

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN UND KUNDENKONDITIONEN

VERSION VOM 23. NOVEMBER 2024

Artikel 1: Allgemeiner Rahmen

1.1 - Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden "**AGB**") uneingeschränkt für die vertragliche Beziehung zwischen Kyos SA (im Folgenden "**Kyos**") und dem Kunden (im Folgenden "**Kunde**") in Bezug auf die Erbringung von Dienstleistungen und/oder den Verkauf von Produkten (wie in Klausel 2 definiert) oder allgemeiner in Bezug auf alle von Kyos für den Kunden erbrachten Dienstleistungen.

1.2 - Die AGB sind auch auf der Kyos-Website verfügbar: <https://www.kyos.ch/docs>.

1.3 - Sollten eine oder mehrere Klauseln der AGB als ungültig angesehen werden, so bleiben die übrigen Bestimmungen davon unberührt.

1.4 - Jeder Wunsch des Kunden, diese AGB auszuschliessen oder von ihnen abzuweichen, muss von Kyos ausdrücklich und schriftlich akzeptiert werden. Im Übrigen gelten die vorliegenden AGB in vollem Umfang.

Artikel 2: Begriffsbestimmungen

2.1 - Abnahmeprotokoll: Offizielles, vertragliches Dokument, das das Ende eines Projekts oder einer Projektphase markiert. Es bescheinigt, dass das gelieferte Produkt, die Dienstleistung oder das Ergebnis dem Vertrag entspricht.

2.2 - Angebot: bezeichnet das Dokument, das das von Kyos unterbreitete Angebot und die Einzelheiten der Preise der Dienstleistungen und Produkte zusammen mit den damit verbundenen Kosten enthält.

2.3 - Dienstleistungen: bezeichnet die von Kyos erbrachten Dienstleistungen. Kyos bietet unter anderem Produktlieferungs- und Integrationsdienste, Support- und Wartungsdienste, Datensicherungs- und Wiederherstellungsdienste, Produktaustausch- und Aufrüstungsdienste, Hardwarewiederherstellungsdienste, Hardwarevermietung und Cloud-Hosting-Dienste sowie Prüfungs-, Beratungs- und Schulungsdienste an.

2.4 - Finanzierungskosten: bezeichnet die Kosten, die Kyos entstanden sind, um Produkte und Dienstleistungen speziell für den Kunden bereitzustellen, und die vom Kunden in voller Höhe erstattet werden müssen.

2.5 - Herstellerwartung: bezieht sich auf die von den Herstellern oder Herausgebern der Produkte erbrachten Dienstleistungen, um Korrekturen, Aktualisierungen und Verbesserungen der Software bereitzustellen.

2.6 - Lizenz- oder Abonnementvertrag des Herstellers: Ein Vertrag, der einem Kunden von einem Hersteller für den Betrieb einer Software oder einer Cloud-Plattform gewährt wird. Er kann Wartung und Support durch den Hersteller beinhalten und kann daher entweder unbefristet oder für eine bestimmte Dauer gültig sein. Selbst wenn Kyos den Herstellerlizenz- oder Abonnementvertrag an den Kunden weiterverkauft, ist er für den Auftragnehmer direkt bindend und kann spezifische Klauseln enthalten.

Übersetzt mit DeepL.com (kostenlose Version)

2.7 - Parteien: bezeichnet Kyos und den Kunden.

2.8 - Produkte: bezeichnet die Produkte, die im Angebot erwähnt oder von Kyos an den Kunden verkauft werden. Dies umfasst unter anderem lizenzierte Software, Lizenzen, Hardware, Zubehör und Ersatzteile, zugehörige Dokumentation, von Kyos erstellte Berichte und Zeichnungen, alle Updates und alle Kopien der oben genannten Gegenstände.

2.9 - Projekthandbuch: das Dokument, das als gemeinsame Handlungsgrundlage für alle Projektbeteiligten dient und den allgemeinen technischen und organisatorischen Rahmen festlegt. Es beschreibt unter anderem: die allgemeine Planung des Projekts sowie die wichtigsten Regeln, die Bestimmungen für das Dokumentenmanagement des Projekts (Konfigurationsmanagement), die Entscheidungspunkte und die zu erbringenden Leistungen, die Organisation des Projekts und die damit verbundenen Verantwortlichkeiten sowie alle anderen nützlichen Informationen für den reibungslosen Ablauf des Projekts.

2.10 - Sitzungsprotokoll: Offizielles Dokument, das die Diskussionen, Beschlüsse und Maßnahmen einer Sitzung festhält.

2.11 - Solution-as-a-Service: bezeichnet einen Vertrag, der Produkte und Dienstleistungen umfasst, die während der Vertragslaufzeit, in regelmässigen Abständen gebündelt und in Rechnung stellt. Die Finanzierungsgebühr wird nicht zu Beginn des Vertrags in Rechnung gestellt, sondern ist in den periodischen Rechnungen anteilig nach der Anzahl der Abrechnungszyklen enthalten. Im Falle einer vorzeitigen Kündigung gemäss Artikel 31.8 bleibt der Restbetrag der Finanzierungsgebühr fällig.

2.12 - Software: eine Reihe von maschinenlesbaren Anweisungen für den Betrieb eines Informationsverarbeitungssystems.

2.13 - Vorfall: jede Unterbrechung des Dienstes, Fehlermeldung oder Funktionalität, die sich nicht wie erwartet verhält und nicht auf eine schlechte Handhabung durch den Benutzer zurückzuführen ist.

