



Allgemeine Geschäftsbedingungen

2025-01-01

zwischen den ieffects.fresh® Kunden des **Lieferanten**

ieffects ag, Stampfenbachstrasse 63, 8006 Zürich, Schweiz



1 Grundsätze

1.1 Definitionen

Adaptive Wartung bezeichnet die Anpassung der *Implementation* an externe Veränderungen wie neue Versionen des Betriebssystems oder aktualisierte *Systemsoftware*. Ausgeschlossen sind Anpassungen, die zu einer funktionalen Änderung führen.

Apps sind durch den *Lieferanten* entwickelte Programme für Apples und Google Mobilgeräte.

Bürozeiten bezeichnet die Zeit zwischen 9 bis 12 Uhr sowie 13 bis 17 Uhr während den in Zürich üblichen Werktagen.

Clients bezeichnet die *Apps* und den *Webshop*, die mit dem *SyncServer* kommunizieren.

Einzelvertrag bezeichnet einen unter diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abgeschlossenen Vertrag.

Europa bezeichnet den europäischen Wirtschaftsraum und die Schweiz.

Korrektive Wartung bezeichnet die Korrektur von Mängeln oder Störungen an der *Implementation*, die nicht auf veränderte externe Verhältnisse zurückzuführen sind.

Kunde ist ein Nutzniesser von ieffects.fresh® im Zusammenhang mit der *Kundensoftware*.

Implementation ist die für den *Kunden* angepasste und in Betrieb genommene *Software*.

Lizenz ist das Nutzungsrecht zur Verwendung der *Implementation*.

Partei bezeichnet den *Lieferanten* oder den *Kunden*.

Parteien bezeichnet den *Lieferanten* und den *Kunden*.

Reaktionszeit ist die Zeit während *Bürozeiten*, die mit dem Bekanntwerden eines Fehlers beim *Lieferanten* beginnt und mit dem Start der Analyse der Fehlerursache endet.

Stammdaten bezeichnet sämtliche Daten des *Kunden*, welche von der *Kundensoftware* verwaltet werden und in der *Implementation* verwendet werden.

Schnittstelle bezeichnet die digitale Kommunikation zwischen dem *SyncServer* und der *Kundensoftware*.

Software bezeichnet den *SyncServer* und die *Clients*.

SyncServer ist eine vom *Lieferanten* entwickelte Serversoftware.

Systempartner bezeichnet den Betreiber der Standardsoftware des *Kunden*.

Systemsoftware bezeichnet die Software, welche zum Betrieb der *SyncServer* erforderlich ist.

Vertragswerk bezeichnet diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die *Einzelverträge*.

Wartung bezeichnet *adaptive Wartung* und *korrektive Wartung*.

Webshop bezeichnet eine vom *Lieferanten* entwickelte Serversoftware, deren Visualisierung in einem Browser stattfindet.



1.2 Gegenstand

Der *Lieferant* hat eine Softwarelösung entwickelt, die aus *Apps*, *Webshop* und *SyncServer* besteht. Der *SyncServer* dient als Mittler zwischen der *Kundensoftware* und *Clients* und synchronisiert die *Stammdaten* dazwischen. Die *Software* kann mit Farben, Logos und Namen individuell angepasst und unter *Einzelverträgen* auch erweitert werden.

1.3 Hierarchie

- a Diese Allgemeine Geschäftsbedingungen enthält Bestimmungen, welche auf die gesamte Beziehung zwischen den *Parteien* anwendbar sind.
- b *Einzelverträge* beziehen sämtliche Bestimmungen dieser Allgemeine Geschäftsbedingungen ein. Im Falle eines Konflikts gehen die Bestimmungen des *Einzelvertrages* vor.

1.4 Immaterialgüterrechte

- a Der *Lieferant* hat die Rechte an der *Software*, auch für erfolgte Individualisierungen für den *Kunden*.
- b Der *Kunde* hat die Rechte:
 - i für Grafiken, die unter dem *Vertragswerk* erstellt wurden;
 - ii an den *Stammdaten*, die mit der *Implementation* erstellt wurden.
- c Der *Lieferant* darf Analysedaten für eigene Zwecke verwenden.
- d Der *Kunde* sichert zu, dass der *Lieferant* berechtigt ist, seine *Stammdaten* und Grafiken zum Zweck der Leistungserbringung unter dem *Vertragswerk* zu nutzen. Sollte der *Kunde* seine Zusicherung nicht einhalten, wird er den *Lieferanten* vollumfänglich schadlos halten.
- e Der *Kunde* gewährt dem *Lieferanten* hiermit das Recht, seine Markenzeichen zur Leistungserbringung unter diesem *Vertragswerk* zu verwenden.

