

## I. Allgemeine Regelungen

### 1 Vertragsgegenstand

1.1 Die BISON erbringt im Rahmen dieses Vertrages:

- a Dienstleistungen, insbesondere Beratungsleistungen, Projektmanagement, Unterstützungsleistungen, Beratung zu Installation und Schulungen für den Kunden. Die Leistungserbringung erfolgt auf auftragsrechtlicher Basis im Sinne von Art. 394 ff. OR;
- b Werkleistungen, insbesondere die Anpassung von separat erworbener Standardsoftware durch Modifikation und Parametrisierung. Die Leistungserbringung erfolgt auf werkvertraglicher Basis im Sinne von Art. 363 ff. OR. Das Arbeitsergebnis dieser Leistungen wird als „Arbeitsergebnisse“ bezeichnet.

1.2 Die von BISON erbrachten Leistungen sind im Vertrag („Vertrag“ oder „Auftragsbestätigung“) vereinbart.

### 2 Geltung der Vertragsbedingungen

2.1 Nachrangig zu diesen Besonderen Vertragsbedingungen Dienstleistung gelten die zur Zeit des Vertragsabschlusses gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen von BISON, abrufbar unter [\[AGB Bison Schweiz - BISON Group \(bison-group.com\)\]](#). Die Bestimmungen des Vertrages gehen denjenigen dieser Besonderen Vertragsbedingungen vor.

### 3 Information und Kooperation

3.1 Für die Leistungserbringung ist eine enge Zusammenarbeit der Vertragspartner notwendig. Die Vertragspartner werden einander daher über alle Umstände aus ihrer Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die Leistungserbringung durch die BISON haben können.

3.2 Die Vertragspartner benennen jeweils eine verantwortliche Person, die dem anderen Vertragspartner im Zusammenhang mit der Leistungserbringung als Ansprechpartner zur Verfügung steht und die befugt ist, für den jeweiligen Vertragspartner verbindliche Erklärungen abzugeben oder herbeizuführen und Erklärungen des anderen Vertragspartners entgegenzunehmen.

### 4 Änderungsverfahren

4.1 Der Kunde ist berechtigt, schriftlich Änderungen und Erweiterungen der Leistungen zu verlangen („Change Request“).

4.2 BISON wird den Change Request des Kunden prüfen. Ist eine umfangreiche Prüfung des Change Request erforderlich, darf BISON für den für die Prüfung erforderlichen Aufwand eine gesonderte Vergütung verlangen. Ist dies der Fall, teilt die BISON dies dem Kunden unverzüglich mit und unterbreitet ihm ein Prüfungsangebot mit Angaben zum Zeitrahmen der Prüfung und zur Vergütung.

4.3 Ist keine Prüfung nach Ziffer 4.2 erforderlich, wird BISON dem Kunden ein Realisierungsangebot unterbreiten und hierbei insbesondere Angaben zur Leistungszeit und zur Vergütung machen. Unterbreitet BISON dem Kunden ein Realisierungsangebot, so wird der Kunde innerhalb von zehn Arbeitstagen erklären, ob er dem Angebot zustimmt.

4.4 Leistungsänderungen sind schriftlich zu vereinbaren. Solange die Vertragspartner keine Vereinbarung über eine Leistungsänderung getroffen haben, wird BISON die Leistungen gemäss der ursprünglichen Vereinbarung erbringen.

### 5 Pflichten des Kunden

5.1 Der Kunde wird alle in seiner Sphäre liegenden Voraussetzungen dafür schaffen, die BISON zur Leistungserbringung benötigt. Er wird insbesondere:

- a BISON elektronischen Zugang zur technischen Systemumgebung gewähren und die dafür erforderlichen technischen Voraussetzungen auf eigene Kosten schaffen;
- b bei Bedarf Räume und Arbeitsplätze mit ausreichender Ausstattung zur Verfügung stellen;
- c alle bei ihm vorhandenen und für die Leistungserbringung erforderlichen Unterlagen und Informationen rechtzeitig und vollständig zur Verfügung stellen;
- d dafür Sorge tragen, dass auf Seiten des Kunden in ausreichender Anzahl geeignete Ansprechpersonen mit dem erforderlichen Fachwissen und Informationen zur Verfügung stehen;
- e bei der Installation von Software die dafür notwendige technische Systemumgebung (Hardware, Betriebssysteme, Netzwerk, Datensicherung) bereitstellen und betreiben;
- f von der BISON überlassene und freigegebene Updates, neue Releases und sonstige neuen Versionen von Software vor ihrem produktiven Einsatz sorgfältig testen und unverzüglich in Betrieb nehmen.

5.2 Die Pflichten des Kunden nach Ziffer 5.1 sind vertraglich geschuldete Pflichten. Erfüllt der Kunde diese Pflichten nicht oder nicht ordnungsgemäss und hat dies Auswirkungen auf die von der BISON zu erbringenden Leistungen, so kann BISON, unbeschadet weitergehender Rechte, eine entsprechende angemessene Anpassung der vertraglichen Vereinbarungen (z.B. Änderungen des Zeitplans und der Vergütung) verlangen. Wenn BISON durch nicht ordnungsgemässe oder nicht rechtzeitige Erfüllung dieser Pflichten ein Mehraufwand entsteht, kann sie dem Kunden diesen Mehraufwand in Rechnung stellen.

