

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Allgemeiner Geltungsbereich
 - 1.1. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend «AGB») der Conzepta Team AG (nachfolgend «Conzepta») gelten für sämtliche Rechtsgeschäfte und alle Dienstleistungen und/oder Lieferungen, welche die Konzepta für den Kunden erbringt. Die Konzepta und der Kunde werden nachfolgend einzeln auch als «Partei» und gemeinsam als «Parteien» bezeichnet.
 - 1.2. Diese AGB stellen einen integrierten Bestandteil des individuellen Vertrags zwischen der Konzepta und dem Kunden dar. Der Kunde anerkennt diese AGB vollumfänglich.
2. Vertragsbestandteile und Rangfolge
 - 2.1. Der Kunde übergibt und die Konzepta übernimmt den Auftrag aufgrund der hiernach in massgebender Rangfolge aufgeführten Grundlagen:
 - Offerte/Angebot der Konzepta;
 - der individuelle Vertrag;
 - die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB);
 - die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts (OR), insbesondere Art. 394 ff. OR.
 - 2.2. Die zuerst genannten Grundlagen haben bei Widersprüchen stets Vorrang vor den zuletzt genannten. Lücken werden durch die jeweils nachrangigen Bestimmungen ausgefüllt. Diesen AGB widersprechende AGB des Kunden gelten nur, soweit die Konzepta diese ausdrücklich schriftlich anerkannt hat.
 - 2.3. Jede Abweichung von obgenannten Vertragsbestandteilen bedarf der gegenseitigen Schriftlichkeit und geht – sofern nicht anders vereinbart – den in Ziff. 2.1 genannten Vertragsbestandteilen vor.
 - 2.4. Unter Vorbehalt abweichender schriftlicher Vereinbarungen gelten die Ziff. 2.1 hiervoor genannten Vertragsbestandteile und insbesondere die vorliegenden AGB auch für zusätzliche Leistungen der Konzepta und für spätere Vertragsänderungen.
3. Leistungen der Konzepta
 - 3.1. Die Konzepta ist Dienstleisterin im Bereich von Software mit Sitz in Bern. Sie erbringt insbesondere nachfolgende Dienstleistungen:
 - Lizenzen (Software)
 - Wartung
 - Beratung
 - Schulung
 - Projektleitung
 - Unterstützung bei Projekten
 - Wartungs- und Supportleistungen
 - 3.2. Für Hardware oder Drittsoftware gelten ausschliesslich die Kauf- und Nutzungsbestimmungen des Drittlieferanten. Für Open Source Software Komponenten gelten ausschliesslich die auf diese Komponenten anwendbaren Lizenzbestimmungen. Diese werden in der Regel im Lieferobjekt referenziert. Diese Bestimmungen werden vom Kunden ausdrücklich anerkannt.
 - 3.3. Dienstleistungen, welche nicht ausdrücklich in den Leistungsbeschreibungen genannt sind, sind nicht Vertragsbestandteil. Soweit nicht ausdrücklich vereinbart, erbringt die Konzepta in keinem Falle eine werkvertragliche Leistung im Sinne von Art. 363 ff. OR.
 - 3.4. Erfüllungsort für alle von der Konzepta geschuldeten Leistungen ist, sofern nichts anderes vereinbart wurde, der Sitz der Konzepta in Bern.
4. Offerten
 - 4.1. Die Offerten der Konzepta sind befristet.
 - 4.2. Die Offerten sind vertraulich zu behandeln.
 - 4.3. Im Besonderen dürfen die Offerten nur Personen zur Einsicht überlassen werden, welche diese direkt bearbeiten.
5. Vertrag
 - 5.1. Definition: Ein von beiden Parteien unterzeichneter Einzelvertrag inklusive Anhänge und/oder spätere Änderungen. Eine von der Konzepta schriftlich akzeptierte Bestellung bzw. eine vom Kunden schriftlich akzeptierte Offerte gilt ebenfalls als Vertrag.
 - 5.2. Der Vertrag soll mindestens die folgenden Informationen enthalten:
 - Beschreibung der Dienstleistung
 - Dauer und Terminplanung inkl. verantwortliche Personen
 - Mitwirkungspflichten des Kunden gemäss Ziff. 13
 - Art und Höhe der Vergütung in CHF oder EUR
 - Bestimmungen, welche von diesen AGB abweichen sowie andere besondere Bestimmungen.
6. Ausführung
 - 6.1. Die Konzepta verpflichtet sich, die Dienstleistungen sorgfältig zu erbringen.
 - 6.2. Die Konzepta ist berechtigt, für die Erbringung der Dienstleistungen Dritte beizuziehen.
 - 6.3. Erscheint der Einsatz von Drittsoftware im Rahmen der Dienstleistung notwendig oder sinnvoll, beschafft der Kunde die entsprechenden Lizenzen. Die Konzepta kann die Lizenzen gegen Vergütung der entsprechenden Lizenzgebühren für den Kunden beschaffen, sofern dies zweckmässig erscheint. Dies gilt auch für die Beschaffung von Hardware.
