereinbarung einer nachträglichen Zahlung, wieder Vorauszahlungen verlangen.
- 5.5. Vergütungen sind jeweils innert 20 (zwanzig) Kalendertagen ab Rechnungsdatum zu bezahlen, soweit nicht etwas Anderes vereinbart ist. Die letzte Frist nach einer Mahnung beträgt 10 (zehn) Tage, danach wird ein Verzugszins von 5% pro Jahr berechnet.
- 5.6. Erfolgt die Zahlung einer Vergütung nicht fristgemäss, ist ein Verzugszins von 5% pro Jahr geschuldet. Dauert der Zahlungsverzug mehr als 40 (vierzig) Kalendertage an oder erscheint eine Zahlung als gefährdet (z.B. Konkursöffnung) oder verweigert der KUNDE sonstige, an CYBERSYSTEMS geschuldete Zahlungen, ist CYBERSYSTEMS neben ihren sonstigen bestehenden Rechten berechtigt, die eigenen Leistungen gegenüber dem KUNDEN vorläufig einzustellen, bis die Zahlung erfolgt ist. Die Vergütungspflicht für die vereinbarten Leistungen von CYBERSYSTEMS besteht in einem solchen Fall weiter und es entsteht kein Entschädigungsanspruch des KUNDEN (z.B. auf Verlängerung periodischer Leistungen, finanzieller Ersatz oder dergleichen). Dauert ein Zahlungsverzug über 60 (sechzig) Kalendertage an, kann CYBERSYSTEMS das betroffene Vertragswerk unverzüglich kündigen und der KUNDE bleibt für allfälligen Schaden ersatzpflichtig.
- 5.7. Die einseitige Verrechnung oder die Abtretung von Forderungen durch den KUNDEN ist ausgeschlossen. Sie bedürfen in jedem Falle einer ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung durch CYBERSYSTEMS.

6. Fristen und Termine

- 6.1. Fristen und Termine von CYBERSYSTEMS sind als ungefähre Richtwerte zu verstehen, sofern nicht ausdrücklich etwas Anderes vereinbart wurde.
- 6.2. Ausdrücklich als verbindlich vereinbarte Fristen und Termine werden verlängert, sofern und solange:
- der KUNDE seine Zahlungspflicht verletzt;
 - der KUNDE seine sonstigen Pflichten und Obliegenheiten verletzt und insbesondere eigene Lieferpflichten nicht rechtzeitig einhält;
 - bei vorübergehenden Hindernissen, für welche CYBERSYSTEMS nicht verantwortlich ist (z.B. Höhere Gewalt, Drittverschulden etc.).
- 6.3. Konventionalstrafen auf Terminzusagen sind seitens CYBERSYSTEMS nur geschuldet, sofern solche in einem Rahmenvertrag oder seinen referenzierten Dokumenten ausdrücklich vereinbart worden sind.

Eine Konventionalstrafe wird in jedem Fall an allenfalls weitergehenden Schaden des KUNDEN vollumfänglich angerechnet.

