

Allgemeine Geschäftsbedingungen der figure it ag

Inhaltsverzeichnis

1. Anwendungsbereich	3
2. Rangordnung	3
3. Vertragsschluss	4
4. Rechte und Pflichten von figure it	4
A. Bereitstellung der Dienste und Produkte	4
B. Dienstleistungen	5
C. Nutzungsrecht und Lizenzierung	5
D. Sicherheit	7
5. Pflichten des Kunden	7
A. Mitwirkungspflichten	7
B. Vertragsgemässe Nutzung	8
C. Freistellung von Ansprüchen Dritter	8
D. Vertragskonforme Nutzung	8
E. Sicherheitsmassnahmen	9
F. Zahlungspflicht	11
G. Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen	11
6. Immaterialgüterrechte am Produkt, Rechte Dritter	12
7. Gewährleistung	14
8. Mängelbehebung	15
9. Haftungsbestimmungen	16
10. Laufzeit und Beendigung von Verträgen	18
11. Folgen der Beendigung	18
12. Datenschutz	19
13. Geheimhaltung	20
14. Schlussbestimmungen	21

1. Anwendungsbereich

- 1.1. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) der figure it ag, Bahnhofstrasse 4, 9100 Herisau, Schweiz („figure it“, „wir“ oder „uns“) gelten für sämtliche SaaS-Dienste („Dienste“), Produkte (nachfolgend „Produkt“, „Produkte“ oder auch „Software“) und Dienstleistungen, zwischen figure it und ihren Kunden („Kunden“ oder „Sie“) (nachfolgend gemeinsam mit uns auch die „Parteien“). Diese AGB bilden zusammen mit dem Angebot, dem jeweiligen aktuellen Leistungs- und Produktbeschrieb und dem [Auftragsverarbeitungsvertrag](#) („AVV“) bei Diensten, den Vertrag („Vertrag“). Leistungs- und Produktbeschriebe gelten in der jeweils aktuellen Fassung.
- 1.2. Wir weisen in unseren Angeboten auf diese AGB hin. Mit der Auftragserteilung oder Unterzeichnung eines Angebots gelten diese AGB als akzeptiert und sind integrierter Bestandteil des zwischen den Parteien eingegangenen Vertrages.
- 1.3. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden ausdrücklich ausgeschlossen, sofern nicht ausdrücklich schriftlich im Rahmen des Angebotes von figure it vereinbart.

2. Rangordnung

- 2.1. Im Falle von Widersprüchen geht der Vertrag, bestehend aus dem Angebot, dem Leistungs- und Produktbeschrieb, den AGB vor. Im Falle von Widersprüchen zwischen dem Angebot, dem Leistungs- und Produktbeschrieb, gehen die jeweils jüngeren Versionen den älteren vor. Die [DSE](#) und der [AVV](#) haben Vorrang vor allen anderen Vertragsbestandteilen.
- 2.2. Diese unter Ziffer 1.1 genannten Vertragsbestandteile in der jeweils gültigen Fassung gelten, mit Ausnahme des Angebots, auch für zukünftige Geschäftsbeziehungen zwischen den Parteien, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden oder der Kunde von uns hierauf nicht nochmals hingewiesen wird.

3. Vertragsschluss

- 3.1. Angebote von figure it (insbesondere vorgeschlagene Preise, Kosten, Verfahren, Termine und Ressourcen) sind nur dann verbindlich, wenn sie schriftlich oder in Textform (E-Mail ausreichend) erfolgen. Ein Angebot kann vom Kunden innerhalb von 30 Kalendertagen angenommen werden. Nach Ablauf der Annahmefrist verliert das Angebot seine Gültigkeit.
- 3.2. Weicht das Angebot von der Annahme ab, gilt dies als zustande gekommener Vertrag nur, wenn figure it dem ausdrücklich zugestimmt hat.
- 3.3. Der Vertrag zwischen figure it und dem Kunden kommt mit Unterzeichnung des schriftlichen Angebots durch die Parteien zustande (Annahme). Für die Wirksamkeit des Vertragsschlusses ist Schriftform oder Textform erforderlich. Das Schriftformerfordernis gilt als gewahrt, wenn uns ein elektronisch unterzeichnetes Angebot oder ein elektronisch unterzeichneter Vertrag oder ein eigenhändig durch den Kunden unterzeichnetes, eingescanntes Angebot oder eigenhändig durch den Kunden unterzeichneter, eingescannter Vertrag, mittels E-Mail übermittelt wird. Die Textform für einen wirksamen Vertragsschluss gilt als gewahrt, wenn der Kunde unser schriftliches Angebot zum Vertragsabschluss per E-Mail oder jeder anderen lesbaren Erklärung des Kunden, die auf einem dauerhaften Datenträger abgegeben wird, bestätigt. SMS oder ähnliche Nachrichtendienste gelten nicht als Textform.
- 3.4. Soweit nicht anders vereinbart, werden die Dienste und Dienstleistungen ab dem Zeitpunkt der Bereitstellung der ersten Testversion verrechnet.

4. Rechte und Pflichten von figure it

A. Bereitstellung der Dienste und Produkte

- 4.1. figure it stellt die Software als (SaaS-)Dienst oder Produkt bereit. Zudem erbringt sie Dienstleistungen wie Customization, Migrationsunterstützung, Support, Wartung und Unterhalt etc. Sämtliche Dienste, Produkte und Dienstleistungen sind in einem entsprechenden Leistungs- bzw.

Produktbeschrieb näher beschrieben und unterliegen u. U. diesen weitergehenden Bestimmungen.