 - 6.4. Die Konzepta setzt zur Realisierung des Auftrages Open Source Software Komponenten ein, sofern dies notwendig oder sinnvoll erscheint.
7. Dienstleistungen
 - 7.1. Die Konzepta bietet dem Kunden insbesondere folgende Dienstleistungen an:
 - Installation
 - Inbetriebnahme
 - Einführung
 - Schulung
 - Anpassungen
 - Support
 - 7.2. Alle Dienstleistungen werden rapportiert und zu den jeweils aktuellen Stundenansätzen und/oder dem vereinbarten Festpreis in Rechnung gestellt (vgl. Ziff. 18).
8. Rechte und Lizenzgewährung
 - 8.1. Alle Rechte an den im Rahmen der Vertragserfüllung geschaffenen Leistungen und Arbeitsergebnissen, insbesondere das Eigentum, Urheber- und andere Schutzrechte an Software, Konzepten, Dokumentationen und Know-How, verbleiben vollumfänglich bei der Konzepta, sofern in der Vertragsurkunde nicht etwas anderes vereinbart wird.
 - 8.2. Sofern in der Vertragsurkunde nicht etwas anderes vereinbart wird, gewährt die Konzepta dem Kunden eine eingeschränkte, nicht-ausschliessliche, nicht unterlizenzierbare und grundsätzlich nicht übertragbare Lizenz zur Nutzung der in der Vertragsurkunde spezifizierten Software. Die Nutzung ist auf die internen Geschäftszwecke innerhalb der Organisation des Kunden beschränkt. Der zeitliche Umfang der Lizenz (befristet oder unbefristet) richtet sich nach der Vertragsurkunde.
 - 8.3. Dem Kunden ist es ohne vorherige schriftliche Zustimmung der Konzepta ausdrücklich untersagt:
 - Die Software an Dritte weiterzugeben, zu unterlizenzieren, offenzulegen oder auf andere Weise zugänglich zu machen.
 - Die Software über die interne Nutzung hinaus zu kopieren, ausser für Sicherungs- oder Archivierungszwecke.
 - Die Software für kommerzielle Zwecke ausserhalb der Konzepta zu verwenden.
 - Die Software zurückzuentwickeln, zu dekompileieren, zu disassemblieren oder anderweitig zu versuchen, den Quellcode zu ermitteln, sofern dies nicht gesetzlich ausdrücklich erlaubt ist.
 - Irgendwelche Bestandteile der Software – weder im Quell- noch im Binärformat – ausserhalb der Konzepta zu veröffentlichen.
 - 8.4. Der Kunde ist berechtigt, eine angemessene Anzahl von Kopien der Software ausschliesslich zu Sicherungs- und Archivierungszwecken zu erstellen. Während eines Ausfalls der Hardware ist sie berechtigt, die Standardsoftware ohne zusätzliche Vergütung auf einer Ersatzhardware zu nutzen.
 - 8.5. Eine Übertragung der Lizenzrechte an einen Dritten (z.B. im Rahmen einer Rechtsnachfolge oder eines Betriebsverkaufs) bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Konzepta. Die Konzepta kann ihre Zustimmung von der Bezahlung einer Bearbeitungsgebühr und der Unterzeichnung einer neuen Lizenzvereinbarung durch den Dritten abhängig machen.
 - 8.6. Die Konzepta bleibt in jedem Fall berechtigt, das gesamte im Rahmen der Leistungserbringung für den Kunden erworbene oder entwickelte Wissen, einschliesslich Ideen, Konzepte, Verfahren und Softwarekomponenten, uneingeschränkt weiterzuentwickeln, zu ändern und für die Erbringung von gleichen oder ähnlichen Leistungen für Dritte zu verwenden.
 - 8.7. Die Software gilt als vertraulich. Der Nutzer verpflichtet sich, angemessene Massnahmen zum Schutz der Vertraulichkeit zu treffen und unbefugten Zugriff, Nutzung oder Offenlegung zu verhindern.
9. Wartung
 - 9.1. Mit der Wartung erhält der Kunde während der Wartungsdauer Aktualisierungen resp. Updates der Software kostenlos.
 - 9.2. Die Wartungskosten sind im Vertrag festgelegt.
 - 9.3. Die Wartung wird für das erste Jahr pro Rata bis Ende Jahr in Rechnung gestellt. Anschliessend wird die Wartung jährlich im Voraus in Rechnung gestellt.
 - 9.4. Die Konzepta ist berechtigt, die Preise auf Beginn eines neuen Vertragsjahres anzupassen. Preisanpassungen werden dem Kunden mindestens 60 Tage im Voraus schriftlich mitgeteilt. Übersteigt eine Preisanpassung den schweizerischen Landesindex der Konsumentenpreise (LIK) um mehr als 5 Prozentpunkte, ist der Kunde berechtigt, den betroffenen Vertrag innert 30 Tagen nach Erhalt der Mitteilung auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Preisanpassung schriftlich zu kündigen.
- 9.5. Die Konzepta ist berechtigt, zur Durchführung von Wartungs- und Updatearbeiten die Services temporär zu unterbrechen. Solche Unterbrüche werden dem Kunden, sofern möglich, im Voraus angekündigt.