2 Software as a Service

2.1 Betrieb

- a Der *Lieferant* ist verantwortlich für den Betrieb der *SyncServer* und der *Webshops*.
- b Der *Lieferant* verpflichtet sich, deren Verfügbarkeit nach besten Kräften sicherzustellen, unter Berücksichtigung der branchenüblichen Standards und der Ressourcen, die für ein Unternehmen seiner Grösse angemessen sind.

2.2 Veröffentlichung

- a Der *Lieferant* ist verantwortlich für die Veröffentlichung der *Apps* in den App Stores



2.3 Wartung

- a Der *Lieferant* erbringt *Wartung* für die *Implementation*. Das gilt insbesondere auch für die Aktualisierung der individuellen Änderungen an neue Versionen der *Software*.
- b Die Anpassungen, welche aus der *Wartung* hervorgeht, unterstehen der *Lizenz*.

2.4 Lizenz

2.4.1 Lizenzierung

Der *Lieferant* gewährt dem *Kunden* eine *Lizenz* für die *Software*. Die *Clients* dürfen an Anwender unterlizenziert werden.

2.4.2 Einschränkungen

- a Die *Implementation* darf nur für den vorgesehenen Geschäftszweck des *Kunden* verwendet werden. Insbesondere darf sie nicht für einen Geschäftszweck Dritter verwendet werden.
- b Die *Implementation* darf nicht verändert, erweitert, disassembliert oder in eine andere Programmiersprache übersetzt werden.

2.4.3 Beendigung

- a Die *Lizenz* endet automatisch bei Beendigung dieser Allgemeinen Geschäftsbeziehungen.
- b Im Falle einer Beendigung der *Lizenz* wird der *Lieferant*:
 - i sämtliche *SyncServer* und *Webshops* ausschalten und löschen;
 - ii die *Apps* aus den App Stores entfernen.
- c Der *Kunde* muss die Zugänge zur *Kundensoftware* deaktivieren, die der *Lieferant* erhalten hat. Unterlässt er es, ist der *Lieferant* von jeder Haftung befreit, die aus Missbrauch resultieren.
- d Die Beendigung der *Lizenz* verpflichtet den *Lieferanten* nicht zur Rückerstattung von Zahlungen, die er unter diesem *Vertragswerk* erhalten hat und entbindet den *Kunden* nicht, geschuldete Entschädigungen zu begleichen.

2.5 Support

2.5.1 Leistungen

Der *Lieferant* erbringt Support für die *Implementation*.

2.6 Benachrichtigung

Benachrichtigungen sind durch vorgängig vom *Kunden* bezeichnete Personen vorzunehmen.



2.6.1 Schweregrade

- a Der *Lieferant* ordnet jeder Meldung einen Schweregrad zu:
 - i Stufe 1: Die *Implementation* ist nicht verfügbar.
 - ii Stufe 2: Eine geschäftskritische Funktionalität der *Implementation* ist wesentlich beeinträchtigt, was erhebliche Auswirkungen auf das Geschäft des *Kunden* hat, und es ist keine Abhilfe möglich.
 - iii Stufe 3: Alle anderen Vorfälle.

2.6.2 Reaktionszeiten

- a Der *Lieferant* verpflichtet sich, bei Störungen der *Implementation* die folgenden *Reaktionszeiten* nach Schweregrad einzuhalten:
 - i Stufe 1: 1 Stunde
 - ii Stufe 2: 4 Stunden
 - iii Stufe 3: 16 Stunden
- b Die *Reaktionszeiten* werden vom Ticket-System des *Lieferanten* gemessen. Wird eine Störung nicht darüber gemeldet, entfällt das Einhalten einer *Reaktionszeit*.

2.6.3 Entschädigung

Benachrichtigungen, deren Analyse kein Verschulden des *Lieferanten* aufzeigt, werden dem *Kunden* zu den im Anhang festgelegten Tagessätzen in Rechnung gestellt.