B. Dienstleistungen

4.2. Weitere Leistungen, insbesondere Erstinstallation, Migrationen oder weitere Anpassungsleistungen („Customization“) sowie Vor-Ort-Service müssen jeweils gesondert vereinbart werden („[Leistungsbeschrieb Customization](#)“).

4.3. Bei Lieferungen von Produkten, unterstützt figure it den Kunden bei technischen Fragen, Installations- und Anwendungsproblemen nach Bereitstellung der Software im Rahmen des vereinbarten Supports, Wartung und Unterhalt („Leistungsbeschrieb Support, Wartung und Unterhalt“). Die Leistungen werden zum vereinbarten Stundensatz abgerechnet. Weitere Einzelheiten sind im [Leistungsbeschrieb Support, Wartung](#) und Unterhalt geregelt.

4.4. Die Behebung von Störungen an Produkten oder Diensten sowie die betreffende Beratung, für die ausschliesslich figure it verantwortlich ist, sind für den Kunden kostenlos.

4.5. Ist im Rahmen einer Customization oder einer anderen Dienstleistung ein Arbeitsresultat vereinbart, so ist ein Werk nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich im Rahmen eines Auftrages als solches bezeichnet wurde.

C. Nutzungsrecht und Lizenzierung

4.6. figure it räumt im Rahmen des Dienstes, der Produkte und den Dienstleistungen dem Kunden ein für die Vertragsdauer zeitlich beschränktes, ein weltweites – mit Ausnahme von Embargoländern –, unübertragbares, nicht unterlizenzierbares, auf die Nutzungsart beschränktes und widerrufliches und nicht ausschliessliches Nutzungsrecht zum Gebrauch des Dienstes oder Produktes gemäss Angebot ein.

4.7. Der Dienst beinhaltet die Nutzungsrechte an der lizenzierten Software inkl. Datenhosting / Datenverwaltung auf einer externen durch figure it betriebenen IT-Umgebung („Daten-Hosting“). Der Kunde bekommt den

Dienst über das Internet bereitgestellt und kann via Browser auf den jeweiligen Dienst zugreifen.

4.8. Das Daten-Hosting umfasst die folgenden Leistungen:

4.8.1. Dem Kunden steht eine zweckmässige Serverumgebung mit ausreichendem Speicherplatz zur Speicherung und Verwaltung seiner Daten zur Verfügung. Die lizenzierten Software-Funktionen sind während 7 (sieben) Tagen der Woche und 24 (vierundzwanzig) Stunden pro Tag über Internet für den Kunden verfügbar. Planbare Wartungsarbeiten an den Systemen werden vorgängig dem Kunden bekannt gegeben und, sofern möglich, mit dem Kunden abgestimmt.

4.8.2. Der Datenzugang und die grundsätzlichen Funktionen der vom Kunden lizenzierten Software werden durch figure it überwacht.

4.8.3. Die Wiederherstellung von Software-Funktionen und / oder Kundendaten ist kostenpflichtig. figure it erbringt diesbezügliche Leistungen nach „best effort“ und gemäss der aktuellen [Preisliste](#).

4.9. Bei von der Nutzeranzahl abhängigen Lizenzen kann eine Erhöhung der Anzahl der Nutzer-Accounts von Diensten jederzeit erfolgen, eine Verringerung erst nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit. Im Falle der Erhöhung bleibt die Mindestvertragslaufzeit davon unberührt. Sie gilt dann einheitlich auch für die später hinzukommenden Abonnemente.

4.10. Das Nutzungsrecht am Produkt schliesst das Recht ein, das Produkt beim Kunden gemäss den Systemvoraussetzungen auf Hardware des Kunden einzusetzen. Die Beschaffenheit und Funktionalität des Produktes ergibt sich aus dem Leistungs- bzw. Produktbeschreibung.

4.11. Dem Kunden werden, sofern nicht im Vertrag ausdrücklich vereinbart, keine Urheberrechte oder sonstige Immaterialgüterrechte am Produkt oder des Dienstes übertragen. Begründen Dienstleistungen einen Werkcharakter, so ist dies im Vertrag ausdrücklich zu regeln.

D. Sicherheit

4.12. figure it verpflichtet sich, die auf der IT-Umgebung verwalteten Systeme und Daten gegen missbräuchlichen Datenzugang, Fremdeinwirkung (Viren usw.) sowie gegen Verlust nach den jeweils aktuell gängigen Verfahren zu schützen. Zugriffe auf ihre Dienste erfolgen ausschliesslich verschlüsselt und auf Kundenwunsch mit MFA.

4.13. Darüber hinaus gelten die Bestimmungen zum Datenschutz gemäss Ziff. 12 hiernach.

5. Pflichten des Kunden

A. Mitwirkungspflichten

5.1. Der Kunde ist dafür verantwortlich, alle in seiner Zuständigkeit liegenden Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass figure it ihre Aufgaben ungehindert ausführen kann.

5.2. Der Kunde beschafft auf eigene Kosten die Einrichtungen, die er selbst für die Nutzung der Dienste, Dienstleistungen und Produkte benötigt (Hardware, Software).

5.3. Der Kunde ist verpflichtet, die zur Vertragsabwicklung und Erbringung der Dienstleistung notwendigen Informationen, Materialien, Daten, Ressourcen (inkl. Ansprechpartner und Stellvertretungen) und IT-Systeme (Zugriff auf Rechner und ggf. Softwarelizenzen, Netzwerk- und Internetanschlüsse inkl. Remotezugriffe) sowie andere nötige Voraussetzungen (wie z.B. Zugang zu den Arbeitsräumen), auf eigene Kosten vollständig und wahrheitsgetreu zur Verfügung zu stellen und Änderungen unverzüglich mitzuteilen. Weitere spezifische Mitwirkungspflichten können sich aus dem Inhalt des Vertrages ergeben bzw. vertraglich vereinbart werden.

