

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für ICT-Leistungen der axelion AG

Ausgabe Januar 2023

### A ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

#### 1. ANWENDUNGSBEREICH UND GELTUNG

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen für werkvertragliche, auftrags- sowie kauf- und mietrechtliche Leistungen (einschliesslich der Softwarelizenzierung) im Bereich der Informationstechnologie und Telekommunikation (ICT) zwischen der Kundin / dem Kunden (nachfolgend «Kundschaft») und der axelion AG (nachfolgend «axelion»). Diese werden im Folgenden als «Parteien» bezeichnet.
- 1.2. axelion weist in der Offertanfrage auf diese AGB hin. Mit der Einreichung eines schriftlichen Angebotes oder, falls dieses fehlt, spätestens bei Annahme einer Bestellung anerkennt die Kundschaft die Anwendbarkeit dieser AGB. Abweichungen von diesen AGB bedürfen zu ihrer Gültigkeit die Erwähnung in den Einzelverträgen.
- 1.3. Die Offerten von axelion stellen Richtofferten dar und sind, ohne anderslautende schriftliche Zusage, unverbindlich. Der Kundschaft zugesandte Verträge sind von der Kundschaft innert eines Monats durch Gegenzeichnung anzunehmen.

#### 2. VERTRAGSBESTANDTEILE UND RANGFOLGE

- 2.1. Bei Widersprüchen zwischen den AGB und den Einzelverträgen haben die Vereinbarungen der Parteien in den Verträgen Vorrang.
- 2.2. Zeitlich neuere Vereinbarungen gehen den entsprechenden älteren vor und ersetzen diese im neu geregelten Anwendungsbereich.
- 2.3. Die Verträge (einschliesslich dieser AGB) ersetzen jeweils alle früheren Absprachen, Korrespondenzen, Erklärungen, Verhandlungen oder Vereinbarungen der Parteien über den Vertragsgegenstand der jeweiligen Verträge, es sei denn, es wird in den jeweiligen Verträgen ausdrücklich auf diese verwiesen.

#### 3. PRODUKTE UND LEISTUNGEN

- 3.1. Art, Umfang und Eigenschaften der Produkte und Leistungen werden in den Einzelverträgen geregelt.
- 3.2. Bei unveränderter Leistung und gleichen Mengengerüsten entsprechen die Gesamtkosten den in den Einzelverträgen festgelegten Leistungen. Leistungsänderungen haben ohne anderslautende Vereinbarung eine Anpassung der Kosten zur Folge.

#### 4. AUSFÜHRUNG

- 4.1. Die Parteien zeigen sich gegenseitig sofort alle Umstände aus ihren Bereichen an, welche die vertragsgemässe Erfüllung gefährden oder für die Vertragsbeziehung insgesamt von Bedeutung sein können, soweit dem keine gesetzlichen oder vertraglichen Geheimhaltungspflichten entgegenstehen.
- 4.2. Die Ausführung von Leistungen erfolgt unter Anwendung anerkannter Methoden und aktuellen Standards und unter Beachtung der von der Kundschaft vertragsgemäss erteilten Weisungen.
- 4.3. axelion informiert die Kundschaft regelmässig über den Fortschritt der Arbeiten und holt bei Unklarheiten erforderliche Vorgaben der Kundschaft ein.

#### 5. UNTERSTÜTZUNGS- UND MITWIRKUNGSPFLICHTEN DER KUNDSCHAFT

- 5.1. Die Kundschaft stellt sicher, dass alle erforderlichen Mitwirkungspflichten rechtzeitig, im erforderlichen Umfang und für axelion unentgeltlich erbracht werden. Dafür übergibt die Kundschaft axelion unter anderem rechtzeitig alle für die Vertragserfüllung erforderlichen Vorgaben aus ihrem Bereich und gewährt axelion den notwendigen Zugang zu ihren Räumlichkeiten und Ressourcen.
  - 5.2. Die Kundschaft wird die Vorgaben von axelion hinsichtlich Hardware- und Softwareanforderungen beachten. Darüber hinaus wird sie grundsätzlich keine eigene Installation neuer Soft- oder Hardware (inkl. Releases) oder eigene Durchführung von Systemarbeiten ohne vorherige Absprache mit axelion vornehmen und die von axelion vorgegebenen Standard-Updates fristgerecht durchführen.
  - 5.3. Allfällige weitere Mitwirkungshandlungen der Kundschaft können in den Einzelverträgen vereinbart werden.
  - 5.4. Kommt die Kundschaft diesen Pflichten nicht oder nicht gehörig nach, so sind die daraus entstehenden Folgen (bspw. Verzögerungen, Mehraufwendungen usw.) von der Kundschaft zu tragen. Die Kundschaft hat axelion den Mehraufwand zu den jeweils gültigen Standardansätzen von axelion zu vergüten, es sei denn, die Verletzung ihrer Pflichten ist alleine durch axelion zu verantworten. Trägt axelion eine Mitverantwortung, wird der Mehraufwand anteilmässig von beiden Parteien getragen.
- #### 6. ÜBERGANG VON NUTZEN UND GEFAHR / ERFÜLLUNGORT
- 6.1. Grundsätzlich erfolgen Nutzen- und Gefahrenübergang mit Entgegennahme der Leistung oder der Lieferung durch die Kundschaft am Erfüllungsort (= Ort der Leistungserbringung).
- #### 7. PERSONALEINSATZ UND BEIZUG VON UNTERAUFTRAGNEHMENDEN
- 7.1. axelion ist berechtigt, zur Erfüllung der Dienstleistungen Dritte beizuziehen oder die Erfüllung Dritten zu übertragen. axelion benennt diese Dritten, wenn möglich, im Voraus. Bei der Zuteilung der Mitarbeitenden wird axelion besondere Wünsche der Kundschaft, so weit wie möglich, berücksichtigen.
  - 7.2. axelion kann Dienstleistungen gleicher oder ähnlicher Art auch für andere Auftraggebende erbringen und ist beim Einsatz ihrer Mitarbeitenden nicht beschränkt.
  - 7.3. Sofern sich axelion gegenüber der Kundschaft ausdrücklich dazu verpflichtet hat, als Generalunternehmerin aufzutreten, haftet axelion für ihre Unterauftragnehmenden wie für sich selbst. Ansonsten haftet axelion nur für die Auswahl, Instruktion und Überwachung der beigezogenen Dritten. Wenn die Kundschaft den Bezug einer bestimmten unterauftragnehmenden Drittpartei verlangt, hat die Kundschaft das Risiko einer Nicht- oder Schlechterfüllung durch die betreffende unterauftragnehmende Drittpartei alleine zu tragen.
- #### 8. INSTRUKTION UND PROJEKTORGANISATION
- 8.1. Die axelion übernimmt die Instruktion des Personals der Kundschaft im vereinbarten Umfang. Die technische Koordination erfolgt durch die zuständige Projektleitung von axelion in Absprache mit der Kundschaft.
  - 8.2. axelion hat auf die Wünsche der Kundschaft, soweit angemessen und technisch möglich, Rücksicht zu nehmen.
  - 8.3. Die Parteien vereinbaren die Projektorganisation und bezeichnen die darin verantwortlichen Personen.
- #### 9. VERGÜTUNG UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN
- 9.1. Alle Preise verstehen sich rein netto in Schweizer Franken (CHF).
  - 9.2. Die Mehrwertsteuer und allfällige weitere indirekte Steuern sind in den Preisen nicht inbegriffen. Sie werden separat ausgewiesen und gehen zulasten der Kundschaft.

