

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der AXIANS Cyber Security & BI AG

### 1. Vertragsgrundlage

**1.1** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der AXIANS Cyber Security & BI AG (nachfolgend AXIANS) gelten für alle zwischen dem Kunden und der AXIANS abgeschlossenen Verträge über Services wie beispielsweise Managed Services, Consulting Services, Licensing, Hardwarekauf etc. (nachfolgend zusammen „Services“).

**1.2** Mit der Unterzeichnung des Vertrages durch den Kunden und dem Ausstellen einer Auftragsbestätigung durch die AXIANS erklärt der Kunde, diese AGBs sowie weitere Dokumente wie Service Description, Offerte, Bestellung (nachfolgend „Übrige Vertragsbestandteile“) gelesen und akzeptiert zu haben.

**1.3** Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden hiermit ausdrücklich ausgeschlossen.

### 2. Generelle Bestimmungen für die Leistungserbringung

**2.1** Die Services werden von der AXIANS resp. von ihr beauftragte Dritte oder verbundenen Unternehmen der AXIANS gemäß Vertrag inklusive Übrige Vertragsbestandteile erbracht.

**2.2** Die Leistungserbringung erfolgt je nach Service vor Ort oder remote in Absprache mit dem Kunden.

**2.3** Der Kunde wird der AXIANS jegliche Problem- bzw. Fehlermeldung an die angegebene Supportline weiterleiten („Ordnungsgemäße Fehlermeldung“) und gemäss den Übrigen Vertragsbestandteilen bearbeiten. Das Problem muss reproduzierbar sein.

**2.4** Die AXIANS ist nicht zur Leistung verpflichtet, wenn Veränderungen am Servicegegenstand ohne Zustimmung von AXIANS erfolgt sind oder der Servicegegenstand an einen anderen Betriebsort verbracht wurde. Liegt dies vor, kann AXIANS nach eigener Wahl verlangen, dass der ursprüngliche Zustand wieder hergestellt wird oder dass die dadurch entstandenen Mehraufwände erstattet werden. Probleme und Fehler am Servicegegenstand, die durch Störungen an oder durch eine nicht kompatible Systemumgebung des Servicegegenstands, insbesondere Betriebssysteme, Netzwerk oder Applikationen verursacht wurden, hat AXIANS nicht zu vertreten.

### 3. Leistungsinhalt

**3.1** Soweit nicht anders vereinbart erbringt AXIANS die Services gemäss dem Vertrag und den übrigen Vertragsbedingungen sorgfältig mit dem notwendigen fachlichen Know How. AXIANS kann zur Serviceerbringung soweit nicht im Vertrag ausgeschlossen, auf Ressourcen von Schwestergesellschaften zurückgreifen.

**3.2** Soweit im Vertrag und/ oder den Übrigen Vertragsbestimmungen nicht anders festgelegt kann der Kunde Zusatzleistungen in Anspruch nehmen und beauftragt diese in einer gesonderten Bestellung zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen der AXIANS. Die Verpflichtung zur Leistung kommt erst mit der Annahme seitens der AXIANS zustande.

**3.3** Die AXIANS wird den Kunden nach Kenntniserlangung von Schwierigkeiten oder

Beeinträchtigungen, sofern diese Auswirkungen auf einen Service haben, informieren und - soweit abschätzbar - über die voraussichtliche Dauer der Behinderung unterrichten.

**3.4** Weitere über die Übrigen Vertragsbestandteile hinausgehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen. Es bestehen insbesondere kein Anspruch auf Rückerstattung von Vergütungen, Preisminderung oder Ersatzanspruch durch Dritte.