2.7 Pflichten des Kunden

Der *Kunde* erfüllt nach seinen Vorgaben die folgenden Pflichten:

- a Betrieb der *Kundensoftware*;
- b Einführung, Wartung und Support der *Schnittstellen* in der *Kundensoftware*;
- c Aktualisierung der *Schnittstellen*, um dem technischen Fortschritt der *Software* zu folgen.
- d Bereitstellung der *Stammdaten*;
- e Einholung der Zustimmung seiner Endkunden gemäss der Datenschutzgesetzgebung;
- f Absicherung der eigenen Netzwerke und der *Kundensoftware*;
- g frühe Konsultation des *Lieferanten* bei geplanten Änderungen an den *Schnittstellen* der *Kundensoftware*;
- h Behebung sämtlicher Mängel und Störungen betreffend der *Kundensoftware* und der *Schnittstellen*, welche dem *Kunden* vom *SyncServer* automatisch angezeigt werden.



3 Einzelverträge

3.1 Leistungen

Die Leistungen des *Lieferanten* können in den *Einzelverträgen* zusätzlich geregelt werden. Folgende Punkte können in Einzelverträgen nicht übersteuert werden:

- a Liefertermine wird der *Lieferant* nach Möglichkeit einhalten, sie bleiben aber unverbindlich.
- b Konventionalstrafen in jeder Form sind ausgeschlossen.

3.2 Lizenz

Die Anpassungen an der *Software* unterstehen der *Lizenz*.

3.3 Pflichten des Kunden

Der *Kunde* hat zusätzlich zu denjenigen in den *Einzelverträgen* die folgenden Pflichten:

- a Unterstützung des *Lieferanten* bei den *Spezifikationen* für die *Implementation*.
- b Erstellung der *Schnittstellen* in der *Kundensoftware* und Bereitstellung der *Stammdaten* gemäss den *Spezifikationen*.

3.4 Entschädigung

Die Leistungen werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

3.5 Abnahme

- a Die *Implementation* gilt als abgenommen, sobald sie produktiv genutzt wird.
- b Der *Kunde* ist nur dann befugt, die Abnahme der *Implementation* zu verweigern, wenn Mängel den Gebrauch erheblich beeinträchtigen. In einem solchen Fall ist der *Lieferant* verpflichtet, die entsprechenden Mängel zu beheben.
- c Alle übrigen Mängel werden gemäss 2.3 behoben.

3.6 Gewährleistung

- a Der *Lieferant* sichert zu, dass die *Implementation* den *Spezifikationen* entspricht.
- b Sämtliche Mängel an der *Implementation* werden gemäss 2.3 behoben.
- c Weitere Gewährleistungsrechte des *Kunden* sind ausgeschlossen.

4 Entschädigung

4.1 Projektgebühr

Einmalige Entschädigungen für die Einrichtung der *Software* sind im Voraus zu entrichten.



4.2 Projektaufwände

Projektaufwände werden gemäss 4.6 in Rechnung gestellt.