5.4. Die Folgen von Verzögerungen und Mehraufwand durch fehlerhafte oder verspätete Erfüllung der Mitwirkungspflichten gehen zulasten des Kunden.

B. Vertragsgemässe Nutzung

5.5. Nutzt der Kunde den Dienst oder die Produkte in einem Umfang, der die erworbenen Nutzungsrechte qualitativ (im Hinblick auf die Art der gestatteten Nutzung) oder quantitativ (im Hinblick auf die Anzahl der erworbenen Abonnemente) überschreitet, so wird er unverzüglich die zur erlaubten Nutzung notwendigen Nutzungsrechte erwerben. Unterlässt er dies, so wird figure it die ihr zustehenden Rechte geltend machen.

5.6. Der Kunde verpflichtet sich, den Dienst oder die Produkte ausschliesslich vertragsgemäss zu nutzen und weder an Dritte weiterzugeben, noch sie in sonstiger Art und Weise Dritten zugänglich zu machen. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software zu „reverse engineeren“, zu dekompileieren, zu disassemblieren, zu vervielfältigen (ausser zu Archivzwecken) oder irgendeinen Teil der Software zu benutzen oder zu verändern oder durch künstliche Intelligenz verändern zu lassen, um eine separate Applikation zu erstellen.

C. Freistellung von Ansprüchen Dritter

5.7. Der Kunde leistet Gewähr dafür, dass er an sämtlichen überlassenen Informationen, Materialien und Daten über die notwendigen Immaterialgüter- und sonstigen Rechte verfügt. Es obliegt dem Kunden, ausreichend qualifiziertes Personal zur Verfügung zu stellen, mit dem die Mitwirkungspflichten des Kunden im Rahmen des jeweiligen Auftrags erfüllt werden können.

5.8. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die von ihm gewählten Adressbezeichnungen wie Domain- und E-Mail-Adressen nicht gegen Rechte Dritter verstossen und während der gesamten Laufzeit des Vertrages funktionieren.

D. Vertragskonforme Nutzung

5.9. Der Kunde ist verpflichtet, die Dienste, Dienstleistungen und Produkte von figure it einzig im vertraglich festgehaltenen Umfang zu nutzen. Ihm obliegt die Verantwortung für die Auswahl und den Einsatz sowie Gebrauch der Produkte und deren Eignung zu dem vom Kunden beabsichtigten Zweck.

5.10. Dem Kunden ist es untersagt, die von figure it erbrachten Dienstleistungen oder Produkte zu vermieten, leasen, (unter-)lizenzieren, ausleihen, verpfänden oder einem Dritten sonst wie direkt oder indirekt zu übertragen, zu vervielfältigen oder Rechte daran zu verschaffen oder Zugang zu den Dienstleistungen von figure it zu ermöglichen.

5.11. Der Kunde darf die Dienstleistung, vorbehaltlich anderslautender vertraglicher Regelungen, nicht dazu verwenden, um Dienste, Produkte oder Dienstleistungen von figure it in irgendwelcher Form zu ändern, zu kopieren, herunterzuladen, nachzukonstruieren, zu duplizieren oder zu publizieren und zu vertreiben.

E. Sicherheitsmassnahmen

5.12. Der Kunde hat seine eigenen Systeme so zu sichern, dass sie nicht zur Gefahrenquelle für figure it oder Dritte werden und weder die Sicherheit, die Integrität noch die Verfügbarkeit der Infrastruktur beeinträchtigt wird. figure it kann Dienste oder Dienstleistungen bei Verstoss ganz oder teilweise sperren.

5.13. Der Kunde ist allein verantwortlich, die notwendigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutz gespeicherter Daten vor allfälliger Zerstörung oder Verlust zu ergreifen. figure it ist nicht verpflichtet, bei der Suche nach verlorenen Daten zu unterstützen. Allfällige Unterstützungsleistungen von figure it werden nach Aufwand verrechnet.

5.14. Der Kunde verpflichtet sich, Passwörter regelmässig zu ändern. Er verwaltet Passwörter und sonstige Zugangsdaten sorgfältig und hält sie geheim.

5.15. Der Kunde ist verpflichtet, figure it unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist. figure it verpflichtet sich, nach einer solchen Information den Zugang zu den Daten des betreffenden Kunden unverzüglich zu sperren, so lange, bis andere Passwörter und Zugangscode installiert sind.

