

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### § 1 Geltungsbereich

- I. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten ausschliesslich und für sämtliche Angebote, Lieferungen von Produkten (Software) sowie Dienstleistungen der cobra AG, Tägerwilen (nachfolgend „cobra“), und regeln insbesondere Abschluss, Inhalt und Abwicklung sämtlicher Vertragsbeziehungen der cobra mit anderen Unternehmen oder juristischen Personen des öffentlichen Rechts (nachfolgend „Kunden“). Die Dienstleistungen bestehen je nach Vereinbarung im Vertrag in Beratungsdienstleistungen („Auftrag“; Art. 394ff. OR) wie Consulting, Support oder Schulung oder in Realisierungsdienstleistungen („Werkleistungen“; Art. 363ff. OR) wie Erstellen von Schnittstellen-Programmen oder kundenspezifischen Zusätzen. Die AGB gelten insbesondere auch für Folgegeschäfte und fortlaufende Supportleistungen, ohne dass cobra bei jeder neuen Produkte-Lieferung oder Dienstleistung ausdrücklich auf sie verweisen muss. Mit dem Zustandekommen des konkreten Vertrages gelten die dem Kunden einmal ausgehändigten AGB als dessen integrierender Bestandteil. Massgeblich ist die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses jeweils gültige Fassung der AGB.
- II. Für Drittsoftware, welche cobra mitverteilt (wie cobra Adress Plus, cobra CRM Plus, cobra CRM Pro, cobra CRM BI, Print Plus, AddOns), gelten teilweise andere oder ergänzende Bestimmungen wie insbesondere betreffend Rechte an der Software, Befugnisse des Kunden sowie an den Gewährleistungsrechten des Herstellers (vgl. §13 Abs. 1.3).
- III. Entgegenstehende bzw. ergänzende Bedingungen – insbesondere Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden – werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn cobra einen Vertrag durchführt, ohne solchen Bedingungen ausdrücklich zu widersprechen.

### § 2 Vertragsstruktur

Die Verträge über die Lieferung von Produkten oder die Erbringung von Dienstleistungen durch die cobra bestehen in der Regel aus einer Vertragsurkunde, welche üblicherweise in der Form einer Auftragsbestätigung ausgestaltet ist, einer Leistungsbeschreibung und allenfalls weiteren, in der Vertragsurkunde als Vertragsbestandteile bezeichneten Dokumenten, sowie in jedem Fall aus diesen AGB (nachstehend insgesamt „Vertragsdokumente“ genannt).

### § 3 Vertragsabschluss

- I. Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale von der zu liefernden Software informiert und er trägt das Risiko, ob diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht. Über Zweifelsfragen hat er sich vor Vertragsabschluss fachkundig beraten zu lassen. Für eine eventuelle Haftung von cobra gilt § 14.
- II. Angebote der cobra bleiben freibleibend, soweit schriftlich nichts anderes vereinbart ist.
- III. Die Verträge zwischen cobra und ihren Kunden werden entweder durch beidseitige Unterzeichnung einer Vertragsurkunde, durch Unterzeichnung der von cobra abgefassten Auftragsbestätigung durch den Kunden oder durch vorbehaltlose Annahme der von cobra erbrachten Leistungen abgeschlossen. Die Vertragsdokumente werden in der Regel von cobra an den Kunden per Brief oder per E-Mail übermittelt.

### § 4 Vertragsgegenstand

- I. Software  
Inhalt und Umfang der Bedingungen für die Überlassung von Softwareprodukten ergeben sich direkt aus den Lizenzbestimmungen des Herstellers, welche dem jeweiligen Softwareprodukt in elektronischer Form beigelegt sind. Der Kunde verpflichtet sich, diese Lizenzbestimmungen als impliziten Bestandteil der massgeblichen Vereinbarung zwischen sich und cobra vollumfänglich zu akzeptieren.

- II. Dienstleistungen  
Inhalt und Umfang der vereinbarten Dienstleistungen ergeben sich aus den Vertragsdokumenten, insbesondere aus der Leistungsbeschreibung.

### § 5 Dienstleistungen von cobra

- I. Die Erbringung von Dienstleistungen durch cobra erfolgt entweder durch qualifizierte Mitarbeiter oder, soweit im Vertrag nicht anders vereinbart, durch qualifizierte Unterbeauftragte, für deren sorgfältige Auswahl und Instruktion cobra einsteht.
- II. Bei der Zuteilung ihrer Mitarbeiter entscheidet cobra nach eigenem Ermessen, welche fachlich qualifizierten Mitarbeiter und/oder Unterbeauftragte eingesetzt werden. cobra behält sich die Möglichkeit vor, jederzeit einen Mitarbeiter durch einen anderen Mitarbeiter mit gleichwertiger Qualifikation zu ersetzen.
- III. Die Leistungserbringung kann, wenn im Vertrag nicht anders vereinbart wird, beim Kunden oder in den Geschäftsräumlichkeiten der cobra durchgeführt werden, wenn dies als zweckdienlich erscheint.
- IV. Die Mitarbeiter der cobra halten sich zur Vermeidung von Störungen an die Hausordnung und die Gepflogenheiten des Kunden, soweit sie darauf aufmerksam gemacht worden sind und soweit dadurch die fach- und termingerechte Erfüllung der von cobra zu erbringenden Dienstleistungen nicht behindert wird.
- V. Beratungsdienstleistungen (Aufträge) werden vom Kunden geleitet und kontrolliert. Der Kunde allein ist für die mittels Beratung erzielten Resultate verantwortlich.
- VI. Realisierungsdienstleistungen (Werkleistungen) werden unter der Leitung von cobra durchgeführt, welche für die Erreichung der Resultate gemäss der Leistungsbeschreibung in den Vertragsdokumenten verantwortlich zeichnet.
- VII. cobra kann Dienstleistungen gleicher oder ähnlicher Art auch für andere Kunden erbringen.

