

# Allgemeine Geschäftsbedingungen AGB

1. Credo
2. Anwendungsbereich und Geltung
3. Definitionen
4. Vertragsgegenstand
5. Vertragsbestandteile
6. Betriebsleistungen
7. Beratungsleistungen
8. Projektleistungen
9. Mitwirkung des Kunden
10. Entschädigung
11. Eigentum und Immaterialgüterrechte
12. Gewährleistung
13. Haftung
14. Datenschutz
15. Offerte(n) und Preisangaben
16. Geheimhaltung
17. IT-Sicherheit
18. Audit-Rechte
19. Inkrafttreten und Vertragsdauer
20. Ausserordentliche Kündigung
21. Wirkung der Beendigung
22. Schlussbestimmungen

## 1. Credo

Die uns anvertrauten Aufträge erfüllen wir gemeinsam mit unseren Kunden zu dessen vollen Zufriedenheit. Dies setzt Vertrauen und einen offenen sowie respektvollen Umgang voraus. Diese vertraglichen Regeln helfen, dies umzusetzen, klare Verhältnisse zu schaffen und gewonnene Kundenbeziehungen und Freundschaften lange zu erhalten und auszubauen.

## 2. Anwendungsbereich und Geltung

Diese AGB regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen über (i) Handels- und Vermittlungs-, (ii) Beratungs-, (iii) Projekt- und (iv) Betriebsleistungen. Sie gelten darüber hinaus für alle von UPGREAT gegenüber dem Kunden erbrachten Leistungen.

## 3. Definitionen

Unten aufgeführten Begriffen sollen im Vertrag die Bedeutungen gemäss den Definitionen in dieser Ziff. 3 zukommen. Zur weitergehenden Begriffsbestimmung sei auf das Glossar verwiesen.

- **AGB:** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- **Partei(en):** Der Kunde und/oder UPGREAT.
- **Kunde(n):** Der Kunde gegenüber welchem UPGREAT Leistungen gemäss dem Vertrag erbringt oder offeriert.
- **Betriebsleistungen:** Leistungen von UPGREAT betreffend den Betrieb und den Unterhalt von Informatik-Anlagen und Software-Anwendungen inklusive Service Level gemäss näherer Umschreibung in Ziff. 6, der Offerte und/oder Anhang 5, falls vereinbart.
- **Beratungsleistungen:** Leistungen von UPGREAT betreffend die Beratung des Kunden wie z.B. Management-, Digitalisierungs- und IT-Beratung gemäss näherer Umschreibung in Anhang 4, falls vereinbart.
- **Projektleistungen:** Leistungen von UPGREAT über die Realisierung von Informatikprojekten wie z.B. die Lieferung und Installation von Hard- und Software sowie die Softwareentwicklung gemäss näherer Umschreibung in diesen AGB und in der Offerte.
- **Betriebsmittel:** Hard- und Software-Komponenten, welche im Zusammenhang mit Betriebsleistungen und/oder Projektleistungen verwendet werden gemäss Beschreibung in Anhang 3 und/oder der Offerte.
- **Einheitspreis:** Der Preis, der pro Masseinheit der zu erbringenden Leistung festgelegt wird.
- **Handels- und Vermittlungsleistungen:** Der Verkauf von UPGREAT an den Kunden von Hardware (z.B. Server) sowie die Vermittlung von Softwarelizenzen durch UPGREAT, welche zwischen dem Kunden und Drittparteien direkt abgeschlossen werden (z.B. Cloud-Lösungen) gemäss Beschreibung in der Offerte.
- **Hardware:** Die gemäss den Handels- und Vermittlungsleistungen verkaufte Hardware (z.B. Server).
- **Informatikleistungen:** Alle Arten von Leistungen, die UPGREAT für den Betrieb der Informatik zur Verfügung stellt.

- **Initiale Bezugsmenge:** Anzahl Einheiten von Informatikleistungen, welche der Kunde bei Vertragsbeginn von UPGREAT bezieht.
- **Initiale Vertragsdauer:** verbindlich vereinbarte, feste Vertragsdauer ab Vertragsbeginn, während welcher der Vertrag nicht gekündigt werden kann.
- **Klasse 1 Fehler:** ein Mangel einer Projektleistung, welcher zur Folge hat, dass eine oder mehrere Kernfunktionen der Projektleistung gemäss Beschreibung in der Offerte nicht verfügbar oder erheblich eingeschränkt sind. Die übrigen Fehlerklassen (insbesondere Klasse 2 und Klasse 3 Fehler) sind in Anhang 5 definiert.
- **Service Level:** Betriebs-, Service-, Reaktions- und Behebungszeiten gemäss näherer Umschreibung in Anhang 5.
- **Kundendaten:** alle Daten, welche der Kunde UPGREAT zur Verarbeitung übergibt. Zu den Kundendaten gehören sowohl Personendaten wie auch andere Daten, welche UPGREAT im Zusammenhang mit der Erfüllung des Vertrages verarbeitet.
- **Personendaten:** Kundendaten, welche personenbezogene Daten resp. Personendaten im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung der Europäischen Union, DSGVO und/oder des Schweizerischen Bundesgesetzes über den Datenschutz, DSG darstellen.
- **Vertrauliche Daten:** gemäss Beschreibung in Ziff. 16.1.
- **Offerte:** die speziell für den Kunden ausgearbeitete Offerte von UPGREAT, auf dessen Basis der Vertrag abgeschlossen wurde, je nach dem mit Beschreibung der von UPGREAT zu erbringenden Handels- und Vermittlungs-, Beratungs-, Projekt- und Betriebsleistungen.
- **Vertrag:** auf der Basis dieser AGB abgeschlossener Rahmenvertrag (oder sonstige Vereinbarung) zwischen dem Kunden und UPGREAT, der/die Leistungen und Preise verbindlich regelt, insbesondere auch in seinen Anhängen (siehe Ziff. 5), zu welchen auch diese AGB gehören und welche integrierten Bestandteil dieses Vertrages bilden.
- **UPGREAT:** die UPGREAT AG, Allmendstrasse 19, 8320 Fehrltorf, Schweiz (Handelsregisternummer CHE-108.349.263).

## 4. Vertragsgegenstand

4.1 Sofern und soweit gemäss dem Vertrag vereinbart, erbringt UPGREAT

- Handels- und Vermittlungsleistungen;
- Beratungsleistungen;
- Projektleistungen; und/oder
- Betriebsleistungen

zugunsten des Kunden.

