

SPEZIFIKATION VERTRAGSLEISTUNGEN SAAS

INKL. WARTUNG UND SUPPORT



zetcom Informatikdienstleistungs AG
Sandrainstrasse 3
3007 Bern
Schweiz

(nachfolgend «**Leistungserbringerin**»)

und

«**Leistungsempfängerin gemäss Angebot**»
(Leistungserbringerin und Leistungsempfängerin zusammen die «Parteien»)

Inhalt

1.	VERTRAGSGEGENSTAND.....	3
2.	NUTZUNGS- UND LIZENZUMFANG	3
3.	PFLEGE DER SOFTWARE/WARTUNG	4
4.	SUPPORTLEISTUNGEN.....	4
5.	REAKTIONS- UND STÖRUNGSBEHEBUNGSZEIT	5
6.	EIGENTUMS- UND NUTZUNGSRECHTE.....	7
7.	DATENEIGENTUM UND DATENBEREITSTELLUNG.....	7
8.	HOSTING INFRASTRUKTUR	8
9.	DAUER VERTRAGSLEISTUNGEN SAAS INKL. WARTUNG UND SUPPORT	12
10.	VERANTWORTLICHKEIT DER LEISTUNGSEMPFÄNGERIN	13
11.	VERGÜTUNG UND ZAHLUNGSMODALITÄTEN.....	14
12.	HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG	15
13.	STRUKTUR UND RANGFOLGE.....	16
14.	SCHLUSSBESTIMMUNGEN.....	16

1. VERTRAGSGEGENSTAND

- 1.1 Die Leistungserbringerin erteilt der Leistungsempfängerin Nutzungsrechte an der Software sowie der Applikation entsprechend den in der Offerte beschriebenen Spezifikationen.

2. NUTZUNGS- UND LIZENZUMFANG

- 2.1 Der genaue Nutzungsumfang, insbesondere die Anzahl Lizenzen, ergibt sich aus den in der Offerte beschriebenen Spezifikationen.

- 2.2 In Ergänzung zu Ziffer 24.4 AGB SIK 2020 wird der Nutzungs- und Lizenzumfang weiter wie folgt festgelegt:

2.2.1. Für die Bereitstellung der Software als Software-as-a-Service-Anwendung gemäß obiger Ziffer 1 gewährt die Leistungserbringerin der Leistungsempfängerin jeweils ein auf die Laufzeit dieses Vertrages begrenztes Recht zur bestimmungsgemäßen Nutzung nach Maßgabe dieses Vertrages.

2.2.2. Bei den Lizenzen handelt es sich um Concurrent User Lizenzen. Massgebend ist die Anzahl gleichzeitig angemeldeter Benutzer. Die Anzahl erfasster Benutzer und Profile (schreibend, lesend etc.) sind frei wählbar.

2.2.3. Das Nutzungsrecht an einer Lizenz beinhaltet die folgenden Leistungen auf Seiten der Leistungserbringerin:

- Bereitstellung der Hosting-Infrastruktur für die Leistungsempfängerin gemäss Ziffer 8
- Betrieb der Applikations-Plattform in Form von SaaS-Services (sprich Auslagerung von Betrieb und Wartung der Applikation). Der Zugriff der Leistungsempfängerin erfolgt über Browser*.
- Wartungsleistungen gemäss Ziffer 3
- Supportleistungen gemäss Ziffer 4

*Unterstützte Browser: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox in der aktuellsten Version. Ältere Browserversionen können den Zugriff und die Nutzung der zetcom Produkte

einschränken. Zudem ist die vollumfängliche Nutzung des zetcom Produkts nicht mit jedem Browser gewährleistet.

