

Allgemeine Geschäftsbedingungen

A. Allgemeine Bestimmungen

1. Anwendungsbereich

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen betreffend den Leistungen von ISOLUTIONS, wie z.B.:

- Lieferung von Produkten wie Software oder Informatiksystemen (inkl. Drittsoftware),
- Software-Entwicklung,
- Softwarepflege sowie
- Beratungs- und Unterstützungsdienstleistungen.

Zu den Leistungen auftragsrechtlicher Natur finden sich Sonderbestimmungen im Abschnitt B, und zur Softwarepflege im Abschnitt C dieser AGB.

Die AGB ergänzen die individuellen Verträge, die ISOLUTIONS mit den einzelnen Kunden abschliesst (Einzelvertrag).

2. Angebot

Angebote der ISOLUTIONS auf deren Website, Preislisten, Flugblättern und Broschüren sind unverbindlich.

Die von ISOLUTIONS gestützt auf die Vorgaben des Kunden erstellten Offerten sind während der in der Offerte angegebenen Frist verbindlich. Fehlt eine Angabe, so gilt eine Frist von zwei Wochen ab Offertstellung.

3. Definitionen

Individualsoftware: Software, welche für einen spezifischen Verwendungszweck des Kunden entwickelt wurde. Dies schliesst auch die nach den Wünschen des Kunden vorgenommenen Änderungen und Weiterentwicklungen an jeder Art von Software ein.

Informatiksystem: Informatik-Lösung bestehend aus einer Mehrzahl von strukturellen und/oder funktionell miteinander verbundenen Hardware- und Softwarekomponenten, welche vorbestehend sind oder spezifisch für den Kunden entwickelt oder angepasst werden.

Produkt: Informatiksysteme, Software sowie weitere Informatikprodukte, die ISOLUTIONS den

Kunden gestützt auf einen Einzelvertrag entwickelt, erstellt, beschafft, ausliefert oder sonstwie bereitstellt.

Standardsoftware: vorgefertigte Software, welche im Hinblick auf eine Mehrheit verschiedener Kunden hergestellt wurde und einen definierten Anwendungsbereich abdeckt.

Software-Entwicklung: Entwicklung von Software für den Kunden führt im Ergebnis immer zu einer Individualsoftware, diese kann aber basierend auf oder mit Hilfe von einer Standardsoftware erfolgen. Gegenstand der Software-Entwicklung kann auch die Anpassung und das Customizing bestehender Drittsoftware bilden.

4. Leistungsumfang

Die von ISOLUTIONS zu erbringenden Leistungen, einschliesslich Terminplanung und Vergütung, richten sich nach dem Einzelvertrag. Basieren die Leistungen auf Leistungen Dritter (wie z.B. Microsoft) oder beinhalten die Leistungen von ISOLUTIONS entsprechende Drittleistungen, richtet sich der Leistungsumfang der Drittleistungen in erster Linie nach den jeweils aktuellen Leistungsbeschreibungen des Drittanbieters.

Bei der Software-Entwicklung kann hinsichtlich Leistungserbringung zwischen Vorstudie (Analyse und Konzeption), Realisierung und Einführung unterschieden werden, wobei der Einzelvertrag auch nur eine oder einzelne dieser Phasen betreffen kann. Genannte Phasen können sich zudem zeitlich überschneiden. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass ISOLUTIONS wo möglich und sinnvoll – und vom Kunden genehmigt – einer agilen Entwicklungsmethodik folgt (siehe dazu Ziff. 5).

Beratungs- und Unterstützungsdienstleistungen (welche nicht bereits unter die Entwicklungstätigkeit fallen) umfassen insbesondere die Unterstützung bei Analyse und Konzeption.

Als Erfüllungsort gelten grundsätzlich die Räumlichkeiten von ISOLUTIONS am jeweils mit der Leistungserbringung betrauten ISOLUTIONS-Standort, sofern die Parteien nicht im Einzelvertrag eine Abweichung vorsehen.

Die Sprache der geschuldeten Leistungen ist im Einzelvertrag festzulegen. Fehlt eine Regelung ist dieselbe Sprache massgebend, in welcher die Offerte abgefasst wurde. Übersetzungen in andere Sprachen sind ohne gegenteilige Vereinbarung Sache des Kunden.

5. Agile Entwicklung

Sofern die Software-Entwicklung nach agilem Vorgehensmodell erfolgt, wird der Leistungsgegenstand im Einzelvertrag agil definiert und werden die Anforderungen jeweils flexibel an die aktualisierten Bedürfnisse angepasst. Die einzelnen, im Rahmen mehrerer Sprints zu realisierenden Zielvorgaben werden in User Stories durch den Kunden beschrieben (create story) und schriftlich dokumentiert. Basierend auf diesen User Stories werden mit Unterstützung durch ISOLUTIONS entsprechende Anforderungen beschrieben (refine story). Geprüfte und vom Kunden freigegebene Anforderungen werden im Projektmanagement priorisiert („Design ready“) und gestützt darauf die Designs dazu erstellt. Review und Freigabe des Designs erfolgt durch den Kunden. Für die Einzelheiten zu dem gewählten Vorgehensmodell sowie die Definitionen der im Einzelvertrag verwendeten Begriffe wird auf den Leitfaden «Der Scrum Guide – Der gültige Leitfaden für Scrum: Die Spielregeln (Version November 2020; deutsche Version)» (<https://www.scrum.org>) verwiesen.

