

# **ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER INNFLOW AG**

Gültigkeitsdatum (Stand): 01.07.2025



|          |                                               |          |
|----------|-----------------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>Anwendungsbereich und Geltung .....</b>    | <b>1</b> |
| 1.1      | Umfang und Geltungsbereich .....              | 1        |
| 1.2      | Beauftragung der Innflow AG .....             | 2        |
| <b>2</b> | <b>Dienstleistungen der Innflow AG .....</b>  | <b>2</b> |
| 2.1      | Art der Dienstleistungen.....                 | 2        |
| 2.2      | Hosting- und Rechenzentrumsleistung .....     | 2        |
| 2.3      | Dienstleistungsumfang .....                   | 3        |
| 2.4      | Mitarbeiter und Engagements.....              | 3        |
| 2.5      | Verantwortlichkeiten.....                     | 3        |
| 2.6      | Mitwirkung des Auftraggebers .....            | 3        |
| 2.7      | Vor-Ort-Einsätze.....                         | 4        |
| 2.8      | Ressourcen des Auftraggebers.....             | 4        |
| <b>3</b> | <b>Terminpläne .....</b>                      | <b>5</b> |
| <b>4</b> | <b>Änderungen und Präzisierungen .....</b>    | <b>5</b> |
| <b>5</b> | <b>Abtretungen und Ausfuhr.....</b>           | <b>5</b> |
| 5.1      | Abtretungen.....                              | 5        |
| 5.2      | Ausfuhrbestimmungen .....                     | 6        |
| <b>6</b> | <b>Rechte an Arbeitsergebnissen .....</b>     | <b>6</b> |
| 6.1      | Nutzungsrechte .....                          | 6        |
| 6.2      | Rechtsgewährleistung.....                     | 6        |
| <b>7</b> | <b>Erbringung, Erfüllung und Abnahme.....</b> | <b>7</b> |
| 7.1      | Erbringung von Beratungsleistungen .....      | 7        |
| 7.2      | Erbringung von Realisierungsleistungen .....  | 7        |
| <b>8</b> | <b>Gewährleistung und Haftung.....</b>        | <b>8</b> |

|           |                                                   |           |
|-----------|---------------------------------------------------|-----------|
| 8.1       | Sorgfalt und Gewährleistung .....                 | 8         |
| 8.2       | Haftung.....                                      | 8         |
| <b>9</b>  | <b>Zahlungsmodalitäten.....</b>                   | <b>9</b>  |
| 9.1       | Rechnungsstellung.....                            | 9         |
| 9.2       | Abrechnung .....                                  | 9         |
| 9.3       | Spesen.....                                       | 9         |
| <b>10</b> | <b>Geheimhaltung und Vertraulichkeit.....</b>     | <b>10</b> |
| <b>11</b> | <b>Datenschutz.....</b>                           | <b>10</b> |
| <b>12</b> | <b>Höhere Gewalt .....</b>                        | <b>11</b> |
| <b>13</b> | <b>Laufzeit und Beendigung des Vertrages.....</b> | <b>11</b> |
| 13.1      | Beginn .....                                      | 11        |
| 13.2      | Ordentliche Beendigung.....                       | 11        |
| 13.3      | Ausserordentliche Beendigung .....                | 12        |
| 13.4      | Folgen der Beendigung .....                       | 12        |
| <b>14</b> | <b>Schlussbestimmungen .....</b>                  | <b>12</b> |

# 1 Anwendungsbereich und Geltung

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten ausschliesslich für sämtliche Rechtsgeschäfte und Dienstleistungen zwischen dem Auftraggeber (nachstehend «Auftraggeber» respektive i. V. mit der Innflow AG auch «Parteien» genannt) und der Innflow AG im In- und Ausland, sofern die Parteien keinen auftraggeberspezifischen Rahmenvertrag abgeschlossen haben.

Vom Auftraggeber vorgelegte Allgemeine Geschäfts-, Einkaufs- oder Lieferbedingungen kommen nicht zur Anwendung und haben keine Gültigkeit; dies unabhängig, ob sie vor oder beim Vertragsabschluss oder erst im Zuge der Vertragsabwicklung vorgelegt wurden. Der zwischen den Vertragsparteien vereinbarte Ausschluss von sämtlichen weiteren Allgemeinen Geschäfts-, Einkaufs- oder Lieferbedingungen wird hiermit auch ausdrücklich für sämtliche Einzelverträge und/oder allfällige Änderungsvereinbarungen vereinbart.

Hiervon ausgenommen sind AGB des Auftraggebers oder einzelne Bestimmungen daraus, welche von der Innflow AG ausdrücklich schriftlich anerkannt werden.

Als ausdrücklich schriftlich anerkannt gelten abweichende AGB oder Bestimmungen, wenn diese in einem Vertragsverhältnis, als solches bezeichnet und von beiden Parteien unterzeichnet sind. Sollten einzelne Bestimmungen von einer Änderung betroffen sein, gelten alle weiteren Bestimmungen in diesen AGB der Innflow AG nach wie vor – auch bei fehlendem Verweis im betroffenen Vertragsverhältnis. Ebenfalls gelten Vertragserfüllungsverhandlungen durch die Innflow AG nicht als Zustimmung für hiervon abweichende Bedingungen.

Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein oder durch deren Änderung unwirksam werden, so berührt dies die Wirksamkeit der AGB bzw. des Vertrages der Parteien im Übrigen nicht. Die unwirksame Bestimmung gilt als durch eine wirksame Regelung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Entsprechendes gilt im Falle einer Vertragslücke.

## 1.1 Umfang und Geltungsbereich

Gegenstand dieser AGB sind Dienstleistungen auf dem Gebiet der Informatik- und der Organisationsberatung, mit denen Anforderungen (Spezifikationen) erarbeitet, verifiziert, durch den Auftraggeber abgenommen und nach erfolgter Freigabe durch die Innflow AG erfüllt werden. Diese Dienstleistungen können in Form reiner Beratungsleistungen, Realisierungsdienstleistungen sowie Supportdienstleistungen und Systembetriebs-Dienstleistungen erfolgen. Die genauere Spezifizierung der zu erbringenden Dienstleistungen wie Aufgabenstellung, Einsatz- und Terminplanung, Projektorganisation, Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten und spezifische Mitwirkungspflicht des Auftraggebers, etc. werden jeweils in einer Offerte- und/oder einem Vertrag gesondert schriftlich vereinbart. Offerten von der Innflow AG sind 30 Tage gültig, sofern die Offerte keine andere Gültigkeitsdauer festlegt.

Offerten und Verträge werden in diesen AGB ungeachtet ihrer konkreten Bezeichnung im Einzelfall nachfolgend als «Einzelverträge» bezeichnet. Sämtliche Einzelverträge unterstehen diesen AGB.

Einzelverträge können Anhänge enthalten. Einzelverträge und Anhänge der Einzelverträge gehen den AGB vor. Die AGB der Innflow AG finden für alle künftigen Geschäftsbeziehungen Anwendung, selbst wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.

Anderslautende Bedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn die Innflow AG nicht ausdrücklich widerspricht.

## 1.2 Beauftragung der Innflow AG

Die durch die Innflow AG zu erbringenden Leistungen werden einzeln vom Auftraggeber, basierend auf freigegebenen Einzelverträgen abgerufen.

# 2 Dienstleistungen der Innflow AG

## 2.1 Art der Dienstleistungen

Die Dienstleistungen bestehen je nach Vereinbarung in den entsprechenden Einzelverträgen aus:

a) Beratungsleistungen,

wie Managementberatung, Organisationsberatung, Prozessberatung, Ausbildungsleistungen.

b) Realisierungsleistungen,

wie Programmleitung, Projektleitung, Analysen, Konzepterstellung, Systemaufbau, technische Installation von Software, Systemeinstellungen, Parametrierung, Programmentwicklung, Konversionen, Migrationen, Aufbereitung von Daten, Unterstützung des Auftraggebers bei der Definition, Durchführung und Abnahme von Testszenarien und Anwenderschulungen, Dokumentationen und Abnahmen.

c) Serviceleistungen,

wie Supportleistungen für interne Experten sowie Endanwender des Auftraggebers, System-, Prozess- und Problemanalysen, Entwicklung und Implementierung technischer Problemlösungen, Private Cloud Operations (Outsourcing, Hosting, Cloud Services), Systemüberwachung, Systempflege, Betriebsleistungen, temporäre Stellvertretungen für die interne Supportorganisation des Auftraggebers.

Weitere Beratungsleistungen für Betriebswirtschaft und Wirtschaftsinformatik erfolgen nach Bedarf und Verfügbarkeit. Die Innflow AG ist dazu berechtigt, Dienstleistungen im eigenen Ermessen und ohne Zustimmung des Auftraggebers durch Dritte erbringen zu lassen.

## 2.2 Hosting- und Rechenzentrumsleistung

Die Innflow AG schuldet Hosting- und Rechenzentrumsleistungen nur dann, wenn dies zwischen den Parteien ausdrücklich in einem Einzelvertrag vereinbart wurde. Hosting- und Rechenzentrumsleistungen werden als Dienstleistung erbracht. Art und Umfang der Leistungen ergeben sich aus dem Einzelvertrag.

## 2.3 Dienstleistungsumfang

Art und Umfang der zu erbringenden Dienstleistung bzw. gelieferten Produkte ergeben sich aus dem Einzelvertrag und den entsprechenden technischen Leistungsbeschreibungen, die einen Anhang zum Einzelvertrag bilden. Leistungsbeschreibungen im Sinne dieser AGB sowie aller sonstigen Dokumente (Protokolle sowie Pflichtenheft) von der Innflow AG werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn sie in den Einzelverträge als Anhänge aufgeführt werden oder von beiden Parteien unterzeichnet sind.

## 2.4 Mitarbeiter und Engagements

Bei der Zuteilung ihrer Mitarbeiter ist die Innflow AG bestrebt, besondere Wünsche des Auftraggebers so weit als möglich zu berücksichtigen. Die Innflow AG behält sich die Möglichkeit vor, jederzeit einen Mitarbeiter durch einen anderen geeigneten Mitarbeiter mit gleichwertiger fachlicher Qualifikation zu ersetzen. Die Innflow AG ist jedoch bestrebt, die Konstanz der für den Auftraggeber tätigen Mitarbeiter zu gewährleisten, wobei ein kurzfristiger Einsatz ausserhalb eines Projektes in wichtigen Fällen jederzeit möglich ist.