3. PFLEGE DER SOFTWARE/WARTUNG

- 3.1. Es gelten die Bestimmungen in Ziffer 28 ff. AGB SIK 2020.
- 3.2 Funktionelle Erweiterungen (Upgrades) können gesondert kostenpflichtig sein (siehe Ziffer 3.4).
- 3.3. Anpassungen an neue Infrastruktur der Leistungsempfängerin sowie die Implementierung von kundenspezifischen Erweiterungen sind nicht Bestandteil der Vertragsleistungen Wartung. Für diese gelten die allgemeinen Tarife gemäss Offerte.
- 3.4 Für Upgrades kann die Auftragnehmerin eine erhöhte laufende Vergütung geltend machen, welche sich am Verhältnis der Erweiterung des Funktionsumfanges zum bisherigen Funktionsumfang misst. Die Auftragnehmerin wird den Auftraggeber hierüber in Textform informieren. Sollte der Auftraggeber hiermit nicht einverstanden sein, kann er diesen Vertrag mit einer Frist von drei Monaten kündigen. Das Kündigungsrecht erlischt spätestens drei Monate, nachdem das Upgrade erfolgt ist.

4. SUPPORTLEISTUNGEN

- 4.1. Die Leistungserbringerin erbringt gegenüber der Leistungsempfängerin im Rahmen des Vertragsverhältnisses folgende Dienstleistungen:
 - E-Mail-, Telefon- sowie Remote Desktop Support (Screensharing)
 - Entgegennahme, erste Prüfung und Behebung von gemeldeten Programmfehlern
 - Kostenlose Abgabe von Releases und Updates gemäss Vorankündigung.
- 4.2. Die Support-Dienstleistungen stehen der Leistungsempfängerin während den allgemeinen Bürozeiten der Leistungserbringerin zur Verfügung.
- 4.3. Die allgemeinen Bürozeiten der Leistungserbringerin sind von Montag bis Freitag 8:30 bis 12:00 und 13:30 bis 17:00 Uhr (ausschliesslich gesetzliche Feiertage Schweiz) sowie der Freitag nach Christi Himmelfahrt, Heiligabend (24.12.) und Silvester (31.12.).

5. REAKTIONS- UND STÖRUNGSBEHEBUNGSZEIT

5.1. Es gelten die Bestimmungen in Ziffer 29 AGB SIK 2020. In Ergänzung zu Ziffer 29.3 AGB SIK werden Störungen wie folgt klassifiziert:

- 5.1.1. Störungsklasse A: Fehler, die dazu führen, dass das System zum Stillstand kommt, Daten verloren gehen oder andere für den Kunden objektiv kritische Grundfunktionalitäten, welche nicht wie vereinbart funktionieren.

Beispiele für Collection Management Systems:

- Das System kann nicht gestartet werden.
- Systemabsturz bei Verwendung der wichtigsten Grundfunktionalitäten - z.B. Hinzufügen eines neuen Datensatzes
- Datenverlust oder unerwünschte Datenänderungen treten auf, beispielsweise das Speichern eines Datensatzes verursacht Datenverlust oder Datenkorruption.

Reaktionszeit:

- 4 Stunden für die Aufnahme der Fehlerbeseitigung.
- Eine Frist von maximal 2 Arbeitstagen für den Abschluss der Fehlerbeseitigung, es sei denn, eine Überschreitung der Frist ist technisch oder organisatorisch unvermeidbar.

- 5.1.2. Störungsklasse B: Fehler, die dazu führen, dass für den Kunden wichtige Funktionen nicht mehr wie vereinbart funktionieren und die zeitaufwändig und ressourcenintensiv zu überwinden sind.

Beispiele für Collection Management Systems:

- Die Suchfunktion ist nicht verfügbar.
- Keine Möglichkeit, neue Datensätze hinzuzufügen
- Exportfunktionalität nicht verfügbar
- Langsame Systemreaktionszeiten
- oder ähnliches

Reaktionszeit:

- 1 Arbeitstag für die Aufnahme der Fehlerbeseitigung.
- Eine Frist von maximal 4 Arbeitstagen für den Abschluss der Fehlerbeseitigung, es sei denn, eine Überschreitung der Frist ist technisch oder organisatorisch unvermeidbar.

5.1.3. Störungsklasse C: Fehler, die dazu führen, dass einzelne Funktionen nicht wie vereinbart funktionieren, die der Kunde aber relativ leicht überwinden kann.

