

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Cybersystems GmbH (AGB CYBERSYSTEMS) (V1-00, Juni 2017)

### 1. Inhalt und Geltung

1.1. Diese AGB regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung einer beliebigen Anzahl von Einzelverträgen 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 Verträge 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](http://www.cybersystems.ch/agb) abrufbar.

1.2. 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 Bestimmungen 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 Einzelverträgen/Rechtsgeschäften und den vorliegenden AGB verantwortlich. Wartung, Pflege und/oder Support sind zu solchen Lizenzen/Leistungen nur geschuldet, sofern dies im Einzelvertrag ausdrücklich schriftlich vorgesehen ist.

Als Drittleistung gilt namentlich auch die von Microsoft vertriebene Software bzw. die angebotenen Cloud-Services «Microsoft Dynamics 365» und «Microsoft Dynamics CRM» sowie allfälliger Nachfolge-Produkte und dazugehöriger AddOns von Dritten (z.B. von ClickDimensions, PTM etc.). Als langjähriger Microsoft Partner erbringt CYBERSYSTEMS Zusatzleistungen im Zusammenhang mit dieser Microsoft Software. Diese beschränken sich jedoch auf die Zusatzleistungen und sie betreffen nicht die Basissoftware und allfällige darin enthaltene Erweiterungen und Anpassungen von Microsoft oder Dritter. Für diese gelten ausschliesslich die entsprechenden Vertrags- und Lizenzbestimmungen von Microsoft bzw. von allenfalls betroffenen Drittanbietern. Der Kunde ist sich diesbezüglich ausdrücklich bewusst, dass CYBERSYSTEMS keinen direkten Einfluss darauf hat, wie die vom Kunden genutzten Standardprodukte von Dritten und insbesondere vom Microsoft-Konzern funktionieren und wie diese gepflegt und weiterentwickelt oder wann diese eingestellt werden. CYBERSYSTEMS kann diesbezüglich keine eigenen Pflege- oder Weiterentwicklungsleistungen an solchen Standardprodukten selbst erbringen oder damit verbundene Mängel beseitigen. Je nach Fall und Ausgestaltung von Einzelverträgen mit CYBERSYSTEMS sind jedoch Zusatzleistungen durch CYBERSYSTEMS denkbar und ein Bezug des Supports von Microsoft und gegebenenfalls von Dritten gemäss den auf solche Leistungen anwendbaren Bestimmungen ist möglich.

In Bezug auf die derzeit von CYBERSYSTEMS selbst angebotenen Standard-Software und AddOns zu Microsoft Software sowie die dazugehörigen Software Assurance-Angebote gelten dabei die jeweils anwendbaren speziellen Lizenz- und Vertragsbestimmungen von CYBERSYSTEMS unter CRMbricks.com (vgl. <http://crmbricks.com/de/agb/>). Der KUNDE anerkennt diese speziellen Bestimmungen in der jeweils aktuellsten Version mit jedem Erwerb von entsprechenden Lizenzen, Upgrades, Software Assurances etc. Dies gilt sowohl bei Abschluss eines Einzelvertrags, als auch bei späteren Erweiterungen, Bestellungen, Zukäufen etc. unter bestehenden Einzelverträgen. Für allenfalls für den KUNDEN individuell entwickelte Software oder Programmteile gelten jedoch die Bestimmungen der vorliegenden AGB CYBERSYSTEMS und insbesondere Ziffer 11 unten, soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich schriftlich etwas Anderes vereinbart wurde.

1.3. Allgemeine Geschäftsbedingungen des KUNDEN werden in jedem Fall wegbedungen.

### 2. Offerten / Einzelverträge

Offerten von CYBERSYSTEMS für ihre jeweiligen Leistungen sind zeitlich befristet. Ohne anderslautende Angabe sind sie jeweils während maximal 30 (dreissig) Kalendertagen gültig. Mit Unterzeichnung der Offerten kommen die Einzelverträge zustanden. Es ist ebenfalls möglich, dass anstelle einer Offerte und anschliessende Annahme durch Unterzeichnung direkt ein Einzelvertrag abgeschlossen wird.