6. Dokumentation

ISOLUTIONS liefert dem Kunden lediglich die ausdrücklich vertraglich vereinbarte Dokumentation ab. Die Übermittlung erfolgt in elektronischer Form. Die Sprache der Dokumentation ist im Einzelvertrag festzulegen. Fehlt eine Regelung ist die Sprache der Offerte massgebend. Übersetzungen in andere Sprachen sind ohne gegenteilige Vereinbarung Sache des Kunden.

Wird eine Dokumentation für den Kunden erstellt, so darf diese für den bestimmungsgemässen Gebrauch der Software genutzt und hierfür auch kopiert werden.

Eine Aktualisierung der Dokumentation bei nachträglichen Anpassungen der Software im Rahmen eines bestehenden Pflegevertrages erfolgt nur im Falle ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung.

7. Zusätzliche nur gestützt auf separate Vereinbarung zu erbringende Leistungen

7.1. Pflege und Support

Die von ISOLUTIONS vertraglich übernommene Pflicht zur Lieferung eines Produkts, insbesondere bei der Software-Entwicklung, schliesst die Pflicht zur Pflege der Software nicht mit ein. Sofern der Kunde dies zusätzlich wünscht, wird diesbezüglich eine schriftliche Vereinbarung in Form einer gesonderten ausdrücklichen Regelung in demselben Einzelvertrag, einem Anhang dazu oder einem separatem Einzelvertrag mit

ISOLUTIONS abgeschlossen. Diesbezüglich sind die Sonderbestimmungen im Abschnitt C dieser AGB zusätzlich zu beachten.

Die Lieferung von Folgeversionen der Individualsoftware, welche von ISOLUTIONS entwickelt wurde, und/oder der Dritt-Software, welche von ISOLUTIONS beschafft wurde, sei es als Updates oder Upgrades, ist nur im Falle ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung in einem Einzelvertrag geschuldet.

7.2. Source Code

Der Source Code der von ISOLUTIONS entwickelten Software wird dem Kunden nur bei einer ausdrücklichen schriftlichen Regelung im Einzelvertrag ausgehändigt. Wird dem Kunden der Source Code durch Vereinbarung überlassen und fehlt eine spezifische Regelung, ist damit einzig die Einräumung eines Nutzungsrechts verbunden und die Rechte an der Software verbleiben entsprechend der Regelung in Ziff. 19 unverändert bei ISOLUTIONS. Insbesondere anerkennt der Kunde, dass eine Weitergabe des Sourcecodes durch ihn an Dritte der ausdrücklichen vorgängigen schriftlichen Zustimmung von ISOLUTIONS bedarf.

7.3. Schulung

ISOLUTIONS übernimmt die Schulung des Kunden nur insoweit, als dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

8. Pflichten des Kunden

8.1 Verantwortung des Kunden/ Mitwirkungspflichten

Der Kunde muss auf eigene Kosten die in seinem Bereich liegenden Voraussetzungen dafür schaffen, dass ISOLUTIONS die vertraglichen Verpflichtungen erfüllen kann. Zur Verantwortung des Kunden zählen insbesondere:

- Rechtzeitige und vollständige Zurverfügungstellung notwendiger Daten, Unterlagen und sachdienlicher Informationen sowie Orientierung von ISOLUTIONS über betriebliche Abläufe;
- Auswahl der mit Hilfe der zu entwickelnden Software bzw. des zu liefernden Produkts zu verarbeitenden Daten und Bezeichnung des Volumens (Datenumfang/Mengengerüst);
- Schaffung der technischen, organisatorischen und administrativen Voraussetzungen für die Einführung des Produkts bzw. der Software, insbesondere
 - Auswahl, Instruktion und Überwachung der Mitarbeiter und Bezeichnung kompetenter Ansprechpersonen,
 - Bereitstellung der notwendigen eigenen oder fremden Hard- und Software,

- einschliesslich Telekommunikations-einrichtungen und Schaffung von Massnahmen zur Überprüfung von (Zwischen-)Ergebnissen;
- Sicherstellung einer permanenten Zugriffsberechtigung auf alle zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen erforderlichen Komponenten des IT-Systems des Kunden sowie Zurverfügungstellung geeigneter Mitarbeiter in genügender Anzahl, um die vertraglichen Mitwirkungspflichten des Kunden zu erfüllen.

Bezüglich der Softwarepflege sind zusätzlich die Bestimmungen in Ziff. 29 zu beachten.

8.2 Sicherheitsmassnahmen und Datensicherung

Ohne anderslautende schriftliche Vereinbarung ist der Kunde in seinem Einflussbereich für die Bereitstellung von Sicherheitsmassnahmen zum Schutz gespeicherter Daten vor Zerstörung oder Missbrauch sowie für die regelmässige Sicherung seiner Daten und Programme selber zuständig (Backup und Restore).

8.3 Beachtung von Vorgaben

Das von ISOLUTIONS entwickelte bzw. gelieferte Produkt muss in der von ISOLUTIONS freigegebenen Systemumgebung und unter den empfohlenen Voraussetzungen eingesetzt werden, unter Beachtung der Vorgaben von ISOLUTIONS.

8.4 Folgen der Pflichtverletzungen

Verzögerungen und Mehraufwand durch nicht gehörige Erfüllung der Mitwirkungspflichten durch den Kunden gehen zulasten des Kunden.