Beispiele für Collection Management Systems:

- Fehler bei der Verwendung bestimmter Exporte / Berichte
Ausgenommen sind jene Berichte, die von der Leistungsbezügerin erstellt wurden und wegen fehlender Parametrierung nicht funktionieren

Reaktionszeit:

- 4 Arbeitstage für die Aufnahme der Fehlerbeseitigung.
- Eine maximale Frist von 10 Arbeitstagen für den Abschluss der Fehlerbeseitigung, es sei denn, eine Überschreitung der Frist ist technisch oder organisatorisch unvermeidbar.

5.1.4. Störungsklasse D: Wenn keine schwerwiegende Behinderung vorliegt, Mängel mit geringer Beeinträchtigung des Verarbeitungsprozesses (z.B. Schönheitsfehler, Inhalte sind lesbar, werden aber nicht richtig ausgegeben, leichte Komforteinbußen o.ä.), erfolgt die Aufnahme des Fehlerbildes innerhalb von 5 Arbeitstagen. Keine schwerwiegende Behinderung liegt bei funktionalen Fehlern vor, die falsche Ergebnisse unkritischer Daten erzeugen. Der Fehler wird im nächsten Release innerhalb der Pflege beseitigt.

6. EIGENTUMS- UND NUTZUNGSRECHTE

6.1. Die Bestimmungen in Art. 24.1, Art. 24.2 und Art.24.3 der AGB IKT 2020 finden keine Anwendung und werden wie folgt abgeändert:

- 6.1.1. Die Software und Applikation gehören und verbleiben im Eigentum der Leistungserbringerin, wobei die diesbezüglichen Urheber- und anderen gewerblichen Schutzrechte ebenfalls der Leistungserbringerin zufallen. Die Leistungserbringerin behält zudem alle Rechte an Weiterentwicklungen (inkl. Wartungs- und Supportarbeiten), Übersetzungen, Änderungen und Updates/-grades der Software und der Applikationen und deren Kopien, auch soweit diese durch Vorgaben oder unter Mitarbeit der Leistungsempfängerin entstanden sind.
- 6.1.2. Unter Vorbehalt in dieser Ziffer 6 erhält die Leistungsempfängerin das nicht ausschliessliche, nicht übertragbare, zeitlich limitierte, gebührenpflichtige und widerrufbare Recht, die Software und die Applikation zu verwenden. Das Recht der Leistungsempfängerin zur Nutzung der Software und der Applikation erstreckt sich nur auf dessen Unternehmen. Die Leistungsempfängerin darf die Software und die Applikation weder weiter-/ unterlizenzieren, verkaufen, vermieten oder übertragen noch sonst wie ganz oder in Teilen Dritten zugänglich machen.
- 6.1.3. Der Leistungsempfängerin ist es untersagt die Software und die Applikation zu kopieren, zu übersetzen, zu zerlegen, den Quell-Code vom Objekt-Code herzuleiten, z.B. durch Reverse Engineering.

7. DATENEIGENTUM UND DATENBEREITSTELLUNG

- 7.1. Die Leistungsempfängerin bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den Daten und kann daher von der Leistungserbringerin während der Laufzeit des Vertrages die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten, in von der Leistungserbringerin standardisiertem Format, verlangen, ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht der Leistungserbringerin besteht.

- 7.2. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat die Leistungserbringerin alle von der Leistungsbezügerin erhaltenen Unterlagen sowie alle Arbeitsergebnisse der Leistungsbezügerin zu übergeben.