- 5.16. Unterlässt es der Kunde, figure it über den Missbrauch von Passwörtern zu informieren, hat er für die unbefugt bezogenen Leistungen gemäss Vertrag zu bezahlen.
- 5.17. Der Kunde verpflichtet sich, alle Handlungen vorzunehmen, die von ihm vernünftigerweise erwartet werden können, um zu verhindern, dass die Dienste, Produkte oder Dienstleistungen von figure it nicht zu illegalen oder unrechtmässigen Zwecken verwendet werden, dass Kundendaten illegalen oder rechtswidrigen Inhalts sind oder die Dienste, Produkte oder Dienstleistungen von figure it beschränken oder beschädigen können. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung zwingender rechtlicher Bestimmungen, insbesondere wird der Kunde die Produkte und Dienste von figure it weder direkt noch indirekt in Ländern nutzen oder für Endbenutzer (Personen und Unternehmen) in solchen Ländern zur Verfügung stellen, exportieren, re-exportieren oder übertragen, für die durch die geltenden Gesetze und Vorschriften der Vereinigten Staaten (insbesondere der U.S. Export Administration Regulations (EAR) und der International Traffic in Arms Regulations - Specially Designated Nationals (SDN)) List) und der Schweiz (insbesondere die Verordnungen des Bundesgesetzes über die Durchsetzung von internationalen Sanktionen, EmbG, SR 946.231 - Sanktionsliste des SECO) Beschränkungen in Form von Handels-, Finanz- oder Wirtschaftssanktionen oder -embargos bestehen. Der Kunde versichert weiter, dass er selbst keinen Sanktionen oder Beschränkungen unterliegt, die es ihm verbieten würden, die Produkte und Dienste zu nutzen. figure it behält sich das Recht vor, den Zugang zu oder die Nutzung der Produkte und Dienste sofort zu sperren oder zu beenden, wenn der Kunde gegen diese zwingenden Exportkontrollbestimmungen verstösst.
- 5.18. figure it ist berechtigt, in folgenden Fällen den Zugang zu Diensten, Dienstleistungen oder Produkten sofort zu sperren:
- wenn ein Kunde durch mutmasslich unsachgemässe und kriminelle Aktivitäten die Sicherheit gefährdet oder zu gefährden versucht,
 - wenn ein Kunde unbefugt auf Daten von figure it oder anderer Nutzer zugreift oder zuzugreifen versucht,

- wenn figure it bekannt wird, dass ein Kunde kriminelle Inhalte bearbeitet oder speichert,
- bei ausserordentlicher Vertragsbeendigung oder bei Ende der ordentlichen Vertragsbeziehung.

5.19. Im Falle von strafbaren Handlungen ist figure it berechtigt, die Strafuntersuchungsbehörden zu informieren.

F. Zahlungspflicht

5.20. Der Kunde verpflichtet sich, die Entgelte rechtzeitig gemäss den Zahlungsbedingungen zu begleichen. figure it kann eine teilweise oder ganze Vorauszahlung bei Dienstleistungen verlangen.

G. Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

5.21. Massgeblich für die Rechnungsstellung sind das vom Kunden bestellte Angebot und der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vereinbarte Preis.

5.22. Rechnungsbeträge sind ohne jeden Abzug innert 30 (dreissig) Tagen nach Erhalt der Rechnung zahlbar. Danach fällt der Kunde automatisch in Verzug und es sind Verzugszinsen in der Höhe von 5 % p. a. geschuldet. Ist der Kunde mit der Bezahlung einer Rechnung mit mindestens 30 (dreissig) Tagen in Verzug, wird figure it diesen Umstand gegenüber dem Kunden schriftlich mahnen und eine letzte Zahlungsfrist von 7 (sieben) Kalendertagen ansetzen. Erfolgt auch innert 7 (sieben) Tagen keine oder keine vollständige Bezahlung der fälligen Rechnung, so hat figure it das Recht, sämtliche Lieferungen von Produkten oder Leistungen von Diensten oder Dienstleistungen aus dem Vertragsverhältnis mit dem Kunden mit sofortiger Wirkung einzustellen, bis der Kunde seiner Zahlungspflicht vollständig nachkommt, oder durch schriftliche Mitteilung an den Kunden vom Vertrag zurückzutreten oder diesen aufzulösen. figure it ist berechtigt, bei Verzug nebst Verzugszins Inkasso- und weitere Bearbeitungsgebühren zu erheben. Ungerechtfertigte Abzüge werden nebst Verrechnung von weiteren Bearbeitungsgebühren nachbelastet. Im Falle der Vertragsaufhebung aufgrund nicht erfolgter Zahlung erstattet figure it dem

Kunden die vorausbezahlten Beträge nach Abzug der Mehraufwendungen anteilig (pro rata temporis) zurück.

- 5.23. Soweit nicht anders vereinbart, werden Dienstleistungen (z. B. Customization, Support, Wartung und Unterhalt) monatlich in Rechnung gestellt. Dienste und Produkte sind monatlich im Voraus zur Zahlung fällig, erstmals mit Bereitstellung der Testversion. Erbringt figure it Dienstleistungen, die nicht im ursprünglichen Leistungsumfang enthalten waren, kann figure it diese ebenfalls entsprechend ihrer jeweils gültigen [Preisliste](#) abrechnen. Dies gilt insbesondere auch für Fehlerbeseitigungen, die nicht unter die Gewährleistungsrechte des Kunden fallen.
- 5.24. Verkauft und liefert figure it dem Kunden vereinbarungsgemäss Produkte wie Software auf Datenträger, Hardware oder sonstiges Zubehör oder andere bewegliche Sachen, bleiben diese bis zur vollständigen Bezahlung durch den Kunden im Eigentum von figure it. figure it kann zu diesem Zweck den Eigentumsvorbehalt im öffentlichen Register eintragen lassen. Der Kunde verpflichtet sich, entsprechende Erklärungen abzugeben und für die Eintragung mitzuwirken.
- 5.25. Reisezeiten werden angemessen nach den jeweils aktuellen Sätzen der ESTV pro gefahrenen Kilometer berechnet. Die Wahl des Verkehrsmittels obliegt figure it. Als Reisespesen gelten die jeweils zulässigen Höchstsätze.
- 5.26. Sämtliche Preise verstehen sich in Schweizer Franken (CHF), sofern nichts anderes vereinbart wurde, und exklusive Mehrwertsteuer und allfälliger anderer Abgaben. Der Rechnungsversand erfolgt ausschliesslich elektronisch (E-Mail). Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass seine Adressdaten (insbesondere E-Mail-Adresse) für den Rechnungsversand aktuell und funktionstüchtig sind.