- Anwendbar sind jeweils die im Zeitpunkt der Rechnungsstellung anwendbaren gesetzlichen Steuersätze.
- 9.3. Sämtliche Rechnungen sind ohne Abzug innert 30 Tagen nach dem Rechnungsdatum zu bezahlen, sofern nicht anderweitig vereinbart.
- 9.4. Es gelten die Preise auf den zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bekannten Grundlagen für die im Vertrag spezifizierten Dienstleistungen. Von der Kundschaft bezogene Leistungen, deren Preise nicht speziell vereinbart wurden, werden nach effektivem Aufwand zu den jeweils gültigen Standardansätzen von axelion in Rechnung gestellt.
- 9.5. Die Rechnungsstellung für Dienstleistungen erfolgt monatlich nach Erbringung bzw. sofern vertraglich vorgesehen nach der Abnahme der erbrachten Leistungen.
- 9.6. Leistungen können von axelion auch ohne Vorliegen eines von der Kundschaft visierten Rapports (bspw. Supportabonnement, Hotline, per Remote erbrachte Leistungen, Vor- oder Nachbereitungsdienstleistungen etc.) in Rechnung gestellt werden.
- 9.7. Dienstleistungen zu Festpreisen, der Kaufpreis von Hardware und einmalige Lizenzgebühren sowie die separat ausgewiesenen Steuern sind ohne Abzug wie folgt zu bezahlen:
- 50% der jeweiligen Vertragssumme, im Sinne einer Vorauszahlung, ohne weiteren Nachweis innert zehn Tagen nach Vertragsabschluss;
  - 100% innert 30 Tagen nach Lieferdatum oder der Hälfte der erbrachten Leistungen oder spätestens drei Monate nach Inbetriebnahme des Systems, je nachdem, was zuerst eintrifft. Bei Teillieferungen kann dieser Betrag in entsprechenden Teilbeträgen in Rechnung gestellt werden. Ist das Lieferdatum weniger als 30 Tage nach Vertragsabschluss möglich, so hat axelion das Recht, den vollen Vertragspreis samt Kosten und Steuern sofort nach Lieferung in Rechnung zu stellen.
- 9.8. Reise-, Verpflegungs- und Übernachtungsspesen gehen, ohne anderslautende Vereinbarung, zulasten der Kundschaft und werden separat in Rechnung gestellt. Muss axelion im Zuge der Vertragserfüllung der Kundschaft Ware liefern und kann sie diese nicht im Rahmen eines Kundenbesuchs ohne unverhältnismässigen Aufwand mit sich führen, so hat die Kundschaft allfällige Transportkosten (Verpackung, Porto, Frachtkosten etc.) zusätzlich zu tragen.
- 9.9. Die vertraglich vereinbarten jährlichen Betriebs-, Rechenzentrums- und Wartungsgebühren (nachfolgend zusammengefasst unter «Servicevertrag») sowie die separat ausgewiesenen Steuern sind ohne abweichende Vereinbarung wie folgt geschuldet. Die Zahlungspflicht beginnt, sofern der Servicevertrag vor der Lieferung abgeschlossen wurde, ab dem ersten Werktag nach dem Lieferdatum für die jeweiligen Hard- und Software-Komponenten und, falls der Servicevertrag erst nach der Lieferung abgeschlossen wurde, ab dem Datum der Unterzeichnung des Servicevertrages. Die entsprechenden Beträge werden erstmals unmittelbar nach dem Lieferdatum, respektive bei späterer Unterzeichnung des Servicevertrages unmittelbar nach dieser Unterzeichnung in Rechnung gestellt.
10. VERZUG
- 10.1. Die Parteien kommen bei Nichteinhalten der in den Einzelverträgen als verzugsbegründend vereinbarten Termine ohne weiteres in Verzug, bei anderen Terminen nach Mahnung unter Einräumung einer angemessenen Nachfrist.
- 10.2. Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart, gelten Leistungsverpflichtungen von axelion nicht als Verfalltagsgeschäfte. Termine gelten mit der Bereitstellung der Leistung von axelion als eingehalten.
- 10.3. Gerät axelion in Verzug, hat die Kundschaft zweimal schriftlich eine angemessene Nachfrist von mindestens je vier Wochen zu gewähren. Kommt axelion ihrer Leistungsverpflichtung auch nach der zweiten Nachfrist nicht nach, ist die Kundschaft berechtigt, eine angemessene Preisminderung oder den Rücktritt vom Einzelvertrag geltend zu machen. Diejenigen Leistungen (oder Teile davon), die bereits im Wesentlichen vertragsgemäss erbracht wurden und von der Kundschaft als solche in objektiv zumutbarer Weise verwendet werden können, sind voll zu vergüten. Ein etwaiger Vertragsrücktritt berührt diese Leistungen nicht; für sie gelten die entsprechenden Vertragsbestimmungen weiter.
- 10.4. Lieferfristen für Hardware sind, ohne anderslautende schriftliche Zusage, unverbindlich und beginnen mit Zustandekommen des Vertragsverhältnisses. Bei Lieferverzögerungen infolge von Umständen, auf welchen axelion keinen Einfluss hat (bspw. Schwierigkeiten seitens Hersteller:in), hat axelion das Recht, ohne Kostenfolge vom Vertrag zurückzutreten. Bei Lieferverzögerungen kann die Kundschaft axelion schriftlich eine Nachfrist von mindestens vier Wochen ansetzen. Erfolgt nach Ablauf dieser Nachfrist keine Lieferung, ist die Kundschaft berechtigt vom Vertrag zurückzutreten.
- 10.5. Nach Beginn von Installations- oder anderen Arbeiten von axelion entfällt das Rücktrittsrecht der Kundschaft. Anderweitige Rechte der Kundschaft im Falle von Lieferverzögerungen bestehen nicht. Insbesondere ist die Kundschaft nicht berechtigt, Schadenersatz oder Preisminderung geltend zu machen.
- 10.6. Der Verzug der Kundschaft tritt ohne weitere Mahnung nach Ablauf der Zahlungsfrist ein. Bei Zahlungsverzug hat axelion das Recht die im Einzelvertrag geschuldeten Leistungen zu sistieren. Vorbehalten bleibt der Rücktritt vom jeweiligen Einzelvertrag durch axelion, falls die Kundschaft trotz wiederholter Zahlungsaufforderung ihrer Zahlungspflicht nicht nachkommt. In diesem Fall ist axelion berechtigt, einen pauschalierten Schadenersatz von 30% des vereinbarten Vertragspreises zuzüglich der separat ausgewiesenen Kosten zu verlangen. Überdies hat die Kundschaft alle von axelion bereits erbrachten Leistungen zu bezahlen.
- 10.7. Mehraufwände und Kosten, die axelion aufgrund des Zahlungsverzuges oder eines sonstigen Verschuldens der Kundschaft entstehen, insbesondere als Folge von schuldhafter Nichteinhaltung vereinbarter Termine, können von axelion separat in Rechnung gestellt werden.
11. GEWÄHRLEISTUNG
- 11.1. axelion gewährleistet, dass die von ihr gelieferten Produkte und werkvertraglichen Leistungen die vereinbarten Eigenschaften und zugesicherten Spezifikationen aufweisen. Zudem stellt axelion eine möglichst hohe und zuverlässige Verfügbarkeit bei möglichen Rechenzentrumsleistungen sicher, sofern sie zur Anwendung kommen.
- 11.2. Für Sach- und Rechtsmängel an den gelieferten Produkten gelten ausschliesslich die Gewährleistungsbedingungen der jeweiligen Hersteller:innen. axelion tritt alle ihr gegenüber den Hersteller:innen bestehenden Gewährleistungsansprüche an die Kundschaft ab.
- 11.3. axelion übernimmt jedoch keine Gewährleistung, dass die von ihr erstellten oder gelieferten Werke ununterbrochen und fehlerfrei in allen von der Kundschaft gewünschten Kombinationen, mit beliebigen Daten, IT-Systemen und Programmen einwandfrei funktionieren. Des Weiteren übernimmt axelion ausdrücklich keine Gewähr für den ununterbrochenen, fehlerfreien Betrieb des Rechenzentrums und der zu wartenden Hard- und/oder Software. Die Wartung der Hard- und/oder Software ist nur sichergestellt, sofern die Kundschaft mit axelion zusätzlich einen Servicevertrag abgeschlossen hat.
- 11.4. Geringfügige Funktionsbeeinträchtigungen oder Funktionsbeeinträchtigungen, die ganz oder teilweise auf Hardwaremängel, Material- und Herstellungsfehler, Umgebungsbedingungen, Fehlbedienung oder Ähnliches zurückzuführen sind, stellen keinen Mangel dar.