Die Innflow AG kann Dienstleistungen gleicher oder ähnlicher Art auch für andere Auftraggeber erbringen.

Die Innflow AG kann Dritte als Unterbeauftragte einsetzen, in welchem Falle die Innflow AG für die Leistungen dieser Unterbeauftragten verantwortlich ist, wie wenn die Innflow AG selbst gehandelt hätte. Die Innflow AG verpflichtet sich, vor Auftragserteilung an diese Dritte, eine Geheimhaltungsvereinbarung abzuschliessen, die mindestens gleichwertig mit derjenigen gemäss nachstehendem Ziffer 10 dieser AGB ist. Zudem ist die Innflow AG verpflichtet, mit sämtlichen Unterauftragsverarbeitern eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung abzuschliessen, sofern dies rechtlich erforderlich ist.

## 2.5 Verantwortlichkeiten

Die Realisierungsdienstleistungen werden unter der Leitung von der Innflow AG durchgeführt, welche für die Erreichung der Resultate gemäss den - im entsprechenden Einzelvertrag und dessen Anhängen definierten Vorgaben - verantwortlich zeichnet.

## 2.6 Mitwirkung des Auftraggebers

Der Auftraggeber ist verpflichtet, bei der Erbringung der Dienstleistungen angemessen mitzuwirken. Die Nichteinhaltung der in diesen AGB und in den Einzelverträgen festgehaltenen Mitwirkungspflichten des Auftraggebers kann zu Qualitätsverminderungen, Terminplanänderungen sowie zu einem an die Innflow AG zu vergütenden Mehraufwand führen. Allfällige Terminzusagen und Kostenschätzungen von der Innflow AG sind diesfalls nicht mehr bindend.

Der Auftraggeber hat in jedem Fall die folgenden Mitwirkungspflichten, soweit dies im Einzelvertrag nicht gegensätzlich vereinbart wurde:

- Lieferung sämtlicher für die Leistungen von der Innflow AG nötigen oder nützlichen Informationen und Unterlagen aus der Sphäre des Auftraggebers, und Leistung angemessener Unterstützung des Auftraggebers bei der Leistungserbringung;
- Gewährung sämtlicher für die Leistungen von der Innflow AG nötigen oder nützlichen Zugänge zu den Räumlichkeiten, Systemen und Umgebungen (gesamthaft «Auftraggebersysteme»);
- Betrieb, Wartung und Support der Auftraggebersysteme sowie aller zugehöriger Umsysteme einschliesslich deren Backup;
- Instruktion und Koordination anderer Lieferanten des Auftraggebers;
- Bereitstellung von Mitarbeitern, welche über die nötigen Kenntnisse betreffend den Betrieb des Auftraggebers verfügen, um die Leistungen von der Innflow AG korrekt zu steuern bzw. entsprechende Fragen von Innflow zu beantworten;
- Bereitstellung sämtlicher Lizenzen und Nutzungsbefugnisse, welche für die Leistungserbringung durch die Innflow AG und die Entgegennahme der Leistungen seitens des Auftraggebers nötig sind, mit Ausnahme von Lizenzen für Software, welche von der Innflow AG auf eigenen Systemen verwendet oder gemäss Einzelvertrag von der Innflow AG beigestellt werden.

Die Einzelverträge können weitere Mitwirkungspflichten vorsehen.

## 2.7 Vor-Ort-Einsätze

Die Innflow AG kann Dienstleistungen ganz oder teilweise in geeigneten Räumen des Auftraggebers durchführen, wenn dies zweckdienlich erscheint. Die Mitarbeiter der Innflow AG halten sich zur Vermeidung von Störungen an die Hausordnung und die Gepflogenheiten des Auftraggebers.

Die Innflow AG ist verantwortlich für die Einhaltung der vom Auftraggeber erteilten Weisungen im Zusammenhang mit dem Zugang zu Räumlichkeiten, IT-Systemen, Infrastrukturen und Telekommunikationseinrichtungen sowie die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorgaben und der Geheimhaltungsverpflichtungen.

## 2.8 Ressourcen des Auftraggebers

Der Auftraggeber stellt seine für das Projekt eingesetzten Mitarbeiter im erforderlichen Umfang von anderweitigen Aufgaben frei. Die Parteien geben einander bei Projektbeginn schriftlich Namen und Funktion der für das Projekt zuständigen Mitarbeiter bekannt. Jede Partei benennt einen Ansprechpartner, welcher der anderen Partei für notwendige Informationen zur Verfügung steht und Entscheidungen unverzüglich herbeiführt.

### 3 Terminpläne

Die Innflow AG ist bestrebt, vertraglich vereinbarte Terminpläne einzuhalten. Allfällige Abweichungen von Terminplänen sollen möglichst frühzeitig festgestellt und schriftlich kommuniziert werden. Die entsprechenden Anpassungen werden in gegenseitiger Absprache vorgenommen. Vereinbarte Termine gelten nicht als Verfalltage.