2.14 - Unterstützung: Dienstleistungen zur Verwaltung von Zwischenfällen.

Artikel 3: Abschluss des Vertrages

3.1 - Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vorgesehen ist, gilt der Vertrag zwischen den Parteien zum Zeitpunkt der Annahme des Angebots durch den Kunden als geschlossen.

3.2 - Das Angebot gilt für 30 Tage ab dem Datum seiner Veröffentlichung, sofern im Angebot nicht anders angegeben.

Artikel 4: Vertragsbestandteile und Rangfolge

4.1 - Insbesondere das Dokument "Projekthandbuch", das Angebot, das Blatt "Tarife für Dienstleistungen" und die vorliegenden AGB sind in der folgenden Rangfolge Bestandteil des Vertrags. Einige Verträge enthalten jedoch kein "Projekthandbuch" und/oder ein Angebot.

4.2 - Im Falle von Widersprüchen zwischen den in Artikel 4.1 genannten Dokumenten, hat jedes der oben aufgeführten Dokumente Vorrang, vor den in der Liste nachfolgenden Dokumenten.

Artikel 5: Die Pflichten und Rechte von Kyos

5.1 - Kyos verpflichtet sich, alle mit dem Kunden vereinbarten Dienstleistungen mit der grösstmöglichen, berufsüblichen Sorgfalt auszuführen.

5.2 - Kyos erbringt die Dienstleistungen grundsätzlich persönlich. Kyos kann jedoch nach eigenem Ermessen Subunternehmer für die Bereitstellung der Dienstleistungen und/oder Produkte einsetzen, wenn es dies für notwendig erachtet.

5.3 - Kyos behält sich das Recht vor, die Bereitstellung aller oder eines Teils der Dienstleistungen und/oder Produkte an den Kunden zu stornieren, wenn Kyos der Ansicht ist, dass es nicht oder nicht mehr in der Lage ist, diese zu erbringen. In einem solchen Fall werden dem Kunden die stornierten Dienste nicht in Rechnung gestellt und Kyos haftet nicht für Schäden, die der Kunde erleidet.

Artikel 6: Pflichten des Kunden

6.1 - Im Rahmen seiner Mitwirkungspflicht verpflichtet sich der Kunde insbesondere:

- a) Kyos die Informationen und Dokumente zur Verfügung zu stellen, die Kyos für die Bereitstellung der Dienstleistungen und Produkte benötigt;
- b) Kyos über alle Elemente zu informieren, die seiner Ansicht nach, die ordnungsgemässe Erfüllung des Vertrags beeinträchtigen könnten;
- c) die von den Herstellern oder Herausgebern der Produkte vorgeschriebenen Verpflichtungen einzuhalten, insbesondere die von diesen festgelegten Bedingungen für die Verwendung der Produkte;
- d) die erworbenen Lizenzen nicht für einen anderen Zweck als den, für den sie erworben wurden, zu verwenden und sie insbesondere nicht weiterzuverkaufen;
- e) allen rechtlichen Verpflichtungen nachzukommen;
- f) alle erforderlichen Sicherheitsmassnahmen für die Ausführung der mit Kyos vereinbarten Dienstleistungen zu treffen;
- g) Kyos Zugang zu seinen Räumlichkeiten und seiner IT-Infrastruktur zu gewähren, entweder direkt vor Ort oder über das Remote-Netzwerk, soweit dies für die Bereitstellung der Dienstleistungen und Produkte erforderlich ist;
- h) die Empfehlungen und Anweisungen von Kyos zu befolgen.

6.2 - Im Falle der Nichteinhaltung der in Abschnitt 6.1 genannten Verpflichtungen gehen die daraus resultierenden Folgen (wie Verzögerungen, Verschlechterung eines Vorfalls, zusätzliche Kosten usw.) vollständig zu Lasten des Kunden; der Kunde haftet auch für etwaige Schäden, die Kyos entstehen.

6.3 - Wenn zwischen Kyos und dem Kunden eine Frist (für eine Lieferung, eine Intervention usw.) vereinbart wurde und diese Frist aus einem Grund, der dem Kunden oder einem Dritten zuzuschreiben ist, nicht eingehalten werden kann, wird diese Frist ausgesetzt, bis der Grund endgültig beseitigt ist.

Artikel 7: Eigentum an den Erzeugnissen

7.1 - Der Kunde wird Eigentümer der von Kyos verkauften Produkte erst nach vollständiger Bezahlung des Produktpreises, einschliesslich aller Nebenkosten und Steuern, wie z. B. Versicherung und Zollgebühren.

7.2 - Kyos hat das einseitige und freie Recht, jederzeit die Eintragung des Eigentumsvorbehalts an den Produkten in das entsprechende Register zu verlangen, und der Kunde stimmt einer solchen Eintragung im Voraus unwiderruflich zu.

7.3 - Die Produkte, deren Eigentümer ein Dritter ist und die für die Erbringung einer Dienstleistung an den Kunden verwendet werden können, unterliegen den Nutzungsbedingungen ihres Eigentümers.