- 11.5. axelion übernimmt keine Gewähr für die Integrität der gespeicherten oder über ihr System oder das Internet übermittelten Daten. Jede Gewährleistung für die versehentliche Offenlegung sowie Beschädigung oder das Löschen von Daten, die über ihr System gesendet und empfangen werden bzw. dort gespeichert sind, wird ausgeschlossen.
- 11.6. Die Gewährleistung bei Störungen als Folge des Einsatzes von Software, die nicht von axelion geliefert wurde und die ohne vorgängige Einwilligung von axelion zusammen mit der lizenzierten Software eingesetzt wurde, ist ausgeschlossen. Die Kundschaft ist für die Auswahl der Software, die damit erzielten Ergebnisse sowie für Sicherheitsmassnahmen zum Schutz gespeicherter Daten vor Verlust und Missbrauch allein verantwortlich.
- 11.7. Die Gewährleistungspflichten von axelion gelten nicht im Falle von Vorkommnissen oder Umständen, deren Ursachen im Machtbereich der Kundschaft liegen, von dieser mitzuverantworten sind oder ganz oder teilweise auf ihr Verschulden zurückzuführen sind (bspw. Manipulationen an Hard- und Software, Installation von vereinbarten Software-Anpassungen, Störungen, die vom Netzwerk der Kundschaft ausgehen) sowie im Falle von höherer Gewalt und Zufälle wie Brand, Pandemie und Ähnliches. Für Betriebsmittel, die von der Kundschaft beigelegt werden, ist axelion ebenfalls nicht verantwortlich.
- 11.8. axelion hat das Recht selbst zu bestimmen, wie sie den Mangel beseitigt. Insbesondere behält sie sich vor, diesen durch Nachbesserung zu beheben. Im Übrigen wird sämtliche Gewährleistung von axelion, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen. Ausgeschlossen sind insbesondere der Anspruch auf Ersatz allfälliger direkter oder indirekter Personen- oder Sachschäden als Folge eines Fehlers, Mangels oder einer Störung, die Geltendmachung von Kosten für die Bereitstellung von Ausweichlösungen, die Schulung des Personals der Kundschaft nach der Nachbesserung sowie für die von der Kundschaft ohne vorgängige Zustimmung von axelion veranlassten Ersatzvornahmen oder Fehler- behebungsmassnahmen. Ausgeschlossen sind auch allfällige Forderungen auf Schadenersatz für Umtriebe, die der Kundschaft als Folge eines Mangels oder einer Störung entstanden sind sowie Forderungen aus entgangenem Gewinn. Alle nicht ausdrücklich genannten Ansprüche auf Schadenersatz, Wandelung, Minderung oder Nachbesserung sind ausgeschlossen.
12. MÄNGELRÜGE UND ABNAHME
- 12.1. Die Kundschaft prüft die Produkte unverzüglich nach deren Lieferung und rügt alle offenkundigen Mängel schriftlich, spätestens jedoch innert vierzehn Kalendertagen nach Erhalt der Produkte.
- 12.2. Die Kundschaft informiert axelion schriftlich über alle verdeckten Mängel innerhalb von vierzehn Kalendertagen nach deren Feststellung.
- 12.3. Werkvertragliche Leistungen müssen von der Kundschaft abgenommen werden. axelion hat Anspruch auf eine schriftliche Abnahmeerklärung. axelion kann die Abnahme von Teilleistungen verlangen, sofern dies für die Kundschaft zumutbar ist.
- 12.4. Vor der Abnahme erfolgt eine Abnahmeprüfung. Über die Abnahmeprüfung und deren Ergebnis wird ein schriftliches Abnahmeprotokoll erstellt, das von beiden Parteien unterzeichnet wird. Nicht erhebliche Mängel berechtigen die Kundschaft nicht zur Verweigerung der Abnahme, doch sind diese Mängel durch axelion innert angemessener Frist zu beheben. Zeigen sich bei der Abnahmeprüfung erhebliche Mängel, so wird die Abnahme zurückgestellt. axelion behebt die festgestellten Mängel innert angemessener Frist und lädt die Kundschaft zu einer neuen Abnahmeprüfung ein. Die Kundschaft muss axelion mindestens zwei Abnahmeprüfungen pro Leistung gewähren. Die Leistungen gelten automatisch als abgenommen, wenn die Kundschaft nicht binnen 30 Tagen nach der Bereitstellung der Leistung ihre Ablehnung schriftlich unter spezifischer Aufführung der gerügten Mängel erklärt. Leistungen gelten ohne Weiteres als abgenommen, sobald die Kundschaft die Produkte oder Leistungen operativ oder kommerziell benutzt oder benutzen lässt.
- 12.5. Verweigert die Kundschaft, obwohl die Voraussetzungen dazu gegeben sind, die Teilnahme an der Abnahmeprüfung trotz Mahnung und einer angemessenen Nachfrist, so gilt die Leistung als abgenommen.
- 12.6. Nach der Behebung von beanstandeten Mängeln beginnen die Fristen für Ersatzteile neu zu laufen.
- 12.7. Die Gewährleistungsfristen für Hardware, Software und für einmalig zu erbringende werkvertragliche Leistungen betragen sechs Monate ab Lieferdatum respektive erfolgter Abnahme.
13. RECHTSGEWÄHRLEISTUNG
- 13.1. axelion leistet Gewähr dafür, dass sie mit ihrem Angebot und ihren Leistungen keine anerkannten Schutzrechte Dritter verletzt.
- 13.2. Wird von axelion Software bezogen, stehen der Kundschaft nur die ihr ausdrücklich eingeräumten Rechte an der von axelion verkauften Software zu. Alle übrigen Rechte, wie insbesondere das Eigentum, das Urheberrecht sowie weitere Immaterialgüterrechte an der Software oder an allfälligen Änderungen irgendwelcher Art daran, verbleiben bei axelion bzw. bei dritten Lizenzgebenden. Die Kundschaft hat insbesondere kein Recht, das Nutzungsrecht an der Software ohne vorgängige, schriftliche Zustimmung von axelion bzw. dritten Lizenzgebenden auf Dritte zu übertragen.
14. HAFTUNG
- 14.1. axelion haftet für der Kundschaft im Rahmen der Erfüllung der Einzelverträge absichtlich oder grob fahrlässig zugefügten Schaden sowie aufgrund des Produkthaftungsgesetzes.
- 14.2. Jede weitere Haftung von axelion bspw. für Betriebsunterbrüche, Störungsbehebung, Wartung, Einführung neuer Technologien, jedwede Schäden, Verluste, Forderungen oder Kosten und dergleichen, Aufwendungen der Kundschaft, Schäden aus Betriebsunterbrüchen, indirekte oder begleitende Schäden und Folgeschäden wie entgangener Gewinn, nicht realisierte Einsparungen und Ansprüche Dritter ist ausgeschlossen.
- 14.3. Die Kundschaft haftet für Schäden aus vertrags- oder rechtswidriger Installation, Nutzung oder Weitergabe der von axelion erbrachten Leistung.
- 14.4. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist auf den jährlichen Auftragswert des jeweils betroffenen Einzelvertrages beschränkt.
- 14.5. axelion haftet nicht, wenn die Erbringung der Leistung aufgrund höherer Gewalt zeitweise unterbrochen, ganz oder teilweise beschränkt oder unmöglich ist. Kann axelion ihren vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen, wird die Vertragserfüllung oder der Termin für die Vertragserfüllung dem eingetretenen Ereignis entsprechend hinausgeschoben.
- 14.6. axelion haftet nicht für allfällige Schäden, die der Kundschaft durch das Hinausschieben der Vertragserfüllung entstehen.
- 14.7. axelion haftet nicht, wenn sie aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, an der zeitgerechten oder sachgemässen Erfüllung der Verpflichtungen des Vertrags gehindert wird.
15. LEISTUNGSÄNDERUNGEN
- 15.1. Die Parteien können schriftlich Änderungen der vereinbarten Leistungen über die verantwortlichen Personen beantragen. Sind Auswirkungen auf Kosten oder Termine zu erwarten, sind die Leistungsänderungen in einem zwischen den Parteien zu vereinbarenden Zeitrahmen zu offerieren. Dieser Änderungsantrag umfasst die Einschätzung der