### 4 Änderungen und Präzisierungen

Die Parteien können während der Durchführung einer Dienstleistung gemäss Einzelvertrag jederzeit Änderungen der vereinbarten Dienstleistungen vorschlagen. Sofern das Änderungsverfahren im Einzelvertrag nicht abweichend geregelt ist, gilt folgendes Verfahren: Wünscht der Auftraggeber eine Änderung, wird die Innflow AG innert zehn (10) Arbeitstagen schriftlich mitteilen, ob die Änderung möglich ist und welche Auswirkungen sie auf die Erbringung der Dienstleistungen, insbesondere auf Preise und Termine, hat. Die Innflow AG kann Änderungen zurückstellen, solange ihre anderen Projekte dies erfordern. Der Auftraggeber wird einen Änderungsantrag von der Innflow AG innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen nach Erhalt des Änderungsantrags annehmen oder ablehnen. Bleibt eine Antwort des Auftraggebers innerhalb dieser Frist aus, gilt die ausbleibende Antwort als Ablehnung des Änderungsantrages. Während der Prüfung von Änderungsanträgen setzt die Innflow AG ihre Arbeiten nur so weit fort, als dies zweckmässig ist. Daraus resultierende Terminplanänderungen gelten als vom Auftraggeber akzeptiert.

Über die Gespräche zur Präzisierung der vereinbarten Dienstleistungen wird die Innflow AG Protokolle fertigen. Die Protokolle werden beiderseits verbindlich, wenn die Innflow AG sie dem Auftraggeber zukommen lässt und der Auftraggeber nicht binnen zehn (10) Arbeitstagen nach Zugang schriftlich widerspricht. Änderungen, welche keinen Einfluss auf Kosten und Termine im jeweiligen Einzelauftrag haben, werden zwischen dem Projektleiter des Auftraggebers und dem massgeblichen Ansprechpartner der Innflow AG festgehalten. Ein entsprechendes Beschlussprotokoll wird gegenseitig unterzeichnet.

Wird ein Änderungsantrag vom Auftraggeber abgelehnt, ist die Innflow AG berechtigt, maximal vier Stunden ihres mit der Erstellung des Änderungsantrags verbundenen Aufwands zu den mit dem Auftraggeber vereinbarten Ansätzen in Rechnung zu stellen. Allfälliger darüberhinausgehender Aufwand wird nur in Absprache mit dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

### 5 Abtretungen und Ausfuhr

#### 5.1 Abtretungen

Verträge oder einzelne daraus entspringende Rechte und Pflichten dürfen nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung des anderen Vertragspartners an Dritte abgetreten oder übertragen werden.



## 5.2 Ausfuhrbestimmungen

Den Parteien ist bekannt, dass die Ausfuhr von Informatikmitteln (insbesondere Hard- und Software sowie zugehörigem Know-how) aus der Schweiz der Exportkontrolle unterliegen kann. Die Parteien verpflichten sich zur Einhaltung der entsprechenden Vorschriften.

# 6 Rechte an Arbeitsergebnissen

## 6.1 Nutzungsrechte

Soweit nicht anders vereinbart, erhält der Auftraggeber an allen für ihn von der Innflow AG entwickelten Arbeitsergebnissen bzw. Unterlagen und Auswertungen in schriftlicher und/oder maschinell lesbarer Form (einschliesslich Dokumentation oder anderen Programmunterlagen sowie Programmen) ein zeitlich unbefristetes, weltweites, nicht ausschliessliches Nutzungsrecht. Die Immaterialgüterrechte, insbesondere das Urheberrecht, verbleiben bei der Innflow AG. Soweit von der Innflow AG entwickelte Arbeitsergebnisse, gestützt auf Immaterialgüterrechten des Auftraggebers (inkl. Know-how und Geschäftsgeheimnisse), allein und spezifisch für die Bedürfnisse des Auftraggebers entwickelt werden, räumt die Innflow AG dem Auftraggeber ein zeitlich unbefristetes, weltweites, ausschliessliches Nutzungsrecht ein.

Arbeitsergebnisse, Unterlagen, Auswertungen, Ideen, Konzepte, Erfahrungen und Methoden in Bezug auf die Informationsverarbeitung, welche bei der Erbringung der Dienstleistungen durch die Innflow AG allein oder in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber entwickelt worden sind, können für andere Projekte verwendet werden, auch wenn solche Arbeitsergebnisse, Unterlagen, Auswertungen, Ideen, Konzepte, Erfahrungen und Methoden auf Immaterialgüterrechten des Auftraggebers (inkl. Know-how und Geschäftsgeheimnisse) basieren.

## 6.2 Rechtsgewährleistung

Die Innflow AG gewährleistet, dass die vertraglich vereinbarten Dienstleistungen und Arbeitsergebnisse frei von Schutzrechten Dritter (z. B. Patente, Urheberrechte, bekannt gemachte Patentanmeldungen, eingetragene Warenzeichen, Gebrauchsmuster) sind, welche die vertragsgemässe Nutzung der Arbeitsergebnisse ausschliessen bzw. einschränken.

