

§1 Grundlegende Bestimmungen

I. Anwendungsbereich und Geltung

a) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend «AGB» oder «Basis-AGB») regeln sämtliche Lieferungen, Leistungen und Angebote der Zehnder & Hurter ConsultInvest AG (nachfolgend «ConsultInvest» genannt) für den Bereich Information and Communication Technology (ICT).

b) Der Auftraggeber erkennt diese Vertragsbedingungen mit der Auftragserteilung oder bei Inanspruchnahme von Waren und Dienstleistungen vollumfänglich an. Individuelle Geschäftsbedingungen der Kundinnen und Kunden (im Folgenden «Kunden», «Auftraggeber» oder «Vertragspartner» genannt) finden nur Anwendung, wenn ConsultInvest diesen ausdrücklich und in schriftlicher Form zugestimmt hat.

c) Der Geltungsbereich dieser vertraglichen Regelungen erstreckt sich auf sämtliche Geschäftsbeziehungen zwischen ConsultInvest und ihren Kunden, unabhängig davon, ob diese innerhalb der Schweiz oder im internationalen Kontext stattfinden.

d) Bei Widersprüchen zwischen den Bedingungen der Vertragsbestandteile gilt folgende Rangfolge:

- Vertragsurkunde
- Spezifische Leistungsbeschreibungen der ConsultInvest
- Diese AGB
- Gesetzliche Bestimmungen

§2 Beschaffung von Hard- und Software

I. Vertragsschluss und Auftragsabwicklung

a) Das Angebot der ConsultInvest einschliesslich offerierter Präsentationen erfolgt unentgeltlich. Die Angebotsgültigkeit richtet sich nach der im Vertrag festgesetzten Angebotsdauer. Ist diese nicht separat ausgewiesen, gelten 10 Tage. Richtangebote sind immer freibleibend.

b) Vertragsabschluss:

- Ein Vertrag kommt durch die Annahme des Angebots (schriftlich, per E-Mail, mündlich oder telefonisch) durch den Auftraggeber und die entsprechende Auftragsbestätigung durch ConsultInvest zustande.
- Mit Zustellung der Auftragsbestätigung gilt der Auftrag als definitiv erteilt
- Die ConsultInvest behält sich das Recht vor, Aufträge nicht auszuführen, zu unterbrechen oder abzubreaken, wenn der Kunde die Auftragserteilung erschwert oder verunmöglicht oder wenn er sich in Zahlungsverzug befindet
- Für bestimmte Dienstleistungskategorien, insbesondere IT-Managed-Services (Cloud & On-Premise), können abweichende oder ergänzende Regelungen zum Vertragsschluss gelten, wie sie im entsprechenden Zusatz zu diesen AGB definiert sind.

c) Stornierung von Aufträgen:

- Bei Auftragsstornierung hat der Kunde für sämtliche bis zum Stornierungszeitpunkt ausgeführten Arbeiten und bereitgestellten Materialien eine vollständige Kompensation zu leisten
- Dies umfasst bereits beschaffte Produkte, die nicht mehr retournierbar sind oder deren Bestellung nicht mehr annulliert werden kann
- Soweit eine Retournierung möglich ist, trägt der Kunde alle damit verbundenen administrativen und logistischen Kosten einschliesslich des Personalaufwands

d) Bezug von Dritten:

- Die ConsultInvest darf für die Auftragserteilung Dritte beiziehen
- Dies gilt insbesondere für:
 - Softwareentwicklung und -implementation (bexio, ALAN, ecoDMS, movec, BMD, etc.)
 - Herstellersupport (z.B. Wortmann, Epson, HP, Zyxel, etc.)
 - Technische Dienstleistungen
- Die ConsultInvest macht Dritten nur die für die Auftragserteilung notwendigen Daten zugänglich
- Bei Herstellern von Hard-/Software und Cloud-Dienstleistern gelten ergänzend deren Bedingungen

e) Regieleistungen:

Regieleistungen sind Leistungen von ConsultInvest, welche nicht in den anwendbaren Leistungsbeschreibungen enthalten sind (zusätzliche Dienstleistungen). Regieleistungen können durch den Kunden auch telefonisch oder per E-Mail in Auftrag gegeben werden.

II. Vergütung und Zahlungsmodalitäten

a) Preisbestandteile:

- Die vereinbarten Preise verstehen sich netto exklusive Mehrwertsteuer und andere gesetzliche Abgaben
- Versand- und Verpackungskosten werden zusätzlich verrechnet
- Die ConsultInvest wählt eine angemessene Lieferart

b) Reisezeit und Spesen:

- Reisezeit gilt als Arbeitszeit und wird zu einem reduzierten Stundensatz verrechnet
- Effektive Spesen werden nach tatsächlichem Aufwand verrechnet
- Für Arbeitseinsätze ausserhalb regulärer Geschäftszeiten gelten Zuschläge

c) Zahlungsbedingungen:

- Rechnungsbeträge sind zahlbar innerhalb von 10 Kalendertagen nach Rechnungsdatum ohne jeden Abzug
- Bei Zahlungsverzug wird ein Verzugszins von 5% p.a. ohne weitere Mahnung fällig
- Mahngebühren und Inkassokosten gehen vollumfänglich zu Lasten des Kunden
- Die ConsultInvest kann Vorauszahlung oder Sicherheitsleistungen verlangen
- Eine Verrechnung mit Gegenforderungen ist ausgeschlossen