Artikel 8: Geistiges Eigentum

8.1 - Dem Kunden wird für die Dauer des Vertrages ein nicht übertragbares und nicht ausschliessliches Recht zur Nutzung und Verwertung der Dienstleistungen und Produkte eingeräumt. Kyos - oder autorisierte Dritte - behält alle geistigen Eigentumsrechte, die in Bezug auf seine Dienstleistungen und Produkte bestehen oder sich aus der Ausführung des Vertrags ergeben. Kyos ist in vollem Umfang berechtigt, für andere Kunden entgeltlich oder unentgeltlich die gleichen Werkzeuge, Methoden, Unterlagen und das gleiche Know-how wie für den Kunden zu verwenden, ebenso wie die im Rahmen der Vertragserfüllung erworbenen Kenntnisse oder geschaffenen Inhalte.

8.2 - Der Kunde verpflichtet sich, spätestens am Tag des Leistungsbeginns über alle Eigentums- und Nutzungsrechte an allen Produkten zu verfügen, die Kyos für die Erbringung der vereinbarten Leistungen zur Verfügung gestellt werden. Wenn der Kunde die geistigen Eigentumsrechte Dritter verletzt und Kyos haftbar gemacht wird, hält der Kunde Kyos schadlos.

Artikel 9: Öffnungszeiten

9.1 - Abgesehen von aussergewöhnlichen Schliessungen sind die Büros von Kyos von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr geöffnet, mit Ausnahme der offiziellen Feiertage im Kanton Genf. Für Dienstleistungen, die ausserhalb dieser Zeiten angeboten werden, gelten die in einem speziellen Vertrag festgelegten Bedingungen.

9.2 - Die Kyos-Filialen sind an offiziellen Feiertagen des Kantons, in dem sie sich befinden, geschlossen.

Artikel 10: Unterstützung

10.1 - Der Kunde, der einen Support-Service mit Kyos abgeschlossen hat, kann während der Geschäftszeiten dessen Einschaltung beantragen:

- a) unter der Telefonnummer 022 734 78 88;
- b) per E-Mail an helpdesk@kyos.ch

10.2 - Ausserhalb der Arbeitszeiten und -tage werden nur Telefongespräche berücksichtigt.

Artikel 11: Management von Zwischenfällen

11.1 - Das Management von Zwischenfällen erfolgt über ein Vorfallicket und findet in drei Phasen statt:

Phase 1: Sobald der Kunde eine Anfrage an den Kundendienst stellt, eröffnet Kyos ein Ticket. In dieser Phase führt Kyos eine administrative Prüfung des/der bestehenden Vertrags/Verträge mit dem Kunden durch, erstellt eine

Beschreibung des Vorfalles und weist einen ersten Schweregrad zu, der gemeinsam mit dem Kunden festgelegt wird. Dieser Schweregrad kann während der Bearbeitung des Tickets angepasst werden.

Phase 2: Kyos bearbeitet das Ticket, analysiert die vom Kunden aufgetretenen Probleme, entscheidet über die Art des Eingreifens (vor Ort oder aus der Ferne) und stellt sein Fachwissen zur Lösung des Vorfalles zur Verfügung. Kyos kann je nach Problem folgende Dienstleistungen anbieten

- a) eine Konfigurationsänderung;
- b) einen Austausch, einen Patch oder ein Upgrade des Produkts/der Produkte und/oder;
- c) eine Eskalation des Vorfalles auf Stufe zwei (interne Ebene) oder Stufe drei (Öffnen eines Hersteller- oder Editor-Tickets);
- d) Reagiert der Kunde nicht innerhalb von vierzehn Arbeitstagen nach der Anfrage auf eine Informationsanfrage zur Lösung des Vorfalles, schliesst Kyos das Ticket.

Phase 3: Sobald der Vorfall behoben ist, benachrichtigt Kyos den Kunden, dass das Ticket geschlossen wurde. Wenn der Kunde mit der Lösung des Vorfalles nicht einverstanden ist, kann er verlangen, dass das Ticket erneut geöffnet wird.

11.2 - Reagiert der Kunde nicht auf ein Ersuchen um Informationen zur Lösung des Vorfalles, werden die in spezifischen Verträgen vorgesehenen Garantien und Interventionszeiten ausgesetzt, bis die angeforderten Informationen geliefert werden.

Artikel 12: Fern- oder Vor-Ort-Einsatz

12.1 - Kyos wird aus der Ferne eingreifen, es sei denn, ein Eingriff vor Ort ist erforderlich. Der Fernzugriff ermöglicht es, schnell zu handeln, um die Vorfälle zu lösen und gleichzeitig die notwendigen Garantien in Bezug auf Sicherheit, Verwaltung der Berechtigungen und Rückverfolgbarkeit zu bieten.

12.2 - Falls erforderlich, erfolgt der Eingriff direkt beim Kunden vor Ort. Der Eingriff vor Ort kann von einem Kyos-Mitarbeitenden oder einem Mitarbeitenden eines Subunternehmers durchgeführt werden, der sowohl über die erforderlichen Fähigkeiten als auch über geeignete Ersatzprodukte verfügt.

Artikel 13: Fristen für die Intervention

13.1 - Die Interventionszeitpläne werden von den Vertragsparteien einvernehmlich festgelegt.

13.2 - Kyos verpflichtet sich, sein Möglichstes zu tun, um die Interventionsfristen einzuhalten, garantiert dem Kunden jedoch keine Interventionsfrist, es sei denn, die Parteien haben ausdrücklich etwas anderes vereinbart. Kyos ist nicht berechtigt, eine Entschädigung für eine verspätete Lieferung zu verlangen, es sei denn, dies wurde zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart.