Der Auftraggeber wird die Innflow AG innert nützlicher Frist nach Bekanntwerden einer geltend gemachten Schutzrechtsverletzung darüber benachrichtigen, ihr alle für die Erledigung der Streitsache benötigten Informationen zur Verfügung stellen und ihr die Führung eines allfälligen Prozesses sowie die gerichtliche oder aussergerichtliche Erledigung des Rechtsstreits überlassen.

Wenn das Arbeitsergebnis nach richterlichem Urteil oder nach dem Ermessen der Innflow AG Schutzrechte Dritter verletzt, hat die Innflow AG das Recht, auf eigene Kosten Änderungen vorzunehmen, um die Schutzrechtsverletzung zu beseitigen oder die entsprechenden Rechte zu erwerben.

Die Innflow AG ist von den vorstehenden Verpflichtungen enthoben, wenn ein schutzrechtlicher Anspruch darauf beruht, dass das Arbeitsergebnis durch den Auftraggeber oder durch einen nicht von der Innflow AG beauftragten Dritten geändert wurde, die Schutzrechtsverletzung ein Resultat der Instruktionen des Auftraggebers ist oder die Nutzung des Arbeitsergebnisses unter anderen als den spezifizierten Einsatzbedingungen, erfolgt.

## 7 Erbringung, Erfüllung und Abnahme

### 7.1 Erbringung von Beratungsleistungen

Beratungsdienstleistungen gelten als erbracht, sobald die Innflow AG ihre Tätigkeiten gemäss dem jeweiligen Einzelvertrag ausgeführt hat. Unterlagen und Auswertungen gelten als genehmigt, wenn sie dem Auftraggeber vorgelegt wurden und dieser nicht innert einer Frist von zehn (10) Tagen schriftlich die Ergänzung von Lücken und/oder die Beseitigung von Mängeln verlangt hat. Erweisen sich Unterlagen oder Auswertungen als noch nicht vollständig, so werden sie von der Innflow AG ergänzt oder verbessert. Einzig bei nachgewiesenermassen fehlerhafter Beratungsleistung von der Innflow AG erfolgt eine unentgeltliche Nachbesserung.

### 7.2 Erbringung von Realisierungsleistungen

Realisierungsdienstleistungen sind erfüllt, sobald die Innflow AG diese gemäss den im Einzelvertrag festgelegten Vorgaben abgeschlossen und dem Auftraggeber übergeben hat sowie diese vom Auftraggeber unter angemessener Mitwirkung von der Innflow AG getestet wurden und er die Realisierungsleistungen abgenommen hat. Eine Abnahme hat innert einer Frist von zehn (10) Tagen zu erfolgen. Unterlässt der Auftraggeber die Prüfung innert dieser Frist oder nutzt er die Realisierungsleistungen produktiv, so gelten sie als abgenommen.

Der Auftraggeber wird der Innflow AG von der Abnahme ein schriftliches Testprotokoll aushändigen, in welchem etwaige Mängel aufgeführt sind. Die Innflow AG kann verlangen, dass für Realisierungsdienstleistungen, die in separaten Verträgen geregelt oder die unabhängig voneinander nutzbar sind, je eine eigene Abnahme erfolgt.

Der Auftraggeber kann die Abnahme von Realisierungsleistungen nur dann verweigern, wenn:

- I. Mängel bestehen, welche die Benutzung des gesamten Systems oder zentraler Teile vollständig verhindern; und/oder
- II. Mängel bestehen, welche die Benutzung eines wesentlichen Teils des Systems stark behindern, ohne dass zumutbare Ausweichlösungen zur Verfügung stehen.

Verweigert der Auftraggeber die Abnahme auf Grund eines oder mehrerer vorstehender Mängel, wird die Innflow AG diese zur Verweigerung der Abnahme Anlass gebenden Mängel innert angemessener Nachfrist beheben und dem Auftraggeber wieder zur Abnahme vorlegen. Gelingt es der Innflow AG trotz wiederholter Bemühungen nicht, vom Auftraggeber ordnungsgemäss gerügte und zur Verweigerung der Abnahme Anlass gebende Mängel zu beheben, so hat der Auftraggeber eine angemessene Nachfrist an die Innflow AG schriftlich

anzusetzen und kann nach deren erfolglosem Ablauf eine dem Minderwert entsprechende Preisminderung verlangen.

## 8 Gewährleistung und Haftung

### 8.1 Sorgfalt und Gewährleistung

Die Innflow AG erbringt Beratungsdienstleistungen mit gebotener Sorgfalt nach aktuellem Stand der Technik und durch qualifiziertes Personal, unter Berücksichtigung der allgemein anerkannten Grundsätze in den vom jeweiligen separaten Vertrag erfassten Arbeitsgebieten.

