

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für IT-Support-, Wartungs- und/oder Pflegeleistungen des Migros-Genossenschafts-Bundes und/oder der Migros Genossenschaften und/oder der Unternehmen der Migros-Gruppe (nachfolgend «Kunde»)

Version 12.0 (Februar 2025)

1 Vertragswerk

1.1 AGB und Einzelverträge

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Version 12.0 («AGB») beinhalten die allgemeinen Konditionen für die zwischen der Firma und dem Kunden (nachfolgend je einzeln auch «Vertragspartei» und gemeinsam «Vertragsparteien») in einem oder mehreren Einzelverträgen vereinbarten IT-Support-, Wartungs- und Pflegeleistungen von Hard- bzw. Software.

Als Kunde gilt das im Einzelvertrag aufgeführte Unternehmen der Migros-Gruppe. Als Unternehmen der Migros-Gruppe gelten alle Migros Genossenschaften und der Migros-Genossenschafts-Bund sowie alle von diesen einzeln oder gemeinsam, direkt oder indirekt kontrollierten Unternehmen sowie die zugehörigen Stiftungen.

Das Vertragswerk besteht aus den folgenden integrierten Bestandteilen, soweit sie zur Anwendung gelangen:

1. Diesen AGB
2. Beilage 1 zu den AGB: Vergütungs- und Spesenreglement
3. Einzelvertrag/Einzelverträge
4. Übrige Anhänge zum Einzelvertrag
5. Auftragsbearbeitungsvereinbarung zum jeweiligen Einzelvertrag
6. Vertragsbeilage Anforderungen an Lieferanten/Vertragspartner zum Schutz der Daten der Migros-Gruppe (nachfolgend «Security Anhang») zum jeweiligen Einzelvertrag

Geschäftsbedingungen oder andere vorformulierte Vertragsbedingungen der Firma oder Dritter sind nicht verbindlich und werden nicht Bestandteil der Vereinbarungen zwischen dem Kunden und der Firma.

1.2 Widersprüche

Bei Widersprüchen zwischen Vertragsbestandteilen gelten diese in folgender Rangfolge:

1. Auftragsbearbeitungsvereinbarung zum jeweiligen Einzelvertrag
2. Security Anhang zum jeweiligen Einzelvertrag
3. Diese AGB
4. Beilage 1 zu den AGB
5. Einzelvertrag
6. Anhänge zum Einzelvertrag

Vorbehalt bleibt die Vereinbarung von Abweichungen im Einzelfall, welche jedoch nur Gültigkeit erlangen, wenn sie ausdrücklich auf die abzuändernde Bestimmung eines in der Rangfolge höheren Vertragsdokumentes Bezug nehmen.

2 Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

2.1 Vertragsgegenstand

IT-Support-, Wartungsleistungen von Hardware und Pflegeleistungen von Software beinhalten u.a. die Lieferung und Installation von neuen Programmständen (neuer Release), Weiterentwicklungen, Ersatzteilen und/oder -geräten, Anpassung von kundenspezifischen Ergänzungen und/oder Schnittstellenprogrammen, Analyse und Behebung von Störungen bzw. Fehlern, Erbringung von IT-Supportleistungen, Instruktion, Unterstützung von Benutzern und Systemverantwortlichen, Nachführung der Dokumentation, Information des Kunden zu Produkten und deren Handhabung etc. Die Art der Leistung wird im Einzelvertrag vereinbart.

Übrige Leistungen wie Beratungen, umfangreiche kundenspezifische Entwicklungen, SaaS, IaaS, PaaS, Cloud-Services etc. sind nicht Regelungsinhalt dieser AGB. Die erforderlichen Mitwirkungspflichten (im Sinne von Obliegenheiten) des Kunden werden im Einzelvertrag abschliessend aufgeführt.

2.2 Leistungsumfang und Ausführung

Die Firma verpflichtet sich zur Erbringung der im Einzelvertrag aufgeführten Leistungen, sowie zur Erbringung aller weiteren Leistungen,

- (i) die zu deren korrekten Erbringung notwendig sind und
- (ii) von welchen der Kunde in Treu und Glauben davon ausgehen kann, dass sie Teil der aufgeführten Leistungen sind.

Soweit im Einzelvertrag nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, ist die Firma für die Beschaffung und den Betrieb aller zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen und zur Vertragserfüllung erforderlichen Räumlichkeiten, Aktiven, Ressourcen, Hardware, Software, Materialien, Tools, Fernzugriffe, Drittleistungen und sonstigen Hilfsmittel finanziell und operativ verantwortlich.

Auf Verlangen des Kunden unterstützt die Firma den Kunden bei der Suche nach der Ursache der Störungen bzw. Fehler und bei deren Behebung, selbst wenn diese durch das Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten verursacht sein könnten. Ohne anderslautende Vereinbarung im Einzelvertrag ist diese Leistung in der Vergütung enthalten.

Betriebs- und Bereitschaftszeiten, Reaktions- und Störungsbehebungszeiten für den IT-Support sowie entsprechende Service Levels sind im Einzelvertrag festgelegt (siehe auch Ziff. 13).

Allgemein gilt, dass die Firma zu einer sorgfältigen, getreuen und sachkundigen Vertragserfüllung verpflichtet ist. Die Firma garantiert, dass alle Leistungen den vertraglichen Bedingungen, allfälligen Spezifikationen, dem aktuellen Stand der Technik und den anwendbaren gesetzlichen Vorgaben entsprechen. Zu keiner Zeit darf die Erbringung von Leistungen der Firma unter einem Einzelvertrag gestoppt, verzögert oder unterbrochen werden.

Der Kunde ist berechtigt, während der Laufzeit des Einzelvertrags monatlich mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten den Umfang der bezogenen Leistungen inkl. Anzahl der Nutzer zu erhöhen und zu reduzieren.

2.3 Leistungsempfänger

Der Kunde ist berechtigt, die von der Firma zu erbringenden Leistungen (oder Teile davon) an Unternehmen der Migros-Gruppe sowie an weitere mit dem Kunden oder den Unternehmen der Migros-Gruppe vertraglich verbundene Drittunternehmen weiterzugeben (nachfolgend gesamthaft «Leistungsempfänger») oder die Firma zu instruieren, bestimmte Leistungen direkt gegenüber diesen Leistungsempfängern zu erbringen. Einzelverträge können vorsehen, dass weitere Personen Leistungen in Anspruch nehmen können.

Die Leistungsempfänger werden aufgrund des Leistungsempfangs nicht zu Vertragsparteien der AGB und/oder der Einzelverträge. Die Firma anerkennt, dass sie gegenüber den Leistungsempfänger keine vertraglichen Ansprüche hat und dass der Kunde berechtigt ist, Schäden der Leistungsempfänger im Sinne einer Drittschadensliquidation als eigenen Schaden gegenüber der Firma geltend zu machen.

Scheidet ein Unternehmen der Migros-Gruppe aus der Migros-Gruppe aus, so ist der Kunde berechtigt, aber nicht verpflichtet, während einer Zeitdauer von bis zu 24 (vierundzwanzig) Kalendermonaten ab dem Datum des Closings des Verkaufs des ausgeschiedenen Unternehmens die Leistungen der Firma für das ausgeschiedene Unternehmen weiterhin zu den gleichen Konditionen zu beziehen und an das ausgeschiedene Unternehmen weiterzugeben und in Rechnung zu stellen. Weiter wird die Firma auf Wunsch des Kunden Unterstützung bei der Ausgliederung von Leistungsempfängern erbringen, wobei die zusätzlichen Aufwendungen der Firma im Rahmen eines Einzelvertrags zu erbringen und abzugelten sind.

Bei Ausscheiden eines Unternehmens der Migros-Gruppe aus der Migros-Gruppe sowie bei anderweitiger Reduktion der vertraglich vereinbarten Nutzer-/Nutzungskapazitäten und/oder sonstigen Leistun-

gen, kann der Kunde verlangen, dass eine den Umständen entsprechende anteilige und lineare Anpassung der Vergütung (auf Basis der im Einzelvertrag definierten Mengen und Metriken) erfolgt.

3 Vertragsdauer, Beendigung, Verlängerungsoption

3.1 Vertragsdauer und Kündigung von Einzelverträgen

Diese AGB (inkl. deren Beilagen) gelten für unbestimmte Zeit. Durch Unterzeichnung neuerer AGB fallen ältere AGB automatisch dahin.