4.2 Der Kunde bezahlt die entsprechende Vergütung gemäss der Regelung im Vertrag.

## 5. Vertragsbestandteile

Der Vertrag zwischen dem Kunden und UPGREAT kann je nach Regelung im Rahmenvertrag aus folgenden integrierten Bestandteilen bestehen, wobei im Falle von Abweichungen oder Widersprüchen jeweils das ranghöhere Dokument dem rangtieferen vorgeht. Es gilt die folgende Rangfolge (ranghöchstes 1 bis rangniedrigstes 5):

- 1) Rahmenvertrag
- 2) Anhänge
  - Anhang 1 Beratungs- und Projektkosten: Beschreibung und Auflistung der vom Kunden für diese Beratungs- und Projektleistungen sowie Betriebsmittel zu bezahlender Preise.
  - Anhang 2 Betriebskosten: Beschreibung und Auflistung der vom Kunden für diese Betriebsleistungen und Betriebsmittel zu bezahlender Preise.
  - Anhang 3 Mengengerüst: Liste und Beschreibung der Betriebsmittel sowie der für die Vertragserfüllung durch UPGREAT verwendeten resp. dem Kunden zur Verfügung zu stellenden Geräte, Netzwerke, Server sowie App-Inventar.
  - Anhang 4 Konditionen und Spesen: Beschreibung und Auflistung der vom Kunden zu bezahlenden Preise und Entschädigungen betreffend Reisekosten, Honorare, Spesen, Wochenansätze, Stundensätze, Überzeit, Wegspesen.
  - Anhang 5 Service Level Agreement: Beschreibung der von UPGREAT im Rahmen der Erbringung der Betriebsleistungen zugesicherten Service Level.
  - Anhang 6: Kontakte und Adressen
- 3) AGB
- 4) Offerte
- 5) Glossar
- 6) Allfällige auf diesem Vertrag basierende bzw. diesen Vertrag ergänzende Zusatzverträge oder später abgeänderte Anhänge oder Offerten. Diese gehen den vorgenannten Dokumenten im Falle von Widersprüchen oder Abweichungen nur vor, falls dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

## 6. Betriebsleistungen

- 6.1 Die Betriebsleistungen beinhalten die Auslagerung von Support und Betrieb des Informatiksystems des Kunden an UPGREAT gemäss Beschreibung in der Offerte und in Anhang 5. Ebenfalls ist dort festgehalten, welche Leistungen gemäss Leistungsdefinitionen im Rahmen der vereinbarten Fixkosten oder gegen Vergütung nach Aufwand erbracht werden.
- 6.2 Die Service Level, d.h. die Betriebs-, Service-, Reaktions- und Behebungszeiten sowie die Verfügbarkeit, Stabilität und Leistungsfähigkeit sind in Anhang 5 geregelt. Dasselbe gilt für die Änderung, Erweiterung und Reduktion von Betriebsleistungen sowie für die Meldeverfahren bei Störungen (First Level Support, Second Level Support/Help Desk), falls und sofern vereinbart.

## 7. Beratungsleistungen

- 7.1 Der Inhalt der Beratungsleistungen ergibt sich aus der Offerte.
- 7.2 UPGREAT verpflichtet sich zur sorgfältigen Erfüllung der Beratungsleistungen und zur Wahrung der Interessen des Kunden.

## 8. Projektleistungen

### 8.1 Inhalt

Der Inhalt der Projektleistungen ergibt sich aus der Offerte.

### 8.2 Termine

- 8.2.1 Termine für die Entwicklung und Implementierung der Projektleistungen ergeben sich aus der Offerte oder sind von den Parteien separat zu vereinbaren.
- 8.2.2 Bei einer Terminüberschreitung hat der Kunde UPGREAT schriftlich abzumachen, um einen Verzug zu begründen.

### 8.3 Ablieferung ohne vorgängige Tests

- 8.3.1 Mit der Anzeige von UPGREAT, dass die Projektleistungen erbracht worden sind, gelten diese als geliefert. Der Kunde hat die Projektleistungen gleich im Anschluss zu prüfen und die Gewährleistungsrechte gemäss Ziff. 12.2.2.

### 8.4 Ablieferung und Abnahme mit vorgängigen Tests

- 8.4.1 Die Parteien können vereinbaren, dass Projektleistungen gemäss nachstehendem Prozedere abgenommen werden.
- 8.4.2 Diesfalls hat der Kunde vor der Abnahme Tests durchzuführen. Falls vereinbart wird UPGREAT den Kunden während den Tests in der Handhabung der Projektleistungen unterstützen. Dabei dokumentieren die Parteien die Tests und die Testresultate und unterzeichnen in Abwesenheit von Klasse 1 Fehlern ein schriftliches Abnahmeprotokoll.
- 8.4.3 Im Falle der Durchführung von gemeinsamen Tests werden die Parteien gemeinsam einen Testingplan erstellen. Die Parteien einigen sich diesfalls spätestens zehn (10) Werktage vor der Lieferung und Bereitstellung der entsprechenden Projektleistung zur Prüfung auf einen Testingplan und auf angemessene Prüfzeiträume.
- 8.4.4 Der Kunde darf die Abnahme nur dann verweigern, wenn UPGREAT es versäumt hat, einen während den Tests festgestellten Klasse 1 Fehler innerhalb des genannten Prüfzeitraums gemäss Ziff. 8.4.6 zu beheben. Andernfalls gilt die Abnahme als erfolgt. Mit ihrer ersten produktiven Nutzung gelten die Projektleistungen ebenfalls als abgenommen.
- 8.4.5 Der Kunde verpflichtet sich, während den Tests identifizierte Mängel zu melden und zu dokumentieren. Die Dokumentation muss es UPGREAT ermöglichen, den Fehler auf der Produktions- und Testumgebung oder auf den Projektleistungen oder auf den damit verbundenen Systemen von UPGREAT zu reproduzieren.
- 8.4.6 UPGREAT verpflichtet sich, Klasse 1 Fehler auf eigene Kosten während den Tests innerhalb des Prüfungszeitraumes zu beheben und eine korrigierte Version des fehlerhaften Teils der Projektleistungen für erneute Tests innerhalb des Prüfungszeitraumes bereitzustellen. Der Kunde verpflichtet sich, solche korrigierten Versionen bereits während des Prüfungszeitraumes zu testen. Der Prüfungszeitraum verlängert sich automatisch um die Dauer der Fehlerbehebung und der nachfolgenden Tests der korrigierten Teile der Projektleistungen; in keinem Fall aber um mehr als dreissig (30) Werktage nach erfolgter Meldung und Dokumentation.
- 8.4.7 UPGREAT verpflichtet sich, alle festgestellten Mängel, welche keine Klasse 1 Fehler darstellen, im Rahmen der Service-Level gemäss Anhang 5 zu beheben, soweit vereinbart.
- 8.4.8 Wenn der Klasse 1 Fehler innerhalb (des allenfalls verlängerten) Prüfungszeitraumes nicht behoben ist und dadurch die Abnahme der entsprechenden Projektleistungen verhindert wird, kann der Kunde (i) UPGREAT eine weitere Frist zur Nachbesserung gewähren und im Falle der Nichteinhaltung die Rechte gemäss dieser Ziff. 8.4.8 erneut geltend machen, (ii) die entsprechenden Projektleistungen trotz nicht

behabenem Klasse 1 Fehler abnehmen und UPGREAT dazu verpflichtet, dem Kunden eine dem Minderwert der Projektleistungen entsprechende Reduktion der Vergütung zu gewähren, oder (iii) die Abnahme der Projektleistungen verweigern und vom Vertrag betreffend die vom Klasse 1 Fehler betroffenen Projektleistungen zurücktreten sowie das in Bezug auf die entsprechende Projektleistung Geleistete zurückfordern.