### § 6 Mitwirkungspflichten des Kunden

- I. Der Kunde ist verpflichtet, bei der Erbringung der in den Vertragsdokumenten festgelegten Leistungen im erforderlichen Umfang aktiv und unentgeltlich mitzuwirken und insbesondere die erforderliche IT-Infrastruktur bereitzustellen. Der Kunde hat insbesondere folgende generelle Mitwirkungspflichten, welche im entsprechenden Vertragsdokument in der Regel in der Leistungsbeschreibung (Detailkonzept) als spezielle Mitwirkungspflichten (projektspezifisch) noch näher umschrieben werden können:
  - Zugang zu Arbeitsplätzen in den Räumlichkeiten des Kunden ohne Behinderung
  - Bereitstellung und Gewährung des Zugangs zur notwendigen Hardware mit Betriebssystem und weiterer Software nach Vorgaben cobra (technisches Datenblatt)
  - Installation und Betrieb von entsprechenden Telekommunikationseinrichtungen (Internet mit Remote Support)
  - Gewährung von erforderlichen Zugriffen und Autorisierungen auf Daten und Programme durch die cobra (lokal oder via Remote Support)
  - Zurverfügungstellung von projektbezogenen, kompetenten und fachlich ausgewiesenen Mitarbeitern sowie deren Freistellung im erforderlichen Umfang von anderweitigen Aufgaben
  - Genügende Ausbildung und sorgfältige Instruktion der Mitarbeiter des Kunden durch Vermittlung der allgemein üblichen Anwenderkenntnisse und, gegebenenfalls, Ausbildung von Powerusern und Absolvierung eines Administratorenkurses

- Mitwirkung in der Projektleitung, falls die Projektleitung vereinbarungsgemäss von cobra besorgt wird
  - kompetenter Ansprechpartner (inkl. E-Mail-Adresse), der für das Treffen und die Herbeiführung von Entscheiden befugt ist
  - schriftliche Bekanntgabe der Namen, der für das Projekt einsetzbaren Mitarbeiter des Kunden und deren Funktion
  - Durchführung ablauffrelevanter Zwischenprüfungen und Fällen von Zwischenentscheiden
  - Installation (sofern nichts anderes vereinbart)
  - Abnahme des Arbeitsresultates
  - Bereitstellung der geeigneten Testdaten in der erforderlichen Qualität, und sofern nichts anderes vereinbart, Eingabe der Daten, Datenübernahme und Wiederherstellung der Daten sowie Verantwortung für die Datenintegrität
  - Gründliches Testen der Software auf Mangelfreiheit und auf Verwendbarkeit in der konkreten Situation vor der operativen Nutzung der Software
  - Ausführung und Kontrolle der Datensicherung, sicheres Aufbewahren des Backups
  - Angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäss arbeitet (z.B. Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmässige Überprüfung der Ergebnisse)
- II. Die Nichteinhaltung resp. Verzögerungen durch nicht richtige Erfüllung von Mitwirkungspflichten des Kunden können zu Qualitätsverminderungen, Terminplanänderungen sowie zu einem an cobra zu vergütenden Mehraufwand führen.
- III. Soweit cobra Unterbeauftragte einsetzt, wird der Kunde ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung der cobra keine direkten Absprachen mit diesen vornehmen. Im Falle von autorisierten Absprachen informiert der Kunde cobra mit einem beidseitig unterzeichneten Protokoll, welche die Absprache zu prüfen und zu genehmigen hat.

## § 7 Preise und Zahlungsbedingungen

- I. Software  
Die Preise für die Lieferung von Software schliessen den Transport und die Verpackung bei physischem Versand mit ein. Bei Lieferung durch Download stellt cobra die Software auf eigene Kosten abrufbar ins Netz.
- II. Dienstleistungen  
cobra verrechnet Ihre Dienstleistungen auf der Basis von erbrachtem Zeit- und Materialaufwand, sofern im entsprechenden Vertrag keine anderslautenden Verrechnungsmodelle vereinbart werden.
- III. Allfällige Aufwandangaben basieren auf den bei Abschluss der Vertragsdokumente bekannten Grundlagen und stellen eine bestmögliche Schätzung von cobra zu Planungszwecken dar. Diese Aufwandangaben können erst bei Vorliegen des Detailkonzeptes weiter präzisiert werden.
- IV. Der geschätzte Aufwand ergibt sich aus der Anzahl der veranschlagten Beratertage ("Personentag für Dienstleistungen") zuzüglich allfälligem Materialaufwand. Die geltenden Ansätze für Beratertage werden vertraglich vereinbart. Beim effektiven Erreichen des geschätzten Aufwandes benötigt cobra zur Fortsetzung der Arbeiten das Einverständnis des Kunden, um diese, allenfalls bis zum Erreichen der Erfüllungskriterien weiterführen zu können. Ohne diese Zustimmung gelten die Dienstleistungen als erbracht, wenn die vereinbarten, geschätzten Beratertage geleistet sind.
- V. Ein Beratertag umfasst eine Arbeitszeit von 8 Arbeitsstunden in der Zeit zwischen 08.00 bis 20.00 Uhr an Werktagen, ohne Samstage. Für Nachteinsätze in der Zeit von 20.00 Uhr bis 08.00 Uhr sowie für Einsätze an Samstagen gilt ein Zuschlag von 50 %. Für Einsätze an Sonn- und allgemeinen Feiertagen, welche im Kanton Thurgau Gültigkeit haben, gilt ein Zuschlag von 100 %. Ein Stundensatz beträgt 1/8 der Vergütung für einen Beratertag. Einsätze beim Kunden werden mit mindestens vier Stunden abgerechnet.
- VI. Soweit nicht anders vereinbart, ist cobra berechtigt, Nebenkosten im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistungen wie anfallende Auslagen und/oder Spesen (z.B. Verpflegung,

Übernachtung, Reisekosten) sowie die auf Abschluss und Erfüllung erhobenen Steuern, Abgaben und Gebühren, insbesondere der Mehrwertsteuer, separat zu den effektiven Kosten in Rechnung zu stellen. Für Autospesen kommt, soweit nicht anders vereinbart, ein Ansatz von CHF 1.95 pro gefahrenem Kilometer ab nächster Geschäftsstelle der cobra zum Tragen. Diese inkludiert Fahrtkosten und Zeitaufwand.

