

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand: 1. Oktober 2026

### Inhaltsverzeichnis

|                                                     |          |
|-----------------------------------------------------|----------|
| <b>1. Einleitung.....</b>                           | <b>4</b> |
| <b>2. Allgemeiner Teil .....</b>                    | <b>4</b> |
| 2.1. Vertrag.....                                   | 4        |
| 2.1.1. Vertragsabschluss.....                       | 4        |
| 2.1.2. Vertragsbeginn.....                          | 4        |
| 2.1.3. Vertragsende/Kündigung .....                 | 4        |
| 2.1.4. Managed Services.....                        | 4        |
| 2.1.4.1. Mindestvertragsdauer .....                 | 4        |
| 2.1.4.2. Automatische Verlängerung .....            | 5        |
| 2.1.4.3. Kündigungsfrist.....                       | 5        |
| 2.2. Kündigung bei schwerwiegenden Verstössen ..... | 5        |
| 2.3. Leistungserbringung .....                      | 5        |
| 2.4. Preise .....                                   | 5        |
| 2.4.1. Zahlungsbedingungen .....                    | 5        |
| 2.4.2. Reisezeit/Spesen.....                        | 6        |
| 2.4.3. Zuschläge .....                              | 6        |
| 2.4.4. Zahlungsverzug.....                          | 7        |
| 2.4.5. Nebenkosten .....                            | 7        |
| 2.4.6. Steuern und Abgaben .....                    | 7        |
| 2.4.7. Zusatzaufwand.....                           | 7        |
| 2.4.8. Verrechnungsausschluss.....                  | 8        |
| 2.5. Termine/Verzug.....                            | 8        |
| 2.5.1. Termine.....                                 | 8        |
| 2.5.2. Übergabe und Abnahme .....                   | 8        |
| 2.5.3. Annahmeverzug.....                           | 8        |
| 2.5.4. Verzug der TailorIT AG .....                 | 8        |
| 2.6. Pflichten .....                                | 9        |
| 2.6.1. TailorIT AG .....                            | 9        |
| 2.6.2. Kunde .....                                  | 9        |
| 2.6.3. Mitwirkungspflichten .....                   | 9        |
| 2.6.4. Wiederausfuhr .....                          | 11       |
| 2.7. Haftung.....                                   | 11       |
| 2.7.1. Haftungsbeschränkung .....                   | 11       |
| 2.7.2. Systemausfall .....                          | 11       |
| 2.7.3. Datenverlust.....                            | 11       |

|           |                                                       |           |
|-----------|-------------------------------------------------------|-----------|
| 2.7.4.    | Hinderung.....                                        | 12        |
| 2.7.5.    | Direkter Schaden .....                                | 12        |
| 2.7.6.    | Genehmigung.....                                      | 12        |
| 2.7.7.    | Sicherheiten.....                                     | 12        |
| 2.8.      | Geheimhaltung und Rechte .....                        | 12        |
| 2.8.1.    | Vertrauliche Informationen.....                       | 12        |
| 2.8.2.    | Nicht vertrauliche Informationen .....                | 13        |
| 2.8.3.    | Geheimhaltungspflicht.....                            | 13        |
| 2.8.4.    | Rechte.....                                           | 13        |
| 2.8.5.    | Rechte am Arbeitsergebnis .....                       | 13        |
| 2.8.6.    | Datenzugriff.....                                     | 13        |
| 2.9.      | Besondere Bestimmungen.....                           | 14        |
| 2.9.1.    | Gewährleistungsausschluss bei Selbstverschulden ..... | 14        |
| 2.9.2.    | Leasing .....                                         | 14        |
| 2.9.3.    | Change Management.....                                | 14        |
| <b>3.</b> | <b>Weitere Bestimmungen .....</b>                     | <b>14</b> |
| 3.1.      | Handel (Hardware/Software) .....                      | 14        |
| 3.1.1.    | Lieferung.....                                        | 14        |
| 3.1.2.    | Preise.....                                           | 14        |
| 3.1.3.    | Gewährleistung.....                                   | 15        |
| 3.2.      | Lizenzen für Software von Drittlieferanten .....      | 15        |
| 3.2.1.    | Nutzungsrecht.....                                    | 15        |
| 3.2.2.    | Übergabe und Installation.....                        | 16        |
| 3.2.3.    | Unerlaubter Gebrauch .....                            | 16        |
| 3.2.4.    | Schutzrechte.....                                     | 16        |
| 3.2.5.    | Zahlungskonditionen .....                             | 16        |
| 3.2.6.    | Sachgewährleistung .....                              | 16        |
| 3.2.7.    | Rechtsgewährleistung.....                             | 17        |
| 3.2.8.    | Vertragsdauer .....                                   | 17        |
| 3.3.      | Dienstleistungen .....                                | 17        |
| 3.3.1.    | Vertragsgegenstand .....                              | 17        |
| 3.3.2.    | Systemintegration .....                               | 17        |
| 3.3.3.    | Erfüllungsort.....                                    | 17        |
| 3.3.4.    | Zahlungskonditionen .....                             | 18        |
| 3.3.5.    | Gewährleistung.....                                   | 18        |
| 3.4.      | Systemwartung und Störungen .....                     | 18        |
| 3.4.1.    | Vertragsgegenstand .....                              | 18        |
| 3.4.2.    | Wartungsbereitschaft.....                             | 18        |
| 3.4.3.    | Service Desk .....                                    | 18        |
| 3.4.4.    | Störungsbehebung.....                                 | 19        |

|           |                                                                     |           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4.5.    | Zusatzleistungen.....                                               | 19        |
| 3.4.6.    | Systemüberwachung.....                                              | 19        |
| 3.4.7.    | Update- und Patchmanagement.....                                    | 19        |
| 3.4.8.    | Störungsbehebung im Besonderen.....                                 | 19        |
| 3.4.9.    | Unterstützte Komponenten .....                                      | 20        |
| 3.4.10.   | Reaktions- und Störungsbehebungszeit .....                          | 20        |
| 3.4.11.   | Wartungsfenster .....                                               | 20        |
| 3.4.12.   | Drittkosten.....                                                    | 21        |
| 3.5.      | Systemsicherheit.....                                               | 21        |
| 3.5.1.    | Rahmenbedingungen zum Schutz der Systemsicherheit .....             | 21        |
| 3.5.1.1.  | Grundsatz .....                                                     | 21        |
| 3.5.1.2.  | Anforderungen und Vorgaben für Security Assessments und Tests ..... | 21        |
| 3.5.2.    | Sicherheitsrelevante Notfallmassnahmen bei Cyberangriffen .....     | 22        |
| 3.5.3.    | Unsachgemässe und widerrechtliche Nutzung.....                      | 22        |
| 3.5.4.    | Datensicherheit.....                                                | 22        |
| <b>4.</b> | <b>Schlussbestimmungen .....</b>                                    | <b>23</b> |
| 4.1.      | Schriftform.....                                                    | 23        |
| 4.2.      | Teilnichtigkeit .....                                               | 23        |
| 4.3.      | Übertragung des Vertrages .....                                     | 23        |
| 4.4.      | Gütliche Regelung.....                                              | 23        |
| 4.5.      | Anwendbares Recht .....                                             | 23        |
| <b>5.</b> | <b>Glossar .....</b>                                                | <b>24</b> |

## **1. Einleitung**

Der allgemeine Teil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthält die auf alle Vertragsarten anwendbaren geltenden Vertragsbedingungen. Die für das einzelne Geschäft massgebenden kommerziellen Konditionen, wie Produkte- und Leistungsspezifikation, Preise und Termine etc., werden in Einzelverträgen geregelt. In diesem Text wird der Einfachheit halber nur die männliche Form verwendet. Die weibliche Form ist selbstverständlich immer miteingeschlossen.

## **2. Allgemeiner Teil**

### **2.1. Vertrag**

#### **2.1.1. Vertragsabschluss**

Verträge zwischen TailorIT AG und ihren Kunden werden entweder durch beidseitige Unterzeichnung eines Einzelvertrages oder durch unwidersprochene Entgegennahme eines Auftrages abgeschlossen. Bei der Entgegennahme eines Auftrages kann TailorIT AG davon ausgehen, dass der Kunde mit der Auftragsbestätigung einverstanden ist.

#### **2.1.2. Vertragsbeginn**

Schriftliche Verträge treten vorbehaltlich anderer Abrede auf das Datum der Unterzeichnung, Auftragsbestätigungen auf das Datum der Ausstellung in Kraft.

#### **2.1.3. Vertragsende/Kündigung**

Einzelverträge oder die Erbringung einer einmaligen Dienstleistung enden ohne Weiteres mit ihrer ordnungsgemässen Erfüllung. Einzelverträge oder die Erbringung einer andauernden Dienstleistung enden mit Vertragsablauf oder ihrer Kündigung. Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen, und falls nichts anderes vereinbart, gilt eine Kündigungsfrist von drei Monaten.