III. Lieferung und Transport

a) Lieferzeiten:

- Lieferangaben erfolgen freibleibend
- Die Lieferfrist beginnt mit Auftragsbestätigung und Klärung aller technischen Details
- Die ConsultInvest ist bestrebt, vereinbarte Termine einzuhalten

b) Versand und Risiko:

- Der Versand erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden
- Transportschäden sind beim Wareneingang unmittelbar dem Transporteur zu melden
- Die Preise gelten ab ConsultInvest, wenn nicht anders vereinbart

c) Reklamationsfristen:

- Qualitäts- oder Quantitätsbeanstandungen zu erhaltenen Lieferungen müssen der ConsultInvest innerhalb einer Frist von 5 Werktagen nach Empfang schriftlich gemeldet werden
- Für versteckte oder nicht sofort erkennbare Mängel gilt diese zeitliche Einschränkung nicht
- Nach Ablauf der Reklamationsfrist ohne entsprechende Mitteilung gilt die gelieferte Ware oder erbrachte Leistung als uneingeschränkt akzeptiert

d) Lieferhindernisse:

- Bei Betriebsstörungen, Nichtbelieferung oder höherer Gewalt kann die ConsultInvest Lieferfristen anpassen oder vom Vertrag zurücktreten
- Schadenersatzansprüche sind in diesen Fällen ausgeschlossen

IV. Eigentumsvorbehalt

a) Produkte bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum der ConsultInvest

b) Der Kunde darf diese weder verkaufen, vermieten, verpfänden noch anderweitig veräussern

c) Bei lizenzierten Produkten kann die ConsultInvest nach erfolgloser Mahnung die Nutzung untersagen

V. Gewährleistung und Garantie

a) Umfang:

- Die Garantiezeit richtet sich nach Herstellerbestimmungen
- Garantieleistungen umfassen notwendige Teile ohne Arbeitszeit

- Die ConsultInvest kann für Garantieabwicklung zum aktuellen Stundenansatz beauftragt werden
- Garantieansprüche bestehen ausschliesslich zwischen Hersteller und Endkunde
- b) Softwarefehler:
Ein gewährleistungspflichtiger Programmfehler liegt nur vor, wenn:
 - Der Fehler dokumentierbar und reproduzierbar ist
 - Der Fehler die Anwendung erheblich beeinträchtigt oder verhindert
- c) Meldepflichten:
 - Verdeckte Mängel sind innerhalb von 30 Tagen nach Entdeckung zu melden
 - Gewährleistungsrechte verjähren innerhalb eines Jahres ab Lieferung/Abnahme
 - Nach Ablauf sind Leistungen kostenpflichtig

§3 Wartung, Pflege und Support

I. Grundsatz

- a) Wartungs-, Support- und Serviceleistungen erfordern den Abschluss eines separaten Service Level Agreements (SLA).
- b) Ohne entsprechenden vertraglichen SLA erfolgt die Berechnung aller technischen Servicedienstleistungen, Support-/Instandhaltungsarbeiten nach den zur Zeit der Leistungserbringung geltenden Stundensätzen der ConsultInvest.

II. Service Level Agreements (SLA)

- a) Ein SLA regelt mindestens:
 - Art und Umfang der zu erbringenden Dienstleistungen
 - Reaktions- und Behebungszeiten
 - Servicezeiten und Erreichbarkeit
 - Qualitätsmerkmale der Leistungserbringung
 - Spezifische Verantwortlichkeiten beider Parteien
 - Wartungsumfang und Ausschlüsse
 - Zusatzleistungen
 - Pflichten des Kunden
- b) Diese SLA ist ergänzender Vertragsbestandteil und hat bei Widersprüchen Vorrang vor diesen AGB.

§4 Haftung und Risiken

I. Updates und Systemeingriffe

- a) Technische Risikofaktoren:
 - Jede Modifikation an bestehenden IT-Systemen und jede Softwareaktualisierung birgt inhärente Risiken
 - Trotz höchster Sorgfalt können technische Schwierigkeiten auftreten, die nicht im Verantwortungsbereich von ConsultInvest liegen
 - Bei auftretenden Komplikationen arbeitet ConsultInvest im Rahmen der zur Verfügung stehenden Möglichkeiten und Ressourcen mit höchster Priorität an deren Beseitigung
 - Der zeitliche Aufwand für die Problembeseitigung wird dem Kunden nach den geltenden Tarifen in Rechnung gestellt
 - Sollten unvorhergesehene zusätzliche Massnahmen erforderlich werden, erfolgt zuerst eine entsprechende Kundenkommunikation

II. Herstellerhaftung

- a) Haftungsausschluss:
 - Die ConsultInvest lehnt jegliche Haftung für Herstellerfehler ausdrücklich ab
 - Dies gilt insbesondere für fehlerhaften Programmcode, Kompatibilitätsprobleme und Funktionsstörungen
 - Forderungen bezüglich der eingesetzten Produkte sind direkt an die jeweiligen Hersteller zu richten

III. Haftungsbeschränkung

- a) Haftungsumfang:
 - Die finanzielle Verantwortung von ConsultInvest beschränkt sich auf den Betrag, den der Kunde für die betreffende Leistung oder Lieferung (ohne Steuern) bezahlt hat
 - Bei laufenden Dienstleistungsverträgen ist die Haftungssumme auf den Gegenwert von höchstens drei monatlichen Vergütungen beschränkt
 - Diese Einschränkungen gelten nicht in Fällen, in denen ConsultInvest nachweislich mit Vorsatz oder grob fahrlässig gehandelt hat.
- b) Ausschlüsse:
 - Mittelbare Schäden und entgangener Gewinn
 - Ausgebliebene Einsparungen
 - Betriebsausfall
 - Schäden aus Ansprüchen Dritter