- Realisierbarkeit, die Umschreibung der notwendigen Zusatzleistungen und die Konsequenzen auf die Leistungen, insbesondere bezüglich der Kosten und Termine.
- 15.2. Der Änderungsantrag enthält einen Hinweis, ob die Leistungserbringung bis zum Entscheid über die Vornahme der Änderung ganz oder teilweise unterbrochen werden soll und wie sich ein solcher Unterbruch auf die Vergütung und die Termine auswirken würde. Die Kundschaft teilt daraufhin axelion innert 30 Tagen nach Erhalt der Angaben schriftlich mit, ob sie mit den so beurteilten Änderungen einverstanden ist.
- 15.3. Die Leistungsänderung und allfällige Anpassungen von Vergütung, Terminen und anderen Vertragspunkten werden vor der Ausführung vertraglich festgehalten. Die Anpassung der Vergütung berechnet sich nach den Ansätzen im Zeitpunkt der Vereinbarung der Änderung.
- 15.4. Für die Vereinbarung von Änderungen, welche keinen Einfluss auf Kosten, Termine und Qualität haben, genügt die Unterzeichnung eines Änderungsprotokolls durch die verantwortlichen Personen der Kundschaft und von axelion.
- 15.5. Bis zur Unterzeichnung einer schriftlichen Zusatzvereinbarung setzt axelion die Arbeiten ohne gegenteilige Vereinbarung gemäss den bisher geltenden Vereinbarungen fort.
- 15.6. Vereinbarte Betriebs- und/oder Wartungsgebühren gelten für die in den Einzelverträgen definierten Zugriffsumfang. Erweitert sich dieser Zugriffsumfang während der Dauer des Vertrages, so hat axelion das Recht, die geschuldeten jährlichen Betriebsgebühren unverzüglich entsprechend anzupassen.
16. DOKUMENTATION
- 16.1. Dokumentationen, die im Rahmen der Erfüllung des Vertrags respektive die für den Betrieb notwendig sind, werden individuell zusammengestellt.
- 16.2. Gegen gesonderte Vergütung und nach vorheriger schriftlicher Vereinbarung können der Kundschaft weitere Dokumentationen zur Verfügung gestellt werden.
- 16.3. Die Kundschaft darf die Dokumentation für den vertragsgemässen Gebrauch kopieren und verwenden.
17. ABTRETUNG, AUFRECHNUNG, ÜBERTRAGUNG
- 17.1. Axelion hat ein Verrechnungsrecht an allen Forderungen der Kundschaft gegenüber axelion für alle ihre erbrachten Leistungen und den daraus bestehenden Ansprüchen. Das Verrechnungsrecht gilt ohne Rücksicht auf die Fälligkeit oder Art der Forderungen.
- 17.2. Eine Partei kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung der anderen Partei auf Dritte abtreten, verpfänden oder übertragen. Die jeweils andere Partei darf ihre Zustimmung nicht ohne wichtigen Grund verweigern.
18. VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNG
- 18.1. Ohne anderslautende Vereinbarung werden sämtliche Verträge auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.
- 18.2. Verträge über Rechenzentrums-, Service- und Wartungsverträge werden für eine feste Mindestdauer gemäss Einzelvertrag abgeschlossen. Sie können während dieser Dauer von beiden Parteien nicht gekündigt werden, vorbehalten bleibt die vorzeitige Vertragsauflösung gemäss nachstehender Ziffer.
- 18.3. Erfolgt von keiner Partei eine schriftliche Kündigung der Verträge über Rechenzentrums-, Service- und Wartungsverträge innert einer Frist von mindestens drei Monaten auf das Ende der Mindestvertragsdauer, gilt der Vertrag auf unbestimmte Zeit verlängert. Er kann, sofern im Einzelvertrag keine anderen Bestimmungen definiert sind, von jeder Partei unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten auf das Ende eines jeden Kalendermonats gekündigt werden.
- 18.4. Alle Kündigungen haben mittels eingeschriebenen Briefs zu erfolgen.
19. VORZEITIGE VERTRAGSBEENDIGUNG, RÜCKTRITT VOM AUFTRAG
- 19.1. Die Parteien können die Verträge bei Vorliegen eines wichtigen Grundes vorzeitig und fristlos kündigen. Wichtige Gründe liegen vor:
- a) bei Eintritt der Zahlungsunfähigkeit oder der Überschuldung, Eröffnung eines Insolvenzverfahrens oder Ablehnung der Eröffnung mangels Masse, Löschung der Gesellschaft oder ähnliche Verfahren;
  - b) bei schwerwiegender Vertragsverletzung einer Partei, welche die Fortführung der Vertragsbeziehung für die andere Partei unzumutbar macht.
- 19.2. Im Falle einer ausserordentlichen Vertragsbeendigung ist die Kundschaft verpflichtet, die für sie dediziert eingesetzte Hard- und/oder Software im Beendigungs- oder Kündigungszeitpunkt zu kaufen, soweit dies von axelion gefordert wird. Jegliche Sachgewährleistung ist wegbedungen; so weit Sachgewährleistungsansprüche direkt beim Lieferanten von axelion geltend gemacht werden können, unterstützt axelion die Kundschaft bei der Geltendmachung dieser Ansprüche. Der Preis für die Hard- und/oder Software richtet sich nach dem aktuellen Einkaufswert zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung.
- 19.3. Soweit rechtlich zulässig und von axelion gefordert, wird die Kundschaft ebenfalls in Verträge (bspw. Lizenzen, Wartung, Pflege) eintreten, die axelion mit Dritten spezifisch zur Leistungserbringung gegenüber der Kundschaft abgeschlossen hat.
- 19.4. Tritt die Kundschaft von einem Auftrag, aus Gründen, die nicht von axelion grob fahrlässig oder vorsätzlich verschuldet wurden, zurück, so ist axelion berechtigt der Kundschaft pauschaliert 50% des nicht realisierten Auftragswertes in Rechnung zu stellen.
- 19.5. Hat die Kundschaft von axelion Dienstleistungen in Form eines Stundenpakets (Dienstleistungsvertrag DLV) gekauft und besteht nach Beendigung des Vertragsverhältnisses noch Guthaben, verfällt dieses Guthaben bei Beendigung. Eine Rückerstattung des Guthabens ist ausgeschlossen.
20. FOLGEN DER BEENDIGUNG DES VERTRAGSVERHÄLTNISSES
- 20.1. Die im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellten Betriebsmittel, Daten und Unterlagen werden bei Beendigung des Vertragsverhältnisses ab dem Zeitpunkt der Beendigung innerhalb eines Monats vernichtet.
- 20.2. Sofern der Vertragsgegenstand ein Zusammenwirken der Parteien bei Vertragsende erfordert, arbeiten die Parteien unabhängig vom Grund der Vertragsbeendigung zum Zwecke einer ordnungsgemässen Betriebsübergabe zusammen.
- 20.3. Erbringt axelion Leistungen über den Beendigungszeitpunkt hinaus, ist axelion berechtigt, auf den Konditionen der dann aktuellen Fassung der Einzelverträge marktübliche Zuschläge zu erheben. In den Einzelverträgen nicht erfasste oder darüber hinausgehende Leistungen werden von axelion zu den jeweils geltenden Stundensätzen offeriert.
21. VERTRAGSÄNDERUNGEN UND ERGÄNZUNGEN, PREISANPASSUNGEN
- 21.1. Alle Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform und der Unterzeichnung durch beide Parteien.
- 21.2. axelion behält sich ausdrücklich das Recht vor, die vorliegenden AGB jederzeit zu ändern. Werden derartige Anpassungen vorgenommen, veröffentlicht axelion diese umgehend auf der Webseite. Es ist Sache der Kundschaft, sich über die aktuell geltende Fassung der AGB zu informieren.
- 21.3. axelion behält sich vor, Wartungs- und Betriebsgebühren für Rechenzentrumsleistungen jederzeit anzupassen. axelion informiert die Kundschaft mit einer Vorankündigungsfrist von zwei Monaten über die Preis Anpassungen.