#### **2.1.4. Managed Services**

Für sämtliche Leistungen und Managed Services der TailorIT AG gelten die nachfolgenden Bestimmungen, sofern im jeweiligen Einzelvertrag keine abweichenden Sondervereinbarungen getroffen wurden.

##### **2.1.4.1. Mindestvertragsdauer**

Die Mindestvertragsdauer beträgt 24 Monate ab dem vertraglich vereinbarten Leistungsbeginn für alle Leistungen und Managed Services.

#### **2.1.4.2. Automatische Verlängerung**

Nach Ablauf der Mindestvertragsdauer verlängert sich der Vertrag stillschweigend jeweils um weitere 12 Monate, sofern keine fristgerechte Kündigung erfolgt.

#### **2.1.4.3. Kündigungsfrist**

Die Kündigungsfrist beträgt 6 Monate auf das Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

### **2.2. Kündigung bei schwerwiegenden Verstössen**

Schwerwiegende Verstösse gegen diese AGB, Nutzungsbedingungen oder andere Vertragsgrundlagen berechtigen TailorIT AG, wahlweise einzelne oder alle Verträge mit dem Kunden einseitig zu beenden. TailorIT AG ist sodann berechtigt, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen.

Wichtige Gründe sind insbesondere:

- die Einleitung eines Insolvenz-, Konkurs- oder Nachlassverfahrens über den Kunden oder die Nichteinleitung eines derartigen Verfahrens mangels Kostendeckung;
- die Verletzung wesentlicher Vertragsverpflichtungen durch den Kunden;
- ein drohender Reputationsschaden für TailorIT AG.

### **2.3. Leistungserbringung**

TailorIT AG kann die vertraglich geschuldeten Leistungen entweder selbst erbringen oder ganz, respektive teilweise, durch Dritte erbringen lassen. Der Kunde kann Dritte oder einzelne Personen mit Begründung ablehnen.

### **2.4. Preise**

Sämtliche Preisangaben beim Handel (Hardware und Software) verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer und allfälliger weiterer Abgaben. TailorIT AG ist berechtigt, ihre Preise bei Hardware oder Software jederzeit zu ändern. Auf bereits abgeschlossene Einzelverträge über die Lieferung von Hardware oder Software haben nach Vertragsunterzeichnung erfolgte Preisänderungen keinen Einfluss. Macht TailorIT AG Angaben zu Preisen, so dienen diese vorbehaltlich ausdrücklicher Zusicherung lediglich der Orientierung des Kunden und stellen weder einen Fixpreis, ein verbindliches Kostendach noch einen ungefähren Kostenansatz dar.

#### **2.4.1. Zahlungsbedingungen**

Rechnungen der TailorIT AG sind vorbehaltlich besonderer Vereinbarung innert 30 Tagen zu bezahlen. Nach Ablauf dieser Frist kommt der Kunde ohne Weiteres in Verzug.

#### 2.4.2. Reisezeit/Spesen

Sofern kein Vertrag besteht, werden Reise- und Übernachtungskosten pro Person und (angebrochenem) Vor-Ort-Tag wie folgt dem Auftraggeber in Rechnung gestellt:

|        |                                        |                                                                                                                                                                                        |
|--------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zone A | Sitz von TailorIT AG plus 15 Kilometer | CHF 85.00                                                                                                                                                                              |
| Zone B | Deutschschweiz                         | CHF 170.00                                                                                                                                                                             |
| Zone C | Westschweiz und Tessin                 | PKW: CHF 1 pro Kilometer plus Parkgebühren<br>Zug: Ticket 1. Klasse<br>Hotel: Einzelzimmer im Business-Hotel (3 oder 4 Sterne)<br>Verpflegung: pauschal CHF 60 pro Vor-Ort-Personentag |

#### 2.4.3. Zuschläge

Sofern vertraglich nichts Abweichendes vereinbart ist, gelten für Leistungen ausserhalb der Servicezeiten, einschliesslich Wartungsarbeiten, Störungsbehebungen, Pikett-, Notfall- und SLA-Leistungen, Zuschläge auf den jeweils aktuellen Stundenansatz gemäss der aktuellen Leistungsabrechnung bzw. auf den vertraglich vereinbarten Verrechnungssatz.

| <i>Zeitraum</i>                                      | <i>Zuschlag</i> |
|------------------------------------------------------|-----------------|
| Montag bis Freitag, 20:00 bis 21:59 Uhr              | +25 %           |
| Montag bis Freitag, 22:00 bis 06:00 Uhr              | +50 %           |
| Samstag, Sonntag und gesetzlich anerkannte Feiertage | +100 %          |

Wird die sofortige Bearbeitung ausserhalb der Servicezeiten gewünscht und kann diese sofortige Bearbeitung erbracht werden, fällt eine zusätzliche Pauschale von CHF 500.00 an. TailorIT AG behält sich das Recht vor, die sofortige Bearbeitung abzulehnen.

Massgebend sind die gesetzlichen Feiertage am Leistungsort; bei Remote-Leistungen gelten die Feiertage am Sitz des Auftragnehmers.

Treffen mehrere Zuschläge gleichzeitig zu, wird nur der höchste Zuschlag verrechnet. Eine Kumulation mehrerer Zuschläge erfolgt nicht.

Die Zuschläge gelten ausschliesslich für Arbeits- und Servicezeiten, nicht für Material, Lizenzen, Drittleistungen, Spesen oder Reisekosten.

#### **2.4.4. Zahlungsverzug**

Ist der Kunde mit der Bezahlung einer Rechnung der TailorIT AG in Verzug, so kann TailorIT AG einen Verzugszins von 5 % geltend machen. Überdies kann TailorIT AG nach Ansetzung einer Nachfrist nach eigener Wahl entweder:

1. weiterhin am Vertrag festhalten, auf Bezahlung der ausstehenden Forderung nebst Verspätungsschaden klagen sowie die weitere Erbringung von Leistungen bis zur ordentlichen Bezahlung verweigern oder
2. weiterhin am Vertrag festhalten, auf Bezahlung der ausstehenden Forderung nebst Verspätungsschaden klagen sowie auf die weitere Erbringung von Leistungen definitiv verzichten oder
3. vom Vertrag zurücktreten, sämtliche gelieferten Produkte herausverlangen und für die bereits erbrachten Dienstleistungen die vertraglich vereinbarte Entschädigung vollumfänglich als Schadenersatz in Rechnung stellen.

In den Fällen 2 und 3 kann TailorIT AG zudem zusätzlich einen pauschalisierten Schadenersatz für die entfallenden zukünftigen Leistungen verlangen. Dieser beträgt 50 % des Vertragswertes der dannzumal noch nicht gelieferten Produkte und der noch nicht erbrachten Dienstleistungen. Die Geltendmachung weiteren Schadens bleibt bei entsprechendem Nachweis vorbehalten.

#### **2.4.5. Nebenkosten**

Ausgewiesene Nebenkosten wie Datenträger, Kopien, Porto etc. werden dem Auftraggeber verrechnet, soweit diese in Verträgen nicht anders vereinbart wurden.

#### **2.4.6. Steuern und Abgaben**

Steuern und Abgaben, die auf Abschluss oder Erfüllung dieses Vertrags erhoben werden, bzw. deren Erhöhung gehen zulasten des Auftraggebers.

#### **2.4.7. Zusatzaufwand**

Folgende Leistungen kann TailorIT AG zusätzlich zu einer vertraglich vereinbarten Entschädigung nach Aufwand in Rechnung stellen:

- Leistungen, die nicht im definierten Leistungsumfang enthalten sind;
- Leistungen für die Analyse und die Behebung von Störungen, welche nicht von gelieferten oder gewarteten Komponenten verursacht wurden oder die nicht reproduzierbar sind (Fehlbedienungen, unkorrekte Manipulationen, unautorisierte Eingriffe, Einwirkungen von Drittprodukten, Fehler im vom Kunden oder von Dritten zur Verfügung gestellten Datenmaterial, Änderungen an den Datenbeständen, die nicht über die ordentlichen und lizenzierten Programme der TailorIT AG erfolgen);
- Leistungen für die Behebung von Fehlfunktionen, welche durch physische Dritteinwirkung oder höhere Gewalt entstehen (physische Beschädigung durch den Kunden oder Dritte, Stromausfall, Überspannung, Blitzschlag, Elementarschäden. Einflüsse durch ungewöhnliche physikalische, chemische oder elektrische Belastungen);

- Aufwand, der entsteht, weil der Kunde seine Mitwirkungspflichten verletzt hat;
- Aufwand, der durch Software-/Viren-Angriffe verursacht wurde.