- VII. Die Vergütung für erbrachte Dienstleistungen wird nach dem vertraglich vereinbarten Zahlungsplan fakturiert, ansonsten nach Erbringung der Dienstleistungen resp. Rechnungsstellung auf monatlicher Basis. Aufgelaufene Nebenkosten gemäss § 7, Abs. VI. werden dementsprechend fakturiert.
- VIII. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, sind die Vergütungen 10 Tage ab Rechnungsdatum und ohne jeden Abzug zur Zahlung fällig. Ohne schriftliche Mitteilung des Kunden gilt eine Rechnung nach Ablauf der Zahlungsfrist (Fälligkeit) als angenommen. Ab 14 Tagen nach Fälligkeit kann cobra dem Kunden ohne Mahnung Verzugszinsen berechnen.
- IX. Ohne vorgängige schriftliche Zustimmung von cobra sind Verrechnungen und Rückbehalte seitens des Kunden gegenüber cobra nur dann zulässig, wenn Gegenansprüche des Kunden von cobra schriftlich anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind. Stehen beim Kunden mehrere Rechnungen zur Zahlung an, wird ohne anderslautende Vereinbarung zunächst die fällige, unter mehreren fälligen, die jeweils ältere Schuld getilgt.
- X. Die Zahlungen sind vom Kunden auch zu leisten, wenn von ihm in Bezug auf die von cobra erbrachten Produkte-Lieferungen oder Dienstleistungen noch Gewährleistungsansprüche geltend gemacht werden. Meinungsverschiedenheiten der Vertragspartner über die Auslegung von Produkte-Lieferungen oder der Erfüllung einer erbrachten Dienstleistung gemäss den massgeblichen Vertragsdokumenten berechtigen den Kunden weder Zahlungen aufzuschieben, noch Zahlungsbedingungen abzuändern.
- XI. Sofern vertraglich nicht anders vereinbart, behält sich cobra vor, Lieferungen und Dienstleistungen nur nach Vorauszahlung durch den Kunden zu erbringen.

## § 8 Eigentumsvorbehalt

- I. Bis zur vollständigen Bezahlung der für die gelieferten Produkte und/oder der für die Nutzungsüberlassung an Software vereinbarten Vergütung, einschliesslich Verzugszinsen, besteht an den Datenträgern und der Benutzerdokumentationen ein Eigentumsvorbehalt nach Art. 716f. ZGB zugunsten von cobra. Diese ist berechtigt, einen entsprechenden Eintrag im Eigentumsvorbehaltsregister vorzunehmen.
- II. Das geistige Eigentum an den gelieferten Softwareprodukten resp. Arbeitsergebnissen nach § 9 gehört cobra oder ggf. ihren Lieferanten und ist in den Software-Lizenzverträgen weiter umschrieben. Diese Verträge gelten im Zeitpunkt der Überlassung als vom Kunden vollumfänglich akzeptiert. Sofern nichts anderes ausdrücklich vereinbart, werden in den Verträgen von cobra dem Kunden keine geistigen Eigentumsrechte an Software eingeräumt.

## § 9 Rechte an Software und Arbeitsergebnissen

- I. Soweit die Parteien vertraglich nichts anderes vereinbaren, verbleiben sämtliche Rechte, insbesondere das Urheberrecht an allen durch cobra oder deren Unterauftragnehmer erstellten Arbeitsergebnisse wie Unterlagen und Auswertungen, wie Konzepte, Pläne, Analysen, Business Blueprints, (Detail-) Spezifikationen, Computerprogramme, einschliesslich des Quellcodes, Dokumentationen und andere Programmunterlagen – unabhängig der Form – bei cobra. Der Kunde erhält mit der vollständigen Bezahlung der vereinbarten Vergütung an diesen Arbeitsergebnissen ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares und zeitlich und räumlich unbeschränktes Nutzungsrecht für seine eigenen Zwecke und für die seiner Konzernunternehmen. Als Konzernunternehmen gelten Unternehmen, an denen der Kunde kapitalmässig zu mehr als 50 % beteiligt ist.

- II. Ideen, Konzepte, Erfahrungen und Methoden in Bezug auf die Informationsverarbeitung, welche bei der Erbringung der Dienstleistung durch cobra allein oder in Zusammenarbeit mit dem Kunden entwickelt worden sind, können vom Kunden und/oder cobra beliebig verwertet werden.
- III. cobra kann dem Kunden das eingeräumte Nutzungsrecht an gelieferten Produkten oder den Arbeitsergebnissen aus Realisierungsdienstleistungen gemäss § 9, Abs. I entziehen, wenn der Kunde mehrfach oder grob gegen die Nutzungsbestimmungen verstösst oder bei dessen Zahlungsverzug. In diesem Fall hat der Kunde keinen Anspruch auf Rückgewähr von bereits geleisteten Zahlungen. Mit dem Ende des Nutzungsrechts löscht der Kunde alle davon betroffenen, auch gespeicherten Programme und bestätigt dies gegenüber cobra schriftlich.