### 3. Leistungen CYBERSYSTEMS

3.1. CYBERSYSTEMS erbringt eine Vielzahl professioneller Leistungen im IT-Bereich. Dazu gehören:

- IT-Support- und Pflegeleistungen zu den in den Einzelverträgen bezeichneten Systemen und Software.
- IT-Projektleistungen wie Unterstützung Aufbau von Software-/Cloud-Installationen (i.d.R. basierend auf Microsoft Software) nach definierten Anforderungen für den KUNDEN.
- Weitere IT-Dienstleistungen und -Beratungen.

3.2. Der konkrete Umfang der vereinbarten Leistung ergibt sich jeweils aus der Offerte bzw. gemäss jeweiligem Einzelvertrag und dessen Anhängen.

3.3. CYBERSYSTEMS kann bei Bedarf Dritte für die Leistungserfüllung beiziehen.

3.4. Leistungen zu Installation von Systemen und Software, Migration von Daten, Instruktion und Schulung, Beratung, Coaching, Projekt Management, Testing sowie zu Dokumentation sind nur geschuldet, sofern sie in Einzelverträgen ausdrücklich vereinbart werden.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Cybersystems GmbH (AGB CYBERSYSTEMS) (V1-00, Juni 2017)

### 4. Pflichten / Obliegenheiten des KUNDEN

4.1. Der KUNDE ist allgemein 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:

- 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 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 stellt CYBERSYSTEMS für die Vertragserfüllung und Kommunikation grundsätzlich einen Single Point of Contact (SPOC) zur Verfügung. Im Einzelvertrag 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 10 (zehn) 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 Einzelverträgen 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 1.2. 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.

### 5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

5.1. Die Höhe der geschuldeten Vergütung ergibt sich jeweils aus der Offerte der CYBERSYSTEMS und/oder gemäss Einzelvertrag (inkl. Anhänge und allfälliger Nachträge) zwischen dem KUNDEN und CYBERSYSTEMS. Soweit für Vergütungen nach Aufwand nicht ausdrücklich etwas Anderes geregelt ist, gilt ein Stundenansatz für CYBERSYSTEMS-Mitarbeiter von **CHF 190.-/h** für die Realisierung von Projekten und zugesicherte Supportleistungen bzw. von **CHF 250.-/h** für Projektmanagement, Beratung, Instruktion und Schulungen.

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 ausnahmsweise zwingend notwendig werden, so fallen folgende Spesenpauschalen für Reisezeit und Fahrkosten an:

Region	Pauschale in CHF
Stadt Zürich	80
Region Zürich	160
Übrige Deutschschweiz	320
Romanische Schweiz	640

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Cybersystems GmbH (AGB CYBERSYSTEMS) (V1-00, Juni 2017)

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 Vorauszahlung verlangen.
- 5.5. Vergütungen sind jeweils innert 20 (zwanzig) Kalendertagen ab Rechnungsdatum zu bezahlen, soweit nicht etwas Anderes vereinbart ist.
- 5.6. Erfolgt die Zahlung einer Vergütung nicht fristgemäss, ist ein Verzugszins von 5% geschuldet. Dauert der Zahlungsverzug mehr als 30 (dreissig) 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, eigenen Leistungen gegenüber dem KUNDEN vorläufig einzustellen, bis die Zahlung erfolgt. 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 den betroffenen Einzelvertrag unverzüglich kündigen und der KUNDE bleibt für allfälligen Schaden ersatzpflichtig.
- 5.7. Die Verrechnung oder Abtretung von Forderungen durch den KUNDEN ist ausgeschlossen.

### 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.)

### 7. Leistungsänderungen / Change Management

- 7.1. Während der Vertragsdauer von unter Verweis auf vorliegende AGB abgeschlossener Einzelverträgen können Änderungen vereinbarter Leistungen oder Zusatzleistungen notwendig werden. Die Gründe dafür können beispielsweise geänderte Anforderungen, Zusatz- / Minderanforderungen oder terminliche / organisatorisch Änderungen gegenüber der bei Vertragsschluss vereinbarten Leistungen notwendig werden. Dies kann auch daraus

entstehen, dass ursprünglich CYBERSYSTEMS mitgeteilten Informationen und Annahmen sich als falsch oder unpräzise erweisen. Änderungen (=Changes) werden während der Laufzeit des Projekts in Change-Requests beantragt. Es sind insbesondere funktionale, zeitliche oder organisatorisch Change -Requests denkbar. Sie können zu Mehr- oder manchmal auch zu Minderaufwänden 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 (insb. für die Annahme von Change-Requests, die Abnahme von Arbeitsergebnissen und dergleichen) bei Bedarf weiter präzisiert oder auch abgeändert.