#### **2.4.8. Verrechnungsausschluss**

Das Recht von Auftragnehmer und Auftraggeber zur gegenseitigen Verrechnung von Ansprüchen ist ausgeschlossen.

### **2.5. Termine/Verzug**

#### **2.5.1. Termine**

Terminangaben für die Lieferung von Hardware oder Software sind, vorbehaltlich ausdrücklicher Zusicherungen im Einzelvertrag, lediglich Richtwerte und nicht verbindlich.

#### **2.5.2. Übergabe und Abnahme**

TailorIT AG erfüllt die geschuldete Leistung durch Übergabe des Produktes oder des Arbeitsergebnisses. Eine formelle Abnahme unter Mitwirkung beider Parteien findet nur statt, wenn dies im Einzelvertrag ausdrücklich vorgesehen ist. Mängel, die den bestimmungsgemässen Gebrauch des Arbeitsergebnisses nicht ausschliessen («mindere Mängel»), hindern die Abnahme nicht. Leistungen gelten als abgenommen, wenn eine vereinbarte Abnahme aus Gründen, die nicht von TailorIT AG zu vertreten sind, nicht innert 30 Tagen nach dem vereinbarten Abnahmedatum oder, fehlt ein solches, innert 30 Tagen nach der Übergabe erfolgt.

#### **2.5.3. Annahmeverzug**

Nimmt der Kunde die mängelfrei, gehörig angebotene Leistung nicht an, so kann TailorIT AG nach Ansetzung einer angemessenen Nachfrist entweder:

- weiterhin am bisher erfüllten Vertragsteil festhalten und die dafür vereinbarte Entschädigung einfordern, jedoch auf die weitere Erbringung von Leistungen definitiv verzichten oder
- vom gesamten Vertrag zurücktreten, sämtliche gelieferten Produkte zurückfordern und Schadenersatz verlangen. Dieser besteht im Minderwert der Produkte sowie in der vollen vertraglich vereinbarten Entschädigung für die bereits erbrachten Dienstleistungen.

#### **2.5.4. Verzug der TailorIT AG**

Wird ein verbindlich vereinbarter Termin von der TailorIT AG nicht eingehalten und ist diese Verzögerung durch TailorIT AG verschuldet, setzt der Kunde TailorIT AG schriftlich eine angemessene Nachfrist von mindestens 20 Tagen. Wird auch diese Frist nicht eingehalten, so befindet sich TailorIT AG im Verzug und der Kunde kann nach schriftlicher Ansetzung einer weiteren Nachfrist:

- weiterhin auf der Erfüllung beharren;
- sofern er es unverzüglich erklärt, auf die nachträglichen Leistungen verzichten.

## 2.6. Pflichten

### 2.6.1. TailorIT AG

TailorIT AG kann Leistungen durch Dritte erfüllen lassen; dies hat sie jedoch vorher dem Kunden anzuzeigen. Dieser kann aus wichtigen Gründen dagegen Einspruch erheben. TailorIT verpflichtet sich zur sorgfältigen Auswahl, Ausbildung und Instruktion allfällig zur Erbringung der Aufgabentätigkeiten eingesetzter Mitarbeitender sowie zu deren Überwachung und Kontrolle. Dem Kunden müssen Namen und Funktionen des für die jeweilige Aufgabentätigkeit zuständigen Mitarbeiters bekannt gegeben werden.

### 2.6.2. Kunde

Der Kunde hat folgende Pflichten zu erfüllen:

- Gewährleistung des Zugriffs auf seine EDV-Anlage und seine Räumlichkeiten, auf seine Programmbibliothek und auf seine Daten, soweit diese für die Durchführung der Dienstleistungen erforderlich sind.
- Zurverfügungstellung eines Arbeitsplatzes, über den ein Techniker Zugriff auf das Netzwerk hat.
- Eröffnung einer Möglichkeit für die Fernwartung der Systeme.
- Ernennung einer gegenüber dem Auftragnehmer ermächtigten Kontaktperson für verbindliche Entscheidungen und Anweisungen.
- Unterstützung bei der Fehlersuche und Fehlerbehebung.

### 2.6.3. Mitwirkungspflichten

Der Kunde muss alle in seinem Bereich liegenden Voraussetzungen schaffen, damit TailorIT AG die geschuldeten Leistungen erbringen kann. Der Kunde ist insbesondere für folgende Bereiche verantwortlich:

| Teilbereich                                                                                   | Beschrieb                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gesamtverantwortung für den betriebswirtschaftlich erfolgreichen Einsatz der Vertragsprodukte | Spezifikation des zu lösenden Problems; Auswahl der Produkte; Anpassung der innerbetrieblichen Abläufe an die Anforderungen der Vertragsprodukte soweit erforderlich und zumutbar; Orientierung der TailorIT AG über die betrieblichen Abläufe des Kunden, soweit diese für die Leistungserbringung relevant sind; laufende Information über bevorstehende Nutzungserweiterungen; strategische Entscheide oder Veränderungen des technischen oder rechtlichen Umfelds mit Auswirkung auf die unterstützte IT-Umgebung |
| Ansprechpartner und Projektleitung                                                            | Bezeichnung von fachkundigen und entscheidungsbefugten Ansprechpartnern im Betrieb des Kunden sowie bei Bedarf Bezeichnung eines Kundenprojektleiters; Freistellung dieser Personen für Projektaufgaben im erforderlichen Umfang                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ausbildung                     | Ausbildung der Mitarbeitenden in Bezug auf die Vertragsprodukte; Vermittlung der allgemein üblichen Anwenderkenntnisse und falls erforderlich Ausbildung von Superusern                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Störungs- und Fehlermeldung    | Unverzügliche Information beim Auftreten von Störungen und Fehlern in der von TailorIT AG vorgegebenen Form; möglichst genaue Beschreibung und Dokumentation der auftretenden Störungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Datenverantwortung             | Bereitstellung der zu verarbeitenden Daten; Eingabe der Daten; Datenübernahme und Wiederherstellung der Daten; Verantwortung für Datenintegrität und Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Datensicherung                 | Ausführung und Kontrolle der Datensicherung, sichere Aufbewahrung des Backups                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Infrastruktur                  | Bereitstellung von geeigneten Räumlichkeiten für die Installation von Vertragsprodukten; Verantwortung für die Einhaltung der Vorschriften bezüglich Raumtemperatur und Sauberkeit von Räumlichkeiten, in welchen sich Komponenten befinden; Sicherstellung der Stromversorgung; Gewährung des Zutritts für Mitarbeitende der TailorIT AG zu den Räumlichkeiten des Kunden; Bereitstellung der erforderlichen Anzahl Arbeitsplätze für Mitarbeitende der TailorIT AG im Falle eines Einsatzes vor Ort; Zurverfügungstellung von ausreichenden Servicefenstern soweit erforderlich; Sicherung der Vertragsprodukte gegen unbeabsichtigten Verlust, Beschädigung, Diebstahl und Elementarschäden |
| Benutzungsvorschriften         | Einhaltung der von TailorIT AG beziehungsweise den Herstellern vorgegebenen Benutzungsvorschriften; sorgfältige Behandlung und äusserliche Reinigung der Vertragsprodukte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Schnittstellen                 | Definition und Programmierung der kundenseitig zu realisierenden Schnittstellen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Komponenten des Kunden         | Termingerechte Bereitstellung, Betrieb und Unterhalt der kundenseitig zu beschaffenden Komponenten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Nebenunternehmer               | Koordination und Sicherstellung der Leistungserbringung von Nebenunternehmern                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Annahme- und Prüfungspflichten | Entgegennahme von angebotenen Leistungen und Produkten; Prüfung von gelieferten Leistungen und Produkten unmittelbar nach der Übergabe; Mitwirkung bei Systemtests; Durchführung von Abnahmen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Aktualisierung der Stammdaten  | Umgehende Mitteilung jeder Mutation von Anschrift, Rechnungsadresse oder Rechtsform sowie sonstigen wesentlichen Umständen, die Auswirkungen auf das Vertragsverhältnis haben könnten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

#### **2.6.4. Wiederausfuhr**

Der Kunde verpflichtet sich, bestehende Wiederausfuhrbeschränkungen zu beachten.

