

1 Allgemeines

1.1 Geltungsbereich

- I. Diese AGB der 1stQuad sind Vertragsbestandteil aller Angebote, Auftragsbestätigungen und aller zwischen 1stQuad und dem Kunden („Kunde“) abgeschlossenen Verträge für Dienstleistungen.
- II. AGB sowie Angebote, Auftragsbestätigung oder Einzelvertrag bilden zusammen den zwischen den Parteien vereinbarten Vertrag („Vertrag“). Der Vertrag wird rechtsgültig vereinbart, indem der Kunde das Angebot, die Auftragsbestätigung oder den Einzelvertrag unterzeichnet und 1stQuad retourniert.
- III. Änderungen und Ergänzungen am Vertrag bedürfen der Schriftform und müssen die rechtsgültigen Unterschriften der Vertragsparteien tragen.
- IV. Sind einzelne Bestimmungen eines Vertrages unwirksam oder werden sie während der Vertragsdauer unwirksam, bleiben die übrigen Bestimmungen davon unberührt. Die Vertragsparteien werden sich bemühen, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine rechtsgültige zu vereinbaren, die dem wirtschaftlichen Ergebnis der unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommt. Entsprechendes gilt für eine Rechtslücke im Vertrag.
- V. Die Bestimmungen dieser Ziffer 1 (Allgemeines) gelten für die werk- (Ziffer 2) und die auftragsrechtlichen Leistungen (Ziffer 3) sowie für den Betriebssupport (Ziffer 4).

1.2 Vertragsleistungen

Die Vertragsleistungen („Vertragsleistungen“) sind spezifizierte Arbeiten gemäss den jeweiligen Verträgen. Die Verträge definieren die zu leistenden Vertragsleistungen im Einzelnen. Sie umfassen alle durch die 1stQuad gemäss dem Vertrag zu erbringenden Leistungen. Schuldet 1stQuad ein Arbeitsergebnis, das dem Kunden zu übergeben ist, wird dieses als "Arbeitsergebnis" bezeichnet.

1.3 Durchführung der Vertragsleistungen

1stQuad führt die Vertragsleistungen aus. Sie ist berechtigt, Dritte zur Vertragserfüllung beizuziehen. 1stQuad haftet für die Leistungen von beigezogenen Dritten wie für eigene Leistungen.

1.4 Mitwirkungspflichten

- I. Für die Funktionstüchtigkeit des vom Kunden der 1stQuad zur Auftragserfüllung beigeestellten Materials, wie Hard- und Software am Arbeitsplatz der Mitarbeiter von 1stQuad, bleibt der Kunde verantwortlich. Er trägt allfällige Wartungs-, Reparatur- und Ersatzkosten.
- II. Für Schäden, welche der 1stQuad durch beigestelltes Material direkt oder indirekt erwachsen, haftet der Kunde verschuldensunabhängig.
- III. Der Kunde verpflichtet sich, 1stQuad rechtzeitig alle notwendigen Informationen über seine Zielsetzungen und organisatorischen Gegebenheiten zu liefern sowie die technischen und betrieblichen Voraussetzungen zu schaffen, welche für die Erbringung der Leistungen von 1stQuad notwendig sind.

1.5 Vergütungen

- I. Der Kunde bezahlt 1stQuad für die Erbringung der Vertragsleistungen gegen Rechnungsstellung die in den jeweiligen Verträgen einzeln bezifferten Vergütungen und zusätzlich Spesen, Reise- und andere Kosten.
- II. Sofern im Vertrag nicht anders vereinbart, findet die «Allgemeine Preisliste» von 1stQuad in der zu diesem Zeitpunkt gültigen Version Anwendung.
- III. Alle Preise verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer.