10. Updates, Versionen
 - 10.1. Neue Versionen der Software werden in der Form von Updates zur Verfügung gestellt. Die Mitteilung über die Verfügbarkeit von neuen Versionen erfolgt direkt an den Kunden.
 - 10.2. Der eigentliche Aktualisierungsprozess wird vom Kunden in Auftrag gegeben.
 - 10.3. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass sich Erscheinungsbild, Schnittstellen, Verhalten und Ausgaben als Folge des Innovationsprozesses ändern können.
 - 10.4. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass ältere Softwareversionen bei Supportanfragen zunehmend höheren Aufwand verursachen und wegen der dynamischen Entwicklung aller abhängigen Systeme und Produkte ein Update der Software auf eine neue Version zwingend werden kann.
11. Support
 - 11.1. Gegenstand
Die Konzepta erbringt Supportleistungen für die von ihr entwickelte Software/Applikation gemäss den nachfolgenden Bestimmungen:
 - Supportleistungen stellen einen Auftrag im Sinne von Art. 394 ff. OR dar. Ein bestimmter Erfolg wird nicht geschuldet.
 - Weiterentwicklungen, funktionale Erweiterungen oder kundenspezifische Anpassungen sind nicht Bestandteil der Supportleistungen und bedürfen einer separaten schriftlichen Vereinbarung.

- 11.2. Umfang
- Support umfasst die Entgegennahme, Analyse und Behebung von Störungen der vertragsgemäss eingesetzten Software/Applikation.
 - Supportleistungen erfolgen grundsätzlich remote während der definierten Supportzeiten.
 - Supportleistungen beziehen sich ausschliesslich auf die jeweils aktuelle, von der Conzepta freigegebene Version der Software/Applikation.
 - Nicht vom Support umfasst sind insbesondere:
 - Fehler infolge unsachgemässer Nutzung
 - Änderungen durch den Kunden oder Dritte
 - Infrastruktur-, Hosting- oder Drittanbieterprobleme
 - Datenwiederherstellung
 - Schulungen
- 11.3. Support-Level
- Die Conzepta erbringt Supportleistungen in folgenden Eskalationsstufen:
- Level 1 – First Level Support
Entgegennahme und Erfassung von Störungsmeldungen, Erstanalyse sowie Behebung einfacher Störungen mittels Standardlösungen oder Workarounds.
 - Level 2 – Second Level Support
Vertiefte technische Analyse und Behebung von Störungen, welche nicht im Rahmen des Level-1-Supports gelöst werden können, insbesondere Konfigurationsanpassungen, Logfile-Analysen oder Schnittstellenprüfungen.
 - Level 3 – Third Level Support
Behebung von Fehlern auf Entwicklungs- oder Codeebene sowie strukturelle Systemanpassungen. Sofern erforderlich, erfolgt eine Eskalation an Drittanbieter oder Plattformbetreiber.
- Die Zuteilung zu einem Support-Level erfolgt ausschliesslich durch die Conzepta.
- 11.4. Prioritätsstufen
- Störungen werden nach ihrer Auswirkung klassifiziert:
- Priorität 1 (kritisch): Gesamtsystem oder wesentliche Kernfunktion nicht nutzbar
 - Priorität 2 (hoch): Wesentliche Funktion eingeschränkt
 - Priorität 3 (mittel): Teilfunktion eingeschränkt
 - Priorität 4 (gering): Allgemeine Anfrage oder Bedienungsfrage
- Reaktionszeiten können in einer separaten SLA geregelt werden.
- 11.5. Supportzeiten
- Support wird erbracht:
- Montag bis Freitag, 08:00 – 12:00 und 13:00 - 17:00 Uhr (MEZ/MESZ),
 - unter Ausschluss der gesetzlichen Feiertage am Sitz der Conzepta.
 - Pikettdienst oder erweiterte Supportzeiten bedürfen einer separaten Vereinbarung und Vergütung (Zuschlag von 50%).
- 11.6. Mitwirkungspflichten des Kunden
- Der Kunde verpflichtet sich:
- Störungen nachvollziehbar zu dokumentieren
 - erforderliche Informationen und Zugriffsmöglichkeiten bereitzustellen
 - aktuelle Datensicherungen vorzuhalten
 - einen kompetenten Ansprechpartner zu benennen
 - Unterbleibt die erforderliche Mitwirkung, verlängern sich Fristen angemessen.
- 11.7. Abgrenzung zu Weiterentwicklungen
- Fehlerbehebungen betreffen ausschliesslich Abweichungen von der vertraglich vereinbarten Funktionalität.
 - Änderungswünsche, funktionale Erweiterungen oder Anpassungen an neue gesetzliche Anforderungen gelten als Change Requests und werden separat angeboten und vergütet.
12. Datensicherung
- 12.1. Für die Datensicherung aller Applikationen, welche auf der Infrastruktur der Conzepta betrieben werden, ist die Conzepta verantwortlich.
