



## 1. Anwendungsbereich und Geltung

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Erfüllung von Verträgen über Beratungs-, Betriebs- und übriger IT-Leistungen, welche Epic Fusion gegenüber ihrer Kundschaft erbringt.

## 2. Definition

Unten aufgeführten Begriffen sollen in diesem Vertrag die Bedeutungen gemäss den Definitionen in dieser Ziff. 2 zukommen.

- **AGB:** die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- **Beratungsleistungen:** Leistungen von Epic Fusion betreffend die Beratung der Kundschaft wie z.B. Management-, Digitalisierungs- und IT-Beratung gemäss näherer Umschreibung in Ziff. 6 und/ oder der Offerte.
- **Betriebsleistungen:** Leistungen von Epic Fusion betreffend den Betrieb und den Unterhalt von IT-Anlagen und Software-Anwendungen insbesondere im Bereich «Workspace as a Service» inkl. Service Level (Support) gemäss näherer Umschreibung in Ziff. 5 und/ oder der Offerte.
- **Betriebsmittel:** Hard- und Software-Komponenten, welche im Zusammenhang mit Betriebsleistungen verwendet werden.
- **Einheitspreis:** der Preis, der pro Masseinheit der zu erbringenden Leistung festgelegt wird.
- **Epic Fusion:** die Epic Fusion AG, Bahnhofplatz 10b, 3011 Bern, Schweiz (Handelsregisternummer CHE-246.411.751).
- **Hardware:** die gemäss den Vermittlungsleistungen vermittelten Hardwarekäufe.
- **Initiale Vertragsdauer:** verbindlich vereinbarte, feste Vertragsdauer ab Vertragsbeginn, während welcher der Vertrag nicht ordentlich gekündigt werden kann.
- **IT:** Informationstechnologie resp. Technologien und Anwendungen der Informatik.
- **Kundendaten:** alle Daten, welche die Kundschaft Epic Fusion zur Verarbeitung übergibt. Zu den Kundendaten gehören sowohl Personendaten wie auch andere Daten, welche Epic Fusion im Zusammenhang mit der Erfüllung des Vertrages verarbeitet.
- **Kundschaft:** der Kunde resp. die Kundin gegenüber welchem resp. welcher Epic Fusion Leistungen gemäss dem Vertrag erbringt oder offeriert.
- **Offerte:** die speziell für die Kundschaft ausgearbeitete Offerte von Epic Fusion, auf deren Basis der Vertrag abgeschlossen wurde, je nach dem mit Beschreibung der von Epic Fusion zu erbringenden Vermittlungs-, Beratungs- oder Betriebsleistungen, der Laufzeiten der Leistungserbringung und der dafür durch die Kundschaft zu bezahlende Preise.
- **Partei(en):** die Kundschaft und/ oder Epic Fusion.
- **Personendaten:** Kundendaten, welche personenbezogene Daten resp. Personendaten im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung der Europäischen Union, DSGVO und/oder des Schweizerischen Bundesgesetzes über den Datenschutz, DSG darstellen.
- **Service Level:** je nach Vereinbarung die Betriebs-, Service-, Reaktions- und/ oder Behebungszeiten gemäss näherer Umschreibung in Ziff. 5.2 und Anhang 1.
- **Vermittlungsleistungen:** die Vermittlung von Softwarelizenzen und Hardwarekäufen durch Epic Fusion, wobei die entsprechenden Lizenz- oder Kaufverträge zwischen der Kundschaft und den Drittparteien (Rechteinhaber, Lizenzgeber und/oder Hardwareverkäufer) direkt abgeschlossen werden (z.B. Cloud- oder Web-Telefonie-Lösungen) gemäss näherer Beschreibung in der Offerte.
- **Vertrag:** auf der Basis der Offerte abgeschlossener Vertrag zwischen der Kundschaft und Epic Fusion, der die Leistungen und Preise verbindlich regelt, insbesondere auch in seinen Anhängen (siehe Ziff. 4), zu

welchen auch diese AGB gehören und welchen integrierten Bestandteil dieses Vertrages bilden.