### § 10 Lieferung und Leistungszeit

- I. Die Lieferung der Softwareprodukte erfolgt dadurch, dass cobra diese nach ihrer Wahl dem Kunden auf Datenträger überlässt oder in einem Netz abruffähig bereitstellt und dem Kunden entsprechend mitteilt. cobra kann auch Teillieferungen ausführen. Vorbehältlich anderslautender schriftlicher Vereinbarung ist es Aufgabe des Kunden, die Software in Betrieb zu nehmen.
- II. cobra liefert Softwareprodukte entsprechend der Beschreibung in der zugehörigen Dokumentation und wird – vorbehältlich anderslautender Vereinbarung – in der bei Auslieferung aktuellen Version dem Kunden überlassen. Eine darüber hinausgehende Beschaffenheit ergibt sich ausschliesslich aus einem gesondert abgeschlossenen Dienstleistungsvertrag mit cobra.
- III. cobra wird sich bemühen, den vorgesehenen Terminplan einzuhalten. Allfällige Abweichungen vom Terminplan sollen möglichst frühzeitig festgestellt werden. Die entsprechenden Anpassungen werden in gegenseitiger Absprache vorgenommen.
- IV. cobra ist ausschliesslich an schriftlich als verbindlich vereinbarte Liefertermine gebunden. Auftragsänderungen haben – sofern nicht anders vereinbart – die Aufhebung der zuvor festgelegten Termine und Fristen zur Folge. Kann ein ausdrücklich als verbindlich vereinbarter Termin (Meilenstein) von cobra aus von ihr zu vertretenden Gründen nicht eingehalten werden, setzt ihr der Kunde eine den Umständen angemessene Nachfrist. Hält cobra diese Nachfrist nicht ein, so hat der Kunde nach nutzlosem Ablauf einer zweiten angemessenen Nachfrist das Recht, den massgeblichen Vertrag aufzulösen. Nachfristansetzungen müssen den Umständen angemessen sein und mindestens 20 Arbeitstage betragen. Sie bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform. Die bis zur Auflösung angefallenen Vergütungsansprüche der cobra sind geschuldet.
- V. In Fällen höherer Gewalt oder anderweitigen, von cobra nicht zu vertretenden Ereignissen, oder wenn cobra auf Mitwirkung oder Information des Kunden wartet oder sonst wie in der Vertragserfüllung behindert ist, verlängern sich die Liefer- und Leistungsfristen um eine angemessene Anlaufzeit nach Ende der Behinderung entsprechend.
- VI. Bei Standardschulungen behält sich cobra vor, mangels Anmeldungen die Kurse zu verschieben oder abzusagen.
- VII. Arbeitstage sind die Wochentage von Montag bis Freitag ausser den gesetzlichen Feiertagen im Kanton Thurgau, sowie der 24. und 31. Dezember. Ein Beratertag umfasst acht Arbeitsstunden.

### § 11 Leistungsänderungen

- I. Sowohl der Kunde als auch cobra können während der Erfüllung des Vertrages Änderung der im Vertrag festgelegten Leistungen (Change Request) gegenüber der anderen Vertragspartei schriftlich beantragen, wobei die Änderungswünsche unter schriftlicher Bezugnahme auf die Leistungsbeschreibung detailliert aufzuführen sind.
- II. Der Empfänger des Änderungsantrages wird dem Antragsteller innert 14 Tagen schriftlich mitteilen, ob die Änderungen möglich sind und welche Auswirkungen diese auf die Vertragserfüllung, insbesondere

auf die Preise und Termine, haben. cobra kann Änderungen zurückstellen, solange ihre anderen Projekte dies erfordern. Der Empfänger des Änderungsantrages wird innert gleicher Frist einen Änderungsvorschlag annehmen oder ablehnen. Während der Prüfung von Änderungsvorschlägen setzt cobra ihre Arbeiten nur insoweit fort, als dies zweckmässig ist. Daraus resultierende Terminplanänderungen gelten als vom Kunden akzeptiert. Erfordert der Änderungsantrag des Kunden eine umfangreiche Überprüfung, wird dies gesondert vereinbart. Für den Überprüfungsaufwand kann cobra eine angemessene Vergütung verlangen.

- III. Leistungsänderungen mit Auswirkung auf Termine (Meilensteine) und/oder Kosten sind zu ihrer Gültigkeit in einem Nachtrag zu den von der Änderung betroffenen Vertragsunterlagen festzuhalten und vom Kunden und cobra rechtsgültig zu unterzeichnen.
- IV. Änderungen, welche keinen signifikanten Einfluss auf Kosten oder Termine gemäss den Vereinbarungen im jeweiligen Vertrag haben, oder technisch bedingte Anpassungen ohne Leistungsminderung zufolge der Änderung von zwingenden rechtlichen oder technischen Bestimmungen, darf cobra auch ohne vorgängiges Leistungsänderungsverfahren jederzeit vornehmen, muss den Kunden jedoch schriftlich darüber informieren.
- V. Umbuchungen und Annullierungen von Schulungskursen bedürfen in jedem Fall der Schriftform und erhalten rechtliche Gültigkeit erst durch eine schriftliche Rückbestätigung durch cobra. Letztere ist zur Verrechnung einer Umtriebs- oder Annullierungskostenentschädigung (bei Standardschulungen bis 8 Arbeitstage vor Kursbeginn 25 %, 4 – 7 Arbeitstage vor Kursbeginn 50 % und 0 – 3 Arbeitstage vor Kursbeginn 100 % des Kursgeldes) berechtigt.