- 12.2. Für die übrige regelmässige, ordnungsgemässe und aktuelle Datensicherung ist allein der Kunde verantwortlich.
- 12.3. Der Kunde ist dafür verantwortlich, vor der Ausführung von Updates die Datensicherung und die Sicherung der vorherigen Softwareversion vorzunehmen.
13. Mitwirkungspflichten
- 13.1. Der Kunde stellt die im Vertrag beschriebenen Daten und Informationen zur Verfügung.
- 13.2. Der Kunde stellt fachlich kompetentes Personal mit Entscheidungsbefugnissen (z.B. für die Koordination) zur Verfügung.
- 13.3. Der Kunde stellt spezifische Hardware und Software, welche für die Erbringung der Dienstleistungen benötigt wird (sofern diese nicht von der Conzepta beschafft werden) zur Verfügung.
- 13.4. Rechte an vom Kunden bereitgestellten Inhalten
- Der Kunde ist allein verantwortlich für die rechtliche Zulässigkeit sowie die ordnungsgemässe Lizenzierung sämtlicher Inhalte, die er der Conzepta zur Verfügung stellt oder in deren Systeme einbringt. Dies gilt insbesondere, aber nicht abschliessend, für Bilder, Fotografien, Grafiken, Schriftarten (Fonts), Audio- und Videodateien sowie sonstige urheberrechtlich oder lizenziert geschützte Werke.
 - Der Kunde sichert zu, dass er über sämtliche erforderlichen Nutzungsrechte verfügt und berechtigt ist, diese Inhalte im Rahmen des Vertragsverhältnisses zu verwenden und durch die Conzepta verwenden zu lassen.
 - Die Conzepta übernimmt keine Prüfungspflicht hinsichtlich der Rechte- oder Lizenzsituation der vom Kunden gelieferten Inhalte und lehnt – soweit gesetzlich zulässig – jede Haftung für Ansprüche Dritter im Zusammenhang mit solchen Inhalten ab.
 - Der Kunde verpflichtet sich, die Conzepta von sämtlichen Ansprüchen Dritter, einschliesslich angemessener Anwalts- und Gerichtskosten, freizustellen und schadlos zu halten, die aus einer Verletzung von Immaterialgüterrechten oder Lizenzbedingungen durch vom Kunden bereitgestellte Inhalte resultieren.
- 13.5. Der Kunde kann mit Meldungen, Anregungen und Beispielen die Weiterentwicklung der Software beeinflussen. Die Rechte an sämtlichen Weiterentwicklungen bleiben ausschliesslich bei der Conzepta. Der Kunde wird für seine Mitwirkung nicht entschädigt.
- 13.6. Die Conzepta entscheidet allein über den Inhalt und die Notwendigkeit von neuen Versionen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf neue Versionen mit bestimmten Inhalten oder zu bestimmten Zeitpunkten.
14. Abnahme
- 14.1. Sofern kein besonderes Abnahmeverfahren schriftlich vereinbart ist, hat der Kunde die **Produkte bzw. Dienstleistungen selbst zu prüfen und zu testen**. Allfällige **Mängel sind schriftlich** bekannt zu geben. Unterlässt der Kunde die **Anzeige innerhalb von vier Wochen** nach der Lieferung, gilt die Lieferung als genehmigt.
- 14.2. Ist eine formelle Abnahme vereinbart und ist der Kunde damit in Verzug, so gelten die abzunehmenden Produkte bzw. Dienstleistungen ab dem vereinbarten Abnahmezeitpunkt als abgenommen und die Conzepta darf davon ausgehen, dass keine Mängel vorliegen.
- 14.3. Mängel, die trotz sorgfältiger Prüfung innerhalb der Frist gemäss Ziff. 14.1 nicht erkennbar waren (versteckte Mängel), sind unverzüglich nach deren Entdeckung schriftlich zu rügen. Die Gewährleistung für versteckte Mängel verjährt ein Jahr nach Lieferung des Produkts. Die Beweislast für das Vorliegen eines versteckten Mangels trägt der Kunde.
15. Termine
- 15.1. Bei den im Vertrag festgelegten Terminen und Fristen handelt es sich um **unverbindliche Plandaten**. Die Conzepta verpflichtet sich, kommerziell vernünftige Anstrengungen zu unternehmen, um diese Plandaten einzuhalten, gerät bei deren Verstreichen allerdings nicht in Verzug.
- 15.2. Die Conzepta ist nicht für Verzögerungen in der Terminplanung verantwortlich, welche durch eine unvollständige, nicht vertragsgemässe oder nicht rechtzeitige Erfüllung von Mitwirkungspflichten des Kunden verursacht werden. Dadurch verursachter Mehraufwand bei der Conzepta geht zulasten des Kunden.
- 15.3. Die Termine verlängern sich angemessen, wenn Hindernisse auftreten, die ausserhalb des Einflussbereiches der Conzepta liegen, wie Naturereignisse, Unfälle, Krankheit sowie verspätete oder fehlerhafte Zulieferungen.
