

Allgemeine Geschäftsbedingungen für IKT-Leistungen

1. Anwendungsbereich und Geltung

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Aufträgen und Dienstleistungen zwischen den Kundinnen und Kunden (im folgenden «Kunden») und der **Pfister BI Consulting GmbH** für die Beschaffung von Hard- und Software, für IT-Projekte und -Services sowie für die Erbringung von sonstigen Dienstleistungen.

Die AGB sind integrierender Bestandteil sämtlicher Angebote und Verträge zwischen dem Kunden und der **Pfister BI Consulting GmbH**.

Für Schulungen und Coaching-Dienstleistungen bestehen gesonderte Allgemeine Geschäftsbedingungen.

Bei Widersprüchen zwischen den Bedingungen der Vertragsbestandteile hat die Vertragsurkunde Vorrang vor den Bedingungen dieser AGB. Diese AGB haben Vorrang vor dem Angebot und das Angebot hat Vorrang vor dem Pflichtenheft. Abweichende Vereinbarungen der Vertragspartner in der Vertragsurkunde bleiben vorbehalten.

2. Angebot/ Vertragsschluss

Pfister BI Consulting GmbH unterbreitet dem Kunden in der Regel ein Angebot in Form eines Realisierungsvorschlages, welcher auf einem detaillierten Briefing durch den Kunden beruht.

Soweit im Angebot nichts Abweichendes festgelegt wird, bleibt **Pfister BI Consulting GmbH** während 30 Tagen ab Ausstellungsdatum des Angebots an dieses gebunden.

Kleine Aufträge unter CHF 10'000 können auch per E-Mail oder telefonisch geschlossen werden.

3. Vergütung und Zahlungsbedingungen

Pfister BI Consulting GmbH erbringt, sofern nichts anderes vereinbart wurde, ihre Leistungen zu den vereinbarten Stundenansätzen **nach Aufwand**. Die Preise und Zahlungsmodalitäten für die vom Kunden bezogenen Dienstleistungen sind in den jeweiligen Angeboten bzw. den Vertragsdokumenten (inkl. allfälligen Anhängen) geregelt. Sofern keine Vertragsdokumente vorhanden sind, gelten die Preise gemäss den üblichen Stunden-Ansätzen von **Pfister BI Consulting GmbH**. Steuern und Abgaben, die auf Abschluss oder Erfüllung dieses Auftrages erhoben werden, bzw. deren Erhöhung, gehen zu Lasten des Kunden.

Sämtliche Preise verstehen sich netto, ohne Skontoabzug in Schweizer Währung.

Bei grösseren Aufträgen ist **Pfister BI Consulting GmbH** berechtigt, Voraus-, Akontozahlung oder andere Sicherheitsleistungen zu verlangen.

Die Rechnungen sind bis zu dem in der Rechnung genannten Fälligkeitsdatum zu zahlen. Fehlt ein solches, so sind sie innert **30 Tagen nach Rechnungsstellung netto ohne Skontoabzug** zu bezahlen. Sofern gegen die Rechnung bis zum Fälligkeitsstermin keine Einwände erhoben werden, gilt die Rechnung als genehmigt. Bei Zahlungsverzug behält sich

Pfister BI Consulting GmbH das Recht vor, die Dienstleistungen zu unterbrechen oder nach weiterer Fristsetzung den Auftrag zu beenden. Die dadurch entstehenden Schäden und Kosten sind vom Kunden zu tragen.

Die Nichteinhaltung eines Zahlungstermins löst ohne ausdrückliche Mahnung Zahlungsverzug aus und **Pfister BI Consulting GmbH** hat Anspruch auf 15% Verzugszins sowie Ersatz aller Mahn-, Inkasso-, Anwalts- und Gerichtskosten sowie des weiteren Schadens.