## B BESONDERE BESTIMMUNGEN

### 22. IMMATERIALGÜTERRECHTE, SCHUTZ DER SOFTWARE

- 22.1. axelion behält sämtliche Rechte, welche in diesem Vertrag der Kundschaft nicht ausdrücklich eingeräumt werden. Dazu gehören Eigentumsrechte, Copyright, Urheberrechte, Patentrechte, Markenrechte und alle sonstigen Schutzrechte wie Vertriebsrechte, Vermietungsrechte, das Recht zur Erteilung von Unterlizenzen und dergleichen an Software, welche von axelion erstellt wurde.
- 22.2. Die von axelion mit der Software ausgelieferten Komponenten von Drittanbietern wie Datenbanken, Viewer und dergleichen sind nur für die Verwendung mit der Software lizenziert und dürfen von der Kundschaft nicht in anderem Zusammenhang eingesetzt werden.
- 22.3. Die Kundschaft darf die Software nicht verändern und insbesondere nicht dekompileieren, zurückentwickeln, disassemblieren oder den Quellcode in anderer Weise in eine lesbare oder abänderbare Form bringen.
- 22.4. Werden bei der Erbringung von Leistungen durch axelion für die Kundschaft Entdeckungen oder Verbesserungen gemacht, so stehen die entsprechenden Immaterialgüterrechte
- a) der Kundschaft zu, sofern diese von Mitarbeitenden der Kundschaft gemacht werden oder
  - b) axelion, sofern diese von Mitarbeitenden von axelion oder von ihr beigezogener Drittpersonen gemacht werden. Der anderen Partei wird jeweils ein nicht ausschliessliches, unwiderrufliches und kostenloses Recht zum Gebrauch gewährt.
- 22.5. Die Kundschaft stellt sicher, dass Dritte nur zum Zwecke der vertragsgemässen Nutzung Zugang zu der Software erhalten. Sie verpflichtet sich, vor Überlassung von Datenträgern bzw. der bezeichneten Systemeinheit an Dritte, die darin gespeicherte Software zu löschen.
- 22.6. Sind für die Kundschaft erkennbar Produkte von Dritten Teil der Leistungen von axelion, anerkennt die Kundschaft zusätzlich die diesen Produkten zugehörigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen dieser Dritten und räumt diesen das Recht ein, diese Nutzungs- und Lizenzbedingungen direkt gegen die Kundschaft durchzusetzen. Dieser Absatz gilt über die Beendigung der Verträge hinaus.

### 23. SOFTWARENUTZUNG, UMFANG DER LIZENZIERUNG

- 23.1. axelion gewährt der Kundschaft unter Vorbehalt der fristgerechten Zahlung des Lizenzbetrages ein nicht übertragbares und nicht ausschliessliches Recht zur Nutzung der im Lizenzvertrag aufgeführten Software, bezeichneten Systemeinheiten und des festgelegten Rahmens der Nutzungsberechtigung.
- 23.2. Das Eigentum an gelieferten Sachen und die beschränkten Nutzungsrechte an der axelion-Software gehen erst mit Zustellung des unterzeichneten Lizenzvertrages und vollständiger Bezahlung der vertragsmässigen Vergütung auf die Kundschaft über.
- 23.3. Der Umfang der Nutzungsberechtigung an Software von Drittherstellern (Systemsoftware, Integrationssoftware etc.) richtet sich dabei nach den anwendbaren Lizenzbestimmungen der entsprechenden Dritthersteller.
- 23.4. Die Kundschaft hat auch das Recht, maschinenlesbare Software zu kopieren, soweit dies für die vertragsgemässe Nutzung erforderlich ist. Eine in gedruckter Form überlassene Software darf nicht vervielfältigt werden.
- 23.5. Sind die im Lizenzvertrag bezeichneten Systemeinheiten nicht einsatzfähig, kann die Nutzung vorübergehend auf einer Ersatzeinheit erfolgen. Die Kundschaft hat axelion über die mangelnde Einsatzfähigkeit unverzüglich zu informieren.

- 23.6. Testsysteme und Testlizenzen, welche länger als 30 Tage installiert sind, müssen gelöscht werden oder produktive Lizenzen für die weitere Nutzung erworben werden.
- 23.7. Jeder Gebrauch der Software, der über den definierten Umfang hinaus geht, insbesondere die Nutzung der Software auf anderen als den im Lizenzvertrag bezeichneten Systemeinheiten, Ersatzeinheiten oder Drittrechenzentren bedarf einer vorgängigen, schriftlichen Zustimmung von axelion. D.h. alle Verwertungshandlungen der Lizenz, insbesondere die Vermietung, der Verleih und die Verbreitung in körperlicher oder unkörperlicher Form, Gebrauch der Software von und für Dritte (z.B. Outsourcing, Rechenzentrumstätigkeiten, Application Service Providing, Anbieterschaft der axelion-Software as a Service) sind ohne vorherige schriftliche Zustimmung von axelion nicht erlaubt.
- 23.8. Die Kundschaft ist insbesondere verantwortlich für die Einhaltung der Anzahl erteilten Lizenzen. Wird die Kundschaft von axelion auf fehlende oder mangelhafte Lizenzen aufmerksam gemacht, so ist sie verpflichtet, unverzüglich entsprechende Abklärungen bei der Inhaberin / dem Inhaber der betreffenden Immaterialgüterrechte zu treffen und allfällige Lizenzverträge abzuschliessen oder aber auf die weitere Benützung der entsprechenden Produkte zu verzichten.
- 23.9. Administrative Umtriebe werden der Kundschaft in Rechnung gestellt (bspw. SPLA Assessments, Lizenzmeldungen zuhanden Hersteller:in etc.).
- 23.10. Die Lieferung und Installation von neuen Software-Produkten sowie von neuen Versionen und neuen Releases der lizenzierten Software erfolgt ohne anderslautende ausdrückliche Abmachung nur gegen gesonderte Rechnungsstellung und aufgrund einer separaten Vereinbarung.
- 23.11. Die Installation der Software bei der Kundschaft, die User-Schulung sowie die Unterstützung im Gebrauch der Software sind nicht Gegenstand des Lizenzvertrages. axelion erbringt solche Leistungen aufgrund gesondert abzuschliessender Dienstleistungsverträge.
- 23.12. Bei vertragskonformer Nutzung der Software kann axelion diesen Lizenzvertrag nicht kündigen. Erfolgt die Zustellung des unterzeichneten Lizenzvertrages oder die Bezahlung der vertragsgemässen Vergütung auch innert angemessener Nachfrist nicht, oder wird in erheblicher Weise gegen den Lizenzvertrag verstossen, namentlich den Umfang des ihm eingeräumten Lizenzrechts missachtet oder Urheberrechte von axelion verletzt, kann axelion den Lizenzvertrag ohne vorgängige Abmahnung mit der Kundschaft auflösen. axelion kann in diesem Fall von der Kundschaft die Rückgabe der gelieferten Software und/oder die schriftliche Bestätigung verlangen, dass diese und alle Kopien vernichtet sind.
- 23.13. Bei Auflösung des Lizenzvertrages hat die Kundschaft keinerlei Anspruch auf Rückerstattung von Lizenzgebühren.
24. WARTUNG UND PFLEGE VON SOFTWARE
- 24.1. Die Wartungsverpflichtung von axelion beginnt für jede gemäss Einzelvertrag zu wartender Komponente am ersten Werktag nach der Auslieferung der betreffenden Komponente an die Kundschaft respektive, sofern der Vertrag nach dieser Auslieferung abgeschlossen wurde, ab dem Datum der Unterzeichnung des Vertrags.
- 24.2. Die von axelion geschuldeten Wartungsleistungen beinhalten auch, sofern nicht anders vereinbart, die für die Bereitstellung der in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Leistungen nötigen fachlichen, personellen und technischen Ressourcen.
- 24.3. Die Wartungsverpflichtung von axelion erstreckt sich nicht auf Hard- und Software, an welcher die Kundschaft selber oder von der Kundschaft beauftragte Dritte ohne vorgängige schriftliche Zustimmung der Veränderungen oder Manipulationen vorgenommen haben.
- 24.4. Die Pflege von Software umfasst die Korrektur von Fehlern, Störungssuche, die Lieferung von Patches, Updates

