
ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN UND KONDITIONEN

VERSION 18 MAI 2021

Artikel 1: Allgemeiner Rahmen

1.1 - Sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden "**AGB**") ohne Vorbehalt für das Vertragsverhältnis 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 Abschnitt 2 unten definiert) oder allgemeiner für alle von Kyos für den Kunden erbrachten Dienstleistungen.

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

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

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

Artikel 2: Definitionen

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

2.2 - Software: ist ein Satz von maschinenlesbaren Anweisungen für den Betrieb eines Informationsverarbeitungssystems.

2.3 - Herstellerwartung: bezieht sich auf Dienstleistungen, die von Herstellern oder Herausgebern von Produkten erbracht werden, um Korrekturen, Aktualisierungen und Verbesserungen an der Software bereitzustellen.

2.4 - Projekthandbuch: bezeichnet das Dokument, das als gemeinsame Handlungsgrundlage für alle Projektbeteiligten dient und den allgemeinen technischen und organisatorischen Rahmen festlegt. Es beschreibt u.a.: die allgemeine Planung des Projekts sowie die wichtigsten Regeln, die Bestimmungen über das vom Projekt beibehaltene Dokumentenmanagement (Konfigurationsmanagement), die Entscheidungspunkte und zu liefernden Ergebnisse, die Organisation des Projekts und die damit verbundenen Verantwortlichkeiten und alle anderen nützlichen Informationen für den reibungslosen Ablauf des Projekts.

2.5 - Angebot: bezeichnet das Dokument, das das von Kyos unterbreitete Angebot und die Details des Preises der Dienstleistungen und Produkte zusammen mit den damit verbundenen Kosten enthält.

2.6 - Parteien: bezeichnet Kyos und den Kunden gemeinsam.

2.7 - Produkte: bezeichnet die Produkte, die im Angebot erwähnt oder von Kyos an den Kunden verkauft werden. Dies beinhaltet, ist aber nicht beschränkt auf lizenzierte Software, Lizenzen, Hardware, Zubehör und Ersatzteile, zugehörige Dokumentation, von Kyos erstellte Berichte und Zeichnungen, alle Updates und alle Kopien des oben Genannten.

2.8 - Dienstleistungen: bezeichnet die von Kyos bereitgestellten Dienstleistungen. Kyos bietet unter anderem Produktlieferungs- und -integrationsdienste, Support- und Wartungsdienste, Datensicherungs- und -wiederherstellungsdienste, Produktaustausch- und -aufrüstungsdienste, Hardware-Wiederherstellungsdienste, Hardware-Leasing und Cloud-Hosting-Dienste sowie Prüfungs-, Beratungs- und Schulungsdienste.

2.9 - Support: bedeutet Incident Management Services.

Artikel 3: Abschluss des Vertrages

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

3.2 - Das Angebot ist für 30 Tage ab dem Datum seiner Ausgabe gültig, sofern im Angebot nicht anders angegeben.

Artikel 4: Bestandteile des Vertrages und Rangfolge

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

4.2 - Im Falle von Widersprüchen zwischen den in Artikel 4.1 genannten Dokumenten hat jedes oben aufgeführte Dokument Vorrang vor den Dokumenten, die in der Liste folgen.

Abschnitt 5: Kyos' Verpflichtungen und Rechte

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

5.2 - Im Prinzip wird Kyos die Dienstleistungen persönlich durchführen. Kyos kann jedoch nach eigenem Ermessen Subunternehmer einsetzen, um die Dienstleistungen und/oder Produkte bereitzustellen, wenn Kyos 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 es der Ansicht ist, dass es nicht oder nicht mehr in der Lage ist, die Leistung 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: Verpflichtungen des Kunden