### **2.7. Haftung**

#### **2.7.1. Haftungsbeschränkung**

TailorIT AG haftet bei Verschulden für Personen- und Sachschäden bis zu 20 % des Preises des mangelhaften Produktes oder der fehlerhaften Dienstleistung. Im Falle wiederkehrender Dienstleistungen (Wartung etc.) gilt eine Jahresgebühr als Preis der Dienstleistung. Für Hilfspersonen sowie für Vermögensschäden wie entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, eigene Aufwendungen des Kunden, Regressansprüche Dritter, Verzugsschäden, Schäden aus Datenverlust und Datenbeschädigung, Schäden aus der kommerziellen Anwendung der Produkte und für aus dem Beizug Dritter resultierende Kosten wird jede Haftung ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

Keine Haftung von TailorIT AG besteht z.B. bei:

- Fehlern von vertriebener Software oder Sicherheitslücken in installierten Applikationen;
- missbräuchlicher, rechtswidriger, vertragswidriger oder sicherheitsgefährdender Nutzung von Infrastruktur, Software, Schnittstellen, Zugangsdaten oder Diensten von TailorIT AG durch den Kunden, dessen Nutzer oder Dritte;
- Cyberangriffen, Malware, Phishing, Credential Stuffing, DDoS-Angriffen, höherer Gewalt, behördlichen Anordnungen sowie Strom-, Internet-, Telekommunikations-, DNS-, Routing-, Rechenzentrums- oder sonstigen Infrastrukturausfällen ausserhalb des zumutbaren Einflussbereichs von TailorIT AG;
- Nutzung der Produkte oder Dienstleistungen ausserhalb von Dokumentation, Spezifikation, freigegebener Systemumgebung oder vereinbarten Nutzungszwecken.

#### **2.7.2. Systemausfall**

TailorIT AG haftet nicht für Kosten, die beim Kunden durch einen Systemausfall oder einen Ausfall von Teilsystemen entstehen, die sie nicht zu vertreten hat. TailorIT AG garantiert keinen Zeitrahmen, in welchem ein schadhaftes System wieder in einen betriebsfähigen Zustand übergeführt werden kann. Jede Haftung von TailorIT AG oder von durch TailorIT AG herbeigezogenen Dritten für weitergehende direkte oder indirekte Schäden ist ausdrücklich ausgeschlossen.

#### **2.7.3. Datenverlust**

Die TailorIT AG haftet keinesfalls für den Schaden an oder für den Verlust von Daten oder Dokumenten, die vom Kunden im Rahmen dieses Auftrages zur Verfügung gestellt werden, die sie nicht zu vertreten hat. Es ist Sache des Kunden, sicherzustellen, dass entsprechende Sicherungskopien vorhanden sind. Der Kunde verpflichtet sich, die TailorIT AG zu schützen und völlig schadlos zu halten im Falle von Drittsprüchen, die sich aus den Dienstleistungen von TailorIT AG gemäss den Anweisungen des Kunden ergeben.

#### **2.7.4. Hinderung**

Die TailorIT AG haftet nicht, wenn sie aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, an der zeitgerechten oder sachgemässen Erfüllung von Leistungen dieses Vertrages gehindert wird. Die für die Erfüllung vorgesehenen Termine werden entsprechend der Dauer und der Einwirkung der von der TailorIT AG nicht zu vertretenden Umstände erstreckt.

#### **2.7.5. Direkter Schaden**

Für direkte Schäden, die bei Erfüllung dieses Auftrages von der TailorIT AG schuldhaft verursacht werden, haftet die TailorIT AG nur in der Höhe der innerhalb eines Jahres erhobenen Rechnungsbeträge, höchstens jedoch mit dem Totalbetrag von CHF 10'000.00 pro Schadensfall. Ausgeschlossen ist die Haftung für entgangenen Gewinn.

#### **2.7.6. Genehmigung**

Setzt der Kunde Produkte und Arbeitsresultate produktiv ein, so gelten solche Leistungen in jedem Fall als genehmigt, wenn innert 30 Tagen nach der Abnahme oder, fehlt eine solche, innert 30 Tagen nach der Übergabe keine schriftliche Mängelrüge erfolgt. Ausgenommen sind Mängel, welche auch bei ordnungsgemässer Prüfung nicht entdeckt werden konnten. Solche Mängel können bis zum ordentlichen Ablauf der Gewährleistungsfrist geltend gemacht werden.

#### **2.7.7. Sicherheiten**

TailorIT AG behält sich das Eigentum an den verkauften Hardwareprodukten vor, bis der Kunde die Hardwareprodukte vollständig bezahlt hat. Der Kunde verpflichtet sich, Eigentumsvorbehalte Dritten, insbesondere allfälligen Vermietern, mitzuteilen sowie unter Eigentumsvorbehalt stehende Hardwareprodukte nicht zu veräussern und sie sorgfältig zu behandeln. Die Erteilung einer Nutzungslizenz erfolgt unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung der Lizenzgebühren. Unterlässt der Kunde die Bezahlung der Lizenzgebühren, so verliert er nach einmaliger schriftlicher Mahnung sämtliche Nutzungsrechte an der unbezahlten Software und ist verpflichtet, sämtliche Kopien der Software zu löschen und Datenträger sowie Dokumentationen an TailorIT AG zurückzugeben.

### **2.8. Geheimhaltung und Rechte**

#### **2.8.1. Vertrauliche Informationen**

Als «vertrauliche Informationen» gelten alle Daten, Unterlagen und Informationen aus dem Geschäftsbereich des Kunden, welche der TailorIT AG im Rahmen der Erfüllung dieses Dienstleistungsvertrages zur Kenntnis gelangen. Eine Weitergabe informationen- und personenbezogener Daten an Dritte ausserhalb des Unternehmensbereiches des Kunden oder der TailorIT AG sind ausgeschlossen.

#### **2.8.2. Nicht vertrauliche Informationen**

Informationen, welche Teil einer Veröffentlichung des Kunden sind oder schon im vorherigen Besitz von TailorIT AG waren oder von TailorIT AG weder direkt noch indirekt erworben wurden oder unabhängig des Kunden entwickelt wurden, sind nicht vertrauliche Informationen.

#### **2.8.3. Geheimhaltungspflicht**

Der Kunde und TailorIT AG vereinbaren, dass sie für die Dauer dieses Vertrages und nach dessen Ablauf alle vertraulichen Informationen des Partners und/oder Kunden keinem Dritten zugänglich machen werden. Beide Seiten verpflichten sich, die vertraulichen Informationen ausschliesslich zur Erfüllung des Einzelauftrages zu verwenden und sorgfältig darauf zu achten, dass sie an keine andere Person oder die Öffentlichkeit weitergegeben werden. Die Geheimhaltungspflicht dauert auch nach Beendigung dieses Dienstleistungsvertrages zeitlich unbefristet weiter.

#### **2.8.4. Rechte**

Ideen, Konzepte, Erfahrungen und Methoden in Bezug auf die Informatikverarbeitung, welche bei der Erbringung von Dienstleistungen unter diesem Vertrag durch die Mitarbeitenden der TailorIT AG alleine oder in Zusammenarbeit mit Mitarbeitenden des Kunden entwickelt worden sind, gehören beiden Parteien gemeinsam und können beliebig verwertet werden.

#### **2.8.5. Rechte am Arbeitsergebnis**

Soweit im Einzelvertrag nichts anderes bestimmt wird, verbleiben sämtliche Rechte an den durch TailorIT AG oder deren Subakkordanten erstellten Arbeitsergebnissen bei der TailorIT AG. Der Kunde erhält ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht daran.

#### **2.8.6. Datenzugriff**

Bei Arbeiten, welche auf den Rechnern des Kunden stattfinden, übernimmt der Kunde die Verantwortung für den berechtigten Zugriff auf die entsprechenden Daten. Müssen Dienstleistungen auf TailorIT-eigenen Rechnern mit direkter Verbindung zu Rechnern des Kunden durchgeführt werden, müssen sämtliche Massnahmen beider Seiten zur Verhinderung von unberechtigten Zugriffen auf die Rechensysteme und auf die Daten des Kunden und der TailorIT AG getroffen werden. Falls Anzeichen dafür bestehen oder glaubhaft gemacht sind, dass TailorIT AG Bestimmungen dieses Vertrages verletzt, kann der Kunde ohne Vorankündigung den Zugriff auf das System unterbinden.

## **2.9. Besondere Bestimmungen**

### **2.9.1. Gewährleistungsausschluss bei Selbstverschulden**

Eine eigenmächtige Nachbesserung durch den Kunden oder durch Dritte ist ausgeschlossen. Sofern der Kunde Hardware- oder Softwareprodukte unsachgemäss behandelt, selbst verändert oder repariert oder solche Handlungen durch nicht von TailorIT AG autorisierte Dritte vornehmen lässt, verliert er sämtliche Gewährleistungs- und Haftungsansprüche. Überdies kann TailorIT AG den dadurch verursachten zusätzlichen Aufwand zu den jeweils gültigen Konditionen in Rechnung stellen.