1.6 Zahlungsbedingungen Allgemein

- I. Der Kunde leistet die Zahlungen innerhalb 30 Tagen nach Rechnungsstellung.
- II. Nach Ablauf der 30-tägigen Zahlungsfrist gerät der Kunde ohne weiteres in Verzug. 1stQuad ist seinen eigenen Leistungspflichten gemäss Vertrag so lange entzogen, als der Kunde sich in Verzug befindet. Vorbehalten bleibt die Geltendmachung der gesetzlichen Verzugsrechte durch 1stQuad.
- III. Verzug löst ohne besondere Mahnung einen Verzugszins aus in der Höhe von vier Prozent über dem jeweiligen Diskontsatz der Schweizerischen Nationalbank am Tag der Fälligkeit.
- IV. Die vereinbarten Zahlungstermine gelten in jedem Falle, insbesondere auch bei nicht durch die 1stQuad verschuldete Verzögerungen im Projektablauf.
- V. Zahlungen haben unabhängig von geltend gemachten Gewährleistungs- oder Haftungsansprüchen fristgerecht zu erfolgen.
- VI. Der Kunde ist nicht berechtigt, ohne das schriftliche Einverständnis von 1stQuad, eigene Forderungen mit Forderungen der 1stQuad zu verrechnen.

1.7 Termine

- I. Die Termine sind im Vertrag festhalten. Sobald absehbar ist, dass ein vereinbarter Termin nicht eingehalten werden kann, muss die Gegenpartei unverzüglich benachrichtigt werden. Termine verlängern sich angemessen, wenn (a) 1stQuad Informationen, die sie zur Erbringung der Vertragsleistungen benötigt, nicht rechtzeitig erhält, oder wenn der Kunde diese nachträglich ändert; (b) der Kunde mit den von ihm auszuführenden Arbeiten oder Mitwirkungspflichten im Rückstand ist oder die Zahlungsbedingungen nicht einhält; (c) Hindernisse auftreten, die ausserhalb des Willens oder Möglichkeiten von 1stQuad liegen.
- II. Ohne gegenteilige schriftliche Vereinbarung sind alle vereinbarten Termine als Richtwerte zu betrachten.

1.8 Nutzungsrechte

- I. Soweit im Vertrag nichts anderes bestimmt ist, verbleiben sämtliche Rechte an den gemäss dem Vertrag erstellten Arbeitsergebnissen bei 1stQuad. Nach vollständiger Bezahlung gewährt 1stQuad dem Kunden das nicht übertragbare, zeitlich unbeschränkte und nicht ausschliessliche Recht, die Arbeitsergebnisse für seine internen Geschäftszwecke im Rahmen der im Vertrag genannten Befugnis zu nutzen.
- II. Sofern es sich beim Arbeitsergebnis um Software handelt, darf sie nur in der in der im Vertrag genannten Konfiguration bzw. auf der dort genannten Systemplattform genutzt werden. Soweit keine zwingenden gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen, dürfen von der Software keine zusätzlichen Kopien erstellt oder Veränderungen oder Bearbeitungen durch den Kunden oder Dritte vorgenommen werden. Der Kunde verpflichtet sich, die Software Dritten weder ganz noch teilweise zu übertragen, zu überlassen oder sonst wie zugänglich zu machen. Mit Ausnahme des Nutzungsrechts gemäss dieser Ziffer 1.8 bleiben sämtliche Rechte an den Arbeitsergebnissen bei 1stQuad bzw. einem allfälligen Lizenzgeber von 1stQuad.
- III. Teile der Arbeitsergebnisse können von Drittenparteien stammen und insbesondere auch Open Source Software beinhalten („Drittsoftware“). Die Nutzung der Drittsoftware bestimmt sich nach deren Lizenzbedingungen, wobei für die Abnahme, die Gewährleistung und die Haftung von 1stQuad die Bestimmungen des Vertrages Anwendung finden. Die Lizenzbedingungen der Drittsoftware sind jeweils in einem entsprechenden File in der Drittsoftware selber aufgenommen und können dort durch den Kunden konsultiert werden. Mit

dem Abschluss dieses Vertrages anerkennt der Kunde, dass die Lizenzbedingungen der Drittsoftware auf die Drittsoftware Anwendung finden. Sollten die Lizenzbedingungen der Drittsoftware nicht gültig sein, gelten die Bestimmungen dieses Vertrages.