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

- a) Kyos die Informationen und Dokumente zur Verfügung zu stellen, die Kyos benötigt, um die Dienstleistungen und Produkte bereitzustellen;
- b) Kyos über alle Elemente zu informieren, die seiner Meinung nach die ordnungsgemässe Ausführung des Vertrags beeinträchtigen können;
- c) die von den Herstellern oder Herausgebern der Produkte vorgeschriebenen Verpflichtungen zu beachten, insbesondere die von diesen angeordneten Bedingungen für die Verwendung der Produkte;
- d) die erworbenen Lizenzen nicht für andere Zwecke als die, für die sie erworben wurden, zu verwenden und sie insbesondere nicht weiterzuverkaufen;
- e) alle gesetzlichen Verpflichtungen zu erfüllen;
- f) alle notwendigen Sicherheitsmassnahmen für die Ausführung der mit Kyos vereinbarten Leistungen zu treffen;
- g) Kyos Zugang zu seinen Räumlichkeiten und seiner IT-Infrastruktur zu gewähren, entweder direkt vor Ort oder über das Remote-Netzwerk, in dem Umfang, der 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 Klausel 6.1 genannten Verpflichtungen sind die daraus resultierenden Folgen (wie Verzögerungen, Verschlechterung eines Vorfalls, zusätzliche Kosten usw.) vollständig vom Kunden zu tragen; der Kunde haftet auch für mögliche Schäden, die Kyos entstehen.

6.3 - Wenn zwischen Kyos und dem Kunden eine Frist (für Lieferung, Intervention usw.) vereinbart wurde und diese Frist aufgrund einer dem Kunden oder einem Dritten zuzurechnenden Ursache nicht eingehalten werden kann, wird diese Frist bis zur endgültigen Beendigung der Ursache ausgesetzt.

Artikel 7: Eigentum an den Produkten

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

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

7.3 - Die Produkte, deren Eigentümer ein Dritter bleibt, die zur Erbringung einer Dienstleistung für den Kunden verwendet

werden könnten, 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 zum Betrieb der Dienste 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 berechtigt, die gleichen Werkzeuge, Methoden, Dokumentationen und das Know-how, die für den Kunden verwendet werden, sowie die im Rahmen der Vertragserfüllung erworbenen Kenntnisse oder geschaffenen Inhalte für andere Kunden zu nutzen, unabhängig davon, ob dies entgeltlich oder unentgeltlich geschieht.

8.2 - Der Kunde verpflichtet sich, alle Eigentums- und Nutzungsrechte an allen Produkten, die Kyos für die Ausführung der vereinbarten Leistungen zur Verfügung gestellt werden, spätestens am Tag des Leistungsbeginns zu besitzen. 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 Uhr bis 18:00 Uhr geöffnet, mit Ausnahme der offiziellen Feiertage im Kanton Genf. Dienste, die ausserhalb dieser Zeiten verfügbar sind, unterliegen den Bedingungen, die in einem speziellen Vertrag festgelegt sind.

9.2 - Die Niederlassungen von Kyos 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 Eingreifen anfordern:

- a) Per Telefon unter 022 734 7888 ;
- b) Per E-Mail an helpdesk@kyos.ch.

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

Artikel 11: Störfallmanagement

11.1 - Das Incident Management wird per Incident Ticket durchgeführt und erfolgt in drei Phasen:

Phase 1: Sobald eine Anfrage vom Kunden an die Support-Abteilung gestellt wird, eröffnet Kyos ein Ticket. Während dieser Phase führt Kyos eine administrative Überprüfung des/der bestehenden Vertrags/Verträge des Kunden durch, erstellt eine Beschreibung des Vorfalls und weist dem Vorfall 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 dann das Ticket, analysiert die vom Kunden aufgetretenen Probleme, entscheidet über die Art des Eingreifens (vor Ort oder per Fernzugriff) und stellt sein Fachwissen zur Lösung des Vorfalles zur Verfügung. Je nach Problem kann Kyos anbieten:

- a) eine Konfigurationsänderung;
- b) einen Austausch, einen Patch oder ein Update des Produkts/der Produkte und/oder;
- c) Eskalieren Sie den Incident auf Stufe zwei (interne Ebene) oder Stufe drei (Öffnen eines Hersteller- oder Editor-Tickets);
- d) Wenn der Kunde nicht innerhalb von vierzehn Werktagen nach der Anfrage auf eine Informationsanfrage zur Behebung des Vorfalles reagiert, 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 eine Anfrage nach Informationen zur Behebung des Vorfalles, werden die in bestimmten Verträgen vorgesehenen Garantien und Interventionszeiten ausgesetzt, bis die angeforderten Informationen bereitgestellt 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. Kyos ist nicht verantwortlich für den Verlust oder die Beschädigung von Produkten, Dienstleistungen oder Einrichtungen, oder für den Verlust oder die Beschädigung von Produkten, Dienstleistungen oder Einrichtungen.