## 9. Mitwirkung des Kunden

- 9.1 Der Kunde ist verpflichtet, die organisatorischen und technischen Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass UPGREAT die Leistungen gemäss dem Vertrag erbringen kann.
- 9.2 Der Kunde hat bei Nutzung der Leistungen von UPGREAT gemäss Vertrag die jeweils gültigen rechtlichen und regulatorischen Vorgaben einzuhalten und darf Rechte Dritter nicht verletzen.
- 9.3 Der Kunde gibt UPGREAT rechtzeitig und entschädigungslos alle für die Vertragserfüllung erforderlichen Informationen bekannt.
- 9.4 Zu den Mitwirkungspflichten des Kunden zählen insbesondere:
- die Bereitstellung und Bezeichnung qualifizierter Ansprechpartner für UPGREAT mit Entscheidungsgewalt;
  - der Schutz der Betriebsmittel und der Hardware, welche UPGREAT dem Kunden zur Nutzung überlässt, insbesondere vor Feuer, Diebstahl und Vandalismus;
  - die rechtzeitige Bereitstellung aller notwendigen Projektinformationen gemäss den Vorgaben von UPGREAT und Erteilung aller verlangten sachdienlichen Auskünfte zuhanden von UPGREAT und die rechtzeitige und vollumfängliche Orientierung von UPGREAT über die betrieblichen Abläufe und die Organisation, Anforderungen und Rahmenbedingungen des Kunden;
  - die Gewährung des Zutritts zu den Räumlichkeiten und der IT-Infrastruktur des Kunden, wobei UPGREAT sich an die Sicherheitsvorkehrungen und organisatorischen Rahmenbedingungen des Kunden zu halten hat;
  - die Zurverfügungstellung eines internen Arbeitsplatzes in den Büroräumlichkeiten des Kunden mit Mobiliar, Internet-, Netzwerk- und Telefonanschluss bei Inanspruchnahme von Vorort-Beratungs-, Projekt- und/oder Betriebsleistungen;
  - die Gewährleistung des rechtmässigen Erwerbs von Software-Lizenzen und der stets korrekten und vollständigen Abdeckung aller Software-Installationen mit den entsprechenden Lizenzen, sofern dies nicht Gegenstand der Leistungen von UPGREAT gemäss Vertrag darstellt;
  - die unverzügliche Meldung allfälliger Störungen an UPGREAT zusammen mit einer möglichst genauen und umfassenden Beschreibung des Sachverhaltes sowie der sich daraus ergebenden Probleme;
  - die Ausbildung der End-User des Kunden;
  - die Einhaltung der Bestimmungen zur IT-Sicherheit (siehe Ziff. 17), soweit sie den Kunden, seine Mitarbeitende, Subunternehmer oder Hilfspersonen betreffen;
  - das Unterlassen der Verbreitung von unlauterer Massenerwerb (Spam), des unbefugten Eindringens in Systeme von UPGREAT und/oder Dritter sowie der Eingriffe aller

Art in die Netz- und Systemsicherheit von UPGREAT und/oder Dritter;

- der vorgängige Einbezug von UPGREAT in IT Beschaffungen (bspw. neuer Systemkomponenten), welche Projektleistungen oder Betriebsleistungen tangieren;
- die Beachtung der von UPGREAT definierten Anleitungen und Konzepte;
- die vorgängige Absprache mit UPGREAT vor eigenen Installationen neuer Soft- oder Hardware (inkl. Releases) oder der Durchführung von Konfigurationsanpassungen;
- die regelmässige Wartung und Erneuerung der Systemkomponenten von Fremdsystemen in Absprache mit UPGREAT zur Gewährleistung der Aktualität und Verfügbarkeit des Informatiksystems;
- die Gewährung des Zugriffs auf das Informatiksystem des Kunden, auf seine Programmbibliothek und seine Daten, soweit dies für die Durchführung der vereinbarten Arbeiten notwendig ist;
- die Erteilung aller sachlichen Auskünfte wie z.B. Ansprechpartner von Dritten wie Softwarehersteller oder Hardwarelieferanten;
- die Gewährung der physischen Sicherheit des Informatiksystems (Zutrittsschutz, Brandmeldung, Klimatisierung, etc.).

9.5 UPGREAT ist nicht an die Leistungsvereinbarung gemäss Vertrag gebunden und übernimmt keinerlei Gewährleistung gemäss Ziff. 12 im Falle von Folgefehlern und/oder Fehlerzuständen auf Grund durch den Kunden durchgeführter Installationen oder Konfigurationsanpassungen, welche nicht zuvor mit UPGREAT abgesprochen wurden (siehe dazu auch Ziff. 12.6).

9.6 Wenn der Kunde aus von ihm zu vertretenden Gründen die Mitwirkungspflichten nicht, nicht richtig oder verspätet erfüllt, ist UPGREAT berechtigt, dem Kunden die daraus entstehenden Mehrkosten nach Aufwand (siehe Ziff. 10.1.7 und Anhang 4 in Rechnung zu stellen).

## 10. Entschädigung

### 10.1 Art und Höhe

- 10.1.1 Betriebsleistungen sind zu den in der Offerte und in Anhang 4 vereinbarten Preisen und Konditionen zu entschädigen. Die Entschädigung für Betriebsleistungen wird in der Regel in Form von Einheitspreisen basierend auf der Anzahl Einheiten bezogener Informatikleistungen definiert. Alle nicht ausdrücklich in der Offerte erwähnten Leistungen und Kosten im Zusammenhang mit Infrastruktur- und Funktionserweiterungen sind separat zu den Konditionen gemäss Anhang 4 zu entschädigen.
- 10.1.2 Beratungs- und Projektleistungen sind zu den in der Offerte und in Anhang 4 vereinbarten Preisen und Konditionen zu entschädigen.
- 10.1.3 Erbringt UPGREAT Leistungen nach Aufwand, so ist dieser zu rapportieren. Der Arbeitsrapport nennt pro Tag die einzelnen Leistungen und den Aufwand jeder eingesetzten Person.
- 10.1.4 Zusätzliche Dienstleistungen (Zusatzleistungen) sind zu den in Anhang 4 vereinbarten Preisen und Konditionen zu entschädigen.

- 10.1.5 Zukünftig in Kraft tretende öffentliche Abgaben, welche die Leistungen von UPGREAT belasten oder sonstige nicht von UPGREAT zu vertretenden Kostensteigerungen können zusätzlich in Rechnung gestellt werden.
- 10.1.6 Bei allen Einsätzen ausserhalb des Domizils von UPGREAT hat UPGREAT Anspruch auf Ersatz der Reise-, Übernachtungs-, Essens- und Kommunikationsspesen gemäss dem Spesentarif von UPGREAT in Anhang 4. Es liegt im Ermessen von UPGREAT, zu entscheiden, ob eine Leistung resp. ein Einsatz vor Ort (z.B. am Domizil des Kunden) oder am Domizil von UPGREAT ausgeführt werden kann oder soll.
- 10.1.7 Sämtliche Preisangaben verstehen sich, wo nicht explizit anders aufgeführt, immer exklusiv Mehrwertsteuer, Rabatte, Skonti, Transport, Installation, Schulung, Support oder sonstiger Gebühren, welche separat ausgewiesen und in Rechnung gestellt werden.
- 10.2 Rechnungsstellung und Fälligkeit**
- 10.2.1 Rechnungsstellung erfolgt in CHF.
- 10.2.2 Beratungsleistungen und Zusatzleistungen werden monatlich nach Aufwand nach Leistungserbringung in Rechnung gestellt, sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart wurde.
- 10.2.3 Projektleistungskosten werden gemäss Offerte und/oder Anhang 1 pauschal oder gemäss effektivem Aufwand in Rechnung gestellt. Aufwandschätzungen werden jeweils per Ende Monat nach effektiv geleistetem Aufwand und Auflistung der getätigten Arbeiten fakturiert. Pauschale Projektleistungen werden in Drittelzahlung fällig, d.h. 1/3 der vereinbarten Vergütung ist fällig bei Auftragsbestätigung, 1/3 bei Übergabe Testing (siehe Ziff. 8.2) und 1/3 bei Projektabschluss.
- 10.2.4 Betriebsleistungskosten werden gemäss Offerte und/oder Anhang 2 pauschal oder gemäss effektivem Aufwand in Rechnung gestellt. Diese werden anfangs Jahr (jährliche Basis) oder Ende Monat (monatliche Basis) verrechnet. Aufwandschätzungen werden jeweils per Ende Monat nach effektiv geleistetem Aufwand und Auflistung der getätigten Arbeiten fakturiert.
- 10.2.5 Betriebsmittel oder Hardware, welche UPGREAT oder ein Untertierlieferant von UPGREAT an den Kunden verkauft, überträgt, vermietet, abtritt oder lizenziert werden mit der Lieferung resp. Zurverfügungstellung in Rechnung gestellt.
- 10.2.6 Rechnungen sind innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Rechnung ohne Abzug zur Zahlung fällig.
- 10.3 Erhöhung Einheitspreis**
- 10.3.1 Bei als Einheitspreis (basierend auf der Anzahl Einheiten bezogener Informatikleistungen; siehe Ziff. 10.1.1) definierten Entschädigungen kann UPGREAT die Einheitspreise erhöhen, wenn der Kunde die Bezugsmenge gegenüber der initialen Bezugsmenge um mehr als 50 % reduziert.
- 10.4 Preisanpassungen von Betriebsmitteln**
- Die Preise für Betriebsmittel und/oder Strom, welche in den Projekt- und/oder Betriebsleistungen von UPGREAT enthalten sind bzw. zu deren Erbringung bezogen werden, können während der Vertragsdauer ändern. In diesem Fall kann UPGREAT die Entschädigung für die entsprechenden Projekt- und/oder Betriebsleistungen jederzeit diesen geänderten Preisen anpassen.