- **Vertrauliche Daten:** gemäss Beschreibung in Ziff. 14.
- **Zusatzleistungen:** von der Kundschaft gegebenenfalls nachgefragte zusätzliche Leistungen zu den Vermittlungs-, Beratungs- oder Betriebsleistungen, welche insbesondere – aber nicht abschliessend – Softwareentwicklungsleistungen beinhalten.

## 3. Vertragsgegenstand

- 3.1. Sofern und soweit gemäss dem Vertrag vereinbart, erbringt Epic Fusion:
  - Vermittlungsleistungen;
  - Beratungsleistungen; und/ oder
  - Betriebsleistungenzugunsten der Kundschaft.
- 3.2. Der Vertrag regelt auch die Bedingungen für allfällige vereinbarte Zusatzleistungen. Sofern Softwareleistungen im Einzelfall die Erstellung eines individuell bestimmten Arbeitsergebnisses zum Gegenstand haben und damit rechtlich als Werk im Sinne von Art. 363 ff. OR zu qualifizieren sind, finden die entsprechenden Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Werkvertrag ergänzend Anwendung, wobei die Bestimmungen dieser AGB im Falle von Widersprüchen oder Abweichungen vorgehen.
- 3.3. Die Kundschaft bezahlt die entsprechende Vergütung gemäss der Regelung im Vertrag (siehe Ziff. 8).

## 4. Vertragsbestandteile

Der Vertrag zwischen der Kundschaft und Epic Fusion kann aus folgenden integrierenden Bestandteilen bestehen, wobei im Falle von Abweichungen oder Widersprüchen jeweils das ranghöhere Dokument dem rangtieferen vorgeht. Es gilt die folgende Rangfolge (ranghöchstes 1 bis rangniedrigstes 4):

- Offerte
- Anhänge 1 bis 3
- AGB
- Allfällige auf diesem Vertrag basierende bzw. diesen Vertrag ergänzende Zusatzvereinbarungen oder später abgeänderte Anhänge oder Offerten. Letztgenannte gehen den vorgenannten Dokumenten im Falle von Widersprüchen oder Abweichungen nur vor, falls dies ausdrücklich schriftlich (siehe Ziff. 20.1) vereinbart wurde.

## 5. Betriebsleistungen

- 5.1. Die Betriebsleistungen beinhalten den IT-Support durch Epic Fusion sowie die Auslagerung von Support und Betrieb des IT-Systems (z.B. in Form von «Workspace as a Service») der Kundschaft an Epic Fusion und/ oder ihre Hilfspersonen und Subunternehmer gemäss Beschreibung in der Offerte und/oder in Anhang 2. Epic Fusion ist berechtigt, zur Erbringung der Betriebsleistungen jederzeit Dritte (insbesondere Subunternehmer und Hilfspersonen wie z.B. Anbieter von IT-Infrastruktur-, Cloud-, Plattform- oder KI-Diensten) beizuziehen.
- 5.2. Die Service Level, d.h. die Betriebs-, Service-, Reaktions- und Behebungszeiten sowie die Verfügbarkeit, Stabilität und Leistungsfähigkeit sind, falls und sofern geschuldet resp. vereinbart, in Anhang 1 geregelt. Dasselbe gilt für die Änderung, Erweiterung und Reduktion von Betriebsleistungen sowie für die Meldeverfahren bei Störungen (First Level Support, Second Level Support/ Help Desk), falls und sofern geschuldet resp. vereinbart.

## 6. Beratungsleistungen

- 6.1. Der Inhalt der Beratungsleistungen ergibt sich gegebenenfalls aus der Offerte.
- 6.2. Epic Fusion verpflichtet sich zur sorgfältigen Erfüllung allfälliger vereinbarter Beratungsleistungen und zur Wahrung der Interessen der Kundschaft.