16. Force Majeure
- Keine Partei haftet für die Nichterfüllung oder verspätete Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten, soweit diese auf Umstände zurückzuführen ist, die ausserhalb ihres Einflussbereichs liegen und die sie weder vorhersehen noch mit zumutbaren Mitteln abwenden konnte (höhere Gewalt). Als höhere Gewalt gelten insbesondere Naturkatastrophen, Epidemien, Pandemien, Krieg, Terrorismus, behördliche Anordnungen, grossflächige Ausfälle von Telekommunikationsnetzen oder Energieversorgung sowie Cyberangriffe. Die betroffene Partei hat die andere Partei unverzüglich über den Eintritt und die voraussichtliche Dauer der höheren Gewalt zu informieren und zumutbare Anstrengungen zur Minderung der Auswirkungen zu unternehmen. Dauert die höhere Gewalt länger als 90 Tage an, ist jede Partei berechtigt, den betroffenen Vertrag mit sofortiger Wirkung schriftlich zu kündigen.
17. Änderungen
- Beide Parteien können jederzeit schriftlich Änderungen der Dienstleistungen vorschlagen. Die Conzepta wird den Kunden innert angemessener Frist über deren Machbarkeit sowie Einfluss auf Termine und Kosten informieren. Änderungen (inklusive Vergütung und Terminplan) sind von den Parteien in einem unterzeichneten Nachtrag zum Vertrag festzuhalten.
18. Vergütung
- 18.1. Der Kunde verpflichtet sich, der Conzepta die im Vertrag vereinbarte Vergütung zu bezahlen (Festpreis oder nach Aufwand), zuzüglich gesetzliche Mehrwertsteuer.
- 18.2. Bei einer Vergütung nach Aufwand wird der Kunde rechtzeitig vor Erreichen des Kostendachs informiert. Der Kunde ist sodann berechtigt, in Bezug auf die noch nicht erbrachten Dienstleistungen vom Vertrag zurückzutreten, sofern er nicht schriftlich einem erhöhten Kostendach zustimmt. Weitere Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.
- 18.3. Sofern für Dienstleistungen Festpreise vereinbart wurden (so beispielsweise die Jahresgebühr), gelten diese unter dem ausdrücklichen Vorbehalt, dass die im Rahmen der Planung der Conzepta zu Grunde liegende IT-Systemumgebung eine Durchführung zum Festpreis zulässt. Gleiches gilt für die erforderlichen Mitwirkungsleistungen des Kunden. Falls eine Dienstleistung aufgrund geänderter IT-Systemumgebung bei der Conzepta oder mangelhafter Mitwirkung durch den Kunden nicht mehr zu einem Festpreis erbracht werden kann, informiert die Conzepta den Kunden unverzüglich. In diesem Falle werden die Parteien einvernehmlich eine Vergütung vereinbaren. Sollte insofern keine Einigung erzielt werden können, gilt der Vertrag im Zweifel als nicht geschlossen.
- 18.4. Bereits erbrachte Leistungen werden nach Aufwand zu den im Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden Preislisten vergütet.
- 18.5. Vereinbarte Termine für die Erbringung von Dienstleistungen sind verbindlich. Sofern Termine von dem Kunden mit einer kürzeren Vorlaufzeit als drei Werktagen verschoben werden, steht es der Conzepta frei, die hierdurch entstandenen Kosten gegenüber dem Kunden geltend zu machen.
- 18.6. Die Conzepta ist berechtigt, dem Kunden notwendige Reisespesen im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistungen separat in Rechnung zu stellen. Dazu gehören insbesondere angemessene Auslagen für Transport-, Hotel- und Verpflegungskosten.
- 18.7. Rechnungsstellung
- Für die Rechnungsstellung gilt:
- Festpreis: 50% nach Unterzeichnung des Vertrags und 50% nach vollständiger Erbringung der Dienstleistungen.
 - Vergütung nach Aufwand: am Ende jedes Quartals
 - Hardware, Drittsoftwarelizenzen: 100% nach Unterzeichnung des Vertrags bzw. bei Bestellung der Hardware/Drittsoftwarelizenzen durch die Conzepta (massgebend ist der frühere Zeitpunkt)
 - Spesen: am Ende jedes Quartals

- 18.8. Die Conzeptia informiert den Kunden rechtzeitig über Mehraufwand (vgl. Ziff. 18.2). Dieser wird dem Kunden nach den dann geltenden Stundenansätzen der Conzeptia nach Aufwand in Rechnung gestellt.
- 18.9. Rechnungen sind ohne Abzug innert 30 Tagen seit Rechnungsstellung zahlbar. Skonto-Rabatt wird ohne anderslautende schriftliche Vereinbarung nicht gewährt. Die Conzeptia behält sich nach eigenem Ermessen vor, Leistungen nur gegen Vorauskasse zu erbringen. Ohne Mitteilung des Kunden innert der Zahlungsfrist gilt eine Rechnung als akzeptiert.