6. Immaterialgüterrechte am Produkt, Rechte Dritter

- 6.1. Die Rechte am geistigen und sachenrechtlichen Eigentum an durch die von figure it entwickelten und den Kunden lizenzierten Produkten stehen ausschliesslich figure it zu. Der Kunde anerkennt damit sämtliche Schutz- und anderweitigen Rechte von figure it, insbesondere das Urheberrecht an

Produkten, an Programmen, anderer figure it Software, Software-Dokumentationen, Vorlagen und anderen Lieferobjekten, bei denen nicht eine Übertragung der Urheberrechte vereinbart wurde.

- 6.2. Benutzt ein Kunde selbst entwickelte Software oder Software von Dritten, verbleibt das Urheberrecht bei ihm bzw. dem Dritten. Der betreffende Kunde stellt figure it von urheberrechtlichen Ansprüchen Dritter in Bezug auf die betreffende Software frei.
- 6.3. Für Software und Immaterialgüterrechte Dritter gelten die von diesen erlassenen Allgemeinen Geschäfts- und Nutzungsbedingungen sowie Lizenzbedingungen. Benutzt figure it Software von Kunden, verbleiben diesen sämtlichen Rechte daran, ausser wenn zwischen den Parteien eine anderweitige Vereinbarung besteht. Es obliegt dem Kunden, zu prüfen, ob er sämtliche notwendigen Lizenzen von Drittherstellern vereinbart hat. Der betreffende Kunde stellt figure it von urheberrechtlichen Ansprüchen Dritter in Bezug auf die betreffende Software vollumfänglich frei.
- 6.4. Urheber- und Urheberrechtsvermerke, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen nicht von der Software entfernt oder verändert werden.
- 6.5. figure it wird den Kunden gegen alle rechtmässigen Ansprüche verteidigen, die aus einer Verletzung eines Immaterialgüterrechts durch vertragsgemäss und in diesem AGB eingeräumte Nutzungsrechte hergeleitet werden. figure it wird dem Kunden gerichtlich auferlegte Kosten und Schadensersatzbeträge übernehmen, sofern der Kunde figure it von solchen Ansprüchen unverzüglich informiert hat und figure it auf ihr eigenes Verlangen ausdrücklich und uneingeschränkt alle gerichtlichen und aussergerichtlichen Abwehrmassnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben.
- 6.6. Sind gegen den Kunden rechtmässige Ansprüche aus einer Verletzung eines Immaterialgüterrechts durch die vertragsgemässe Nutzung der vertraglich vereinbarten Leistungen geltend gemacht worden oder zu erwarten, so steht figure it das Recht zu, auf ihre Kosten das betroffene Material zu ändern oder auszutauschen, soweit dies für den Kunden zumutbar ist.

7. Gewährleistung

- 7.1. Gewährleistungen oder sonstige garantieähnliche Zusicherungen von figure it liegen nur vor, wenn sie von figure it ausdrücklich und schriftlich in dieser Ziff. 7 der AGB oder im Vertrag vereinbart oder anerkannt wurden.
- 7.2. Bei Leistungs- und Produktbeschrieben handelt es sich nicht um Gewährleistungen oder sonstige garantieähnliche Zusicherungen, sondern lediglich um Leistungs- oder Produktbeschriebe.
- 7.3. figure it stellt bei ihren Dienstleistungen durch den Einsatz von ausgebildetem Fachpersonal sicher, dass die Qualität der vereinbarten Dienstleistungen gewährleistet werden kann. figure it verpflichtet sich zur sorgfältigen und gehörigen Erfüllung der vertraglichen Dienstleistungen.
- 7.4. figure it gewährleistet keine unterbrechungsfreie Verfügbarkeit ihrer Dienste. Wartungszeiten/-fenster im Rahmen des Unterhalts und der Weiterentwicklung der Produkte und Software sind notwendig. Darüber hinaus hat figure it das Ziel, ihre Dienste und Dienstleistungen, soweit möglich und mit wirtschaftlich vernünftigen Mitteln durchführbar, an 7 (sieben) Tagen der Woche und 24 (vierundzwanzig) Stunden im Tag störungsfrei und ohne Unterbrechungen zu erbringen.
- 7.5. figure it gewährleistet die Funktionstüchtigkeit ihrer Dienste und Produkte zum Zeitpunkt der Auslieferung bzw. Inbetriebnahme der Produkte und Dienste im Zusammenhang mit den in der Leistungs- oder Produktbeschreibung definierten Drittprodukten. Die Vertragsparteien stimmen aber überein, dass es nicht möglich ist, dass Produkte und Dienste andauernd, ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen, mit beliebigen Daten, Informationssystemen und Programmen laufen.
- 7.6. Die Gewährleistungsrechte des Kunden bei Produkten verjähren nach einem Jahr nach Ablieferung der Kaufsache bzw. erfolgreicher Abnahme.
- 7.7. Die Gewährleistung entfällt, wenn der Mangel auf Ursachen beruht, die ausserhalb des Einflussbereichs von figure it liegen bzw. vom Kunden zu vertreten sind, insbesondere durch Verwendung von Komponenten, die

nicht Bestandteil des Produktes gemäss dem betreffenden Vertrag sind und für das vertragsgemässe Funktionieren des Produktes nicht erforderlich sind bzw. wenn der Mangel darauf beruht, dass der Kunde oder ein Dritter eigenmächtig Veränderungen oder Eingriffe in Dienstleistungen, Diensten von figure it oder am Produkt oder Teilen davon vorgenommen hat. Bei Verschulden des Kunden wird jede Gewährleistung ausgeschlossen.