4. Datumsverschiebung und Annullationen

Werden nach Auftragserteilung und Terminfixierung vereinbarte Projektarbeiten durch den Kunden annulliert, werden folgende Annullationskosten verrechnet:

- weniger als 5 Arbeitstage vor Arbeitsbeginn:
100% der Projektkosten

Bei einer Verschiebung der Arbeiten um maximal 3 Monate entfallen die Annullationskosten.

Verschiebungen aufgrund behördlicher Massnahmen (wie z.B. öffentliche Notlagen, Epidemien, Pandemien usw.) gelten als Absagen durch den Kunden.

Beschaffung von Hard- und Software

5. Lieferung

Die Angabe von Lieferzeiten und -terminen erfolgt für die **Pfister BI Consulting GmbH** grundsätzlich freibleibend. Eine Lieferfrist beginnt frühestens mit der Auftragsbestätigung, nie jedoch vor Klärung aller technischen Einzelheiten.

Betriebsstörungen, insbesondere Nichtbelieferung bzw. verzögerte Belieferung durch Vertragspartner der **Pfister BI Consulting GmbH** und Ereignisse höherer Gewalt berechtigen **Pfister BI Consulting GmbH** unter Ausschluss von Schadenersatzansprüchen des Kunden zur Verlängerung der Lieferfristen und/oder Aufhebung der Lieferverpflichtung.

6. Eigentum

Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bleiben Produkte und Leistungen Eigentum von **Pfister BI Consulting GmbH** und dürfen weder verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden.

Der Kunde wird alle Massnahmen treffen, damit der Eigentumsanspruch von **Pfister BI Consulting GmbH** weder beeinträchtigt noch aufgehoben wird.

IT-Projekte, Consulting Services

7. Zusammenarbeit

Sowohl **Pfister BI Consulting GmbH** wie auch der Kunde haben für IT-Projekte Projektverantwortliche zu benennen.

Der Kunde ist verpflichtet, allfällige Probleme oder Pflichtverletzungen im Projektverlauf unverzüglich schriftlich (per E-Mail) anzuzeigen.

Der Kunde ist berechtigt, im Projektteam Änderungen hinsichtlich des vereinbarten Leistungsinhalts zu beantragen (Change Requests). Sofern durch die verlangten Änderungen die vertraglichen Ziele gefährdet werden könnten, ist **Pfister BI Consulting GmbH** verpflichtet, dies dem Kunden mitzuteilen. Gleiches gilt, wenn die Änderungen mit einer Verzögerung und/oder mit Mehraufwand verbunden sind. In diesem Fall ist **Pfister BI Consulting GmbH** verpflichtet, auch die voraussichtliche Verzögerung und die voraussichtlichen Mehraufwendungen mitzuteilen. Wenn im Vertrag nichts anderes vereinbart wird, werden diese Mehraufwendungen nach Aufwand zusätzlich in Rechnung gestellt, auch wenn ein Pauschalpreis vereinbart wurde.

Sollten im Projektverlauf Probleme oder Projektänderungen auftauchen oder können sich die Projektleiter an den Sitzungen nicht einigen, so verpflichten sich beide Parteien, alles zu versuchen, um eine gütliche Einigung herbeizuführen.

Ein IT-Projektvertrag endet grundsätzlich mit dessen Erfüllung. Der Kunde kann den IT-Projektvertrag jedoch unter vollständiger Schadloshaltung von **Pfister BI Consulting GmbH** jederzeit beenden. Die Parteien sind sich einig, dass dabei sämtliche Aufwände von **Pfister BI Consulting GmbH** vergütet werden müssen, welche **Pfister BI Consulting GmbH** im Zeitpunkt der Vertragsauflösung durch den Kunden im Hinblick auf die vereinbarungsgemässe Vertragserfüllung bereits getätigt hat. Dazu zählen insbesondere, aber nicht abschliessend, bereits geordnete Lizenzen sowie (Personal-) Ressourcen, welche **Pfister BI Consulting GmbH** für den Kunden bereitgestellt hat und nicht unmittelbar in einem anderen Projekt einsetzen kann. Im IT-Projektvertrag können hiervon abweichende Pauschalbeträge für den Ausstieg bis zu bestimmten Zeitpunkten vorgesehen werden.