IV. Spezifische Haftungsausschlüsse

- a) Ausschluss der Haftung für:
 - Datenverluste und daraus resultierende Konsequenzen
 - Probleme mit bereits existierenden technischen Installationen
 - Eigenmächtige Eingriffe oder Reparaturversuche durch den Kunden
 - Unangemessene Handhabung der gelieferten Produkte
 - Einwirkungen durch nicht von ConsultInvest autorisierte Personen
 - Bedienungsfehler oder Missachtung von Betriebsanleitungen
 - Unvorhersehbare Ereignisse (wie Naturkatastrophen, Stromausfälle oder andere Formen höherer Gewalt)
 - Natürliche Abnutzung und normale Alterung von Verbrauchsmaterialien
- b) IT-Sicherheit:
 - Keine Garantie gegen Angriffe aus dem Internet (Social Engineering, Ransomware, Viren, Hacker, Phishing, DDoS-Attacken, API-Schwachstellen, etc.)
 - ConsultInvest unternimmt bei einer SLA-Vereinbarung die marktüblichen Schutzmassnahmen

V. Grundsätzliche Kundenverantwortung

- a) Der Kunde ist verantwortlich für:
 - Störungsfreies Stromnetz
 - Einhaltung technischer Betriebsbedingungen nach Herstellervorgabe (wie Temperatur, Luftfeuchtigkeit, Aufstellungsort)
 - Rechtmässigen Erwerb und Nutzung aller Programmlicenzen
 - Bereitstellung eines geeigneten Arbeitsplatzes mit funktionierender Infrastruktur und Mitteln
 - Bereitstellung von Datensicherungsmitteln
- b) Kostenpflichtige Zusatzleistungen:
 - Störungsbehebung bei nicht von ConsultInvest gelieferten Teilen
 - Behebung von Schäden durch Kunde oder Dritte
 - Datensicherungsaufwand (sofern nicht anders vereinbart)
 - Störungssuche bei mehreren Systemen
 - Leistungen ausserhalb vereinbarter Wartung
 - Mehraufwendungen, die nicht vorhergesehen werden können

§5 Datenschutz und Geheimhaltung

I. Datenschutzbestimmungen

- a) Rechtliche Grundlagen:
 - Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) und dessen Datenschutzverordnung (DSV) in der jeweils gültigen Fassung
 - EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) soweit anwendbar
- b) Datenverarbeitung:
 - Nur im erforderlichen Umfang zur Vertragserfüllung
 - Unter Einhaltung gesetzlicher Grundsätze
 - Der Kunde ist in der Regel Inhaber der Personendaten
 - Bei DSGVO-Anwendbarkeit erteilt der Kunde entsprechende Weisungen

II. Geheimhaltung und Vertraulichkeit

a) Umfang:

- Vertrauliche Behandlung nicht öffentlicher Informationen
- Gilt auch für einbezogene Dritte
- Besteht vor, während und nach der Vertragsbeziehung

b) Ausnahmen:

- Gesetzlich vorgeschriebene Offenlegungspflichten
- Schriftliche Einwilligung der anderen Partei
- Öffentlich zugängliche Informationen

§6 Spezielle Bestimmungen

I. Software und Systemlösungen (bexio, ALAN, ecoDMS, movec und BMD)

a) Herstellerbestimmungen:

- Die Bestimmungen der jeweiligen Softwarehersteller sind integraler Bestandteil dieser AGB
- Die ConsultInvest übernimmt keine Gewährleistung für die Kompatibilität zwischen verschiedenen Softwareprodukten

b) Anpassungen und Änderungen:

- Änderungswünsche bedürfen der Schriftform mit detaillierter Beschreibung
 - Auf Wunsch erfolgt vorgängig das Erstellen einer Offerte
 - Die ConsultInvest prüft die technische Machbarkeit im Rahmen der Möglichkeiten
 - Verrechnung aller Aufwände zum gültigen Stundenansatz
 - Aufwandsentschädigung auch bei nur teilweiser oder nicht möglicher Umsetzung
 - Abklärungen und Vorabanalysen werden verrechnet
 - Der Entwicklungsaufwand für kundenspezifische Anpassungen ist auch dann zu vergüten, wenn diese durch spätere Software-Updates ihre Funktionalität verlieren
 - Kostenlose Fehlerkorrekturen innerhalb einer Arbeitswoche nach Abschluss
 - Spätere Korrekturen oder Anpassungen werden regulär verrechnet
- #### c) Software-Aktualisierungen (Updates und Upgrades):
- Die regelmässige Aktualisierung der Software (mindestens einmal jährlich) ist bei bestehendem Wartungsvertrag zwingend erforderlich
 - Der Kunde sorgt eigenverantwortlich für die Erfüllung der technischen Voraussetzungen für Updates
 - Vor jeder Aktualisierung liegt die Verantwortung für eine vollständige Datensicherung beim Kunden
 - Besondere Sorgfalt ist bei Systemen mit Drittsoftware-Anbindungen erforderlich
 - ConsultInvest bietet optional die Möglichkeit von vorgelagerten Testinstallationen in einer virtuellen Umgebung gegen separate Vergütung
 - Dauer und finanzielle Bedingungen für solche Testumgebungen werden individuell vereinbart

d) Schnittstellen und Drittsysteme:

- Die Integration von Schnittstellen erfolgt ohne Gewährleistung der dauerhaften Funktionsfähigkeit
- Änderungen an Drittsystemen können Anpassungen erforderlich machen
- Aufwände für Schnittstellenanpassungen werden separat verrechnet

II. Ein- und Ausführbestimmungen

Bei grenzüberschreitendem Handel gelten die jeweiligen nationalen und internationalen Exportkontroll- und Importregulierungen. Der Auftraggeber übernimmt die vollständige Verantwortung für die Einhaltung aller relevanten rechtlichen Vorschriften beim Transfer der Produkte über Landesgrenzen hinweg.