Artikel 14: Lieferung der Produkte

14.1 - Ein Produkt gilt als geliefert, wenn es sich physisch auf dem Gelände des Kunden oder an dem zwischen den Parteien vereinbarten Lieferort oder im Informationssystem des Kunden befindet.

14.2 - Kyos bemüht sich nach Kräften, das Produkt zu dem mit dem Kunden vereinbarten Termin zu liefern, übernimmt jedoch keine Haftung für eine verspätete Lieferung.

14.3 - Das Risiko des Verlusts oder der Beschädigung eines materiellen Produkts geht ab dem Zeitpunkt auf den Kunden über, an dem das Produkt am vereinbarten Ort angeliefert wird und zum Abladen bereitsteht. Das Risiko eines Schadens an einem immateriellen Produkt geht auf den Kunden über, sobald sich das Produkt im Informationssystem des Kunden befindet.

Artikel 15: Integration von Produkten

15.1 - Das gelieferte Produkt wird an dem mit dem Kunden vereinbarten Ort eingebaut.

15.2 - Der Kunde hat eine Frist von sieben (7) Werktagen, um einen Mangel, der die Funktion des Produkts beeinträchtigt, schriftlich zu melden. Nach Ablauf dieser Frist und bei Ausbleiben einer Mängelrüge seitens des Kunden gilt das Produkt als vom Kunden unwiderruflich angenommen.

15.3 - Sobald das Produkt vom Kunden gemäss Klausel 15.2 angenommen wurde, werden alle weiteren Eingriffe von Kyos an dem Produkt als Supportleistung betrachtet und als solche in Rechnung gestellt.

Artikel 16: Nichtbezahlung des Preises der Produkte

Bei Nichtbezahlung des vollen Preises der verkauften Produkte oder des Mietpreises der Produkte, einschliesslich aller Nebenkosten und Steuern, muss das Produkt in einwandfreiem Zustand (mit Ausnahme von normalem Verschleiss) an Kyos zurückgegeben werden, andernfalls haftet der Kunde gegenüber Kyos für alle am Produkt verursachten Schäden. Die Kosten für die Rücksendung des Produkts sind vom Kunden zu tragen. Falls erforderlich, muss der Kunde Kyos auch Zugang zu den verwendeten Geräten gewähren, um diese zu deinstallieren.

Artikel 17: Wartung

17.1 - Sofern nicht anders zwischen den Parteien vereinbart, gelten die von Kyos an den Produkten des Kunden durchgeführten Wartungsarbeiten als Wartungsleistungen und werden separat und zusätzlich zur Wartung des Herstellers in Rechnung gestellt.

17.2 - Wenn im Vertrag zwischen den Parteien vereinbart, verwaltet Kyos die Wartungsverträge des Herstellers im Namen des Kunden.

Artikel 18: Sicherung und Wiederherstellung

18.1 - Wenn beide Parteien zustimmen, wird Kyos die Sicherung und Wiederherstellung der Systeme, Konfigurationen und/oder Daten des Kunden verwalten.

18.2 - Die Sicherungs- und Wiederherstellungsdienste unterliegen keiner Ergebnisspflicht.

18.3 - Im Falle einer Beschädigung oder eines Verlusts von Daten wird jede Dienstleistung zur Wiederherstellung verlorener Daten oder zur Wiederherstellung eines Systems in Rechnung gestellt.

18.4 - Kyos haftet nicht für die Beschädigung oder den Verlust von Daten während der Sicherungs- und Wiederherstellungsdienste.

Artikel 19: Austausch und Aktualisierung von Produkten

19.1 - Kyos wird auf Anfrage oder mit Zustimmung des Kunden einen Austausch oder ein Upgrade der Produkte vornehmen.

Die Zeit, die Kyos für die Erbringung der entsprechenden Dienstleistungen aufwendet, gilt als Unterstützungsleistung.

19.2 - Die Zahlung für ausgetauschte oder aufgerüstete Produkte unterliegt der Vereinbarung zwischen Kyos und dem Kunden.

Artikel 20: Rücknahme von Altgeräten

20.1 - Kyos wird auf Wunsch des Kunden alte Geräte zur Vernichtung zurückholen.

20.2 - Dieser Dienst wird gemäss den mit dem Kunden vereinbarten Bedingungen in Rechnung gestellt.

Artikel 21: Dokumentation der Tätigkeiten und Massnahmen

Alle von Kyos an der Ausrüstung des Kunden durchgeführten Aktivitäten und Vorgänge werden in zusammenfassender Form dokumentiert. Der Kunde erhält einen regelmässigen Tätigkeitsbericht mit Datum, Name des Betreibers und Beschreibung der von Kyos durchgeführten Massnahmen per E-Mail oder Post.

Artikel 22: Validierung der ordnungsgemässen Erbringung der Dienstleistungen und des Inhalts der bereitgestellten Dokumentation

22.1 - Die ordnungsgemässe Ausführung der Dienstleistungen gilt als vom Kunden bestätigt, wenn das Dokument "Abnahmeprotokoll" von beiden Parteien unterzeichnet ist. In Ermangelung eines "Abnahmeprotokolls" verfügt der Kunde über eine Frist von sieben (7) Werktagen nach Erbringung der Leistungen, um die ordnungsgemässe Erbringung der Leistungen schriftlich zu beanstanden; nach Ablauf dieser Frist gelten die Leistungen als vom Kunden angenommen.

22.2 - Sobald die Dienstleistungen vom Kunden in Übereinstimmung mit Klausel 22.1 akzeptiert wurden, wird jede weitere Intervention von Kyos als Unterstützungsleistung betrachtet und als solche in Rechnung gestellt.

