

# Allgemeine Geschäftsbedingungen («AGB»)

## vom 01. Januar 2023

### Inhaltsverzeichnis

<b>1. Geltungsbereich</b> .....	2	7.2. Daten- und Informationsschutz.....	6
<b>2. Vertragsabschluss und -umfang</b> .....	2	<b>8. Geistiges Eigentum</b> .....	6
2.1. Vertragsofferte und Annahme.....	2	<b>9. Werkvertragliche Gewährleistung</b> .....	6
2.2. Vereinbarter Leistungsumfang.....	2	9.1. Allgemeiner Gewährleistungsvorbehalt.....	6
2.3. Bereitstellung von Soft- und Hardware.....	2	9.2. Abnahme werkvertraglicher Leistung.....	6
2.4. Wartungs- und Pflegeleistungen.....	2	9.3. Sachgewährleistung.....	7
<b>3. Pflichten des Anbieters</b> .....	3	9.4. Rechtsgewährleistung.....	7
3.1. Sorgfaltspflicht des Anbieters.....	3	9.5. Gewährleistung für Dritteleistungen.....	7
3.2. Ort und Zeit der Leistungserbringung.....	3	<b>10. Haftungsbeschränkung</b> .....	7
3.3. Eingesetzte Mitarbeiter.....	3	10.1. Direkte und unmittelbare Schäden.....	7
3.4. Bezug von Dritten.....	3	10.2. Indirekte und mittelbare Schäden.....	8
3.5. Informationspflicht des Anbieters.....	3	<b>11. Vertragsdauer und -beendigung</b> .....	8
<b>4. Obliegenheiten des Kunden</b> .....	4	11.1. Vertragsbeginn.....	8
4.1. Bereitstellung von Informationen.....	4	11.2. Ordentliche Vertragsbeendigung.....	8
4.2. Bereitstellung von Ressourcen.....	4	11.3. Ausserordentliche Vertragsbeendigung.....	8
4.3. Sicherheitsverantwortung.....	4	11.4. Folgen der Vertragsbeendigung.....	8
<b>5. Vertragsanpassungen</b> .....	4	<b>12. Weitere Vertragsbestimmungen</b> .....	8
5.1. Projektanpassungen.....	4	12.1. Schriftlichkeitsvorbehalt.....	8
5.2. Projekterweiterungen.....	4	12.2. Force Majeure.....	8
<b>6. Vergütung und Spesen des Anbieters</b> .....	5	12.3. Digital Partner of Record & Link Partner ID...8	
6.1. Kosten und Vergütungsansätze.....	5	12.4. Kundenreferenz.....	9
6.2. Nacht- und Wochenendarbeitszuschläge.....	5	12.5. Verrechnung und Übertragung.....	9
6.3. Zahlungsbedingungen.....	5	12.6. Teilnichtigkeit.....	9
6.4. Preisänderungen.....	5	<b>13. Anwendbares Recht</b> .....	9
6.5. Fälligkeit und Verzugsfolgen.....	5	<b>14. Gerichtsstand</b> .....	9
<b>7. Informationssicherheit</b> .....	5		
7.1. Geheimhaltungspflicht.....	5		

# Allgemeine Geschäftsbedingungen von GrabX GmbH

## 1. GELTUNGSBEREICH

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB») gelten für alle Geschäftsbeziehungen der GrabX Solutions GmbH, Ritterquai 8, CH-4500 Biel («Anbieter») mit Ihren Kunden für alle Produkte und Dienstleistungen des Anbieters. Dies umfasst auftragsrechtliche, werkvertragliche sowie kauf- und mietrechtliche Leistungen, einschliesslich aber nicht beschränkt auf Softwarelizenzierung, Erwerb, Wartung bzw. Pflege von Hard- und Software, Support, Dienstleistungen für Entwicklung, Anpassung, Einführung, Betrieb von Applikationen und Cloudlösungen, Outsourcing, Online-Services und Kommunikationsdienstleistungen.

Der Anbieter weist in der Vertragsofferte auf diese AGB hin. Mit Annahme der Vertragsofferte durch den Kunden werden diese AGB integrierenden Vertragsbestandteil. Diese AGB definieren zusammen mit der Vertragsofferte des Anbieters abschliessend die Rechte und Pflichten der Parteien. Bei Widersprüchen geht die Vertragsofferte diesen AGB vor. Die Anwendung von Einkaufsbedingungen oder allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden ist in jedem Fall ausgeschlossen.