Bei Realisierungsdienstleistungen leistet die Innflow AG gewährt, dass die dem Auftraggeber gelieferten Arbeitsergebnisse in schriftlicher und/oder maschinell lesbarer Form im Zeitpunkt der Lieferung den im Einzelvertrag festgelegten Vorgaben entsprechen. Die Innflow AG kann nicht gewährleisten, dass die von ihr gelieferten Arbeitsergebnisse ohne Unterbruch und Fehler und unter allen beliebigen Einsatzbedingungen genutzt werden können. Stellt der Auftraggeber Mängel fest, so sind diese unverzüglich zu rügen. Andernfalls verliert er seine Gewährleistungsrechte. Die Gewährleistungsfrist beträgt sechs (6) Monate. Ist eine Realisierungsleistung mangelhaft, hat der Auftraggeber Anspruch auf Mängelbeseitigung. Ist die Innflow AG nicht in der Lage, einen festgestellten Mangel zu beheben, so ist der Auftraggeber nach zweimaliger schriftlicher Ansetzung einer angemessenen Nachfrist berechtigt, anstelle der Mängelbeseitigung eine dem Minderwert entsprechende Preisminderung zu verlangen. Jede weitere Gewährleistung und sämtliche anderen Gewährleistungsrechte sind ausgeschlossen.

Wünscht der Auftraggeber über die Gewährleistung hinaus Support- und Wartungsleistungen, so schliessen die Parteien dafür ein separates Service Level Agreement.

### 8.2 Haftung

Die Innflow AG haftet dem Auftraggeber für Schäden, welche durch schuldhaftes Verletzung vertraglicher Vereinbarungen entstehen.

Die Haftung von der Innflow AG unter einem Einzelvertrag ist betragsmässig beschränkt auf die jeweilige gesamte Auftragssumme des Einzelvertrages, im Rahmen dessen die Vertragsverletzung erfolgt ist. Von dieser Begrenzung ausgenommen ist die Haftung für schuldhaft herbeigeführte Personenschäden sowie grobfahrlässig oder vorsätzlich verursachte Schäden.

Soweit gesetzlich zulässig, schliesst die Innflow AG die Haftung für indirekte Schäden und Folgeschäden, wie entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen und Betriebsausfall vollumfänglich aus. Kosten für die Wiederherstellung etwaig verlorener Daten werden von der Innflow AG nur bis zur letzten ordnungsgemässen Datensicherung ersetzt.

## 9 Zahlungsmodalitäten

### 9.1 Rechnungsstellung

Die Innflow AG verrechnet ihre Dienstleistungen gemäss dem entsprechenden Einzelvertrag. Sämtliche Ansätze und Beträge verstehen sich zzgl. MwSt. Allfällige Aufwandangaben basieren auf den bei Beginn einer Beauftragung bekannten Grundlagen und stellen eine bestmögliche Schätzung von der Innflow AG zu Planungszwecken dar. Soweit in einem Einzelvertrag über Dienstleistungen nichts Abweichendes vereinbart wird, wird die Innflow AG nach Aufwand entschädigt und stellt dem Auftraggeber jeweils per Ende eines Kalendermonates für die in diesem Monat aufgelaufenen Dienstleistungen und allfällige Nebenkosten in Rechnung. Wird in Einzelverträgen über Dauerleistungen (Service Desk Supportorganisation, Hosting- und Rechenzentrumsleistungen etc.) nichts Abweichendes geregelt, erfolgt die Rechnungsstellung monatlich im Voraus.

Die Innflow AG erstellt mehrwertsteuerkonforme Rechnungen, die detaillierte Arbeitsrapporte enthalten.

Zahlungen sind rein Netto, innert dreissig (30) Tagen ab Rechnungsdatum fällig. Bei Überschreiten dieser Frist gerät der Auftraggeber ohne Mahnung in Zahlungsverzug und schuldet einen Verzugszins von 5%.

Sollte der Auftraggeber mit einer Zahlung in Verzug sein, so hat die Innflow AG nach erfolgloser Ansetzung einer letzten Nachfrist das Recht, sämtliche Leistungen einzustellen, bis sämtliche fälligen Rechnungen bezahlt sind.

### 9.2 Abrechnung

Die Abrechnung von Dienst- und Beratungsleistungen erfolgt nach tatsächlichem Aufwand. Die kleinste Berechnungseinheit sind hierbei 0,25 Stunden. Sollte der tatsächlich erbrachte zeitliche Aufwand unter den jeweils vollen 0,25 Stunden liegen, wird die Zeitabrechnung nach oben hin aufgerundet.

Hierzu wird in der Regel ein Tagessatz oder ein Preis für eine Berechnungseinheit von 1 Stunde vereinbart, zu dem der Auftraggeber Dienst- und Beratungsleistungen bestellen kann. Die vereinbarten Preise sind im längsten Falle für ein Jahr nach Vertragsabschluss verbindlich.

Die Innflow AG ist berechtigt, Preisanpassungen vorzunehmen. Allfällige Anpassungen werden dem Auftraggeber mit einer Vorlaufzeit von drei (3) Monaten auf das Ende eines Kalendermonats hin angezeigt.

### 9.3 Spesen

In den Honoraransätzen sind Reise- und Verpflegungskosten im Inland sowie Remote Access Kosten enthalten.

Für Beratungseinsätze ausserhalb der Schweiz werden Spesen für An- und Rückreise sowie für Übernachtungen vor Ort in Rechnung gestellt. Für die Vergütung der Reisezeit sind je Standort

separate Vereinbarungen zu treffen. Das Berater-Team der Innflow AG ist angewiesen, anfallende Spesen in einem angemessenen Umfang zu halten.