### § 12 Erfüllung und Abnahme

- I. Beratungsdienstleistungen gelten als erbracht, sobald cobra ihre Tätigkeit gemäss dem jeweiligen Vertrag ausgeführt hat. Unterlagen und Auswertungen wie Detailkonzept, Ist-Analyse, Pflichtenheft etc. gelten als genehmigt, wenn sie dem Kunden vorgelegt wurden und dieser nicht innert einer Frist von 15 Arbeitstagen schriftlich die Ergänzung von Lücken und/oder die Beseitigung von Fehlern verlangt hat, oder wenn er zu einer weiteren Phase fortschreitet.
- II. Unter Vorbehalt der nachstehenden Bestimmungen im Zusammenhang mit einer vertraglich vereinbarten spezifischen Abnahme gemäss § 12, Abs. III gelten Realisierungsdienstleistungen als erfüllt, sobald cobra diese gemäss den festgelegten Vorgaben im entsprechenden Vertrag abgeschlossen und dem Kunden übergeben hat. Der Kunde wird cobra unverzüglich nach Übergabe der Realisierungsdienstleistungen schriftlich bestätigen, dass diese vollständig und mangelfrei sind, womit diese als abgenommen gelten. Diese Bestätigung darf nur verweigert werden, wenn die Realisierungsdienstleistungen unvollständig sind oder wesentliche Mängel aufweisen und cobra die Ergänzung oder Verbesserung innert angemessener Frist nicht gelingt. Gibt der Kunde innert einem Monat nach Übergabe keine Bestätigung ab, so gelten die Realisierungsdienstleistungen als abgenommen. cobra kann verlangen, dass für Realisierungsdienstleistungen, die unabhängig voneinander nutzbar sind, je eine eigene Abnahme erfolgt.
- III. Bei vertraglich vereinbarter spezifischer Abnahme
  - III.1 Zweck und Verantwortlichkeiten  
Die Abnahme des Arbeitsergebnisses soll den Nachweis der Funktionstüchtigkeit der CRM-Applikation gemäss Leistungsbeschreibung (Detailkonzept) erbringen. Es ist Sache von cobra, die dafür notwendigen Abnahmeverfahren zu definieren, und Sache des Kunden, die dafür notwendigen und tauglichen Testdaten bereitzustellen. Die Abnahme ist Sache des Kunden; cobra ist zur Mitwirkung verpflichtet.
  - III.2 Abnahme der CRM-Applikation  
Legt die Leistungsbeschreibung (Detailkonzept) nichts anderes fest, nimmt der Kunde die gesamte CRM-Applikation ab. Die Abnahme von Teil-Leistungen kann vorgesehen werden. cobra und der Kunde legen die Abnahmetermine einvernehmlich fest; die Abnahme muss aber innert längstens einem Monat erfolgen, nachdem cobra dem Kunden schriftlich die Abnahmebereitschaft angezeigt hat.

### III.3 Abnahmeprotokoll

Über jede Abnahme wird ein von beiden Vertragspartnern unterzeichnetes Abnahmeprotokoll erstellt. Es hält fest, welche unwesentlichen Mängel nachzubessern sind, bzw. wegen welcher wesentlichen Mängel die Abnahme ganz oder teilweise zu wiederholen ist. Die Festlegung der Anzahl von wesentlichen Mängeln (betriebsbehindernde Fehler), sowie von unwesentlichen Mängeln, welche einer erfolgreichen Abnahme jedoch nicht entgegenstehen, wird in den Vertragsdokumenten festgelegt.

### III.4 Abnahme durch produktiven Einsatz

Der produktive Einsatz von Teil-Leistungen oder der gesamten CRM-Applikation gilt in jedem Fall als Abnahme, ohne dass ein Abnahmeprotokoll erforderlich wäre. Dies gilt auch, wenn der Kunde zu einer weiteren Phase fortschreitet.

### III.5 Unterlassene Abnahme

Weigert sich der Kunde aus Gründen, die cobra weder ganz noch teilweise zu vertreten hat, die Abnahme vorzunehmen, kann ihm cobra eine Nachfrist von 14 Tagen ansetzen, innert welcher die Abnahme erfolgen muss, widrigenfalls der entsprechende Teil bzw. die CRM-Applikation in ihrer Gesamtheit als abgenommen gilt, ohne dass ein Abnahmeprotokoll erforderlich wäre.

### III.6 Unwesentliche Mängel

Unwesentliche Mängel, die den bestimmungsgemässen Gebrauch des Arbeitsergebnisses nicht ausschliessen (unwesentliche Mängel), hindern die Abnahme nicht.

### III.7 Wesentliche Mängel

Zeigen sich bei einer Abnahme wesentliche Mängel, welche eine erfolgreiche Abnahme verhindern (vgl. § 12, Abs. III.3, letzter Satz), hat der Kunde zunächst ausschliesslich ein Recht auf Nachbesserung bzw. Nachlieferung. Hierzu setzt er cobra schriftlich eine angemessene Nachfrist von mindestens 30 Tagen. Auf schriftliche Anzeige von cobra erfolgt für die nachgebesserten Teile eine Wiederholung der Abnahme im Sinne von § 12, Abs. II ff. Bleibt eine Abnahme zum zweiten Mal erfolglos, setzt der Kunde cobra erneut schriftlich eine angemessene, nicht unter 2 Monaten liegende Frist zur Behebung der Mängel. Danach findet eine Wiederholung der Abnahme statt. Gelingt es cobra auch dann nicht, die Mängel zu beheben, kann der Kunde durch schriftliche Erklärung vom Vertrag zurücktreten.

## § 13 Gewährleistungen

### I. Sachgewährleistung betreffend Software-Produkten

I.1 Zur Wahrung seiner Gewährleistungsrechte hat der Kunde die ihm gelieferten Software-Produkte (Standardsoftware) unmittelbar nach Lieferung zu untersuchen und allfällige Mängel sofort schriftlich und mit genauer Beschreibung des Problems zu rügen.

I.2 Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, insbesondere in Abweichung zu den vertraglich inkludierten Herstellerbedingungen, beträgt die Gewährleistungsfrist 24 Monate und beginnt mit Auslieferung der Lizenzschlüssel).