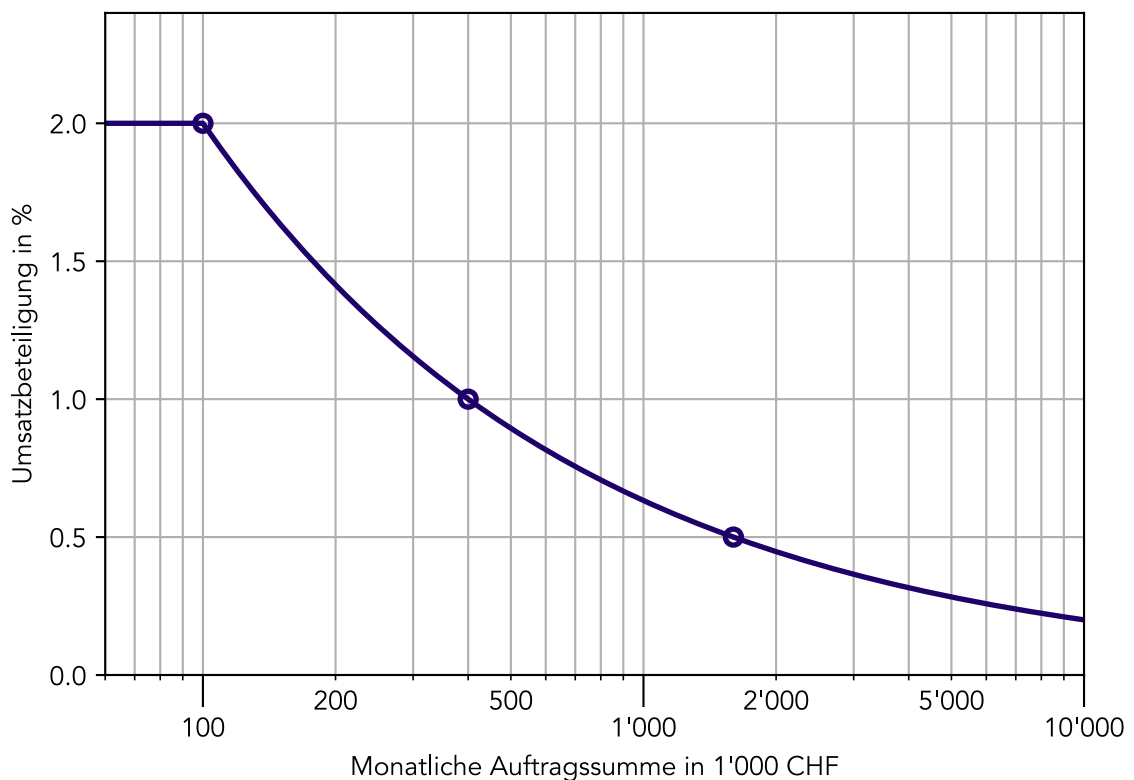
4.3 Spesen

- a Der *Lieferant* darf seine effektiven Reisekosten und Reisezeit ab Firmenstandort in Rechnung stellen.
- b Alle anderen Spesen werden vorher offeriert.

4.4 Nutzungsgebühr

- a Der *Kunde* schuldet dem *Lieferanten* eine Nutzungsgebühr.
- b Die Nutzungsgebühr deckt sämtliche Leistungen des *Lieferanten* unter diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, mit Ausnahme derjenigen, die in *Einzelverträgen* zusätzlich geregelt sind.
- c Die Nutzungsgebühr beträgt einen Prozentsatz der Auftragssumme der monatlich durch die *Clients* in die *Kundensoftware* übermittelten Aufträge. Der Prozentsatz ist abhängig von der Auftragssumme a und beträgt:

$$p(a) = 2^{1-\max(0, \log_4(\frac{a}{100'000}))}$$





4.5 Tagessätze

Ein Tag besteht aus 8 Stunden.

- a 1400 CHF für Projektleitung, Entwicklung, Gestaltung und Systemtechnik
- b 1600 CHF für Beratung und Konzeption

4.6 Rechnungen

- a Rechnungen werden üblicherweise zwischen dem 16. und 23. Tag jedes Monats gestellt und beinhalten alle aufgelaufenen Entschädigungen bis mindestens dem 15. jedes Monats. Nutzungsgebühren werden wo bekannt vorgängig in Rechnung gestellt.
- b Es gilt eine Zahlungsfrist von 30 Tagen.
- c Die Bankspesen werden geteilt. Bei Überweisungen nach SEPA entspricht das SHA.
- d Sämtliche Ansätze, Preise, Gebühren, Kosten und Entschädigungen im *Vertragswerk* oder einer Offerte verstehen sich in CHF exklusive Mehrwertsteuer.
- e Wechselkursgebühren werden vom *Kunden* übernommen.

4.7 Verzug

- a Befindet sich der *Kunde* mit einer Zahlung in Verzug, stellt ihm der *Lieferant* eine erste Mahnung mit einer Nachfrist von 30 Tagen zu.
- b Kommt der *Kunde* seiner Zahlungsverpflichtungen wiederum nicht nach, stellt ihm der *Lieferant* eine zweite Mahnung mit einer Nachfrist von weiteren 30 Tagen zu.
- c Lässt der *Kunde* die Nachfristen der ersten und zweiten Mahnung ohne Zahlung verstreichen, hat der *Lieferant* ab dann das Recht:
 - i einen Verzugszins von 12% pro Jahr zu verlangen;
 - ii sämtliche Leistungen einzustellen und den Zugang zum *SyncServer* und den *Clients* zu blockieren;
 - iii Einzelverträge sowie diese Allgemeine Geschäftsbedingungen aus wichtigem Grund ohne Berücksichtigung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

5 Mängelrechte

5.1 Haftung

- a Die *Parteien* sind haftbar für direkten Schaden, der auf ihre Grobfahrlässigkeit oder ihren Vorsatz zurückzuführen ist.
- b Die Haftung der *Parteien* ist beschränkt auf die unter diesem *Vertragswerk* geschuldeten Entschädigungen für ein Jahr.
- c Die *Parteien* haften nicht für Ansprüche Dritter, für entgangenen Gewinn (mit Ausnahme für den entgangenen Gewinn des *Lieferanten*), für die Wiederherstellung von Daten, für unnütze Aufwendungen, für Rufschädigung, für indirekte und Folgeschäden.