§7 Schlussbestimmungen

I. Salvatorische Klausel

Im Falle der teilweisen oder vollständigen Unwirksamkeit oder Nichtdurchsetzbarkeit einzelner Vertragsklauseln bleiben alle anderen Bestimmungen hiervon unbeeinträchtigt und in voller Kraft. Die betroffene Bestimmung wird durch eine gültige und durchsetzbare Regelung ersetzt, die in ihrer wirtschaftlichen Ausrichtung und Intention dem ursprünglichen Regelungszweck möglichst nahekommt.

II. Abtretung und Übertragung

Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung nicht an Dritte abgetreten werden.

III. Vertragsänderungen

- a) ConsultInvest ist berechtigt, diese Vertragsbedingungen bei Bedarf anzupassen. Solche Anpassungen werden dem Kunden in angemessener Form schriftlich mitgeteilt.
- b) Im Falle von Änderungen zum Nachteil des Kunden ist der Kunde berechtigt, den Vertrag ausserordentlich mit sofortiger Wirkung innerhalb eines Monats seit Wirksamwerden der neuen Vertragsbedingungen schriftlich zu kündigen.

IV. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- a) Für die Interpretation und Durchsetzung dieses Vertrags gilt ausschliesslich die schweizerische Rechtsordnung, wobei internationale Handelskodizes wie das UN-Kaufrecht (CISG) sowie Bestimmungen des internationalen Privatrechts ausdrücklich ausgeschlossen werden.
- b) Bei Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis gilt Dübendorf als ausschliesslicher Gerichtsstand.
- c) Ungeachtet dessen behält sich ConsultInvest die Möglichkeit vor, den Auftraggeber auch an dessen Wohn- oder Geschäftssitz rechtlich zu belangen.

Dübendorf, 01.02.2025

Zusatz für IT-Managed-Services

(Cloud & On-Premise) – Seite 1 von 3

§1 Grundlegende Bestimmungen

I. Anwendungsbereich und Geltung

- Diese Ergänzung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen definiert die speziellen Regelungen für wiederkehrende IT-Managed-Services-Leistungen (Cloud & On-Premise), die ConsultInvest für ihre Auftraggeber erbringt.
- Einmalige Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Einführung dieser Services werden gemäss den Basis-AGB separat vereinbart und vergütet.
- Diese Ergänzungsbestimmungen gelten verbindlich als fester Vertragsbestandteil für alle Angebote und Vertragsabschlüsse zwischen ConsultInvest und Auftraggebern im Bereich IT-Managed-Services (Cloud & On-Premise).

§2 Beschaffung und Leistungserbringung von IT-Managed-Services

I. Vertragsschluss und Auftragsabwicklung

- Ergänzend zu den Bestimmungen der Basis-AGB gilt bei IT-Managed-Services (Cloud & On-Premise): Die faktische Inanspruchnahme der angebotenen Dienste durch den Auftraggeber etabliert ein rechtsgültiges Vertragsverhältnis für genau jene Dienste, die tatsächlich in Anspruch genommen wurden. Dies gilt auch dann, wenn die schriftliche Dokumentation noch nicht vollständig abgeschlossen ist. ConsultInvest wird in diesem Fall die genutzten Leistungen dokumentieren und dem Auftraggeber zur Bestätigung zustellen.
- Bei Cloud-Services wird explizit darauf hingewiesen, dass der Einsatz von Drittanbietern (Cloud-Dienstleister) zwingend erforderlich ist.

II. Vertragsgegenstand und Vertragsbestandteile

- Die IT-Managed-Services von ConsultInvest umfassen sämtliche Dienstleistungen für den operativen Betrieb, die fortlaufende Instandhaltung und das kontinuierliche Monitoring der IT-Infrastruktur des Auftraggebers, sowohl in Cloud-Umgebungen als auch bei lokalen On-Premise-Installationen.
- Das Leistungsangebot umfasst diverse digitale Infrastrukturlösungen wie Rechenzentrumsdienstleistungen, Datentransfer-Dienste, Netzwerklösungen für interne und externe Kommunikation, IT-Sicherheitskonzepte einschliesslich Backup- und Datensicherungslösungen, technische Systemadministration, virtuelle und physische Serverumgebungen, Speichermanagement sowie strategische und operative Beratungsleistungen - verfügbar sowohl für Cloud-basierte als auch für lokale On-Premise-Lösungen.
- Die zu erbringenden Leistungen werden nach Art und Umfang in der Vertragsvereinbarung spezifiziert. Für das Zustandekommen des Vertrags gelten die Bestimmungen in §6, Abschnitt I, und die der Basis-AGB.
- Die rechtliche Hierarchie der Vertragsdokumente ist wie folgt festgelegt (in absteigender Priorität):

- Nachträglich vereinbarte Zusatzvereinbarungen und Nachträge zum Vertrag
- Der Hauptvertrag (bestehend aus akzeptiertem Leistungsangebot und Bestätigungsdokument)
- Dieser IT-Managed-Services-Zusatz (Cloud & On-Premise)
- Vereinbarte Sicherheits- und Qualitätsstandards (SLAs)
- Die allgemeinen Geschäftsbedingungen von ConsultInvest
- Detaillierte technische Leistungsbeschreibungen einzelner Service-Komponenten

Bei Widersprüchen zwischen diesen Dokumenten gilt stets das hierarchisch höher eingestufte Dokument als massgebend.