Der Kunde ist berechtigt, jederzeit Einzelverträge mit einer Kündigungsfrist von 3 (drei) Monaten auf Ende eines jeden Kalendermonats ganz oder teilweise schriftlich zu kündigen. Die Firma ist berechtigt, Einzelverträge mit einer Kündigungsfrist von 12 (zwölf) Monaten auf das Ende eines Kalendermonats schriftlich zu kündigen. Vereinbaren die Vertragsparteien in einem Einzelvertrag eine Mindestvertragsdauer, können sie den Einzelvertrag mit den hierin festgehaltenen Kündigungsmodalitäten, jedoch frühestens mit Wirkung auf den Ablauf der im Einzelvertrag vereinbarten Mindestvertragsdauer, schriftlich kündigen.

3.2 Ausserordentliche Kündigung von Einzelverträgen

a) Durch den Kunden

Der Kunde ist unbeschadet seiner weiteren gesetzlichen und/oder anderweitig vertraglich vereinbarten Beendigungs-, Kündigungs-, und/oder Rücktrittsrechte berechtigt, alle oder einzelne unter diesen AGB abgeschlossenen Einzelverträge aus wichtigem Grund schriftlich fristlos oder mit Frist nach Wahl des Kunden (ausser in dieser lit. a) sei eine Kündigungsfrist vorgegeben) vorzeitig ausserordentlich zu kündigen.

Die ausserordentliche Kündigung eines Einzelvertrags aus wichtigem Grund hat keinen Einfluss auf die übrigen Einzelverträge und diese AGB (inkl. deren Beilagen), welche weiterhin gemäss ihren Bestimmungen gelten.

Wichtige Gründe zur sofortigen Kündigung durch den Kunden sind insbesondere:

- Verletzung(en) von vertraglichen Bestimmungen, sofern die Firma die Verletzung(en) auch nach Ablauf einer angemessenen durch den Kunden angesetzten Nachfrist (jedoch nicht länger als 10 (zehn) Kalendertage) nicht behoben und den vertragsgemässen Zustand hergestellt hat;
- Eröffnung eines Konkurs-, Insolvenz-/Nachlass- oder vergleichbaren Verfahrens über die Firma oder mit vertragswesentlichen Leistungen beauftragte Subunternehmer oder Antragstellung auf Eröffnung eines solchen Verfahrens. Die Firma ist verpflichtet, den Kunden über entsprechende Tatbestände umgehend zu informieren;
- Verletzung von Geheimhaltungs- und/oder Datenschutzpflichten durch die Firma oder deren Subunternehmer;
- Verhalten der Firma oder deren Subunternehmer oder Massnahmen Dritter, insbesondere von staatlichen Behörden, gegen die Firma oder deren Subunternehmer, die geeignet sein können, den Ruf oder das Image des Kunden oder den Unternehmen der Migros-Gruppe oder der Migros-Gruppe nachteilig zu beeinflussen.
- Kontrollwechsel der Firma. Ein Kontrollwechsel der Firma liegt vor, falls eine natürliche oder juristische Person die Gesellschaft direkt oder indirekt erwirbt, direkt oder indirekt die Kontrolle der Gesellschaft erwirbt oder die Gesellschaft in eine andere Unternehmung fusioniert wird. Ebenfalls als Kontrollwechsel gilt, falls der Betrieb oder die Abteilung, die mit der Vertragserfüllung beauftragt wurde, als Ganzes oder in wesentlichen Teilen an einen Dritten übertragen wird (Asset Deal). Im Falle eines Kontrollwechsels der Firma besteht eine Kündigungsfrist von 3 (drei) Monaten auf das Ende eines Kalendermonats. Das Recht des Kunden auf die ausserordentliche Kündigung aufgrund des Kontrollwechsels verfällt, falls das Kündigungsrecht nicht innerhalb von 6 (sechs) Monaten nach Benachrichtigung über den Kontrollwechsel erfolgt.

Weitere Ansprüche des Kunden (z.B. Schadenersatzansprüche gemäss Ziff. 18 sind ausdrücklich vorbehalten.

b) Durch die Firma

Die Firma ist berechtigt, einen unter diesen AGB abgeschlossenen Einzelvertrag schriftlich fristlos vorzeitig zu kündigen, wenn der Kunde eine unter dem entsprechenden Einzelvertrag fällige unbestrittene Rechnung auch nach Ablauf von 3 (drei) schriftlich angesetzten Nachfristen von mindestens 20 (zwanzig) Kalendertagen nicht bezahlt hat.

Die Firma ist zudem berechtigt, alle oder einzelne unter diesen AGB abgeschlossenen Einzelverträge fristlos vorzeitig zu kündigen, wenn über das Vermögen des Kunden durch das Konkursgericht der Konkurs eröffnet worden ist.

Die oben aufgeführten Kündigungsrechte der Firma sind abschliessend und die Firma verfügt über keine zusätzlichen Beendigungs-, Kündigungs- und/oder Rücktrittsrechte.

3.3 Verlängerungsoption

Der Kunde ist berechtigt, spätestens 4 (vier) Wochen vor Ende eines Einzelvertrags mittels schriftlicher Mitteilung an die Firma eine einseitige Verlängerungsoption für eine vom Kunden bezeichnete Dauer, maximal jedoch 12 (zwölf) Monate, auszuüben. Sollte der Kunde seine Verlängerungsoption ausüben, so gilt der entsprechende Einzelvertrag während der entsprechenden Zeitspanne unverändert und zu den gleichen Konditionen weiter.

4 Vergütung und Rechnungsstellung

4.1 Grundsatz

Die im Einzelvertrag vereinbarte Vergütung ist abschliessend und umfasst sämtliche unter dem Einzelvertrag zu erbringenden Leistungen, die zur gehörigen Erfüllung des Einzelvertrages notwendig sind. Durch die Vergütung abgedeckt sind insbesondere die IT-Support-, Wartungs- und/oder Pflegeleistungen, die Einräumung sämtlicher vertraglich vereinbarter Nutzungsrechte, die Übertragung der Schutzrechte sowie alle Installations-, Dokumentations- und Versicherungskosten.

4.2 Spesen und Auslagen

Soweit im Einzelvertrag nichts Abweichendes vereinbart ist, sind in der im Einzelvertrag vereinbarten Vergütung (inkl. Tages- und/oder Stundenansätzen, falls anwendbar) auch alle Auslagen, Spesen, Reisezeiten, Aufwendungen, Personalnebenkosten und weitere Nebenkosten der Firma sowie deren Subunternehmer miteingeschlossen und werden nicht zusätzlich vergütet. Ergänzend gilt das Vergütungs- und Spesenreglement gemäss Beilage 1.

4.3 Fixpreis (Prinzip)

Soweit im Einzelvertrag nichts Abweichendes vereinbart ist (z.B. Vergütung nach Aufwand mit Kostendach), vergütet der Kunde regelmässig anfallende Leistungen der Firma unter einem Einzelvertrag mit einer Pauschale oder einem Fixpreis («Fixpreis»). Dieser Fixpreis entspricht der durch den Kunden unter dem entsprechenden Einzelvertrag zu bezahlenden Vergütung.

4.4 Vergütung nach Aufwand mit Kostendach

Vereinbaren die Vertragsparteien eine Vergütung für Leistungen der Firma unter einem Einzelvertrag explizit nach zeitlichem Aufwand mit Kostendach, so gelangen die im Einzelvertrag festgelegten Tages- oder Stundenansätze bis maximal zum Kostendach zur Anwendung. Das im Einzelvertrag vereinbarte Kostendach stellt dabei die maximale Vergütung dar, welche der Kunde der Firma für sämtliche von der Firma unter dem betreffenden Einzelvertrag zu erbringenden Leistungen zu vergüten hat.

Es muss jederzeit sichergestellt werden, dass die vertragsgemässe Erfüllung der Leistungen innerhalb des vereinbarten Kostendachs verbindlich umgesetzt werden kann. Kundenanforderungen (inkl. Lizenzen), welche dieses Ziel gefährden, müssen durch die Firma unmissverständlich aufgezeigt und schriftlich an den Ansprechpartner des Kunden geltend gemacht werden. Unterlässt die Firma dies, sichert sie zu, dass auch diese zusätzlichen Anforderungen innerhalb des vereinbarten Kostendachs realisiert werden.