#### **4. Ausschlüsse**

**4.1** AXIANS ist für Probleme, Fehler sowie fehlende Verfügbarkeiten des Service nicht verantwortlich, soweit AXIANS dafür kein Verschulden trifft insbesondere Umstände, die in den Übrigen Vertragsbestandteilen beschrieben oder durch folgendes verursacht werden:

- Störungen und Ausfälle des Netzwerkes, der Kundenumgebung, Klimaanlage und/oder anderer Systeme und Geräte, die mit dem Servicegegenstand im Zusammenhang stehen;
- Nicht rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Kundenpflichten gemäss Vertrag inklusive Übrige Vertragsbestimmungen;
- Nicht sachgemäße Nutzung des Servicegegenstands durch den Kunden oder Dritter;
- Vereinbarte Wartungsfenster;
- Andere, außerhalb des Verantwortungsbereichs der AXIANS liegende Umstände.

**4.2** Leistungen, die im Zusammenhang mit den in Ziff. 4.1 aufgelisteten Ausschlüsse anfallen, sind der AXIANS zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen zu vergüten.

**4.3** AXIANS wird im Rahmen der Fernwartung für eine Verschlüsselung der Daten sorgen. Sollte dies durch Fehler an einer Software Dritter nicht geleistet werden können, übernimmt AXIANS keine Haftung.

#### **5. Pflichten des Kunden**

**5.1** Der Kunde wird die AXIANS über jede Änderung, die den Service beeinflusst wie beispielsweise die Systemumgebung und andere wesentliche Umstände unverzüglich schriftlich hinweisen.

**5.2** Der Kunde ist verpflichtet, die AXIANS bei der Leistungserbringung zu unterstützen. Er wird insbesondere einen Verantwortlichen benennen, der während der gesamten Vertragslaufzeit alle für die Zwecke der Vertragsdurchführung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt. Er ist ebenso verpflichtet nur das Personal zur Nutzung des Servicegegenstand einsetzen, das über die erforderliche Qualifikation für eine sachgerechte Nutzung verfügt.

**5.3** Der Kunde stellt der AXIANS sämtliche Betriebshandbücher, technischen Dokumentationen und sonstigen Unterlagen zur Verfügung, die für den Service relevant sind. Ebenso teilt er der AXIANS die Erfahrungen und Besonderheiten seiner Systeme und deren Betrieb mit, mit dem Ziel, die leistenden Einheiten bei der AXIANS in die Lage zu versetzen, wesentliche Punkte der Kundensystemlandschaft zu kennen und hierauf bei Bedarf besondere Aufmerksamkeit lenken zu können. Der Kunde ist ebenso für die Erteilung notwendiger behördlicher Genehmigungen verantwortlich.

**5.4** Jegliche Fehler, Störungen und Ausfälle wird der Kunde der AXIANS unverzüglich über die eingerichtete Supportline gemäss den übrigen Vertragsbestimmungen melden.

**5.5** Der Kunde wird jegliche ihm übergebenen Passwörter, Codes, Geräte oder andere zur Identifizierung und Nutzerkennungen notwendigen Mittel streng vertraulich behandeln und nicht an Dritte weitergeben. Er

informiert seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend. Im Fall eines Verlusts wird der Kunde AXIANS hierüber unverzüglich informieren. Der Kunde kennt die von AXIANS aufgezeichnete Vorgang- und Verbindungslogs als verbindlich an.

**5.6** Der Kunde stellt, soweit im Vertrag nicht anders vereinbart, alle erforderlichen und mit dem Servicegegenstand kompatiblen Virtualisierungs-, Betriebssystem-, Datenbank- und sonstigen Produktlizenzen und unterhält mit den Lizenzgebern entsprechende Software-Wartungsverträge für die gesamte Laufzeit des Vertrages zur Verfügung. Dies beinhaltet ein ausreichend dimensioniertes Netzwerk, insbesondere die Einrichtung eines VPN, der die Informationsübertragung sicherstellt.

**5.7** Der Kunde wird die AXIANS alle sonstigen notwendigen Unterlagen, Informationen und Unterstützung gewähren, um die AXIANS in die Lage zu versetzen, den geschuldeten Service zu erbringen. Diese sind ergänzend zu den AGBs auch in den Übrigen Vertragsbestandteilen beschrieben.