7. Leistungsänderungen / Change Management

- 7.1. Während der Vertragsdauer können Änderungen vereinbarter Leistungen oder Zusatzleistungen notwendig werden. Die Gründe dafür können beispielsweise geänderte Anforderungen, Zusatz-/ Minderanforderungen oder terminliche / organisatorische Änderungen gegenüber der bei Vertragsschluss vereinbarten Leistungen sein. Dies kann auch daraus entstehen, dass ursprünglich vom KUNDEN an CYBERSYSTEMS mitgeteilte Informationen und Annahmen sich als falsch oder unpräzise erweisen. Änderungen (= Changes) werden während eines Projekts in Change-Requests beantragt. Es sind insbesondere funktionale, zeitliche oder organisatorische Change-Requests denkbar. Sie können zu Mehr- oder manchmal auch zu Minderaufwänden auf Seiten von CYBERSYSTEMS führen. Erfordert ein Change-Request des KUNDEN eine umfangreiche Überprüfung, wird diese gesondert vereinbart und der Zusatzaufwand vom KUNDEN an CYBERSYSTEMS vergütet sowie das Verfahren (insbesondere für die Annahme von Change-Requests, die Abnahme von Arbeitsresultaten und dergleichen) bei Bedarf weiter präzisiert.
- 7.2. Leistungsänderungen können von beiden Parteien mit den notwendigen Angaben beantragt werden (vgl. Ziffer 7.7.). Eine Beantragung zur Unzeit und insbesondere kurz vor der Erbringung/Lieferung von vereinbarten Leistungen kann CYBERSYSTEMS ohne Weiteres zurückweisen. Bisherige Leistungen werden ohne anderslautende Vereinbarung während des Change-Prozess fortgesetzt.
- 7.3. Wünscht der KUNDE eine Leistungsänderung, teilt ihm CYBERSYSTEMS innert 10 (zehn) Arbeitstagen nach Erhalt des Antrags (vgl. Ziffer 7.7.) mit, ob eine solche Änderung möglich ist und welche Auswirkungen sie auf die zu erbringenden Leistungen, auf die Termine und auf die Vergütung hat. Der KUNDE entscheidet innert weiteren 10 (zehn) Arbeitstagen ab Erhalt der Mitteilung, ob die Änderung ausgeführt werden soll.
- 7.4. Wünscht CYBERSYSTEMS eine Änderung, so hat der KUNDE den Antrag innert 10 (zehn) Arbeitstagen ab Erhalt anzunehmen oder abzulehnen (vgl. Ziffer 7.7.).
- 7.5. Die Fristen gemäss vorliegender Bestimmung gelten, sofern die Parteien für den Einzelfall keine abweichenden Fristen oder Formalitäten vereinbart haben.
- 7.6. Soweit der KUNDE dies wünscht und CYBERSYSTEMS dies anbietet, können vom KUNDEN unter einem bestehenden Vertragswerk auch Zusatzleistungen vereinbart werden, welche nicht direkt einen Einfluss auf die laufende Vertragserfüllung (insb. auf ein laufendes Projekt oder den laufenden Support) haben. Das können beispielsweise zusätzliche IT-Beratungsleistungen, Schulungen, zu erstellende Dokumentationen etc. sein. Soweit Drittleistungen betroffen sind, ist zusätzlich Ziffer 1.3. oben zu beachten. Falls Zusatzleistungen jedoch einen Einfluss auf die vereinbarten Vertragsleistungen und/oder vereinbarte Termine haben, sind sie als Change Requests zu behandeln.
- 7.7. Anforderungen an die erforderliche Form der Vereinbarung von Change Requests und Zusatzleistungen:
 - Bis zu einem geschätzten Betrag von CHF 5'000.- (fünftausend Franken) pro Auftrag reicht eine per Text nachweisbare (z.B. per E-Mail), ausnahmsweise bis zu einem Betrag von CHF 1'000.- (eintausend Franken) auch mündliche Auftragserteilung. Die Auftragserteilung kann jeweils von einer der definierten Ansprechpersonen, von deren Nachfolgern oder auch von durch diese für bestimmte Bereiche eingesetzten Hilfsperson/Spezialisten (z.B. beigezogenen IT-Dienstleistern, -Beratern, -Entwickler etc.) erfolgen.
 - Für geschätzte Kosten von CHF 5'000.- bis CHF 15'000.- pro Auftrag muss die Auftragserteilung mittels Unterschrift (insb. gegenseitig unterzeichnetem Change-Request Formular oder jeweiliger Unterzeichnung Offerte/Annahme zu Zusatzleistungen) erfolgen. Es reicht dazu jedoch aus, wenn die unterzeichneten Dokumente per Post, Fax, E-Mail oder persönlich beiden Partei zugestellt werden. Die Unterzeichnung muss jeweils mindestens durch eine der definierten Ansprechpersonen bzw. deren Nachfolger erfolgen.
 - Für höhere Beträge hat eine Zustellung der unterzeichneten Auftragserteilung per Post oder persönlich zu erfolgen (insb. gegenseitig unterzeichnetem Change-Request Formular oder jeweiliger

Unterzeichnung Offerte/Annahme zu Zusatzleistungen). Eine der Unterzeichnung gleichgestellte qualifizierte, digitale Signatur (Art. 14 Abs. 2bis OR) durch die erforderlichen Personen ist ebenfalls gültig. Die Unterzeichnung muss jeweils durch den (bei Einzelunterschrift) oder die (bei Kollektivunterschrift) zeichnungsberechtigte/n Person/en der Parteien erfolgen.

- Überschreiten im Einzelfall die Kosten eines Auftrags die vorstehend definierten, geschätzten Schwellenwerte (insb. bei Aufwandentschädigung), ist für die überschreitenden Kosten eine Bestätigung gemäss der für den höheren Betrag erforderlichen Anforderungen notwendig, sofern die Anforderungen für den höheren Schwellenwert nicht bereits bei der Auftragserteilung eingehalten wurden.