4.5 Rechnungsstellung und Bezahlung

Soweit ein Fixpreis vereinbart ist, wird dieser für die im Einzelvertrag festgelegte Periodizität im Voraus in Rechnung gestellt. Bei einer Kündigung des Einzelvertrages werden allfällig zu viel bezahlte Beträge dem Kunden pro rata zurückerstattet.

Soweit eine Vergütung nach Aufwand vereinbart ist, liefert die Firma dem Kunden zusammen mit der Rechnung einen schriftlichen Rap-

port. Dieser Rapport weist jeweils auf Tagesbasis den Inhalt der erbrachten Leistungen sowie die eingesetzten Personen, inkl. deren Einsatzzeit und Leistungsstunden auf.

Die korrekt in Rechnung gestellten und vom Kunden nicht beanstandeten Rechnungen werden innerhalb von 30 (dreissig) Kalendertagen nach Erhalt der Rechnung durch den Kunden zur Zahlung fällig.

4.6 Steuern und Abgaben

Die Tages- und Stundenansätze sowie jegliche Vergütungen und Beträge verstehen sich inklusive aller Abgaben und Steuern, mit Ausnahme der allenfalls anwendbaren Schweizer Mehrwertsteuer.

Die Schweizer Mehrwertsteuer ist vom Kunden gegen Erteilung einer mehrwertsteuerkonformen Rechnung durch die Firma zusätzlich zur vereinbarten Vergütung zu bezahlen, soweit nicht der Kunde als Leistungsempfänger Schuldner der Schweizer Mehrwertsteuer ist (Reverse Charge).

5 Aufklärungspflicht und Kooperation mit Dritten

Die Firma anerkennt die Pflicht zur rechtzeitigen schriftlichen Aufklärung des Kunden hinsichtlich erkennbarer Tatsachen, welche die vertragsgemässe Erfüllung der Leistungen oder die im jeweiligen Einzelvertrag definierten Ziele gefährden oder gefährden könnten. Dies gilt insbesondere auch im Zusammenhang mit der Erfüllung der Mitwirkungspflichten des Kunden und dessen Vorgaben. Ebenso informiert die Firma den Kunden proaktiv über Verbesserungen und Weiterentwicklungen, die aus technischen oder wirtschaftlichen Gründen eine Änderung der Leistungen angezeigt erscheinen lassen. Der Kunde kann Leistungen mit Bezug zu den Leistungen der Firma durch Dritte erbringen lassen. Die Firma wird auf Anfrage des Kunden nahtlos mit diesen Dritten zusammenarbeiten.

6 Personal / Bezug Dritter

Die Leistungen der Firma sind ausschliesslich durch qualifizierte Mitarbeitende zu erbringen.

Sofern im Einzelvertrag bestimmte Mitarbeitende namentlich explizit als Schlüsselmitarbeitende oder bestimmte Positionen explizit als Schlüsselpositionen bezeichnet werden, so dürfen diese Schlüsselmitarbeitenden resp. die für die Schlüsselpositionen eingesetzten Mitarbeitende nur mit dem vorgängigen Einverständnis des Kunden ausgetauscht werden.

Der Kunde kann den Austausch eines Mitarbeitenden der Firma verlangen, wenn

- dieser gegen Geheimhaltungs-, Datenschutz- und/oder Datensicherheitspflichten verstösst;
- dieser bei einem Einsatz vor Ort beim Kunden gegen die dort geltenden Sicherheits- und ähnlichen Bedingungen verstösst;
- die Leistungen oder das fachliche Wissen eines Mitarbeitenden ungenügend sind.

Die Firma hat den Austausch unverzüglich umzusetzen. Die durch den Austausch entstandenen Kosten (wie z.B. Know-How Transfer, Einführungen) trägt die Firma und der Firma gesetzte Fristen und Termine gelten unverändert weiter.

Mitarbeitende, die Leistungen unter einem Einzelvertrag erbringen, dürfen während der Dauer des Einzelvertrages gleichzeitig nicht bei direkten Konkurrenten des Kunden eingesetzt werden, es sei denn, der Kunde habe dem vorgängig schriftlich zugestimmt.

Die Firma darf nur mit der vorgängigen schriftlichen Zustimmung des Kunden Dritte für die Erbringung der Leistungen einsetzen (wie z.B. Hilfspersonen, Freelancer, Konzerngesellschaften der Firma und andere Dritte (gesamthaft «Subunternehmer»)), wobei der Kunde seine Zustimmung nicht grundlos verweigern, bzw. sofern vorgängig erteilt, entziehen darf. Die Subunternehmer sind im Einzelvertrag aufzuführen.

Die Firma ist verantwortlich und haftet für das Verhalten, die Unterlassungen und die Handlungen ihrer Mitarbeitenden, ihrer Subunternehmer und deren Mitarbeitenden wie für das eigene Verhalten, die eigenen Unterlassungen und die eigenen Handlungen der Firma.

Es liegt in der Verantwortung der Firma, das anwendbare Arbeitsrecht einzuhalten und für ausländische Mitarbeitende Arbeits- und Aufenthaltsbewilligungen rechtzeitig zu erhalten und aufrechtzuerhalten.

7 Mitwirkung des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, im Rahmen der im jeweiligen Einzelvertrag explizit definierten Mitwirkungspflichten (im Sinne von Obliegenheiten) mitzuwirken. Können in einem Einzelvertrag aufgeführte Fristen und Termine aufgrund der Nichterfüllung der im entsprechenden Einzelvertrag aufgeführten Mitwirkungspflichten des Kunden nicht eingehalten werden und hat die Firma den Kunden vorab erfolglos entsprechend abgemahnt (schriftlich oder per E-Mail), so kann die Firma, unter Ausschluss anderer Rechtsbehelfe, eine entsprechende Anpassung der Fristen oder Termine verlangen.

8 Geheimhaltung und Berufsgeheimnis

8.1 Geheimhaltung

Unabhängig ihrer Form und ihres Formats sind jegliche, weder offenkundig noch allgemein bekannten Informationen, Daten, Unterlagen, Kenntnisse etc., die der Firma unter oder im Zusammenhang mit den AGB und/oder einem Einzelvertrag vom Kunden (oder durch Dritte für den Kunden) zugänglich gemacht oder/anderweitig offengelegt werden und/oder die den Kunden oder die Unternehmen der Migros-Gruppe oder dessen Lieferanten und Endkunden betreffen, vertrauliche Informationen des Kunden. Insbesondere – aber nicht abschliessend - Finanzinformationen, Organisationsdaten, Information über die Geschäftsstrategie und Projekte, Informationen über Lieferanten und Endkunden, Kundenpersonendaten sowie Einzelverträge sowie deren Inhalt, etc. stellen vertrauliche Informationen des Kunden dar.

Zwischen den Vertragsparteien behält der Kunde alle Rechte und das Eigentum an den vertraulichen Informationen des Kunden und es werden der Firma keine Rechte und kein Eigentum an den vertraulichen Informationen des Kunden übertragen. Die Firma darf die vertraulichen Informationen des Kunden einzig für die Zwecke des Kunden verwenden und ausschliesslich sofern und insoweit, als dies zur Erbringung der vertraglichen Leistungen unter dem Einzelvertrag notwendig ist. Ohne vorgehende ausdrückliche schriftliche Einwilligung des Kunden dürfen vertrauliche Informationen des Kunden nicht für die (Weiter-)Entwicklung und/oder das Training von KI-Modellen verwendet werden.

Die Firma hat die vertraulichen Informationen des Kunden vertraulich zu halten und ist nicht berechtigt, die vertraulichen Informationen des Kunden ohne vorgehende ausdrückliche schriftliche Einwilligung des Kunden weder vollständig noch in Teilen und auch nicht in abgeänderter Form Dritten inkl. Subunternehmern bekanntzugeben. Ausgenommen sind einzig Mitarbeitende der Firma und Subunternehmer, sofern: a) die Firma diesen Mitarbeitenden bzw. Subunternehmern ihre Geheimhaltungs- und Datenschutzpflichten gemäss diesen Ziff. 8 und 9 vorgängig schriftlich überbunden hat; b) der Mitarbeitende bzw. Subunternehmer nur Zugriff auf diejenigen vertraulichen Informationen des Kunden erhält, die der jeweilige Mitarbeitende bzw. Subunternehmer für die Erbringung seiner Leistungen benötigt («need to know» Prinzip) und c) der Mitarbeitende bzw. Subunternehmer diese vertraulichen Informationen des Kunden nicht für eigene Zwecke und/oder für Zwecke Dritter verwendet. Des Weiteren instruieren die Firma und die Subunternehmer die betroffenen Mitarbeitenden, dass die vertraulichen Daten des Kunden anderen Mitarbeitenden gegenüber, welche mit der Erfüllung der Leistungen unter dem Einzelvertrag nichts zu tun haben, weder mitgeteilt noch zugänglich gemacht werden dürfen. Die Firma ist verantwortlich und haftet für das Verhalten, die Unterlassungen und die Handlungen ihrer Mitarbeitenden, ihrer Subunternehmer und deren Mitarbeitenden wie für das eigene Verhalten, die eigenen Unterlassungen und die eigenen Handlungen der Firma.