- 18.10. Die Conzeptia kann dem Kunden nach eigenem Ermessen die Möglichkeit einer Ratenzahlung einräumen. Ein Anspruch auf Gewährung von Ratenzahlungen besteht nicht. Wird eine Ratenzahlung vereinbart, ist die Conzeptia berechtigt, auf die einzelnen Raten einen Zuschlag zu erheben. Dieser Zuschlag orientiert sich an marktüblichen Konditionen im IT- und SaaS-Bereich und beträgt in der Regel 5% pro Rate. Kommt der Kunde mit einer Rate in Verzug, wird der gesamte noch offene Betrag sofort zur Zahlung fällig (Terminverfall), sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde. Die Conzeptia ist zudem berechtigt, in diesem Fall gewährte Leistungen, insbesondere den Zugang zu SaaS-Diensten, vorübergehend einzuschränken oder auszusetzen. Zahlungen des Kunden gelten erst dann als erfolgt, wenn der Betrag auf dem Konto der Conzeptia gutgeschrieben wurde.
- 18.11. Bezahlte der Kunde eine fällige Forderung nicht fristgerecht, erhält er eine Zahlungserinnerung unter Einräumung einer angemessenen Zahlungsfrist. Erfolgt innerhalb dieser Frist kein Zahlungseingang, wird eine erste Mahnung unter Setzung einer weiteren Zahlungsfrist ausgesprochen. Für diese Mahnung können Mahngebühren gemäss der jeweils gültigen Preisliste erhoben werden. Bleibt auch diese Frist ohne Zahlung, erfolgt eine zweite Mahnung unter erneuter Setzung einer Zahlungsfrist. Auch hierfür können Mahngebühren berechnet werden. Bei fortbestehendem Zahlungsverzug nach Ablauf der in der zweiten Mahnung gesetzten Frist, ist die Conzeptia berechtigt, die Nutzung des Produkts bis zum vollständigen Ausgleich der offenen Forderungen vorübergehend einzuschränken oder ganz zu sperren. Während der Dauer einer Sperrung bleiben die Daten des Kunden erhalten. Die Conzeptia ist nicht verpflichtet, dem Kunden während der Sperrung Zugang zu seinen Daten zu gewähren. Nach vollständigem Ausgleich der offenen Forderungen wird der Zugang unverzüglich wiederhergestellt. Weitergehende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.
- 18.12. Streitigkeiten und/oder Meinungsverschiedenheiten berechtigen den Kunden nicht zur Verweigerung fälliger Zahlungen.
- 18.13. Eine Verrechnung gegen Forderungen des Kunden ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig. Die Abtretung von Forderungen an Dritte ist nicht zulässig.
19. Verletzung von Schutzrechten Dritter
Für allfällige, im Rahmen der Vertragserfüllung von der Conzeptia zur Verfügung gestellte Software gelten die Nutzungsrechte gemäss den separaten Lizenzvereinbarungen des Rechtsinhabers der Drittsoftware.
20. Gewährleistung und Haftung
- 20.1. Soweit keine expliziten schriftlichen Garantien oder Gewährleistungsrechte abgegeben wurden, werden **sämtliche Haftungs-, Garantie- und Gewährleistungsansprüche** durch die Conzeptia im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten **wegbedungen**.
- 20.2. Die **Haftung für direkte oder indirekte Schäden**, die Kunden im Zusammenhang mit dem Vertrag, dessen Abwicklung oder im Rahmen der Geschäftstätigkeit der Conzeptia entstehen (insbesondere Produktionsausfall, Datenverlust, Betriebsunterbrechung und entgangener Gewinn), wird, soweit gesetzlich zulässig, sowohl für die Conzeptia als auch für ihre Organe, Mitarbeitenden oder Hilfspersonen **wegbedungen**.
- 20.3. Insbesondere wird die **Haftung der Conzeptia für mit leichter Fahrlässigkeit begangene Vertragsverletzungen wegbedungen** (vgl. Art. 100 Abs. 1 OR).
- 20.4. Für Schäden aus Drittsoftware und Open Source Software Komponenten übernimmt die Conzeptia keine Haftung.
- 20.5. Im Falle der **Haftung**, haftet die Conzeptia **höchstens bis zum Betrag der vereinbarten Vergütung**.
- 20.6. Im Falle der Gewährleistung erbringt die Conzeptia diese nach ihrer Wahl an ihrem Sitz oder beim Kunden. Der Kunde hat der Conzeptia freien Zugang zu den Produkten zu gewähren, Demontage und Montage, Transporte, Verpackungs-, Reise- und Aufenthaltskosten gehen zu Lasten des Kunden.
- 20.7. Hinsichtlich der Verjährungsfristen gelten die gesetzlichen Fristen des OR. Soweit gesetzlich zulässig und nicht ohnehin eine kürzere Frist vereinbart, verjähren die Ansprüche gegenüber der Conzeptia in einem Jahr. Die Frist beginnt mit der Fälligkeit der Forderung.
21. Geheimhaltung
- 21.1. Die Parteien verpflichten sich gegenseitig, geheime, vertrauliche, nicht öffentliche und nicht allgemein zugängliche Tatsachen, Daten und Informationen der anderen Partei sowie Dritten (z.B. Endkunden) geheim zu halten, diese nur zur Vertragserfüllung bzw. zum vereinbarten Zweck zu nutzen und nur denjenigen Mitarbeitenden offenzulegen, welche diese für die Erfüllung des Vertrags benötigen.