8. Mitwirkungspflichten

Der Kunde ist sich bewusst, dass der Projekterfolg von seinem jeweiligen qualitativ ausreichenden und rechtzeitigen Mitwirken abhängig ist. In diesem Sinne garantiert der Kunde, genügend Personalressourcen zur Verfügung zu stellen. Der Kunde hat insbesondere Mitwirkungspflichten bei der Bezeichnung von Kontaktpersonen, bei der Erteilung von Arbeitsanweisungen für den Projektablauf, bei der Spezifikation der Leistungen im konkreten Projekt, bei der Vermittlung des Zugangs zu Daten, Arbeitsplätzen und Gebäuden, sowie bei der Abnahme von (Teil-) Leistungen. Der Kunde ist sich bewusst, dass die Realisierung eines Informatikprojekts betriebsinterne Anpassungen nach sich ziehen kann. Änderungen der definierten Voraussetzungen oder unrichtige oder unvollständige Mitwirkung des Kunden können zu Mehraufwendungen von **Pfister BI Consulting GmbH** führen, welche nach den vereinbarten Stundensätzen zusätzlich zu vergüten sind.

9. Beizug von Subunternehmern

Die **Pfister BI Consulting GmbH** zieht Subunternehmer nur mit schriftlicher Genehmigung der Leistungsbezügerin bei. Die Leistungsbezügerin darf die Genehmigung nicht ohne begründeten Anlass verweigern, wobei unter dem Amtsgeheimnis stehende Gründe nicht offengelegt werden. Die **Pfister BI Consulting GmbH** bleibt gegenüber der Leistungsbezügerin für das Erbringen der Leistungen verantwortlich.

10. Termine

Die Parteien halten die projektspezifischen Termine, Meilensteine und Fälligkeiten in einem Terminplan fest.

Termine sind grundsätzlich erstreckbar. Sie sind nur verbindlich, wenn dies im Vertrag ausdrücklich vereinbart und so gekennzeichnet wurde.

Falls eine Partei erkennt, dass ein vereinbarter Termin nicht eingehalten werden kann, teilt sie dies der anderen Partei möglichst frühzeitig mit.

Der Kunde ist verpflichtet, **Pfister BI Consulting GmbH** über alle betriebsinternen Änderungen, welche die Einhaltung von Terminen beeinträchtigen können, unverzüglich zu orientieren.

11. Abnahme

Die Parteien legen schriftlich fest, ob eine Abnahme erst am Ende des IT-Projekts («Gesamtabnahme») erfolgt, oder ob einzelne Meilensteine einzeln abgenommen werden («Teilabnahme»). Nach Lieferung/Installation eines Arbeitsergebnisses/Lieferobjektes durch **Pfister BI Consulting GmbH** folgt eine Abnahmepériode von einem Monat. Während dieser Frist hat der Kunde die Arbeitsergebnisse auf eventuelle Mängel zu prüfen.

Festgestellte Mängel werden im Abnahmeprotokoll festgehalten.

Zeigen sich bei der Prüfung wesentliche Mängel an Leistungen von **Pfister BI Consulting GmbH**, wird die Abnahme zurückgestellt. Ein wesentlicher Mangel liegt vor, wenn der Geschäftsbetrieb des Kunden durch den Mangel mit schwerwiegenden finanziellen Auswirkungen verhindert oder unzumutbar behindert wird.

Pfister BI Consulting GmbH beseitigt die Mängel so rasch wie möglich. Darauf wird die Leistung innert Monatsfrist nochmals abgenommen. Zeigen sich keine wesentlichen Mängel mehr, dann ist die Leistung mit Abschluss dieser Prüfung abgenommen.