Der Anbieter kann diese AGB jederzeit und ohne Ankündigung ändern, wobei stets die der Vertragsofferte beiliegende Kopie massgebend ist. Ist einer Vertragsofferte keine Kopie der AGB beigelegt, ist die bei Vertragsschluss auf der Webseite des Anbieters publizierte Version massgebend.

## 2. VERTRAGSABSCHLUSS UND -UMFANG

### 2.1. Vertragsofferte und Annahme

Der Anbieter hält die von ihm angebotenen Dienstleistungen und zu erbringenden Produkte in einer schriftlichen Vertragsofferte fest und stellt diese dem Kunden zur Beurteilung zu.

Ohne anderweitige Abrede oder anderweitigen Hinweis auf der Vertragsofferte ist der Anbieter während 14 Kalendertagen ab dem auf der Vertragsofferte festgehaltenen Datum an die Vertragsofferte gebunden.

Der Kunde hat die Annahme der Vertragsofferte schriftlich oder per E-Mail zu erklären. Mit Rechtzeitigem Eingang der Vertragsannahme beim Anbieter sind die Parteien an den Vertrag gebunden.

### 2.2. Vereinbarter Leistungsumfang

Art, Umfang und Eigenschaften der vom Anbieter zu liefernden Produkte und der zu erbringenden Dienstleistungen ergeben sich abschliessend aus der betreffenden Vertragsofferte.

In der Vertragsofferte kann allenfalls auf weitere Unterlagen verwiesen werden, welche gegebenenfalls ebenfalls integrierender Vertragsbestandteil werden, soweit diese der Vertragsofferte und diesen AGB nicht widersprechen.

### 2.3. Bereitstellung von Soft- und Hardware

Ohne abweichende schriftliche Abrede beschafft der Kunde die auf seinen Informatiksystemen für die Leistungen des Anbieters erforderlichen Softwareprodukte und Lizenzen auf eigene Rechnung und Gefahr und stellt diese dem Anbieter bedarfsgerecht zur Leistungserbringung zur Verfügung.

Soweit der Anbieter ausnahmsweise dennoch Soft- oder Hardware für den Kunden beschafft, so stellt er dem Kunden eine entsprechende Vertragsofferte zu, aus welcher der Preis, die anwendbaren Lizenz- und Garantiebestimmungen sowie allfällige Lieferfristen hervorgehen. Nach Bestätigung der Vertragsofferte durch den Kunden wird der Anbieter die Bestellung bindend auslösen.

Die Lizenz- und Vertragsbestimmungen des Soft- oder Hardwarelieferanten (z.B. Gefahrenübergang, Mängelrechte usw.) gelten uneingeschränkt auch für die Vertragsbeziehung zwischen dem Anbieter und dem Kunden. Der Anbieter tritt dem Kunden dabei alle Garantie-, Gewährleistungs- und Haftungsansprüche, die er gegenüber dem Lieferanten hat, ab und schliesst ansonsten soweit gesetzlich zulässig alle Gewährleistung und Haftung aus.

### 2.4. Wartungs- und Pflegeleistungen

Die Wartung umfasst den Betrieb, die Wiederinstandstellung, den Ersatz schadhafter Elemente

sowie Verbesserungen ohne Funktionalitätserweiterungen (inkl. vorbeugende Wartungsleistungen). Die Pflege umfasst Anpassungen, Weiterentwicklungen sowie Funktionserweiterungen.

Ohne abweichende schriftliche Abrede umfassen die vom Anbieter geschuldeten Leistungen nicht auch die Wartung und Pflege der in der Vertrags-offerte festgehaltenen Produkte und Dienstleistungen. Entsprechende Leistungen sind gegebenenfalls zwischen den Parteien in einer separaten Vereinbarung zu regeln. Ohne abweichende schriftliche Vereinbarung werden Wartungs- und Pflegeleistungen schnellstmöglich und im Rahmen der zur Verfügung stehenden Ressourcen während den Geschäftszeiten des Anbieters erbracht.

### **3. PFLICHTEN DES ANBIETERS**

#### **3.1. Sorgfaltspflicht des Anbieters**

Der Anbieter verpflichtet sich zur professionellen, getreuen und sorgfältigen Ausführung der ihm übertragenen Aufgaben unter Beachtung von Anweisungen des Kunden sowie branchenüblichen Standards und Gepflogenheiten.