Übergabe der Daten:

Die Daten werden als bereinigter Datenbankdump geliefert, wobei Zugangsdaten und kritische Einstellungen entfernt wurden. Es werden benutzerfreundliche Ansichten angewendet, um Klarheit zu gewährleisten. Alle digitalen Assets des Multimedia-Moduls werden bereitgestellt, mit Ausnahme von benutzerdefiniertem Code, Indizes und Thumbnails. Das aktive Datadictionary wird im XML-Format geliefert und bietet eine umfassende Beschreibung der Datenstruktur. Die Daten werden über einen web-basierten Transfermechanismus zum Download bereitgestellt. Der Export wird für einen Zeitraum von 30 Tagen aufbewahrt. Eine standardisierte E-Mail wird direkt an den Kundenkontakt gesendet, um über die Datenlieferung zu informieren.

- 7.3. Für die Bereitstellung der gewünschten Daten entstehen Zusatzkosten.

8. HOSTING INFRASTRUKTUR

8.1. Infrastruktur:

8.1.1. Standard Basisausstattung pro Benutzer:

- 10 GB (Online-) Speicherplatz für Datenbank, Index und Ablage der Thumbnails
- tägliches Backup des gesamten Speicherplatzes für Datenbank, Index und Ablage der Thumbnails
- 10 GB (Online-) Speicherplatz für Originalversion der Digital Assets**
- Security Certificate (HTTPS-Verschlüsselung)
- unlimitierte Bandbreite*

8.1.2. Basisausstattung für dedizierte Server:

- dedizierter virtueller Applikations- und Datenbankserver
- RAID1 (Verbund mehrerer Festplatten, Spiegelung der Daten)
- 4 GB Arbeitsspeicher (RAM)
- 2 CPU (Prozessor)
- 1 Gigabit/s Anbindung

- Firewall Konfiguration/Port-Blocking
- unlimitierte Bandbreite

* Die Server verfügen jederzeit über ausreichend Bandbreitenreserve ohne die Kosten an einer hohen, aber nur gelegentlich genutzte Maximalbandbreite orientieren zu müssen. Die Leistungsempfängerin profitiert folglich von unlimitierter Bandbreite bzw. von der Maximalbandbreite des Servers. Es wird eine durchschnittliche Nutzung der Bandbreite gewährt. Bei der Definition der durchschnittlichen Bandbreitennutzung beruft sich die Leistungserbringerin auf Erfahrungswerte (ca. 240 GB Datenvolumen pro Monat). In Ausnahmefällen, wenn die Bandbreitennutzung während einer längeren Zeitdauer auf einem überdurchschnittlich hohen Niveau liegen sollte, behält sich die Leistungserbringerin ein schriftliches Upgradeangebot an die Leistungsempfängerin vor.

8.1.3 Erhöhung des Speicherbedarfs

Es erfolgt laufend eine Überprüfung des genutzten Speicherplatzes. Sollte im Laufe des Jahres mehr Speicher belegt worden sein als 10 GB pro Lizenz, erfolgt eine Information der Leistungserbringerin über die Höhe des genutzten Speicherplatzes per E-Mail. Eine entsprechende Anpassung des Speicherplatzes wird durch die Leistungserbringerin automatisch veranlasst und von der Leistungserbringerin in Rechnung gestellt. Die Abrechnung von zusätzlich bereitgestelltem Speicherplatz erfolgt per darauffolgenden Monat.

8.2. Verfügbarkeit:

8.2.1 Die Auftragnehmerin gewährleistet eine hohe Ausfallsicherheit und Reduktion der Single Point of Failures der physischen SaaS Hosting Infrastruktur. Nicht Verfügbarkeit aufgrund von Wartungsarbeiten (gemäss Ziff. 8.3) werden bei der Betrachtung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

8.3. Wartungsfenster:

8.3.1. Die Leistungserbringerin erhält folgende Wartungsfenster, während denen die Systeme nicht zur Verfügung stehen:

- Wöchentlich in der Nacht von Sonntag auf Montag (05:00 Uhr (CEST +1)) für 1 Stunde
- Monatlich ein Wartungsfenster für Applikationssystemupdate
- Monatlich ein Wartungsfenster für eventuelle Betriebssystemupdates
- Die Leistungserbringerin kann jederzeit ungeplante Wartungsarbeiten durchführen, soweit dies im Rahmen eines Notfalls (z. B. aus Sicherheitsgründen) oder aus anderen wichtigen Gründen zwingend erforderlich ist. Die Leistungserbringerin wird dies der Leistungsbezügerin unverzüglich per E-Mail bekanntgeben und sich bei der Bearbeitung bemühen, Beeinträchtigungen des Auftraggebers bei der Nutzung der Software möglichst gering zu halten.