- 21.2. Die Offenlegung an Dritte ist untersagt, unter Vorbehalt von Ziff. 6.2.
- 21.3. Diese Geheimhaltungsverpflichtungen gelten während der gesamten Vertragsdauer und für einen Zeitraum von fünf Jahren nach Beendigung des Vertragsverhältnisses. Für Geschäftsgeheimnisse im Sinne des Bundesgesetzes über den Schutz von Geschäftsgeheimnissen gelten die gesetzlichen Bestimmungen unabhängig von dieser Frist.
- 21.4. Der Kunde ist damit einverstanden, dass die Conzeptia ihn als Referenz in seinen Verkaufsunterlagen führen darf.
- 21.5. Die Geheimhaltungspflicht findet keine Anwendung auf vertrauliche Informationen und Betriebsgeheimnisse, die
- im Zeitpunkt der Offenbarung bereits öffentlich bekannt waren oder danach öffentlich bekannt werden, ohne dass eine Verletzung der vorstehenden Bestimmungen hierfür ursächlich ist;
 - von einer Partei unter ausdrücklichem Hinweis auf die Nichtvertraulichkeit offenbart wurden;
 - sich bereits vor der Offenbarung in rechtmässigem Besitz der anderen Partei befanden;
 - vom Informationsempfänger unabhängig dem Informationsgeber und ohne Verletzung von Geheimhaltungspflichten eigenständig entwickelt wurden; oder
 - aufgrund gesetzlicher Vorschriften, richterlicher oder behördlicher Anordnung zu offenbaren sind (wobei die eine Partei die andere hiervon unverzüglich in Kenntnis setzen wird, sofern und soweit dies rechtlich erlaubt ist).
- 21.6. Die Beweislast für das Vorliegen einer der vorstehenden Ausnahmen trägt die Partei, die sich hierauf beruft.
22. Datenschutz
- 22.1. Die Conzeptia behandelt Personendaten des Kunden, die sich in ihrem Besitz befinden im Sinne der gültigen Datenschutzbestimmungen (<https://conzeptia.ch/dataprotection>).
- 22.2. Sofern sich die Bekanntgabe von Personendaten vom Kunden an die Conzeptia zur Erfüllung eines Vertrags als notwendig erweist, ist der Kunde dafür verantwortlich, dass dafür die Einwilligung der betroffenen Personen oder ein anderer Rechtfertigungsgrund vorliegt.
- 22.3. Die Conzeptia verpflichtet sich, die Personendaten nur zur Vertragserfüllung bzw. zum vereinbarten Zweck zu bearbeiten.
- 22.4. Sofern der Kunde aufgrund seiner Tätigkeit spezifische Datenschutzregelungen beachten muss, ist er verpflichtet, die Conzeptia über die konkret zu beachtenden Vorgaben rechtzeitig schriftlich in Kenntnis zu setzen.
- 22.5. Die Conzeptia ist berechtigt, Personendaten und andere Geschäftsdaten (z.B. Projektdaten) durch Dritte inner- und ausserhalb der Schweiz bearbeiten (insbesondere speichern) zu lassen, sofern dem Dritten im Zusammenhang mit der Datenbearbeitung die gleichen Verpflichtungen auferlegt werden und die Datensicherheit gewährleistet ist.
- 22.6. Sofern sich zur Erfüllung eines Vertrags die Bekanntgabe von Personendaten von der Conzeptia an den Kunden als notwendig erweist, gelten Ziff. 21.1, 21.2 und 21.4 entsprechend.
- 22.7. Soweit die Conzeptia im Auftrag des Kunden Personendaten bearbeitet, schliesst sie mit dem Kunden auf dessen Verlangen einen Vertrag über die Auftragsbearbeitung (AVV) gemäss Art. 9 DSGVO ab.
- 22.8. Die Conzeptia trifft angemessene technische und organisatorische Massnahmen (TOMs) zum Schutz der bearbeiteten Personendaten. Die TOMs werden auf Anfrage des Kunden in geeigneter Form dokumentiert und zur Verfügung gestellt.
- 22.9. Bei Verletzungen der Datensicherheit, die voraussichtlich zu einem Risiko für die Persönlichkeit der betroffenen Personen führen, informiert die Conzeptia den Kunden unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 72 Stunden nach Kenntnisnahme.
- 22.10. Die Conzeptia unterstützt den Kunden im Rahmen des Zumutbaren bei der Erfüllung seiner Pflichten gegenüber betroffenen Personen, insbesondere bei Auskunfts- und Lösungsbegehren.
23. Anstellungsverzicht
- 23.1. Der Kunde verpflichtet sich, keine Mitarbeitenden der Conzeptia direkt oder indirekt abzuwerben. Bei Verletzung dieser Verpflichtung schuldet der Kunde der Conzeptia eine Konventionalstrafe in der Höhe des vertraglichen Bruttojahreslohns (inklusive variable und andere Lohnbestandteile) des abgeworbenen Mitarbeitenden, mindestens jedoch CHF 100'000.-.