## **6. Hardware und Lizenzen**

**6.1** Soweit der Kunde Hardware, Software oder Services von Dritten bezieht, die AXIANS dem Kunden nur vermittelt oder eigene Lizenzen auf der Infrastruktur von der AXIANS nutzt, ist der Kunde für die korrekte Lizenzierung grundsätzlich selbst verantwortlich und schliesst allfällige Verträge direkt mit dem Lizenzgeber ab.

**6.2** Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Hardware-Preise und Lieferfristen vom Hersteller geändert werden können. Allfällige, damit im Zusammenhang stehende Projektverzögerungen und damit verbundene Kosten sind vom Kunden zu tragen.

**6.3** Soweit der Kunde Lizenzen nutzungsbasiert bezieht, wird die Anzahl der bezogenen Lizenzen oder anderer Einheiten auf der jeweiligen Rechnung ausgewiesen und in dem gemäss den Übrigen Vertragsbestimmungen festgelegten Rhythmus angepasst. Es besteht kein Widerspruchsrecht des Kunden.

**6.4** Der Kunde verpflichtet sich, beim Weiterverkauf oder bei sonstiger Weitergabe der Hardware – oder Software-Produkte dem jeweiligen Erwerber die Verpflichtungen aus den Nutzungs- und Garantiebedingungen des Software-Herstellers mit der Verpflichtung zur Weiterüberbindung zu übertragen, soweit der Weiterverkauf vertraglich oder gesetzlich zulässig ist.

## **7. Gewährleistung**

**7.1** AXIANS erbringt ihre Leistungen mit qualifiziertem Personal gemäss den Übrigen Vertragsbestimmungen. AXIANS bemüht sich, einen hohen Standard einzuhalten. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und sich bewusst, dass kein fehlerfreier Service möglich ist. Zur Behebung von Problemen und Fehlern kommen die Übrigen Vertragsbestimmungen insbesondere die Service Description zur Anwendung.

**7.2** Für vom Kunden bei AXIANS bezogene Hardware gelten die gemäss Herstellerbedingungen zugesicherten Eigenschaften und Gewährleistungsansprüche.

**7.3** Andere als in den Übrigen Vertragsbestimmungen resp. Herstellerbedingungen angegebenen Rechte sind ausdrücklich ausgeschlossen.

## **8. Vergütung und Zahlungsbedingungen**

**8.1** Die für die geleisteten Services zu zahlende Vergütung wird grundsätzlich gemäss Offerte und Vertrag in Rechnung gestellt, soweit in den Anhängen vereinbart. Bei periodischen Services erfolgt die Rechnungsstellung im Voraus. Eine vorausbezahlte oder bereits fällige Vergütung wird auch bei Nichtnutzung der Services innerhalb des vereinbarten Zeitraums nicht rückerstattet bzw. gutgeschrieben.

**8.2** Bestellte Dienstleistungskontingente (z.B. Personentage) sind im Voraus zu bezahlen. Sie müssen gemäss den Anhängen abgerufen werden, es sein denn es wurde ein anderer Abrufzeitraum ausdrücklich vereinbart. Werden sie auch im Folgemonat nicht abgerufen, verfallen sie und können nicht mehr in Anspruch genommen werden. Über dieses Dienstleistungskontingent hinausgehende genutzte Leistungen werden nach Aufwand je angefangener Viertelstunde nach der jeweils aktuellen Preisliste der AXIANS abgerechnet.

**8.3** Hard- und / oder Software resp. entsprechende Softwarelizenzen sind gemäss den im Vertrag festgehaltenen Bedingungen zu bezahlen.

**8.4** Die vereinbarten Preise sind Nettopreise exkl. allfällige Mehrwertsteuer, Transportspesen, Gebühren, Spesen etc. Soweit nicht anders im Vertrag vereinbart, sind Preise in Schweizer Franken geschuldet.