#### **3.2. Ort und Zeit der Leistungserbringung**

Der Anbieter erbringt seine Leistungen ohne anderweitige Abrede an seiner Niederlassung von Montag bis Freitag, von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausser an offiziellen Feiertagen am Ort der Niederlassung des Anbieters.

Vororteseinsätze oder Besprechungstermine legen die Parteien in gegenseitiger Absprache fest und sind anschliessend für beide Parteien verbindlich. Falls der Kunde aus Gründen, die nicht vom Anbieter zu vertreten sind, einen Termin verschieben muss, versucht der Anbieter die bereitgestellten Ressourcen anderweitig zu verwenden. Falls dies nicht gelingt, kann der Anbieter diese Ressourcen zusätzlich zur vereinbarten Vergütung verrechnen.

#### **3.3. Eingesetzte Mitarbeiter**

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

Der Anbieter kommt für sämtliche Ansprüche seiner Mitarbeiter aus dem Arbeitsverhältnis auf. Er sorgt für den erforderlichen Versicherungsschutz und rechnet die Sozialleistungen ab. Er sorgt weiter dafür, dass die Mitarbeiter über die erforderlichen Arbeitsbewilligungen verfügen.

#### **3.4. Beizug von Dritten**

Der Anbieter kann zur Vertragserfüllung nach eigenem Ermessen Dritte beiziehen, soweit er seine Pflichten auf die beigezogenen Dritten überträgt und die Übertragung der bei Vertragserfüllung entstandenen Immaterialgüterrechte sicherstellt. Auf Verlangen des Kunden wird der Anbieter entsprechende Nachweise erbringen.

Der Kunde kann schriftlich die Ablösung eines beigezogenen Dritten verlangen, soweit er die damit verbundenen Kosten trägt. Bei begründetem Anlass gehen alle Kosten zu Lasten des Anbieters.

Verpflichtet sich der Anbieter gegenüber dem Kunden explizit als Generalunternehmer, haftet er für die von ihm beigezogenen Dritten wie für sich selbst. Anderenfalls haftet er nur für deren Auswahl, Instruktion und Überwachung. Verlangt jedoch der Kunde den Beizug eines Dritten, trägt der Kunde in jedem Fall das damit verbundene Risiko.

#### **3.5. Informationspflicht des Anbieters**

Der Anbieter orientiert den Kunden vorgängig über alle Eingriffe an den kundenseitigen Informatiksystemen (inkl. den konkreten Änderungen und deren Auswirkungen, mögliche Betriebsunterbrechungen und andere Risiken sowie Fallback-Szenarien). Der Kunde prüft die Angaben und gibt gegebenenfalls sein Einverständnis. Ohne Bestätigung des Kunden erfolgen keine Veränderungen an seinen Informatiksystemen.

Der Anbieter dokumentiert seine Leistungen sowie die erzielten Ergebnisse und erstattet dem Kunden monatlich sowie auf Aufforderung Bericht. Er benachrichtigt den Kunden unverzüglich, wenn ihm Tatsachen bekannt werden, die eine sach- oder termingerechte Leistungserbringung gefährden oder zur Überschreitung von vereinbarten Kostendächern führen.

## 4. OBLIEGENHEITEN DES KUNDEN

### 4.1. Bereitstellung von Informationen

Der Kunde stellt dem Anbieter alle für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen korrekt, vollständig und rechtzeitig zur Verfügung und informiert ihn unverzüglich über alle Mängel oder Störungen im Zusammenhang mit den vom Anbieter erbrachten Leistungen. Er dokumentiert insbesondere auch alle Ausnahmestände und Fehlermeldungen und stellt diese Informationen dem Anbieter in geeigneter Weise zur Verfügung.

Der Kunde stellt dem Anbieter alle erforderlichen logischen und physischen Zugänge zu seinem Informatiksystem rechtzeitig zur Verfügung und teilt ihm relevante Personalmutationen zeitnah mit.

### 4.2. Bereitstellung von Ressourcen

Der Kunde stellt genügend interne Ressourcen bereit, damit der Anbieter die vereinbarten Produkte und Dienstleistungen erbringen kann. Insbesondere stellt der Kunde qualifizierte Mitarbeiter bereit, mit denen sämtliche Details der Leistungserbringung effizient und zeitnah besprochen und gegebenenfalls entschieden werden können.