- und Upgrades. Die Weiterentwicklung der Programme, insbesondere funktionelle Erweiterungen und Anpassungen, die bspw. auf bundesrechtlichen oder kantonalen Gesetzesänderungen beruhen, sind, soweit nicht ausdrücklich in den Einzelverträgen vereinbart, kostenpflichtig.
- 24.5. Weist axelion nach, dass die Störung nicht durch die von ihr gewartete oder gepflegte Software verursacht wurde, so sind die erbrachten Leistungen von axelion durch die Kundschaft separat zu vergüten.
- 24.6. axelion liefert die jeweils neueste Version der Programme. Installiert die Kundschaft eine neuere Version der Software, verliert er nach der Installation, spätestens aber drei Monate nach ihrer Installation, das Recht, die alte Vorgängerversion weiter zu benutzen.
- 24.7. Die Kundschaft ist jedoch nicht verpflichtet, jeden neuen Softwarestand zu übernehmen. axelion ist in diesem Fall jedoch berechtigt, die Pflegeleistungen für frühere Softwarestände nach einer angemessenen Übergangsfrist einzustellen. Vorbehältlich abweichender Vereinbarung beträgt diese Frist sechs Monate.
25. KAUF VON HARDWARE
- 25.1. axelion liefert der Kundschaft die im Kaufvertrag aufgeführte Hardware.
- 25.2. Das Eigentum an der gelieferten Hardware geht erst mit der vollständigen Zahlung des Kaufpreises samt Kosten und Steuern auf die Kundschaft über.
- 25.3. axelion stellt der Kundschaft die bestellte Hardware am Firmendomizil von axelion zum Abholen bereit. Wünscht die Kundschaft die Zustellung der bestellten Hardware an einen anderen Ort, so hat er axelion rechtzeitig den gewünschten Lieferort schriftlich mitzuteilen. Dabei hat die Kundschaft axelion auch anzugeben, ob sie eine Versicherung für den Transport wünscht. Ohne eine solche Angabe ist axelion nicht verpflichtet, den Transport zu versichern. axelion organisiert darauf in eigenem Namen den Transport und, falls von der Kundschaft gewünscht, die Versicherung der bestellten Hardware bis zum Eintreffen am gewünschten Lieferort. Die Kosten des Transportes und der allfällig von der Kundschaft gewünschten Versicherung gehen zu Lasten der Kundschaft.
- 25.4. Die Gefahr des Verlustes oder der Beschädigung der bestellten Hardware geht mit der Entgegennahme durch die Kundschaft am Firmendomizil von axelion respektive mit der Übergabe an den Frachtführer auf die Kundschaft über.
- 25.5. Die gelieferte Hardware besteht aus neuen oder neuwertigen Teilen, sofern im Einzelvertrag nicht die Lieferung gebrauchter Teile vereinbart wurde. Gebrauchte Teile werden von axelion vor der Lieferung überprüft und auf einwandfreie Betriebstüchtigkeit geprüft.
- 25.6. Die hardwaregerechte Vorbereitung des Aufstellungsortes vor dem Lieferdatum ist Sache der Kundschaft.
- 25.7. Die Entsorgung von Verpackungsmaterial erfolgt durch die Kundschaft.
- 25.8. Die Kundschaft ist verpflichtet, alle Daten auf den zu entsorgenden Datenträgern (Festplatten in PCs, Servern, Druckern) fachgerecht zu löschen. Ist sie dazu nicht in der Lage, kann er dies durch axelion kostenpflichtig ausführen lassen.
- 25.9. Die Installation der Hardware bei der Kundschaft, inklusive die Bereitstellung von Installationsmaterial wie Kabel, Stecker usw. sowie die Schulung und Unterstützung des Benutzers im Gebrauch der Hardware sind nicht Gegenstand des Vertrages über den Kauf von Hardware. axelion erbringt solche Leistungen aufgrund gesondert abzuschliessender Dienstleistungsverträge.
- 25.10. Hält die Kundschaft einen vereinbarten Termin betreffend der Installationsvorbereitungen oder der Installation nicht ein und entstehen axelion bei der Installation Mehraufwand, so geht dieser zulasten der Kundschaft.
26. WARTUNG UND SUPPORT VON HARDWARE
- 26.1. Die Kundschaft kann für die Wartung und Support der Hardware die jeweiligen Care Packs der Hardwarehersteller:innen erwerben. Ein gesonderter Vertrag über die Hardwarewartung kann abgeschlossen werden.
- 26.2. Die Kundschaft hat die Möglichkeit, einen Vertrag über Leistungen zur Wiederinbetriebnahme oder ein Supportabonnement für die Erbringung diverser Supportdienstleistungen durch axelion zu erwerben. Der genaue Umfang wird in den jeweiligen Einzelverträgen vereinbart.
27. RECHENZENTRUMSLEISTUNGEN
- 27.1. Der Einzelvertrag mit der Kundschaft über Rechenzentrumsleistungen (bspw. Outsourcing, Cloud Services oder ASP) erteilt der Kundschaft das Recht, die jeweiligen Rechenzentrumsleistungen in Anspruch zu nehmen.
- 27.2. Die von axelion geschuldeten Rechenzentrumsleistungen beinhalten die Bereitstellung der für die im Einzelvertrag aufgeführten Leistungen nötigen fachlichen, personellen und technischen Ressourcen sowie die generelle Pflege und Instandhaltung des Rechenzentrumsbetriebs.
- 27.3. Der Zugriff auf das Rechenzentrum erfolgt je nach Abmachung gemäss Einzelvertrag. Die technischen und terminlichen Modalitäten des Zugriffs durch die Kundschaft auf das Rechenzentrum werden ebenfalls in den Einzelverträgen spezifiziert.
- 27.4. Die Applikationen, Komponenten etc., die der Kundschaft im Rechenzentrum zur Verfügung stehen, sowie der Inhalt und Umfang der von axelion geschuldeten Leistungen bestimmen sich nach der jeweils gültigen Version der Leistungsbeschreibung des Einzelvertrags.
- 27.5. Das Netzwerk, die Arbeitsstationen und Peripheriegeräte sowie die Software am Kundendomizil sind nicht Bestandteil der vertraglich geschuldeten Leistungen von axelion in Bezug zur Rechenzentrumsleistungen. Für die lokalen und mit dem Rechenzentrum in Verbindung stehenden Komponenten empfiehlt sich daher der Abschluss von ergänzenden Verträgen mit axelion oder Dritten.
- 27.6. Die kundenseitige Infrastruktur wird mit der Kundschaft bei Vertragsschluss definiert. axelion behält sich das Recht vor, Änderungen der Vorgaben an Betriebssystem und Infrastruktur vorzunehmen.
- 27.7. axelion betreibt für die Kundschaft die im Einzelvertrag aufgeführten Applikationen. Die Softwarewartung der jeweiligen Applikationen ist in der Regel in den Betriebsgebühren inkludiert.
- 27.8. Der Netzwerksupport umfasst die Instandhaltung (vorbeugende Wartung zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit) und Instandsetzung (Wiederinbetriebnahme der Betriebstüchtigkeit) des Netzwerkes im Rechenzentrum bzw. zwischen dem Rechenzentrum bis zum Kommunikationspunkt des kantonalen Netzes.
- 27.9. Die Leistungserbringung durch axelion im Rahmen des Vertrages über Rechenzentrumsleistungen ist unter der Voraussetzung geschuldet, dass bei der Kundschaft jeweils die von axelion definierten Standardvorgaben bezüglich lokaler Netzwerke, Clients und Peripheriegeräte erfüllt sind und die von axelion diesbezüglich vorgegebenen Standard-Updates fristgerecht vorgenommen werden.
- 27.10. Die Kundschaft räumt axelion das Recht ein, im Rechenzentrum ausschliesslich die jeweils aktuellsten Software-Versionen zur Verfügung zu stellen und verpflichtet sich, die erforderlichen Client-Updates vor Ort ohne Kostenfolgen für axelion vorzunehmen zu lassen. Diese Vorgaben werden von axelion jeweils dem Stand der Technik angepasst.
- 27.11. Allfällige mit neuen Software-Versionen im Zusammenhang stehende Datenmigrationen, die Pflege der Kundendaten und deren Beschaffenheit (Konsistenz), individuelle Lösungen, die für einen Anwendungsfall eigens erstellt wurden und die Übertragung der anwenderspezifischen Einstellungen in Individualprogrammen, sind nicht