7.8. Ausgeschlossen von sämtlichen Gewährleistungsansprüchen ist Drittsoftware, deren Gewährleistung sich ausschliesslich nach den Bedingungen des jeweiligen Drittherstellers richtet.

8. Mängelbehebung

8.1. Beim Auftreten von Mängeln an Produkten und Diensten wird figure it ihren Gewährleistungsverpflichtungen durch den vertraglich vereinbarten Support, Wartung und Unterhalt nachkommen. Bei werkvertraglichen Leistungen gelten die Bestimmungen der zusätzlichen Vereinbarung ergänzend.

8.2. Der Kunde ist verpflichtet, figure it nachprüfbare Unterlagen oder Informationen über Art und Auftreten von Fehlern zur Verfügung zu stellen und bei der Eingrenzung von Fehlern mitzuwirken. Ist nichts anderes vereinbart, sollten die Fehlermeldungen des Kunden in Textform via E-Mail erfolgen. Die Fehlermeldung soll einen Screenshot, die Angabe der Programmfunktion, den Fehlerzeitpunkt, Login-Informationen und den Text der Fehlermeldung enthalten sowie die Fehlerauswirkungen beschreiben.

8.3. Mängel bzw. Fehler an Produkten und Diensten werden nach den folgenden Prioritäten klassifiziert und entsprechend im Rahmen von Wartung und Unterhalt priorisiert:

- a) Fehler mit erster Priorität liegen vor, wenn das Produkt oder der Dienst beim Kunden unmittelbar in den ordnungsgemässen Betrieb beim Kunden eingreift und wesentliche Funktionen nicht mehr realisiert und auch nicht überbrückt werden können. Auf solche Fehler reagiert figure it im Rahmen der vereinbarten Support Levels.

- b) Fehler mit zweiter Priorität liegen vor, wenn die Arbeitsergebnisse, zu deren Erzielung der Kunde das System einsetzt, im Wesentlichen – wenn auch unter Erschwerungen oder Umgehungen – erreicht werden können. Auf solche Mängel reagiert figure it so schnell wie möglich, wenn sie nicht im Zuge allgemeiner Versionen oder Servicearbeiten in angemessener Zeit beseitigt werden können.
 - c) Fehler mit dritter Priorität liegen vor, wenn keine nennenswerten Erschwerungen der Programmnutzung vorliegen. Auf sie reagiert figure it mit Updates oder Upgrades bzw. Servicearbeiten.
- 8.4. Stellt sich im Zuge von Nachbesserungsarbeiten heraus, dass die gerügten Mängel nicht figure it zuzurechnen oder von dieser zu vertreten sind, ist figure it berechtigt, dem Kunden den Zeitaufwand und die entstandenen Kosten entsprechend ihrer jeweils gültigen [Preisliste](#) in Rechnung zu stellen. Lehnt der Kunde eine Kostenübernahme für die Mängelbeseitigung ab, können keine weiteren Ansprüche, gleich welcher Art und in welcher Höhe, vom Kunden gegenüber figure it geltend gemacht werden.
- 8.5. In allen anderen Fällen und insbesondere im Falle der Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistung durch figure it in Form einer Dienstleistung, ist die Gewährleistung ausgeschlossen. Gleiches gilt für unentgeltliche Leistungen, sofern Schäden von figure it nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.
- 8.6. Soweit die vertraglichen Vereinbarungen eine finanzielle Entschädigung für die Nichteinhaltung vereinbarter Verpflichtungen (sog. Service Levels) vorsehen, hat der Kunde nur Anspruch auf die dort vereinbarte Entschädigung, nicht aber auf Rücktritt, Minderung oder Schadenersatz. Jede weitere Gewährleistung ist ausdrücklich ausgeschlossen.

9. Haftungsbestimmungen

- 9.1. figure it haftet für absichtlich oder grob fahrlässig verursachte direkte Schäden sowie für Produkthaftpflicht und Personenschäden im Rahmen ihrer Gewährleistungspflicht.

- 9.2. Für aus mittlerer und leichter Fahrlässigkeit verursachte direkte Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund und unter welchen Titeln, haftet figure it nur im Rahmen der Gewährleistungen, beschränkt auf die Höhe der jährlichen Gebühren oder einmaligen Entgelte, soweit gesetzlich zulässig.
- 9.3. Im Übrigen ist jede Haftung für indirekte Schäden, Folgeschäden, wie entgangener Gewinn und ausgebliebene Einsparungen sowie Schäden, welche durch Verzug oder infolge rechts- und vertragswidriger Nutzung der Dienstleistungen, aus Datenverlusten, vollumfänglich, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.
- 9.4. Die Haftung für Hilfspersonen wird ausgeschlossen.
- 9.5. Die Haftung für höhere Gewalt (insbesondere, aber nicht abschliessend: Feuer, Wasser, Material-, Strom- und sonstige Energieunterbrüche/-ausfälle, Erdbeben, Brände, Überschwemmungen, Schneestürme und sonstige Arten von aussergewöhnlichen Naturereignissen, Streik und Aussperrung, behördliche Massnahmen, Krieg, Terrorismus, zivile Unruhen, Sabotage und Cyberattacken, Epidemien und Pandemien etc.) ist ausgeschlossen. Dauert ein Zustand höherer Gewalt mehr als vier Wochen an, so ist figure it berechtigt, ohne Weiteres den Vertrag zu kündigen, ohne dass eine Haftung speziell im Zusammenhang mit einer solchen Kündigung entsteht, ansonsten verlängern sich die vereinbarten Lieferfristen angemessen. Allfällige zusätzliche Aufwendungen werden nach den dannzumal gültigen Preisen in Rechnung gestellt.
- 9.6. Die Haftung von figure it für eingesetzte Software oder Nutzungsrechte Dritter sowie Leistungsstörungen von Drittlieferanten wird vollumfänglich ausgeschlossen.
- 9.7. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, ist der Kunde für seine Datenarchivierung auch im Rahmen unserer Dienste selber verantwortlich.
- 9.8. Der Kunde ist verpflichtet, figure it vollumfänglich und ohne Beschränkung schadlos zu halten und gegen jegliche Rechtsbehelfe von Dritten zu schützen und zu entschädigen, die entstehen, wenn der Kunde gegen die vorliegenden AGB verstossen hat. Insbesondere haftet der Kunde von figure