III. Leistungsänderungen

- Für jegliche wesentlichen Modifikationen des vereinbarten Leistungsumfangs ist ein schriftlicher Änderungsauftrag durch den Kunden erforderlich.
- Wenn mit der Anpassung der Leistungen Zusatzaufwand für ConsultInvest entsteht, dann ist dieser separat zu vergüten (Regieleistung).

- ConsultInvest darf geringfügige technische Optimierungen (beispielsweise Kapazitätserweiterungen) eigenständig vornehmen, sofern die resultierenden monatlichen Mehrkosten den Betrag von CHF 25 nicht überschreiten. Solche Anpassungen werden transparent dokumentiert und in der nächstfolgenden Abrechnung separat ausgewiesen.

IV. Vergütung und Zahlungsmodalitäten

- Die finanzielle Abwicklung der IT-Managed-Services-Abonnements (Cloud & On-Premise) erfolgt im Rahmen regulärer, von ConsultInvest festgelegter Abrechnungszyklen als pauschale Servicegebühr. ConsultInvest entscheidet nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen zwischen vorerschüssiger und nachträglicher Fakturierung.
- Sämtliche über das vereinbarte Leistungspaket hinausgehenden Dienste (insbesondere Regieleistungen und optionale Services) werden gemäss den vereinbarten Tarifen oder den Tarifen des Plattformanbieters gesondert berechnet.
- Sämtliche öffentlich-rechtlichen Abgaben, darunter Steuern, Gebühren und andere behördliche Kosten, die mit dem Vertragsabschluss oder der Leistungserbringung in Zusammenhang stehen, sowie deren eventuelle zukünftige Erhöhungen, trägt der Auftraggeber.
- Alle in unseren Offerten und Verträgen angegebenen Preise verstehen sich als Nettobeträge in Schweizer Franken ohne Abzugsmöglichkeit von Skonto.
- Preis Anpassungen durch unsere technischen Plattformanbieter (beispielsweise Microsoft und weitere) werden nach angemessener Benachrichtigung an den Kunden weitergegeben. Dies erfolgt nach Erhalt der Mitteilung vom Plattformanbieter und entsprechender Information an den Kunden durch ConsultInvest.
- Bei Infrastructure-as-a-Service (IaaS) Cloud-Angeboten behalten wir uns vor, Preisschwankungen bis zu 5% jederzeit und ohne vorherige Ankündigung umzusetzen.
- Bei Leistungsänderungen – sei es durch Erhöhung, Reduzierung oder Hinzufügen von Komponenten (beispielsweise Lizenzanpassungen, RAM-Erweiterungen oder Speicherkapazitätsänderungen) – werden die Kostenanpassungen zeitgleich mit ihrer Berechnung durch den Plattformanbieter an uns dem Kunden weitergegeben.
- Auslagen und Nebenkosten, die im Rahmen der Leistungserbringung entstehen, werden dem Kunden zusätzlich in Rechnung gestellt.
- Die in den Basis-AGB der ConsultInvest definierten Zahlungsfristen sind verbindlich. Bei Nichteinhaltung der Zahlungsfristen ist ConsultInvest berechtigt, ohne weitere Mitteilung die Leistungserbringung teilweise oder vollständig einzustellen. Die finanziellen und operativen Konsequenzen einer solchen Leistungsaussetzung trägt vollumfänglich der Auftraggeber.

§3 Wartung, Pflege und Support

I. Grundsätze des Service-Betriebs

- Die fortlaufende Betreuung, technische Instandhaltung und Unterstützung im Rahmen der IT-Managed-Services (Cloud & On-Premise) richtet sich nach den spezifischen Leistungsvorgaben des Hauptvertrags.
- Punktuelle Implementierungsleistungen und Initialeinrichtungen im Zusammenhang mit diesen digitalen Diensten werden separat nach den Bedingungen der Basis-AGB beauftragt und abgerechnet.
- Technische Wartungsarbeiten und Supporteinsätze werden ausschliesslich während der vertraglich definierten Servicezeiten durchgeführt, es sei denn, im individuellen SLA sind Sonderregelungen verankert. Updates und Upgrades werden nach Möglichkeit ausserhalb der normalen Geschäftszeiten ausgeführt, um Betriebsunterbrechungen zu minimieren.

II. Zusammenarbeit mit Partnerunternehmen

- ConsultInvest ist zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen berechtigt, spezialisierte Fachunternehmen einzubinden.
- Die Gesamtverantwortung für die Leistungsqualität externer Dienstleister liegt uneingeschränkt bei ConsultInvest, als wären es eigene Mitarbeiter und Ressourcen.