8.5 Lizenzen

Die für den Betrieb des Produkts beim Kunden über Internet erforderlichen Lizenzen zur Nutzung von Drittsoftware hat der Kunde zu beschaffen oder beauftragt dazu ISOLUTIONS schriftlich.

8.6 Nutzungsrechte

Die Nutzungsrechte an den vom Kunden gelieferten Inhalten (Texte, Grafiken, Fotos usw.) verbleiben beim Kunden. Der Kunde steht dafür ein, dass er über die erforderlichen Nutzungsrechte verfügt und diese Inhalte den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen. Der Kunde hält ISOLUTIONS von diesbezüglichen Ansprüchen Dritter frei.

8.7 Gestaltungskredit (Referenz)

Der Kunde gewährt ISOLUTIONS das Recht, am unteren Seitenende jeder von ihr gestalteten

Lösung den diskret gehaltenen Hinweis "realized by isolutions" anzubringen. ISOLUTIONS ist berechtigt, auf ihrer eigenen Lösung sowie in anderen Kommunikations-Massnahmen darauf hinzuweisen, dass sie die Lösung des Kunden realisiert hat und durch Hyperlinks eine direkte Verbindung zu dieser herzustellen.

9. Abnahme des Produkts

9.1 Zweck der Abnahme und Verantwortlichkeiten

Die Abnahme bezweckt die Prüfung und den Nachweis der Funktionstüchtigkeit des Produkts.

Die Abnahme liegt in der Verantwortung des Kunden. ISOLUTIONS verpflichtet sich zur Mitwirkung. Der Kunde ist für die rechtzeitige Bereitstellung der für das Abnahmeverfahren notwendigen Testdaten und der notwendigen Infrastruktur verantwortlich.

9.2 Abnahmetermine

Die Parteien legen den Abnahmetermin gemeinsam fest. Der Kunde ist jedoch verpflichtet, die Abnahme spätestens einen Monat nach Anzeige der Abnahmebereitschaft durch ISOLUTIONS vorzunehmen. Wird diese Frist nicht eingehalten, so gilt die Abnahme als erfolgreich durchgeführt.

Die Abnahme kann auch für einzelne Teilleistungen separat durchgeführt werden. ISOLUTIONS kann die Teilabnahmen für wirtschaftlich selbständig nutzbare Teilleistungen verlangen. Erfolgreiche Teilabnahmen bleiben vom Ergebnis einer Gesamtabnahme unberührt.

9.3 Erfolgreiche Abnahme und Abnahmeprotokoll

Das Produkt gilt als abgenommen, wenn der Kunde das Abnahmeprotokoll unterzeichnet und der ISOLUTIONS zugestellt hat. Dieses Protokoll enthält mindestens die folgenden Angaben:

- Prüfungsgegenstand
- Datum bzw. Zeitraum der Abnahme
- Beteiligte Personen
- Beschrieb der vorgefundenen Mängel und deren Qualifikation als wesentlich oder unwesentlich.

Bei produktivem Einsatz des Produkts oder bei unterlassener rechtzeitiger Abnahme (Ziff. 9.2) bedarf es keines Abnahmeprotokolls und das Produkt gilt als abgenommen.

10. Gewährleistung und Mängelanzeigespflicht

10.1 Rechtsgewährleistung

Bei der Leistungserbringung wird ISOLUTIONS Schutzrechte Dritter nicht wesentlich verletzen.

Sollte ein Gericht rechtskräftig feststellen, dass das Produkt dennoch Schutzrechte Dritter verletzt, hat der Kunde das Recht, auf eigene Kosten Änderungen an der von ISOLUTIONS gelieferten Individualsoftware vorzunehmen, um die Schutzrechtsverletzung zu beseitigen. Dem Kunden stehen gegenüber ISOLUTIONS keine über diese Bestimmungen hinausgehenden Ansprüche zu.

10.2 Sachgewährleistung

ISOLUTIONS gewährleistet die vertraglich festgelegte Funktionstüchtigkeit des von ihr gelieferten Produkts, unter der Voraussetzung, dass der Kunde seinen Pflichten vollumfänglich nachgekommen und die Systemumgebung unverändert geblieben ist. Für die Erhaltung der Lauffähigkeit gelieferter Software bei Veränderung der Systemumgebung, insbesondere bei Einsatz neuer Releases von Dritt-Software oder bei Verwendung neuer Hardware, übernimmt ISOLUTIONS keine Gewährleistung.

ISOLUTIONS ist nicht verantwortlich für den allfälligen Betrieb des Produkts.

Der Kunde anerkennt, dass Funktionsstörungen auch bei grosser Sorgfalt nicht ausgeschlossen werden können. Zudem kann ISOLUTIONS keine Gewähr dafür übernehmen, dass das Produkt ohne Unterbruch und Fehler und unter allen beliebigen Einsatzbedingungen genutzt werden kann. Vorbehalten bleibt die Vereinbarung von entsprechenden Service Levels in einem Einzelvertrag.

10.3 Mängelrüge und Gewährleistungsansprüche

Der Kunde hat ISOLUTIONS allfällige Mängel der Produkte spätestens innerhalb von zehn Arbeitstagen nach der Auslieferung oder der Bereitstellung oder – für Produkte, die einer Abnahme im Sinne von Ziff. 9 unterliegen – nach der Abnahme schriftlich dokumentiert und mit spezifischen Angaben zum Mangel anzuzeigen. Mängel, die bei einer ordnungsgemässen Prüfung nicht entdeckt werden konnten, können noch während sechs Monaten nach der Auslieferung, Bereitstellung oder Abnahme geltend gemacht werden, sofern die Mängelrüge innert zehn Tagen nach Entdeckung erfolgt.