Auf Anfrage des Kunden übergibt die Firma dem Kunden eine Kopie der mit den Mitarbeitenden und/oder Subunternehmern abgeschlossenen Geheimhaltungsvereinbarungen. Sofern der Kunde dies wünscht, werden die Firma und die Subunternehmer vom Kunden vorgegebene Geheimhaltungsvereinbarungen durch die Mitarbeitenden unterzeichnen lassen.

Nachdem der Einzelvertrag erfüllt beziehungsweise alle vereinbarten Leistungen unter dem Einzelvertrag erbracht worden sind, werden die Firma und die Subunternehmer dem Kunden sämtliche unter dem Einzelvertrag erhaltenen oder übernommenen vertraulichen Informationen des Kunden einschliesslich jeglicher Kopien dem Kunden zurückgeben, beziehungsweise – auf Wunsch des Kunden – unwiderruflich vernichten und dies dem Kunden auf dessen Anfrage schriftlich bestätigen. Der Kunde hat zudem das Recht, von der Firma und den Sub-

unternehmern jederzeit die Rückgabe bzw. die unwiderrufliche Vernichtung der vertraulichen Informationen des Kunden zu verlangen. Vorbehalten sind gesetzliche Aufbewahrungspflichten der Firma sowie elektronische Dateien, die im Rahmen automatischer Archivierungs- und Sicherungsverfahren erstellt wurden und die mit vertretbarem Aufwand nicht von den Datenträgern gelöscht werden können, vorausgesetzt, dass kein Versuch unternommen wird, diese elektronischen Dateien wiederherzustellen oder zu extrahieren.

Die Pflicht der Firma und der Subunternehmer zur Vertraulichkeit besteht schon vor Abschluss der AGB und/oder eines Einzelvertrags und gilt nach dessen/deren Beendigung ohne zeitliche Limitierung weiter.

Verletzt die Firma bzw. deren Mitarbeitende oder ein Subunternehmer bzw. dessen Mitarbeitende die Pflicht zur Geheimhaltung, so schuldet die Firma dem Kunden eine Konventionalstrafe. Die Konventionalstrafe beträgt je Verletzungsfall CHF 50'000.– und befreit nicht von der Einhaltung der vertraglichen Pflichten. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadenersatzes gemäss Ziff. 18 sowie sonstige Ansprüche und Rechtsbehelfe des Kunden bleiben vorbehalten. Die Beweislastumkehr gemäss Art. 161 Abs. 2 OR findet keine Anwendung.

8.2 Berufsgeheimnis

In Ergänzung zu Ziff. 8.1 **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**, Ziff. 9 und Ziff. 10 gilt Folgendes:

Die Firma ist sich bewusst, dass die vertraulichen Informationen und/oder personenbezogenen Daten des Kunden (inkl. der Unternehmen der Migros-Gruppe, deren Vertragspartner und von autorisierten Nutzern; nachfolgend gesamthaft als "Kundendaten" bezeichnet) Berufsgeheimnisse gemäss Art. 321 Schweizerisches Strafgesetzbuch sowie Art. 47 Schweizerisches Bankengesetz enthalten können.

Die Firma und deren Subunternehmer sowie deren Mitarbeitende unterstehen als Hilfspersonen gleichermaßen dem Berufsgeheimnis und sind im Umgang mit Kundendaten zu dessen strikter Wahrung verpflichtet. Namentlich dürfen Kundendaten nicht an unautorisierte Dritte weitergegeben werden oder sonstwie offenbart werden.

Die Firma wird im Falle einer Anordnung auf Zugang zu, oder Herausgabe von, Kundendaten zusätzlich zu ihren übrigen Verpflichtungen, und bevor sie einer solchen Anordnung nachkommt, (a) sofern rechtlich zulässig den Kunden informieren (und, wenn dies nicht der Fall ist, versuchen, die Erlaubnis zur Information des Kunden einzuholen) und dem Kunden es ermöglichen eine solche Anordnung anzufechten und/oder einzuschränken, sowie (b) selbst alle rechtlichen Möglichkeiten ausschöpfen, um eine solche Anordnung auf der Grundlage von Mängeln nach, oder etwaiger Konflikte mit, dem Recht der anfordernden Behörde und/oder dem anwendbaren Recht anzufechten und einzuschränken, und in jedem Fall nur das Minimum an Kundendaten herauszugeben, das zur Erfüllung der Anordnung erforderlich ist.

Wenn die Firma Leistungen von Subunternehmern nutzt, wird sie angemessene Massnahmen ergreifen, damit diese keinen Klartext-Zugang zu den Kundendaten erhalten. Alle Bestimmungen der zwischen dem Kunden und der Firma geschlossenen Auftragsbearbeitungsvereinbarung gelten sinngemäss auch für die Bearbeitung von Kundendaten durch Subunternehmer.

Die Firma überbindet die Pflicht zur Wahrung des Berufsgeheimnisses unter Hinweis auf die mit einer Verletzung verbundene Strafandrohung auf ihre in die Leistungserbringung involvierten Subunternehmer sowie deren Mitarbeitende und sorgt für deren Einhaltung.

9 Datenschutz

a) Kunde

Der Kunde bearbeitet von der Firma erhaltene personenbezogene Daten gemäss der Datenschutzerklärung des Kunden, abrufbar unter [privacy.migros.ch](https://www.migros.ch) in der jeweils gültigen Version.

b) Firma

Die nachfolgenden Pflichten der Firma bezüglich des Datenschutzes gelten zusätzlich (und nicht anstelle) der Pflichten der Firma unter Ziff. 8.

Die Firma verpflichtet sich, personenbezogene Daten, die sie oder ein Subunternehmer unter oder im Zusammenhang mit dem oder im Rahmen des Vertragsverhältnisses direkt oder indirekt vom Kunden erhält

oder in dessen Auftrag erhebt und/oder darauf zugreift und/oder bearbeitet (nachfolgend «Kundenpersonendaten»), (i) ausschliesslich zum Zweck der Erfüllung der vertraglichen Pflichten und unter Beachtung der vom Kunden hierfür erteilten Weisungen zu bearbeiten; (ii) vertraulich zu behandeln und angemessene technische, organisatorische und vertragliche Massnahmen zu deren Schutz gemäss Ziff. 10 zu treffen; (iii) nach Vertragsbeendigung (d.h. nach Beendigung der AGB und/oder der entsprechenden Einzelverträgen) oder jederzeit auf Anweisung des Kunden nach dessen Wahl zurückzugeben und/oder unwiderruflich zu löschen. Sofern die vertragsgegenständlichen Leistungen der Firma auch die Bearbeitung von Personendaten im Auftrag des Kunden umfassen, gelten die Bestimmungen der separaten Auftragsbearbeitungsvereinbarung.

Verletzt die Firma bzw. deren Mitarbeitende oder ein Subunternehmer bzw. dessen Mitarbeitende die vertraglichen und/oder gesetzlichen Pflichten bezüglich des Datenschutzes inkl. Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen und Anforderungen sowie allfälliger separater Auftragsbearbeitungsvereinbarungen, so schuldet die Firma dem Kunden eine Konventionalstrafe. Die Konventionalstrafe beträgt je Verletzungsfall CHF 50'000.– und befreit nicht von der Einhaltung der vertraglichen Pflichten. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadenersatzes gemäss Ziff. 18 sowie sonstige und/oder darüber hinausgehende Ansprüche und Rechtsbehelfe des Kunden, inkl. gemäss allfälliger separater Auftragsbearbeitungsvereinbarungen bleiben vorbehalten. Die Beweislastumkehr gemäss Art. 161 Abs. 2 OR findet keine Anwendung.