8.4. Sicherheit:

- 8.4.1. Die Leistungserbringerin bietet einen umfassenden Zugriffsschutz. Sowohl physisch auf dem Server als auch bei der Online-Übertragung (Sicherheitszertifikat mit HTTPS-Verschlüsselung) werden die Daten mehrfach vor Fremdzugriff geschützt und zudem kontinuierlich an zwei Standorten gesichert.
- 8.4.2. Auf Anfrage werden IP-basierte Zugriffsbeschränkungen oder Mehrfach-Authentifizierung aktiviert. Es gelten die im Angebot vereinbarten Konditionen.
- 8.4.3. Der Datenbestand des Auftraggebers liegt physikalisch in der Schweiz in einem abgesicherten Datacenter. Es handelt sich um ein zertifiziertes Rechenzentrum. Somit sind die Daten des Auftraggebers dem aktuellen Stand der Technik entsprechend gesichert und vor unerlaubtem Zugriff geschützt.

8.5. Datensicherung und Wiederherstellung:

- 8.5.1. Falls nicht anders vereinbart, werden die Daten (Datenbank, Index) und Thumbnails 1x täglich vollständig gesichert. Es stehen 7 Tagesbackups und 4 Wochenbackups zur Verfügung. Damit lässt sich bei Ausfällen ein Zustand zum jeweiligen Zeitpunkt des Backups aus den vergangenen vier Wochen wiederherstellen.
- 8.5.2. Die Originalfiles der Digital Assets auf S3 Infrastruktur sind nicht Teil des in Ziffer (8.5.1) beschriebenen Backups. Sie bleiben in S3 Infrastruktur in versionierter Form, in Abstimmung, mit dem den Datensicherungszyklus der Daten erhalten.

8.6. Überwachung und Alarmierung:

- 8.6.1. Der Status sowohl des Netzwerks als auch der einzelnen Server wird durch den Einsatz leistungsfähiger Monitoring-Software überwacht. Im Falle einer Störungsmeldung prüft die Leistungserbringerin die Meldung und beginnt entsprechend den vereinbarten Verfügbarkeits- und Reaktionszeiten Problemlösungsmassnahmen durchzuführen.

9. DAUER VERTRAGSLEISTUNGEN SAAS INKL. WARTUNG UND SUPPORT

- 9.1. Beginn: Alle Nutzungs- oder Wartungsgebühren beginnen, an dem im Angebot definierten Startdatum mit einer Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten, jedoch nicht später als 90 Tage nach dem Bestelldatum. Lizenzen werden spätestens ab Auslieferung der Lizenzschlüssel verrechnet. Werden die Vertragsleistungen von keiner der beiden Vertragsparteien gekündigt, so verlängert sie sich der Vertrag unverändert automatisch um ein 1 Jahr.
- 9.2. Dauer: Wird der vorliegende Wartungs- und Supportvertrag von keiner der beiden Vertragsparteien innerhalb der Kündigungsfrist auf Ende des Kalenderjahres gekündigt, verlängert sich Wartung und Support stillschweigend jeweils um ein weiteres Kalenderjahr.
- 9.3. Kündigungsfrist: Der vorliegende Wartungs- und Supportvertrag ist vom Erwerb der Software unabhängig und kann in Abänderung von Ziffer 31.1 ABG SIK beidseitig mit einer Frist von 3 Monaten vor Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden.
- 9.4. Änderungen: Teilt die Leistungserbringerin bis spätestens 2 Monate vor Ablauf des aktuellen Kalenderjahres für das neue Kalenderjahr schriftliche Änderungen mit (Preise, Konditionen etc.), so kann die Leistungsbezügerin innert 30 Tagen entweder die Änderungen akzeptieren, seinerseits Änderungen oder Berichtigungen verlangen oder die Änderungen ganz oder teilweise ablehnen (=Kündigung). Ohne schriftliche Reaktion seitens der Leistungsbezügerin innert 30 (Kalender)Tagen seit Erhalt der Änderungsmitteilung gelten die vorgeschlagenen Änderungen als stillschweigend akzeptiert. Schlägt die Leistungsbezügerin fristgemäss Änderungen vor oder akzeptiert sie nur teilweise, so wird die Leistungserbringerin die verlangten Modifikationen prüfen; eine Verlängerung des Wartungs- und Supportvertrages kommt jedoch nur durch ein schriftliches Akzept der Leistungserbringerin zustande. Kommt es nicht zu einer Einigung, so endet der Vertrag mit dem Ablauf des aktuellen Kalenderjahres.
- 9.5. Fristlose Kündigung aus wichtigen Gründen: Die jederzeitige ganze oder teilweise fristlose Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Die Leistungserbringerin kann sich in Ergänzung zu Ziffer 31.3 AGB SIK 2020 insbesondere auf wichtige Gründe berufen, wenn zusätzlicher Wartungs- oder Supportaufwand dadurch entsteht, dass