I.3 Alle Gewährleistungsrechte des Kunden in Bezug auf die gelieferten Software-Produkte (Standardsoftware) ergeben sich aus den Herstellerbedingungen. Gegenüber cobra bestehen diese Gewährleistungsrechte ausschliesslich darin, dass cobra die Gewährleistungsrechte gemäss Herstellerbedingungen gegenüber dem Hersteller/Lieferanten einfordert. Kommt der Hersteller/Lieferant seiner Gewährleistungspflicht nicht freiwillig nach, so tritt cobra die Gewährleistungsrechte zur rechtlichen Durchsetzung an den Kunden ab. Jedwede anderen Gewährleistungsansprüche gegenüber cobra werden wegbedungen.

### II. Sachgewährleistung betreffend Dienstleistungen

II.1 cobra, deren Mitarbeiter oder Unterbeauftragte erbringen Beratungsdienstleistungen sorgfältig und in guten Treuen, unter Berücksichtigung des diesen zur Verfügung stehenden Wissens und Könnens sowie der üblichen allgemein anerkannten Grundsätze auf dem vertragsgegenständlichen Arbeitsgebiet, jedoch ohne Ergebnisverantwortung.

II.2 Erweisen sich Unterlagen oder Auswertungen bei Beratungsdienstleistungen nach deren Übergabe an den Kunden als noch nicht vollständig, so werden sie von cobra nach Aufwand ergänzt oder verbessert. Einzig bei nachgewiesenermassen

fehlerhaften Beratungsdienstleistungen von cobra erfolgt innert 14 Tagen nach Übergabe solcher Dokumente an den Kunden eine unentgeltliche Nachbesserung.

II.3 Bei Realisierungsdienstleistungen gewährleistet cobra dem Kunden, dass die erzielten Arbeitsergebnisse zum Zeitpunkt der Übergabe den im Vertrag festgehaltenen Erfüllungskriterien, resp. den Spezifikationen entsprechen, wie sie im Detailkonzept definiert worden sind. cobra kann nicht garantieren, dass die von ihr gelieferten Arbeitsergebnisse ohne Unterbruch und Fehler und unter allen beliebigen Einsatzbedingungen genutzt werden können.

II.4 Die Garantiefrist beträgt 90 Tage nach Abnahme der Realisierungsdienstleistungen. Bei umgehender schriftlicher Rüge durch den berechtigten Ansprechpartner des Kunden innert dieser Frist, wird sich cobra bemühen, zweckdienlich dokumentierte, nachvollziehbare Mängel auf eigene Kosten innerhalb kürzest ihr zumutbarer Frist nachzubessern. Die Dringlichkeit der Nachbesserung richtet sich nach dem Grad der Betriebsbehinderung. Die Nachbesserung erfolgt in der Regel telefonisch durch Hinweise zur Mangelbeseitigung oder Vermeidung der Auswirkungen des Mangels oder durch Zusendung von entsprechenden Hinweisen oder von Korrekturcode. Der Kunde unterstützt cobra bei der Mängelbeseitigung entsprechend (§ 6). Gelingt es cobra trotz wiederholter Bemühungen nicht, vom Kunden ordnungsgemäss gerügte Mängel in den Realisierungsdienstleistungen nachzubessern, und wird dadurch die Gebrauchstauglichkeit des fehlerhaften Arbeitsergebnisses gegenüber den Vorgaben im entsprechenden Vertrag wesentlich herabgesetzt oder ausgeschlossen, so hat der Kunde cobra zweimal schriftlich eine angemessene Nachfrist anzusetzen und kann nach deren erfolglosem Ablauf vom entsprechenden Einzelvertrag über dieses Arbeitsergebnis zurücktreten. Bei minderen Mängeln hat der Kunde anstelle des Rücktritts das Recht auf eine dem Minderwert entsprechende Herabsetzung bzw. teilweise Rückleistung der Vergütung für das betreffende Arbeitsergebnis. Jede weitere Gewährleistung von cobra ist hiermit ausdrücklich ausgeschlossen, insbesondere auch Neulieferung und Aufwendungsersatz bei Mängelbeseitigung durch Dritte.

II.5 Der Kunde hat nachzuweisen, dass Nutzungsbeschränkungen oder Störungen nicht durch die von ihm gegebene Aufgabenstellung bzw. durch seine unzureichende Mitwirkung, noch durch seine Bedienung oder Nutzung entgegen den Vorgaben, durch Änderungen der Arbeitsergebnisse, durch die Systemumgebung oder Gegenstände, die nicht von cobra geliefert wurden, verursacht oder mitverursacht sind. cobra unterstützt den Kunden bei der Suche nach der Fehlerursache. Wenn der Fehler nicht nachweisbar cobra zuzuordnen ist, sind dieser ihre Recherchen und Fehlerbehebungsarbeiten vom Kunden zu den Honorarsätzen gemäss der aktuell gültigen Preisliste für Dienstleistungen der cobra, resp. dem vereinbarten Stundensatz zu vergüten.

### III. Rechtsgewährleistung

III.1 Der Kunde verpflichtet sich, cobra von Schutzrechtsbehauptungen Dritter in Bezug auf von cobra gelieferten Software-Produkten oder von cobra erbrachten Dienstleistungen unverzüglich schriftlich und umfassend in Kenntnis zu setzen. Hinsichtlich gelieferter Software-Produkte gelten dabei ausschliesslich die massgeblichen Bestimmungen des jeweiligen Software-Herstellers. cobra tritt dem Kunden sämtliche Ansprüche zur direkten Geltendmachung gegenüber dem Hersteller/Lieferanten ab. Jede weitere Rechtsgewährleistung wird wegbedungen.