Sind die Voraussetzungen der Gewährleistung erfüllt, steht den Kunden ausschliesslich das Recht zu, die unentgeltliche Nachbesserung zu verlangen.

Andere oder weitergehende Gewährleistungsansprüche werden ausdrücklich

wegbedungen. Vorbehalten bleiben abweichende Regelungen in den Einzelverträgen.

Den Kunden trifft im Zusammenhang mit der Mangelbehebung die Pflicht, ISOLUTIONS Zugang zu den notwendigen Räumlichkeiten zu gewähren und im Rahmen des Zumutbaren unentgeltlich mitzuwirken.

10.4 Gewährleistungsausschluss

Die Gewährleistung entfällt bei Mängeln, die zurückzuführen sind auf

- unsachgemässe Bedienung oder nachträgliche - ohne Zustimmung von ISOLUTIONS - vorgenommene Änderung der Einsatz- und Betriebsbedingungen;
- andere, durch den Kunden zu vertretende Gründe wie insbesondere die Änderung, Anpassung oder Erweiterung des Produkts oder einzelner Teile davon (wie z.B. des Source Codes oder der Datenbankstruktur), durch den Kunden selber oder durch von ISOLUTIONS nicht beauftragte Dritte;
- äussere, durch ISOLUTIONS nicht beeinflussbare Ursachen (insbesondere Fälle höherer Gewalt).

Für Drittprodukte und Mängel, die auf Drittprodukte zurückzuführen sind, übernimmt ISOLUTIONS keine Gewährleistung; diesbezüglich gelten die Gewährleistungen des Dritten.

Wenn ISOLUTIONS Mängel behebt, für welche sie nicht gewährleistungspflichtig ist, sind die entsprechenden Leistungen entschädigungspflichtig und werden dem Kunden zu den üblichen Stundenansätzen von ISOLUTIONS in Rechnung gestellt.

11. Haftung

11.1. Haftung und Ausschlüsse

Für Schäden, die auf das vorliegende Vertragsverhältnis zurückzuführen sind, haftet ISOLUTIONS dem Kunden - gleich aus welchem Rechtsgrund - nur bei vorsätzlicher und grobfahrlässiger Verursachung.

Die Haftung für Angestellte, beigezogene Hilfspersonen und Substitute wird von ISOLUTIONS im Rahmen des gesetzlich Zulässigen ausgeschlossen.

12. Vergütung

12.1. Vergütung nach Aufwand

ISOLUTIONS erbringt die vereinbarten Leistungen nach Aufwand zu den im Rahmenvertrag oder Einzelvertrag vereinbarten Stundenansätzen.

Ohne ausdrückliche anderslautende Angaben gelten eventuelle Preis- bzw. Aufwandsangaben als approximative Schätzungen und nicht als Kostendach oder als Festpreisangebote.

Wird die Vergütung nach Aufwand ausdrücklich mit einem Kostendach kombiniert, ist die Überschreitung nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden gestattet. In einem solchen Fall verpflichtet sich ISOLUTIONS, den Kunden über die Überschreitung des Kostendachs möglichst frühzeitig zu orientieren.

Für Arbeiten im Stadtgebiet der ISOLUTIONS Standorte in Zürich, Bern und Basel werden weder Reisezeiten noch andere Reisespesen zusätzlich in Rechnung gestellt. Für Arbeiten an anderen Standorten gilt Reisezeit als Arbeitszeit und Reise- und Übernachtungsspesen werden zusätzlich in Rechnung gestellt.

Allfällige Buchungen von Flügen, Hotels etc., wie auch die direkte Zahlung werden vom Kunden durchgeführt. Für Reisen mit dem Flugzeug innerhalb von Europa ist Economy-Class vorgesehen, für Destinationen ausserhalb Europas Business-Class. Es sind Mittelklasse-Hotels für Übernachtungen zu buchen.

Ohne ausdrückliche anderslautende Angabe ist die Mehrwertsteuer in allen im Einzelvertrag genannten Preisen nicht enthalten.

12.2. Festpreis

Wenn für die Leistungen ausdrücklich ein Festpreis vereinbart wurde, basiert dieser auf den bei Vertragsschluss bekannten Grundlagen. Sollten sich diese nachträglich ändern und war dies für ISOLUTIONS nicht voraussehbar, so sind mit dem Kunden die nötigen Vertragsanpassungen zu vereinbaren.

12.3. Zahlungsbedingungen

Die von ISOLUTIONS nach Aufwand erbrachten Leistungen, einschliesslich Spesen, werden mit Arbeitsrapporten monatlich in Rechnung gestellt. Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage ab Rechnungsdatum. Die Arbeitsrapporte werden dem Kunden in elektronischer Form innerhalb von zehn Arbeitstagen seit Monatsende zugestellt. Der Kunde hat allfällige Vorbehalte innerhalb von fünf Arbeitstagen seit Erhalt mitzuteilen, andernfalls gilt der Rapport als genehmigt.

Von ISOLUTIONS zu Festpreisen erbrachte Leistungen werden einschliesslich den bis zum jeweiligen Zeitpunkt angefallenen Spesen gemäss dem im Vertrag festgehaltenen Zahlungsplan in Rechnung gestellt.