### **2.9.2. Leasing**

Ein allfälliger Leasing- oder Refinanzierungsvertrag über den Vertragsgegenstand hat nur Einfluss auf die Eigentumsverhältnisse sowie die Schuldnerstellung bezüglich des Preises. Die übrigen Rechte und Pflichten (wie insbesondere die Mitwirkungspflichten sowie die Nutzungsbefugnisse hinsichtlich Software) bleiben davon unberührt.

### **2.9.3. Change Management**

Im Rahmen eines Change-Management-Verfahrens können die Parteien die kommerziellen Konditionen wie Leistungsumfang, Termine und Kosten jederzeit ändern. Solche Änderungen können sowohl schriftlich wie auch mündlich erfolgen. Mündliche Änderungen sind jedoch in jedem Fall in einem Protokoll festzuhalten. Dieses ist der Gegenseite zur Kenntnis zu bringen. Andernfalls gelten die mündlichen Änderungen als nicht erfolgt. Vertragsänderungen sind nur gültig, sofern sie schriftlich erfolgen. Auf dieses Schriftlichkeitserfordernis kann nur schriftlich verzichtet werden.

## **3. Weitere Bestimmungen**

### **3.1. Handel (Hardware/Software)**

#### **3.1.1. Lieferung**

TailorIT AG liefert die Hardware/Software an den Betriebsort, sofern sich dieser in der Schweiz oder im Fürstentum Liechtenstein befindet. Nach der Lieferung der Hardware/Software wird die Haftung dem Kunden übertragen.

#### **3.1.2. Preise**

Der Kunde verpflichtet sich, den bestimmten Kaufpreis zu bezahlen. Der Kaufpreis kann von TailorIT AG in Rechnung gestellt werden. Der Kaufpreis versteht sich inklusive der in einer Pauschale erhobenen Lieferkosten an den schweizerischen Betriebsort, jedoch exklusive Kosten für die Installation sowie das Auspacken und die Entsorgung, sofern dies nicht anders geregelt ist.

### **3.1.3. Gewährleistung**

Zur Wahrung seiner Mängelrechte hat der Kunde die ihm gelieferten Hardwareprodukte unmittelbar nach Lieferung zu prüfen und allfällige Mängel sofort schriftlich zu rügen. Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, beträgt die Gewährleistungsfrist bei Hardware zwei Jahre und beginnt mit Auslieferung der Hardwareprodukte an den Kunden. Die Gewährleistungsrechte des Kunden ergeben sich aus den Herstellerbedingungen. Gegenüber TailorIT AG bestehen diese Gewährleistungsrechte ausschliesslich darin, dass TailorIT AG diese gemäss Herstellerbedingungen gegenüber dem Hersteller oder Lieferanten einfordert. Kommt der Hersteller oder Lieferant seiner Gewährleistungspflicht nicht freiwillig nach, so tritt TailorIT AG die Gewährleistungsrechte zur rechtlichen Durchsetzung an den Kunden ab. Andere Gewährleistungsansprüche gegenüber TailorIT AG werden wegbedungen. Verschleissteile und Verbrauchsmaterial wie Toner, Batterien etc. sind vom Kunden in jedem Fall auf eigene Kosten zu ersetzen.

## **3.2. Lizenzen für Software von Drittlieferanten**

### **3.2.1. Nutzungsrecht**

TailorIT AG vermittelt durch die Lieferung der Softwarelizenz dem Kunden das Recht, die Software gemäss und ausschliesslich nach den Lizenzbestimmungen des Herstellers, welche in der Regel dem Softwareprodukt beigelegt oder ansonsten beim Hersteller erfragt werden können, zu nutzen. Im Übrigen ist die korrekte Lizenzierung der Software und aller dazugehörigen Unterlagen Sache des Kunden, und TailorIT AG haftet nicht für Rechtsansprüche des Herstellers, falls der Kunde wissentlich oder versehentlich falsch lizenziert. Falls solche Lizenzbestimmungen des Herstellers der Software fehlen, gelten die nachfolgenden Bestimmungen:

- TailorIT AG erteilt dem Kunden das nicht ausschliessliche, nicht übertragbare Recht, die Software samt der Dokumentation auf dem für den Einsatz vorgesehenen System des Kunden während unbestimmter Zeit bestimmungsgemäss zu nutzen.
- Bestimmungsgemässer Gebrauch umfasst abschliessend das vollständige oder teilweise Laden, Einspeichern, Übertragen, Umwandeln, Ablaufenlassen oder Wiedergeben der Software in Objektcode auf dem Kundensystem zum Zweck der Ausführung der Programminstruktionen für die Verarbeitung von Daten des Kunden, die dafür erforderliche vorübergehende Herstellung von Kopien sowie die Verwendung der Dokumentation im Zusammenhang mit dem bestimmungsgemässen Gebrauch der Software.
- Nicht zulässig sind der Gebrauch der Software auf einem anderen als dem Kundensystem, auf mehr Arbeitsstationen oder mobilen Zusatzgeräten als beim Erwerb der Lizenz angegeben, der Betrieb eines Rechenzentrums für Dritte mit der Software, das über den bestimmungsgemässen Gebrauch hinausgehende Kopieren der Software, die Vermietung, Verleihung oder Bekanntgabe der Software an Dritte, die Bearbeitung, Änderung oder Erweiterung der Software sowie die Rückführung des Objektcodes in Sourcecode.

### **3.2.2. Übergabe und Installation**

TailorIT AG übergibt dem Kunden die Software von Drittlieferanten auf dem vom Hersteller an TailorIT AG abgegebenen Datenträger. Eine Dokumentation wird nur abgegeben, wenn diese vom Hersteller zur Verfügung gestellt wird. Die Installation der Software ist als zusätzliche Dienstleistung separat unter Vertrag zu nehmen.

### **3.2.3. Unerlaubter Gebrauch**

Die Verletzung der Bestimmungen über die Softwarenutzung hat bei jedem unautorisierten Eingriff eine nicht befreiende Konventionalstrafe in Höhe der doppelten Lizenzgebühr zur Folge.

### **3.2.4. Schutzrechte**

Der Kunde anerkennt die Schutzrechte der Hersteller an Programmen und Dokumentationen und wird die entsprechenden Schutzrechtsvermerke unverändert belassen. Der Kunde verpflichtet sich, Software und Dokumentation Dritten weder ganz noch auszugsweise zugänglich zu machen oder zu veröffentlichen.

### **3.2.5. Zahlungskonditionen**

Der Kunde verpflichtet sich, die bestimmten Lizenzgebühren (Einmallizenzgebühren und/oder wiederkehrende Lizenzgebühren) zu bezahlen. Lizenzgebühren sind lediglich Entschädigungen für die Erteilung des Nutzungsrechts und berechtigen nicht zur Inanspruchnahme weiterer Leistungen wie zum Beispiel Wartung und Support. Einmallizenzgebühren können nach Vertragsabschluss von der TailorIT AG in Rechnung gestellt werden. Wiederkehrende Lizenzgebühren werden für jedes Kalenderjahr im Voraus zur Zahlung fällig.

### **3.2.6. Sachgewährleistung**

Zur Wahrung seiner Gewährleistungsrechte hat der Kunde die ihm gelieferte Software unmittelbar nach Lieferung zu prüfen und allfällige Mängel sofort schriftlich und in nachvollziehbarer Form zu rügen. Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, beträgt die Gewährleistungsfrist drei Monate und beginnt mit Auslieferung der Produkte. Die Gewährleistungsrechte des Kunden ergeben sich aus den Herstellerbedingungen.

Gegenüber TailorIT AG bestehen diese Gewährleistungsrechte ausschliesslich darin, dass TailorIT AG diese gemäss Herstellerbedingungen gegenüber dem Hersteller oder Lieferanten einfordert. Kommt der Hersteller/Lieferant seiner Gewährleistungspflicht nicht freiwillig nach, so tritt TailorIT AG die Gewährleistungsrechte zur rechtlichen Durchsetzung an den Kunden ab. Andere Gewährleistungsansprüche gegenüber TailorIT AG werden wegbedungen.

### **3.2.7. Rechtsgewährleistung**

Es gelten die Bestimmungen des Herstellers. TailorIT AG tritt dem Kunden sämtliche Ansprüche zur direkten Geltendmachung gegenüber dem Hersteller oder Lieferanten ab. Jede weitere Rechtsgewährleistung wird wegbedungen.

### **3.2.8. Vertragsdauer**

Vereinbarungen über wiederkehrende Lizenzgebühren können mit einer Frist von drei Monaten jeweils per Jahresende gekündigt werden. Zudem kann TailorIT AG solche Vereinbarungen aus wichtigem Grund fristlos kündigen, wenn der Kunde trotz schriftlicher Abmahnung die Nutzungsbedingungen verletzt oder die Lizenzgebühren nicht bezahlt. Nach Vertragsende wird der Kunde jede Nutzung der Software einstellen und die ihm überlassenen Kopien der Software sowie der Dokumentation vernichten. Einzelverträge, in denen lediglich Einmallizenzgebühren vereinbart wurden, haben keine Vertragsdauer und bedürfen somit keiner Kündigung.

