

AGB SwissMentor Projektdienstleistungen

1. Geltungsbereich

1.1. Anwendbarkeit

Diese AGB gelten für Projektdienstleistungen der SWISSMENTOR AG (nachfolgend «Anbieter») gegenüber dem Kunden, insbesondere für:

- Einführung und Konfiguration von SwissMentor
- Schulungen, Workshops, Anforderungsanalysen
- Datenmigrationen und Importe
- Erstellung von Reports, Formularen, Templates
- Schnittstellen, Erweiterungen und kundenspezifische Anpassungen

1.2. Vertragsbestandteile und Rangfolge

Das Vertragswerk besteht in folgender Rangfolge:

1. Projektvertrag / Statement of Work (SOW) / Offerte (inkl. Anhänge)
2. Diese AGB Projektdienstleistungen
3. AGB SwissMentor Cloud Services (sofern der Projektvertrag darauf verweist)

Allfällige Einkaufsbedingungen/AGB des Kunden sind ausgeschlossen.

1.3. Abgrenzung zu Betrieb und Support

Betrieb, Verfügbarkeit, Support-SLAs und wiederkehrende Serviceleistungen (SaaS) sind nicht Bestandteil dieser Projekt-AGBs, sofern nicht ausdrücklich im Projektvertrag vereinbart.

2. Leistungsmodell

2.1. Dienstleistungstyp

Sofern im Projektvertrag nicht ausdrücklich als Werkleistung (mit definierten Abnahmekriterien) vereinbart, erbringt der Anbieter Projektdienstleistungen als Dienstleistungen nach Aufwand (Auftragsrecht).

2.2. Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI)

Der Anbieter ist berechtigt, KI-Technologien zur Erbringung von Projektdienstleistungen einzusetzen (z.B. zur Erstellung von Konzepten, Spezifikationen, Tests, Analysen oder Code).

Der Anbieter stellt dabei sicher, dass:

- **Keine personenbezogenen oder sensible Daten** an KI-Dienste übermittelt werden
- Kundendaten nur an KI-Dienste übermittelt werden, die den schweizerischen Datenschutzanforderungen entsprechen oder gleichwertige Schutzmassnahmen bieten

- Keine Kundendaten zum Training externer KI-Modelle verwendet werden
- Die Verantwortung für Ergebnisse und Entscheidungen beim Anbieter verbleibt

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde stellt sicher:

- Benennung von Ansprechpersonen mit Entscheidungskompetenz
- Zeitnahe Lieferung von Informationen, Daten, Zugängen und Testfällen
- Verfügbarkeit von Fachpersonen für Workshops, Reviews und Tests
- Durchführung der vereinbarten Abnahmen/Tests innerhalb der Fristen

Verzögerungen oder Mehraufwände infolge fehlender oder verspäteter Mitwirkung trägt der Kunde.

4. Projektorganisation und Kommunikation

4.1. Ticketing / Protokollierung

Für Mängelmeldungen, Fragen und Change Requests nutzt der Anbieter ein Ticketsystem. Der Kunde liefert ausreichend Informationen zur Reproduzierbarkeit (Schritte, Screenshots, Logauszüge, Zeitpunkte).

4.2. Remote-Zugriff

Soweit erforderlich und zulässig, kann der Anbieter zur Analyse/Implementierung per Remote-Zugriff auf Systeme/Umgebungen des Kunden zugreifen. Der Kunde stellt die hierfür notwendigen Rechte und Rahmenbedingungen bereit.

5. Änderungen des Leistungsumfangs (Change Requests)

Änderungen am Leistungsumfang, Terminen oder Kosten sind schriftlich zu beantragen und werden durch den Anbieter geprüft.

Der Anbieter teilt dem Kunden innert angemessener Frist (in der Regel innert 5 Arbeitstagen) mit:

- ob die Änderung umsetzbar ist
- welche Auswirkungen auf Terminplan und Kosten entstehen
- ob Arbeiten bis zum Entscheid sinnvoll fortgesetzt werden können

Änderungen werden erst mit schriftlicher Vereinbarung

(Nachtrag) verbindlich.

6. Lieferung, Abnahme und Mängel

6.1. Lieferung

Liefergegenstände (z.B. Reports, Schnittstellen, Templates, Konfigurationen) werden in der im Projektvertrag definierten Form bereitgestellt.

Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, erfolgt die Lieferung von im Projekt umgesetzten Änderungen (z.B. neue Reports, Module, Schnittstellen, Anpassungen) im Zusammenhang mit einer **neuen SwissMentor-Version** bzw. einem Release.

6.2. Lieferbereitschaft und Projektabschluss

Termin- und Lieferfristen beziehen sich auf die **Lieferbereitschaft** durch den Anbieter (Bereitstellung des Liefergegenstands bzw. Releases in einer vereinbarten Umgebung oder zur Installation), nicht auf den Zeitpunkt der Installation, Einführung oder produktiven Nutzung beim Kunden.