12.4. Verzug

Die Zahlungstermine sind Fixtermine, weshalb bei deren Überschreitung ohne Mahnung ein Verzugszins von 5 % geschuldet ist.

13. Vertragsdauer und Beendigung

13.1 Inkrafttreten und Vertragsdauer

Inkrafttreten und Dauer des Vertrages richten sich nach dem Einzelvertrag, welcher auch formfrei zustande kommen kann, sofern die Parteien nichts Abweichendes vereinbart haben.

13.2 Ausserordentliche Beendigung

Die erfolgreiche Zusammenarbeit setzt ein gegenseitiges Vertrauensverhältnis voraus. Wenn ein wichtiger Grund die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses nach Treu und Glauben als unzumutbar erscheinen lässt, sind folglich beide Parteien berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen. Als wichtige Gründe gelten insbesondere:

- die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, insbesondere gemäss Ziffern 8, 12, 19 und 32.1 (Mitwirkungspflichten, Vergütung/Nichtbezahlung, Schutzrechte und Vertraulichkeit);
- die Konkursandrohung oder Nachlassstundung gegenüber einer Partei.

Vor einer fristlosen Kündigung wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist der fehlbaren Partei eine angemessene Frist zur Wiederherstellung des ordnungsgemässen Zustandes einzuräumen. Allfällige, zu diesem Zeitpunkt bereits entstandene Schadenersatzansprüche bleiben jedoch ausdrücklich vorbehalten.

Hinsichtlich der Beendigung von Verträgen auftragsrechtlicher Natur gelangen die Bestimmungen in Ziff. 22 zur Anwendung. Bezüglich der Beendigung von Softwarepflegeverträgen sind zusätzlich die Bestimmungen in Ziff. 28 zu beachten.

13.3 Folgen der Beendigung

Die bis zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung von ISOLUTIONS erbrachten Leistungen sind durch den Kunden gemäss vertraglich vereinbarten oder, falls solche fehlen, nach den üblichen Stundenansätzen zu entschädigen und es sind die Restlaufzeitgebühren zu bezahlen.

Die Parteien verpflichten sich, sämtliche ihnen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellten Betriebsmittel, Daten und Unterlagen, einschliesslich allfälliger Source Code, unaufgefordert zurückzugeben sowie allfällige Kopien zu vernichten, soweit dem kein geschütztes

Recht (z.B. Eigentums- oder Immaterialgüterrechte) und keine Rechtsvorschrift entgegensteht.

ISOLUTIONS wird den Kunden bei einer erforderlichen Migration zurück zum Kunden oder zu einem neuen Provider gegen entsprechende Entschädigung unterstützen (Transition Support).

14. Leistungsänderungen

Beide Parteien können jederzeit schriftlich Leistungsänderungen beantragen.

Ebenso kann ISOLUTIONS die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Einsatz- und Betriebsbedingungen des Produkts mit entsprechender Vorankündigung aus sachlichen Gründen anpassen. Bewirken die Anpassungen eine für den Kunden relevante Leistungsreduktion oder Preiserhöhung und ist der Kunde mit diesen nicht einverstanden, so ist er berechtigt, den Einzelvertrag ausserhalb einer vereinbarten Laufzeit mit einer Kündigungsfrist von einem Monat auf jedes Monatsende zu kündigen.

Wünscht der Kunde eine nachträgliche Änderung des Leistungsumfangs (insb. zusätzliche Anforderungen, Zeit, Kosten) im Rahmen eines „Change Request“, hat er dies bei ISOLUTIONS zuhänden des Projekt Managers schriftlich zu beantragen. Der Kunde hat unabhängig von der Freigabe die für die Evaluierung des Change Requests anfallenden Kosten, insbesondere den Zeitaufwand nach Massgabe der vereinbarten Stundensätze, zu tragen. Die Anfrage muss alle erforderlichen Details enthalten. ISOLUTIONS wird innert angemessener Frist schriftlich erklären, ob es möglich ist, die Änderung umzusetzen, und wie sich dies auf den Einzelvertrag (insb. Leistungsumfang, Dauer, Kosten, Risiken und späteren Betrieb) und die Vergütungspflicht auswirkt. Der Kunde hat ISOLUTIONS innert der gesetzten Frist schriftlich mitzuteilen, ob die Änderung bei den erklärten Auswirkungen umgesetzt werden soll.

15. Termine

Terminvereinbarungen werden in der Regel nach Erhalt der unterzeichneten Auftragsbestätigung getroffen. Grundsätzlich besteht eine Vorlaufzeit von mindestens 2-3 Wochen für Koordination und Planung der Arbeiten.

Die Vertragspartner bemühen sich, die vertraglich vereinbarten Termine einzuhalten. Die für die Leistungserbringung von ISOLUTIONS festgelegten Termine, insbesondere Meilensteine, gelten ohne ausdrückliche schriftliche Vereinbarung nicht als Verfalltags- oder Fixtermine

im Sinne der Artikel 102 Absatz 2 und 108 des Obligationenrechts.

Hat der Kunde die Nichteinhaltung von Terminen zu vertreten, so trägt er die dadurch entstehenden Mehrkosten.

Hat ISOLUTIONS die Nichteinhaltung von Terminen alleine zu vertreten, setzt der Kunde ISOLUTIONS schriftlich eine im Verhältnis zu den noch zu erbringenden Leistungen angemessene Nachfrist.