- Bestandteil der gemäss Einzelvertrag geschuldeten Rechenzentrumsleistungen.
- 27.12. Die Kundschaft kann bei Cloud Services (mit anderen genutzten Services) keine Installation von Software-Updates vornehmen. Innerhalb der Cloud-Infrastruktur wird der jeweils neueste Release-Update für alle Cloud-User zur gleichen Zeit durchgeführt. Ein Release-Wechsel oder -Update wird im Vorfeld kommuniziert und kann im Zeitraum von zehn Tagen vor der Produktivschaltung in der Testumgebung der axelion Cloud-Infrastruktur getestet werden. Ein einzelner User hat nicht das Recht, das Einspielen eines Software-Updates oder Release-Wechsels zu unterbinden.
- 27.13. Für allfällige Wartung, Netzwerksupport und Softwarepflege, welche über die in der Leistungsübersicht definierten Leistungsumfang der Einzelverträge hinausgeht, schliessen die Parteien separate Dienstleistungsverträge.
- 27.14. axelion garantiert nicht die flächendeckende Verfügbarkeit der Leistungen, denn diese werden von der bestehenden Verbindungsqualität und den Informatikressourcen der Kundschaft beeinflusst.
- 27.15. Die Verantwortung für die Einhaltung der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht bezüglich der im Rechenzentrum bearbeiteten Daten liegt ausschliesslich bei der Kundschaft.
- 27.16. Die Kundschaft, welche eine eigene IT-Server-Infrastruktur vor Ort betreibt, anerkennt ausdrücklich, dass sie verpflichtet ist, für die Sicherheit ihrer Daten besorgt zu sein. Die Kundschaft anerkennt ferner, dass axelion voraussetzt, dass die Kundschaft regelmässige Datensicherungen anfertigt. Über den Schutz und die Sicherheit von Daten gibt der Punkt «C Datenschutz und Datensicherheit» Auskunft.
28. VERFÜGBARKEITEN, SERVICE- UND BETRIEBSZEITEN
- 28.1. Die detaillierten Angaben zu den jeweiligen Verfügbarkeiten werden im jeweiligen Leistungsumfang definiert bzw. in den jeweiligen Einzelverträgen festgelegt.
- 28.2. Die jeweiligen Wartungs- und Hotline-Servicebereitschaften entsprechen, ohne anderslautende Vereinbarung im Einzelvertrag, den jeweils gültigen allgemeinen Service- und Supportbedingungen.
- C DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT
29. GRUNDLEGENDES ZUM DATENSCHUTZ UND ZUR GEHEIMHALTUNG
- 29.1. Die Parteien sind sich bewusst, dass die Vertragserfüllung zur Einsicht oder Bearbeitung von personenbezogenen Daten führen kann.
- 29.2. Beide Parteien verpflichten sich, dass ihre Mitarbeitenden, andere Hilfspersonen und beigezogene Dritte, die Bestimmungen des Bundesgesetzes über den Datenschutz jederzeit einhalten. Weitergehende nicht zwingende allfällige kantonale und kommunale Datenschutzbestimmungen gelten nur sofern schriftlich vereinbart.
- 29.3. Die Kundschaft ist dafür verantwortlich, die betroffenen Personen über die Bearbeitung der sie betreffenden Daten zu informieren und ggf. die dafür nötigen Einwilligungen einzuholen (einschliesslich der Befugnis zur Übertragung der Datenbearbeitung an axelion, sollte eine solche vorgesehen sein). axelion schützt die Kundendaten gemäss den gesetzlichen Anforderungen. Dementsprechend ergreift axelion angemessene technische und organisatorische Massnahmen, durch die insbesondere der Zugang zu Daten, deren Transport, Speicherung und Eingabe geschützt werden.
- 29.4. axelion erhebt, speichert und bearbeitet nur Daten, die für die Erbringung der Leistungen, für die Abwicklung und Pflege der Kundenbeziehung, namentlich die Gewährleistung einer hohen Dienstleistungsqualität, für die Sicherheit von Betrieb und Infrastruktur sowie für die Rechnungsstellung benötigt werden.
- 29.5. Die Parteien verpflichten sich zur Geheimhaltung von Tatsachen und Daten, die weder offenkundig, allgemein zugänglich oder bereits bekannt sind, oder die von den Parteien unabhängig der Vertragsbeziehung entwickelt oder rechtmässig von Dritten erworben werden. 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.
30. ZWECKBINDUNG, DATENNUTZUNG UND DATENBEARBEITUNG
- 30.1. axelion erfasst bei Auftragserteilung die Kundendaten. Dies erfolgt entweder im Rahmen einer Vertragsanbahnung im direkten Kontakt zwischen der Kundschaft und axelion oder online über die entsprechenden Webformulare.
- 30.2. Neben den persönlichen Daten werden zusätzlich, je nach Dienstleistung, verschiedene Daten über die technische Infrastruktur der Kundschaft erfasst, so bspw. Seriennummern von Hardware, Lizenzierungen von Software, Netzwerkumgebung, Zugangsdaten, Installationsroutinen, IP-Adressen etc. Diese Datenerfassung erfolgt ausschliesslich zum Zweck der umfassenden Kundenbetreuung und Sicherstellung des Betriebs und Kundensupportes.
- 30.3. Erhaltene Daten und Informationen werden von axelion vertraulich behandelt und ausschliesslich zum vertraglich festgelegten Zweck verwendet.
- 30.4. axelion ist jedoch berechtigt, die Daten auch zu Informationszwecken über andere Produkte von axelion zu verwenden. Ferner benutzt axelion die Kundendaten, um Abonnenten des axelion Newsletters, Service Desk oder Kundenportal über aktuelle Besonderheiten oder Änderungen der Services von axelion zu informieren.
- 30.5. axelion verwendet keine aktiven Systeme, um Informationen und Kundendaten zu sammeln. In der Regel können das Kundenportal und die Website ohne Angaben zur Person aufgerufen werden. Ausnahmen bilden diejenigen Bereiche und Services, die den Kundennamen, Anschrift oder sonstige persönliche Daten naturgemäss benötigen (z.B. Eventanmeldungen). Solche persönlichen Angaben werden nur zu den von axelion angegebenen bzw. sich aus dem Inhalt des Kundenportals oder der Webseite ergebenden Zwecken verwendet und gespeichert.
- 30.6. Beim Besuch auf dem Kundenportal oder der Website von axelion können die folgenden Angaben gespeichert werden, welche jedoch nur zu Statistikzwecken genutzt und keine Rückschlüsse auf den User zulassen: Verwendete IP-Adresse, Browser, Betriebssystem und sofern vorhanden die Domain, welche auf axelion.ch geführt hat (Suchmaschine, Banner etc.). axelion kann die IP-Adresse der Kundschaft verwenden, um die Einhaltung dieser AGB oder die Sicherheit der axelion Services, der axelion-Website oder anderer User sicherzustellen. Es findet dabei jedoch keine personenbezogene Verwertung statt.
- 30.7. Zu Werbe- und Referenzzwecken, insbesondere im Rahmen von Ausschreibungen, kann axelion der Name der Kundschaft, Art der Vertragsbeziehung, Logos, eingesetzte Lösung und Anzahl User veröffentlichen.
- 30.8. Weitere Verwendungszwecke müssen von der Kundschaft vorgängig schriftlich bewilligt werden.
31. BEKANNTGABE VON INFORMATIONEN, UNTERAUFTRAGSVERHÄLTNISSE
- 31.1. Da axelion bei der Vertragserfüllung teilweise mit Dritten zusammenarbeitet (Anmietung von Leitungen, Bestellung von Hardware, Software, Lizenzen, Domains, Erbringung von Installations- und Supportdienstleistungen etc.), kann es im Rahmen der Vertragserfüllung erforderlich sein, dass