Der Kunde ist verantwortlich für die zeitnahe Installation/Einführung der bereitgestellten Version (Rollout). Verzögerungen bei der Installation oder Einführung, die durch den Kunden oder durch Dritte verursacht werden, begründen keinen Verzug des Anbieters. Das Projekt bzw. der Liefergegenstand gilt als geliefert, sobald der Anbieter die Lieferung bereitgestellt und dem Kunden die Lieferbereitschaft angezeigt hat.

6.3. Abnahme

Sofern Abnahmekriterien vereinbart sind, prüft der Kunde die Liefergegenstände innert der im Projektvertrag festgelegten Frist (falls nicht geregelt: 20 Arbeitstage).

Der Kunde ist verpflichtet, die Abnahmeprüfung **vollständig** und innerhalb der vereinbarten Frist durchzuführen. Alle **im Rahmen der Abnahmeprüfung erkennbaren Mängel** sind in einem **einzigen, abschliessenden Abnahmeprotokoll** zu dokumentieren. Eine inkrementelle oder etappenweise Mängelrüge während laufender Abnahme ist nicht vorgesehen, sofern nicht ein kritischer Mangel die Fortsetzung der Prüfung verunmöglicht.

Verhindert ein **kritischer Mangel** die Fortsetzung der Abnahmeprüfung, weil wesentliche weitere Abnahmekriterien oder Testschritte aufgrund dieses Mangels nicht sinnvoll geprüft werden können, kann der Kunde die Prüfung unterbrechen und den Mangel dem Anbieter melden. Nach Behebung des kritischen Mangels beginnt die Prüfungsfrist erneut.

Das Abnahmeprotokoll muss enthalten:

- Datum der Prüfung
- Geprüfte Funktionen/Liefergegenstände
- Vollständige Liste aller festgestellten Mängel mit Beschreibung und Reproduktionsschritten
- Abnahmeerklärung (Abnahme, Abnahme mit Vorbehalt, oder Ablehnung mit Begründung)

6.4. Wirkung der Abnahme

Ohne fristgerechte Einreichung eines vollständigen Abnahmeprotokolls gilt der Liefergegenstand als **vorbehaltlos abgenommen**.

Die produktive Nutzung eines Liefergegenstands durch den Kunden gilt als stillschweigende Abnahme, sofern der Kunde nicht innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Beginn der produktiven Nutzung schriftlich Mängel rügt. In diesem Fall hat der Kunde alle festgestellten Mängel in einem Abnahmeprotokoll zu dokumentieren.

6.5. Nachbesserung

Enthält das Abnahmeprotokoll berechnete Mängel, behebt der Anbieter diese innert angemessener Frist. Nach der Nachbesserung hat der Kunde die beanstandeten Punkte innert 10 Arbeitstagen erneut zu prüfen. Beanstandungen, die keinen Mangel darstellen oder auf neue bzw. zusätzliche Anforderungen hinauslaufen, können als Change Request behandelt werden.

6.6. Mängelrüge nach Abnahme

Mängel, die bei sorgfältiger Durchführung der Abnahmeprüfung nicht erkennbar waren und erst nach der Abnahme entdeckt werden, sind unverzüglich und nachvollziehbar zu melden. Der Anbieter behebt berechnete Mängel im Rahmen der vereinbarten Gewährleistung durch Nachbesserung.

6.7. Gewährleistung

Falls nicht anders vereinbart, beträgt die Gewährleistungsfrist 6 Monate ab Abnahme. Besteht zum Zeitpunkt der Abnahme ein gültiger SwissMentor Servicevertrag mit Wartung für kundenspezifische Anpassungen, verlängert sich die Gewährleistung für diese Komponenten auf die Dauer des aktiven Servicevertrags, mindestens jedoch 6 Monate ab Abnahme. Die Gewährleistung endet automatisch mit der Beendigung des Servicevertrags.

Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Mängel, die zurückzuführen sind auf:

- Fehlbedienung oder unsachgemässe Nutzung
- kundenseitige Änderungen/Eingriffe
- Drittsoftware oder kundenseitige Infrastruktur

- unvollständige/fehlerhafte Anforderungen oder Daten des Kunden

7. Vergütung und Zahlungsbedingungen

7.1. Vergütung

Vergütung und Abrechnungsmodalitäten richten sich nach dem Projektvertrag (Festpreis, Kostendach oder nach Aufwand).

7.2. Wartungsgebühren für Anpassungen und Neuentwicklungen

Für alle im Rahmen eines Projekts erstellten kundenspezifischen Anpassungen und Neuentwicklungen fallen nach Abnahme **Wartungsgebühren** gemäss dem jeweils gültigen Servicevertrag an. Die Wartung umfasst die Sicherstellung der Lauffähigkeit der Anpassungen bei Software-Updates, die Behebung von Fehlern sowie die Pflege der Schnittstellen zu Drittkomponenten.

Wartungsgebühren für Standardfunktionen der SwissMentor Cloud Services (SaaS) sind nicht Bestandteil dieser Regelung und werden separat über die Cloud-Servicegebühren abgedeckt.