16. Beizug Dritter

Im Hinblick auf die Vertragserfüllung hat ISOLUTIONS das Recht, Dritte (wie bspw. Subunternehmer, Zulieferanten) mit der Erbringung von Leistungen zu beauftragen.

17. Mitarbeitereinsatz

ISOLUTIONS nimmt als selbständige Unternehmerin die notwendigen Anmeldungen für sich und ihre Mitarbeiter bei den Sozialversicherungen vor. Der Kunde schuldet somit für Mitarbeiter von ISOLUTIONS weder Sozialleistungen (AHV, IV, ALV, usw.) noch sonstige Entschädigungsleistungen (insbesondere für Unfall, Invalidität und Tod).

18. Abwerbung

Die Parteien verpflichten sich, während der Vertragsdauer und innerhalb eines Jahres nach Vertragsbeendigung keine Mitarbeiter (Angestellte und freie Mitarbeiter) gegenseitig abzuwerben. Bei Verletzung dieser Verpflichtung durch eine der Parteien schuldet diese der anderen Partei eine Konventionalstrafe in Höhe des mit dem abgeworbenen Mitarbeiter vereinbarten Nett Jahresgehaltes. Die Geltendmachung zusätzlicher Schadenersatzansprüche bleibt jedoch ausdrücklich vorbehalten. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit nicht von der Einhaltung des vorliegenden Abwerbeverbotes.

19. Geistiges Eigentum und Nutzungsrechte

Der Kunde anerkennt, dass die Produkte in ihrer Gesamtheit sowie ihren Komponenten, einschliesslich aller davon abgeleiteten Werken, Änderungen, Erweiterungen oder Verbesserungen, durch die anwendbaren Gesetze, insbesondere die Marken- und Urheberrechtsgesetze, geschützt sind und dass ISOLUTIONS und/oder ihre Lizenzgeber die Rechte daran besitzen.

Unter der auflösenden Bedingung der vollständigen Bezahlung der im jeweiligen Einzelvertrag vereinbarten Vergütung erhält der

Kunde an den Produkten im Rahmen des Vertragszweckes ein

- unübertragbares,
- unbefristetes,
- nicht-ausschliessliches,
- geografisch uneingeschränktes Nutzungsrecht.

Bleibt die Zahlung auch nach einer Mahnung und nach Ablauf einer Nachfrist aus, erlischt das Nutzungsrecht.

Abgesehen vom Nutzungsrecht verbleiben alle Rechte an im Rahmen der Vertragserfüllung geschaffenen Leistungen (einschliesslich Dokumentationen, Programmunterlagen, Computerprogrammen etc.) bei ISOLUTIONS. ISOLUTIONS bleibt in jedem Fall berechtigt, alle geschaffenen Leistungen, insbesondere Software und Softwareteile, weiterzuentwickeln, zu ändern, zu verbessern und für die Erbringung von gleichen oder ähnlichen Leistungen für Dritte entsprechend zu verwenden.

Für allfällige im Rahmen der Vertragserfüllung von ISOLUTIONS gelieferte oder bereitgestellte Dritt-Produkte, namentlich Drittsoftware, gelten die separaten Lizenzvereinbarungen der Drittanbieter.

B. Ergänzende Bestimmungen für Leistungen auftragsrechtlicher Natur

20. Anwendbarkeit des Auftragsrechts (OR 398 ff.)

Gewisse von ISOLUTIONS zu erbringenden Leistungen, insbesondere Softwarepflege, Beratung und Unterstützung, sind auftragsrechtlicher Natur (OR 394 ff.).

21. Keine Erfolgshaftung

ISOLUTIONS verpflichtet sich zu einer sorgfältigen und sachkundigen Erfüllung des Vertrages und garantiert, dass die Leistungen dem im Einzelvertrag festgehaltenen und zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Stand der Technik entsprechen. Eine Erfolgshaftung besteht nach den Regeln des Auftragsrechtes nicht und die Gewährleistungsansprüche gemäss Ziff. 10 kommen nicht zur Anwendung.

22. Beendigung

Wenn der Einzelvertrag ausschliesslich Leistungen von ISOLUTIONS zum Gegenstand hat, welche auftragsrechtlicher Natur sind, hat jede Partei das Recht, den Vertrag jederzeit per sofort schriftlich zu kündigen. Eine Kündigung darf jedoch nicht zur Unzeit erfolgen, weshalb im Falle einer Kündigung durch den Kunden auf den aktuellen Stand bereits

erbrachter und veranlasster Leistungen Rücksicht zu nehmen ist. Hinsichtlich der Folgen der Beendigung gelten die unter Ziff. 13.3 genannten Bestimmungen.

Bezüglich Verträge im Zusammenhang mit Softwarepflege richtet sich die Beendigung nach der Bestimmung in Ziff. 28.