## 10.5 Verzugszins

Als Verzugszins bei Nicht- oder Schlechterfüllung der Zahlungspflicht des Kunden schuldet der Kunde UPGREAT ab Datum der Fälligkeit der Forderung ein Zins von 5%.

## 11. Eigentum und Immaterialgüterrechte

### 11.1 Betriebsmittel

#### 11.1.1 Eigentum

Das Eigentum und sämtliche Immaterialgüterrechte an den Betriebsmitteln (insbesondere in Form von Objekt- oder Quellcodes, einschliesslich Entwicklungsdokumentation), an Projektleistungen und allfälligen Zusatzleistungen stehen unabhängig vom urheberrechtlichen Schutzgehalt UPGREAT oder dem Lizenz- resp. Leasinggeber von UPGREAT zu, sofern der Kunde die Betriebsmittel nicht selber kauft oder selber durch Lizenz oder Leasing beschafft.

Kauft der Kunde Betriebsmittel oder Hardware von UPGREAT, so bleiben diese bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum von UPGREAT. UPGREAT kann zur Sicherstellung ihrer Forderung einen Eigentumsvorbehalt anbringen. Der Kunde ermächtigt UPGREAT, einen entsprechenden Eintrag im Eigentumsvorbehaltsregister vornehmen zu lassen.

#### 11.1.2 Nutzungsrechte

Der Kunde ist berechtigt, Betriebsmittel für seine eigenen betrieblichen Zwecke zu nutzen.

Handelt es sich bei den Betriebsmitteln um Software, so verpflichtet sich der Kunde, die dafür geltenden Lizenzbedingungen jeweils einzuhalten. Der Kunde informiert sich in eigener Verantwortung über den Umfang seiner Lizenzrechte (das gilt insbesondere für Software von Drittanbietern).

### 11.2 Werkexemplare

Hinsichtlich des Eigentums an Werkexemplaren (wie Unterlagen, Daten, Korrekturcodes oder Dokumentationen), soweit solche unter diesem Vertrag übergeben werden, gilt dass mit vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung das dem Kunden in schriftlicher oder maschinell lesbarer Form übergebene Werkexemplar in dessen Eigentum übergeht. Für die Nutzungsrechte daran gelten die Ziff. 11.1.2, 11.4 und 11.5.

### 11.3 Infrastruktur

Vorbestehende Systemkomponenten des Informatiksystems des Kunden (PCs, Drucker, Scanner, LAN, Server etc.) bleiben weiterhin im Eigentum des Kunden.

### 11.4 Erfindungen und Entwicklungen

Die Urheberrechte und übrigen Schutzrechte betreffend die bei der Ausführung der Leistungen unter diesem Vertrag realisierten Erfindungen und Entwicklungen, verbleiben bei UPGREAT. Der Kunde erhält ein kostenloses, umfassendes, übertragbares sowie zeitlich und räumlich uneingeschränktes, nicht ausschliessliches Nutzungs- und Verfügungsrecht (Lizenz).

### 11.5 Know-How

In jedem Fall hat UPGREAT das nicht zu entschädigende Recht, die Ideen, Konzepte, Unterlagen (auf Papier oder elektronisch gespeichert) und Verfahren, welche sie bei der Ausführung von Beratungs-, Projekt- und Betriebsleistungen allein oder zusammen mit dem Kunden sowie Dritten erworben hat, bei der Ausführung von Arbeiten ähnlicher Art für sich und/oder andere Vertragspartner zu verwenden. Die

Geheimhaltungsverpflichtungen gemäss Ziff. 16 bleiben vorbehalten.

## 12. Gewährleistung

### 12.1 Für Beratungsleistungen

UPGREAT erbringt die Beratungsleistungen stets sorgfältig. Weitergehende Ansprüche des Kunden (einschliesslich des Rechts auf Herabsetzung des Entgelts oder auf Schadenersatz) sind ausdrücklich ausgeschlossen, soweit nicht explizit abweichend in diesem Vertrag festgelegt.

### 12.2 Für Projektleistungen

12.2.1 Für die Behebung von während den Tests identifizierte Mängel gilt Ziff. 8.2.

12.2.2 UPGREAT leistet während 12 Monaten ab Abnahme gemäss Ziff. 8.2 Gewähr dafür, dass die entsprechende Projektleistung bei Nutzung für den vertragsgemässen Verwendungszweck so funktioniert, wie sie getestet und vorgeführt wurde. Diese Gewährleistung beschränkt sich ausdrücklich auf Klasse 1 Fehler, welche die Parteien während den Tests nicht erkannt haben. Wenn der Kunde während der oben genannten Gewährleistungsfrist einen solchen versteckten Klasse 1 Fehler feststellt, verpflichtet sich der Kunde, den entsprechenden Klasse 1 Fehler zu dokumentieren und UPGREAT einschliesslich einer Beschreibung innert 10 Werktagen zu melden. Die Beschreibung muss derart sein, dass UPGREAT den versteckten Klasse 1 Fehler auf den entsprechenden Systemen reproduzieren kann. UPGREAT verpflichtet sich, während dieser Gewährleistungsfrist entdeckte und gemäss obiger Beschreibung gemeldete versteckte Klasse 1 Fehler innert angemessener Frist zu beheben. Wenn ein solcher versteckter Klasse 1 Fehler während dieser Nachfrist noch nicht behoben ist, kann der Kunde eine erneute, angemessene Frist zur Behebung des Mangels setzen. Wurde der Mangel innert dieser Nachfrist weiterhin nicht behoben, hat der Kunde das Recht, von UPGREAT eine dem Minderwert der Projektleistung entsprechende Reduktion der Vergütung zu verlangen (Minderung).