- 7.2. Leistungsänderungen können von beiden Parteien mit den notwendigen Angaben beantragt werden (vgl. Ziffer 7.7. zu Form). Eine Beantragung zur Unzeit und insbesondere kurz vor der Erbringung/Lieferung von 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 15 (fünfzehn) Arbeitstagen nach Erhalt des Antrags (vgl. Ziffer 7.7. zu Form) 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 15 (fünfzehn) Arbeitstagen ab Erhalt der Mitteilung, ob die Änderung ausgeführt werden soll.
- 7.4. Wünscht CYBERSYSTEMS eine Änderung, so hat der KUNDE den Antrag innert 15 (fünfzehn) Arbeitstagen ab Erhalt an- oder ablehnen (vgl. Ziffer 7.7. zu Form).
- 7.5. Die Fristen gemäss vorliegender Bestimmung gelten, sofern die Parteien für den Einzelfall keine abweichenden Fristen vereinbart haben.
- 7.6. Soweit der KUNDE dies wünscht und CYBERSYSTEMS dies anbietet, können vom KUNDEN unter einem bestehenden Einzelvertrag 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 Dokumentation etc. sein. Soweit Drittleistungen betroffen sind, ist zusätzlich Ziffer 1.2. 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 5000.- pro Auftrag reicht eine per Text nachweisbare (z.B. per E-Mail), ausnahmsweise bis zu einem Betrag von CHF 1000.- 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.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Cybersystems GmbH (AGB CYBERSYSTEMS) (V1-00, Juni 2017)

- Für geschätzte Kosten von CHF 5000.- 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 digitale Signatur durch die erforderlichen Personen ist ebenfalls möglich. 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 Schwellwerte (insb. bei Aufwandschädigung), 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 Einzelverträge auch für alle Änderungen und Zusatzleistungen, soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich etwas Anderes vereinbart wurde.
- ### 8. Bereitschafts- und Reaktionszeit / Service Desk
- 8.1. CYBERSYSTEMS ist an normalen Werktagen (Montag bis Freitag ohne gesetzliche und lokale Feiertage am Sitz der CYBERSYSTEMS) während der Bereitschaftszeit zwischen 8:00h – 17:30h MEZ: GMT + 1 bzw. GMT + 2 (Sommerzeit) erreichbar und erbringt standardmässig ihre Leistungen während dieser Zeit.
- 8.2. Für allenfalls vereinbarte Supportleistungen an das CYBERSYSTEMS-Service Desk stehen folgende Kontaktmöglichkeiten offen:
- E-Mail unter support@CYBERSYSTEMS.ch
  - Telefon unter +41 44 400 30 66.
- Supportleistungen werden nur bei bestehendem Einzelvertrag Support gemäss den dort definierten, weiteren Bestimmungen erbracht.
- 8.3. Garantierte Reaktionszeiten im Allgemeinen sowie Supportleistungen ausserhalb der Bereitschaftszeit bedürfen der separaten, in der Regel zusätzlich kostenpflichtigen Vereinbarung zwischen den Parteien.
- ### 9. Gewährleistung
- 9.1. 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.
- 9.2. 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.
- 9.3 Für Dritteleistungen, Lizenzen und sonstigen unter Ziffer 1.2. der vorliegenden AGB erwähnten Leistungen gilt ausschliesslich diese Ziffer. Eine Gewährleistung von CYBERSYSTEMS selbst, ist diesbezüglich im Rahmen des gesetzlich Zulässigen wegbedungen.
- 9.4. Ein Gewährleistungsanspruch gegenüber CYBERSYSTEMS besteht insbesondere nicht oder er erlischt, wenn
- der KUNDE seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt,
  - wenn die Sicherung und Wartung seiner eigenen Daten 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 Umssystemen des KUNDEN oder an Drittsystemen/-produkten.
- 9.5. 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 Einzelvertrag. 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.
- 9.6. CYBERSYSTEMS leistet während der gesetzlichen Gewährleistungsfrist Gewähr, dass der vertragsgemässen Nutzung ihrer eigenen Leistungen (ausgenommen Leistungen gemäss Ziffer 1.2.) in der Schweiz keine Rechte