1.9 Rechtsgewährleistung

- I. 1stQuad verteidigt den Kunden gegen alle im Zusammenhang mit der vertragsgemässen Nutzung von Arbeitsresultaten erhobenen Ansprüche wegen Verletzung eines im Land, wo die Arbeitsresultate durch den Kunden vertragsgemäss genutzt werden, bestehenden Schutzrechtes, wie eines Urheber-, Patent- oder Markenrechts, sofern (a) 1stQuad vom Kunden innerhalb von 30 Kalendertagen von der Schutzrechtsverletzung oder der behaupteten Schutzrechtsverletzung schriftlich benachrichtigt wird, (b) der Kunde 1stQuad alle für die Erledigung der Streitsache notwendigen Informationen und jede zumutbare Zusammenarbeit und Unterstützung gewährt, (c) der Kunde 1stQuad die ausschliessliche Führung eines allfälligen Prozesses und aller Verhandlungen für die gerichtliche oder aussergerichtliche Erledigung des Rechtsstreites überlässt. Unter diesen Voraussetzungen führt 1stQuad den Rechtsstreit auf ihre Kosten.
- II. Sind Schutzrechte Dritter verletzt worden oder ist dies nach dem Ermessen von 1stQuad wahrscheinlich, hat 1stQuad die Wahl, entweder dem Kunden das Recht zum weiteren Gebrauch der betreffenden Arbeitsresultate zu verschaffen, diese zu ersetzen oder so abzuändern, dass die Schutzrechtsverletzung nicht mehr besteht oder diese Leistungen zurückzunehmen und dem Kunden die von diesem geleistete Vergütung zurückzuerstatten. Andere Ansprüche stehen dem Kunden gegenüber 1stQuad nicht zu.

1.10 Haftung

- I. 1stQuad haftet für Personenschäden unbeschränkt und für Sachschäden pro Vertragsverletzung bis zum Betrag von Fr. 30'000.--.
- II. Jede weitere Haftung, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere für indirekte oder Folgeschäden, wie entgangener Gewinn, Mehraufwendungen oder Personalkosten des Kunden, nicht realisierte Einsparungen, Ansprüche Dritter oder Schäden aus Datenverlust, wird ausdrücklich ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

1.11 Geheimhaltungspflicht

- I. Beide Parteien behandeln vertrauliche Informationen, die die andere Partei offenlegt oder von denen sie Kenntnis erhält, wie Akten, Studien, Geschäftsunterlagen, Konzepte oder Protokolle, vertraulich; diese Informationen dürfen nur im Rahmen der Vertragserfüllung verwendet und Dritten, die nicht zur Vertragserfüllung beigezogen werden, nicht zugänglich gemacht werden. Dies gilt auch nach Beendigung des Vertrages. Zu den vertraulichen Informationen von 1stQuad gehören auch die Arbeitsresultate.
- II. Beide Parteien erklären, dass sie ihren Partnern, Mitarbeitern und Arbeitnehmern, welche Kenntnisse von den besagten Informationen erhalten, vor Arbeitsaufnahme entsprechende Verpflichtungen auferlegen.

1.12 Datenschutz

- I. Beide Parteien verpflichten sich, personenbezogene Daten der anderen Partei nur zum Zwecke der Erfüllung dieses Vertrages zu bearbeiten.

- II. Insbesondere wird 1stQuad Personendaten des Kunden nur unter Beachtung der ihr vom Kunden hierfür erteilten Weisungen verwenden und Dritten nicht zugänglich machen.
- III. Beide Parteien werden beim Umgang mit Personendaten die anwendbaren Bestimmungen des Schweizer Datenschutzgesetzes beachten und insbesondere angemessene organisatorische und technische Massnahmen zur Verhinderung unbeabsichtigter Veränderung, Zerstörung oder Bekanntgabe der Daten treffen.