Zusatz für IT-Managed-Services

(Cloud & On-Premise) – Seite 2 von 3

III. Mitwirkungspflichten des Kunden

- a) Der Auftraggeber schafft zeitgerecht alle organisatorischen und infrastrukturellen Rahmenbedingungen, die für die fachgerechte Leistungserbringung durch ConsultInvest unerlässlich sind.
- b) Hierzu zählen vorrangig: die Ernennung bevollmächtigter Projektverantwortlicher, die Einrichtung notwendiger Zugangsberechtigungen zu relevanten Systemen und Standorten sowie die laufende Bereitstellung erforderlicher Dokumentationen und Daten im geforderten Format.
- c) Besonders wichtig sind hierbei alle Informationen, die zur rechtmässigen Lizenzierung der bei der Leistungserbringung eingesetzten Software und digitalen Dienste benötigt werden.
- d) Der Auftraggeber übernimmt die alleinige Verantwortung für die Einhaltung aller lizenzrechtlichen Bestimmungen bei sämtlichen von ConsultInvest administrierten und betreuten Softwareprodukten und digitalen Diensten.
- e) Der Auftraggeber stellt eigenständig sicher, dass alle für die Serviceerbringung notwendigen Herstellerverträge und Wartungsvereinbarungen für Hardware- und Softwarekomponenten gültig und aktiviert sind.
- f) Der Auftraggeber trägt die Verantwortung für die Rechtmässigkeit der Inhalte und Daten, die über die bereitgestellten Dienste verarbeitet werden, sowie für die Einhaltung der für ihn geltenden gesetzlichen Vorschriften bei der Nutzung der technischen Infrastruktur. ConsultInvest übernimmt die Verantwortung für die technische Sicherheit und datenschutzkonforme Ausgestaltung der bereitgestellten Dienste im Rahmen seiner gesetzlichen Verpflichtungen.

S4 Haftung und Risiken

I. Eigentumsrechte

- a) Sämtliche für die Dienstleistungserbringung eingesetzten technischen Ressourcen – Hardware, Software und Lizenzen – bleiben, sofern nicht schriftlich anders dokumentiert, Eigentum der ConsultInvest oder ihrer technischen Partnerunternehmen.
- b) Ausgenommen hiervon sind ausschliesslich jene Komponenten, die der Auftraggeber selbst erworben und vollständig bezahlt hat.
- c) Dem Auftraggeber wird für die Dauer des Vertragsverhältnisses ein zeitlich begrenztes Nutzungsrecht an den bereitgestellten Ressourcen eingeräumt, das ausschliesslich der vertraglich vereinbarten Zwecken dient.
- d) ConsultInvest oder deren Technologiepartner behalten alle Eigentumsrechte. Der Auftraggeber verpflichtet sich, bei etwaigen Schutzmassnahmen kooperativ mitzuwirken, inklusive der eigenverantwortlichen Durchführung erforderlicher formeller Prozesse.
- e) Jegliche Modifikation oder Beseitigung von Eigentumskennzeichnungen ist untersagt und stellt eine Vertragsverletzung dar.
- f) Während der gesamten Überlassungsperiode trägt der Auftraggeber die Verantwortung für angemessenen Schutz gegen Beschädigung, unbefugten Zugriff und andere Risiken und garantiert ausreichenden Versicherungsschutz für die bereitgestellten Komponenten.

II. Verantwortung für Inhalte

- a) Die Rechtmässigkeit aller auf ConsultInvest-Infrastrukturen gespeicherten Daten sowie die rechtskonforme Verwendung der bereitgestellten Dienste unterliegt ausschliesslich der Verantwortung des Auftraggebers.
- b) Bei offiziellen Meldungen über Rechtsverstösse, bei evidenter Gesetzwidrigkeit oder bei substantiell begründetem Missbrauchsverdacht – besonders nach entsprechenden Meldungen durch externe Stellen – behält sich ConsultInvest das Recht vor, die Leistungserbringung ohne Vorankündigung auszusetzen oder das Vertragsverhältnis ohne Fristsetzung und Kompensationsverpflichtung zu beenden.
- c) Bei behördlichen Verfügungen, gerichtlichen Beschlüssen oder sonstigen rechtsverbindlichen Anordnungen von Justiz- oder Verwaltungsbehörden ist

ConsultInvest gesetzlich verpflichtet, die angeforderten Auftraggeberdaten den entsprechenden Instanzen zur Verfügung zu stellen.

d) Weitere Interventionsmassnahmen sowie rechtliche Schadenersatzforderungen bei nachgewiesener widerrechtlicher Nutzung bleiben ConsultInvest uneingeschränkt vorbehalten.

III. Haftungsumfang und -ausschlüsse

- a) ConsultInvest haftet ohne Einschränkung für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden gemäss den gesetzlichen Bestimmungen.
- b) Für leicht fahrlässig verursachte Schäden ist jede Haftung ausgeschlossen, sofern nicht gesetzlich zwingend vorgeschrieben.
- c) Keinerlei Haftung besteht für:
- Beeinträchtigungen durch höhere Gewalt oder ausserhalb der Kontrolle von ConsultInvest liegende Faktoren
 - Funktionsstörungen bei öffentlichen oder privaten Telekommunikationsanbietern
 - Serviceunterbrechungen bei vorgelagerten Cloud-Dienstleistern
 - Datenverluste durch technische Fehler ausserhalb des ConsultInvest-Einflussbereichs
 - Unbefugte Systemzugriffe oder Cybersicherheitsvorfälle
 - Verzögerungen oder Qualitätseinbussen bei der Datenübertragung
 - Komplikationen bei Datenmigrationsprozessen