- d Die *Parteien* haften nicht für Schäden aus Fällen höherer Gewalt. Sollte eine Partei ihre Pflichten aufgrund dessen nicht erbringen können, werden diese Pflichten hinausgeschoben, bis der Fall vorüber ist.
- e Jede weitere Haftung der *Parteien* ist ausgeschlossen.

5.2 Gewährleistung

- a Der *Lieferant* sichert zu, dass die *Software* (nicht die *Implementation*) keine Immaterialgüterrechte Dritter verletzt.
- b Der *Lieferant* verpflichtet sich, den *Kunden* gegen alle Ansprüche und Klagen zu verteidigen, welche in Verbindung mit einer tatsächlichen oder behaupteten Verletzung von Immaterialgüterrechten durch die *Software* von Dritten gegen den *Kunden* vorgebracht werden. Dies unter der Voraussetzung, dass:
 - i der *Kunde* die *Software* ausschliesslich in Übereinstimmung mit den Bestimmungen des *Vertragswerkes* verwendet hat;
 - ii der *Kunde* den *Lieferanten* unverzüglich und detailliert über den Vorwurf der Verletzung unterrichtet hat;
 - iii der *Kunde* dem *Lieferanten* das Recht einräumt, sämtliche mit einem entsprechenden Vorwurf in Verbindung stehende Verhandlungen und Prozesse zu führen;
 - iv der *Kunde* dem *Lieferanten* jegliche erforderliche Unterstützung zukommen lässt, wobei sich der *Lieferant* verpflichtet, dem *Kunden* die damit zusammenhängenden Auslagen zu vergüten.
- c Falls in einem rechtskräftigen Gerichtsurteil festgestellt wird, dass die *Software* Rechte Dritter verletzt, wird der *Lieferant* nach eigenem Ermessen und auf eigene Rechnung:
 - i mit dem Rechteinhaber eine Vereinbarung über den Erwerb der entsprechenden Rechte eingehen;
 - ii die *Software* so abändern, dass keine Verletzung von Rechten Dritter mehr vorliegt; oder
 - iii die *Software* ersetzen, um eine Verletzung von Rechten Dritter zu vermeiden.
- d Falls es dem *Lieferanten* nicht möglich sein sollte, eine Vereinbarung mit dem Rechteinhaber zu schliessen oder die *Software* entsprechend abzuändern oder zu ersetzen, hat der *Kunde* das Recht, die *Software* zurückzugeben. Dies ist der einzige Anspruch, über den der *Kunde* in diesem Zusammenhang verfügt.

5.3 Veraltete Betriebssystemversionen

- a Der *Lieferant* ist nicht in der Lage, die Sicherheit der *Apps* zu gewährleisten, wenn die *Apps* durch den *Kunden* auf Mobilgeräten genutzt werden, deren Betriebssystem vom Hersteller nicht mehr gewartet wird oder auf Wunsch des *Kunden* für solche veralteten Betriebssystemversionen angeboten werden.
- b Im Hinblick auf *Apps*, welche auf solchen veralteten Betriebssystemversionen betrieben werden, ist jede Gewährleistung und Haftung des *Lieferanten* ausgeschlossen.



6 Informationssicherheit

6.1 Datenschutz

- a Der *Kunde* nimmt zu Kenntnis, dass die *Implementation* die *Stammdaten* inklusive persönlicher Daten der Endkunden über das Internet von der *Kundensoftware* über den *SyncServer* an die *Apps* und zurück übermittelt.
- b Die *Implementation* wird vom *Lieferanten* in *Europa* gehostet.
- c Der *Lieferant* handelt als Auftragsdatenbearbeiter des Kunden. Als solcher bearbeitet der *Lieferant* persönliche Daten nur in dem Umfang, wie dies zum Vollzug des *Vertragswerkes* erforderlich ist. Dabei handelt der *Lieferant* in Übereinstimmung mit den vom Kunden erteilten Instruktionen.
- d Dem *Lieferanten* ist es untersagt, Daten in ein Land ausserhalb *Europas* zu transferieren. Ausgenommen sind Daten, die durch die Anwender mit den *Clients* verarbeitet werden.