1.13 Abwerbverbot

- I. Die Anstellung von Mitarbeitern von 1stQuad oder die direkte oder indirekte Inanspruchnahme von Leistungen dieser Mitarbeiter während der Dauer eines Vertrages und innerhalb eines Jahres nach dessen Beendigung darf nur mit schriftlichem Einverständnis von 1stQuad erfolgen.
- II. Der Kunde verpflichtet sich, 1stQuad für jede Verletzung dieser Ziffer eine Konventionalstrafe in der Höhe von Fr. 100'000.-- zu bezahlen. Die Bezahlung der Konventionalstrafe entbindet nicht von der Einhaltung des Abwerbverbotes. 1stQuad ist zudem berechtigt, den darüberhinausgehenden Schaden geltend zu machen.

1.14 Referenzen

- I. 1stQuad ist es gestattet, den Kunden als Referenz anderen Kunden gegenüber zu nennen und in Präsentation oder anderen Unterlagen das Logo sowie den Firmennamen aufzuführen und eine kurze Projektbeschreibung abzugeben.
- II. Mit Einverständnis des Kunden ist 1stQuad zudem berechtigt, das Logo, den Firmennamen, die Projektbeschreibung und andere, nicht vertrauliche Informationen öffentlich (z.B. Website, Social Media oder Publikationen) zu nutzen.

1.15 Ausserordentliches Kündigungsrecht

- I. Beide Parteien haben das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist schriftlich zu kündigen, wenn die andere Partei zahlungsunfähig wird; ein Nachlassverfahren beantragt oder einen Nachlassvertrag abschliesst oder ein ähnliches Verfahren unter Konkurs- oder Insolvenzrecht durchläuft; ihre Geschäftstätigkeit aufgibt.
- II. Zudem sind beide Parteien berechtigt, den Vertrag gemäss den Bestimmungen von Art. 107 ff. OR aufzulösen, wenn die andere Vertragspartei eine Vertragsverletzung begeht und diese trotz einer schriftlich angesetzten Nachfrist von mindestens 30 Arbeitstagen nicht behebt. Andere Bestimmungen zu Vertragsverletzungen im Vertrag gehen dieser Bestimmung vor.
- III. Der Kunde wird 1stQuad in jedem Fall sämtliche vertragsgemäss erbrachten Leistungen bis zur Vertragsauflösung vergüten.

1.16 Verhältnis zu anderen Anhängen

Die unter diesen AGB abgeschlossenen Verträge gelten unabhängig voneinander.

1.17 Anwendbares Recht und Rechtsweg

- I. Beide Parteien sind darin bestrebt, ein partnerschaftliches Verhältnis zu pflegen. Ziel des Vertrages ist es, Bedingungen zu schaffen, die eine reibungslose und effiziente Erfüllung der Vertragsleistungen ermöglichen. Treten ernsthafte Unstimmigkeiten, Meinungsverschiedenheiten oder Konflikte auf, so bemühen sich beide Parteien, die Angelegenheit fair und möglichst unter Ausschöpfung aller Schlichtungsmöglichkeiten zu regeln. Diese Bestimmung hindert eine Partei aber nicht daran, jederzeit die ordentlichen Gerichte anzurufen.
- II. Die Verträge unterliegen dem materiellen Schweizer Recht (unter Ausschluss des Wiener Kaufrechts).

- III. Für alle Streitigkeiten zwischen dem Kunden und 1stQuad sind ausschliesslich die ordentlichen Gerichte am Sitz der Hauptniederlassung von 1stQuad zuständig. 1stQuad ist aber auch berechtigt, den Kunden am Sitz des Kunden zu belangen.

2 Werkvertrag

2.1 Anwendung

Die nachfolgenden Bestimmungen gelten für alle Verträge für die Erstellung eines Werkes im Sinne von OR Art. 363 ff.