22.3 - Alle Dokumente und Projektmitteilungen, die dem Kunden von Kyos zur Verfügung gestellt werden, wie z. B. Sitzungsprotokolle, Projekthandbücher oder Berichte, gelten als vom Kunden bestätigt, wenn der Kunde innerhalb von sieben (7) Werktagen nach Erhalt keine Einwände gegen ihren Inhalt erhebt.

Artikel 23: Garantien

23.1 - Kyos übernimmt keine Garantie für die Produkte. Der Kunde kann nur von den Garantien profitieren, die von den Herstellern oder Herausgebern der Produkte angeboten werden.

23.2 - Kyos garantiert nicht die Unfehlbarkeit eines Informationssystems, für das es eine Dienstleistung, einschliesslich einer Prüfungsdienstleistung, erbringt.

Artikel 24: Finanzielle Bedingungen

24.1 - Sofern der Vertrag nichts anderes vorsieht, sind die Tarife für die von Kyos angebotenen Dienstleistungen in dem zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Blatt "Preise für Dienstleistungen" von Kyos aufgeführt.

24.2 - Das Blatt "Preise für Dienstleistungen" kann auf der Kyos-Website eingesehen werden: <https://www.kyos.ch/docs>.

24.3 - Die Tarife für die Erbringung von Dienstleistungen hängen von der Fachkompetenz des Mitarbeiters ab, der die vom Kunden gewünschte Dienstleistung erbringen soll, sowie von der Höhe des Preises.

24.4 - Kyos bietet vier Profilstufen an, die sich nach dem für die Ausführung eines Auftrags erforderlichen Fachwissen richten: I - Einsatz, II - Spezialist, III - Experte, Projektleiter, IV -, Architekt, Senior Projektleiter, Berater.

24.5 - Kyos bietet vier Preisstufen an (A, B, C und D). Die Höhe des Preises richtet sich nach der Gesamtzahl der von Kyos zu erbringenden Dienstleistungstage.

24.6 - Sofern zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart wurde, wird für die ausserhalb der Öffnungszeiten erbrachten Dienstleistungen ein Aufschlag gemäss den im Blatt "Preise für Dienstleistungen" genannten Bedingungen erhoben.

24.7 - Reise- und Übernachtungskosten des Personals von Kyos werden dem Kunden nach den tatsächlichen Kosten in Rechnung gestellt.

24.8 - Die Reisezeit zwischen den Büros von Kyos und dem Standort des Kunden gilt als Arbeitszeit.

24.9 - Alle anderen Kosten können nach vorheriger Vereinbarung zwischen den beiden Vertragsparteien gesondert in Rechnung gestellt werden.

24.10 - Kyos informiert den Kunden im Voraus über alle Preisänderungen. Der Kunde kann den Vertrag vorzeitig zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der neuen Tarife kündigen, ohne dass dies finanzielle Folgen für ihn hat. Tut der Kunde dies nicht, akzeptiert er die Änderungen.

Artikel 25: Rechnungsstellung

25.1 - Die Rechnungsstellung erfolgt nach dem im Angebot festgelegten Plan. Andernfalls gelten die in den nachstehenden Bestimmungen dargelegten Bedingungen.

25.2 - Ein Arbeitstag entspricht acht Stunden. Sofern die Vertragsparteien nichts anderes vereinbaren, werden Dienstleistungen, die einen Ferneinsatz erfordern, in Rechnungseinheiten von einer Stunde und solche, die einen Vor-Ort-Einsatz erfordern, in Rechnungseinheiten von vier Stunden berechnet.

25.3 - In Bezug auf die Bereitstellung von Dienstleistungen und den Kauf von Produkten verlangt Kyos:

- a) Eine Anzahlung von 50% vor der Ausführung der Dienstleistungen und/oder der Lieferung der Produkte;
- b) Die Restzahlung in Höhe von 50%, sobald die Dienstleistungen vom Kunden gemäss Artikel 22.1 und/oder das Produkt vom Kunden gemäss Artikel 15.2 abgenommen wurden.

25.4 - Die Rechnung für den Restbetrag des/der gelieferten Produkts/Produkte wird dem Kunden zugesandt, sobald der Kunde die Lieferung des/der Produkte(s) akzeptiert hat.

25.5 - Die Rechnung über den Restbetrag der erbrachten Festpreisleistung(en) wird dem Auftraggeber zugesandt, sobald dieser akzeptiert, dass die Leistung(en) ordnungsgemäss erbracht worden ist (sind).

25.6 - Die Rechnung für die von der Agentur erbrachten Leistungen wird am Ende eines jeden Monats übermittelt.

25.7 - Sofern zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart wurde, werden die Wartungsdienste jährlich zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags über diese Dienste in Rechnung gestellt. Wird der Vertrag im Laufe des Jahres abgeschlossen,

so erfolgt die Rechnungsstellung anteilig bis zum Ende des auf den Vertragsabschluss folgenden Jahres.

25.8 - Kyos wird die Zeit in Rechnung gestellt, die Kyos aufwendet, um den Mangel der Produkte unter Garantie festzustellen.

25.9 - Die im Angebot angegebenen Preise verstehen sich ohne Steuern. Diese Preise werden zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung um die Mehrwertsteuer, die Versandkosten und andere anwendbare Steuern erhöht.