## **3.3. Dienstleistungen**

### **3.3.1. Vertragsgegenstand**

TailorIT AG erbringt Dienstleistungen wie Installation von Hardware und Software, Vornahme von kundenspezifischen Einstellungen der Software (Customizing und Parametrisierung), Rollouts, Durchführung der Datenübernahme, Durchführung von Projekten, Personalverleih, Unterstützung bei der Projekteinführung und Inbetriebnahme (Projektmanagement), Durchführung von Tests, Schulung sowie Support des Kunden. Die von TailorIT AG jeweils zu erbringenden Dienstleistungen werden im Einzelvertrag beschrieben.

### **3.3.2. Systemintegration**

TailorIT AG übernimmt die Verantwortung für die Systemintegration nur, wenn dies im Einzelvertrag ausdrücklich erwähnt wird. Die Übernahme dieser Verantwortung setzt voraus, dass der Kunde seine Anforderungen vorgängig spezifiziert. Übernimmt TailorIT AG keine Verantwortung für die Systemintegration, so liefert TailorIT AG auf «Time and Material»-Basis und der Kauf von Hardware, die Lizenzierung von Software sowie die Erbringung von Dienstleistungen werden als voneinander unabhängige Rechtsgeschäfte betrachtet.

### **3.3.3. Erfüllungsort**

Dienstleistungen werden nach Wahl von TailorIT AG entweder an der Geschäftsadresse der TailorIT AG oder beim Kunden erbracht.

#### **3.3.4. Zahlungskonditionen**

Dienstleistungen werden von TailorIT AG nach Aufwand zu den jeweils gültigen Konditionen erbracht. Sie werden monatlich in Rechnung gestellt, sofern im Einzelvertrag nicht ein anderer Zahlungsmodus vorgesehen ist. Reisezeit gilt als Arbeitszeit und wird ebenso wie Spesen zu den jeweils gültigen Konditionen in Rechnung gestellt.

#### **3.3.5. Gewährleistung**

Bei jeder Dienstleistung berücksichtigt TailorIT AG ihre Kenntnisse und Erfahrungen sowie die allgemein anerkannten technisch-wissenschaftlichen Grundsätze der Informatik und wendet die entsprechende Sorgfalt an.

Ist aufgrund einer Dienstleistung ein zu übergebendes Arbeitsresultat geschuldet, gewährleistet TailorIT AG, dass das Arbeitsresultat im Zeitpunkt der Übergabe den Spezifikationen entspricht, wie sie im Einzelvertrag definiert wurden. Mängel hat der Kunde der TailorIT AG unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Die Gewährleistungsfrist beträgt drei Monate nach Abnahme durch den Kunden. Die Gewährleistung ist beschränkt auf Nachbesserung durch TailorIT AG. Andere Gewährleistungsansprüche werden wegbedungen. Bei einer Systemintegration beginnt die Gewährleistungsfrist für sämtliche Produkte mit der Abnahme des Systems. Im Übrigen gelten für die Gewährleistung die Absätze 2 und 3 hiavor.

### **3.4. Systemwartung und Störungen**

#### **3.4.1. Vertragsgegenstand**

TailorIT AG erbringt gegenüber dem Kunden Serviceleistungen, welche die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der betreuten Komponenten unter normalen Benutzungsvoraussetzungen bezwecken. Die Serviceleistungen von TailorIT AG werden im Folgenden allgemein umschrieben und im Einzelvertrag unter Bezugnahme auf diese Vertragsbedingungen spezifiziert. Sie beziehen sich ausschliesslich auf die ebenfalls im Einzelvertrag bezeichneten Komponenten.

#### **3.4.2. Wartungsbereitschaft**

TailorIT AG stellt das Know-how und die technischen Ressourcen bereit, um die Vertragsprodukte während der gesamten Vertragsdauer warten und unterstützen zu können.

#### **3.4.3. Service Desk**

TailorIT AG unterhält ein Service Desk, welches dem Kunden beim Auftreten von Störungen als erste Anlaufstelle dient.

#### **3.4.4. Störungsbehebung**

Beim Auftreten von Störungen leitet TailorIT AG durch Fernunterstützung oder Unterstützung vor Ort die erforderlichen Massnahmen zur Störungsbehebung ein. Diese dienen der Diagnose der Störung, der Definition der geeigneten Lösung sowie der Störungsbehebung selbst. Es wird dabei wie folgt vorgegangen:

- Fernunterstützung: Beim Auftreten von Störungen wird in erster Linie versucht, die Störung mittels Fernunterstützung zu beheben. Steht ein System für den Fernzugriff nicht zur Verfügung oder kann die Störung nicht via Telefonsupport innert nützlicher Frist behoben werden, ist eine Unterstützung vor Ort notwendig.
- Unterstützung vor Ort: Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist der dadurch verursachte Aufwand durch die Wartungsgebühr nicht abgegolten und wird gesondert in Rechnung gestellt.

#### **3.4.5. Zusatzleistungen**

TailorIT AG und der Kunde können vereinbaren, dass TailorIT AG auch Störungsmeldungen annimmt, welche nicht die gewarteten Komponenten betreffen. Solche Störungen werden von TailorIT AG dem zuständigen Anbieter zur Bearbeitung weitergeleitet und TailorIT AG überwacht den Vollzug der Störungsbehebung.

#### **3.4.6. Systemüberwachung**

TailorIT AG überwacht auf besonderen Auftrag den laufenden Betrieb der Vertragsprodukte im Hinblick auf eine frühzeitige Erkennung von Störungen.

#### **3.4.7. Update- und Patchmanagement**

TailorIT AG übernimmt auf besonderen Auftrag das Update- und Patchmanagement von Software. In diesem Rahmen liefert und installiert TailorIT AG in Absprache mit dem Kunden die vom Hersteller standardmässig und ohne zusätzliche Kosten gelieferten Software-Updates und Patches für Vertragsprodukte. Überdies führt TailorIT AG eine Aufstellung der beim Kunden installierten Software, soweit es sich um Vertragsprodukte handelt. Verlangt der Hersteller für die Lieferung von Software-Updates eine zusätzliche Entschädigung, so hat der Kunde diese Software auf eigene Kosten zu beschaffen.

#### **3.4.8. Störungsbehebung im Besonderen**

Die von TailorIT AG unterstützten Komponenten werden in der Regel von Dritten hergestellt. Die Serviceleistungen von TailorIT AG beim Auftreten von Störungen bestehen deshalb in der Koordination der Störungsbehebung mit den Herstellern oder Lieferanten dieser Komponenten. Dabei geht TailorIT AG wie folgt vor:

- In einem ersten Schritt versucht TailorIT AG die Störung selbst zu beheben, sofern dies mit den ihr zur Verfügung stehenden Mitteln und aufgrund des vereinbarten Service Levels möglich ist.
- Gelingt dies nicht oder ist eine Störungsbehebung durch TailorIT AG von vornherein nicht angezeigt, schaltet TailorIT AG den Servicedienst des Herstellers ein.

- Bei Komponenten, für welche die vom Hersteller oder Lieferanten gewährte Garantiezeit noch läuft, macht TailorIT AG beim Auftreten von Störungen die vom Hersteller oder Lieferanten gewährten Garantierechte gegenüber diesem geltend. Für den Erfolg der Störungsbehebung oder der Garantieleistungen des Herstellers/Lieferanten übernimmt TailorIT AG keine Verantwortung.

#### **3.4.9. Unterstützte Komponenten**

Die von TailorIT AG erbrachten Serviceleistungen beziehen sich ausschliesslich auf die im Einzelvertrag aufgezählten Komponenten. Handelt es sich dabei um Software, so kann TailorIT AG vom Kunden verlangen, dass dieser jeweils die aktuellsten, vom Hersteller gelieferten Versionen einsetzt und bei Erscheinen neuer kostenpflichtiger Versionen diese ebenfalls beschafft. Handelt es sich hingegen um Hardware, so kann TailorIT AG die Erbringung von Serviceleistungen davon abhängig machen, dass der Hersteller für die Produkte Support bietet und Ersatzteile bereithält. Sind diese Voraussetzungen nicht erfüllt, so kann TailorIT AG für die betroffenen Komponenten die Serviceleistungen nach einer Vorankündigung von einem Monat jederzeit einstellen. Die Gültigkeit des Systemwartungsvertrages in Bezug auf die übrigen Vertragsprodukte bleibt davon unberührt.