IV. Gewährleistung

- a) Die Dienstleistungserbringung durch ConsultInvest erfolgt nach branchenüblichen Qualitätsstandards, mit fachgerechter Sorgfalt und entsprechend der technischen Leistungsbeschreibung.
- b) ConsultInvest verpflichtet sich zur Einhaltung der vertraglich definierten Leistungskennzahlen und setzt für die Leistungserbringung ausschliesslich fachlich kompetentes Personal ein.
- c) Ein absolut fehlerfreier Betrieb oder eine 100%-Verfügbarkeit der technischen Systeme kann systembedingt nicht garantiert werden. Als Qualitätsmassstab gelten ausschliesslich die im jeweiligen Servicevertrag konkret definierten Leistungskennzahlen und Verfügbarkeitsparameter. Bei Cloud-basierten Diensten gelten zusätzlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der jeweiligen Cloud-Dienstleister, welche für die Verfügbarkeits- und Leistungsparameter massgebend sind.
- d) Diese Leistungszusicherung entfällt bei Beeinträchtigungen, die durch Auftraggeberhandlungen oder -unterlassungen verursacht werden, bei Mitverantwortung des Auftraggebers oder bei nicht kontrollierbaren externen Faktoren.
- e) ConsultInvest bestätigt, dass sowohl das eigene Unternehmen als auch alle eingesetzten Partnerunternehmen über sämtlichen notwendigen Zertifizierungen, Lizenzen und Berechtigungen verfügen, die für die rechtmässige Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten erforderlich sind.
- f) Alle vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Materialien, Informationen und digitalen Assets werden von ConsultInvest ausschliesslich im Rahmen der vereinbarten Dienstleistungen verwendet. Der Auftraggeber sichert zu, dass die Verwendung dieser Materialien keine Urheberrechte, Markenrechte oder sonstigen Schutzrechte Dritter verletzt.
- g) Leistungsdefizite oder Funktionsstörungen muss der Auftraggeber unverzüglich nach Entdeckung dokumentieren und mitteilen. Für ordnungsgemäss angezeigte Mängel gilt eine Verjährungsfrist von zwölf Monaten ab dem Zeitpunkt des jeweiligen Vertragsabschlusses.
- h) Bei berechtigten Beanstandungen besteht primär ein Anspruch auf fachgerechte Nachbesserung. ConsultInvest wird innerhalb angemessener Fristen die notwendigen Korrekturmassnahmen durchführen und trägt die damit verbundenen Kosten selbst.
- i) Weitergehende Gewährleistungsansprüche, insbesondere Minderung, Rücktritt oder Schadenersatz, sind im gesetzlich zulässigen Rahmen ausgeschlossen.

Zusatz für IT-Managed-Services

(Cloud & On-Premise) – Seite 3 von 3

§5 Datenschutz und Geheimhaltung

I. Datenschutzbestimmungen

a) Bei der Verarbeitung sämtlicher Kundendaten agiert ConsultInvest in vollständiger Übereinstimmung mit den Vorgaben der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung und beschränkt sich ausschliesslich auf solche Verarbeitungsvorgänge, die zur konkreten Erfüllung der vertraglich festgelegten Dienstleistungen zwingend erforderlich sind.

b) Eine strikte Vertraulichkeitswahrung aller Kundeninformationen ist für ConsultInvest selbstverständlich. Datenübermittlungen an externe Stellen erfolgen ausschliesslich dann, wenn eine gesetzliche Mitteilungspflicht besteht oder wenn offizielle Anfragen von Behörden, Gerichten oder anderen staatlichen Institutionen im Rahmen ihrer hoheitlichen Tätigkeiten vorliegen.

c) Zum Schutz der anvertrauten Daten setzt ConsultInvest umfassende Sicherheitsmassnahmen auf technischer und prozessualer Ebene ein, die dem aktuellen Stand der Technik entsprechen.

II. Geheimhaltung und Vertraulichkeit

a) Beide Vertragsparteien behandeln alle im Rahmen der Geschäftsbeziehung erlangten Kenntnisse, Dokumente und internen Informationen mit absoluter Vertraulichkeit, sofern diese nicht nachweislich öffentlich bekannt sind. Im Zweifelsfall ist von einer Schutzbedürftigkeit der Information auszugehen und ein gegenseitiger Abstimmungsprozess einzuleiten.

b) Diese Verschwiegenheitsverpflichtung tritt mit dem ersten geschäftlichen Kontakt in Kraft und behält ihre Gültigkeit über das Vertragsende hinaus, solange ein wirtschaftliches oder rechtliches Interesse an der Nicht-Offenlegung der Information fortbesteht.

c) Von dieser Vereinbarung unberührt bleiben rechtliche Informationspflichten gegenüber staatlichen Stellen und Behörden.