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Cybersystems GmbH (AGB CYBERSYSTEMS) (V1-00, Juni 2017)

- von Dritten entgegenstehen. Sollten solche Rechtsmängel bestehen, wird CYBERSYSTEMS nach ihrer Wahl dem KUNDEN eine rechtlich einwandfreie Nutzung der betroffenen 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.
- 9.7. 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 die Ansprüche des Dritten nicht anerkennen.
- 9.8. Im Übrigen ist für Haftungsfragen im Zusammenhang mit der Gewährleistung die nachfolgende Klausel anwendbar.
- 10. Haftung**
- 10.1 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 Produkthaftungsgesetz oder aus zwingend anwendbaren Bestimmungen im Zusammenhang mit Körperschäden ergibt. Eine Haftung für Hilfspersonen und Dritte ist ausgeschlossen.
- 10.2. Die Haftung von CYBERSYSTEMS für indirekte Schäden oder Folgeschäden wie entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Mehraufwendungen des KUNDEN, Migrationskosten, Datenverlust, Datenwiederherstellungskosten oder Ansprüche Dritter ist unabhängig vom Rechtsgrund ausdrücklich ausgeschlossen. Eine Haftung für Drittleistungen und vor allem auch für die Leistungen gemäss Ziffer 1.2. der vorliegenden AGB - insbesondere auch für Microsoft-Produkte und -Dienstleistungen sowie Drittprodukte - ist ausgeschlossen.
- 10.3. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten immer, soweit gesetzlich nicht zwingend eine weitergehende Haftung anwendbar ist.
- 11. Eigentum / Schutzrechte**
- 11.1. Eigentum an eigens für den KUNDEN erstellten Werkexemplaren von Arbeitsresultaten gehen nach Übergabe und Zahlung der Vergütung auf den KUNDEN über. Soweit Software auf einer CD oder ähnlicher physischer Datenträger übergeben wird geht somit nach Übergabe und Zahlung des Kaufpreises regelmässig ebenfalls das Eigentum am jeweiligen einzelnen Werkexemplar bzw. Datenträger auf den KUNDEN über, sofern daran eine Einmallschutz eingeräumt wurde. 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.
- 11.2. Im Übrigen gehören die Urheber- und andere Schutzrechte an Leistungen und Arbeitsresultaten (inklusive Source Code von Software) ausschliesslich CYBERSYSTEMS, sofern die Parteien nicht ausdrücklich etwas Anderes 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 und Obliegenheiten aus vorliegendem Vertrag vollständig überbunden werden). Die Urheber und Schutzrechte an den unter Ziffer 1.2. erwähnten Lizenzen und Leistungen stehen den jeweiligen Rechteinhabern (Herstellern/Lieferanten) zu.
- 11.3. 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 KnowHow und selbst entwickelten Code uneingeschränkt und entschädigungslos weiterzunutzen.
- 11.4. Das Recht an vom KUNDEN verwendeten Inhalten verbleibt, soweit nicht etwas Anderes vereinbart wird, beim KUNDEN und / oder dessen Nutzer bzw. der eingesetzten Dritten. Er ist 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.
- 12. Dauer und Beendigung der Einzelverträge und Rechtsgeschäfte**
- 12.1. Je nach Art der vereinbarten Leistungen wird der jeweilige Einzelvertrag bzw. das jeweils betroffene Geschäft, auf welche die vorliegenden AGB CYBERSYSTEMS anwendbar sind, befristet, unbefristet oder auf ein einzelnes Geschäft beschränkt abgeschlossen.
- 12.2. 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 gekündigt werden. Ohne Kündigung erneuern sich diese jeweils um ein weiteres Jahr.
- 12.3. Bei durch den KUNDEN zu vertretende 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 1.2. durch den KUNDEN, ein Zahlungsverzug des KUNDEN über 60 (sechzig) Kalendertage (auch aus anderen Einzelverträgen/Rechtsgeschäften der Parteien) oder der Konkurs des KUNDEN. Der KUNDE kann bei durch CYBERSYSTEMS zu vertretender Unzumutbarkeit (z.B. Konkurs) den Vertrag fristlos kündigen. Bereits bezahlte Vergütungen an CYBERSYSTEMS