III.2 In Bezug auf die von cobra unter dem jeweiligen Dienstleistungsvertrag erbrachten Dienstleistungen und Dienstleistungsergebnisse gewährleistet cobra, dass von ihr keine gewerblichen Schutzrechte wissentlich verletzt werden. Wenn ein Dritter Ansprüche behauptet, die der Ausübung der dem Kunden vertraglich eingeräumten Nutzungsbefugnis entgegenstehen, ermächtigt der Kunde cobra, die Auseinandersetzung mit dem Dritten gerichtlich oder aussergerichtlich allein zu führen. Macht cobra von dieser Ermächtigung nach deren Gutdünken Gebrauch, so darf der Kunde die Ansprüche des Dritten nicht ohne Zustimmung der cobra anerkennen und cobra ist verpflichtet, diese Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren. Bei nachgewiesenen Rechtsmängeln verschafft cobra nach ihrer Wahl dem Kunden das Recht zur Weiterbenutzung, tauscht das betreffende Arbeitsergebnis aus oder

verändert es so, dass eine Schutzrechtsverletzung nicht mehr vorliegt, oder wenn das Vorliegende nicht im Rahmen der vertretbaren Möglichkeiten liegt, nimmt cobra das betreffende Dienstleistungsergebnis zurück und erstattet dem Kunden seine dafür geleistete Vergütung unter Abzug einer angemessenen Entschädigung für die zwischenzeitlich erfolgte Nutzung.

III.3 Der Kunde sichert zu, dass er cobra keine Unterlagen überlassen wird, welche direkt oder in verarbeiteter oder umgestalteter Form rechtlich geschützte Werke Dritter enthalten, bzw. dass er berechtigt ist, die Unterlagen cobra zur Erbringung ihrer vereinbarten Dienstleistung zu überlassen.

## § 14 Haftung

- I. Die cobra haftet gegenüber dem Kunden für die im Zusammenhang mit ihren Verträgen für Software-Lieferungen und Dienstleistungen entstehenden Schäden ausschliesslich bei Vorliegen von rechtswidrigem Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der cobra. Von dieser Begrenzung ausgenommen ist die Haftung für schuldhaft herbeigeführte Personenschäden. Für Hilfspersonen sowie für indirekte und Folgeschäden wie entgangener Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Betriebsausfall, eigene Aufwendungen des Kunden, Ansprüche Dritter, Verzugschäden, Schäden aus Datenverlust und Datenbeschädigung, Schäden aus der kommerziellen Anwendung der Softwareprodukte und/oder den erbrachten Dienstleistungen sowie für die aus dem Beizug Dritter resultierenden Kosten wird jede Haftung – gleich aus welchem Rechtsgrund – ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Diese Ausschlüsse gelten selbst dann, wenn der Kunde vom Eintritt eines solchen Schadens unterrichtet worden ist. Keinerlei Haftungsansprüche entstehen aus unterlassenen oder nicht hinreichend erteilten Hinweisen, Aufklärungen oder Beratungen. Der Einwand des Mitverschuldens (z.B. aus § 6) bleibt offen.
- II. Für alle Ansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, gilt eine Verjährungsfrist von 6 Monaten ab Kenntnisnahme des Anspruchs.

## § 15 Geheimhaltung und Datenschutz

- I. cobra wird das ihr vom Kunden zur Verfügung gestellte, entsprechend gekennzeichnete, vertrauliche Material („Vertrauliche Informationen“), welches sich auf den Geschäftsbereich des Kunden bezieht, als geheim behandeln und dieses auf schriftliche Aufforderung hin dem Kunden zurückgeben, resp. gemäss dessen Instruktionen vernichten.
- II. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung von vertraulichen Informationen besteht nicht, wenn diese:
  - a) sich bereits im Besitz des anderen Vertragspartners befinden und keiner Vertraulichkeitserklärung unterliegen
  - b) unabhängig vom anderen Vertragspartner entwickelt wurden
  - c) der empfangende Vertragspartner von Dritten ohne Vertraulichkeitsverpflichtung erhalten hat
  - d) zum Zeitpunkt der Übergabe öffentlich zugänglich war oder später zugänglich wurde
  - e) dem übergebenden Vertragspartner von einem Dritten ohne Vertraulichkeitserklärung offengelegt worden sind
  - f) im Rahmen eines gerichtlichen Verfahrens offenzulegen sind.
- III. Ideen, Konzepte, Erfahrungen und Methoden, die sich auf die Informationsverarbeitung beziehen und cobra zur Verfügung gestellt oder bei der Erbringung der Dienstleistung durch cobra allein oder gemeinsam mit dem Kunden entwickelt werden, braucht cobra nicht als geheim zu behandeln.
- IV. Der Kunde verpflichtet sich, die in den Liefergegenständen befindlichen und/oder aus Dienstleistungen von cobra erhaltenen Geschäftsgeheimnisse vor Dritten geheim zu halten. Der Kunde verwahrt diese Liefergegenstände oder die geheimhaltungsbedürftigen Informationen von cobra sorgfältig, um Missbrauch auszuschliessen.

- V. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung von Vertraulichen Informationen und Geschäftsgeheimnissen besteht nach Beendigung des Vertragsverhältnisses weiter, solange gesetzlich zulässig.
- VI. cobra kann den Kunden mit Firmenlogo in ihre Referenzliste aufnehmen.
- VII. cobra beachtet bei der Erbringung ihrer Dienstleistungen die datenschutzrechtlichen Bestimmungen.
- VIII. Die Vertragspartner sind sich bewusst, dass Abschluss und Erfüllung des Vertrages zu einer Bearbeitung personenbezogener Daten über die Vertragspartner, deren Mitarbeiter, Unterauftragnehmer etc. führen können. Sie erklären sich damit einverstanden, dass solche Daten zur Abwicklung und Pflege ihrer Geschäftsbeziehungen verwendet werden können und zu diesem Zweck auch an den Softwarehersteller (zur Freischaltung der Software) übermittelt werden müssen.