#### **3.4.10. Reaktions- und Störungsbehebungszeit**

Die Reaktionszeiten werden in den Einzelverträgen festgehalten und gelten grundsätzlich nur innerhalb der vereinbarten Servicezeit. Störungsbehebungszeiten werden nur auf besondere Vereinbarung im Einzelvertrag gewährt. Die Zeit für die Wiederherstellung der Datenbestände wird bei der Berechnung der Störungsbehebungszeit nicht mitgerechnet.

#### **3.4.11. Wartungsfenster**

Die jeweils gültigen Wartungsfenster sowie geplante Service-Unterbrechungen veröffentlicht TailorIT AG auf der Statusseite unter [tailorit.ch/status](https://tailorit.ch/status).

Geplante Wartung ist nur dann von SLA-Verfügbarkeitsberechnungen ausgenommen, wenn sie mindestens 7 Kalendertage vorab auf der Statusseite veröffentlicht wurde und innerhalb des veröffentlichten Wartungsfensters stattfindet.

Notfallwartung, namentlich zur Abwehr akuter Sicherheits-/Stabilitätsrisiken, kann ausserhalb der veröffentlichten Fenster erfolgen. TailorIT AG informiert sofort über die Statusseite und per E-Mail/Portal. Notfallwartung ist bis zu 3 h/Monat von SLA-Vorgaben ausgeschlossen, darüber hinaus wird sie berücksichtigt.

Die Zeitangaben erfolgen in Europa/Zürich (CET/CEST), wobei Sommer- und Winterzeiten automatisch berücksichtigt werden (automatischer DST-Wechsel). Die Zeitangaben werden zusätzlich in Coordinated Universal Time (UTC) angegeben.

Änderungen des Wartungsrhythmus wie Wochentage und Zeitblöcke treten frühestens 30 Tage nach Veröffentlichung auf der Statusseite in Kraft. Der Kunde wird zusätzlich per E-Mail informiert.

Ist die Statusseite vorübergehend nicht erreichbar, gilt die zuletzt abrufbare Version. Sofern keine letzte Version ermittelt werden kann, zählen Unterbrechungen zur SLA-Verfügbarkeit.

### **3.4.12. Drittkosten**

Muss TailorIT AG bei der Erbringung ihrer Leistungen die Unterstützung Dritter (Hersteller etc.) in Anspruch nehmen, weil für die Störungsbehebung Eingriffe oder Ersatzteile notwendig sind, welche über das vereinbarte Service Level hinausgehen, so können daraus resultierende Kosten als Drittkosten in Rechnung gestellt werden.

## **3.5. Systemsicherheit**

### **3.5.1. Rahmenbedingungen zum Schutz der Systemsicherheit**

#### **3.5.1.1. Grundsatz**

TailorIT AG unterstützt im Rahmen der strategischen Ausrichtung sowie zur Förderung der Cyber-Resilienz technische Security Assessments und Tests. Um den ordentlichen Betrieb ungestört aufrechterhalten zu können, sind die hier beschriebenen Bedingungen einzuhalten.

Für die Systeme von der TailorIT AG besteht eine Responsible Disclosure Policy. Werden Schwachstellen von Systemen der TailorIT AG eruiert, werden die Sicherheitsforschenden dazu angehalten, diese Policy einzuhalten. Allfällige Policies des Kunden für dessen Systeme sind von der Responsible Disclosure Policy nicht berührt.

Der Kunde ist verpflichtet, seine Dienste, Applikationen, Server etc., die auf Dienstleistungen von TailorIT AG basieren, so einzurichten und zu verwalten, dass die Vertraulichkeit, die Integrität und die Verfügbarkeit der Netze, Server, Daten etc. von Dritten nicht gefährdet werden.

#### **3.5.1.2. Anforderungen und Vorgaben für Security Assessments und Tests**

Die Mindestanforderungen an Gesuche zur Durchführung technischer Security Assessments und Tests sowie die unzulässigen Techniken und Vorgehensweisen werden von TailorIT AG auf der Website unter folgendem Link veröffentlicht: [tailorit.ch/security](https://tailorit.ch/security)

Der Kunde ist verpflichtet, die dort publizierten Anforderungen, Einschränkungen und Vorgaben in der jeweils aktuellen Fassung einzuhalten.

TailorIT AG ist berechtigt, diese Vorgaben unter Berücksichtigung technischer Entwicklungen, neuer Bedrohungslagen, regulatorischer Anforderungen oder betrieblicher Notwendigkeiten jederzeit anzupassen. Wesentliche Änderungen werden dem Kunden in geeigneter Form bekannt gegeben, insbesondere per E-Mail oder durch Veröffentlichung auf der genannten Website.

Security Assessments und Tests dürfen erst durchgeführt werden, nachdem TailorIT AG die Durchführung vorgängig schriftlich genehmigt hat.

### **3.5.2. Sicherheitsrelevante Notfallmassnahmen bei Cyberangriffen**

Im Falle eines nachweisbaren oder begründeten Verdachts auf einen Cyberangriff auf die Infrastruktur der TailorIT AG oder auf Kundensysteme, die über TailorIT-Dienste betrieben oder überwacht werden, ist TailorIT AG berechtigt, unverzüglich angemessene technische Massnahmen zum Schutz der eigenen Systeme und anderer Kunden und deren Systeme zu ergreifen. Dazu zählen insbesondere das Isolieren, Einschränken oder temporäre Abschalten betroffener Systeme oder Netzwerkelemente.

Diese Massnahmen dürfen auch ohne vorgängige Zustimmung des betroffenen Kunden erfolgen, sofern sie zur unmittelbaren Gefahrenabwehr oder zur Aufrechterhaltung der Betriebssicherheit erforderlich sind.

TailorIT AG verpflichtet sich, solche Eingriffe auf das technisch und betrieblich notwendige Minimum zu beschränken und den Zugriff auf die betroffenen Systeme schnellstmöglich wiederherzustellen.

TailorIT AG informiert den Kunden in der Regel unverzüglich (spätestens aber innerhalb von 24 Stunden) nach Kenntnis eines Vorfalls respektive nach Ergreifen einer Notfallmassnahme. Dem Kunden werden dabei die wesentlichen Angaben wie folgt bekannt gegeben: Zeitpunkt, erkannte Bedrohung, betroffene Systeme, bekannte Auswirkungen, getroffene und geplante Massnahmen.

### **3.5.3. Unsachgemässe und widerrechtliche Nutzung**

TailorIT AG stellt im Rahmen ihrer IaaS-Dienstleistungen einen gemeinsam genutzten Internetzugang (Shared Internet Access) zur Verfügung. Sofern nicht ausdrücklich vertraglich vereinbart, besteht kein Anspruch auf eine garantierte Bandbreite. Die Nutzung erfolgt auf Basis von «best effort».

Ein unsachgemässer oder übermässiger Gebrauch des Internetzugangs, welcher die Verfügbarkeit oder Qualität der Dienstleistung für andere Kunden beeinträchtigen kann, ist unzulässig. Die TailorIT AG behält sich in diesem Fall das Recht vor, bei entsprechender Feststellung angemessene technische oder vertragliche Massnahmen zu ergreifen.

Zu den Massnahmen gehören insbesondere die Einschränkung der Bandbreite, die temporäre Sperrung des Zugangs oder weitere Massnahmen zur Sicherstellung des stabilen und fairen Betriebs der Gesamtinfrastruktur.

TailorIT AG publiziert unter [tailorit.ch/security](https://tailorit.ch/security) eine entsprechende Acceptable Use Policy. Ergänzungen werden dem Kunden umgehend per E-Mail bekannt gegeben.

### **3.5.4. Datensicherheit**

Der Kunde ist verpflichtet:

- Zugangsdaten vertraulich zu behandeln;
- erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich mitzuteilen;
- alle zumutbaren Massnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und deren Ursachen ermöglichen und deren Behebung erleichtern;

- die notwendigen Massnahmen zu treffen, damit nicht über ihre Infrastruktur strafrechtlich relevante Handlungen vorgenommen oder andere Kunden sowie Dritte geschädigt werden;
- für sämtliche Daten, die sie auf den Systemen und in den Produkten und Dienstleistungen von TailorIT AG verarbeitet, eine Sicherung zu erstellen.

## **4. Schlussbestimmungen**

### **4.1. Schriftform**

Alle Änderungen und Ergänzungen haben in schriftlicher Form und mit einem Hinweis auf den Vertrag zu erfolgen und sind von beiden Vertragsparteien rechtsverbindlich zu unterzeichnen.

### **4.2. Teilnichtigkeit**

Sollten sich einzelne Bestimmungen oder Teile eines Vertrages als nichtig oder unwirksam erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit des Vertrages im Übrigen nicht berührt. Die Vertragspartner werden in einem solchen Fall den Vertrag so anpassen, dass der mit dem nichtigen oder unwirksam gewordenen Teil angestrebte Zweck so weit wie möglich erreicht wird. Einzelne Bestimmungen werden dabei so weit als möglich erhalten.