Artikel 26: Zahlung

26.1 - Die Bezahlung der Rechnungen erfolgt per Banküberweisung innerhalb von dreissig Tagen nach dem Ausstellungsdatum der Rechnung.

26.2 - Die Überweisung erfolgt auf die in der Rechnung angegebene IBAN-Nummer.

26.3 - Der Kunde kann eine Ratenzahlung verlangen, die von Kyos schriftlich akzeptiert werden muss.

26.4 - Wenn der Kunde die Rechnung einschliesslich Steuern nicht zum Fälligkeitsdatum bezahlt, ist er automatisch in Verzug. Bei Zahlungsverzug sind automatisch Verzugszinsen in Höhe von 5% pro Jahr ab Fälligkeit der Rechnung sowie Mahngebühren in Höhe von CHF 30 pro Mahnung zu entrichten. Die erste Mahnung wird kostenlos verschickt.

26.5 - Bei nicht fristgerechter Bezahlung einer Rechnung kann Kyos ohne vorherige Ankündigung und ohne Entschädigung die Lieferung der mit dem Kunden vereinbarten Dienstleistungen und/oder Produkte aussetzen und/oder den mit dem Kunden geschlossenen Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen.

26.6 - Wenn der Kunde die Rechnung nicht vor ihrem Fälligkeitsdatum schriftlich bestreitet, gilt sie als akzeptiert. Streitigkeiten über die Rechnung entbinden den Auftraggeber nicht von seiner Verpflichtung, den nicht bestrittenen Teil der Rechnung innerhalb der gesetzten Frist zu bezahlen.

Artikel 27: Änderungen

27.1 - Während der Ausführung des Auftrags kann der Kunde eine Änderung der vereinbarten Leistungen verlangen. Kyos wird diesen Änderungsantrag so weit wie möglich bewerten und den Kunden über die Auswirkungen der Änderung auf die anderen Dienstleistungen, den Preis und die Bearbeitungszeit informieren.

27.2 - Der Kunde nimmt hiermit zur Kenntnis, dass jede Änderung der vereinbarten Leistungen auch eine Änderung des Datums ihrer Ausführung nach sich zieht.

27.3 - Wenn die Änderung von Kyos nicht akzeptiert werden kann, wird die Dienstleistung(en) wie zwischen den Parteien vereinbart erbracht, es sei denn, der Kunde verlangt die Stornierung der Dienstleistung(en).

Artikel 28: Annullierung und/oder Unmöglichkeit der Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen

28.1 - Für den Fall, dass der Kunde die vereinbarten Dienstleistungen ohne berechtigten Grund storniert oder aus einem nicht berechtigten Grund, der dem Kunden zuzuschreiben ist (z.B. Nichtverfügbarkeit des/der Systeme(s), Verzögerung bei der Bereitstellung von Informationen oder Geräten, Nichtverfügbarkeit des Personals des Kunden ohne triftigen Grund, Verzögerung bei der Ausführung der dem Kunden zugewiesenen Dienstleistungen usw.), behält sich

Kyos das Recht vor, dem Kunden eine Vertragsstrafe in Höhe von CHF 500 zu belasten.

28.2 - Wenn ein Kyos-Mitarbeiter zum Standort des Kunden reist, stellt Kyos dem Kunden die Reisezeit zum und vom Standort des Kunden zu dem für diesen Mitarbeitenden geltenden Tarif in Rechnung.

28.3 - Kyos stellt dem Kunden ausserdem den vollen Betrag:

- a) des Preises des Produkts, wenn es auf Wunsch des Kunden bereits bestellt wurde;
- b) die Lieferkosten, einschliesslich Nebenkosten und Steuern, für das/die Produkt(e), wenn das/die Produkt(e) an den zwischen den Parteien vereinbarten Lieferort geliefert wird/werden oder bereits geliefert wurde(n).

28.4 - Kyos behält sich das Recht vor, vom Kunden zusätzlichen Schadenersatz zu verlangen.

Artikel 29: Haftung

29.1 Im Falle eines Vertragsbruchs mit dem Kunden haftet Kyos für den nachgewiesenen Schaden, es sei denn, Kyos kann nachweisen, dass es kein Verschulden trifft. Kyos haftet nicht für Schäden, die durch leichte oder mittlere Fahrlässigkeit seinerseits verursacht werden. In jedem Fall und im gesetzlich zulässigen Umfang haftet Kyos nicht für indirekte Schäden und Folgeschäden, wie z. B. entgangene Gewinne, Verlust von Kunden, Verlust oder Beschädigung von Daten und Rufschädigung.

29.2 - Die Gesamthaftung von Kyos aus Vertrag, unerlaubter Handlung (einschliesslich Fahrlässigkeit), Verletzung gesetzlicher Pflichten, falscher Darstellung oder anderweitig, die sich aus der Erfüllung oder der beabsichtigten Erfüllung des Vertrags ergibt, ist auf den Gesamtbetrag begrenzt, den der Kunde, für die von Kyos für den Kunden im letzten Vertragsjahr erbrachten Dienstleistungen tatsächlich bezahlt hat, jedoch nicht mehr als CHF 50.000. Der Preis der Produkte ist nicht in dem Gesamtbetrag enthalten, den der Kunde für die erbrachten Dienstleistungen tatsächlich bezahlt hat.

29.3 - Kyos haftet nicht für die Handlungen der Hersteller oder Herausgeber der Produkte oder für die Handlungen seiner Unterauftragnehmer oder sonstiger Dritter, über die es keine untergeordnete Macht hat.

29.4 - Kyos haftet nicht für Sachschäden, die von Mitarbeitern im Auftrag des Kunden verursacht werden.

29.5 - Kyos haftet nicht für Schäden, die direkt oder indirekt, ausschliesslich oder nicht, durch eine Handlung oder Unterlassung des Kunden oder einer Person, die unter seiner Verantwortung oder in seinem Namen handelt, verursacht werden. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn der Schaden auf fehlerhafte Angaben, unvollständige oder ungenaue Unterlagen, eine rechtswidrige, unsachgemässe oder nicht vertragsgemässe Nutzung der von Kyos gelieferten Dienstleistungen und/oder Produkte, eine unzureichende Schulung des Personals des Kunden oder seiner Unterauftragnehmer oder die Nichtbeachtung der von Kyos erteilten Ratschläge zurückzuführen ist.

29.6 - Kyos kann nicht haftbar gemacht werden im Falle von:

- a) Ausfällen oder Störungen, die dem Netz- oder Strombetreiber des Kunden anzulasten sind, sowie allgemeiner bei Ausfällen und Störungen, auf die der Lieferant keinen Einfluss hat;
- b) Aufkommen und Verbreitung von Schadsoftware;

- c) das Einbringen eines Virus in das Computersystem des Kunden durch einen Dritten oder andere unrechtmässige Eingriffe, vorausgesetzt, dass Kyos diese Eingriffe nicht verursacht hat;
- d) Systemunterbrechung aufgrund von Penetrationstests des geprüften Systems;
- e) Verlust oder Veränderung von Daten durch den Kunden;
- f) Schäden, die sich aus der Verletzung von Rechten an geistigem Eigentum eines Dritten ergeben, von denen der Lieferant keine Kenntnis hat;
- g) oder für jeden Fall höherer Gewalt.

Artikel 30: Automatische Erneuerung von Lizenz- oder Abonnementvertrag des Herstellers

30.1 - Die Lizenz- oder Abonnementvertrag des Herstellers verlängern sich nach Ablauf automatisch um ein Jahr.

30.2 - Lizenz- oder Abonnementvertrag des Herstellers können gemäss Artikel 31.3 der AGB gekündigt werden.

Artikel 31: Beendigung

31.1 - Ist der Vertrag befristet, so kann er nur gemäss den Bestimmungen dieses Artikels vorzeitig gekündigt werden.

31.2 - Ist der Vertrag unbefristet, können die Parteien ihre vertraglichen Verpflichtungen jederzeit ganz oder teilweise unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen kündigen.

31.3 - Lizenzvereinbarungen können nicht vor ihrem Ablaufdatum gekündigt werden. Die Kündigung muss mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der Laufzeit der Lizenzvereinbarung(en) erfolgen. Im Falle einer automatischen Verlängerung der genannten Verträge kann der Kunde jeden Lizenz- oder Abonnementvertrag des Herstellers mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Jahresende kündigen.

31.4 - Im Falle eines schwerwiegenden Vertragsbruchs durch eine der Parteien kann die andere Partei den Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen. Insbesondere die Nichtbezahlung einer fälligen Rechnung durch den Kunden wird als schwerwiegender Verstoß betrachtet.

31.5 - Im Falle einer Insolvenz, eines Konkurses, eines Konkursaufschubs, eines Vergleichs oder einer Liquidation des Kunden kann Kyos den Vertrag mit dem Kunden mit sofortiger Wirkung kündigen.

31.6 - Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen im Falle einer ungerechtfertigten Vertragskündigung durch den Kunden bleibt vorbehalten.

31.7 - Die Kündigung des Vertrages oder die Beendigung des Vertrages, aus welchem Grund auch immer, führt nicht zu einer Rückerstattung der von Kyos eingezogenen Beträge.

31.8 - Wenn der Kunde einen Vertrag mit fester Laufzeit aus ausserordentlichen Gründen vorzeitig kündigt oder wenn Kyos gezwungen ist, einen solchen Vertrag aus den in Art. 31.4 oder 31.5 genannten Gründen zu kündigen, schuldet der Kunde weiterhin die bis zum Ende der festen Laufzeit fälligen Finanzierungskosten. Alle noch fälligen Beträge werden am Tag der Kündigung sofort fällig.

31.9 - Der Kunde zahlt Kyos in jedem Fall den Betrag, der den bereits erbrachten Leistungen entspricht. Alle ausstehenden Beträge werden am Tag der Kündigung sofort fällig und zahlbar.

Artikel 32: Für den Kunden erworbene Produkte und im Namen des Kunden abgeschlossene Verträge

32.1 - Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses werden die von Kyos erworbenen und noch verfügbaren Produkte im Namen des Kunden sowie die von Kyos im Namen des Kunden mit Dritten abgeschlossenen Verträge, wie Wartungs-, Lizenz- oder Finanzierungsverträge, vom Kunden zurückgenommen, es sei denn, dies ist aufgrund der genannten Verträge nicht möglich.

32.2 - Nimmt der Kunde, aus welchem Grund auch immer, die erworbenen Produkte und die in seinem Namen abgeschlossenen Verträge nicht zurück, so ist er dennoch verpflichtet, den Preis für diese Produkte und die Beträge für diese Verträge zu zahlen.

Artikel 33: Verbot der Abtretung des Vertrags

Die Vertragsparteien verpflichten sich, den Vertrag oder die sich daraus ergebenden Rechte und Pflichten, ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Vertragspartei weder ganz noch teilweise abzutreten oder zu übertragen.