die Software unsachgemäss oder durch den Anschluss von nicht geeigneter Hardware oder Software wesentlich erschwert wird, wenn die im Wartungs- und Supportvertrag oder in den AGB SIK 2020 aufgeführten Wartungs- und Supportvoraussetzungen und Mitwirkungspflichten trotz Abmahnung und Ablauf einer angemessenen Nachfrist weiterhin nicht erfüllt. Für beide Parteien wichtige Gründe liegen beispielsweise dann vor, wenn einer der Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung weiterhin gegen wichtige vertragliche Verpflichtungen verstösst oder wenn über das Vermögen eines der Vertragspartner ein Konkurs- oder Nachlassverfahren eröffnet oder dessen Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird. Auch die fristlose Kündigung bedarf der Schriftform.

10. VERANTWORTLICHKEIT DER LEISTUNGSEMPFÄNGERIN

- 10.1. Unter Vorbehalt anderslautender Regelung ist die Leistungsempfängerin für die Auswahl, Bereitstellung, Installation, Implementierung, den Gebrauch und Unterhalt der notwendigen Hardware, Software und Netzwerkdienstleistungen für (i) den Fernzugriff bis zur Router-Schnittstelle des Datacenters der Leistungserbringerin und (ii) für die Nutzung der Software und der Applikation verantwortlich.
- 10.2. Die Leistungsempfängerin hat ihre Login-, Identifikations- und Authentifizierungs-Informationen für den Fernzugriff auf die Server von der Leistungserbringerin, und jene ihrer eigenen Benutzer, vor dem Zugriff unberechtigter Dritter zu schützen und wird diese nicht an unbefugte Dritte preisgeben.
- 10.3. Die Leistungsempfängerin darf die Software und die Applikation weder selbst missbrauchen noch anderen erlauben, diese zu missbrauchen. Insbesondere darf die Leistungsempfängerin keine Daten oder Inhalt und/oder Informationen, die illegal sind oder die Urheberrechte und/oder andere geistige Eigentumsrechte Dritter verletzen, verwenden hochladen, noch anderen erlauben, dies zu tun.
- 10.4. Aktive Mitwirkungspflichten Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Auftragnehmerin aktiv und rechtzeitig zu unterstützen, soweit dies für die ordnungsgemässe Bereitstellung, den Betrieb, die Konfiguration, die Weiterentwicklung sowie den Support der Software erforderlich ist.