it vollumfänglich für die Verletzung ihrer Immaterialgüterrechte durch den Kunden und/oder seine Hilfspersonen.

10. Laufzeit und Beendigung von Verträgen

10.1. Sofern nicht anders vereinbart, beträgt die Mindestvertragslaufzeit für Dienste und Produkte 12 (zwölf) Monate. Die Laufzeit beginnt mit der Bereitstellung der ersten Testversion. Nach Ablauf dieser anfänglichen Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag automatisch um die entsprechende Vertragsdauer von einem Jahr, sofern der Kunde nicht mindestens einen Monat vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit (Vertragsende) schriftlich mitgeteilt hat, dass er den Vertrag auslaufen lassen möchte. Gleiches gilt für die Folgejahre. Die Preise richten sich jeweils nach dem bei der Verlängerung gültigen Preisen von figure it gemäss ihrer [Preisliste](#).

10.2. Bei Dienstleistungen beginnt der Vertrag mit der Unterzeichnung und endet mit der vollständigen Erbringung der Dienstleistung.

10.3. Die Parteien können jeden Vertrag ohne Frist aus wichtigem Grund gemäss den gesetzlichen Vorgaben sowie den Regelungen dieser AGB ausserordentlich kündigen. Die vertragsverletzende Partei hat diesfalls keinen Anspruch auf Schadenersatz oder Rückzahlung von Voraus- oder Anzahlungen. Ein wichtiger Grund zur ausserordentlichen Kündigung von Dauerschuldverhältnissen ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist seitens figure it liegt insbesondere vor, wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Termine mit der Entrichtung der fälligen Vergütung in Verzug ist oder die Immaterialgüterrechte von figure it verletzt.

11. Folgen der Beendigung

11.1. figure it und ihre Hilfspersonen sowie beigezogene Dritte verpflichten sich, nach Beendigung des Vertrages sämtliche Daten des betreffenden Kunden zu löschen, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungsfristen einer Löschung entgegenstehen. Von dieser Löschungspflicht nicht berührt sind Daten, welche im Rahmen eines allfälligen System-Backups gespeichert werden, sofern sie keine personenbezogenen Daten enthalten.

- 11.2. Ab dem Zeitpunkt der Beendigung des jeweiligen Dienstes hat der Kunde vier Wochen Zeit, seine Daten zu exportieren bzw. zu sichern.
- 11.3. figure it kann auf Anfrage bei Auflösung des Vertrags Daten des Kunden auf andere Anbieter übertragen. figure it verrechnet den Aufwand nach dem dannzumal gültigen Stundensatz gemäss [Preisliste](#) nach effektivem Aufwand.
- 11.4. Mit Vertragsbeendigung endet auch das Nutzungsrecht am Dienst bzw. Produkt. Der Kunde ist, soweit anwendbar, verpflichtet, Produkte sowie Kopien davon von sämtlichen Geräten und Systemen unwiderruflich zu löschen. Eine Archivierungskopie ist vorbehalten.

12. Datenschutz

- 12.1. Die Parteien verpflichten sich, die anwendbaren Datenschutzbestimmungen, insbesondere das Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG, SR 235.1) und die dazugehörige Verordnung einzuhalten und Daten sorgfältig zu bearbeiten.
- 12.2. Soweit der Kunde im Rahmen der Nutzung der Leistung personenbezogene Daten erhebt, bearbeitet oder nutzt, gewährleistet er die rechtmässige Bearbeitung durch ihn sowie durch figure it. Er stellt insbesondere sicher, dass, sofern erforderlich, ein Rechtfertigungsgrund für die Datenbearbeitung besteht.
- 12.3. figure it erwirbt keine Rechte an den vom Kunden im Rahmen der Nutzung der Leistungen gespeicherten Daten (insbesondere personenbezogene Daten Dritter).
- 12.4. Im Rahmen von Diensten oder im Support, Wartungs- und Unterhaltsfall, liegt eine Auftragsverarbeitung vor. Diesfalls bearbeitet figure it personenbezogene Daten ausschliesslich im Rahmen des [Auftragsverarbeitungsvertrages](#) (AVV) und nach Weisung des Kunden. Bei der Auftragsverarbeitung bleibt der Kunde Verantwortlicher. Ob und in welchem Umfang Dritte Daten eingeben oder auf solche zugreifen, bleibt allein in der Entscheidung des Kunden. Soweit der Kunde Dritte insoweit zur Nutzung von personenbezogenen Daten zulässt, wird der Kunde

eigenständig für eine entsprechende Organisation der Berechtigungsverwaltung, der Passwortvergabe etc. sorgen. Nutzer müssen zudem die [DSE](#) akzeptieren.