2.2 Mitwirkungspflichten bei werkvertraglichen Leistungen

Zusätzlich zu den in Ziffer 1.4 aufgeführten Mitwirkungspflichten wird der Kunde bei werkvertraglichen Leistungen den folgenden Mitwirkungspflichten nachkommen:

- I. Bereitstellung der erforderlichen Personalressourcen aus den am Projekt beteiligten Fachabteilungen;
- II. Mitwirkung in der Projektleitung, Bezeichnung und Freistellung eines kompetenten Projektleiters auf Kundenseite sowie Umsetzung der Entscheide der Projektleitung;
- III. Bereitstellung einer geeigneten, vom produktiven System unabhängigen Systemumgebung, welche unter identischen Voraussetzungen wie im Produktivbetrieb im Rahmen der Einführung zu Entwicklungszwecken sowie zur Durchführung von Tests und insbesondere Abnahmetests eingesetzt werden kann;
- IV. regelmässige Datensicherung der Kundendaten;
- V. umfassende Orientierung von 1stQuad über die betrieblichen Abläufe des Kunden;
- VI. Bereitstellung der zu verarbeitenden Daten;
- VII. Definition und Programmierung der kundenseitig zu realisierenden Schnittstellen;
- VIII. Bereitstellung allenfalls notwendiger Lizenzen für Produkte, welche nicht von 1stQuad geliefert werden, jedoch für die kundenseitigen Anpassungsarbeiten notwendig sind;
- IX. Gewährung des Zutritts zu Räumlichkeiten des Kunden;
- X. gründliche Tests der Arbeitsresultate, bevor diese produktiv eingesetzt werden.

2.3 Abnahme

- I. Die Abnahme des Arbeitsresultates dient zur Überprüfung der Vertragsleistung und entlastet die 1stQuad.
- II. Die Ablieferung des Arbeitsresultates ist durch den Kunden schriftlich zu bestätigen. Der Kunde hat innerhalb 30 Kalendertagen seit Ablieferung die volle Funktionstüchtigkeit des Arbeitsresultates zu überprüfen.
- III. Erfolgt innerhalb vorgenannter Frist keine schriftliche Rüge bzw. erklärt der Kunde, dass es der Vereinbarung entspricht, gilt das Arbeitsresultat als abgenommen, soweit nicht Mängel vorliegen, die bei der übungsgemässen Untersuchung nicht erkennbar waren (versteckte Mängel). Das Arbeitsresultat gilt auch als abgenommen, wenn der Kunde es produktiv nutzt.
- IV. 1stQuad kann Teillieferungen vornehmen.
- V. Erfolgt innerhalb der unter Ziffer 2.3.II genannten Frist eine schriftliche Rüge durch den Kunden und genügt das Arbeitsresultat nicht den ausdrücklich vereinbarten Anforderungen und/oder Funktionalitäten gemäss Vertrag bzw. der Dokumentation (sofern geschuldet) oder weist das Arbeitsresultat Mängel auf, das seinen bestimmungsgemässen Gebrauch ausschliesst oder erheblich mindern (zusammen im Folgenden „Mängel“), wird 1stQuad nach eigener Wahl innerhalb angemessener Frist das Arbeitsresultat auf eigene Kosten nachbessern oder dafür Ersatz leisten. Schlägt die Nachbesserung oder Ersatzlieferung auch nach mehreren durch den Kunden schriftlich angesetzten Nachfristen fehl, ist der Kunde berechtigt, schriftlich eine angemessene Herabsetzung

der Vergütung zu verlangen. Jegliche weitergehenden Ansprüche sind ausgeschlossen.