6.2 Geheimhaltung

- a Die *Parteien* verpflichten sich zur Geheimhaltung vertraulicher Informationen, es sei denn, sie sind anderweitig öffentlich bekannt geworden. Vertrauliche Informationen sind Personendaten, Quelltexte und Preise.
- b Im Fall einer gesetzlich verlangten Offenlegung ist die Partei verpflichtet, die andere Partei so früh wie möglich über die drohende Offenlegung zu unterrichten, damit die andere Partei die erforderlichen Schritte zur Wahrung ihrer Interessen ergreifen kann.

7 Gültigkeit

7.1 Dauer

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingung treten mit der Zahlung der ersten Rechnung durch den *Kunden* in Kraft und treten nach erfolgter Kündigung mit der Beendigung ausser Kraft.

7.2 Änderungen

Geänderte Allgemeinen Geschäftsbedingung werden dem *Kunden* elektronisch zugesandt. Ohne Gegenbericht treten sie nach einem Monat in Kraft.

7.3 Kündigung

- a Dieser Rahmenvertrag kann von den *Parteien* auf das Ende eines Monats gekündigt werden.
- b Es gelten die folgenden Kündigungsfristen:
 - i durch den *Lieferanten* ein Jahr;
 - ii durch den *Kunden* 3 Monate.
- c Einzelverträge können nicht vorzeitig ordentlich gekündigt werden.



- d Vorbehalten bleibt das Recht der *Parteien*, diesen Rahmenvertrag aus wichtigem Grund zu kündigen:
 - i Dem *Kunden* steht das insbesondere zu, wenn alle *Clients* für eine Dauer von mehr als einem Monat ausser Betrieb bleiben.
 - ii Dem *Lieferanten* steht das insbesondere zu, wie in 4.7.c.iii beschrieben.

7.4 Beendigung

- a Die Beendigung diese Allgemeine Geschäftsbedingungen zieht auch die Beendigung bestehender *Einzelverträge* nach sich.
- b Die Beendigung eines *Einzelvertrages* hat keinen Einfluss auf diese Allgemeine Geschäftsbedingungen.

8 Allgemeine Bestimmungen

8.1 Pflichten des Kunden

- a Bereitstellung eines kompetenten Projektleiters, der berechtigt ist, im Namen des *Kunden* bindende Entscheide zu treffen.
- b Beim Bezug Dritter müssen diese kompetent, instruiert und beaufsichtigt sein.
- c Erstellung angemessener Backups sämtlicher *Stammdaten*.

8.2 Marketing

- a Dem *Lieferanten* ist es erlaubt, den *Kunden* als seinen *Kunden* zu nennen.
- b Der *Lieferant* darf allgemeine Informationen veröffentlichen. Allgemeine Informationen sind Zeitpunkte, Zweck und verwendete Technologien.
- c Der *Lieferant* darf Screenshots und Videos der individualisierten *Clients* inklusive darin erkennbarer Markenzeichen und Logos veröffentlichen.
- d Der *Lieferant* darf seinen Namen, sein Logo und seine Kontaktangaben der *Implementation* platzieren.

8.3 Subakkordanten

- a Beiden Parteien ist es erlaubt, Dritte als Subakkordanten beizuziehen, um Leistungen zu erbringen oder Pflichten nachzukommen. Jeder Partei kann den Beizug eines Dritten ablehnen, sofern dieser:
 - i das Vertrauen konkret und kürzlich gestört hat; oder
 - ii einen Interessenkonflikt hat;
 - iii ein Konkurrent ist.
- b Jede Partei ist verantwortlich und haftbar für die Handlungen und Unterlassungen ihrer Subakkordanten als wären es ihre eigenen.



8.4 Gerichtsstand und anwendbares Recht

- a Dieses *Vertragswerk* untersteht ausschliesslich dem Schweizer Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen vom 11. April 1980 über den internationalen Warenkauf und des Bundesgesetzes über das Internationale Privatrecht.
- b Gerichtsstand ist Zürich.