## 7. Mitwirkungspflichten der Kundschaft

- 7.1. Die Kundschaft ist verpflichtet, die organisatorischen und technischen Vor-aussetzungen dafür zu schaffen, dass Epic Fusion die Leistungen gemäss dem Vertrag erbringen kann.
- 7.2. Die Kundschaft hat bei Nutzung der Leistungen von Epic Fusion gemäss Vertrag die jeweils gültigen rechtlichen und regulatorischen Vorgaben einzuhalten und darf Rechte Dritter nicht verletzen.
- 7.3. Die Kundschaft gibt Epic Fusion rechtzeitig und entschädigungslos alle für die Vertragserfüllung erforderlichen Informationen bekannt.
- 7.4. Zu den Mitwirkungspflichten der Kundschaft zählen insbesondere:
- die Bereitstellung und Bezeichnung qualifizierter Ansprechpartner für Epic Fusion mit Entscheidungsgewalt;
  - Erteilung aller verlangten sachdienlichen Auskünfte zuhanden von Epic Fusion und die rechtzeitige und vollumfängliche Orientierung von Epic Fusion über die betrieblichen Abläufe und die Organisation, Anforderungen und Rahmenbedingungen der Kundschaft;
  - die Gewährung des Zutritts zu den Räumlichkeiten und der IT-Infrastruktur der Kundschaft, wobei Epic Fusion sich an die Sicherheitsvorkehrungen und organisatorischen Rahmenbedingungen der Kundschaft zu halten hat;
  - die Gewährleistung des rechtmässigen Erwerbs von Software-Lizenzen und der stets korrekten und vollständigen Abdeckung aller Software-Installationen mit den entsprechenden Lizenzen, sofern dies nicht Gegenstand der Leistungen von Epic Fusion gemäss dem Vertrag darstellt;
  - die unverzügliche Meldung allfälliger Störungen an Epic Fusion zusammen mit einer möglichst genauen und umfassenden Beschreibung des Sachverhaltes sowie der sich daraus ergebenden Probleme;
  - die Ausbildung und Schulung der End-User der Kundschaft;
  - die Einhaltung der Bestimmungen zur IT-Sicherheit (siehe Ziff. 15), soweit sie die Kundschaft, ihre Mitarbeitenden, Subunternehmer oder Hilfspersonen betreffen;
  - das Unterlassen der Verbreitung von unlauterer Massenwerbung (Spam), anderweitiger widerrechtlicher oder sittenwidriger Verwendung der Leistungen von Epic Fusion, des unbefugten Eindringens in Systeme von Epic Fusion und/ oder Dritter sowie von Eingriffen aller Art in die Netz- und Systemsicherheit von Epic Fusion und/ oder Dritter;
  - der vorgängige Einbezug von Epic Fusion in IT-Beschaffungen (bspw. neuer Systemkomponenten), welche (potenziell) Betriebsleistungen tangieren;
  - die Beachtung der von Epic Fusion definierten Anleitungen und Konzepte;
  - die vorgängige Absprache mit Epic Fusion vor eigenen Installationen neuer Soft- oder Hardware (inkl. Releases) oder Durchführung von Konfigurationsanpassungen;
  - die regelmässige Wartung und Erneuerung der Systemkomponenten von Fremdsystemen in Absprache mit Epic Fusion zur Gewährleistung der Aktualität und Verfügbarkeit des IT-Systems;
  - die Gewährung des Zugriffs auf das IT-System der Kundschaft, auf ihre Programmbibliothek und ihre Daten, soweit dies für die Durchführung der vereinbarten Arbeiten notwendig ist;
  - die Gewährung der physischen Sicherheit des IT-Systems (Zutrittschutz, Brandmeldung, Klimatisierung, etc.).
- 7.5. Epic Fusion ist nicht an die Leistungsvereinbarung gemäss Vertrag gebunden und übernimmt keinerlei Gewährleistung gemäss Ziff. 10 und keinerlei Haftung im Falle von Folgefehlern und/ oder Fehlerzuständen auf Grund durch die Kundschaft durchgeführter Installationen oder Konfigurationsanpassungen, welche nicht zuvor mit Epic Fusion abgesprochen wurden (siehe dazu auch Ziff. 11.1.3).
- 7.6. Die Nutzung der Betriebsleistungen ist ausschliesslich für den üblichen Geschäftskunden-Gebrauch vorgesehen. Epic Fusion hat keinerlei Leistungspflichten und übernimmt keinerlei Gewährleistung gemäss Ziff. 10

und keinerlei Haftung im Falle von Fehlern, welche ihre Ursache in der privaten Nutzung eines Geräts haben.