C. Ergänzende Bestimmungen bezüglich Softwarepflege

23. Pflegeleistungen

Bei Abschluss eines entsprechenden Einzelvertrags über die Softwarepflege (Pflegevertrag) verpflichtet sich ISOLUTIONS, die im Pflegevertrag als Pflegegegenstand definierte Software (nachfolgend Pflegegegenstand) von allfälligen Mängeln zu befreien (korrektive Softwarepflege). Die Erhaltung des Pflegegegenstandes auf dem technisch neusten Stand durch Weiterentwicklungen und Lieferung entsprechender Releases ist nur geschuldet, sofern dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

24. Bereitschafts- und Reaktionszeit

ISOLUTIONS erbringt ihre Pflegeleistungen während der im Pflegevertrag umschriebenen Bereitschaftsperiode. Mangels abweichender Regelung dauert die Bereitschaftsperiode von Montag bis Freitag jeweils von 08.00 - 17.00 Uhr MEZ. Innerhalb dieses Zeitraums nimmt ISOLUTIONS Störungsmeldungen entgegen und führt Pflegearbeiten aus.

Als im Pflegevertrag definierte Reaktionszeit gilt der Zeitraum zwischen Eingang der Störungsmeldung beim festgelegten SPoC (Single Point of Contact) bis eine erste Antwort mittels Telefon oder E-Mail an den Kunden erfolgt.

Sonn- und Feiertage (hierzu zählen – vorbehältlich einer ausdrücklichen abweichenden Regelung – Neujahr, Karfreitag, Ostern, Ostermontag, Auffahrt, Pfingsten, 1. August, 25., 26. und 31. Dezember) liegen ausserhalb der Bereitschaftsperiode.

25. Vergütung

Mangels ausdrücklicher abweichender Regelung werden die effektiven Aufwendungen für die Behebung einer Störung nach Aufwand gemäss den vereinbarten Stundenansätzen in Rechnung gestellt.

Für Pflegeleistungen, welche der Kunde ausserhalb der Bereitschaftsperiode oder innerhalb einer kürzeren Reaktionszeit als im Pflegevertrag

vereinbart in Anspruch nehmen will, stellt ISOLUTIONS - unabhängig von einer vereinbarten Pauschale - nach Aufwand gemäss den vereinbarten Stundenansätzen Rechnung.

26. Erfüllungsort

Sofern Pflegearbeiten telefonisch oder via online Direktzugriff auf den Pflegegegenstand ausgeführt werden können, hat der Kunde keinen Anspruch auf Ausführung der Arbeiten vor Ort. Der Kunde ist verpflichtet, alle zumutbaren Massnahmen zu ergreifen, um die Notwendigkeit von vor Ort-Arbeiten möglichst auszuschliessen.

27. Gewährleistung

ISOLUTIONS übernimmt keine Gewähr dafür, dass die Korrektur eines Programmfehlers das Auftreten anderer Programmfehler ausschliesst.

Bildet der Pflegegegenstand zugleich Gegenstand eines Einzelvertrags bezüglich Lieferung oder Bereitstellung eines Produkts, erfolgt die Behebung von Mängeln nach Massgabe der im Einzelvertrag vorgesehenen Gewährleistungsregelung unentgeltlich. Die Gewährleistungsregelung bleibt ohne ausdrückliche anderslautende Vereinbarung vom Pflegevertrag unberührt. Sind die Voraussetzungen der Gewährleistungsregelung nicht erfüllt, hat die Behebung von Mängeln unter den Bedingungen des Pflegevertrags zu erfolgen.

28. Dauer und Beendigung

Werden Softwarepflegeverträge für eine bestimmte Zeitperiode abgeschlossen, sind diese als Verträge mit Mindestdauer zu verstehen und verlängern sich jeweils automatisch um ein weiteres Kalenderjahr, sofern keine der Parteien von der nachfolgenden Kündigungsmöglichkeit Gebrauch macht.

Bei Verträgen mit Mindestdauer sind beide Parteien berechtigt, den Vertrag unter Beachtung einer Frist von sechs Monaten jeweils auf den Ablauf einer entsprechenden Zeitperiode zu kündigen.

29. Mitwirkungspflichten

Der Kunde hat die Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass ISOLUTIONS die Pflegeleistungen erbringen kann, dies umfasst insbesondere

- Gewährung des Zugangs zum Pflegegegenstand;
- Bereitstellung von Maschinenzeit;
- Dokumentation von Fehlermeldungen.

Der Kunde verpflichtet sich zudem, bevor er Pflegeleistungen von ISOLUTIONS anfordert, die ihm zur Verfügung gestellten Hilfsmittel zur Diagnose von Störungsmeldungen und deren Beseitigung einzusetzen.

Der Kunde versichert ferner, dass keine Drittrechte am Pflegegegenstand bestehen, welche der Vertragserfüllung von ISOLUTIONS entgegenstehen.

D. Schlussbestimmungen

30. Ansprechpersonen

Die Vertragspartner bestimmen für alle im Zusammenhang mit der Vertragsabwicklung stehenden Fragen je mindestens eine verantwortliche Ansprechperson, welche rechtsverbindlich Erklärungen abgeben und entgegennehmen kann.

31. Verrechnung

Die Verrechnung von Ansprüchen des Kunden mit solchen von ISOLUTIONS bedarf der schriftlichen Vereinbarung der Parteien.