### **4.3. Übertragung des Vertrages**

Verträge oder einzelne Rechte und Pflichten dürfen nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung der anderen Vertragspartei auf Dritte übertragen werden, wobei eine solche Zustimmung nicht grundlos verweigert werden darf.

### **4.4. Gütliche Regelung**

Beide Vertragsparteien verpflichten sich, bei Meinungsverschiedenheiten vor Anrufung des Richters einen Versuch zur gütlichen Einigung zu unternehmen und dazu mindestens der Gegenpartei ausreichend Gelegenheit zu einer schriftlichen Stellungnahme zu geben.

### **4.5. Anwendbares Recht**

Anwendbar ist schweizerisches Recht unter Ausschluss der Bestimmungen des UN-Kaufrechts sowie internationalrechtlicher Kollisionsnormen. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist der statutarische Sitz von TailorIT AG.

## 5. Glossar

| Begriff                     | Definition                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktive Netzwerkkomponenten  | Sämtliche Bestandteile des Netzwerks, welche nicht physisch mit dem Gebäude verbunden sind (zum Beispiel Hub, Router, Switch, Netzwerksoftware).                                                                                                                                                                                                                     |
| Servicezeit                 | Übliche Bürozeiten, in welchen TailorIT AG ihre Leistungen erbringt. Die Servicezeit wird je nach Vertragsart in den einzelnen Abschnitten oder in den Einzelverträgen definiert.                                                                                                                                                                                    |
| Call Status Feedback        | Telefonische, schriftliche oder elektronische Bestätigung der Annahme der Störungsmeldung gegenüber dem Kunden.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Einzelvertrag               | Beidseitig unterzeichnetes Vertragsdokument oder Auftragsbestätigung von TailorIT AG.                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Einzelausfall               | Eine oder mehrere Personen können einzelne Systemkomponenten nicht oder nicht mehr vollwertig nutzen.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ERP Software                | ERP (Enterprise Resource Planning) Software ist ein Unterbegriff von BMS (Business Management Software), welche als Applikationssoftware zur Bewältigung der administrativen Abläufe im Bereich der betrieblichen Aktivitäten eines Unternehmens eingesetzt wird (zum Beispiel Finanzadministration, Auftragsbearbeitung, Lagerbewirtschaftung, Produktionsplanung). |
| Eskalation                  | Information einer nächsthöheren Stufe bei Störungen in einem Problemlösungsprozess.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Fernunterstützung           | Telefonischer Support durch das Helpdesk oder Unterstützung via Fernwartungseinrichtung.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Komponente                  | Einzelne Bestandteile der IT-Umgebung (zum Beispiel Hardware, Software, Netzwerk).                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Kommunikationssoftware      | Software, welche zur elektronischen Kommunikation mit internen oder externen Netzwerkteilnehmern eingesetzt wird.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| LAN (Local Area Network)    | Betriebsinternes Netzwerk, dessen Verbindungen ohne Zugriff auf Telekommunikationsdienste ermöglicht werden.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Objektcode                  | Programm in Maschinensprache.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Office Software             | Software, welche zur Erledigung bürotechnischer Aufgaben eingesetzt wird (Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Terminplanung, Adressverwaltung etc.).                                                                                                                                                                                                              |
| Passive Netzwerkkomponenten | Physisch mit dem Gebäude verbundene Netzwerkbestandteile (insbesondere Kabel).                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Patch                       | Korrektur von Programmfehlern durch den Hersteller (meist in Form von binären Dateien) ohne funktionale Erweiterung der Software.                                                                                                                                                                                                                                    |
| Prioritätsstufen            | Die Prioritätsstufen umschreiben, in welchem Umfang der Kunde bei der Aufgabenerfüllung behindert wird.<br>1.) Priorität 1: Totalausfall<br>2.) Priorität 2: Teilausfall<br>3.) Priorität 3: Einzelausfall                                                                                                                                                           |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Release                       | Neue Fassung der Software, die<br>1.) aufgetretene Fehler behebt und/oder technische Verbesserungen enthält (technischer Release) oder<br>2.) Programmerweiterungen enthält, welche den Leistungsumfang der Software nicht wesentlich erweitern (funktioneller Release).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Reaktionszeit                 | Zeitraum von der Entgegennahme der Störungsmeldung bis zum Beginn der Arbeiten an der Störungsbehebung durch TailorIT AG. Als Beginn der Störungsbehebung gilt insbesondere die Kontaktaufnahme durch einen Systemspezialisten von TailorIT AG.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Rollout                       | Auslieferung einer grösseren Anzahl gleichartiger Komponenten an einen Kunden, welche von TailorIT AG vorgängig vorkonfiguriert wurden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Standardsoftware              | Software, welche für eine Mehrzahl von Kunden im Rahmen des ordentlichen Release-Prozesses entwickelt wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Second Level Support          | Problembeseitigung in zweiter Instanz durch Spezialisten, welche über ein hochstehendes Produktwissen verfügen (zum Beispiel Hersteller), oder vertiefte Beratung von besonders ausgebildeten Mitarbeitern des Kunden. Für Fragen von Endanwendern des Kunden im Zusammenhang mit der Bedienung von Produkten steht der Second Level Support nicht zur Verfügung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Service Level                 | Standardmässige Beschreibung von Dienstleistungen hinsichtlich ihres Umfangs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Service Level Agreement (SLA) | Detaillierte Beschreibung der zu erbringenden Dienstleistungen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Softwarefehler                | Replizierbar und dokumentierbar fehlerhafte Ausführungen von in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen der Software, sodass diese falsche Ergebnisse liefern, ihren Lauf unkontrolliert abbrechen oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhalten.<br>Keine Softwarefehler sind:<br>1.) das vereinzelte Auftreten von Fehlfunktionen, welche die Funktionstauglichkeit der Software weder aufheben noch wesentlich beeinträchtigen,<br>2.) Störungen, welche nicht von der Software verursacht wurden (Fehlbedienungen, unkorrekte Manipulationen, unautorisierte Eingriffe, Einwirkungen von Drittprodukten, Fehler im vom Kunden oder von Dritten zur Verfügung gestellten Datenmaterial, Änderungen an den Datenbeständen, die nicht über die ordentlichen und lizenzierten Programme der TailorIT AG erfolgen),<br>3.) Störungen, welche der Kunde durch eine Verletzung seiner Mitwirkungspflichten verursacht,<br>4.) Störungen, welche durch Virenangriffe verursacht werden. |

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Störungsbehebungszeit                              | Als Störungsbehebungszeit gilt der Zeitraum zwischen der Annahme der Störungsmeldung und der Störungsbehebung.<br>Die Störungsbehebung gilt als abgeschlossen, wenn das durch die Störung betroffene System wieder in vollem Umfang genutzt werden kann oder ein adäquates Ersatzsystem zur Verfügung gestellt wurde.<br>Die Zeit für die Wiederherstellung der Datenbestände wird bei der Berechnung der Störungsbehebungszeit nicht mitgerechnet. |
| Sourcecode                                         | Originalversion des Programms, welches von einem Interpreter-Programm in den maschinenfähigen Objektcode übersetzt wird. Der Sourcecode steht Lizenznehmern nicht zur Verfügung.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Systemintegration                                  | Dienstleistungen, welche die Zusammenführung verschiedener Komponenten zu einem Gesamtsystem zum Inhalt haben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Technologieplattform                               | Architektur (Layout einer IT-Anlage), Hardware, Betriebssysteme, Peripheriegeräte, Netzwerktechnologie etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Teilausfall                                        | Für die Mehrheit der Nutzer des Kunden sind mindestens ein Service oder Dienst beziehungsweise dessen Daten nicht mehr verfügbar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Totalausfall                                       | Für die Mehrheit der Nutzer des Kunden sind alle Services oder Dienste beziehungsweise deren Daten nicht mehr verfügbar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Update                                             | Zusammenfassung von mehreren Patches (Korrekturen) durch den Hersteller, um die Pflege zu vereinfachen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Upgrade                                            | Andere Bezeichnung für eine neue Version.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Version                                            | Neue Fassung der Standardsoftware, die a) eine wesentliche Erweiterung der Funktionalität und/oder b) eine grundlegende technische Verbesserung enthält.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| WAN (Wide Area Network)                            | Netzwerk über die einzelnen Betriebsstandorte hinaus, dessen Verbindungen über Telekommunikationsdienste erfolgen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Wesentliche Fehler und wesentliche Betriebsstörung | Störung, welche den produktiven Einsatz von Komponenten des Kunden verunmöglicht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |