

## Basisvertrag Kundenbeziehung

Boppartstrasse 11

9014 St. Gallen

Schweiz

zwischen

+41 (0) 71 279 32 22

[www.know.ch](http://www.know.ch)

know.ch AG, Boppartstrasse 11, 9014 St. Gallen

[info@know.ch](mailto:info@know.ch)

*nachfolgend «Auftragnehmer» oder «know.ch»*

und

.....

*nachfolgend «Kunde» oder «Auftraggeber», zusammen die «Parteien».*

## Begriffsbestimmungen

### Gegenstand des Vertrags, Rechtsgrundlage

- (1) Dieser Vertrag regelt die Grundsätze der Kundenbeziehung zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der know.ch AG kommen subsidiär zur Anwendung.
- (2) Grundlage dieses Vertrags sind die Bestimmungen zum Auftrag nach OR 394ff.

### Zusatzverträge

- (3) Konkrete Aufträge werden in separaten Leistungsverträgen oder Einzelaufträgen vereinbart und konkretisiert. Dieser Vertrag wird automatisch Bestandteil aller Leistungsverträge, die künftig zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer geschlossen werden.
- (4) Sofern keine anderslautenden Vereinbarungen getroffen werden, gelten in Leistungsverträgen vereinbarte Leistungen nach der Abnahme der vereinbarten Leistung seitens des Auftraggebers als erbracht.

### Leistungsumfang

- (5) Der Leistungsumfang bestimmt sich nach den separaten Leistungsaufträgen oder Einzelaufträgen.
- (6) Änderungen des Leistungsumfanges, die den Betrag von CHF 10'000 übersteigen, erfordern eine schriftliche und durch den Auftraggeber unterschriebene Vereinbarung zwischen Auftraggeber und der know.ch.
- (7) Bis zu diesem Betrag kann der Auftraggeber Aufträge durch schriftliche Mitteilung erteilen (z.B. E-Mail). Ist nichts anderes vereinbart, ist der Auftragnehmer ermächtigt, mit Arbeiten unmittelbar nach Eingang eines Auftrags zu beginnen.

- (8) Ein Anspruch seitens des Auftraggebers auf den Einsatz bestimmter know.ch-Mitarbeiter besteht nur, wenn dies schriftlich vereinbart wurde.

## Auftragserteilung und Verrechnung

- (9) Erbringt der Auftragnehmer auf Weisung oder Anforderung des Auftraggebers hin eine Leistung für den Auftraggeber, ist von einem verrechenbaren Auftrag auszugehen.
- (10) Ausgenommen davon sind Preisauskünfte und die Erarbeitung von Offerten, sofern nicht anders vereinbart.
- (11) Die Verrechnung von Leistungen erfolgt in der Regel pauschal, auf Basis von Tagessätzen oder Stundensätzen. Material wird in der jeweils gängigen Einheit verrechnet.

## Rechte und Pflichten des Auftragnehmers

- (12) Der Auftragnehmer ist nicht verantwortlich für Verzögerungen in der Leistungserbringung, die nicht durch know.ch verursacht werden.
- (13) Der Auftragnehmer ist insbesondere nicht für Verzögerungen verantwortlich, die durch beim Auftraggeber eingetretene Ereignisse und Bedingungen ausserhalb des Einflusses der know.ch entstehen (z.B. Ausfälle Strom, Internet-Performance, Ausfall von Netzwerkdiensten, Verzögerungen bei der Beschaffung von Einrichtungen und Ressourcen, wichtige Vereinbarungen mit Dritten, Versetzungen von Personal oder Beschlüsse der Geschäftsleitung oder von Dritten, die Empfehlungen oder Vereinbarungen mit der know.ch berühren).
- (14) Der Auftragnehmer ist berechtigt, jederzeit und ohne Ankündigung Form, Layout, Funktionen und Inhalte dem Auftraggeber zur Verfügung gestellter Unterlagen (Konzepte, Methoden, Techniken, Systeme, Dokumentationen, ...) anzupassen.

- (15) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dass bei solchen Änderungen die vereinbarten Leistungen weiterhin erbracht werden können.

## Rechte und Pflichten des Auftraggebers

- (16) Der Auftraggeber ist verpflichtet, dem Auftragnehmer alle aus seinen Leistungsanforderungen entstehenden Kosten zu vergüten.
- (17) Der Auftraggeber verpflichtet sich, alle im Zusammenhang mit einem Auftrag von der know.ch erhaltenen Informationen ohne schriftliche Genehmigung betriebsintern weder zu einem anderen als im Auftrag formulierten Zweck noch zur Begünstigung von Dritten zu verwenden.
- (18) Die direkte und indirekte Weitergabe von im Zusammenhang mit dem Auftrag stehenden Unterlagen (z.B. Konzepte, Seminarunterlagen, Techniken, Systeme, Dokumentationen zu Methoden und dergleichen) an Dritte ohne schriftliche Genehmigung der know.ch ist ausgeschlossen.
- (19) Die detaillierten Offerten und Auftragsbestätigungen der know.ch unterliegen ebenfalls dieser Vertraulichkeit und dürfen keinesfalls in irgendeiner Form an Dritte (insbesondere an andere Beratungsunternehmen) weitergegeben werden. Der Auftraggeber haftet für den der know.ch dadurch entstehenden Schaden vollumfänglich.
- (20) Dokumente, Inhalte, Daten, Ergebnisse, die der Auftraggeber mit Hilfe der Konzepte, Methoden, Techniken, Systeme, Infrastrukturen usw. (alle zusammen «Arbeitsergebnisse») des Auftragnehmers erzeugt oder erarbeitet, sind Eigentum des Auftraggebers und können von diesem, sofern sich diese im Zugriffsbereich des Auftragnehmers befinden, jederzeit angefordert werden.
- (21) Sofern nicht anders vereinbart, bestimmt der Auftragnehmer, in welcher Form die herauszugebenden Daten, Inhalte usw. geliefert werden.

- (22) Verlangt der Auftraggeber, die Unterlagen in einer anderen Form herauszugeben, als vom Auftragnehmer gewählt, ist der Auftragnehmer dafür angemessen zu entschädigen.
- (23) An der Applikation, auch wenn sie ausschliesslich für den Auftraggeber erstellt wurde, hat der Auftraggeber keine Rechte, ausser der Nutzung im Rahmen des sich unmittelbar aus dem Auftrag ergebenden Zwecks.
- (24) Der Auftraggeber nimmt eine Leistung, die durch den Auftragnehmer erbracht wird, innert 30 Tagen ab. Teilt der Auftraggeber dem Auftragnehmer in dieser Frist weder Annahme noch Widerspruch mit, gilt sie als angenommen.

## Geheimhaltung

- (25) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, über alle internen Betriebsvorgänge, Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Auftraggebers, von denen er aufgrund dieses Vertragsverhältnisses Kenntnis erlangt, gegenüber aussenstehenden Dritten jederzeit Stillschweigen zu bewahren.
- (26) Besondere Geheimhaltungspflichten sind auftragsbezogen in Einzelaufträgen zu regeln.
- (27) Alle Arbeitsunterlagen und sonstigen Geschäftsunterlagen, die dem Auftragnehmer durch den Auftraggeber oder mit ihm verbundene Parteien zur Verfügung gestellt werden, sind Eigentum des Auftraggebers und werden durch den Auftragnehmer mit angemessener Sorgfalt aufbewahrt.
- (28) Im Falle der Zuwiderhandlung gegen diese Pflichten kann der Auftraggeber diesen Vertrag fristlos kündigen und den Einsatz von Mitarbeitern des Auftragnehmers in Aufträgen sofort beenden.

## Unterauftragsverarbeiter

- (29) Der Auftragnehmer darf zur Erfüllung seiner Aufgaben weitere Auftragsverarbeiter (Unterauftragsverarbeiter und Sub-Unterauftragsverarbeiter) einsetzen.
- (30) Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber schriftlich oder per E-Mail über die Hinzuziehung oder die Ersetzung anderer Auftragsverarbeiter (Unterauftragsverarbeiter und Sub-Unterauftragsverarbeiter), wodurch der Auftraggeber die Möglichkeit erhält, gegen derartige Änderungen binnen 14 Tagen nach Zugang der Information beim Auftragnehmer Einspruch zu erheben.
- (31) Nicht als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Aufträge zu verstehen, die der Auftragnehmer bei Dritten als Nebenleistung zur Unterstützung bei der Auftragsdurchführung erteilt und die keine Auftragsverarbeitungsleistung für den Auftraggeber beinhalten.
- (32) Nicht als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind insbesondere Nebenleistungen zu verstehen, die der Anbieter z.B. als Post-/Transportdienstleistung, Wartung und Benutzerservice oder die Entsorgung von Datenträgern sowie sonstige Massnahmen zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit der Hard- und Software von Datenverarbeitungsanlagen in Anspruch nimmt.

## Vertragsdauer und Kündigung

- (33) Dieser Vertrag gilt für die Dauer der tatsächlichen Leistungserbringung durch den Auftragnehmer. Die Leistungserbringung ist in den separaten Leistungsaufträgen oder Einzelaufträgen geregelt.
- (34) Dieser Vertrag erlischt automatisch, wenn alle separaten Leistungsaufträge oder Einzelaufträge erloschen sind.

## Ansprechpartner

- (35) Ansprechpartner seitens know.ch AG ist Andreas Kühn oder eine durch den Auftragnehmer ermächtigte Person.

## Haftung

- (36) Der Auftragnehmer gewährleistet in seinem Verantwortungsbereich die Umsetzung der sich aus den einschlägigen geltenden rechtlichen Bestimmungen ergebenden Pflichten.
- (37) Es gelten die Haftungsbeschränkungen aus den auf diesem Vertrag aufbauenden Verträgen.
- (38) Ansonsten haftet die know.ch nur bei rechtswidriger Absicht und grober Fahrlässigkeit.
- (39) Der Auftraggeber stellt den Auftragnehmer von sämtlichen Ansprüchen frei, die Dritte wegen der Verletzung ihrer Rechte gegen den Auftragnehmer als Auftragsverarbeiter aufgrund der vom Auftraggeber beauftragten Verarbeitung personenbezogener Daten geltend machen, sofern nicht der Anspruch des Dritten auf einer rechts- oder vertragswidrigen Verarbeitung der personenbezogenen Daten durch den Auftragnehmer beruht.

## Sonstiges

- (40) Von der Ungültigkeit einer Bestimmung dieses Vertrags bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Sollte sich eine Bestimmung als unwirksam erweisen, werden die Parteien diese durch eine neue ersetzen, die dem von den Parteien Gewollten am Nächsten kommt.
- (41) Sämtliche Änderungen dieses Vertrags sowie Nebenabreden bedürfen der Schriftform (einschliesslich in elektronischer Form). Dies gilt auch für das Wegbedingen dieser Schriftformklausel selbst.

(42) Bei Widersprüchen zwischen den Bestimmungen dieses Vertrags und Bestimmungen sonstiger Vereinbarungen sind die Bestimmungen dieses Vertrags massgebend.

## Gerichtsstand

(43) Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist St. Gallen. Es gilt Schweizerisches Recht.

St. Gallen,

.....,

Andreas Kühn

.....

know.ch AG

\_\_\_\_\_