Diese vorstehende Regelung gilt ebenfalls analog für allenfalls vereinbarte laufende Supportleistungen pro Supportfall.

- 7.8. Generell gelten die Vertragsbestimmungen gemäss vorliegenden AGB sowie der darauf verweisenden Vertragswerke auch für alle Änderungen und Zusatzleistungen, soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich etwas Anderes vereinbart wurde.

8. Gewährleistung

- 8.1. Gegenstand der Rechts- und Sachmängelgewährleistung können allgemein nur an den KUNDEN gelieferte bzw. für ihn erbrachte Eigenleistungen von CYBERSYSTEMS sein, für welche grundsätzlich eine Gewährleistung gemäss Gesetz bestehen kann (z.B. nicht für reine auftragsrechtliche Leistungen) und für welche keine ausdrücklich anderslautende Vereinbarung zwischen dem KUNDEN und CYBERSYSTEMS getroffen wurde.
- 8.2. CYBERSYSTEMS kann keine Gewähr dafür übernehmen, dass die erbrachten Leistungen dauernd, ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom KUNDEN gewünschten Kombinationen, mit beliebigen Daten, Informatiksystemen und Programmen, in allen Ländern weltweit ohne Einschränkungen eingesetzt werden können, noch dass bei Software die Korrektur eines Programmfehlers das Auftreten anderer Programmfehler ausschliesst. Geringfügige Funktionsstörungen oder -beeinträchtigungen stellen keine Sachmängel dar.
- 8.3. Für Drittleistungen, Lizenzen und sonstigen unter Ziffer 1.3. der vorliegenden AGB erwähnten Leistungen gilt ausschliesslich diese Ziffer. Eine Gewährleistung von CYBERSYSTEMS selbst, ist diesbezüglich im Rahmen des gesetzlich Zulässigen wegbedungen.
- 8.4. Einen Gewährleistungsanspruch gegenüber CYBERSYSTEMS besteht insbesondere nicht oder er erlischt, wenn
- der KUNDE seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt,
 - wenn die Sicherung und Wartung seiner eigenen Daten, Inhalte und Systeme nicht ordnungsgemäss durchgeführt wurde,
 - wenn er eigenmächtig Änderungen oder Reparaturen an den Leistungen von CYBERSYSTEMS vorgenommen oder durch Dritte hat vornehmen lassen,
 - wenn die Leistungen unter nicht freigegebenen Systemvoraussetzungen genutzt oder betrieben werden sowie
 - bei sich auf die Leistungserbringung von CYBERSYSTEMS auswirkenden Mängeln am Betriebssystem und Umsystemen des KUNDEN oder an Drittsystemen/-produkten.
- 8.5. Offensichtliche Sachmängel hat der KUNDE unverzüglich, spätestens jedoch 10 (zehn) Kalendertage nach erstmaliger Erbringung / Lieferung der Leistung anzuzeigen. Vorbehalten bleibt eine in Einzelpunkten abweichende Regelung des Verfahrens oder der Rügefrist gemäss Vertragswerk. Sollte die Leistung versteckte Mängel aufweisen, so hat der KUNDE diese innerhalb der Gewährleistungsfrist von 90 (neunzig) Kalendertagen CYBERSYSTEMS spätestens 10 (zehn) Kalendertage nach Entdeckung anzuzeigen. Sollten solche Mängel bestehen, wird CYBERSYSTEMS nach ihrer Wahl den Mangel beheben oder die gelieferte Leistung ersetzen oder bei Zumutbarkeit für den KUNDEN ihren Vergütungsanspruch angemessen mindern. Ein darüberhinausgehender Anspruch des KUNDEN wird - soweit gesetzlich zulässig - wegbedungen. Die Anzeige von Mängeln muss durch den KUNDEN in allen Fällen schriftlich sowie nachvollziehbar und reproduzierbar begründet erfolgen.