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

Artikel 13: Fristen für das Eingreifen

13.1 - Die Interventionszeitpläne werden im Einvernehmen zwischen den Parteien festgelegt.

13.2 - Kyos wird sein Möglichstes tun, um den Liefertermin einzuhalten, garantiert dem Kunden jedoch keine Lieferfrist, es sei denn, die Parteien haben ausdrücklich etwas anderes vereinbart. Kyos haftet nicht für eine Entschädigung für eine verspätete Lieferung, es sei denn, dies wurde ausdrücklich zwischen den Parteien vereinbart.

Artikel 14: Lieferung von Produkten

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 unternimmt alle Anstrengungen, das Produkt zu dem mit dem Kunden vereinbarten Termin zu liefern, übernimmt jedoch keine Haftung für eine verspätete Lieferung.

14.3 - Die Gefahr des Verlusts oder der Beschädigung eines materiellen Produkts geht auf den Kunden über, sobald 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 auf dem 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 7 Werktagen, um einen Mangel, der die Funktion des Produkts beeinträchtigt, schriftlich zu melden. Nach Ablauf dieser Frist und bei Ausbleiben einer Mängelrüge durch den Kunden gilt das Produkt als vom Kunden unwiderruflich angenommen.

15.3 - Sobald das Produkt vom Kunden in Übereinstimmung mit Klausel 15.2 abgenommen wurde, wird jeder weitere Eingriff von Kyos am Produkt als Support-Service betrachtet und als solcher in Rechnung gestellt.

Artikel 16: Nichtbezahlung des Preises der Produkte

Im Falle der Nichtbezahlung des vollen Preises der verkauften Produkte oder des Mietpreises der Produkte, einschliesslich aller Nebenkosten und Steuern, muss das Produkt an Kyos in einwandfreiem Zustand (mit Ausnahme von normalem Verschleiss) zurückgegeben werden, andernfalls haftet der Kunde gegenüber Kyos für alle am Produkt verursachten Schäden. Die Kosten für die Rücksendung des Produkts an Kyos werden vom Kunden getragen. 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 - Falls von beiden Parteien vereinbart, wird Kyos die Sicherung und Wiederherstellung der Systeme, Konfigurationen und/oder Daten des Kunden verwalten.

18.2 - Die Sicherungs- und Wiederherstellungsleistungen unterliegen keiner Ergebnispflicht.

18.3 - Im Falle einer Beschädigung oder eines Verlustes von Daten wird jede Dienstleistung zur Wiederherstellung

verlorener Daten oder zur Wiederherstellung eines Systems in Rechnung gestellt.

18.4 - Kyos haftet nicht für Schäden an oder 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 durchführen. Die von Kyos aufgewendete Zeit zur Erbringung der damit verbundenen Dienstleistungen wird als Unterstützungsleistung betrachtet.

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 Service wird gemäss den mit dem Kunden vereinbarten Bedingungen in Rechnung gestellt.

Artikel 21: Dokumentation von Aktivitäten und Vorgängen

Alle Aktivitäten und Vorgänge, die von Kyos an den Geräten des Kunden durchgeführt werden, werden in zusammenfassender Weise dokumentiert. Der Kunde erhält einen periodischen Aktivitätsbericht, der das Datum, den Namen des Dienstleisters und eine Beschreibung der von Kyos durchgeführten Aktionen per E-Mail oder Post enthält.

Artikel 22: Validierung der ordnungsgemässen

Ausführung 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. Liegt kein "Abnahmeprotokoll" vor, hat der Auftraggeber eine Frist von 7 Werktagen nach Erbringung der Leistungen, um die ordnungsgemässe Erbringung der Leistungen schriftlich zu beanstanden; nach Ablauf dieser Frist gelten die Leistungen als vom Auftraggeber abgenommen.

22.2 - Sobald die Dienstleistungen vom Kunden in Übereinstimmung mit Abschnitt 22.1 angenommen wurden, wird jedes weitere Eingreifen von Kyos als Support-Service betrachtet und als solcher 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 7 Werktagen nach deren Erhalt keine Einwände gegen deren Inhalt erhebt.