- 23.2. Diese Verpflichtung gilt, solange die Parteien in Vertragsbeziehungen gestützt auf diese AGB stehen und endet ein Jahr nach vollständiger Erbringung der Dienstleistungen aus dem letzten Vertrag.
24. Kündigung
- 24.1. Unter Vorbehalt von Ziff. 24.2 und 24.3 können beide Parteien einen Vertrag ordentlich mit einer Frist von 30 Tagen schriftlich auf das Ende eines Monats kündigen. Der Kunde hat der Conzeptia die bis zur Wirksamkeit der Kündigung geleisteten Dienstleistungen zu vergüten.
- 24.2. Ein Lizenz-, Wartungs- und Supportvertrag über eine befristete Laufzeit wird automatisch um die gleiche Laufzeit verlängert, wenn er nicht von einer Partei mit einer Frist von drei Monaten auf das Ende der Laufzeit schriftlich gekündigt wird. Ein Lizenz-, Wartungs- und Supportvertrag mit unbestimmter Laufzeit kann von beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten auf das Ende jedes Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden.
- 24.3. Die schriftliche Kündigung eines Vertrags aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Ein wichtiger Grund ist insbesondere gegeben:
- bei Zahlungsunfähigkeit oder Konkurs einer Partei; oder
 - wenn eine Partei den Vertrag in schwerwiegender Weise verletzt und den vertragskonformen Zustand nicht innerhalb einer von der anderen Partei schriftlich angesetzten Frist von mindestens zwanzig Tagen wiederherstellt. Als schwerwiegende Vertragsverletzungen gelten z.B. Zahlungsverzug des Kunden sowie Verletzung von Kauf- bzw. Nutzungsbestimmungen von Drittlieferanten.
- 24.4. Auch bei Auflösung des Vertrages aus wichtigem Grund (sei es durch die Conzeptia oder den Kunden) schuldet der Kunde für Leistungen, die bis zum Zeitpunkt der Auflösung des Vertrages erbracht worden sind, eine angemessene Vergütung.
- 24.5. Erfolgt die Auflösung des Vertrages zur Unzeit, so ist die zurücktretende Vertragspartei verpflichtet, der anderen den nachgewiesenen Schaden (in keinem Fall jedoch entgangenen Gewinn) ohne jeden Zuschlag zu ersetzen. Es liegt keine Auflösung zur Unzeit vor, wenn der Kunde der Conzeptia begründeten Anlass zur Vertragsauflösung gegeben hat.
25. Schlussbestimmungen
- 25.1. Das Rechtsverhältnis untersteht Schweizerischem Recht. Bei internationalen Geschäften ist das Wiener Abkommen über den internationalen Warenverkauf (UN-Kaufrecht) nicht anwendbar.
- 25.2. Für den Fall, dass zwischen den Parteien Streit entsteht, verpflichten sie sich, in direkten Gesprächen eine gütliche Einigung zu suchen. Allenfalls ziehen sie eine unabhängige und kompetente Person bei, deren Aufgabe es ist, zwischen den Parteien zu vermitteln und den Streit zu schlichten. Jede Partei kann der anderen Partei die Bereitschaft für ein Streiterledigungsverfahren (z.B. direktes Gespräch, Mediation oder Schlichtung durch eine fachkundige Drittperson, die einen eigenen Lösungsvorschlag erarbeitet) schriftlich anzeigen. Mit Hilfe des Mediators oder des Schlichters legen die Parteien das geeignete Verfahren und die einzuhaltenden Regeln schriftlich fest.
- 25.3. Wird kein Streiterledigungsverfahren vereinbart oder können sich die Parteien innert 60 Tagen nach Erhalt der Anzeige weder in der Sache noch über die Wahl des Mediators oder des Schlichters einigen oder scheitert die Mediation oder die Schlichtung innert 90 Tagen nach Erhalt der Anzeige, steht jeder Partei der ordentliche Rechtsweg offen.
- 25.4. Wird ein Streiterledigungsverfahren vereinbart, ist durch diese Vereinbarung keine Partei gehindert, ein gerichtliches Summarverfahren, insbesondere Arrestverfahren, vorsorgliche oder superprovisorische Massnahmen durchzuführen.
- 25.5. Für Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis vereinbaren die Parteien als Gerichtsstand den Sitz der Conzeptia in Bern. Die Conzeptia behält sich jedoch vor, den Kunden an dessen Wohnsitz/Sitz zu belangen.
- 25.6. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam oder unvollständig sein oder sollte die Erfüllung unmöglich werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Teile des Vertrages nicht beeinträchtigt. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen soll eine Bestimmung getroffen werden, die nach ihrem Inhalt der ursprünglichen Absicht am nächsten kommt.
- 25.7. Die Parteien sind nicht berechtigt, Rechte oder Pflichten aus einem Vertrag, ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei an Dritte abzutreten bzw. zu übertragen. Ausgenommen ist der Vergütungsanspruch der Conzeptia.