2.4 Sachgewährleistung

- I. 1stQuad gewährleistet für drei Monate ab Abnahme gemäss Ziffer 2.3, dass das Arbeitsresultat keine Mängel aufweist.
- II. Erkennt der Kunde nach der Abnahme des Arbeitsresultates versteckte Mängel, so hat er diese schriftlich innerhalb zwei Arbeitstagen nach deren Entdeckung anzuzeigen, andernfalls das Arbeitsresultat auch hinsichtlich dieser Mängel als genehmigt gilt.
- III. Erfolgt innerhalb der unter 2.4.I oder 2.4.II genannten Frist eine schriftliche Rüge und weist das Arbeitsresultat Mängel auf, wird 1stQuad nach eigener Wahl innerhalb angemessener Frist das Arbeitsresultat auf eigene Kosten nachbessern oder dafür Ersatz leisten. Schlägt die Nachbesserung oder Ersatzlieferung auch nach mehreren durch den Kunden schriftlich angesetzten Nachfristen fehl, ist der Kunde berechtigt, eine angemessene Herabsetzung der Vergütung zu verlangen. Jegliche weitergehende Haftung aus Gewährleistung ist ausgeschlossen.
- IV. Ergibt sich, dass das Arbeitsresultat entgegen der Rüge des Kunden den vereinbarten Anforderungen entspricht, trägt der Kunde sämtliche der 1stQuad aufgrund der Rüge entstandenen Aufwendungen.

2.5 Zahlungsbedingungen beim Werkvertrag

- I. Vereinbaren die Parteien für die Vertragsleistungen einen festen Preis, so wird dieser vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung im Vertrag wie folgt zur Zahlung fällig: 25% bei Auftragserteilung; 50% bei Auslieferung; 25% bei Abnahme.
- II. Für längerfristige Aufträge kann ein eigener Zahlungsplan erstellt werden.
- III. Kann die Ablieferung aus Gründen, die 1stQuad nicht zu vertreten hat, nicht zum vereinbarten Termin durchgeführt werden, so wird die Restzahlung ebenfalls innerhalb 30 Tagen nach Lieferbereitschaft der 1stQuad oder vereinbartem Abliefertermin, was immer später ist, fällig.

2.6 Änderungskosten

Werden vom Kunden während der Ausführung der Vertragsleistungen Änderungen am Arbeitsresultat verlangt, so hat der Kunde sämtliche Arbeiten, die aus der Änderung entstehen, insbesondere die Bearbeitung des Änderungsantrages, nach dem tatsächlichen Aufwand zu vergüten.

2.7 Kündigung

Beide Parteien sind berechtigt, den Werkvertrag auf das Monatsende hin mit einer Kündigungsfrist von 6 (sechs) Wochen gegen Vergütung der bereits geleisteten Arbeit und – bei Kündigung durch den Kunden – gegen volle Schadloshaltung der 1stQuad zu kündigen.

3 Einfacher Auftrag

3.1 Anwendung

Die nachfolgenden Bestimmungen gelten für alle einfachen Aufträge nach OR Art. 394 ff.

3.2 Zahlungsbedingungen beim Einfachen Auftrag

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich. Detaillierte Leistungsverzeichnisse (Arbeitsrapporte) werden auf Wunsch angefertigt.

3.3 Aufwandschätzungen / Budgets

- I. Budget und Schätzungen werden nach Treu und Glauben und unter Berücksichtigung aller bis dato vorhandenen Informationen erstellt. Erkennt 1stQuad, dass der Auftrag nicht

innerhalb des vereinbarten Budgets abgewickelt werden kann, ist 1stQuad verpflichtet, den Kunden darüber zu informieren.

- II. Ein Überschreiten des Budgets bedarf der schriftlichen Zustimmung des Kunden. Ein entsprechender Antrag muss begründet sein.
- III. 1stQuad erklärt sich damit einverstanden, keine weiteren über die Vertragsleistungen hinaus kostenverursachenden, zusätzlichen Arbeiten und Leistungen ohne schriftliche Genehmigung des Kunden zu erbringen.
- IV. Trotz allen getroffenen Vorsichtsmassnahmen kann die Aufwandschätzung bzw. das Budget lediglich als Richtwert betrachtet werden.

3.4 Namentlich benannte 1stQuad Mitarbeiter

- I. 1stQuad bemüht sich, im Vertrag namentlich benannte Schlüsselpositionen während der gesamten Dauer des Auftrages nicht ohne nachvollziehbaren Grund umzubersetzen.
- II. Muss eine Umbesetzung stattfinden, so verrechnet 1stQuad keine Aufwände für die Einarbeitung von Ersatzmitarbeitern der 1stQuad.