### 12.3 Für Betriebsleistungen

12.3.1 UPGREAT gewährleistet, die Betriebsleistungen entsprechend den vereinbarten Service Level zu erbringen.

12.3.2 Der Kunde anerkennt, dass Software, sowohl Standard- als auch kundenspezifische Programme, grundsätzlich nicht fehlerfrei ist, und es deshalb zu Störungen von Funktionalität oder Verfügbarkeit kommen kann, für welche UPGREAT nur im Rahmen der Service Level einzustehen hat. UPGREAT kann entsprechend keine Verantwortung dafür übernehmen, dass die von ihr betriebenen Betriebsleistungen ununterbrochen und fehlerfrei eingesetzt werden können, noch dafür, dass die Behebung einer Störung das Auftreten anderer Störungen ausschliesst. Der Kunde anerkennt, dass Funktionsstörungen auch bei grösster Sorgfalt nicht gänzlich ausgeschlossen werden können und dass die ununterbrochene Funktionsfähigkeit nicht gewährleistet werden kann.

12.3.3 UPGREAT misst und bestimmt die Einhaltung der vereinbarten Service Level und stellt dem Kunden diese Informationen auf Anfrage zur Verfügung. Für den Fall der Nichteinhaltung von vereinbarten Service Level hat der Kunde Anspruch auf Wiederherstellung der vereinbarten Service Level in Zukunft. Weitere Ansprüche des Kunden bei einer Unterschreitung der garantierten Verfügbarkeit sind ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Vorbehalten sind bei einem andauernden Unterbruch von Betriebsleistungen die ausserordentliche Kündigung gemäss Ziff. 20.

### 12.4 Für Handels- und Vermittlungsleistungen und Betriebsmittel

12.4.1 Der Kunde anerkennt, dass UPGREAT für vermittelte Software (insb. auch Cloud-Lösungen) keinerlei Gewährleistungen abgeben und Verantwortung übernehmen kann, weil die entsprechenden Verträge zwischen dem Kunden und den Drittparteien (Software-Rechteinhabern) direkt abgeschlossen werden und UPGREAT nicht Vertragspartei ist. Demnach ergeben sich die Gewährleistungsrechte des Kunden aus den Gewährleistungsbestimmungen solcher Drittlieferanten.

12.4.2 Die Gewährleistungsrechte des Kunden für verkaufte Hardware ergeben sich aus den Garantie- und Gewährleistungsbestimmungen der Drittlieferanten. UPGREAT schliesst diesbezüglich jede Gewährleistung aus und tritt die Gewährleistungsrechte zur direkten Geltendmachung an den Kunden ab.

### 12.5 Rücksendungen

Rücksendungen müssen schriftlich im Voraus angekündigt und durch UPGREAT bewilligt werden. Retouren werden nur in der Originalverpackung mit beiliegender Kopie der Rechnung resp. des Lieferscheines angenommen. Retoursendungen reisen immer auf Gefahr und Kosten des Absenders. Geöffnete Software, welche sich nicht mehr im Originalzustand befindet, kann nicht mehr zurückgenommen werden. Für die Umtriebe behält sich UPGREAT das Recht vor, dem Kunden eine angemessene Umtriebsentschädigung in Rechnung zu stellen.

### 12.6 Einschränkung

Änderungen, Reparaturen oder Instandstellungsarbeiten durch Dritte für von UPGREAT gelieferte Hard- oder Software, die ohne die ausdrückliche schriftliche Zustimmung von UPGREAT erfolgen, die Nichteinhaltung vereinbarter Transport-, Installations- und Betriebsbedingungen sowie die Nichteinhaltung der Mitwirkungspflichten des Kunden gemäss Ziff. 9.4 (siehe dazu auch Ziff. 9.5) heben die Gewährleistungspflicht von UPGREAT auf.

### 12.7 Rechtsgewährleistung

12.7.1 UPGREAT erklärt hiermit und leistet Gewähr dafür, dass der Kunde berechtigt ist, die Projektleistungen, die Betriebsmittel und die Hardware im gemäss Vertrag vereinbarten Rahmen zu nutzen. UPGREAT stellt den Kunden bis zu einer Haftungsgrenze von CHF 100'000.00 von jeglicher Haftung für die Verletzung von Urheberrechten und anderen Immaterialgüterrechten Dritter frei, sofern und soweit die Verletzung solcher Drittrechte ausschliesslich durch die vertragsgemässe Nutzung der Projektleistungen, Betriebsmittel oder Hardware verursacht worden ist. Eine weitergehende Gewährleistung von UPGREAT gegenüber dem Kunden im Falle von tatsächlichen oder behaupteten Ansprüchen Dritter ist ausgeschlossen.

12.7.2 Der Kunde benachrichtigt UPGREAT umgehend über jeden im Zusammenhang mit seiner vertragsgemässen Nutzung der Projektleistungen, Betriebsmittel und Hardware erhobenen Anspruch wegen Verletzung von Urheberrechten oder anderen Immaterialgüterrechten Dritter. UPGREAT ist dabei berechtigt, die Führung eines allfälligen Prozesses und aller Verhandlungen für die gerichtliche oder aussergerichtliche Erledigung des Streitwertes auf eigene Kosten zu übernehmen. Die infolge einer verspäteten Benachrichtigung von UPGREAT resultierenden Nachteile trägt der Kunde.

### 12.8 Ausschliessliche Gewährleistung

Weitergehende Gewährleistungsansprüche des Kunden (als diejenigen gemäss dieser Ziff. 12) sind ausdrücklich ausgeschlossen, soweit nicht explizit abweichend in diesem Vertrag

festgelegt und soweit dies nicht gegen zwingendes Recht verstösst. Insbesondere lässt sich eine Gewährleistung wegen grobfahrlässig oder absichtlich durch UPGREAT verschwiegene Mängel nicht ausschliessen.

## 13. Haftung

### 13.1 Haftungsbeschränkung

13.1.1 Für direkte oder unmittelbare Schäden haftet UPGREAT aus diesem Vertragsverhältnis bis zum Betrag von CHF 500'000.00, bei Vermögensschäden bis zum Betrag von CHF 100'000.00. Die Haftung für indirekte oder mittelbare Schäden wie Folgeschäden, Ansprüche Dritter, entgangener Gewinn, Datenverlust etc. wird hiermit im Rahmen des gesetzlich Zulässigen ausgeschlossen, ebenso die Haftung für leichte Fahrlässigkeit.

13.1.2 Darüber hinaus leistet UPGREAT in allen Fällen im versicherten Umfang, in denen die Haftpflichtversicherung von UPGREAT eine Leistung gemäss Vertrag erbringt. Haftungsbeschränkung und Haftungsausschluss gelten sowohl für vertragliche als auch für ausservertragliche bzw. quasivertragliche Ansprüche. Vorbehalten bleibt die unbegrenzte Haftung der Parteien für Schäden, die durch vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verhalten verursacht wurden.

13.1.3 UPGREAT haftet in keiner Art und Weise für jegliche Arten von Vertragsverletzungen wie bspw. die Nichteinhaltung von Fristen, Lieferverzögerungen oder Service Level, welche durch ihre Lieferanten, Subunternehmer oder Hilfspersonen, durch höhere Gewalt gemäss Ziff. 13.3 oder durch Verletzung der Mitwirkungspflichten gemäss Ziff. 9 oder übriger Obliegenheiten des Kunden verursacht wurden.