- gewisse Kundendaten solchen Dritten zur Verfügung gestellt werden. In diesen Fällen kann axelion Daten über die Kundschaft an Dritte weitergeben, insoweit dies ausschliesslich für die Erbringung solcher Leistungen oder das Inkasso notwendig ist oder dies damit zusammenhängt.
- 31.2. Sollten im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung Daten an externe Dienstleister weitergegeben werden, so sind diese ebenfalls an die eidgenössischen und zwingenden kantonalen Datenschutzbestimmungen gebunden.
- 31.3. Wenn die Auslagerung das Bearbeiten von besonderen Personendaten beinhaltet, werden diese von Mitarbeitenden von axelion oder der unterauftragnehmenden Drittpartei bearbeitet, die diesbezüglich dem Kontroll- und Weisungsrecht von axelion unterstellt sind, es sei denn, organisatorische und technische Massnahmen verhindern eine Kenntnisnahme.
32. **INFORMATIONSZUGANGSGESUCHE, AUSKUNFT**
- 32.1. Die Kundschaft ist berechtigt, Auskunft über ihre bei axelion bearbeiteten Daten zu verlangen.
- 32.2. axelion leitet Informationszugangsgesuche Dritter umgehend an die Kundschaft weiter, ohne diese selbst zu beantworten. Vorbehalten bleiben Anordnungen von staatlichen Behörden oder Gerichten.
- 32.3. axelion ist bei der Feststellung rechts- oder sittenwidriger Handlungen berechtigt, Kundenadressen an Strafbehörden zu übergeben.
33. **EIGENTUM, RECHTLICHE VERFÜGUNGSMACHT ÜBER INFORMATIONEN, RECHT AUF LÖSCHUNG**
- 33.1. Die Kundschaft behält die vollumfängliche Verfügungsmacht über die bearbeiteten Informationen. Die Kundschaft kann axelion auch ohne Begründung und ungeachtet der konkreten vertraglichen Situation jederzeit den Zugriff auf die bearbeiteten Informationen untersagen; die Daten herausverlangen oder axelion auffordern, die bearbeiteten Informationen bei sich unwiderruflich zu löschen. Daten, die für eine Auftragsabwicklung bzw. zu kaufmännischen Zwecken erforderlich sind, sind davon jedoch nicht berührt. Eine Rückerstattung oder vorzeitige Auflösung des Vertragsverhältnis ist nicht möglich und die Verantwortung der Datenverarbeitung obliegt der Kundschaft.
- 33.2. Durch Löschung der personenbezogenen Daten nimmt die Kundschaft in Kauf, dass keine personalisierten Dienstleistungen mehr erbracht werden können.
- 33.3. axelion stellt sicher, dass das ausschliessliche Eigentum der Kundschaft an seinen im Rechenzentrum bearbeiteten Daten nicht verletzt wird.
- 33.4. axelion erhebt keinerlei Ansprüche auf die von der Kundschaft auf den durch axelion zur Verfügung gestellten und/oder betriebenen Rechnern gespeicherten Userdaten.
34. **AUFBEWAHRUNGSPFLICHT**
- 34.1. Eine allgemeine Pflicht von axelion zur Aufbewahrung der Kundendaten besteht nicht. Es obliegt ausschliesslich der Kundschaft, die für sie relevanten Daten verfügbar zu halten und ihre gesetzlichen Aufbewahrungsfristen einzuhalten.
- 34.2. Die Aufbewahrungspflichten von axelion beschränken sich je nach Art der Daten ausschliesslich auf die zwingenden gesetzlichen Aufbewahrungspflichten.
35. **TRENNUNG DER INFORMATIONSBESTÄNDE**
- 35.1. axelion stellt sicher, dass die Kundschaft über einen eigenen geschützten Datenbereich verfügt, zu dem Dritte keinen Zugriff haben.
- 35.2. axelion trifft die notwendigen organisatorischen und technischen Massnahmen, um die Informationen der Kundschaft von denjenigen Dritter zu trennen.
36. **INFORMATIONSPFLICHT DER AXELION**
- 36.1. axelion informiert die Kundschaft über Methoden und Prozesse, die axelion zur Einhaltung der Informationssicherheit einsetzt.
- 36.2. axelion wird die Kundschaft über besondere Vorkommnisse (Datenverlust, Hackerangriff, unrechtmässige Zugriffe) umgehend informieren.
37. **KONTROLLE/AUDITS**
- 37.1. Die Kundschaft kann periodische Sicherheits-Audits des Rechenzentrums, in dem ihre Daten gehalten werden, nach anerkannten Audit-Standards durch unabhängige Prüfstellen durchführen.
- 37.2. Die Organisation und etwaige Kosten obliegen der Kundschaft.
38. **NUTZUNG WEBSITE, KUNDENPORTAL UND DOWNLOAD-BEREICH**
- 38.1. Die detaillierten Bestimmungen zur Nutzung der axelion-Website sind auf dem dort aufgeschalteten Disclaimer zu entnehmen.
- 38.2. Die im Kundenportal herunterladbaren Dateien (bspw. Patches, Updates) und zur Verfügung gestellten Informationen stellen keine abschliessenden Zusicherungen dar. Das Kundenportal und die herunterladbaren Dateien stehen möglicherweise nicht ständig zur Verfügung und können mehrfach aktualisiert und versioniert werden.
- 38.3. Aufgeführte Informationen über Produkte und Konditionen sind, soweit nicht ausdrücklich als Angebot gekennzeichnet, nicht notwendigerweise vollständig und präzise und können jederzeit geändert werden. Vollständige und präzise Informationen über Produkte und Konditionen werden nur auf Einzelanfrage hin erteilt. Die auf dem Kundenportal und der Website zur Verfügung gestellten Informationen stellen, wo nicht ausdrücklich als Angebot gekennzeichnet, keine verbindliche Offerte dar. Rechtlich verbindliche Offerten werden nur auf konkrete Kundenanfragen hin abgegeben.
- 38.4. axelion übernimmt keine Gewähr für die Fehlerfreiheit von Daten und Software, die über das Kundenportal heruntergeladen werden können.
- 38.5. Die herunterladbare Software wird von axelion auf Schadprogramme (Malware) überprüft. axelion empfiehlt dennoch, Daten und Software nach dem Herunterladen mit jeweils aktueller Antivirensoftware auf Malware zu prüfen.
39. **VERSCHLÜSSELTE UND UNVERSCHLÜSSELTE DATENÜBERMITTLUNG**
- 39.1. Es kann nicht garantiert werden, dass Informationen oder persönliche Daten, die axelion unverschlüsselt übermittelt werden, nicht von Dritten eingesehen oder verwendet werden können.
40. **HAFTUNG**
- 40.1. axelion haftet bei Datenverlust nur für absichtlich oder grob fahrlässig zugefügten Schaden sowie aufgrund des Produkthaftungsgesetzes. Die Haftungsbeschränkung gilt insbesondere für unmittelbare oder mittelbare Folgeschäden, Datenverlust, entgangene Gewinne, System- oder Produktionsausfälle, Umtriebe etc.
- 40.2. Jede weitere Haftung von axelion ist ausgeschlossen.
41. **RÜCKBAU, VERTRAGSBEENDIGUNG**
- 41.1. Die Parteien verpflichteten sich, alle ihnen zur Verfügung gestellten Geschäfts- und Betriebsunterlagen ordnungsgemäss aufzubewahren, insbesondere dafür zu sorgen, dass Dritte nicht Einsicht nehmen können. Die einer Partei zur Verfügung gestellten Unterlagen sind während der Dauer des Vertragsverhältnisses auf Anforderung, insofern dies die Leistungserbringung nicht behindert, nach Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich unaufgefordert an die andere Partei zurückzugeben.



- 41.2. Dieselbe Aufbewahrungs- und Herausgabepflicht gilt für sämtliche Schriftstücke, die Angelegenheiten der Partei betreffen und sich im Besitz der anderen Partei befinden.
- 41.3. Ungeachtet des Grundes der Vertragsbeendigung wird axelion auf Verlangen der Kundschaft und gegen Entschädigung des Gesamtaufwandes auf einem axelion zur Verfügung gestellten marktgängigen Datenträger eine Kopie der Kundendaten zur Verfügung stellen. Alternativ erfolgt nach Wahl von axelion ein FTP-Download der Daten. Die Daten werden der Kundschaft in einem unstrukturierten Format (CSV, ASCII) zur Verfügung gestellt.
- 41.4. Die Parteien sind nicht berechtigt, ein Zurückbehaltungsrecht auszuüben.
- 41.5. Die Geheimhaltungspflichten gelten auch nach Beendigung der Verträge und binden sowohl die Parteien als auch deren Rechtsnachfolger.

#### D SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 41.6. Sollten einzelne Teile dieser AGB ungültig sein oder werden, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. In einem solchen Fall werden die Parteien ungültige Bestimmungen durch solche Bestimmungen ersetzen, welche in ihrem wirtschaftlichen Zweck den ungültigen Bestimmungen möglichst nahekommen.
- 41.7. Sämtliche Verträge zwischen den Parteien unterstehen ausschliesslich dem Schweizer Recht. Gerichtsstand ist Rothenburg, Kanton Luzern.