- 8.6. CYBERSYSTEMS leistet während der gesetzlichen Gewährleistungsfrist Gewähr, dass der vertragsgemässen Nutzung ihrer eigenen Leistungen (ausgenommen Leistungen gemäss Ziffer 1.3.) in der Schweiz keine Rechte von Dritten entgegenstehen. Sollten solche Rechtsmängel bestehen, wird CYBERSYSTEMS nach ihrer Wahl dem KUNDEN eine rechtlich einwandfreie Nutzung der Leistung oder an einem gleichwertigen Ersatz verschaffen oder bei Zumutbarkeit für den KUNDEN ihren Vergütungsanspruch angemessen mindern. Ein darüberhinausgehender Anspruch des KUNDEN und insbesondere die Rechtsgewährleistung ausserhalb der Schweiz werden - soweit gesetzlich zulässig - wegbedungen.
- 8.7. Der KUNDE unterrichtet CYBERSYSTEMS unverzüglich schriftlich, spätestens jedoch innert 10 (zehn) Kalendertagen, falls Dritte Schutzrechte (z. B. Urheber- oder Patentrechte) an eigenen Leistungen von CYBERSYSTEMS gegen ihn geltend machen. CYBERSYSTEMS kann in solchen Fällen die rechtliche Verteidigung der Schutzrechte übernehmen und vom KUNDEN die notwendige Bevollmächtigung und Mitwirkung einverlangen. Ohne Zustimmung von CYBERSYSTEMS darf der KUNDE von sich aus Ansprüche des Dritten nicht anerkennen.
- 8.8. Im Übrigen ist für Haftungsfragen im Zusammenhang mit der Gewährleistung die nachfolgende Klausel anwendbar.

9. Haftung

- 9.1. CYBERSYSTEMS haftet gegenüber dem KUNDEN unabhängig vom Rechtsgrund für direkte Schäden, sofern diese auf grobe Fahrlässigkeit oder Absicht durch CYBERSYSTEMS zurückzuführen sind. Ausserdem haftet sie, sofern sich eine Haftung aus zwingend anwendbarem Produkthaftpflichtgesetz oder aus zwingend anwendbaren Bestimmungen im Zusammenhang mit Körperschäden ergibt. Eine Haftung für Hilfspersonen und Dritte ist ausgeschlossen.
- 9.2. Die Haftung von CYBERSYSTEMS für indirekte Schäden oder Folgeschäden wie entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Mehraufwendungen des KUNDEN, Migrationskosten, Datenverlust, Datenwiederherstellungskosten oder Ansprüche beigezogener Dritter ist unabhängig vom Rechtsgrund ausdrücklich ausgeschlossen. Eine Haftung für Drittleistungen oder die sonstigen Leistungen gemäss Ziffer 1.3. der vorliegenden AGB - insbesondere auch für Microsoft-Produkte und -Dienstleistungen - ist ausgeschlossen.
- 9.3. Leistungen der CYBERSYSTEMS können in jedem Fall nur dann gestützt auf Art. 98 OR auf deren Kosten durch einen Dritten ausgeführt werden, wenn sich der KUNDE dafür ausdrücklich eine richterliche Ermächtigung eingeholt hat. Ohne richterliche Ermächtigung schuldet CYBERSYSTEMS keine Ersatzvornahmekosten.
- 9.4. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten immer, soweit gesetzlich nicht zwingend eine weitergehende Haftung anwendbar ist.

10. Eigentum / Schutzrechte

- 10.1. Eigentum an eigens für den KUNDEN erstellten Werkexemplaren von Arbeitsresultaten gehen nach Übergabe und Zahlung der Vergütung auf den KUNDEN über. Die Urheberrechte sind davon nicht betroffen (vgl. Ziffer 10.2). Mietlizenzen berechtigen nur zur Nutzung während der eingeräumten Mietdauer. Anschliessend ist die Software zurückzugeben oder zu vernichten. In jedem Fall sind dazu jeweils anwendbare Lizenz- und Vertragsbestimmungen zu beachten.
- 10.2. Die Urheber- und anderen Schutzrechte an allen Leistungen und Arbeitsresultaten (inklusive Source Code von Software) stehen ausschliesslich CYBERSYSTEMS zu, sofern die Parteien nicht ausdrücklich etwas Anderes schriftlich vereinbart haben. Der KUNDE kann die Leistungen lediglich im vertraglichen Umfang und nur für sich selbst nutzen. Insbesondere darf er solche Leistungen nicht Dritten auf irgendeine Weise zur Verfügung stellen (Ausnahme: Vom KUNDEN mit Zustimmung von CYBERSYSTEMS für die eigene Nutzung beigezogene Dritte, welchen die Pflichten aus vorliegendem Vertrag vollständig überbunden

werden). Die Urheber und Schutzrechte an den unter Ziffer 1.3. erwähnten Lizenzen und Leistungen stehen den jeweiligen Rechteinhabern (Herstellern/Lieferanten) zu.