- 7.7. Wenn die Kundschaft aus von ihr zu vertretenden Gründen ihre Mitwirkungspflichten nicht, nicht richtig oder verspätet erfüllt, ist Epic Fusion nicht haftbar, nicht verantwortlich und berechtigt, der Kundschaft die daraus entstehenden Mehrkosten nach Aufwand (siehe Ziff. 8 und Offerte) in Rechnung zu stellen.

## 8. Entschädigung

### 8.1. Art und Höhe

- 8.1.1. Betriebsleistungen sind zu den in der Offerte und/ oder in Anhang 2 vereinbarten Preisen und Konditionen zu entschädigen. Die Entschädigung für Betriebsleistungen wird (i) in Form von Einheitspreisen basierend auf der Anzahl Einheiten bezogener IT-Leistungen, (ii) gemäss Fixpreis(en) und/oder (iii) nach Aufwand definiert. Alle nicht ausdrücklich in der Offerte erwähnten Leistungen und Kosten im Zusammenhang mit Infrastruktur- und Funktionserweiterungen sind separat zu den Konditionen gemäss Offerte und/ oder Anhang 2 zu entschädigen.
- 8.1.2. Beratungsleistungen sind zu den in der Offerte vereinbarten Preisen und Konditionen zu entschädigen.
- 8.1.3. Erbringt Epic Fusion Leistungen nach Aufwand, so ist dieser zu rapportieren. Der Arbeitsrapport nennt pro Tag die einzelnen Leistungen und den Aufwand jeder eingesetzten Person.
- 8.1.4. Zusätzliche Dienstleistungen (Zusatzleistungen) sind zu den in der Offerte vereinbarten Preisen und Konditionen zu entschädigen.
- 8.1.5. Zukünftig in Kraft tretende öffentliche Abgaben, welche die Leistungen von Epic Fusion belasten oder sonstige nicht von Epic Fusion zu vertretenden Kostensteigerungen können zusätzlich in Rechnung gestellt werden.
- 8.1.6. Bei allen Einsätzen ausserhalb des Domizils von Epic Fusion hat Epic Fusion zusätzlich Anspruch auf Ersatz der Reise-, Übernachtungs-, Essens- und Kommunikationsspesen. Diese Kosten gehen ohne anders lautende Vereinbarung zu Lasten der Kundschaft und werden separat in Rechnung gestellt. Reisezeit stellt Aufwand dar und ist zum vereinbarten Stunden-satz zu entschädigen. Es liegt im Ermessen von Epic Fusion, zu entscheiden, ob eine Leistung resp. ein Einsatz vor Ort (z.B. am Domizil der Kundschaft) oder am Domizil von Epic Fusion ausgeführt werden kann oder soll.
- 8.1.7. Sämtliche Preisangaben verstehen sich, wo nicht explizit anders aufgeführt, immer exklusiv Mehrwertsteuer, Rabatte, Skonti, Transport, Installation, Schulung, Support oder sonstiger Gebühren, welche separat ausgewiesen und in Rechnung gestellt werden.
- 8.1.8. Für im Rahmen des Vertrages notwendige Einsätze zwischen 20:00 und 06:00 Uhr CET wird ein Zuschlag von 25% verrechnet. Notwendige Einsätze an Samstagen, Sonntagen oder öffentlichen Feiertagen am Sitz von Epic Fusion werden mit einem Zuschlag von 100% verrechnet.