§6 Vertragsspezifische Bestimmungen für IT-Managed-Services

I. Vertragsbeginn und Vertragsdauer

a) Die Vertragswirksamkeit tritt ein mit der formellen Bestätigung beider Parteien (Unterzeichnung des Auftragsformulars durch den Auftraggeber und schriftliche Auftragsbestätigung durch ConsultInvest oder alternativ mit der faktischen Inanspruchnahme der angebotenen Dienste. Bei Vertragsschluss durch faktische Inanspruchnahme wird der genaue Leistungsumfang von ConsultInvest dokumentiert und dem Auftraggeber zur Bestätigung mitgeteilt. Sofern der Auftraggeber dieser Leistungsdokumentation nicht innerhalb von 10 Werktagen widerspricht, gilt der dokumentierte Leistungsumfang als vereinbart.

b) Die verbindliche Mindestnutzungsdauer wird durch die Rahmenvereinbarungen mit den vorgelagerten Technologieanbietern bestimmt und kann vom Auftraggeber jederzeit erfragt werden. Je nach Lizenzmodell des betreffenden Anbieters (etwa bei Microsoft-Produkten) kann es Unterschiede bei den verbindlichen Laufzeiten geben.

c) Beendigungsfristen folgen ebenfalls den jeweiligen Regularien der technischen Grundanbieter und variieren je nach Servicekategorie, umfassen jedoch stets mindestens den aktuellen Abrechnungszeitraum plus einen vollständigen Folgemonat, sofern keine spezifischen Sonderregelungen vereinbart wurden.

d) Bleibt eine ausdrückliche Kündigungserklärung aus, setzt sich das Vertragsverhältnis automatisch nach den bis dahin geltenden Rahmenbedingungen fort. Eine gesonderte Verlängerungsmitteilung durch ConsultInvest erfolgt nicht.

II. Ausserordentliche Kündigung

a) Beiden Vertragspartnern steht bei gravierenden Vertragsverletzungen das Recht zur unverzüglichen Vertragsauflösung zu. Voraussetzung ist, dass dem vertragsbrüchigen Partner schriftlich eine angemessene

Behebungsfrist von mindestens 10 Werktagen eingeräumt wurde und dieser Zeitraum ohne Wiederherstellung des vertraglichen Zustands verstrichen ist.

b) Als rechtfertigende Gründe für eine solche sofortige Vertragslösung gelten insbesondere:

- Anhaltende Zahlungsrückstände des Auftraggebers
- Verwendung der bereitgestellten Dienste für gesetzeswidrige Zwecke gemäss Bestimmungen in §4, II
- Insolvenzverfahren, komplette Geschäftsaufgabe oder formelle Liquidationsprozesse des Auftraggebers

III. Folgen der Vertragsbeendigung

a) Bei jeder Form der Vertragsbeendigung verpflichten sich beide Vertragspartner zu einer professionellen und kooperativen Übergangsphase, besonders hinsichtlich der sicheren Übertragung aller relevanten Informationen.

b) ConsultInvest garantiert nach Vertragsabschluss die vollständige Herausgabe sämtlicher Auftraggeber-eigener Datenbestände sowie technischer Komponenten und bietet Unterstützung bei allen erforderlichen Überführungsmassnahmen. Die hierfür anfallenden Koordinations- und Administrationsaufwände werden nach den aktuell gültigen Tarifen abgerechnet.

c) Es obliegt der Eigenverantwortung des Kunden, rechtzeitig vor dem effektiven Vertragsende die benötigten Übergangsprozesse zu spezifizieren und einen formellen Antrag auf entsprechende Unterstützungsleistungen zu stellen.

d) Für Transitionsdienstleistungen erstellt ConsultInvest auf Wunsch ein separates Angebot, das nach den zum Beendigungszeitpunkt aktuellen Konditionen kalkuliert wird.

e) Bei Nichteinigung über die Vorgehensweise zur Datenübertragung stellt ConsultInvest einen Datenexport auf geeignetem Medium bereit und deaktiviert anschliessend die betreffenden Anwendungen in seiner Infrastruktur.

f) Nach erfolgreicher Transition und vollständiger Übergabe aller Auftraggeber-eigenen Daten erfolgt eine permanente Datenlöschung auf allen ConsultInvest-Systemen unter Einhaltung aktueller Sicherheitsstandards, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten dem entgegenstehen.

g) Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses – unabhängig vom Beendigungsgrund – entsteht für den Auftraggeber eine sofortige Pflicht zur Rückführung sämtlicher überlassener Gegenstände, insbesondere der in seinen Geschäftsräumen installierten technischen Infrastruktur, die ConsultInvest zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen eingesetzt hat.

h) Alle Rückgabeprozesse müssen binnen 10 Werktagen nach formeller Vertragsbeendigung oder nach Abschluss der vereinbarten Übergangsmassnahmen vollständig durchgeführt sein.

i) Falls technische Ausstattung im Eigentum des Auftraggebers bei Cloud-Dienstleistern oder in deren Rechenzentren betrieben wird, wird ConsultInvest bei Vertragsende die notwendigen administrativen Schritte einleiten, um die ordnungsgemässe Rückgabe oder Überführung dieser Komponenten zu ermöglichen. Die hierfür anfallenden Koordinations- und Administrationsaufwände werden nach den aktuell gültigen Tarifen abgerechnet.

IV. Geistiges Eigentum

a) Alle während der Vertragserfüllung geschaffenen geistigen Werte, einschliesslich Software-Entwicklungen, Konzepte, methodische Ansätze und technische Lösungen, verbleiben im uneingeschränkten Eigentum von ConsultInvest, sofern keine explizite anderslautende schriftliche Vereinbarung besteht.

§7 Verweis auf Schlussbestimmungen

I. Salvatorische Klausel

Für Schlussbestimmungen, einschliesslich salvatorischer Klausel, Abtretung, Vertragsänderungen sowie anwendbares Recht und Gerichtsstand gelten die entsprechenden Regelungen in §7 der Basis-AGB.