- 10.3. CYBERSYSTEMS behält in jedem Fall, selbst bei ausdrücklicher Vereinbarung eines weitergehenden Übergangs von einzelnen Urheber- oder anderen Schutzrechten auf den KUNDEN in einem Einzelfall, immer das Recht, das selbst erworbene Know-How und die selbst entwickelten Codes uneingeschränkt und entschädigungslos weiterzunutzen und weiterzuverwenden.
- 10.4. Das Recht an vom KUNDEN erstellten Inhalten verbleibt, soweit nicht etwas Anderes vereinbart wird, beim KUNDEN und/oder bei dessen Nutzern bzw. bei den eingesetzten Dritten. Der KUNDE resp. seine Nutzer sind für diese Inhalte alleine verantwortlich. Sofern der KUNDE bzw. von ihm oder von seinen Nutzern/Dritte gelieferte Inhalte und Programme Urheber- oder andere Schutzrechte Dritter in irgendeiner Form verletzen (z.B. durch Fotos, Texte, Grafiken etc.), gehen allfällige Kosten für Klagen und für die Verteidigung / Richtigstellung durch CYBERSYSTEMS vollumfänglich zu Lasten des KUNDEN. Soweit für die Vertragserfüllung erforderlich, erhält CYBERSYSTEMS ein Recht, vom KUNDEN erhaltene Inhalte und Programme im erforderlichen Umfang zu nutzen.

11. Dauer und Beendigung der Vertragswerke und Rechtsgeschäfte

- 11.1. Je nach Art der vereinbarten Leistungen wird das jeweilige Vertragswerk bzw. das jeweils betroffene Geschäft, auf welche die vorliegenden AGB anwendbar sind, befristet, unbefristet oder auf ein einzelnes Geschäft abgeschlossen.
- 11.2. Unbefristete Verträge bzw. unbefristet vereinbarte Leistungsteile können jeweils - soweit nicht etwas Anderes vereinbart wurde - von beiden Parteien frühestens 1 (ein) Jahr nach Vertragsabschluss unter Wahrung einer dreimonatigen Kündigungsfrist jeweils auf Monatsende gekündigt werden. Ohne Kündigung erneuern sich diese jeweils um ein weiteres Jahr.
- 11.3. Bei durch den KUNDEN zu vertretender Unzumutbarkeit kann ein unbefristeter Vertrag von CYBERSYSTEMS jederzeit fristlos gekündigt werden. Dazu gehört auch die grobe Missachtung gesetzlicher Vorschriften bei der Nutzung der Leistungen von CYBERSYSTEMS inkl. der Leistungen gemäss Ziffer 1.3. durch den KUNDEN, ein Zahlungsverzug des KUNDEN über 60 (sechzig) Kalendertage (auch aus anderen Vertragswerken/Rechtsgeschäften der Parteien) oder der Konkurs des KUNDEN.

Der KUNDE kann bei durch CYBERSYSTEMS zu vertretender Unzumutbarkeit (z.B. Konkurs) den Vertrag fristlos künden. Bereits bezahlte Vergütungen an CYBERSYSTEMS für erbrachte Leistungen werden jedoch in keinem Fall zurückerstattet bzw. sind bereits geschuldete Vergütungen für erbrachte Leistungen noch zu zahlen. Eine allfällige Haftung von CYBERSYSTEMS bei von ihr zu vertretender Unzumutbarkeit richtet sich nach Ziffer 9 oben. Hat der KUNDE die Unzumutbarkeit ausserdem zu vertreten oder mitzuverantworten, bleiben weitere Ansprüche von CYBERSYSTEMS vorbehalten, z.B. aufgrund von durch CYBERSYSTEMS eingegangene, nicht oder nicht sofort anpassbare bzw. kündbare Drittverpflichtungen sowie aufgrund sonstiger entstehender Schadenersatzansprüche.

- 11.4. Eine Kündigung hat schriftlich und unterzeichnet zu erfolgen. Sie ist der anderen Vertragspartei schriftlich zuzustellen. Massgeblich für die rechtzeitige Zustellung der Kündigung ist der Zeitpunkt des Eingangs der Kündigung bei der empfangenden Vertragspartei. Eine Kündigung reist auf Gefahr des Absenders und muss so rechtzeitig abgesandt werden, dass diese vor Ablauf der Kündigungsfrist bei der anderen Vertragspartei nachweislich eingegangen ist.
- 11.5. Eine Kündigung von einem Vertragswerk und Beendigung einzelner Geschäfte berührt die grundsätzliche Anwendbarkeit der vorliegenden AGB für künftige oder andere Rechtsgeschäfte zwischen den Parteien nicht.