**8.5** Rechnungen sind innert 30 Tagen ohne Abzug zur Zahlung fällig vorbehältlich anderslautender Regelungen des Vertrages. Nach Ablauf der Zahlungsfrist ist der Kunde ohne weiteres in Verzug. Es gilt ein Verzugszins von 6% p.a. ab Verfalltag.

**8.6** Es gilt ein Verrechnungsverbot.

## **9. Technische Änderungen/Vertragsänderungen**

**9.1** Der Kunde darf Änderungen an den für die Erbringung des Services notwendigen Systeme grundsätzlich nur so vornehmen, dass sich solche Änderungen nicht auf die vereinbarten Leistungsmerkmale, wie z.B. Verfügbarkeit, Performance auswirken. Soweit dadurch für die AXIANS ein zusätzlicher Aufwand entsteht, z.B. durch notwendige Hardware-Erweiterungen, gehen die Mehraufwendungen zu Lasten des Kunden. Die AXIANS ist vor Durchführung von Änderungen zu informieren.

**9.2** Bei Managed Service ist AXIANS ist ferner berechtigt, Änderungen an der IT-Infrastruktur vorzunehmen, wenn es für die ordnungsgemässen Erfüllung des Vertrages unter Wahrung der gebotenen Sorgfalt notwendig ist. Dadurch entstehende Mehraufwände gehen zu Lasten des Kunden.

## **10. Nutzungsrechte**

**10.1** AXIANS erteilt dem Kunden für die Dauer des jeweiligen Servicevertrages das nicht übertragbare und nicht ausschließliche Recht zur Nutzung der in den Serviceverträgen genannten und für die Serviceerbringung notwendigen Software. Diese Nutzungsrechtseinräumung beschränkt sich auf das Recht zum Gebrauch der zur Verfügung gestellten Software für interne Geschäftszwecke des Kunden im Rahmen der jeweils geltenden Nutzungsbedingungen und Übrigen Vertragsbestimmungen. Lizenzbedingungen der Hersteller bleiben vorbehalten.

**10.2** Soweit zur Leistungserbringung Software Dritter genutzt wird (Embedded Systems,

Betriebssystem, Middleware, Remote Access usw.), gelten für die jeweilige Nutzung die rechtlichen Regelungen, die der jeweilige Hersteller oder Lieferant dieser Software dafür vorschreibt. Die konkreten Bedingungen sind im jeweiligen Vertrag als Link zitiert oder als Anhang beigefügt. Soweit dies nicht der Fall ist, gelten die Nutzungsbedingungen, die der Hersteller für die jeweilige Software vorsieht. Sollten sich diese Bedingungen während der Laufzeit eines Servicevertrags ändern, gelten die jeweils aktuellen Bedingungen.

**10.3** Für die von AXIANS entwickelte Software oder Lösung oder in der von AXIANS eingesetzten Software kann Open Source Software verwendet werden. Eine Liste der eingesetzten Open Source Software für wesentliche Komponenten kann bei AXIANS bestellt werden. Im Übrigen gelten die Lizenzbestimmungen des Herstellers und die dortigen Hinweise betreffend Open Source.

**10.4** Das Eigentum und die gewerblichen Schutzrechte, insbesondere Urheberrechte, verbleiben bei AXIANS bzw. dem jeweiligen Rechtsinhaber.

**10.5** Jegliche Veränderung, Übersetzung, Anpassung oder Weiterentwicklung sowie Dekompilierung der in den Serviceverträgen genannten Software ist untersagt, sowie die Nutzung für andere Zwecke als interne Geschäftszwecke.

## **11. Höhere Gewalt**

**11.1** Führt ein Ereignis höherer Gewalt, wie z.B. Terror, Arbeitskonflikte, Wetterbedingungen, Pandemien etc. dazu, dass die AXIANS die Services nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig erfüllen kann, wird die AXIANS den Kunden unverzüglich schriftlich über die Art des Ereignisses und die voraussichtlichen Auswirkungen auf ihre vertrag

**11.2** lichen Rechte benachrichtigen.

**11.3** Die AXIANS ist für die Dauer des jeweiligen Ereignisses von der Leistung der Services befreit. Bestehende Service Level Agreements werden in dieser Zeit ausgesetzt.