Der Kunde stellt den Mitarbeitern des Anbieters für Leistungen, die Vorort beim Kunden erbracht werden müssen, dieselben Arbeitsflächen und Ressourcen bereit, wie er seinen eigenen Mitarbeitern für die Ausübung ähnlicher Arbeiten zugesteht.

### 4.3. Sicherheitsverantwortung

Der Kunde ist verantwortlich für den Betrieb und die Sicherheit von allen Bestandteilen seiner Informatiksysteme, für die der Anbieter nicht explizit schriftlich die Verantwortung übernommen hat.

Der Kunde implementiert geeignete organisatorische und technische Sicherheitsmassnahmen hinsichtlich Passwortvergabe, Datenübermittlung, Schadprogrammen und anderen sicherheitsrelevanten Aspekten. Zudem verfügt der Kunde über angemessene Datensicherungskonzepte und führt diese auch regelmässig durch.

Zur Verhinderung von Datenverlusten erstellt der Kunde unmittelbar vor Beginn der Leistungserbringung durch den Anbieter und anschliessend mindestens täglich ein Backup seiner gesamten Infor-

matiksysteme. Ohne anderweitige schriftliche Vereinbarung geht der Anbieter davon aus, dass alle im Rahmen der Leistungserbringung allenfalls verloren gegangenen Daten aus einem Backup des Kunden wiederhergestellt werden können.

## 5. VERTRAGSANPASSUNGEN

### 5.1. Projektanpassungen

Die Parteien können jederzeit schriftlich Änderungen der vereinbarten Leistungen vorschlagen. Der Anbieter informiert den Kunden möglichst umgehend über:

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

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

Der Kunde teilt dem Anbieter seinen Entscheid schriftlich mit. Bei grösseren oder grundlegenden Änderungen erstellt der Anbieter einen Anhang zur betreffenden Vertragsofferte mit einem aktualisierten Leistungsverzeichnis, welcher von beiden Parteien zu unterzeichnen ist.

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

### 5.2. Projekterweiterungen

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

Nach Unterzeichnung des Vertragsanhangs durch beide Parteien bildet dieser integrierenden Bestandteil des bestehenden Vertrags. Seine Bestimmungen gelten auch für den neuen Vertragsanhang, soweit sie nicht im Widerspruch dazu stehen.

## 6. VERGÜTUNG UND SPESEN DES ANBIETERS

### 6.1. Kosten und Vergütungsansätze

Die anwendbaren Kosten- und Vergütungsansätze ergeben sich aus der jeweiligen Vertragsofferte des Anbieters. Allfällige Kostenschätzungen und andere Kostenangaben sind unverbindlich, es sei denn, die Vertragsofferte sehe ausdrücklich eine entsprechende Verbindlichkeit vor.

Bei Leistungen nach Aufwand liefert der Anbieter zusammen mit der Rechnung einen detaillierten Rapport über die erbrachten Leistungen (inkl. Datum, Leistungsbeschreibung, Dauer und eingesetzte Mitarbeiter).

Ausgewiesene Spesen (Fahrweg, Hotelübernachtungen usw.) sowie die Reisezeit werden dem Kunden ohne anderweitige schriftliche Vereinbarung zusätzlich zu den Kosten gemäss Vertragsofferte in Rechnung gestellt, soweit diese für die Leistungserbringung erforderlich waren. Die Reisezeit in öffentlichen Verkehrsmitteln wird soweit möglich und sinnvoll für den Kunden genutzt.

### 6.2. Nacht- und Wochenendarbeitszuschläge

Ohne anderweitige schriftliche Vereinbarung erhebt der Anbieter die folgenden Zuschläge auf die vereinbarten Kosten- und Vergütungsansätze:

- **50%** für die mit dem Kunden implizit oder explizit abgesprochenen Arbeiten zwischen 20:00 und 06:00 Uhr; oder
- **100%** für die mit dem Kunden implizit oder explizit abgesprochenen Arbeiten an Samstagen, Sonntagen oder an offiziellen Feiertagen am Ort der Niederlassung des Anbieters.

### 6.3. Zahlungsbedingungen

Sämtliche Kosten- und Vergütungsansätze des Anbieters verstehen sich in CHF und ohne MwSt. oder sonstigen Steuern. Es gelten weiter folgende Modalitäten:

- Arbeit nach Aufwand wird monatlich unter Angabe von Mitarbeiter, der geleisteten Arbeiten und dem damit verbundenen Zeitaufwand (auf 15 Minuten genau) in Rechnung gestellt.
- Pauschale Gebühren werden auf die vereinbarten Termine in Rechnung gestellt.
- Periodische Gebühren werden monatlich im Voraus in Rechnung gestellt.