### 13.2 Haftung des Kunden

13.2.1 Der Kunde stellt UPGREAT von jeglicher Haftung und von jeglichen Schäden frei, sofern Dritte gegen UPGREAT Ansprüche geltend machen, welche auf die nicht vertragskonforme Nutzung der Leistungen von UPGREAT unter dem Vertrag zurückzuführen sind. Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch eigene Aufwendungen von UPGREAT. Der Kunde unterstützt UPGREAT in angemessenem und zumutbarem Umfang.

### 13.3 Höhere Gewalt

13.3.1 UPGREAT haftet nicht für Verzögerungen in der Leistungserbringung oder für das Ausbleiben von Leistungen, wenn dies auf Umstände ausserhalb ihrer Kontrolle zurückzuführen ist, wie insbesondere staatliche Massnahmen, Überflutungen, Feuer, Explosionen, Unfälle, Unruhen, Terrorismus, Arbeitskampf, Unterbrechung von Transport- oder Kommunikationswegen, ausserordentliche Viren- oder Hackerangriffe oder Unmöglichkeit der Materialbeschaffung (höhere Gewalt).

13.3.2 Wenn UPGREAT einen Fall von höherer Gewalt feststellt, wird der Kunde so bald wie möglich und unter Angabe der genauen Umstände informiert.

13.3.3 Wenn der Fall von höherer Gewalt für mehr als drei Monate anhält, kann jede Partei den Vertrag ohne Frist auflösen. In einem solchen Fall ist die vereinbarte Vergütung pro rata bis zum Zeitpunkt geschuldet, in dem die Leistung gemäss dem beendeten Vertrag erbracht wurde.

## 14. Datenschutz

14.1 Die Parteien verpflichten sich, Anforderungen der anwendbaren Gesetzgebung im Bereich des Datenschutzes (je nach Anwendbarkeit: Datenschutz-Grundverordnung der

Europäischen Union, DSGVO und/oder Schweizer Bundesgesetz über den Datenschutz, DSG) und der Fernmeldedienste sowie allfällig anwendbare Spezialgesetze (Bankenaufsicht, Berufsgeheimnisschutz) stets einzuhalten.

14.2 Als Inhaber der Personendaten und als für die Verarbeitung von Personendaten Verantwortlicher gilt der Kunde. UPGREAT gilt im vertraglichen Aufgabenbereich von UPGREAT als Auftragsverarbeiter.

14.3 UPGREAT trifft geeignete technische und organisatorische Massnahmen, um sicherzustellen, dass die Verarbeitung von Personendaten im Einklang mit den Anforderungen der anwendbaren Gesetzgebung im Bereich des Datenschutzes und der Fernmeldedienste sowie allfällig anwendbarer Spezialgesetze (Bankenaufsicht, Berufsgeheimnisschutz) erfolgt und dass der Schutz der Rechte der betroffenen Personen stets gewährleistet ist.

14.4 Der Kunde anerkennt und stimmt zu, dass UPGREAT weitere Auftragsverarbeiter in Anspruch nehmen kann. UPGREAT informiert den Kunden jeweils über die beabsichtigten Änderungen in Bezug auf die Hinzuziehung oder die Ersetzung anderer Auftragsverarbeiter, wodurch der Kunde die Möglichkeit erhält, gegen derartige Änderungen Einspruch zu erheben.

14.5 UPGREAT verarbeitet die Personendaten insofern und solange als das es für die Erfüllung des Vertrages erforderlich ist.

14.6 UPGREAT verarbeitet Personendaten nur gemäss Vereinbarung mit dem oder Weisung des Kunden, auch in Bezug auf die Übermittlung von Personendaten an ein Drittland oder eine internationale Organisation, sofern UPGREAT nicht durch anwendbares Recht hierzu verpflichtet ist; in einem solchen Fall teilt UPGREAT dem Kunden diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.

14.7 Unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Implementierungskosten und der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung sowie der unterschiedlichen Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen trifft UPGREAT geeignete technische und organisatorische Massnahmen, um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten; diese Massnahmen schliessen unter anderem Folgendes ein:

- die Fähigkeit, die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung auf Dauer sicherzustellen;
- die Fähigkeit, die Verfügbarkeit der Personendaten und den Zugang zu ihnen bei einem physischen oder technischen Zwischenfall rasch wiederherzustellen;
- ein Verfahren zur regelmässigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Massnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung.

14.8 Bei der Beurteilung des angemessenen Schutzniveaus sind insbesondere die Risiken zu berücksichtigen, die mit der Verarbeitung verbunden sind, insbesondere durch — ob unbeabsichtigt oder unrechtmässig — Vernichtung, Verlust, Veränderung oder unbefugte Offenlegung von beziehungsweise unbefugten Zugang zu Personendaten, die übermittelt, gespeichert oder auf andere Weise verarbeitet wurden.