Artikel 23: Garantien

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

23.2 - Kyos garantiert nicht die Unfehlbarkeit eines Informationssystems, auf dem es einen Service, einschliesslich eines Audit-Service, bereitstellt.

Artikel 24: Finanzielle Bedingungen

24.1 - Sofern im Vertrag nichts anderes vorgesehen ist, sind die Tarife für die von Kyos angebotenen Dienstleistungen im Blatt "Service-Tarife" von Kyos aufgeführt, das am Tag des Vertragsabschlusses in Kraft ist.

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

24.3 - Die Tarife für die Erbringung von Dienstleistungen hängen von der Fachkompetenz des Mitarbeiters ab, der für die Erbringung der vom Kunden gewünschten Dienstleistung herangezogen wird, sowie von der Höhe der Preisgestaltung.

24.4 - Kyos bietet vier Profilebenen entsprechend der für die Ausführung eines Mandats erforderlichen Fachkenntnisse: I - Einsatz, II - Spezialist, III - Experte, IV - Projektleiter, Architekt.

24.5 - Kyos bietet vier Preisstufen an (A, B, C und D). Die Tarifstufe wird durch die Gesamtzahl der von Kyos zu leistenden Servicetage bestimmt.

24.6 - Sofern nicht anders zwischen den Parteien vereinbart, wird für die ausserhalb der Geschäftszeiten erbrachten Leistungen ein Zuschlag gemäss den im Blatt "Leistungsstarife" 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 zählt als Arbeitszeit.

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

24.10 - Kyos informiert den Kunden im Voraus über alle Änderungen seiner Preise. Der Kunde kann den Vertrag vorzeitig zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der neuen Tarife kündigen, ohne dass dies finanzielle Folgen für den Kunden 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 nachfolgenden Bestimmungen festgelegten Bedingungen.

25.2 - Ein Arbeitstag entspricht acht Stunden. Soweit zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, werden Leistungen, die einen Remote-Einsatz erfordern, in Abrechnungseinheiten von einer Stunde und solche, die einen Vor-Ort-Einsatz erfordern, in Abrechnungseinheiten von vier Stunden zusammengestellt.

25.3 - Im Falle von Festpreisleistungen und dem Kauf von Produkten, verlangt Kyos:

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

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

25.6 - Die Rechnung für die von den Management Services erbrachten Leistungen wird am Ende eines jeden Monats versandt.

25.7 - Sofern nicht anders zwischen den Parteien vereinbart, werden Wartungsleistungen jährlich zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses über diese Leistungen in Rechnung gestellt. Bei unterjährigem Vertragsabschluss erfolgt die Abrechnung anteilig bis zum Ende des auf den Vertragsabschluss folgenden Jahres.

25.8 - Kyos wird die Zeit in Rechnung gestellt, die Kyos aufwendet, um den Defekt an den Produkten im Rahmen der Garantie festzustellen.

25.9 - Die im Angebot angegebenen Preise verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer. Diese Preise erhöhen sich zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung um die Mehrwertsteuer, Versandkosten und andere anfallende Steuern.

Artikel 26: Zahlung

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

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

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

26.4 - Wenn der Kunde die Rechnung, einschliesslich Steuern, nicht zum Fälligkeitsdatum bezahlt, ist er automatisch Verzugszinsen in Höhe von 5% p.a. ab Fälligkeit der Rechnung sowie Mahngebühren in Höhe von CHF 30 pro Mahnung fällig. Die erste Mahnung wird kostenlos versendet.

26.5 - Im Falle der Nichtbezahlung einer Rechnung innerhalb der Frist 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, soweit möglich, diesen Änderungswunsch bewerten und den Kunden über die Auswirkungen der Änderung auf die anderen Dienstleistungen, den Preis und den Zeitpunkt der Fertigstellung informieren.

27.2 - Der Auftraggeber 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/werden die Dienstleistung(en) gemäss der Vereinbarung zwischen den Parteien durchgeführt, es sei denn, der Kunde verlangt die Stornierung der Dienstleistung(en).