### 6.4. Preisänderungen

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

### 6.5. Fälligkeit und Verzugsfolgen

Die Rechnungen des Anbieters sind netto innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum zu bezahlen. Nach Ablauf dieser Frist befindet sich der Kunde ohne Weiteres im Verzug und der Anbieter kann seine Leistungen bis zur Begleichung der Rechnung einstellen. Der Anbieter kündigt eine Leistungseinstellung unter Gewährung einer Nachfrist von fünf Arbeitstagen schriftlich an.

## 7. INFORMATIONSSICHERHEIT

### 7.1. Geheimhaltungspflicht

Alle Informationen, welche die Parteien im Rahmen der Vertragsverhandlungen und der Zusammenarbeit zur Kenntnis nehmen und weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind, gelten als vertraulich. Keine vertraulichen Informationen sind jedoch Informationen, die nachweislich vor der Offenlegung (oder danach ohne Zutun der empfangenden Partei) in die Öffentlichkeit gelangten, der empfangenden Partei bereits bekannt waren, von der empfangenden Partei ohne Zugang zu diesen Informationen entwickelt wurden, der empfangenden Partei ohne Vertragsverletzung zugänglich gemacht wurden oder nach Gesetz, Verordnung oder auf behördliche Anordnung offengelegt werden müssen.

Die Parteien halten vertrauliche Informationen geheim und beachten branchenübliche Standards zu deren Schutz. Vertrauliche Informationen dürfen nur zur Vertragserfüllung verwendet werden und sind unter Vorbehalt gesetzlicher Aufbewahrungs-

und Dokumentationspflichten nach Vertragsbeendigung zu vernichten. Von der Löschungspflicht ausgenommen sind vertrauliche Informationen, die auf Backups gespeichert sind, soweit sie nach einer allfälligen Datenwiederherstellung sofort wieder vom Informatiksystem gelöscht werden.

## 7.2. Daten- und Informationsschutz

Der Kunde informiert den Anbieter schriftlich, falls der Anbieter Zugang zu Personendaten erhält. Er gewährleistet in diesem Fall, dass er über die hierfür erforderlichen Berechtigungen verfügt und weist dies dem Anbieter auf erste Aufforderung nach. Der Kunde stellt den Anbieter diesbezüglich von allen Kosten und Aufwendungen frei.

Der Anbieter bearbeitet die ihm anvertraute Personendaten nur in Übereinstimmung mit dem Bundesgesetz über den Datenschutz (SR 235.1) oder, soweit anwendbar, der DSGVO (EU-2016/679). Die Bearbeitung von Personendaten auf den Informatiksystemen des Anbieters erfolgt nur mit Zustimmung des Kunden, wobei die Daten in diesem Fall ohne anderweitige schriftliche Absprache auch auf Systeme von Dritten ausserhalb der Schweiz gespeichert werden können.

Auf Antrag des Kunden schliessen die Parteien eine zusätzliche Vereinbarung über die Rechte und Pflichten im Bereich des Daten- und Informationsschutzes. Der Anbieter trifft in jedem Fall aber geeignete, branchenübliche, organisatorische und technische Massnahmen zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Informationssicherheit.

## 8. GEISTIGES EIGENTUM

Sämtliche vom Anbieter oder beigezogenen Dritten im Rahmen der Vertragserfüllung geschaffenen Immaterialgüter (z.B. Urheberrechte, Erfindungen, Know-how, Konzepte, Prozessdefinitionen, Parametrierungen, Softwareanpassungen, Source Code, Scripts usw.) stehen unabhängig von deren Schutzfähigkeit dem Anbieter zu. Er kann diese Immaterialgüter insbesondere auch für Projekte mit anderen Kunden verwenden.

Soweit Produkte oder Dienstleistungen des Anbieters Immaterialgüterrechte des Anbieters enthalten, gewährt der Anbieter dem Kunden und den mit ihm verbundenen Gesellschaften mit vollständiger Begleichung der vereinbarten Vergütung

eine zeitlich und örtlich unbeschränkte, nicht-exklusive und nicht-sublizenzierbare Lizenz für deren Nutzung, soweit dies für die bestimmungsgemässe Nutzung der betreffenden Produkte oder Dienstleistungen erforderlich ist.