## 10 Geheimhaltung und Vertraulichkeit

Wo nichts anderes vereinbart ist, gelten die nachfolgenden beschriebenen Bestimmungen betreffend Geheimhaltung und Datenschutz. Bei Bedarf werden auftraggeberspezifische Geheimhaltungsvereinbarungen abgeschlossen.

Die Parteien verpflichten sich gegenseitig, Know-how und Betriebsgeheimnisse, die sie bei der Durchführung der vertraglichen Zusammenarbeit übereinander erfahren, sowie alles Know-how, das nicht allgemein bekannt ist, gegenüber Dritten geheim zu halten und ihre Mitarbeiter entsprechend zur Geheimhaltung zu verpflichten. Darunter fallen alle technischen, finanziellen, kommerziellen und andere Informationen, Daten, Dokumente, Systeme, Methoden, Resultate, usw., welche die empfangene Partei von der offenlegenden Partei im Rahmen der Zusammenarbeit erhält (nachstehend «vertrauliche Informationen»).

Diese Geheimhaltungsverpflichtung steht der Offenlegung vertraulicher Informationen aufgrund zwingender gesetzlicher, gerichtlicher oder hoheitlicher Akte oder Verfügungen nicht entgegen, wobei die zur Bekanntgabe verpflichtete Partei die andere Partei zum frühestmöglichen Zeitpunkt hiervon zu unterrichten und die Weitergabe der vertraulichen Informationen auf den unbedingt notwendigen Umfang zu beschränken hat.

Jede Partei verpflichtet sich, die vertraulichen Informationen nur für die Zwecke der Zusammenarbeit zu verwenden.

Nach Beendigung der Geschäftsbeziehungen (Einzelverträge) ist jede Partei verpflichtet, der anderen Partei sämtliche vertraulichen Informationen und Datenträger mit vertraulichen Informationen (inkl. Kopien) nach Wahl der offenlegenden Partei zurückzugeben oder zu vernichten. Die Vernichtung ist der offenlegenden Partei auf erstes Verlangen schriftlich zu bestätigen. Hiervon ausgenommen sind einzig vertrauliche Informationen, die entweder auf Grund zwingender gesetzlicher Vorschriften, gerichtlicher oder behördlicher Anordnungen von der empfangenden Partei aufbewahrt werden müssen oder in automatisierten IT-Back-up-Systemen gespeichert werden, auf die ohne besondere Zugangsberechtigungen nicht zugegriffen werden kann. In diesen Fällen sind die empfangende Partei und jede Person, welche Zugang zu den vertraulichen Informationen erhalten hat, dazu verpflichtet, die in dieser Ziffer 10 enthaltene Geheimhaltung auch nach Beendigung des Rahmenvertrages oder der Einzelverträge bis zum Wegfall jedes Geheimhaltungsinteresses zu erfüllen.

Falls nicht anderweitig geregelt, darf die Innflow AG den Auftraggeber in die Referenz- und Installationsliste aufnehmen und das Logo des Auftraggebers für Marketingzwecke in diesem Zusammenhang verwenden.

## 11 Datenschutz

Die Innflow AG verpflichtet sich, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz einzuhalten und alle aus dem Bereich des Auftraggebers erlangten Personendaten im Sinne

des schweizerischen Datenschutzrechts und, soweit anwendbar, der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), soweit anwendbar, geheim zu halten und nicht an andere Dritte weiterzugeben, zu veröffentlichen oder sonst zu verwerten.

Die Innflow AG unterrichtet den Auftraggeber unverzüglich bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen und bei Anlassprüfungen durch die Aufsichtsbehörde, wenn diese sich auf Daten des Auftraggebers beziehen.

Sämtliche vorstehende Verpflichtungen gemäss dieser Ziffer 11 bestehen auch nach Beendigung der Zusammenarbeit sowie aller Einzelverträge fort. Die Parteien schliessen falls notwendig separate schriftliche Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarungen nach Massgabe des schweizerischen Datenschutzrechts und/oder im Sinne von Art. 28 DSGVO ab.

## 12 Höhere Gewalt

Ist eine Partei aufgrund höherer Gewalt daran gehindert, ihre vertraglichen Pflichten ganz oder teilweise zu erfüllen, so ist die betroffene Partei von ihrer Haftung wegen Nichterfüllung befreit, solange der Umstand höherer Gewalt andauert.

Bei höherer Gewalt handelt es sich um Ereignisse, welche von aussen auf die Parteien einwirken und auf welche die Parteien keinen Einfluss haben. Als Anwendungsfälle höherer Gewalt gelten insbesondere: Störungen der öffentlichen Stromversorgung, der öffentlichen Kommunikationsinfrastruktur sowie der Transportwege, staatliche Massnahmen, Viren- oder Hackerangriffe, Feuer, ausserordentliche Witterungsbedingungen, Pandemien, Epidemien, Nuklear- und Chemieunfälle, Erdbeben, Krieg, Terrorangriffe, Streik und Sabotage etc.