## 6 Vergütung

- 6.1 Mangels anderer Vereinbarung gilt die jeweils aktuelle Dienstleistungspreisliste („Dienstleistungspreisliste“) von BISON, die über [\[AGB Bison Schweiz - BISON Group \(bison-group.com\)\]](#) angefordert werden kann.
- 6.2 Für Leistungen, die die BISON auf Wunsch des Kunden ausserhalb der in Ziffer 7.1 geregelten Zeiten erbringt, richtet sich der Aufpreis mangels anderer Vereinbarungen nach der Dienstleistungspreisliste.
- 6.3 Die Arbeitszeit wird im Takt von begonnenen 15 Minuten berechnet.
- 6.4 Werden Leistungen über einen Zeitraum von mehr als einem Monat erbracht, so kann BISON für jeden Kalendermonat eine Abrechnung erstellen.

## 7 Leistungserbringung von BISON

- 7.1 BISON erbringt die Leistungen von Montag bis Freitag zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr. Wünscht der Kunde die Erbringung der Leistungen auch ausserhalb dieser Zeiten, wird BISON diesem Wunsch im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten entsprechen.
- 7.2 BISON erbringt die Leistungen nach dem jeweiligen Stand der Technik und unter Beachtung der sonstigen vereinbarten Anforderungen.
- 7.3 Falls kein Festpreis vereinbart wurde, wird BISON dem Kunden eine Leistungsaufstellung vorlegen.
- 7.4 BISON erbringt die Leistungen nach vorheriger Absprache und soweit erforderlich in den Geschäftsräumen des Kunden. Soweit eine Durchführung in den Geschäftsräumen des Kunden nicht erforderlich ist, ist BISON in der Auswahl des Leistungsorts frei.
- 7.5 Die von der BISON eingesetzten Personen treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden und unterliegen nicht seiner Weisungsbefugnis, auch wenn sie Leistungen in den Räumen des Kunden erbringen.

## II. Leistungen auf auftragsrechtlicher Basis

### 8 Leistungsstörungen

- 8.1 Der Kunde hat BISON unverzüglich schriftlich zu informieren, wenn er erkennt, dass eine Leistung von BISON nicht vertragsgemäss erbracht worden ist. Er hat dabei die nicht vertragsgemässe Leistungserbringung gegenüber BISON so detailliert wie möglich zu spezifizieren.
- 8.2 Soweit der Kunde seiner Informationspflicht gemäss Ziffer 8.1 nachgekommen ist, ist BISON zunächst berechtigt und verpflichtet, die betroffene Leistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb einer angemessenen Frist vertragsgemäss zu erbringen, sofern diese Nachholung der Leistung möglich und sinnvoll ist.

### 9 Vertragsauflösung zu Unzeit

- 9.1 Sofern der Kunde eine Auftragsbestätigung mit Leistungen auf überwiegend auftragsrechtlicher Basis zu Unzeit kündigt, wird der Kunde BISON schadlos halten. Der Auftraggeber verpflichtet sich in diesem Fall, BISON eine Konventionalstrafe von 20% des entzogenen Auftragssteils zu bezahlen. Zudem ist BISON berechtigt, den über die Konventionalstrafe hinaus gehenden Schaden geltend zu machen.

## III. Leistungen auf werkvertraglicher Basis

### 10 Abnahme

- 10.1 Nach Lieferung der Arbeitsergebnisse hat der Kunde unverzüglich eine Abnahmeprüfung durchzuführen, um festzustellen, ob die Arbeitsergebnisse vertragsgemäss hergestellt wurden.
- 10.2 Die Vertragspartner vereinbaren folgende Fehlerklassen:
- a Klasse 1: Betriebsverhindernder Fehler: Der Fehler verhindert die Nutzung des Arbeitsergebnisses oder wesentlicher Teile: Bei einem Fehler der Klasse 1 kann der Kunde die Abnahmeprüfung abbrechen. Das Verfahren beginnt neu, wenn die BISON erklärt, dass sie den Fehler beseitigt hat. Oder der Kunde kann wie bei einem Fehler der Klasse 2 vorgehen.
  - b Klasse 2: Betriebsbehindernder Fehler: Der Fehler behindert die Nutzung des Arbeitsergebnisses erheblich: Bei einem Fehler der Klasse 2 wird die Abnahmeprüfung fortgesetzt, sobald BISON erklärt, dass kein Fehler der Klasse 2 mehr besteht.
  - c Klasse 3: Sonstige Fehler: Fehler der Klasse 3 hindern den Gang der Abnahmeprüfung (und damit die Abnahme) nicht.
- 10.3 Eine Verschiebung in eine niedrigere Fehlerklasse kann auch dadurch erreicht werden, dass die BISON Möglichkeiten zur Problemvermeidung oder -umgehung aufzeigt.
- 10.4 Während der Abnahmeprüfung wird der Kunde der BISON alle auftretenden Abweichungen der Arbeitsergebnisse von den Leistungsanforderungen unverzüglich schriftlich mitteilen.
- 10.5 Mit erfolgreichem Ende der Abnahmeprüfung gelten die Arbeitsergebnisse als abgenommen, ohne dass es einer Erklärung des Kunden bedarf. Die Arbeitsergebnisse gelten auch als abgenommen, wenn der Kunde diese produktiv einsetzt oder wenn die Abnahme aus Gründen, die nicht von BISON zu vertreten sind, nicht innert 30 Kalendertagen nach Mitteilung der Abnahmebereitschaft bzw. nach Ablieferung/Installation erfolgt.
- 10.6 Erbringt BISON Teilleistungen oder haben die Parteien die Abnahme von Teilen der Arbeitsergebnisse vereinbart, so finden die Bestimmungen dieser Ziffer darauf Anwendung. Die Gewährleistungsfrist für diese Teile der Arbeitsergebnisse beginnt mit deren Abnahme zu laufen.