Artikel 28: Stornierung und/oder Unmöglichkeit der Ausführung der vereinbarten Leistungen

28.1 - Für den Fall, dass der Kunde die vereinbarten Dienstleistungen ohne berechtigten Grund storniert oder aus einem nicht-legitimen Grund, der dem Kunden zuzuschreiben ist (z.B. Nichtverfügbarkeit von System(en), Verzögerung bei der Bereitstellung von Informationen oder Ausrüstung, Nichtverfügbarkeit von Personal des Kunden ohne triftigen Grund, Verzögerung bei der Erbringung der dem Kunden zugewiesenen Dienstleistungen usw.), behält sich Kyos das Recht vor, dem Kunden eine Strafgebühr in Höhe von CHF 500.

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 Mitarbeiter geltenden Satz in Rechnung.

28.3 - Kyos wird dem Kunden ausserdem den vollen Betrag von :

- a) des Preises des Produkts, wenn es auf Wunsch des Kunden bereits bestellt wurde;
- b) die Lieferkosten, einschliesslich der Nebenkosten und der damit verbundenen 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, zusätzliche Schäden vom Kunden zu fordern.

Artikel 29: Haftung

29.1 Im Falle eines Vertragsbruchs mit dem Kunden haftet Kyos für nachgewiesene Schäden, es sei denn, sie kann beweisen, dass sie kein Verschulden trifft. Kyos haftet nicht für Schäden, die durch leichte oder mittlere Fahrlässigkeit seinerseits verursacht wurden. In jedem Fall und soweit gesetzlich zulässig, haftet Kyos nicht für indirekte 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 Leistungen tatsächlich bezahlt hat.

29.3 - Kyos haftet nicht für die Handlungen der Hersteller oder Herausgeber der Produkte oder für die Handlungen seiner Unterauftragnehmer oder anderer 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 wurden. Dies ist z. B. der Fall, wenn der Schaden auf fehlerhafte Angaben, unvollständige oder ungenaue eingereichte Unterlagen, illegale, unsachgemässe oder nicht vertragsgemässe Nutzung der von Kyos gelieferten Dienstleistungen und/oder Produkte, unzureichende Schulung des Personals des Kunden oder von Subunternehmern oder Nichtbeachtung der von Kyos erteilten Ratschläge zurückzuführen ist.

29.6 - Kyos haftet nicht für die folgenden Punkte

- a) Ausfälle oder Störungen, die vom Netz- oder Elektrobetreiber des Kunden zu verantworten sind, und ganz allgemein 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 ein anderer unrechtmässiger Eingriff, vorausgesetzt, dass Kyos diesen Eingriff nicht verursacht hat;
- d) Systemunterbrechung aufgrund von Penetrationstests auf dem geprüften System;
- e) Verlust oder Veränderung von Daten durch den Kunden;
- f) Schäden, die aus einer dem Lieferanten nicht bekannten Verletzung von Schutzrechten eines Dritten resultieren;
- g) oder für jeden Fall höherer Gewalt.

Artikel 30: Automatische Erneuerung von Lizenzverträgen:

30.1 - Lizenzverträge verlängern sich nach ihrem Ablauf automatisch um ein Jahr.

30.2 - Lizenzverträge können in Übereinstimmung mit Artikel 31.3 der AGB gekündigt werden.

Artikel 31: Beendigung

31.1 - Ist der Vertrag befristet, kann er nicht vor Ablauf der Laufzeit gekündigt werden, es sei denn, dies geschieht in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieses Artikels.

31.2 - Ist die Laufzeit des Vertrages unbestimmt, können die Parteien ihre vertraglichen Verpflichtungen jederzeit ganz oder teilweise mit einer Frist von 30 Tagen kündigen.

31.3 - Lizenzvereinbarungen können nicht vor ihrem Ablauf gekündigt werden. Die Kündigung muss mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Laufzeit der Lizenzvereinbarung(en) erfolgen. Im Falle einer automatischen Verlängerung der genannten Verträge kann der Kunde jeden Lizenzvertrag mit einer Frist von drei 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 von Insolvenz, Konkurs, Konkursaufschub, Vergleich oder Liquidation des Kunden kann Kyos den Vertrag mit dem Kunden mit sofortiger Wirkung kündigen.