10 Datensicherheit

Die Firma und ihre Subunternehmer verpflichten sich, in Bezug auf die vertraulichen Informationen und personenbezogenen Daten des Kunden durch technische und organisatorische Massnahmen jederzeit ein angemessenes Sicherheitsniveau zu gewährleisten, wobei sie mindestens die in den jeweiligen Weisungen des Kunden aufgeführten technischen, organisatorischen, vertraglichen und anderweitigen Schutzmassnahmen treffen. Als Weisungen gelten insbesondere, sofern zwischen den Parteien als Anhang zum Einzelvertrag vereinbart, die Anforderungen an die Sicherheitsmassnahmen gemäss Security Anhang. Die Firma verpflichtet sich, einen geeigneten Prozess zu unterhalten, um die Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Massnahmen regelmässig zu überprüfen und ggf. zu verstärken, um die angemessene Sicherheit der vertraulichen Informationen und personenbezogenen Daten des Kunden dauerhaft zu gewährleisten. Anpassungen an den technischen und organisatorischen Massnahmen teilt die Firma dem Kunden vor Inkrafttreten der neuen Massnahmen in Textform mit.

Die Firma unterstützt den Kunden angemessen, damit dieser seinen eigenen Verpflichtungen zur Aufrechterhaltung geeigneter technischer und organisatorischer Sicherheitsmassnahmen nachkommen kann.

Im Falle eines Sicherheitsvorfalls betreffend vertrauliche Informationen und/oder personenbezogene Daten des Kunden oder sofern begründeter Anlass besteht, dass ein Sicherheitsvorfall bestehen könnte, wird die Firma den Kunden umgehend informieren. Die Firma ist dafür verantwortlich, dass sämtliche für die Vertragserfüllung eingesetzten Mitarbeitenden und allfälligen Subunternehmer sowie deren Mitarbeitenden von diesen Weisungen Kenntnis haben und diese einhalten.

11 Schutzrechte

11.1 Arbeitsergebnisse

Die Firma verpflichtet sich zur Abtretung an den Kunden und tritt hiermit dem Kunden im Zeitpunkt ihrer Entstehung sämtliche Immaterialgüter-, Schutz- und/oder Eigentumsrechte (nachfolgend «Schutzrechte») an den unter und/oder im Zusammenhang mit einem Einzelvertrag für den Kunden geschaffenen Zusatzentwicklungen, Materialien, Werken, etc., inklusive an den eigens für den Kunden entwickelten Computerprogrammen (Quell- und Objektcodes), Konzepten, Plänen, Analysen, Blueprints, Spezifikationen, Dokumentationen, Evaluationen, Programmunterlagen, etc. (nachfolgend «Arbeitsergebnisse») vollumfänglich ab.

Sofern eine Rechteübertragung an den Kunden gemäss vorgängigem Absatz aus rechtlichen Gründen aufgrund zwingend anwendbaren Rechts nicht möglich ist, so räumt die Firma dem Kunden hiermit in

diesen Fällen ein mit der Vergütung vollumfänglich abgegotenes, unwiderrufliches, ausschliessliches, zeitlich, sachlich und räumlich unbegrenztes, übertragbares und unterlizenzierbares Recht zur Nutzung und Verwertung der Arbeitsergebnisse ein. Die vorstehende Rechteeinräumung umfasst insbesondere auch das Recht des Kunden zur Bearbeitung, Änderung, Vervielfältigung, Übersetzung, Publizierung, Verbreitung und Verwertung etwelcher Art (inkl. zukünftige Nutzungsarten), inkl. der Erstellung Werke zweiter Hand.

Die Firma hat sicherzustellen, dass ihre Mitarbeitenden bzw. allfällige Subunternehmer und deren Mitarbeitenden die Schutzrechte an den Arbeitsergebnissen vorgängig entsprechend an die Firma übertragen. Die Firma hat ebenfalls sicherzustellen, dass ihre Mitarbeitenden bzw. die Subunternehmer und deren Mitarbeitenden keine aus dem Urheberpersönlichkeitsrecht ableitbaren Rechte geltend machen werden und hält den Kunden vollumfänglich schadlos, soweit solche Rechte geltend gemacht werden sollten.

Sofern der Kunde der Firma im entsprechenden Einzelvertrag nicht ausdrücklich eine weitergehende Lizenz zur Nutzung der Arbeitsergebnisse gewährt, ist die Firma einzig dazu berechtigt, die Arbeitsergebnisse während der Dauer des Einzelvertrags insofern und solange zu nutzen, als dies zur Erbringung der Leistungen der Firma für den Kunden unter dem Einzelvertrag notwendig ist.

11.2 Rechtsgewährleistung

Die Firma sichert zu, garantiert und leistet Gewähr, dass die vertragsgeschäftlichen Leistungen gemäss Ziff. 2.1 und Arbeitsergebnisse (nachfolgend «Leistungen») sowie deren Nutzung keine Schutzrechte Dritter verletzen.

Die Firma hält den Kunden, die Unternehmen der Migros-Gruppe, sowie die vertraglich mit dem Kunden und/oder Unternehmen der Migros-Gruppe verbundenen Unternehmen vollumfänglich schadlos gegen alle Ansprüche von Dritten, wonach die Leistungen sowie deren Nutzung, deren Schutzrechte verletzen (nachfolgend «Drittansprüche»).

Drittansprüche wehrt die Firma auf eigene Kosten und Gefahr ab. Hebt ein Dritter ein Gerichtsverfahren gegen die Firma an, hat diese den Kunden unverzüglich schriftlich zu informieren. Macht der Dritte die Drittansprüche direkt gegenüber dem Kunden oder einem Unternehmen der Migros-Gruppe geltend, wird die Firma informiert und ist ab diesem Zeitpunkt verpflichtet, den Kunden und/oder die Unternehmen der Migros-Gruppe bei der Führung des Rechtsstreites vorbehaltlos zu unterstützen (z.B. Lieferung von Informationen, Stellungnahmen) und schnellstmöglich auf ihre Kosten die nötigen Abwehrmassnahmen zu ergreifen. Ebenso ist die Firma auf Verlangen des Kunden verpflichtet, auf ihre Kosten eine allfällige Prozessführung sowie alle Verhandlungen für die gerichtliche oder ausssergerichtliche Erledigung des Rechtsstreites zu übernehmen. Kommt die Firma ihren Pflichten nicht nach, so ist der Kunde berechtigt, das Recht des Dritten in guten Treuen zu anerkennen, einen Vergleich abzuschliessen oder sich einem Schiedsverfahren zu unterwerfen. Die Firma verpflichtet sich, sämtliche direkten und indirekten Kosten (inkl. Kosten des Rechtsstreites, Schadenersatzleistungen, Anwaltskosten, etc.), die dem Kunden sowie den Unternehmen der Migros-Gruppe aus der Prozessführung, einem Urteil und/oder einer allfälligen ausssergerichtlichen Erledigung des Rechtsstreites entstehen, zu übernehmen.

Wird dem Kunden oder den Unternehmen der Migros-Gruppe aufgrund geltend gemachter Drittansprüche die Nutzung der vertraglich geschuldeten Leistungen ganz oder teilweise verunmöglicht, so hat die Firma die Wahl, entweder ihre Leistungen so abzuändern, dass diese keine Drittrechte verletzen und trotzdem dem vertraglich geschuldeten Leistungsumfang entsprechen, oder auf ihre Kosten eine Lizenz des Dritten zu beschaffen. Setzt die Firma innert angemessener Frist keine dieser Möglichkeiten um, so kann der Kunde mit sofortiger Wirkung von den betroffenen Einzelverträgen gesamthaft oder teilweise zurückzutreten.

Weitere Rechtsbehelfe, inkl. die Geltendmachung von Schadenersatz gemäss Ziff. 18, bleiben dem Kunden vorbehalten.

12 Verzug

12.1 Termine

Die für die Firma im Einzelvertrag festgesetzten Fristen und Termine sind durch die Firma einzuhalten und sind für sie verbindlich.

12.2 Verzug

Die Firma kommt bei Nichteinhalten von Fristen und Terminen mit schriftlicher Mahnung und Ansetzung einer angemessenen Nachfrist, die höchstens 10 (zehn) Kalendertage beträgt, in Verzug.