### 11 Gewährleistung

- 11.1 BISON gewährleistet, dass die Arbeitsergebnisse im Zeitpunkt der Abnahme über die in der Auftragsbestätigung vereinbarten Eigenschaften verfügen und frei von Rechtsmängeln sind. Mängel, die während der Gewährleistungsfrist auftreten, hat der Kunde BISON sofort schriftlich und in nachvollziehbarer Weise mitzuteilen.
- 11.2 Für Sachmängel beträgt die Gewährleistungsfrist 12 Monate und für Rechtsmängel 12 Monate ab Abnahme der Arbeitsergebnisse.
- 11.3 Eine Funktionsbeeinträchtigung der Arbeitsergebnisse, die aus Hardwaremängeln, Umgebungsbedingungen, Fehlbedienung oder ähnlichen Gründen resultiert, ist kein Mangel. Eine unerhebliche Minderung der Qualität bleibt unberücksichtigt.
- 11.4 Im Rahmen der Gewährleistung wird BISON nach eigener Wahl binnen angemessener Frist kostenlos Sachmängel durch Nachbesserung, Ersatzlieferung, durch Patches oder dadurch beheben, dass BISON Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Bei Rechtsmängeln leistet BISON dadurch Gewähr, dass sie dem Kunden nach ihrer Wahl eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an den Arbeitsergebnissen oder an gleichwertigen Arbeitsergebnissen verschafft.
- 11.5 Beseitigt BISON einen durch den Kunden angezeigten Mangel nicht, so setzt der Kunde BISON schriftlich eine angemessene Nachfrist zur nachträglichen Erfüllung. Beseitigt BISON den Mangel auch nicht innert dieser Frist, so befindet sich BISON im Verzug. Der Kunde ist darauf nach Ablauf einer weiteren schriftlich angesetzten, angemessenen Nachfrist berechtigt, bei Mängeln, die den bestimmungsgemässen Gebrauch der Arbeitsergebnisse ausschliessen oder stark beeinträchtigen, von dem mit der Auftragsbestätigung abgeschlossenen Vertrag zurückzutreten und den Preis zurückzufordern, soweit er bereits bezahlt wurde. Bei minderen Mängel hat der Kunde nur Anspruch auf eine angemessene Reduktion des Preises. Die Haftung für Mängelfolgeschäden wird ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Im Übrigen gelten die Haftungsbestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von BISON. Andere Ansprüche bei Nichtbeseitigung eines Mangels bestehen nicht.
- 11.6 Der Kunde unterstützt BISON bei der Fehleranalyse und Mängelbeseitigung, indem er insbesondere auftretende Probleme konkret beschreibt, BISON umfassend informiert, ihr Zugang zu seinen Daten gibt und die für die Mängelbeseitigung erforderliche Zeit und Gelegenheit gewährt. BISON kann die Mängelbeseitigung nach ihrer Wahl vor Ort oder in ihren Geschäftsräumen durchführen.
- a Leistungen im Rahmen der Nacherfüllung kann BISON auch durch Fernwartung erbringen. Softwarefehler kann BISON durch die Installation von Releases, Patches oder Umgehungslösungen und durch kleinere funktionale Anpassungen korrigieren. Es obliegt dem Kunden, vor der Mängelbeseitigung durch BISON seine Daten zu sichern.
- b BISON kann die Nacherfüllung auch durch telefonische, schriftliche oder elektronische Handlungsanweisung an den Kunden leisten.
- 11.7 Sofern Störungen dadurch verursacht werden, dass Arbeitsergebnisse verändert, ausserhalb der vorgegebenen Umgebung eingesetzt oder falsch bedient wurde oder sofern kein Mangel gefunden wird, ist BISON berechtigt, die für die Behebung der Störung erbrachten Leistungen gemäss aktueller Dienstleistungspreisliste in Rechnung zu stellen.