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Cybersystems GmbH (AGB CYBERSYSTEMS) (V1-00, Juni 2017)

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 10 oben. Hat der KUNDE die Unzumutbarkeit ausserdem zu vertreten, bleiben weitere Ansprüche von CYBERSYSTEMS vorbehalten, z.B. aufgrund von durch CYBERSYSTEMS eingegangene, nicht oder nicht sofort anpassbarer bzw. kündbarer Drittverpflichtungen sowie aufgrund sonstiger entstehender Schadenersatzansprüche.

12.4. Eine Kündigung hat schriftlich und unterzeichnet zu erfolgen.

12.5. Eine Kündigung von Einzelverträgen und Beendigung einzelner Geschäfte berührt die grundsätzliche Anwendbarkeit der vorliegenden AGB für künftige oder andere Rechtsgeschäfte zwischen den Parteien nicht.

### 13. Erfüllungsort

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

### 14. Vertraulichkeit, Datenschutz, Referenzen,

14.1. 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.

14.2. Beide Parteien verpflichten sich zur Einhaltung der schweizerischen Datenschutzbestimmungen und allfälliger 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 und Missbräuche zu verhindern. Er ist für den angemessenen Schutz der eigenen Daten verantwortlich.

14.3. Die vorstehenden Verpflichtungen zu Vertraulichkeit und Datenschutz bestehen schon vor Vertragsabschluss und dauern nach Beendigung des Vertragsverhältnisses fort.

14.4. CYBERSYSTEMS behandelt vom KUNDEN im Rahmen allfälliger Anfragebearbeitung 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, etc. dem Microsoft Support Mitarbeiter zu übermitteln. Ein allfällig vom Microsoft Support gewünschter Transfer der Kundendatenbank, für eine vertiefte Analyse, erfolgt ausschliesslich in Absprache mit, bzw. nach einer Freigabe durch den KUNDEN

14.5. 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

möglich, falls dies in einem Einzelvertrag vorgesehen ist oder sofern der Kunde anderweitig seine Zustimmung erteilt.

### 15. Schlussbestimmungen

#### 15.1. Schriftform

Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen der vorliegenden AGB und der darunter abgeschlossenen Einzelverträge sind einzig mit schriftlicher Bestätigung durch CYBERSYSTEMS gültig. Dazu reicht auch eine unmissverständliche Bestätigung durch CYBERSYSTEMS per E-Mail.

#### 15.2. Salvatorische Klausel

Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB oder der darunter abgeschlossenen Einzelverträge unwirksam sein oder werden, so berührt oder beeinträchtigt dies die Gültigkeit und Vollstreckbarkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Parteien verpflichten sich in diesem Fall, die unwirksame Regelung durch eine rechtswirksame Ersatzregelung zu ersetzen, die den wirtschaftlichen Absichten der betroffenen Bestimmungen möglichst nahekommt.

#### 15.3. Anwendbares Recht

Das Rechtsverhältnis der Parteien inklusive der vorliegenden AGB und der darunter abgeschlossenen Einzelverträge untersteht ausschliesslich schweizerischem Recht unter Ausschluss des Wiener Kaufrechts.

#### 15.4. Streiterledigung / Gerichtsstand

Beide Parteien verpflichten sich, im Falle von Meinungsverschiedenheiten - insbesondere vor Anrufung des Gerichts - in guten Treuen eine einvernehmliche Regelung anzustreben.

Wenn trotz Bemühungen der Parteien auf gutlichem Wege keine Einigung zustande kommt, gilt als **ausschliesslicher Gerichtsstand der Sitz von CYBERSYSTEMS in der Schweiz**. CYBERSYSTEMS hat jedoch das Recht, den KUNDEN vor den Gerichten am Wohnsitz/Sitz des KUNDEN zu belangen.