Ist die Firma wegen Nichteinhalten von Fristen oder Terminen aus von ihr verschuldeten Gründen in Verzug, so ist der Kunde berechtigt, der Firma 2 (zwei) angemessene Notfristen, die jeweils höchstens 20 (zwanzig) Kalendertage betragen, anzusetzen. Wird auch die zweite Notfrist nicht eingehalten, ist der Kunde berechtigt, von dem betreffenden Einzelvertrag unter den in Ziff. 17 genannten Modalitäten zurückzutreten oder eine Ersatzvornahme auf Kosten der Firma vorzunehmen. Die Notfristsetzung ist nicht erforderlich, wenn die Firma die Leistung ernsthaft und endgültig verweigert oder eine solche von vornherein als nutzlos oder aussichtslos erscheint. Die Geltendmachung von Schadenersatz gemäss Ziff. 18 bleibt dem Kunden vorbehalten.

13 Service Levels

Im Einzelvertrag kann vereinbart werden, dass gewisse Leistungskriterien als Service Levels zu qualifizieren sind (z.B. Reaktions- und Behebungszeiten bei Mängeln).

Die Firma hat jeweils sogenannte Service Level Reports zu erstellen und diese dem Kunden unaufgefordert innert 5 (fünf) Arbeitstagen nach Ende der jeweiligen Messperiode, oder wie anderweitig im Einzelvertrag vorgesehen, zuzustellen.

Die Firma ist verpflichtet, den Nachweis zu erbringen, dass sie die entsprechenden Service Levels eingehalten hat. Misslingt dieser Nachweis, gilt der entsprechende Service Level als nicht eingehalten.

Werden im Einzelvertrag aufgeführte Service Levels nicht eingehalten, so werden gemäss dem Einzelvertrag Service Level Credits zu Gunsten des Kunden fällig, wobei diese – je nach Wunsch des Kunden – entweder auf zukünftige durch den Kunden zu bezahlende Vergütungen angerechnet oder durch die Firma dem Kunden auszubezahlen sind. Es handelt sich bei der Service Level Gutschrift weder um einen pauschalisierten Schadenersatz noch um eine Konventionalstrafe, sondern um eine vertraglich vereinbarte Reduktion der Vergütung.

Die Kompensation eines Service Levels durch eine «Übererfüllung» (sog. Earn-back) findet nicht statt. Zudem befreit die Bezahlung der Service Level Credits die Firma nicht von der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtung und über die Service Level Credits hinausgehende Schadenersatzansprüche des Kunden bleiben vorbehalten. Ebenfalls vorbehalten bleiben weitere Rechte und/oder Rechtsbehelfe des Kunden, wie z.B. das Recht zur Kündigung des Einzelvertrags.

14 Change Request Verfahren

Die Vertragsparteien können jederzeit schriftlich Änderungen des vereinbarten Leistungsumfangs beantragen.

Stellt der Kunde einen Antrag, teilt die Firma dem Kunden innert angemessener Frist, spätestens innert 10 (zehn) Kalendertagen, schriftlich mit, welche Auswirkungen der Änderungsantrag des Kunden auf Projekt, Leistungsinhalt, Preise und Termine des betreffenden Einzelvertrags hat. Die Firma darf den Änderungsantrag nur aus wichtigem Grund ablehnen. Zudem hat die Firma mit der Umsetzung auf Anweisung des Kunden hin zu beginnen, auch bevor die Einzelheiten abschliessend geregelt sind.

Stellt die Firma einen Antrag, wird der Kunde der Firma seinen Entscheid über einen solchen Änderungsantrag innert angemessener Frist, jedoch nicht später als 20 (zwanzig) Kalendertage nach Eingang des schriftlichen Änderungsantrages, mitteilen. Der Entscheid liegt im freien Ermessen des Kunden. Sofern nicht eine gegenteilige Anweisung des Kunden erfolgt, werden die Arbeiten bis zum Entscheid über einen Änderungsantrag gemäss geltendem Einzelvertrag weitergeführt.

Änderungen werden in einem schriftlichen Nachtrag zum betreffenden Einzelvertrag vereinbart. Jede Vertragspartei trägt ihre Kosten im Zusammenhang mit der Erstellung und Beurteilung von Änderungsanträgen selbst.

15 Abnahme

15.1 Prüfung durch den Kunden

Der Kunde prüft jeweils die Leistungen der Firma, wie Zusatzentwicklungen, neue Programmstände, Fehlerkorrekturen, Installationen, Konfigurationen, Parametrierungen, Customizing-Einstellungen, Programm Anpassungen/-Ergänzungen, Dokumentationen etc. nach Erhalt.

15.2 Nachbesserungspflicht

Gerügte Mängel wird die Firma auf ihre Kosten beheben. Dabei sind die im Einzelvertrag vereinbarten Bereitschafts-, Reaktions- und Behebungszeiten einzuhalten.

15.3 Abnahmevermutung

Erfolgt trotz vertragsgemässer Bereitschaftsmeldung keine Abnahmeprüfung durch den Kunden und nutzt dieser die Leistungen produktiv, so gilt die Abnahmeprüfung 20 (zwanzig) Arbeitstagen nach der Bereitschaftsmeldung als erfolgreich durchgeführt. Eine vertragsgemässe Bereitschaftsmeldung kann jedoch solange nicht erfolgen, als Mängel aus den Teilabnahmen noch nicht behoben wurden, selbst wenn der Kunde die Leistungen bereits produktiv nutzt. Eine im Terminplan als Pilot- bzw. Parallelphase gekennzeichnete Aktivität gilt nicht als Produktivsetzung.

16 Gewährleistung

16.1 Inhalt

Die Firma gewährleistet jederzeit, dass die Leistungen inkl. Arbeitsergebnisse:

- sämtlichen Spezifikationen und Anforderungen gemäss dem Einzelvertrag und dem aktuellen Stand der Technik entsprechen;
- den weiteren Anforderungen hinsichtlich Qualität, Zuverlässigkeit, Kapazität, Leistungsparameter, Service Levels, etc. gemäss dem Einzelvertrag entsprechen;
- keine Mängel, Störungen oder Fehler aufweisen, welche die Nutzung aufheben oder beschränken;
- guten Geschäftspraktiken und den rechtlichen, gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen entsprechen und keine Mängel haben, die ihren Wert oder ihre Tauglichkeit zum vorausgesetzten und/oder beabsichtigten Gebrauch aufheben oder mindern;
- über keine sogenannten Backdoors verfügen; und
- kompatibel sind mit allen der Firma bekanntgegebenen oder anderweitig bekannten Systemen/Software/Hardware des Kunden sowie weiteren Leistungsempfängern.

Als Mangel gilt jedes Abweichen vom vereinbarten Funktionsumfang. Im Einzelvertrag für Leistungen vereinbarte Service Levels mit Reaktions- und Behebungszeiten bezüglich Fehler bzw. Störungen gehen bei Widersprüchen den vorliegenden Gewährleistungsbestimmungen vor.

16.2 Gewährleistungsfrist

Die Gewährleistungsfrist beginnt mit der erfolgreichen Abnahme (vgl. Ziff. 15.1) und beträgt 24 (vierundzwanzig) Monate.

Für die Gewährleistungsrechte in Bezug auf während dieser Frist gerügte Mängel gilt ebenfalls eine Verjährungsfrist von 24 (vierundzwanzig) Monaten ab der Behebung des Mangels (vgl. Ziff. 16.6).

16.3 Nachbesserungspflicht

Für innerhalb der Gewährleistungsfrist gerügte Mängel steht dem Kunden vorerst ausschliesslich das Recht auf Nachbesserung zu, einschliesslich notwendiger Anpassungen/Ergänzungen der Dokumentation und Nachschulung der Mitarbeitenden des Kunden. Die Firma behebt diese Mängel auf eigene Kosten.

16.4 Misslingen der Nachbesserung

Der Kunde kann auf Kosten und Gefahr der Firma die Mängelbehebung selbst vornehmen oder eine Ersatzvornahme durch Dritte durchführen, hierzu die erforderlichen Unterlagen herausverlangen (insbesondere den Quellcode – sofern keine vorgehenden Rechte Dritter entgegenstehen - sowie die für dessen Bearbeitung notwendigen Dokumentationen), wenn die Firma nach zwei angemessenen Nachfristen, von jeweils höchstens 20 (zwanzig) Kalendertagen, den Mangel nicht beheben hat.