12. Erfüllungsort

Leistungen unter diesen AGB sind – sofern schriftlich nicht etwas Anderes vereinbart wurde – am Sitz der CYBERSYSTEMS zu erbringen (z.B. auch per Remote-Zugriff).

13. Vertraulichkeit, Datenschutz, Referenzen,

- 13.1. Beide Parteien behandeln Tatsachen und Informationen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Eine Weitergabe an einen ordentlich beigezogenen Dritten unter Überbindung der Pflichten (insb. zur Geheimhaltung) ist - soweit für die Vertragserfüllung erforderlich - zulässig.
 - 13.2. Beide Parteien verpflichten sich zur Einhaltung der schweizerischen und – soweit anwendbar - der europäischen (DSGVO) Datenschutzbestimmungen und allfälliger weiterer anwendbarer ausländischer Datenschutzbestimmungen. Der KUNDE hat insbesondere diesbezügliche Vorschriften bei der Benutzung der Leistungen von CYBERSYSTEMS (zum Beispiel bei der Erfassung, Speicherung und Bearbeitung eigener Personendaten) jederzeit zu beachten, entsprechende Anforderungen an CYBERSYSTEMS zu kommunizieren und Missbräuche selber aktiv zu verhindern. Er ist für den angemessenen Schutz der eigenen Daten verantwortlich.
 - 13.3. Die vorstehenden Verpflichtungen zu Vertraulichkeit und Datenschutz bestehen schon vor Vertragsabschluss und dauern nach Beendigung des Vertragsverhältnisses fort.
 - 13.4. CYBERSYSTEMS behandelt vom KUNDEN im Rahmen allfälliger Anfragebearbeitungen kommunizierte Informationen vertraulich. Sie speichert die vom KUNDEN im Rahmen der Bearbeitung von Anfragen gesammelten Daten im Ticketing System von CYBERSYSTEMS, welches lediglich für die Mitarbeiter von CYBERSYSTEMS zugänglich ist. CYBERSYSTEMS ist autorisiert, bei Eskalationen zum Microsoft Support die für den erfolgreichen Abschluss der Anfrage notwendigen Angaben zur Infrastruktur des KUNDEN, zu den bereits durchgeführten Massnahmen, zum Ziel der Anfragen, und die weiteren notwendigen Informationen dem Microsoft Support Mitarbeiter zu übermitteln. Ein allfällig vom Microsoft Support gewünschter Transfer der Kundendatenbank für eine vertiefte Analyse erfolgt in Absprache mit dem KUNDEN resp. nach einer entsprechenden Freigabe durch den KUNDEN.
 - 13.5. CYBERSYSTEMS darf allgemein, in anonymisierter Form Projekte und Arbeiten als Referenzen gegenüber Dritten angeben. Eine öffentliche namentliche Nennung des KUNDEN (z.B. auf Webseite von CYBERSYSTEMS) ist jedoch nur möglich, falls dies in einem Vertragswerk vorgesehen ist oder sofern der Kunde anderweitig seine Zustimmung erteilt.
 - 13.6. Der KUNDE ist Verantwortlicher im Sinne der Datenschutzgesetzgebung und damit selber dafür verantwortlich, dass er die einem Verantwortlichen gesetzlich übertragenen Verpflichtungen (z.B. Verarbeitungsverzeichnis, Datenschutz-Folgeabschätzung, Datenverarbeitungsverträge mit Dritten etc.) einhält. Insbesondere hat der KUNDE an CYBERSYSTEMS alle erforderlichen organisatorischen oder technischen Schutz- und Sicherheitsmassnahmen zu kommunizieren, welche allenfalls im Rahmen der Bearbeitung von Personen- oder Profiling-Daten des KUNDEN vom Datenverarbeiter getroffen und eingehalten werden müssen. Kommuniziert der KUNDE gegenüber CYBERSYSTEMS keine solche Massnahmen, darf CYBERSYSTEMS ohne weitere Nachforschungen oder Rückfragen beim KUNDEN davon ausgehen, dass keine besonderen Schutz- und Sicherheitsmassnahmen in einem ausgelagerten Applikationsbetrieb zu ergreifen sind.
-