Dauert das Ereignis höherer Gewalt mehr als 30 Tage an, kann jede Partei den Einzelvertrag rückwirkend ab dem Zeitpunkt des Eintritts der höheren Gewalt auflösen. Bis zu diesem Zeitpunkt erbrachte Leistungen sind zu entschädigen.

## 13 Laufzeit und Beendigung des Vertrages

### 13.1 Beginn

Ein Einzelvertrag tritt am Datum der Unterzeichnung durch die zweite Vertragspartei in Kraft.

Die Parteien anerkennen die einfache digitale Signatur via DocuSign als rechtsgültig.

### 13.2 Ordentliche Beendigung

Einzelverträge über Dienstleistungen (Zielschuldverhältnisse) enden mit ihrer Erfüllung. Im Falle einer vorzeitigen Kündigung ist der Innflow AG die bereits geleistete Arbeit vollumfänglich zu vergüten. Zudem ist der Innflow AG 30% der Differenz des in Bezug auf den Einzelvertrag abgegebenen Kostenschätzung und der Vergütung für die bereits geleistete Arbeit zu vergüten.

Einzelverträge über Dauerleistungen (Service Desk Supportorganisation, Hosting- und Rechenzentrumsleistungen etc.) werden für die im entsprechenden Einzelvertrag bestimmte Dauer abgeschlossen und sind mit der dort erwähnten Kündigungsfrist kündbar. Mangels ausdrücklicher Regelung sind solche Verträge auf unbestimmte Dauer abgeschlossen und mit einer Frist von 6 Monaten jeweils auf Ende eines Kalenderjahres kündbar.

### 13.3 Ausserordentliche Beendigung

Die ausserordentliche und fristlose Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für beide Parteien vorbehalten. Als wichtige Gründe gelten insbesondere aber nicht abschliessend:

- Insolvenz, Konkurs, Zahlungsunfähigkeit, wobei die Konkursandrohung ausreichend ist
- Schwerwiegende Vertrags- oder Rechtsverletzungen
- Verschiebung der RZ (Rechnungszentrum) Infrastruktur der Innflow AG an einen Standort im Ausland

Vor der ausserordentlichen Kündigung wegen einer Vertragsverletzung ist die andere Partei, wenn es die zeitlichen Verhältnisse zulassen und es der kündigenden Partei zumutbar ist, unter Ansetzung einer angemessenen Nachfrist schriftlich abzumahnern.

### 13.4 Folgen der Beendigung

Im Falle einer Beendigung der Zusammenarbeit ist die Innflow AG dazu verpflichtet, alle notwendigen Arbeiten für eine effiziente, sichere Übergabe der bei der Innflow AG betriebenen Lösungskomponenten an den Auftraggeber oder an Dritte durch den Auftraggeber beauftragte Serviceprovider, pünktlich und in professioneller Weise zu erfüllen. Die technische Vorgehensweise und die Projektplanung werden vom Auftraggeber in Absprache mit der Innflow AG und einem allfälligen, neuen Service-Provider bestimmt. Im Rahmen eines solchen Run-down-Projektes werden u.a. folgende Punkte geregelt:

- Projektplan
- Datenrückgabe in standardisierter maschinenlesbarer Form
- Parallelbetrieb
- Know-how Transfer

Die Innflow AG wird die für den Transfer von ihr zu erbringenden Leistungen in den üblichen, detaillierten Stundenrapporten ausweisen und nach effektiv anfallendem Aufwand in Rechnung stellen.

## 14 Schlussbestimmungen

Die Verrechnung von Ansprüchen des Auftraggebers mit Ansprüchen von der Innflow AG ist ausgeschlossen, es sei denn die Ansprüche des Auftraggebers seien von der Innflow AG anerkannt oder gerichtlich abschliessend festgestellt.

Im Falle von Abweichungen oder Widersprüchen zwischen diesen AGB und einem Einzelvertrag gehen die Bestimmungen des Einzelvertrags vor.

Die Parteien anerkennen, dass die im jeweiligen Vertragsverhältnis unterzeichnenden Personen, die erforderliche interne Befugnis besitzen, den jeweiligen Vertrag zu unterzeichnen und rechtsgültig einzugehen, sei es durch Vollmacht oder gemäss den geltenden internen Reglementen. Es wird davon ausgegangen, dass die Unterschriften der unterzeichnenden Personen die entsprechende Kompetenz zur Vertretung der jeweiligen Partei widerspiegeln.

Ein etwaiger Verstoß gegen die interne Kompetenz hat keine Auswirkungen auf die Gültigkeit eines Vertrages. Der Vertrag bleibt in vollem Umfang wirksam, unabhängig von der Befugnis der unterzeichnenden Personen.

Das jeweilige Vertragsverhältnis unterliegt ausschliesslich Schweizerischem Recht, unter Ausschluss der Rechtsverweisungsnormen des Internationalen Privatrechts sowie des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf.

Die Vertragspartner vereinbaren, bei Meinungsverschiedenheiten vor Anrufung des Richters eine gütliche Einigung anzustreben. Sollte sich eine gerichtliche Beurteilung trotz Einigungsversuchen innerhalb von dreissig (30) Tagen nicht vermeiden lassen, so sind die ordentlichen Gerichte in Zug anzurufen.