Soweit Produkte oder Dienstleistungen des Anbieters Immaterialgüterrechte von Dritten enthalten, werden dem Kunden diese ausschliesslich gemäss den Bedingungen des betreffenden Rechteinhabers zur Verfügung gestellt. Auf Anfrage wird der Anbieter die betreffenden Lizenzbedingungen dem Kunden schriftlich zur Verfügung stellen.

## 9. WERKVERTRAGLICHE GEWÄHRLEISTUNG

### 9.1. Allgemeiner Gewährleistungsvorbehalt

Abgesehen von den in der Vertragsofferte schriftlich vereinbarten Lieferobjekten und zugesicherten Eigenschaften, schliesst der Anbieter die Gewährleistung für das Erreichen eines technischen oder sonstigen Erfolgs oder Zustands aus. Der Anbieter gewährleistet insbesondere nicht, dass ein Produkt oder eine Dienstleistung keine Mängel aufweist, fehlerfrei funktioniert, in allen gewünschten Kombinationen und Umgebungen einsetzbar ist oder dass durch eine Fehlerbehebung das Auftreten anderer Störungen ausgeschlossen wird.

### 9.2. Abnahme werkvertraglicher Leistung

Bei werkvertraglichen Leistungen informiert der Anbieter den Kunden über die Abnahmebereitschaft, wobei auch Teilabnahmen möglich sind. Die Durchführung der Abnahme liegt in der Verantwortung des Kunden. Er erstellt ein Abnahmekonzept und definiert die Tests. Allfällige Mängel sind im Abnahmeprotokoll zu klassifizieren:

- **Mängelklasse 1:** Der Mangel führt dazu, dass der ganze Geschäftsbetrieb oder wichtige Geschäftsprozesse nicht durchführbar sind.
- **Mängelklasse 2:** Der Mangel führt dazu, dass einzelne kritische technische Funktionen nicht oder nur substantiell eingeschränkt nutzbar sind.
- **Mängelklasse 3:** Der Mangel führt dazu, dass unkritische technische Funktionen nicht oder nur eingeschränkt nutzbar sind oder es gibt leichte Einschränkungen bei kritischen Funktionen.

Die Abnahme gilt als erfolgt, wenn die zugesicherten Eigenschaften vorliegen und die Lieferobjekte keine Mängel der Klasse 1 oder 2 aufweisen.

Scheitert der Abnahmeversuch, erhält der Anbieter eine angemessene Nachfrist von mindestens 30 Tagen, innert der er die im Abnahmeprotokoll aufgeführten Mängel nachbessert. Mängel sind beheben, wenn sie als «reproduzierbare Fehler» unter identischen Umständen nicht mehr auftreten oder als «nicht reproduzierbare Fehler» in drei Verarbeitungen nicht mehr auftreten. Scheitert die Abnahme ein zweites Mal, erhält der Anbieter eine letzte Frist von 30 Tagen für Nachbesserungen.

Der Kunde muss offene Mängel innerhalb von 30 Tagen nach Abnahme schriftlich rügen, ansonsten sie als akzeptiert gelten. Versteckte Mängel sind innert 30 Tagen seit Entdeckung schriftlich zu rügen. Jede Rüge muss eine genaue Problembeschreibung enthalten. Soweit erforderlich, unterstützt der Anbieter bei der Suche nach der Fehlerursache. Ist die Ursache jedoch nicht nachweislich vom Anbieter zu verantworten, kann der Anbieter seinen diesbezüglichen Aufwand zu den vereinbarten Konditionen zusätzlich in Rechnung stellen.

### 9.3. Sachgewährleistung

Der Anbieter gewährleistet bei werkvertraglichen Leistungen, dass die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen die schriftlich vereinbarten Lieferobjekte und zugesicherten Eigenschaften aufweisen. Liegt diesbezüglich ein Mangel vor, kann der Kunde innert 20 Tagen ab Abnahme oder bei versteckten Mängeln ab Kenntnisnahme unentgeltliche Nachbesserung verlangen.