7.3. Spesen

Spesen und Reisezeiten werden gemäss Projektvertrag oder aktueller Honorarordnung verrechnet.

7.4. Abschlagszahlungen

Sofern im Projektvertrag oder in der Offerte Abschlagszahlungen vereinbart sind (z.B. Anzahlung bei Freigabe, Restzahlung nach Abnahme), gelten diese vorrangig. Die konkreten Zahlungsmeilensteine und Anteile werden im Projektvertrag bzw. in der Offerte festgelegt.

7.5. Rückhaltung

Wird eine Rechnung teilweise bestritten (z.B. wegen behaupteter Mängel), ist der unbestrittene Teil dennoch fristgerecht zu bezahlen. Eine Rückhaltung der gesamten Rechnung ist nicht zulässig.

7.6. Zahlungsfrist

Rechnungen sind netto innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum zahlbar. Bei Zahlungsverzug kann der Anbieter Leistungen nach Mahnung sistieren.

8. Personal und Beizug Dritter

Der Anbieter setzt qualifiziertes Personal ein. Er ist berechtigt, Subunternehmer, externe Fachspezialisten oder

Partnerunternehmen für die Erbringung von Projektleistungen beizuziehen. Der Anbieter haftet für beigezogene Dritte wie für eigenes Handeln.

Sofern Dritte im Rahmen der Projektleistung Personendaten des Kunden bearbeiten, stellt der Anbieter sicher, dass geeignete vertragliche und organisatorische Schutzmassnahmen bestehen.

9. Vertraulichkeit und Datenschutz

9.1. Vertraulichkeit

Beide Parteien verpflichten sich zur Geheimhaltung vertraulicher Informationen. Diese Pflicht besteht vor Vertragsabschluss und gilt nach Vertragsende fort.

9.2. Datenschutz

Soweit der Anbieter im Rahmen der Projektdienstleistungen Personendaten bearbeitet, erfolgt dies ausschliesslich zum Zweck der Vertragserfüllung und unter Einhaltung des schweizerischen Datenschutzrechts.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass bei Support-/Projektarbeiten (z.B. Remote-Zugriff) ein Zugriff auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden kann.

10. Eigentums- und Nutzungsrechte

10.1. Vorbestehende Werke

Alle Rechte an vorbestehenden Werken, Tools, Bibliotheken, Templates und generischen Komponenten des Anbieters verbleiben beim Anbieter.

10.2. Projektergebnisse

Sofern nicht anders vereinbart, erhält der Kunde ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht an den im Projekt erstellten Arbeitsergebnissen, soweit diese für die Nutzung von SwissMentor beim Kunden erforderlich sind.

Der Anbieter ist berechtigt, generisches Know-how, Methoden, Erfahrungen und nicht kundenspezifische Teile von Arbeitsergebnissen weiterzuverwenden.

10.3. Standardisierung und Weiterverwendung

Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, ist der Anbieter berechtigt, im Rahmen von Projekten erstellte Konzepte, Funktionalitäten, Reports, Schnittstellen, Konfigurationen oder sonstige Arbeitsergebnisse (ganz oder teilweise) in die Standardsoftware «SwissMentor» zu integrieren und weiterzuentwickeln.

Ein Anspruch des Kunden auf Exklusivität, Herausgabe von Quellcode, Lizenzgebühren oder Beteiligungen besteht nicht.

Der Anbieter stellt sicher, dass bei einer solchen Standardisierung keine vertraulichen Informationen, kundenspezifischen Daten oder personenbezogenen Daten des Kunden offengelegt oder für andere Kunden zugänglich gemacht werden.

11. Haftung

Der Anbieter haftet nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

Bei leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung – soweit gesetzlich zulässig – auf die im Projektvertrag vereinbarte Vergütung (bei nach Aufwand: auf die in den letzten 12 Monaten bezahlten Projektleistungen) beschränkt.

Ausgeschlossen ist die Haftung für indirekte Schäden und Folgeschäden (z.B. entgangener Gewinn), soweit gesetzlich zulässig.

12. Höhere Gewalt

Keine Partei haftet für Verzögerungen oder Nichterfüllung, die auf Umstände ausserhalb ihrer Kontrolle zurückzuführen sind (höhere Gewalt). Die betroffene Partei informiert die andere Partei unverzüglich.

Dauert ein Ereignis höherer Gewalt länger als 30 Tage, kann jede Partei den Projektvertrag ausserordentlich kündigen.

13. Schlussbestimmungen

13.1. Schriftform

Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform.

13.2. Teilungültigkeit

Sollten einzelne Bestimmungen ungültig sein oder werden, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

13.3. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Es gilt schweizerisches Recht. Gerichtsstand ist Bern, sofern im Projektvertrag nicht abweichend vereinbart.

SWISSMENTOR AG | Brückfeldstrasse 16, 3012 Bern | www.swissmentor.com