Gelingt es **Pfister BI Consulting GmbH** nach zweimaliger Nachbesserung nicht, einen wesentlichen Mangel zu beheben, hat der Kunde ausschliesslich das Recht, auf die Abnahme der nicht korrekt erbrachten Leistung zu verzichten und sich bereits dafür geleistete Zahlungen zurückerstatten zu lassen.

Zeigen sich bei der gemeinsamen Prüfung andere, unwesentliche Mängel, findet die Abnahme gleichwohl statt. Ein unwesentlicher Mangel liegt vor, wenn der Geschäftsbetrieb des Kunden durch den Mangel nicht verhindert oder unzumutbar behindert wird. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn eine Nutzung der Lieferprodukte trotz der Mängel einigermaßen möglich, die Beeinträchtigung nur kurzfristig ist oder eine Umgehungslösung eingesetzt werden kann.

Pfister BI Consulting GmbH wird die im Abnahmeprotokoll festgehaltenen Mängel innert angemessener Frist beheben. Jeder weitere Anspruch gegenüber **Pfister BI Consulting GmbH**, insbesondere Schadenersatz oder Rücktritt vom Vertrag, ist ausgeschlossen.

Verweigert der Kunde seine Mitwirkung an der Abnahme, gilt die Leistung mit Ablauf der Abnahmefrist als abgenommen. Mit der produktiven Nutzung gilt die Leistung in jedem Fall als abgenommen. Im Weiteren gilt Ziff. 13.

Schlussbestimmungen

12. Geheimhaltung, Datenschutz und Datensicherheit

Die Vertragspartner verpflichten sich zur Geheimhaltung von Tatsachen und Daten, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Diese Pflicht ist auch einbezogenen Dritten aufzuerlegen. Im Zweifelsfall sind Tatsachen und Daten vertraulich zu behandeln. Die Geheimhaltungspflichten bestehen schon vor Vertragsabschluss und auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bzw. nach der Erfüllung der vereinbarten Leistungen. Vorbehalten bleiben gesetzliche Aufklärungs- und Informationspflichten.

Verletzt ein Vertragspartner oder ein von ihm einbezogener Dritter vorstehende Geheimhaltungspflichten, so schuldet der verletzende Vertragspartner dem anderen Vertragspartner eine Konventionalstrafe, sofern er nicht beweist, dass weder ihn noch einbezogene Dritte ein Verschulden trifft. Diese beträgt je Fall 10% der gesamten Vergütung, höchstens jedoch CHF 5'000 je Fall. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit nicht von den Geheimhaltungspflichten. Schadenersatzansprüche gemäss allgemeinen Haftungsgrundsätzen (OR 97 ff.) bzw. Ziff. 17 bleiben vorbehalten; die Konventionalstrafe wird auf den allenfalls zu leistendem Schadenersatz angerechnet.

Sofern im Vertrag nicht anders geregelt, hat die Bearbeitung von Daten, welche die **Pfister BI Consulting GmbH** im Auftrag der Leistungsbezügerin vornimmt, in der Schweiz und unter Anwendung von Schweizer Recht zu erfolgen.

13. Schutzrechte Dritter

Die **Pfister BI Consulting GmbH** leistet Gewähr dafür, dass sie mit ihrem Angebot und ihren Leistungen keine Schutzrechte Dritter verletzt. Die Leistungsbezügerin leistet Gewähr dafür, dass sie mit ihren der **Pfister BI Consulting GmbH** zur Verfügung gestellten Mitteln keine Schutzrechte Dritter verletzt.

Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, die korrekte Lizenzierung der eingesetzten Software zu gewährleisten.

Ansprüche Dritter wegen Verletzung von Schutzrechten wehrt die verschuldende Partei auf eigene Kosten und Gefahr ab.

14. Haftung

Pfister BI Consulting GmbH haftet für seine Mitarbeiter aus gesetzlichen oder vertraglichen Haftungstatbeständen (insbesondere Unvermögen, Unmöglichkeit, Verzug, unerlaubte Handlungen etc.) nur bei Vorliegen von Vorsatz oder Grobfahrlässigkeit. Die Haftung für Schäden, die auf höhere Gewalt zurückzuführen oder durch Nicht-Mitarbeiter von

Pfister BI Consulting GmbH verursacht worden sind, bleibt ausgeschlossen.