- 14.9 UPGREAT unternimmt Massnahmen, um sicherzustellen, dass ihnen unterstellte natürliche Personen, die Zugang zu Personendaten haben, diese nur in Zusammenhang mit der Erfüllung des Vertrages verarbeiten, es sei denn, sie sind gemäss anwendbarem Recht zur Verarbeitung verpflichtet.
- 14.10 UPGREAT unterstützt den Kunden angesichts der Art der Verarbeitung nach Möglichkeit mit geeigneten technischen und organisatorischen Massnahmen, damit dieser seiner je nach anwendbarem Datenschutzrecht allenfalls bestehenden Pflicht zur Beantwortung von Anträgen auf Wahrnehmung der folgenden Rechte der betroffenen Personen nachkommen kann. Dies kann abhängig vom anwendbaren Datenschutzrecht das Folgende beinhalten:
- a) Recht auf Transparenz, Auskunft und Information;
  - b) Recht auf Offenlegung bzw. Zugang zu den betroffenen Personendaten;
  - c) Recht auf Berichtigung;
  - d) Recht auf Löschung (Recht auf Vergessenwerden);
  - e) Recht auf Einschränkung der Verarbeitung;
  - f) Recht auf Datenübertragbarkeit (Recht auf Datenübermittlung);
  - g) Recht auf Widerruf der Einwilligung;
  - h) Widerspruchsrecht;
  - i) Recht auf Schutz vor automatisierten Entscheidungen einschliesslich Profiling;
  - j) Recht auf Ergreifung eines Rechtsmittels bei einer zuständigen Aufsichtsbehörde.
- 14.11 UPGREAT unterstützt den Kunden unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der UPGREAT zur Verfügung stehenden Informationen bei der Einhaltung der folgenden allfälligen gemäss anwendbarem Datenschutzrecht bestehenden Pflichten:
- a) Sicherstellen eines dem Risiko angemessenen Schutzniveaus betreffend Personendaten;
  - b) Meldung von Verletzungen des Schutzes von Personendaten an die zuständige Aufsichtsbehörde;
  - c) Benachrichtigung der von einer Verletzung des Schutzes von Personendaten betroffenen Personen;
  - d) Abschätzung der Folgen der vorgesehenen Verarbeitungsvorgänge für den Schutz von Personendaten (Datenschutz-Folgeabschätzung);
  - e) Vorherige Konsultation der Aufsichtsbehörde bei hohem Risiko von Verarbeitungstätigkeiten.
- 14.12 UPGREAT ist verpflichtet, nach Abschluss der Erbringung der Verarbeitungsleistungen, alle Personendaten nach Wahl des Kunden entweder zurückzugeben oder soweit technisch möglich und zumutbar zu löschen, sofern nicht nach dem anwendbaren Recht eine Verpflichtung zur Speicherung der Personendaten besteht oder UPGREAT ein überwiegendes berechtigtes Interesse an der Aufbewahrung hat. Die Anonymisierung ist einer Löschung gleichgesetzt.
- 14.13 UPGREAT stellt dem Kunden alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der in dieser Ziff. 14 niedergelegten Pflichten zur Verfügung und ermöglicht oder unterstützt Überprüfungen — einschliesslich Inspektionen —, die vom Kunden oder einem anderen von diesem beauftragten Prüfer durchgeführt werden. Eine solche Prüfung oder Inspektion ist zu den üblichen Geschäftszeiten ohne Störung des Betriebsablaufs nach Anmeldung unter Berücksichtigung einer angemessenen Vorlaufzeit durchzuführen. UPGREAT darf diese von der vorherigen Anmeldung mit angemessener Vorlaufzeit, der Unterzeichnung einer Geheimhaltungserklärung und den eingerichteten technischen und organisatorischen Massnahmen abhängig machen. Eine Überprüfung darf nur insoweit erfolgen, als keine Daten anderer Kunden davon betroffen sind oder offengelegt werden. Eine solche Prüfung oder Inspektion darf nicht von einer Person oder Gesellschaft durchgeführt werden, welche in einem Wettbewerbsverhältnis zu UPGREAT steht. Für die Unterstützung bei der Durchführung einer Prüfung oder Inspektion darf UPGREAT eine Vergütung gemäss Anhang 4 verlangen. Der Aufwand einer Inspektion ist für UPGREAT grundsätzlich auf einen Tag pro Kalenderjahr begrenzt.
- 14.14 UPGREAT informiert den Kunden, falls UPGREAT der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen anwendbares Recht verstösst.
- 14.15 UPGREAT verpflichtet sich, Speichermedien oder Datenträger, die im Zusammenhang mit der Ausführung von Leistungen unter diesem Vertrag in ihrem Besitz übergehen (namens bei Wartungsarbeiten wie Austausch alter oder defekter Geräte), vor jeder weiteren Verwendung vollständig zu löschen.
- 14.16 Personendaten können vom Kunden jederzeit herausverlangt werden. Der Kunde kann überdies jederzeit durch schriftliche Erklärung verlangen, dass UPGREAT Personendaten löscht (oder anonymisiert). Für gelöschte Daten übernimmt UPGREAT keine Verantwortung mehr. Leistungen von UPGREAT gemäss dieser Ziff. 14 sind gemäss Anhang 4 entschädigungspflichtig.
- 14.17 Sofern der Kunde als Vertreter oder anderweitig im Auftrag eines Dritten handelt oder UPGREAT Informationen über eine dritte Partei liefert, erklärt der Kunde hiermit, dass er ein bevollmächtigter Vertreter oder Beauftragter dieser dritten Partei ist und/oder dass er alle erforderlichen Zustimmungen (wie vom geltenden und anwendbaren Recht verlangt) von dieser dritten Partei zur Erhebung, Verarbeitung, Verwendung und Offenlegung derer Kundendaten an UPGREAT resp. durch UPGREAT erhalten hat.
- 14.18 Der Kunde verpflichtet sich, dafür zu sorgen, dass die Kundendaten frei von jeglichen rechtswidrigen und/oder unsittlichen Inhalten sind. Davon ausgenommen ist die rechtskonforme professionelle Verarbeitung von Daten im Zusammenhang mit einem rechtswidrigen Verhalten (z.B. die Verarbeitung von Akten aus Strafrechtsfällen durch Compliance-Stellen oder Rechtsanwälte).
- ## 15. Offerte(n) und Preisangaben
- 15.1 Die Offerte und alle ihre Bestandteile sind vertraulich und dürfen nur vom Kunden als Adressaten bearbeitet und eingesehen werden.
- 15.2 Sämtliche Urheberrechte sowie weitere Immaterialgüterrechte und Know-How an allen Kostenvoranschlägen, Schemen, Skizzen und Entwürfen oder anderen Bestandteilen der Offerte bleiben bei UPGREAT.
- 15.3 Abgesehen von den Offerten sind alle Unterlagen (Kataloge, Produktblätter, Mailings, Preislisten, Offerten), insbesondere auch die darin enthaltenen Preisangaben, stets unverbindlich und stellen kein Angebot seitens UPGREAT dar.



## 16. Geheimhaltung

- 16.1 Die Parteien verpflichten sich zur Geheimhaltung von sämtlichen Kundendaten, Tatsachen, Informationen und Daten, einschliesslich der dazugehörigen Unterlagen und Datenträger, die ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag bekannt werden und die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind (vertrauliche Daten). Die Pflicht zur Geheimhaltung umfasst auch das Verbot der Verwendung und Verwertung für eigene oder fremde Zwecke, das Verbot des Zugänglichmachen an Unbefugte, die Pflicht zum Schutz vor unerlaubtem Zugriff und gilt über die Vertragsbeendigung hinaus, solange ein Geheimhaltungsinteresse besteht.
- 16.2 Nicht als vertrauliche Daten gelten Informationen, die allgemein bekannt sind oder die von einer Partei unabhängig vom Vertragsverhältnis rechtmässig erworben werden. Vorbehalten bleiben überdies die gesetzlichen Offenlegungspflichten. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass UPGREAT mit den zuständigen Behörden entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen vollumfänglich kooperiert.
- 16.3 Die Parteien stellen sicher, dass sich ihre Mitarbeitenden, beigezogene Hilfspersonen und Subunternehmer zur Einhaltung der Geheimhaltungspflichten verpflichten. Davon ausgenommen sind Telekommunikationsdienstleister, welche hinsichtlich der Geheimhaltung dem Fernmeldegeheimnis unterstehen und für welche UPGREAT keine Verantwortung übernimmt.
- 16.4 Bei Vorliegen eines speziellen Geheimbedürfnisses (z.B. Bank-, Arzt- oder Anwaltsgeheimnis) stellt UPGREAT auf Verlangen des Kunden sicher, dass alle ihre Mitarbeitenden, Subunternehmer und Hilfspersonen vor Bekanntgabe der Tatsachen, Informationen und Daten eine dem besonderen Geheimbedürfnis angepasste Geheimhaltungserklärung unterzeichnen.
- UPGREAT darf den Kunden als Referenzkunden unter Verwendung des Logos des Kunden in Werbeunterlagen und -publikationen aller Art aufführen. Eine weitergehende, inhaltliche Darstellung der Kundenbeziehung bedarf der vorgängigen Zustimmung des Kunden.

## 17. IT-Sicherheit

- 17.1 UPGREAT erbringt die Betriebsleistungen gegebenenfalls gemäss den in der Offerte ausdrücklich vereinbarten Sicherheitsstandards (z.B. Datenverschlüsselung, Zugriffsschutz, Zugriffsprotokollierung und Virenschutz). Die Art der dafür eingesetzten Lösungen entspricht dem branchenüblichen Stand der Technik. Personendaten werden gemäss Ziff. 14 verarbeitet.
- 17.2 Alle Kundendaten sind von den Daten weiterer UPGREAT-Kunden zumindest virtuell getrennt zu verwalten. UPGREAT stellt eine lückenlose Trennung durch besondere technische und organisatorische Massnahmen sicher.
- 17.3 Der Kunde ist verpflichtet, seine Zugangseinrichtung gegen unbefugten und unerlaubten Zugriff zu sichern und Benutzernamen und Kennwörter geheim zu halten.