**11.4** Die AXIANS wird im Rahmen ihrer Möglichkeiten das Notwendige unternehmen, um die Auswirkungen des jeweiligen Ereignisses auf die Leistung der Services so weit wie möglich zu beschränken. Nach Beendigung des Ereignisses höherer Gewalt wird die AXIANS den Kunden hierüber benachrichtigen und die Leistung der Services wieder vornehmen. Ausgesetzte Service Level Agreements werden wieder aufgenommen.

## **12. Haftung/Verjährung**

Die AXIANS haftet für absichtlich oder grobfahrlässig verursachte direkte Schäden sowie für Personenschäden unbeschränkt. Für leichtfahrlässig verursachte direkte Schäden haftet AXIANS bis zur Hälfte der für einen Service pro Jahr bezahlten Umsatz.

Die Haftung der AXIANS für indirekte und Folgeschäden wie entgangenen Gewinn, Ausfallzeiten, Vermögensschäden, Datenverlust oder Datenbeschädigung ist ausgeschlossen.

## **13. Geheimhaltung/Datenschutz**

**13.1** Die Vertragsparteien sind verpflichtet, Geschäftsgeheimnisse der jeweils anderen Partei für eine

unbegrenzte Zeit vertraulich zu behandeln und sie an keinen Dritten weiterzugeben. Mit Geschäftsgeheimnisse sind alle im Rahmen der Vertragsdurchführung erlangten Informationen zu verstehen. In diesem Zusammenhang darf nur Mitarbeitern Zugang zu den Betriebsgeheimnissen gewährt werden, soweit dies für die Ausführung des Vertrages notwendig ist. So berechnigteMitarbeiter sind, diesen Bedingungen gemäß, zur Geheimhaltung zu verpflichten.

**13.2** Die vorstehenden Verpflichtungen gelten nicht für Geschäftsgeheimnisse, die

- (i) der anderen Partei bereits bei Übermittlung bekannt waren,
- (ii) nach Übermittlung ohne Verschulden der anderen Partei bekannt geworden sind,
- (iii) von der anderen Partei eigenständig und ohne Nutzung der Betriebsgeheimnisse entwickelt worden sind,
- (iv) die die andere Partei aufgrund Gesetz, behördlicher Verfügung oder gerichtlicher Entscheidung veröffentlichen muss, vorausgesetzt der Partei wurde ausreichend Zeit zur Abwehr dieser Maßnahmen gewährt.

**13.3** Soweit die AXIANS oder ein von ihr beauftragter Dritter im Rahmen des Vertrages auf Speichermedien des Kunden zugreifen muss, stellt der Kunde sicher, dass ein Zugriff auf personenbezogenen Daten verhindert oder so gering wie möglich gehalten wird. Die AXIANS verpflichtet sich zur Einhaltung der anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen sowie des Bankgeheimnisses, Anwaltsgeheimnisses oder Amtsgeheimnisses soweit anwendbar. Soweit AXIANS Hilfspersonen bezieht, so wird eine entsprechende Auftragsdatenvereinbarung abgeschlossen.

**13.4** AXIANS verpflichtet sich, die anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten, sämtliche notwendigen Instrumente wie die technischen und organisatorischen Massnahmen (TOM) des Datenschutzes und der Datensicherheit zu implementieren. AXIANS arbeitet mit Verbundenen Unternehmen der AXIANS- und VINCI-Gruppe und tauscht mit diesen die für die Erbringung des Services notwendigen Personendaten aus. AXIANS schliesst dazu entsprechende Vereinbarungen ab. Zwischen den Parteien gilt die entsprechende Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung resp. der entsprechende Vertragsanhang.