Anstelle der Ersatzvornahme kann der Kunde weiterhin Nachbesserung verlangen oder auch Minderung geltend machen, oder bei erheb-

lichen Mängeln vom betreffenden Einzelvertrag gemäss Ziff. 17 zurücktreten. Die Geltendmachung von Schadenersatz gemäss Ziff. 18 bleibt dem Kunden vorbehalten.

16.5 Vergütung von Fehlerbehebungsarbeiten

Falls die Firma für den Mangel nicht verantwortlich ist, vergütet der Kunde der Firma den effektiven Aufwand für die vorgenommenen Recherchen und Fehlerbehebungsarbeiten, sofern die Firma dies dem Kunden unmittelbar nach Eingang der Mängelrüge entsprechend schriftlich mitgeteilt und nachgewiesen hat. Die Vergütung der Firma richtet sich in diesem Fall nach den im betreffenden Einzelvertrag vereinbarten Stunden- bzw. Tagesansätzen.

16.6 Mängelrügen

Mängelrügen sind schriftlich (auch per E-Mail) mitzuteilen und können unabhängig vom Zeitpunkt der erstmaligen Entdeckung eines Mangels während der Gewährleistungsfrist erhoben werden. Der Kunde bemüht sich, die Mängel zeitnah nach deren Auftreten der Firma zu melden.

17 Konsequenzen bei Nicht- oder Schlechterfüllung

Sofern die Firma ihren in einem Einzelvertrag vereinbarten Leistungspflichten nicht nachgekommen ist, so ist der Kunde berechtigt, den betreffenden Einzelvertrag nach Ablauf der letzten Nachfrist mit sofortiger Wirkung oder mit Wirkung nach Wahl des Kunden entweder gesamthaft oder nur bezüglich einzelner Leistungen zu kündigen und/oder (sofern anwendbar) seine Rechte nach Ziff. 16 geltend zu machen. Bereits geleistete Zahlungen sind dem Kunden vollumfänglich zurückzuerstatten (im Falle eines teilweisen Rücktritts nur betreffend die Leistung, die vom Rücktritt betroffen ist). Die Geltendmachung von Schadenersatz gemäss Ziff. 18 sowie weitere Rechtsbehelfe bleiben dem Kunden vorbehalten.

18 Haftung

18.1 Grundsatz

Die Vertragsparteien haften gegenseitig (vorbehältlich Fälle höherer Gewalt gemäss Ziff. 21) für jegliche direkten, indirekten, unmittelbaren und/oder mittelbaren Schäden, welche sie der anderen Vertragspartei unter und/oder im Zusammenhang mit dem Einzelvertrag verursachen.

Schäden der Unternehmen der Migros-Gruppe sowie Drittunternehmen, mit denen der Kunde oder ein Unternehmen der Migros-Gruppe eine vertragliche Beziehung haben, gelten als Schäden des Kunden und können durch diesen geltend gemacht werden.

18.2 Unbegrenzte Haftung

Die Haftung der Vertragsparteien ist in den folgenden Fällen unbegrenzt:

- Personenschäden;
- Sachschäden;
- Verletzung von Ziff. 8, 9, 10 und/oder 22 durch die Firma (inkl. Verletzung der Pflichten der Firma in den separaten Auftragsbearbeitungsvereinbarungen);
- Schäden, für die die Firma den Kunden gemäss Ziff. 11.1 und/oder 11.2 schadlos halten muss;
- Schäden, die durch grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz einer Vertragspartei oder ihrer Hilfspersonen inkl. Subunternehmer verursacht wurden.

18.3 Haftungsbeschränkung

Für alle anderen direkten, indirekten, unmittelbaren und/oder mittelbaren Schäden unter und/oder im Zusammenhang mit einem Einzelvertrag haftet jede der Vertragsparteien unabhängig der Haftungsgrundlage und der Art und Anzahl schädigender Ereignisse pro Ereignis bis zum höheren der beiden folgenden Beträge: a) CHF 100'000.– oder b) 200 % (zweihundert Prozent) der im entsprechenden Einzelvertrag vereinbarten einmaligen Vergütung bzw. Vergütung für 12 (zwölf) Monate bei wiederkehrenden Leistungen, soweit nicht eine höhere Versicherungssumme einer durch die Firma unterhaltenen Betriebspflichtversicherung besteht.

19 Audit

Der Kunde und/oder auf Anfrage des Kunden die Unternehmen der Migros-Gruppe können bei der Firma und deren Subunternehmern jederzeit Audits zur Überprüfung der Einhaltung der Geheimhaltungs-, Datenschutz-, Informationssicherheits- und der übrigen vertraglichen Pflichten der Firma durchführen oder durchführen lassen. Die Audits werden von der Firma unentgeltlich unterstützt soweit der jährliche Aufwand der Unterstützung der Audits nicht unverhältnismässig ist. Mit Ausnahme der Audits, zu welchen der Kunde und/oder Unternehmen der Migros-Gruppe aus gesetzlichen oder regulatorischen Gründen bzw. infolge Auflagen von Aufsichtsbehörden verpflichtet ist, und der Sicherheitsaudits, sind die Audits der Firma mindestens 10 (zehn) Kalendertage im Voraus anzukündigen.

20 Versicherung

Die Firma hat während der Dauer eines Einzelvertrags und für 12 (zwölf) Monate darüber hinaus eine ausreichende Versicherungsdeckung, mindestens CHF 10'000'000.– pro Ereignis, für die Risiken unter dem Einzelvertrag aufrecht zu erhalten. Diese Deckung ist durch eine erstklassige Versicherungsgesellschaft zu gewähren. Die Firma verpflichtet sich, auf Verlangen des Kunden, die Versicherungsnachweise vorzulegen. Zudem hat die Firma den Kunden unverzüglich darüber zu informieren, wenn die Policen gekündigt oder wesentlich angepasst werden.

21 Höhere Gewalt

«Höhere Gewalt» bedeutet jede schwerwiegende, unvorhersehbare und ungewöhnliche Ursache, die die Vertragserfüllung verhindert und ausserhalb des Machtbereiches der entsprechenden Vertragspartei liegt und schliesst insbesondere ein: Brand, Explosionen, Naturkatastrophen (wie Überflutungen, Erdbeben, Dürre), Währungs crash, Krieg, andere kriegerische Ereignisse, Unruhen, Epidemien und Pandemien, Embargos und staatliche Restriktionen (inkl. Erlasse oder übrige Handlungen staatlicher Behörden betreffend die Einschränkung der Bewegungsfreiheit oder die Einschränkung der wirtschaftlichen Tätigkeiten). Ausgenommen sind unter anderem Streiks und andere Arbeitsniederlegungen.

Die sich auf Höhere Gewalt berufende Vertragspartei hat die andere Vertragspartei unverzüglich und schriftlich vom Eintritt und dem Ende eines solchen Umstandes von Höherer Gewalt zu informieren.

Bei Vorliegen von Höherer Gewalt wird die davon betroffene Vertragspartei während der Zeit und soweit sie aufgrund Höherer Gewalt an der Vertragserfüllung verhindert ist von ihren vertraglichen Pflichten befreit, ohne dass die andere Vertragspartei Schadenersatz verlangen kann.

Sofern die Dauer der Leistungsunmöglichkeit aufgrund von Höherer Gewalt nicht abschätzbar ist resp. länger als 10 (zehn) Arbeitstage dauert, ist der Kunde nach seiner Wahl berechtigt, vom Einzelvertrag entweder gesamthaft oder nur bezüglich einzelner Leistungen zurückzutreten. Die Vertragsparteien tragen je ihren Anteil der bis dahin aufgelaufenen Kosten selbst. Es entstehen aus einem Vertragsrücktritt gemäss dieser Ziffer keinerlei Entschädigungspflichten. Bereits geleistete Zahlungen sind dem Kunden vollumfänglich zurückzuerstatten (im Falle eines teilweisen Rücktritts nur betreffend die Leistungen, die vom Rücktritt betroffen sind). Die Geltendmachung von weiteren Rechtsbehelfen bleibt dem Kunden vorbehalten.