32. Vertraulichkeit und Datenschutz

32.1 Vertraulichkeit

Die Parteien verpflichten sich gegenseitig zur Wahrung der Vertraulichkeit bezüglich finanzieller, organisatorischer oder personenbezogener Daten des Vertragspartners. Diese Pflicht gilt insbesondere, aber nicht abschliessend, für als vertraulich gekennzeichnete sowie erkennbare Daten. Die Pflicht gilt nicht im Falle einer gesetzlichen oder gerichtlich angeordneten Pflicht zur Offenlegung sowie für Daten, a) welche allgemein bekannt oder zugänglich sind, ohne dass die betreffenden Informationen einer Vertraulichkeitsverpflichtung unterlagen oder anderweitig unrechtmässig veröffentlicht wurden; oder (b) welche die Vertragspartei von einem Dritten erhalten hat, ohne dass eine Verletzung der Vertraulichkeit vorlag; oder (c) die sich ohne Verletzung der Vertraulichkeit im Besitz der empfangenden Vertragspartei befanden, bevor sie diese von der anderen Vertragspartei erhielt. Bei Zweifeln über die Vertraulichkeit einer Information besteht eine Vermutung der Vertraulichkeit sowie eine gegenseitige Konsultationspflicht.

Der Kunde anerkennt, dass die Struktur von Computerprogrammen und der Sourcecode Geschäftsgeheimnisse darstellen und er verpflichtet sich entsprechend, diese unberechtigten Dritten nicht zugänglich zu machen. Diese Pflichten bleiben aufrecht, solange daran ein berechtigtes Interesse besteht, auch nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses.

Die Parteien werden ihr Personal und allfällige Unterbeauftragte vertraglich zur Wahrung der Vertraulichkeit von vertraulichen Daten verpflichten.

32.2 Datenschutz

Die Parteien verpflichten sich, in Bezug auf die gemeinsamen Verträge die Bestimmungen der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung einzuhalten und insbesondere die gesetzlich erforderlichen datenschutzrechtlichen Vereinbarungen (z.B. Auftragsbearbeitungsvertrag) abzuschliessen. ISOLUTIONS ist unter Umständen darauf angewiesen, verbundene Unternehmen und/oder Unterbeauftragte im In- und Ausland beizuziehen. Der Kunde ist damit einverstanden, dass in diesem Umfang eine grenzüberschreitende Datenübertragung und eine Datenbearbeitung im Ausland stattfinden kann, sofern:

- die Dienstleistungen aus Ländern oder in Ländern erfolgt, welche über einen im Vergleich zur Schweiz mindestens gleichwertigen Datenschutz verfügen; oder
- (i) ISOLUTIONS bei einer grenzüberschreitenden Datenübertragung und -bearbeitung in Ländern, welche nicht über einen der Schweiz gleichwertigen Datenschutz verfügen, mit dem im Ausland beizuziehenden verbundenen Unternehmen und/oder Unterbeauftragten eine schriftliche Vereinbarung gemäss der „EU Standard Contractual Clauses“ (inkl. der aus Sicht des Schweizer Rechts gebotenen Anpassungen) geschlossen hat
Und (ii) ISOLUTIONS den Kunden darüber vorgängig schriftlich informiert.

Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, dass eine allenfalls notwendige Information der betroffenen Personen (Personen, deren Daten bearbeitet werden) erfolgt, resp. dass allenfalls notwendige Einwilligungen der betroffenen Personen eingeholt werden.

33. Vertragsänderungen, Widersprüche und Teilungültigkeit

Änderungen und Ergänzungen des Einzelvertrages und, während der Laufzeit eines Einzelvertrages, der AGB bedürfen der Schriftform, sofern dieser schriftlich abgeschlossen wurde (vgl. dazu Ziff. 13.1). Änderungen können jedoch auch durch den Austausch elektronischer Willenserklärungen (z.B. Webordering) vereinbart werden, sofern ISOLUTIONS diese Möglichkeit bereitstellt und eine klare Identifikation des Einzelvertrages, der zu ändernden Leistung und Regelung sowie des Vertragspartners möglich ist.

Bei Widersprüchen zwischen dem Einzelvertrag und den AGB gehen die Bestimmungen des Einzelvertrages denjenigen der AGB vor.

Erweisen sich einzelne Bestimmungen der AGB oder des Einzelvertrages als ungültig, so wird die Gültigkeit der AGB bzw. des Vertrages davon nicht berührt. Die betreffende Bestimmung wird in einem solchen Fall durch eine sinngemässe, wirtschaftlich möglichst gleichwertige Bestimmung ersetzt.

34. Abtretung und Verpfändung

Die in den Einzelverträgen und den AGB geregelten Rechte und Pflichten dürfen ohne vorgängige schriftliche Zustimmung der jeweils anderen Vertragspartei weder ganz noch teilweise auf Dritte übertragen oder abgetreten werden. Vorbehalten bleibt die Regelung in Ziff. 16.

Der Kunde darf Forderungen gegenüber ISOLUTIONS ohne deren schriftliche Zustimmung weder abtreten noch verpfänden.

35. Gerichtsstand und Anwendbares Recht

Diese AGB unterliegen ausschliesslich dem materiellen Recht der Schweiz, unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).

Für alle Streitigkeiten, Meinungsverschiedenheiten oder Ansprüche, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesen AGB ergeben, einschliesslich der Gültigkeit, Ungültigkeit, Vollstreckbarkeit, Auslegung, Ausführung, Verletzung, Änderung oder Beendigung, sind ausschliesslich die Gerichte in Bern (Schweiz) zuständig. ISOLUTIONS ist jedoch auch berechtigt, Klage gegen den Kunden an dessen Sitz oder vor einer anderen zuständigen Behörde zu erheben.

Die Vertragspartnerinnen vereinbaren, bei Meinungsverschiedenheiten vor Anrufung des Gerichts eine gütliche Einigung anzustreben.