Der Umfang der Haftungsleistung bleibt auf den unmittelbaren Schaden, in jedem Fall aber auf maximal 10% der Vertragssumme (bei wiederkehrenden Leistungen und Services auf max. 10% der jährlichen Vertragssumme) begrenzt.

Eine Haftung für mittelbare, indirekte und Folgeschäden wie entgangener Gewinn oder Ansprüche Dritter bleibt ausgeschlossen.

In keinem Fall haftet **Pfister BI Consulting GmbH** für direkte oder indirekte Folgeschäden, die sich aus der Nutzung der im Auftrag erstellten Dienste ergeben.

Für das Verschulden von Subunternehmern haftet **Pfister BI Consulting GmbH** wie für eigenes.

Pfister BI Consulting GmbH haftet in keinem Fall für Schäden, welche ein Dritter wie beispielsweise der Lieferant von Standardsoftware, verursacht hat.

Aufträge an **Pfister BI Consulting GmbH** im Zusammenhang mit Erstellung und Unterhalt von Excel- und / oder Business Intelligence respektive Business Analytics - Lösungen und anderen IT-Dienstleistungen werden mit grösstmöglicher Sorgfalt und möglichst genau nach den Vorgaben des Auftraggebers ausgeführt. Eine Haftung für fehlerhafte, unrichtige oder unerlaubte Inhalte bleibt dabei ausgeschlossen, weil sie diese nicht überblicken oder im Detail verstehen kann.

15. Gewährleistung / Vorgehen bei Mängeln

Der Kunde bestätigt, sich über den genauen Inhalt der von **Pfister BI Consulting GmbH** angebotenen Produkte und Dienstleistungen ein umfassendes Bild gemacht zu haben und damit einverstanden zu sein. Die Verantwortung für den Einsatz, für den Gebrauch sowie der damit erzielten Resultate liegt beim Kunden.

Pfister BI Consulting GmbH kann keine Gewähr übernehmen für die Leistungen und Produkte Dritter, welche sie im Rahmen ihrer Beratungsdienstleistungen empfiehlt.

Mängel an Produkten von Drittherstellern sind von den Drittherstellern zu beheben. Aufwendungen von **Pfister BI Consulting GmbH** im Zusammenhang mit der Suche und/oder Behebung von Mängeln an Produkten von Drittherstellern werden dem Kunden nach Aufwand in Rechnung gestellt, sofern diesbezüglich kein Vertrag (z.B. Supportvertrag) zwischen **Pfister BI Consulting GmbH** und dem Kunden abgeschlossen wurde.

Beschafft **Pfister BI Consulting GmbH** für den Kunden Standardsoftware, dann schliesst der Kunde den Lizenzvertrag direkt mit dem Lieferanten der Standardsoftware ab. Gewährleistungsansprüche wegen Mängeln an Standardsoftware stehen dem Kunden daher nach Massgabe des jeweiligen Lizenzvertrages direkt gegenüber dem Lieferanten zu.

Betreffend Projektleistungen gewährleistet **Pfister BI Consulting GmbH**, die gemäss Vertrag geschuldeten Leistungen durch angemessen ausgebildetes Fachpersonal und unter Einhaltung der in ihrem Betrieb üblichen Sorgfalt zu erbringen. **Pfister BI Consulting GmbH** gewährleistet, dass ihre Leistungen die vertraglich vereinbarten Eigenschaften aufweisen.

16. Geistiges Eigentum

Ohne ausdrücklich anders lautende Vereinbarung verbleiben sämtliche Schutzrechte an Arbeitsergebnissen bei **Pfister BI Consulting GmbH**.