## **14. Vertragsdauer und Kündigung**

**14.1** Der Vertrag gilt für die in der Offerte und den Übrigen Vertragsbedingungen vereinbarte Dauer. Sofern dort nicht anders vereinbart ist, verlängert sich der Vertrag nach der vereinbarten Mindestlaufzeit jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht drei (3) Monate zum Ende der Mindestlaufzeit bzw. des jeweiligen Verlängerungszeitraumes von einer der Parteien schriftlich gekündigt wird.

**14.2** Kündigt der Kunde den Vertrag ausserordentlich, so steht der AXIANS den noch nicht erbrachten Teil der Vergütung, abzüglich ersparter Aufwendungen, während der festen Vertragsdauer zu. In jedem Fall ist der Vergütungsanteil für die Nutzung exklusiv für den Kunden beschaffter Hardware- und/oder Softwarekomponenten bis zum Ende der Mindestlaufzeit zu entrichten.

**14.3** Das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt. Vor einer solchen Kündigung hat die kündigungsberechtigte Partei unverzüglich nach Kenntnis des wichtigen Grundes der anderen Vertragspartei eine Abhilfefrist von dreißig (30) Tagen in Schriftform zu setzen.

Ein wichtiger Grund liegt für den Kunden dann vor, wenn die Weiterführung des Services für die Vertragspartei objektiv nicht mehr zumutbar ist z.B. wegen fehlender Zahlung oder sehr tiefer Verfügbarkeit.

## **15. Exit Management / Run-down**

**15.1** Der Kunde und die AXIANS sind sich einig, dass nach Beendigung der Vertragslaufzeit, soweit im Vertrag vorgesehen, eine geordnete Rückübertragung der Leistungserbringung an den Kunden oder einen von ihm beauftragten Dritten sichergestellt werden soll. Die Vertragspartner werden daher rechtzeitig vor dem Ablauf der Vertragslaufzeit, zumindest sechs (6) Monate vorher, Gespräche zur Festlegung der dafür erforderlichen Leistungen und Mitwirkungspflichten, die zeitliche Abfolge und die Vergütung aufnehmen.

**15.2** Im Falle der Beendigung eines Vertrages unterstützt die AXIANS auf Verlangen des Kunden diesen bei der Überleitung der Hardware, der Software, der Anwendungsdaten in einem marktüblichen Format auf ein IT-System des Kunden oder eines Dritten.

**15.3** AXIANS übergibt dem Kunden auf Wunsch die bei der AXIANS vorhandene Unterlagen, die die AXIANS vom Kunden oder einem seiner Dienstleister im Zusammenhang mit der Übernahme der Betriebsleistungen erhalten hat. Alternativ wird AXIANS die vorgenannte Unterlagen löschen bzw. vernichten und gegenüber dem Kunden die Löschung/Vernichtung schriftlich zu bestätigen, soweit gesetzlich zulässig. Soweit nichts anderes vereinbart, wird AXIANS den Service von acht (8) Tagen nach Beendigung des Vertrages abschalten und spätestens nach dreißig (30) Tagen entfernen.

## **16. Allgemeines**

**16.1** Änderungen dieser AGBs können jederzeit erfolgen, soweit im Vertrag nicht anders vereinbart. Haben die Änderungen objektiv eine negative Folge für den Kunden wie z.B. Preiserhöhungen, so hat der Kunde das Recht, den Vertrag auf den Zeitpunkt der Änderungen zu kündigen. Danach gelten die Änderungen als akzeptiert.

**16.2** Der Kunde kann seine Rechte diesem Vertrag nur mit vorgängiger schriftlicher Einwilligung der AXIANS abtreten.

**16.3** Bei auftretenden Meinungsverschiedenheiten und Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit dem Vertrag stehen, werden Anstrengungen einer einvernehmlichen Lösung unternommen.

**16.4** Es ist schweizerisches materielles Recht anwendbar unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (Wiener Kaufrecht) sowie des Bundesgesetzes über das Internationale Privatrecht (IPRG). Ausschliesslicher Gerichtsstand ist **Zug**, Schweiz.

Juni 2021