22 Compliance

Die Firma verpflichtet sich, im Zusammenhang mit dem Abschluss und der Erfüllung von Einzelverträgen im Einklang mit sämtlichen anwendbaren rechtlichen, gesetzlichen und regulatorischen Vorschriften zu handeln und keinerlei Handlung oder Unterlassung zu tätigen, welche den Ruf des Kunden, der Migros-Gruppe oder einzelner Unternehmen der Migros-Gruppe schädigen könnte.

Insbesondere bestätigt die Firma, dass weder sie selber noch ihre Mitarbeitenden, Organe, Vertreter oder Subunternehmer, sei dies direkt oder indirekt, anderen im Zusammenhang mit den vertraglichen Pflichten ungebührliche geldwerte oder andere Vorteile anbieten, versprechen oder verschaffen, um diese zur unangemessenen oder fehlerhaften Ausübung ihrer Aufgaben oder Stellung zu verleiten. Ebenso bestätigt die Firma, dass weder sie selber noch ihre Mitarbeitenden, Organe, Vertreter oder Subunternehmer, sei dies direkt oder indirekt,

im Zusammenhang mit den vertraglichen Pflichten solche ungebührlichen geldwerten oder anderen Vorteile als Gegenleistung für eine unangemessene oder fehlerhafte Ausübung ihrer Aufgaben oder Stellung annehmen, sich versprechen lassen oder verlangen.

23 Schlussbestimmungen

23.1 Weitergeltung von Bestimmungen

Die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien gemäss Ziff. 8, 9, 10 und 11 behalten ihre Gültigkeit auch nach der Beendigung des betreffenden Einzelvertrages sowie gegebenenfalls dieser AGB und binden sowohl die Vertragsparteien als auch deren Rechtsnachfolger.

23.2 Form

Alle Vereinbarungen (inkl. Vertragsschluss, -änderungen und -ergänzungen, Zusicherungen, Vertragsaufhebung) der Vertragsparteien bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform und der Unterzeichnung hierzu befugter Vertragsparteienvertreter. Als Schriftform anerkannt wird neben der eigenhändigen Unterschrift auch die Unterzeichnung in elektronischer Form (einschliesslich des Austauschs von signierten gescannten Kopien per E-Mail, über DocuSign oder einen anderen seriösen e-Signatur-Anbieter). Dieses Formerfordernis gilt ebenfalls für Anpassungen dieser Ziff. 23.2. Auf die Einrede der mündlichen Vertragsänderung wird ausdrücklich verzichtet.

23.3 Abtretung und Vertragsübernahme

Ausser der Einzelvertrag sieht explizit vor, dass eine Abtretung und/oder Übertragung erlaubt ist, dürfen die Vertragsparteien keine Rechte oder Pflichten aus dem Einzelvertrag oder einen Einzelvertrag insgesamt ohne vorgehende schriftliche Zustimmung der anderen Vertragspartei an Dritte abtreten oder übertragen. Die Unternehmen der Migros-Gruppe stellen keine Dritte im Sinne von dieser Ziff. 23.3 dar.

23.4 Kein Verzicht

Das Zuwarten oder Aufschieben der Geltendmachung von Ansprüchen oder der Nichtausübung oder partiellen Ausübung von Rechten einer Vertragspartei bedeutet keine Verzichtserklärung oder Einwirkung auf den Bestand der Rechte oder einen Verzicht auf die Wahrnehmung von Ansprüchen für künftige Fälle.

Um Gültigkeit zu erlangen, muss jeder Verzicht schriftlich erklärt werden. Die Wirkung eines Verzichts bleibt auf die spezifischen Fakten und Umstände beschränkt.

23.5 Keine einfache Gesellschaft

Die Vertragsparteien sind unabhängige Unternehmen. Keine Bestimmung der AGB und/oder eines Einzelvertrags soll dahingehend ausgelegt werden, dass die AGB und/oder der Einzelvertrag eine einfache Gesellschaft oder ein Joint Venture begründen. Keine Vertragspartei ist berechtigt, die andere Vertragspartei mit ihren Erklärungen rechtlich zu binden, andere Rechtsgeschäfte für sie vorzunehmen oder Leistungen stellvertretend entgegenzunehmen.

23.6 Referenzen

Will die Firma mit einem Vertragsverhältnis oder dessen Arbeitsergebnissen werben und/oder den Kunden als Referenz verwenden, bedarf es der vorgängigen schriftlichen Zustimmung des Kunden, wobei der Kunde berechtigt ist, diese Einwilligung jederzeit zu widerrufen.

23.7 Salvatorische Klausel

Sollte eine der Bestimmungen dieser AGB, einer ihrer Beilagen, eines Einzelvertrages oder eines seiner Anhänge sich als ungültig oder nichtig erweisen, hindert dies nicht die Gültigkeit des betreffenden Vertragsdokumentes. Vielmehr tritt an Stelle der ungültigen oder nichtigen Bestimmung eine andere rechtswirksame Bestimmung, die dem von den Vertragsparteien Gewollten, soweit rechtlich zulässig, am nächsten kommt.

24 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Diese AGB und die darunter abgeschlossenen Einzelverträge unterstehen materiellem schweizerischem Recht, unter vollständigem Ausschluss des Kollisionsrechts sowie des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980.

Ausschliesslicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen AGB sowie den Einzelverträgen ist der Sitz des Kunden.

(Name Unternehmen der Migros-Gruppe) **Kunde**

Ort / Datum, _____

Unterschrift

Vorname Name (Funktion)

Unterschrift

Vorname Name (Funktion)

(Name Firma) **Firma**

Ort / Datum _____

Unterschrift

Vorname Name (Funktion)

Unterschrift

Vorname Name (Funktion)

Vergütungs- und Spesenreglement

Beilage 1 zu den AGB IT-Support-, Wartungs- und/oder Pflegeleistungen

Nachfolgende Regelungen gelten bei einer Vergütung nach Aufwand mit Kostendach, wobei das Kostendach diesfalls immer die maximale Vergütung ist, bzw. nach Aufwand ohne Kostendach, sofern im Einzelvertrag explizit vereinbart.

Allgemein:

- Die Standardeinsatzzeit ist von Montag - Freitag, 07.00 Uhr - 20.00 Uhr; ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz des Kunden.
- Für die notwendige Vorbereitungszeit gilt immer der Ansatz für die Standardeinsatzzeit (kein Zuschlag möglich).

Tagesansatz/Stundenansatz:

- Grundsätzlich wird in ganzen Tagen abgerechnet, wobei ein Tag aus mindestens 8.2 Leistungsstunden bestehen muss.
- Bei weniger als 8.2 Leistungsstunden pro Tag wird pro rata verrechnet.
- Mehrleistung wird nicht vergütet, ausser sie wird schriftlich (via E-Mail genügt) vom Kunden im Voraus angeordnet. Sie wird mit einem Ansatz von 1/8.2 des Tagessatzes pro geleistete Leistungsstunde vergütet.
- Mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden können Stundenansätze vereinbart werden. Bei Vereinbarung eines Stundensatzes werden die effektiven Leistungsstunden pro Tag verrechnet.

Reisezeiten/Spesen/Nebenkosten:

- Reisezeit zum Ort der Leistungserbringung gelten nicht als Leistungsstunden, ausser im Einzelvertrag wird explizit etwas Abweichendes vereinbart.
- Spesen, Auslagen, Aufwände und Nebenkosten sind in den im Einzelvertrag vereinbarten Ansätzen enthalten, ausser im Einzelvertrag wird explizit etwas Abweichendes vereinbart. Soweit im Einzelvertrag explizit eine Spesen-, Auslagen- oder Aufwandsersatzung vereinbart ist, erfolgt die Erstattung nur auf Kostenbasis und auf Grundlage von vom Kunden genehmigter Belege oder vorgängiger schriftlicher Übereinkunft.

Zuschläge:

- Zuschlag ausserhalb der Standardeinsatzzeit und an Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen am Sitz des Kunden: +25% (fünfundzwanzig Prozent).
- Der Zuschlag ist nur geschuldet, wenn der betreffende Einsatz vom Kunden vorgängig ausdrücklich verlangt worden ist.
- Einsätze, welche seitens der Firma ohne entsprechende Aufforderung durch den Kunden geleistet werden oder dazu dienen Verzögerungen aufzuholen, berechtigen nicht zu einem Zuschlag.
- Weitere Zuschläge sind ausgeschlossen, ausser im Einzelvertrag wird explizit etwas Abweichendes vereinbart.