Dies umfasst insbesondere:

- a die rechtzeitige Bereitstellung aller für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Inhalte, Daten, Zugänge und Entscheidungen
- b die Benennung fachlich und organisatorisch entscheidungsbefugter Ansprechpartner
- c die fristgerechte Prüfung, Freigabe oder Rückmeldung zu Konfigurationen, Änderungen, Releases oder Supportanfragen
- d die unverzügliche Information über Umstände oder Änderungen, die Auswirkungen auf die Nutzung oder den Betrieb der Software haben können

- 10.5 Prüf und Entscheidungsfristen - Sofern keine abweichenden Fristen vereinbart sind, hat der Auftraggeber Rückmeldungen, Prüfungen oder Freigaben innerhalb von zehn Werktagen nach entsprechender Aufforderung vorzunehmen. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Rückmeldung, gelten die betreffenden Leistungen, Konfigurationen oder Änderungen als genehmigt.
- 10.6 Folgen fehlender oder verspäteter Mitwirkung - Unterlässt der Auftraggeber erforderliche Mitwirkungshandlungen oder erbringt er diese verspätet oder unvollständig, ist die Auftragnehmerin für daraus resultierende Verzögerungen, Einschränkungen der Verfügbarkeit, Leistungsabweichungen oder Terminverschiebungen nicht verantwortlich. Vereinbarte Reaktionszeiten, Leistungszeiten oder Wiederherstellungszeiten verlängern sich entsprechend.
- 10.7 Mehraufwand und Suspendierung - Mehraufwand, der durch verspätete Mitwirkung, nachträgliche Änderungen, widersprüchliche Vorgaben oder wiederholte Anpassungen aus dem Verantwortungsbereich des Auftraggebers entsteht, ist zusätzlich nach Aufwand gemäss den vereinbarten Konditionen zu vergüten. Erbringt der Auftraggeber trotz schriftlicher Aufforderung seine Mitwirkungspflichten nicht, ist die Auftragnehmerin berechtigt, betroffene Leistungen oder Supportleistungen ganz oder teilweise vorübergehend auszusetzen. Vergütungsansprüche der Auftragnehmerin bleiben hiervon unberührt.

11. VERGÜTUNG UND ZAHLUNGSMODALITÄTEN

- 11.1. Die Kosten für die, in der Offerte beschriebenen Leistungen, setzen sich zusammen aus den einmaligen Kosten für die Einführung der Software sowie den jährlichen Kosten für Vertragsleistungen SaaS inkl. Wartung und Support. Letztere werden jeweils zu Beginn des Kalenderjahres voranzahlend in Rechnung gestellt.

- 11.2. Wird der Vertrag während eines laufenden Kalenderjahres abgeschlossen, wird eine Rechnung für die restlichen Monate des betreffenden Jahres in Rechnung gestellt. Danach erfolgt die Rechnungsstellung auf Beginn des Kalenderjahres.
- 11.3. Die expliziten Kosten werden im Angebot der Leistungserbringerin (Offerte) ausgewiesen.
- 11.4. Alle Spesen und Abgaben sind in der vereinbarten Vergütung inbegriffen. In Abweichung von Ziffer 10.3 AGB SIK 2020 sind die Kosten exkl. der MwSt. angegeben.
- 11.5. Werden während der Vertragsdauer zusätzliche Produkte akquiriert, so erhöhen sich für das darauffolgende Kalenderjahr die Kosten für Vertragsleistungen SaaS inkl. Wartung und Support entsprechend. Die Berechnungsgrundlage wird auf der Jahresrechnung ausgewiesen.
- 11.6. Sollte die Leistungsempfängerin die oben genannten Zahlungsbedingungen verletzen oder sich in Verzug befinden, ist die Leistungserbringerin zur Erhebung von 5% Verzugszins (ab 1. Mahnung) berechtigt. Zudem kann die Leistungserbringerin eine Mahngebühr von CHF 50.00 für die erste Mahnung bzw. CHF 70.00 für die zweite Mahnung in Rechnung stellen.

12. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

- 12.1. Unter Vorbehalt zwingender gesetzlicher Bestimmungen, schliesst die Leistungserbringerin jegliche Haftung unter diesem Vertrag für Schäden oder Gewährleistung aus. Die Haftungsbeschränkung dieser gilt auch für allfällige Hilfspersonen von der Leistungserbringerin. Für schuldhaft herbeigeführte direkte oder unmittelbare Schäden der Leistungsempfängerin haftet die Leistungserbringerin unabhängig vom Rechtsgrund maximal zu dem in der Offerte festgelegten Gesamtbetrag von den jährlichen SaaS Leistungen.
- 12.2. Unter Vorbehalt zwingender gesetzlicher Bestimmungen, haften die Leistungserbringerin oder ihre Hilfspersonen unter keinen Umständen für Folgendes, selbst wenn sie informiert wurden, dass dies eintreten könnte:
 - (i) Datenbeschädigung;

- (ii) konkrete, beiläufig entstehende, indirekte oder Folgeschäden; oder
- (iii) Gewinn-, Geschäfts-, Umsatz-, Geschäftswerteinbussen oder Verlust erwarteter Einsparungen.

12.3. Keine der Parteien haftet für eine Leistungsstörung oder einen Verzug bei der Erfüllung ihrer Pflichten aus diesem Vertrag, wenn diese Leistungsstörung bzw. dieser Verzug durch höhere Gewalt bedingt ist, wie z. B. Schicksalsschläge, Feuer, Hochwasser, Naturkatastrophen, Spannungsstösse, Handlungen von staatlichen oder zivilen oder militärischen Behörden, nationaler Notstand, Unruhen, Vandalismus, Terrorismus, Krieg, Aufstände, Streiks oder sonstige Ereignisse, die ausserhalb der zumutbaren Einflussosphäre der betreffenden Partei liegen.

13. STRUKTUR UND RANGFOLGE

13.1. Im Falle von Widersprüchen zwischen den Dokumenten dieses Vertrages gilt folgende Rangordnung:

- (i) Die Bestimmungen dieses Vertrages;
- (ii) Die Offerte und deren Anhänge;
- (iii) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SIK für IKT-Leistungen, Ausgabe 2020.

13.2. Im Falle von Widersprüchen gehen die Bestimmungen des Vertrages und der Offerte den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für IKT-Leistungen vor.

13.3. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Leistungsempfängerin sind für dieses Rechtsgeschäft ausdrücklich ausgeschlossen.

14. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

14.1. Die Leistungsempfängerin hält die Leistungserbringerin und ihre verbundenen Unternehmen, einschliesslich ihren Direktoren, Mitarbeitern, Agenten und / oder Subunternehmer schadlos gegen Drittklagen, Verluste, Verbindlichkeiten und Kosten (einschliesslich Prozesskosten).

- 14.2 Die Leistungsbezügerin räumt hiermit der Leistungserbringerin das Recht ein, im Rahmen ihrer gewerblichen Tätigkeit, die Leistungsbezügerin unter Verwendung seines Firmennamens und Firmenlogos als Referenzkunden zu nennen.
- 14.3. Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von der Leistungserbringerin darf die Leistungsempfängerin ihre Rechte aus diesem Vertrag weder abtreten noch anderweitig übertragen oder ihre Pflichten aus diesem Vertrag delegieren. Jeder diesbezügliche Versuch ist ungültig.
- 14.4. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags ungültig oder unwirksam sein oder die Erfüllung unmöglich werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Teile des Vertrags nicht beeinträchtigt. Die Vertragsparteien verpflichten sich für diesen Fall, unverzüglich die ungültige, unwirksame oder unmögliche Bestimmung durch eine zulässige, wirksame und mögliche Vereinbarung zu ersetzen, die nach ihrem Inhalt der ursprünglichen Absicht am nächsten kommt. Das Gleiche gilt im Falle einer Vertragslücke.
- 14.5. Dieser Vertrag unterliegt Schweizerischem Recht ohne Berücksichtigung des Internationalen Privatrechts. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 (SR 0.221.211.1) findet keine Anwendung.
- 14.6. Streitigkeiten, die aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag entstehen, unterliegen ausschliesslich der Gerichtsbarkeit des zuständigen Gerichts am Sitz von der Leistungserbringerin.