16.1 Rechte an Individualsoftware

Die ausschliesslichen Rechte an der von der **Pfister BI Consulting GmbH** für den Kunden hergestellten Individualsoftware, einschliesslich Quellcode, Programmbeschreibungen und Dokumentationen, unabhängig ob diese in schriftlicher oder maschinell lesbarer Form vorliegen, gehen mit Entstehung an den Kunden über.

An rechtlich nicht geschützten Ideen, Verfahren und Methoden bleiben beide Vertragspartner nutzungs- und verfügungsberechtigt. Die Software- Dokumentation (insbesondere dokumentierter Quellcode samt Übersicht, Daten- und Funktionsmodell sowie Funktionsbeschreibung) und die übrigen Unterlagen sind dem Kunden vor der Abnahme und auf Verlangen vor allfälligen Teilzahlungen auszuhändigen.

16.2 Patentrechte

Patentrechte an Erfindungen, die bei der Vertragserfüllung entstanden sind, gehören

- dem Kunden, wenn die Erfindungen von deren Personal gemacht wurden;
- der **Pfister BI Consulting GmbH**, wenn die Erfindungen von deren Personal oder von ihr beigezogenen Dritten gemacht wurden;
- der Leistungsbezügerin und der **Pfister BI Consulting GmbH**, wenn die Erfindungen gemeinsam vom Personal der Leistungsbezügerin und der **Pfister BI Consulting GmbH** bzw. von ihr beigezogenen Dritten gemacht wurden. Die Vertragspartner verzichten gegenseitig auf die Erhebung von Lizenzgebühren. Sie können ihre Rechte ohne Zustimmung des anderen Vertragspartners auf Dritte übertragen oder Dritten Gebrauchsrechte einräumen.

16.3 Rechte an Standardsoftware

Die Schutzrechte an der Standardsoftware verbleiben bei der **Pfister BI Consulting GmbH** oder Dritten. Soweit die Rechte Dritten zustehen, garantiert die **Pfister BI Consulting GmbH**, dass sie über die erforderlichen Nutzungs- und Vertriebsrechte verfügt.

Die Leistungsbezügerin erwirbt das nicht ausschliessliche Recht zum Gebrauch und zur Nutzung der Standardsoftware in dem im Vertrag vereinbarten Umfang.

Das Recht auf Nutzung der Standardsoftware ist je nach Vereinbarung entweder zeitlich unbeschränkt oder auf eine bestimmte oder unbestimmte Dauer (bis zur Kündigung) eingeräumt. Ist das Nutzungsrecht zeitlich unbeschränkt, so ist es auch übertragbar.

17. Abtretung, Übertragung und Verpfändung

Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis sowie der Vertrag als Ganzes dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Vertragspartners an Dritte weder ganz noch teilweise abgetreten, übertragen noch verpfändet werden. Eine solche Zustimmung kann nur aus triftigen Gründen verweigert werden.

18. Vertragsänderungen

Pfister BI Consulting GmbH behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Über Änderungen der AGB wird der Kunde in geeigneter Form informiert.

19. Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Inhalte einer integrierten Beilage der allgemeinen Geschäftsbedingungen ungültig sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der allgemeinen Geschäftsbedingungen im Übrigen nicht berührt. Die Vertragsparteien werden die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung ersetzen, die dem gewollten wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung sowie dem ursprünglich vereinbarten Vertragsgleichgewicht möglichst nahekommt. Dasselbe gilt auch für allfällige Vertragslücken.

20. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Auf das Vertragsverhältnis ist schweizerisches Recht anwendbar, sofern im Vertrag nicht anders geregelt.

Die Bestimmungen des Wiener Kaufrechtes (Übereinkommen der Vereinigten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf, abgeschlossen in Wien am 11.4.1980) werden wegbedungen.

Ohne anders lautende, schriftliche Vereinbarung gilt **Burgdorf, Kanton Bern**, als Gerichtsstand für alle entstehenden Rechtsstreitigkeiten.

Hindelbank, Mai 2021