- 12.5. figure it stellt die technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Massnahmen gemäss Anhang zum [AVV](#) sicher.

13. Geheimhaltung

- 13.1. Die Parteien verpflichten sich selbst und ihre Mitarbeiter, andere Hilfspersonen und beigezogene Dritte, alle nicht allgemein bekannten oder zugänglichen Unterlagen und Informationen, Immaterialgüterrechte, Personendaten, Geschäftsheimnisse, die sie im Zusammenhang mit der Erfüllung von Verträgen erhalten oder erfahren und die sich auf die geschäftliche Sphäre der anderen Partei beziehen, vertraulich zu behandeln.
- 13.2. Ein darüberhinausgehender Schutz besonders vertraulicher Daten erfordert den Abschluss einer separaten schriftlichen Vereinbarung (Vertraulichkeitsvereinbarung). Ideen, Konzepte, Know-How und Techniken, die sich auf die Informationsverarbeitung beziehen, können von den Parteien, soweit dem keine Schutzrechte entgegenstehen, frei genutzt werden. Im Zweifel sind Unterlagen und Informationen als vertraulich einzustufen und zu behandeln.
- 13.3. Die Geheimhaltungspflicht nach Ziffer 13.1 besteht schon vor Vertragsabschluss und dauert über die Beendigung des Vertrags hinaus zeitlich unbefristet weiter. Sie ist auf allfällige Rechtsnachfolger zu übertragen.
- 13.4. Für jeden Fall der Verletzung der vorliegenden Geheimhaltungsverpflichtung ist eine nicht befreiende Konventionalstrafe in der Höhe von CHF 50'000.00 (Schweizer Franken fünfzigtausend) geschuldet. Die Bezahlung der Konventionalstrafe entbindet die verletzende Partei nicht von der Einhaltung der Geheimhaltungsverpflichtung. Vielmehr ist die andere Partei berechtigt, die Einhaltung derselben sowie einen allfällig

darüberhinausgehenden Schaden im Rahmen der vertraglichen Haftungsbestimmungen vollumfänglich geltend zu machen.

- 13.5. Die Parteien informieren sich gegenseitig über Entwicklungen, Vorfälle und Erkenntnisse, die für die andere Partei im Zusammenhang von Bedeutung sein können, soweit dem keine gesetzlichen oder vertraglichen Geheimhaltungspflichten entgegenstehen.

14. Schlussbestimmungen

- 14.1. figure it behält sich das Recht vor, die vorliegenden AGB, den Leistungs- und Produktbeschrieb, den AVV sowie die Preise jederzeit zu ändern. Wir teilen dem Kunden allfällige Änderungen mit angemessenem Vorlauf mit; erfolgt innert der spezifisch genannten Zeit kein Widerspruch, gelten die neuen AGB als akzeptiert. Allfällige vorangehende AGB sind entsprechend hinfällig. Beabsichtigt figure it Änderungen von Preisen oder Leistungsbeschrieben, die zu einer wesentlichen Leistungsreduktion führen, so werden dem Kunden die Änderungen mindestens 3 (drei) Monate vor ihrem Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. In einem solchen Fall steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen zu. Erfolgt seitens des Kunden innerhalb von 3 (drei) Monaten nach Zugang der Änderungsmitteilung von figure it keine Kündigung, werden die Änderungen zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens Vertragsbestandteil. figure it wird den Kunden auf diese Folge in der Änderungsmitteilung ausdrücklich hinweisen.
- 14.2. Sämtliche vertragsrelevanten Sachverhalte und/oder Vertragsänderungen, Kündigungen oder allfällige Nachträge müssen zu ihrer Gültigkeit schriftlich vereinbart oder kommuniziert werden. E-Mail ist hierbei zur Wahrung der Schriftform genügend, nicht aber SMS oder ähnliche Nachrichtendienste.
- 14.3. Der Kunde ist einverstanden, dass figure it den Kunden inkl. Logo sowie die gemeinsam realisierten Lösungen als Referenz verwendet; dazu gehört ebenfalls, dass figure it online (z.B. auf der Webseite, Social Media) wie auch offline darüber berichten kann (z.B. in Form einer Case Study).

- 14.4. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder ungültig sein oder werden, so bleibt die Gültigkeit und Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt. In einem solchen Falle ist die ungültige Bestimmung in dem Sinne zu deuten oder zu ergänzen, dass der mit ihr beabsichtigte Regelungszweck möglichst erreicht wird. Gleiches gilt für den Fall einer Lücke.
- 14.5. Auf diese AGB und allfällige vertragliche und ausservertragliche Forderungen ist ausschliesslich materielles schweizerisches Recht anwendbar unter Ausschluss des Bundesgesetzes über das internationale Privatrecht (IPRG, SR 291) sowie internationalem multinationalem Recht wie insbesondere aber nicht abschliessend, das Übereinkommen der United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG, „Wiener Kaufrecht“/„UN-Kaufrecht“).
- 14.6. Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis dürfen durch den Kunden nicht ohne vorherige Zustimmung von figure it an Dritte abgetreten, übertragen oder verpfändet werden.
- 14.7. Erfüllungsort sowie ausschliesslicher Gerichtsstand für Forderungen aus oder im Zusammenhang mit diesen AGB bzw. dem Vertrag ist ausschliesslich Herisau. Vorbehalten bleiben die gesetzlich vorgesehenen zwingenden Gerichtsstände. figure it ist darüber hinaus berechtigt, auch am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu klagen.