Der Anbieter behebt den Mangel innerhalb angemessener Frist und trägt die daraus entstehenden Kosten. Hat der Anbieter die rechtzeitig verlangte Mängelbehebung gar nicht, nicht rechtzeitig oder nicht erfolgreich vorgenommen, kann der Kunde einen dem Minderwert entsprechenden Abzug von der Vergütung machen. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

### 9.4. Rechtsgewährleistung

Der Anbieter leistet Gewähr dafür, dass die schriftlich vereinbarten Lieferobjekte und zugesicherten Eigenschaften in der Schweiz keine anerkannten Schutzrechte von Dritten verletzen. Der Anbieter wehrt entsprechende Ansprüche gegenüber dem

Kunden auf eigene Kosten ab, soweit die Schutzrechtsverletzung nicht auf eine vertragswidrige Nutzung, Abänderung oder Kombination mit anderen Elementen zurückzuführen ist.

Der Kunde benachrichtigt den Anbieter umgehend über entsprechende Ansprüche und überlässt dem Anbieter die Führung von gerichtlichen Prozessen. Falls mit der Erbringung der vertraglichen Leistung nach richterlichem Urteil oder nach Ermessen des Anbieters Drittschutzrechte verletzt werden, kann der Anbieter nach eigenem Ermessen:

- auf eigene Kosten Veränderungen an der vertraglichen Leistung vornehmen, um die Schutzrechtsverletzung zu beseitigen;
- auf eigene Kosten die erforderlichen Nutzungsrechte vom Schutzrechtsinhaber erwerben; oder
- die bezahlte Vergütung (unter Abzug einer angemessenen Abschreibung für die Nutzungsdauer) zurückerstatten.

Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

### 9.5. Gewährleistung für Dritteleistungen

Die Gewährleistung für Dritteleistungen richtet sich ausschliesslich nach den Gewährleistungs- und Verfahrensbestimmungen des betreffenden Drittanbieters. Der Anbieter schliesst für Produkte und Dienstleistungen von Dritten jede weitergehende Gewährleistung aus.

Der Anbieter übernimmt insbesondere auch keine Gewährleistung für Fehler oder Mängel in Softwareprodukten, die von Drittherstellern (wie z.B. Microsoft) geliefert werden oder dem Anbieter als Arbeitsmittel dienen.

## 10. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

### 10.1. Direkte und unmittelbare Schäden

Der Anbieter haftet bei nachgewiesenem Verschulden für direkte und unmittelbare Schäden im Zusammenhang mit seinen vertraglichen Leistungen bis höchstens zum Wert der Beträge, die der Kunde dem Anbieter in den zwölf Kalendermonaten vor dem schadensbegründenden Ereignis bezahlt hat, höchstens jedoch CHF 250'000.00. Die Verschuldensvermutung gemäss Art. 97 Abs. 2 OR wird wegbedungen.

## 10.2. Indirekte und mittelbare Schäden

Für indirekte oder mittelbare Schäden (z.B. Verspätungsschaden, entgangener Gewinn oder Einsparungen, entgangene Geschäftschancen, Geschäftsunterbrechungen und Betriebsverluste, Datenverluste und Datenwiederbeschaffungskosten, Rechtsverfolgungskosten oder den Verlust von Goodwill usw.) schliesst der Anbieter soweit gesetzlich zulässig jede Haftung aus.

## 11. VERTRAGSDAUER UND -BEENDIGUNG

### 11.1. Vertragsbeginn

Der Vertrag und alle späteren Änderungen treten jeweils mit Unterschrift durch beide Parteien in Kraft und ersetzen alle vorbestehenden Vereinbarungen der gleichen Art. Der Vertrag bleibt solange in Kraft, bis er rechtsgültig durch schriftliche Kündigung aufgelöst wird.

### 11.2. Ordentliche Vertragsbeendigung

Ohne abweichende Vereinbarung kann der Vertrag unter Beachtung einer Kündigungsfrist von einem Monat jeweils per Monatsende schriftlich gekündigt werden. Eine Unterschreitung dieser Kündigungsfrist gilt ohne Weiteres als Kündigung zur Unzeit und verpflichtet die zurücktretende Partei zum Ersatz des bei der anderen Partei dadurch entstandenen Schadens oder Ertragsausfalls.

### 11.3. Ausserordentliche Vertragsbeendigung

Aus wichtigen Gründen kann der Vertrag jederzeit auch ausserordentlich gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn:

- wesentliche Vertragsverletzungen trotz schriftlicher Abmahnung nicht innert nützlicher Frist behoben werden;
- eine Vermögensgefährdung oder -verschlechterung eintritt oder ein Konkursöffnungsantrag gestellt wurde;
- die andere Partei die Zahlung ihrer Verbindlichkeiten aussetzt, damit droht oder möglicherweise nicht in der Lage sein wird, ihre Verbindlichkeiten bei Fälligkeit zu begleichen;
- die andere Partei die Ausübung ihrer gesamten oder eines wesentlichen Teils ihrer Geschäfte aussetzt, einstellt oder mit dessen Aussetzung oder Einstellung droht.