## § 16 Loyalität

Die Anstellung oder die direkte Inanspruchnahme von Dienstleistungen in irgendeiner Form von mit der Ausführung von Leistungen betrauten Hilfspersonen wie Mitarbeiter, Unterlieferanten oder Unterauftragnehmer von cobra während und innerhalb eines Jahres nach Abschluss der massgeblichen Vertragserfüllung durch den Kunden bedarf der vorgängigen schriftlichen Zustimmung von cobra. Bei Zuwiderhandlung gegen diese Bestimmung ist eine Konventionalstrafe in der Höhe eines Jahresbruttolohns vom Kunden der betreffenden Hilfsperson an cobra geschuldet (anfallende Rekrutierungs- und Einarbeitungskosten).

## § 17 Dauer und Auflösung von Dienstleistungsverträgen

- I. Sowohl der Kunde wie auch cobra können eine Vereinbarung über Beratungsdienstleistungen (Auftrag) schriftlich und unter Beachtung einer Mitteilungsfrist von 30 Kalendertagen aufheben. Eine Aufhebung ohne Einhaltung dieser Mitteilungsfrist gilt als unzeitig (Art. 404 II OR).
- II. Sofern der Kunde die Aufhebung bewirkt, ist er verpflichtet, alle bisher von cobra im betreffenden Vertrag über Beratungsdienstleistungen erbrachten, bis zum Ende der Mitteilungsfrist von cobra eingeplanten Aufwendungen zu vergüten. Erfolgt die Aufhebung zur Unzeit, so ist die aufhebende Vertragspartei der anderen zum Ersatz des sich daraus ergebenden Schadens verpflichtet. Die Unzeitschädigung richtet sich nach Dauer, Auslösungszeitpunkt und Wert der Vereinbarung über Beratungsdienstleistung.
- III. Wird die Aufhebung durch eine schwere und trotz Mahnung wiederholte Verletzung der Vertragsbedingungen ausgelöst, erlischt die Schadenersatzpflicht des aufhebenden Teils.
- IV. Der Kunde kann eine Vereinbarung über eine Realisierungsdienstleistung (Werkleistung) schriftlich auflösen (ex nunc), wenn cobra eine wesentliche Vereinbarung, welche nicht unter die vorstehenden Paragraphen 9, 11 und 12 fallen, nicht eingehalten hat und auch trotz Ansetzen einer angemessenen Nachfrist die Vertragsverletzung nicht behoben hat. In diesem Fall hat der Kunde den Vertragspreis, unter Abzug eines mit cobra vereinbarten Minderwertes zu erfüllen.
- V. Hat der Kunde im Zusammenhang mit einer Realisierungsdienstleistung eine wesentliche Vereinbarung nicht eingehalten und trotz Ansetzen einer angemessenen Nachfrist die Vertragsverletzung nicht behoben, ist cobra berechtigt, nach erfolglosem Ansetzen einer angemessenen Nachfrist zur Behebung der Vertragsverletzung den entsprechenden Vertrag aufzulösen und vom Kunden eine Entschädigung gemäss Art. 377 OR zu verlangen. Bei einem Vergütungsmodell nach Aufwand ergibt sich der Vertragspreis entsprechend dem geschätzten Gesamtaufwand.



# cobra<sup>®</sup>

# CRM

## § 18 Abwerbeverbot

Die direkte oder indirekte Anstellung von Mitarbeitern des Beauftragten durch den Auftraggeber ist nicht gestattet. Stellt trotz dessen der Auftraggeber während des laufenden Projektes oder binnen 12 Monaten nach Mandatsabschluss einen Mitarbeiter an und verletzt diese Abwerbeverbotsabrede, schuldet er dem Beauftragten eine kumulative Konventionalstrafe im Umfange eines Brutto-Jahressalärs des betroffenen Mitarbeiters, mindestens aber CHF 100'000.- (Schweizerfranken einhunderttausend). Dem Beauftragten steht das Recht zu, nebst der Realerfüllung des Abwerbeverbotes auch die Strafzahlung zu verlangen.

## § 19 Schlussbestimmungen

- I. Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB oder der Verträge, auf welche sie Anwendung finden, bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform sowie der Bezugnahme auf die abzuändernde Bestimmung und der Unterzeichnung durch die Vertragspartner.
- II. Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser AGB oder Bestimmungen anderer Vertragsdokumente, auf welche diese AGB Anwendung finden, nichtig oder rechtsunwirksam, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen der AGB bzw. der anderen Vertragsdokumente nicht berührt. An Stelle der nichtigen oder unwirksamen Bestimmungen sollen rechtlich zulässige Bestimmungen treten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen möglichst nahekommen.
- III. Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis zwischen den Parteien dürfen vom Kunden nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung der cobra an Dritte abgetreten oder auf sie übertragen werden.
- IV. Erfüllungsort für alle Verpflichtungen der Parteien aus Verträgen, auf welche diese AGB Anwendung finden, ist nach Wahl von cobra entweder ihre Geschäftsstelle oder die Räumlichkeiten des Kunden.
- V. Die Vertragspartner vereinbaren, bei Meinungsverschiedenheiten über den Inhalt der Vertragsleistungen und/oder Auslegung der Vertragsdokumente in guten Treuen eine gütliche Einigung anzustreben und alle vernünftigen Schlichtungsmöglichkeiten auszuschöpfen, nötigenfalls auch unter Beizug eines unabhängigen Schiedsgutachters. Sollte sich eine gerichtliche Beurteilung dennoch nicht vermeiden lassen, so bestimmen sie als AUSSCHLIESSLICHEN GERICHTSSTAND KREUZLINGEN. cobra kann den Kunden an dessen Sitz belangen. Anwendbar ist das schweizerische Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980.

**cobra computer's brainware AG**  
**High-Tech-Center 2**  
**Bahnstrasse 1**  
**8274 Tägerwilen**

**Stand: September 2018**