3.5 Vertragsdauer / Kündigung

- I. Die Vertragsdauer soll auch bei einfachen Aufträgen mindestens schätzungsweise festgelegt werden. Sie kann im beidseitigen Einverständnis rollend angepasst werden. Änderungen bedürfen jedoch der schriftlichen Form.
- II. Ohne besondere Abmachung beträgt die Kündigungsfrist beiderseits mindestens einen Drittel der ursprünglich geplanten Auftragsdauer, aufgerundet auf ganze Monate. Verzichtet der Kunde während der Kündigungsfrist ganz oder teilweise auf die Vertragsleistungen der 1stQuad, so ist er gleichwohl zur Entrichtung der Vergütung bis zum Ablauf der Kündigungsfrist verpflichtet.

4 Betriebssupport

4.1 Anwendung

Die nachfolgenden Bestimmungen gelten für die von 1stQuad erbrachten Betriebssupportleistungen.

4.2 Mitwirkungspflichten des Kunden

Zusätzlich zu den in Ziffer 1.5 aufgeführten Mitwirkungspflichten wird der Kunde insbesondere den folgenden Mitwirkungspflichten nachzukommen:

- I. Bereitstellung von speziell auszubildenden Mitarbeitern als Anlaufstelle für Abklärungen;
- II. Unverzögliche Meldung und Dokumentation der Fehler über das von 1stQuad zur Verfügung gestellte Trouble-Ticket-System;
- III. Installation der von 1stQuad zur Verfügung gestellten Fehlerbehebungen (wie Patches oder Releases);
- IV. Bereitstellung und Betrieb der technischen Systemumgebung (Hardware, Software, Netzwerk);
- V. Gewährung des Remote-Zugriffs von 1stQuad auf die Software beim Kunden und Bereitstellung der Kommunikationsverbindungen, sofern ein Remote-Zugriff beim Kunden besteht;
- VI. Information von 1stQuad, bevor der Kunde Änderungen an der Systemumgebung vornimmt (IT-Infrastruktur, auf der die Software, für die 1stQuad Support erbringt, läuft oder mit der sie kommuniziert);
- VII. Gründliche Tests der von 1stQuad durchgeführten Arbeiten, insbesondere Installationen, Konfiguration und Fehlerbehebungen.

4.3 Verzug und Gewährleistung

- I. Erbringt 1stQuad die Supportleistungen mangelhaft oder nicht rechtzeitig, so setzt der Kunde 1stQuad schriftlich eine angemessene Nachfrist zur nachträglichen Erfüllung. Erfüllt 1stQuad die Supportleistungen weiterhin mangelhaft oder nicht rechtzeitig, so befindet sich 1stQuad im Verzug. Der Kunde ist nach Ablauf einer weiteren schriftlich angesetzten, angemessenen Nachfrist berechtigt, den Vertrag zu kündigen und die seit der Mahnung für die Supportleistungen bezahlten Gebühren zurückzufordern. Bei minderen Mängeln hat der Kunde nur Anspruch auf eine angemessene Reduktion der Gebühr. Die Bestimmungen des Vertrages zur Gewährleistung gehen dieser Ziffer vor.
- II. Andere als in dieser Ziffer genannte Gewährleistungsansprüche bestehen nicht.

4.4 Gebühren

1stQuad ist berechtigt, unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von vier Monaten die Gebühren gemäss Vertrag auf das Ende eines Vertragsjahres anzupassen. Vorbehalten bleibt das ordentliche Kündigungsrecht des Kunden gemäss Ziffer 4.5.

4.5 Vertragsdauer und ordentliche Kündigung

Der Vertrag für Betriebssupport wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er kann von beiden Parteien jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten schriftlich gekündigt werden, frühestens aber nach Ablauf eines vollständigen Kalenderjahres.