### 11.4. Folgen der Vertragsbeendigung

Bei Beendigung des Vertrags erbringt der Anbieter gegen Kostenersatz alle Arbeiten für eine geordnete Leistungsübergabe und legt auf Verlangen des Kunden einen Beendigungsplan vor.

Insbesondere geben die Parteien alle Unterlagen, Informationen und Daten unverzüglich oder gemäss Beendigungsplan zurück. Ist eine Rückgabe nicht möglich, erfolgt eine unwiderrufliche Löschung unter Vorbehalt von Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten sowie den auf Backups enthaltenen Informationen.

Die Rückgabekosten trägt die zur Rückgabe verpflichtete Partei. Die Parteien bestätigen auf Verlangen schriftlich, dass sie der Rückgabe- und Löschungspflicht nachgekommen sind.

## 12. WEITERE VERTRAGSBESTIMMUNGEN

### 12.1. Schriftlichkeitsvorbehalt

Die Vertragsofferte sowie die AGB geben den Vertragsinhalt jeweils abschliessend wieder. Vertragsänderungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für den Verzicht auf Formvorschriften.

### 12.2. Force Majeure

Die Parteien haften nicht für die Folgen höherer Gewalt wie Streik, Aussperrungen, Pandemien, Aufruhr, Überschwemmungen oder behördlicher Massnahmen sofern sich solche Ereignisse als unvorhersehbar oder unausweichlich darstellen. Der Anbieter kann seine Verpflichtungen in diesem Fall um einen angemessenen Zeitraum aufschieben.

### 12.3. Digital Partner of Record & Link Partner ID

Damit sich die GrabX Solutions jährlich als «Microsoft Partner» reprofilieren kann, ist die GrabX Solutions darauf angewiesen, als sogenannter «Digital Partner of Record» bei Microsoft durch die Kunden in den jeweiligen dafür vorgesehenen Microsoft Portalen, hinterlegt zu werden. Ausserdem können so direkt Microsoft Tickets eröffnet werden mit entsprechender Priorität. Sollten die Lizenzen von einem anderen Provider bezogen werden, kann die GrabX Solution keine «Recovery Point Objective» / «Recovery Time Objective» für Cloud Services garantieren. Parallel dazu, wenn die GrabX Solutions im Namen des Kunden handelt,



um Azure-Dienste zu verwalten, zu konfigurieren und zu unterstützen, benötigt die GrabX Solutions Zugriff auf die Umgebung des Kunden. Wenn die GrabX Solution das Partner Admin Link (PAL) verwendet, kann sie ihre Partnernetzwerk-ID mit den für die Servicebereitstellung verwendeten Anmeldeinformationen verknüpfen. Dies ermöglicht es Microsoft, Partner zu identifizieren und anzuerkennen, die den Erfolg von Azure-Kunden fördern. Ziel ist es, dass die GrabX Solutions deshalb sowohl als «Digital Partner of Record» in den für die im Projekt verwendeten Microsoft Lizenzen hinterlegt wird und als auch ihre Partnernetzwerk-ID mit den für die Servicebereitstellung verwendeten Anmeldeinformationen verknüpft.

#### 12.4. Kundenreferenz

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

#### 12.5. Verrechnung und Übertragung

Die Verrechnung oder Übertragung von Ansprüchen erfordert die Zustimmung der anderen Partei. Sie darf nicht treuwidrig verweigert werden.

#### 12.6. Teilnichtigkeit

Die Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen bewirkt nicht die Ungültigkeit der übrigen Bestimmungen. Die Parteien werden in diesem Fall den Vertrag so anpassen, dass der angestrebte Vertragszweck möglichst erreicht wird.

### 13. ANWENDBARES RECHT

Der Vertrag untersteht dem materiellen Schweizer Recht unter Ausschluss des internationalen Kollisionsrechts und des Übereinkommens der Vereinigten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980.

### 14. GERICHTSSTAND

Die Parteien können Gesuche um den Erlass von vorsorglichen Massnahmen an jedem zuständigen Gericht anheben. **Darüber hinaus gilt als ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus diesem Vertrag die Stadt Bern.**

Bern, den 19. Januar 2023