31.6 - Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen im Falle einer unberechtigten Kündigung des Vertrages durch den Auftraggeber bleibt vorbehalten.

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

31.8 - Wenn der Kunde einen befristeten Vertrag 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, bleibt der Kunde für die restlichen fälligen Beträge und Kosten bis zum Ende der befristeten Laufzeit haftbar. Alle ausstehenden Beträge werden am Tag der Kündigung sofort fällig und zahlbar.

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

Artikel 32: Im Namen des Kunden erworbene Produkte und 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 unmöglich.

32.2 - Nimmt der Kunde die erworbenen Produkte und die in seinem Namen abgeschlossenen Verträge, aus welchem Grund auch immer, nicht zurück, so ist er dennoch zur Zahlung des Preises dieser Produkte und der Beträge im Zusammenhang mit diesen Verträgen verpflichtet.

Artikel 33: Verbot der Abtretung von Verträgen

Jede der Parteien verpflichtet sich, den Vertrag oder die damit verbundenen Rechte und Pflichten weder ganz noch teilweise abzutreten oder zu übertragen, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei.

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 mit der Absicht abzuwerben, sie zum Verlassen von Kyos zu veranlassen und/oder sie für sich 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, weitere Schäden geltend zu machen.

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 Informations- und Änderungsmöglichkeiten des Kunden sind in der "Datenschutzrichtlinie" dargelegt, die auf der Kyos-Website zu finden ist: <https://www.kyos.ch/de/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 Informationen und Kenntnisse, die ihr von der anderen Partei vertraulich mitgeteilt werden, geheim zu halten und nicht für andere Zwecke als die ordnungsgemässe Erfüllung des Vertrags zu verwenden.

36.2 - Informationen, die von einer Partei an die andere weitergegeben werden und als vertraulich gekennzeichnet oder beschrieben sind, sowie alle Informationen, Notizen, Analysen oder Kopien, die aus vertraulichen Informationen resultieren, gelten als vertraulich. Auf Wunsch des Kunden kann der Austausch von vertraulichen Informationen zwischen den beiden Parteien verschlüsselt erfolgen.

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

- a) an seine Mitarbeiter, Unterauftragnehmer und Vertreter, die diese Informationen kennen müssen, um seine Verpflichtungen zu erfüllen oder seine Rechte auszuüben. (2) Jede Vertragspartei stellt sicher, dass ihre Mitarbeiter, Unterauftragnehmer und Vertreter, denen die vertraulichen Informationen

offengelegt wurden, im Voraus über den vertraulichen Charakter der Informationen informiert und vertraglich verpflichtet werden, diese 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 Vertragsabschluss öffentlich zugänglich waren, sind oder geworden sind, ohne dass dies auf eine Vertragsverletzung zurückzuführen ist.
- d) Wenn diese Informationen unabhängig von dem, was die andere Partei übermittelt hat, bekannt sind oder erlangt wurden, sofern dies schriftlich nachgewiesen werden kann.
- e) Mit schriftlicher Zustimmung der anderen Partei.

36.4 - Jede der Parteien verpflichtet sich, alle ihr übermittelten Informationen, unabhängig vom Format, auf erstes Anfordern der anderen Partei zurückzugeben und/oder zu vernichten.

Artikel 37: Bekanntmachung des Vertrages

37.1 - Sofern der Auftraggeber nicht widerspricht, darf jede der Parteien den Namen der anderen Partei nennen und deren Logo sowie eine kurze Beschreibung der Art der vertragsgegenständlichen Leistungen in ihren Referenzlisten zu Händen potenzieller Kunden, ihren internen Dokumenten und/oder Dokumenten zu Händen ihrer an der Ausführung der vereinbarten Leistungen beteiligten Subunternehmer verwenden. Dieses Recht schliesst nicht das Recht einer Partei ein, die Marken der anderen Partei zu reproduzieren.

37.2 - Jegliche andere Kommunikation, die sich auf die vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien bezieht, wie z.B. Pressemitteilungen, Artikel, Textverteilung oder Werbung, bedarf der vorherigen schriftlichen Vereinbarung zwischen den Parteien.

Artikel 38: Zuständigkeit und anwendbares Recht

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

38.2 - Der Gerichtsstand ist Genf.