Artikel 34: Abwerbverbot für Personal

34.1 - Der Kunde verpflichtet sich, für die Dauer des Vertrags mit Kyos und für einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten nach Vertragsende keine Mitarbeiter von Kyos direkt oder indirekt abzuwerben, um sie zum Verlassen des Unternehmens zu bewegen und/oder sie für sich selbst oder ein anderes Unternehmen einzustellen.

34.2 - Im Falle eines Verstosses gegen diese Bestimmung ist der Kunde verpflichtet, Kyos eine Vertragsstrafe in Höhe der letzten zwölf (12) Bruttomonatsgehälter des betreffenden Mitarbeiters zu zahlen, unbeschadet des Rechts, weiteren Schadenersatz zu fordern.

Artikel 35: Datenschutz

35.1 - Kyos verpflichtet sich zur Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz. Die Art und Weise, wie Kyos mit den Daten des Kunden umgeht, sowie die Möglichkeiten für den Kunden, Informationen zu erhalten und Änderungen in dieser Hinsicht vorzunehmen, sind in der "Datenschutzrichtlinie" dargelegt, die auf der Kyos-Website zu finden ist: <https://www.kyos.ch/docs>.

35.2 - Der Kunde ermächtigt Kyos und stimmt zu, dass Kyos personenbezogene Daten des Kunden an Dritte weitergeben darf, sofern dies für die Erbringung einer bestimmten Dienstleistung erforderlich ist (z.B. Vergabe eines Unterauftrags für eine Dienstleistung, Kauf und Bezahlung von Waren von einem Lieferanten).

Artikel 36: Vertraulichkeit

36.1 - Jede der Parteien verpflichtet sich, während der gesamten Dauer ihres Vertragsverhältnisses und für einen Zeitraum von zwei (2) Jahren nach dessen Beendigung, die ihr von der anderen Partei vertraulich mitgeteilten Informationen und Kenntnisse geheim zu halten und nicht für andere Zwecke als die ordnungsgemässe Erfüllung des Vertrags zu verwenden.

36.2 - Informationen, die eine Partei der anderen mitteilt und die als vertraulich gekennzeichnet oder beschrieben sind, sowie alle Informationen, Notizen, Analysen oder Kopien, die aus vertraulichen Informationen hervorgehen, gelten als vertraulich. Auf Wunsch des Kunden kann der Austausch

vertraulicher Informationen zwischen den beiden Vertragsparteien verschlüsselt werden.

36.3 - Jede Partei ist berechtigt, die von der anderen Partei übermittelten vertraulichen Informationen offenzulegen:

- a) an seine Mitarbeiter, Unterauftragnehmer und Vertreter, die diese Informationen kennen müssen, um die von ihm übernommenen Verpflichtungen zu erfüllen oder seine Rechte auszuüben. Jede Vertragspartei stellt sicher, dass ihre Angestellten, Unterauftragnehmer und Vertreter, denen die vertraulichen Informationen offengelegt wurden, im Voraus über den vertraulichen Charakter der Informationen informiert und vertraglich verpflichtet werden, sie zumindest unter den gleichen Bedingungen wie in diesem Artikel vertraulich zu behandeln.
- b) wenn dies aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung erforderlich ist
- c) Wenn diese Informationen nach Abschluss des Vertrages öffentlich zugänglich waren, sind oder geworden sind, es sei denn, es liegt ein Vertragsbruch vor.
- d) wenn diese Informationen unabhängig von den von der anderen Vertragspartei übermittelten Informationen bekannt sind oder erlangt wurden, vorausgesetzt, dies kann schriftlich nachgewiesen werden.
- e) Mit schriftlicher Zustimmung der anderen Vertragspartei.

36.4 - Die Parteien verpflichten sich, alle von der anderen Partei erhaltenen Informationen, unabhängig von deren Format, auf erste schriftliche Anforderung zurückzugeben oder zu vernichten. Diese Maßnahme muss so schnell wie möglich durchgeführt werden, wobei die gesetzlichen Aufbewahrungspflichten für Dokumente zu beachten sind. Jede Partei hat auf Anfrage eine Bescheinigung vorzulegen, die die Rückgabe oder Vernichtung der Informationen bestätigt, vorbehaltlich geltender gesetzlicher Ausnahmen.

Artikel 37: Bekanntmachung des Vertrags

37.1 - Sofern der Kunde nicht widerspricht, kann jede der Parteien den Namen der anderen Partei nennen und deren Logo sowie eine kurze Beschreibung der Art der vertraglichen Leistungen in ihren Referenzlisten für potenzielle Kunden, ihren internen Dokumenten und/oder Dokumenten für ihre an der Ausführung der vereinbarten Leistungen beteiligten Unterauftragnehmer verwenden. Dieses Recht schliesst nicht das Recht der einen Partei ein, die Marken der anderen Partei zu reproduzieren.

37.2 - Alle anderen Mitteilungen, die sich auf die vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien beziehen, wie Pressemitteilungen, Artikel, Textveröffentlichungen oder Werbung, bedürfen der vorherigen schriftlichen Vereinbarung zwischen den Parteien.

Artikel 38: Zuständigkeit und anwendbares Recht

38.1 - Die AGB unterstehen dem schweizerischen Recht, die Kollisionsnormen und das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf finden keine Anwendung.

38.2 - Der Gerichtsstand ist Genf.