## 18. Audit-Rechte

Der Kunde kann darüber hinaus jederzeit individuelle Audits durchführen. UPGREAT unterstützt ihn dabei gegen zusätzliche Entschädigung gemäss den Konditionen in Anhang 4. Die Einschränkungen betreffend die Prüfung oder Inspektion gemäss Ziff. 14.13 gelten sinngemäss.

## 19. Inkrafttreten und Vertragsdauer

- 19.1 Der Vertrag zwischen den Parteien kommt mit Unterzeichnung des Rahmenvertrages durch beide Parteien zustande.
- 19.2 Beratungs- und Projektleistungen werden vorbehaltlich anderer Vereinbarung im Vertrag ab den Terminen gemäss Offerte erbracht (siehe Ziff. 8.2) erbracht.
- 19.3 Die initiale Vertragsdauer betreffend die Betriebsleistungen beginnt mit der Abnahme der entsprechenden Projektleistungen oder mit dem separat vereinbarten Beginn der Erbringung der Betriebsleistungen und endet gemäss Regelung in Anhang 5 und/oder der Offerte.
- 19.4 Nach Ablauf der initialen Vertragsdauer verlängert sich der Vertrag betreffend Betriebsleistungen jeweils um weitere 12 Monate, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten vor Ablauf der initialen Vertragsdauer oder eines Verlängerungsjahres schriftlich gekündigt wird.
- 19.5 Der Vertrag betreffend die Projektleistungen endet mit ihrer Erfüllung. Die Parteien können dazu einen Terminplan vereinbaren.
- 19.6 Der Vertrag betreffend die Beratungsleistungen wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann von beiden Parteien jederzeit, unter Vergütung der bis zum Kündigungszeitpunkt entstandenen Aufwendungen, beendet werden.

## 20. Ausserordentliche Kündigung

- 20.1 Jede Partei kann den Vertrag aus wichtigem Grund ausserordentlich und ohne Frist kündigen, wenn die jeweils andere Partei den Vertrag schwerwiegend verletzt hat oder wenn sie gepfändet oder über sie der Konkurs oder ein Nachlassverfahren eröffnet worden ist.
- 20.2 Für die Vertragsauflösung im Falle höherer Gewalt siehe Ziff. 13.3.3.
- 20.3 Vor der ausserordentlichen Kündigung infolge schwerwiegender Vertragsverletzung ist die andere Partei unter Androhung der ausserordentlichen Kündigung schriftlich abzumahnend und es ist eine angemessene Nachfrist von mindestens 30 Tagen zur Behebung der Vertragsverletzung anzusetzen, sofern eine Behebung der Vertragsverletzung nicht unmöglich ist.
- 20.4 Zusätzlich gelten die gesetzlichen Bestimmungen über den Zahlungsverzug.

## 21. Wirkung der Beendigung

- 21.1 Bei der Beendigung hat die erhaltende Partei alle Informationen, Unterlagen und Daten, welche der erhaltenden Partei zum Zweck der Erfüllung des Vertrages von der übertragenden Partei übergeben wurden, an die übertragende Partei herauszugeben. Vorbehalten bleiben gesetzliche Aufbewahrungspflichten der erhaltenden Partei.
- 21.2 UPGREAT hat die Pflicht, den Kunden auf dessen Aufforderung hin während maximal 3 Monaten nach Beendigung des Vertrages beim Insourcing, bei der Migration oder bei der Übergabe der Betriebsleistungen an einen Dritten nach besten Kräften zu unterstützen.
- 21.3 UPGREAT übergibt dem Kunden auf dessen Verlangen hin innert einer Frist von 14 Tagen, spätestens aber bei Vertragsbeendigung, eine Kopie der auf ihren Servern gespeicherten Kundendaten. Die Herausgabe der Daten erfolgt auf einem üblichen Datenträger und in einem üblichen Format. UPGREAT wird die auf ihren Servern gespeicherten

Kundendaten 30 Tage nach der im Zusammenhang mit der Vertragsbeendigung erfolgten Übergabe der Kundendaten an den Kunden löschen, sofern der Kunde nicht innerhalb dieser Frist mitteilt, dass die ihm übergebenen Kundendaten nicht lesbar oder nicht vollständig sind. Das Unterbleiben der Mitteilung gilt als Zustimmung zur Löschung der Kundendaten. Die Herausgabe von Personendaten richtet sich nach Ziff. 14.16.

- 21.4 Die Unterstützung gemäss den Ziff. 21.2 und 21.3 wird nach Aufwand zu den gültigen Ansätzen von UPGREAT gemäss Anhang 4 verrechnet.
- 21.5 Die Bestimmungen dieses Vertrages, die ihrem Sinn und Zweck nach Gültigkeit über die Beendigung dieses Vertrages hinweg beanspruchen, sollen dementsprechend in Kraft bleiben. Dies betrifft insbesondere die Bestimmungen über Geheimhaltung (Ziff. 16), Datenschutz (Ziff. 14), Eigentum/Immaterialgüterrechte (Ziff. 11), Gewährleistung (Ziff. 12), Haftung (Ziff. 13) sowie über Teilnichtigkeit (Ziff. 22.2), anwendbares Recht (Ziff. 22.7) und Gerichtsstand (Ziff. 22.8).

## 22. Schlussbestimmungen

- 22.1 Diese AGB gehen in jedem Fall etwaigen anderslautenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden vor. Die Aufhebung, Änderungen und/oder Ergänzungen des Vertrages sowie einzelner Verbindlichkeiten daraus bedürfen zu ihrer Verbindlichkeit der Schriftform.
- 22.2 Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages nichtig oder ungültig sein oder werden, wird der übrige Teil des Vertrages davon nicht berührt. Nichtige oder ungültige Bestimmungen sind durch solche wirksame zu ersetzen, die ihrem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommen. In gleicher Weise ist zu verfahren, wenn sich eine Vertragslücke ergibt oder sich eine Bestimmung als undurchführbar erweist.
- 22.3 Der Vertrag ersetzt alle früheren mündlichen oder schriftlichen Vereinbarungen zwischen den Parteien und regelt das mit diesem Vertrag zwischen den Parteien eingegangene Rechtsgeschäft abschliessend.
- 22.4 Der Vertrag oder einzelne daraus entspringende Rechte und Pflichten dürfen nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung der anderen Partei an Dritte abgetreten oder übertragen werden. UPGREAT ist jedoch berechtigt, zur Erbringung ihrer Leistungen Dritte als Zulieferer, Hilfspersonen oder Subunternehmer beizuziehen. Bei Übernahme oder Umstrukturierung einer Partei wird der Vertrag jedoch unverändert auf die Nachfolgeorganisation übertragen.
- 22.5 Verzichtet eine Partei darauf, ein vertragliches Recht im Einzelfall durchzusetzen, so kann dies nicht als genereller Verzicht auf derartige Rechte betrachtet werden.
- 22.6 Gegenseitige Mitteilungen, welche den Vertrag betreffen, stellen die Parteien schriftlich an die in Anhang 6 aufgeführten Adressen und Kontaktpersonen zu. Allfällige Adressänderungen sind den Parteien schriftlich mitzuteilen.
- 22.7 Auf diesen Vertrag ist ausschliesslich schweizerisches Recht, unter Ausschluss von allfälligen Verweisungen des Bundesgesetzes über das Internationale Privatrecht und unter Ausschluss des Wiener Kaufrechts (UN-Kaufrechts), anwendbar.
- 22.8 Für sämtliche Streitigkeiten und/oder Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag sind ausschliesslich die ordentlichen Gerichte am Sitz von UPGREAT zuständig.