### 8.2. Rechnungsstellung und Fälligkeit

- 8.2.1. Rechnungsstellung erfolgt in CHF.
- 8.2.2. Beratungsleistungen und Zusatzleistungen werden monatlich nach Aufwand nach Leistungserbringung in Rechnung gestellt, sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart wurde.
- 8.2.3. Betriebsleistungskosten werden gemäss Offerte und/ oder Anhang 2 pauschal, gemäss Anzahl bezogener IT-Leistungen oder gemäss effektivem Aufwand in Rechnung gestellt. Diese werden anfangs Kalenderjahr (falls jährliche Basis vereinbart) oder Ende Kalendermonat (falls monatliche Basis vereinbart) verrechnet. Aufwandschätzungen werden jeweils per Ende Kalendermonat nach effektiv geleistetem Aufwand und Auflistung der getätigten Arbeiten fakturiert.
- 8.2.4. Rechnungen sind innerhalb von 30 Tagen nach Versand der Rechnung ohne Abzug zur Zahlung fällig.
- 8.3. Erhöhung Einheitspreis
- 8.3.1. Bei als Einheitspreis (basierend auf der Anzahl Einheiten bezogener IT-Leistungen; siehe Ziff. 8.1.1) definierten Entschädigungen kann Epic Fusion die Einheitspreise erhöhen, wenn die Kundschaft die Bezugsmenge gegenüber der initialen Bezugsmenge um mehr als 50% reduziert.



8.3.2. Die Preise für Betriebsmittel und/oder Strom, welche in den Betriebsleistungen von Epic Fusion enthalten sind bzw. zu deren Erbringung bezogen werden, können während der Vertragsdauer ändern. In diesem Fall kann Epic Fusion die Entschädigung für die entsprechenden Betriebsleistungen jederzeit diesen geänderten Preisen anpassen.

#### 8.4. Verzugszins

Als Verzugszins bei Nicht- oder Schlechterfüllung der Zahlungspflicht der Kundschaft schuldet die Kundschaft Epic Fusion ab Datum der Fälligkeit der Forderung ein Zins von 5% für das Jahr.

## 9. Eigentum und Immaterialgüterrecht

### 9.1. Betriebsmittel

9.1.1. Eigentum: Das Eigentum und sämtliche Immaterialgüterrechte an den Betriebsmitteln (insbesondere in Form von Objekt- oder Quellcodes, einschliesslich Entwicklungsdokumentation), allfälligen Zusatzleistungen und der im Laufe der Leistungserbringung entstehenden Weiterentwicklungen, Werke und Ergebnisse stehen unabhängig vom urheberrechtlichen Schutzgehalt Epic Fusion oder dem Lizenz- resp. Leasinggeber von Epic Fusion zu, sofern die Kundschaft die Betriebsmittel nicht selbst kauft oder selbst durch Lizenz oder Leasing beschafft (bspw. durch Vermittlungsleistungen).

9.1.2. Nutzungsrechte: Die Kundschaft ist berechtigt, Betriebsmittel für ihre eigenen betrieblichen Zwecke zu nutzen. Handelt es sich bei den Betriebsmitteln um Software, so verpflichtet sich die Kundschaft, die dafür geltenden Lizenzbedingungen jeweils einzuhalten. Die Kundschaft informiert sich in eigener Verantwortung über den Umfang ihrer Lizenzrechte (das gilt insbesondere für Software von Drittanbietern, welche mittels Vermittlungsleistungen lizenziert wurde).

### 9.2. Infrastruktur

Vorbestehende Systemkomponenten des IT-Systems der Kundschaft (PCs, Drucker, Scanner, LAN, Server etc.) bleiben weiterhin im Eigentum der Kundschaft resp. ihrer Lizenz- oder Leasinggeber.

### 9.3. Erfindungen und Entwicklungen

Die Urheberrechte und übrigen Schutzrechte betreffend die bei der Ausführung der Leistungen unter diesem Vertrag realisierten Erfindungen und Entwicklungen, verbleiben bei Epic Fusion.

### 9.4. Know-How

In jedem Fall hat Epic Fusion das nicht zu entschädigende Recht, die Ideen, Konzepte, Unterlagen (auf Papier oder elektronisch gespeichert) und Verfahren, welche sie bei der Ausführung von Beratungs- und Betriebsleistungen allein oder zusammen mit der Kundschaft sowie Dritten erworben hat, bei der Ausführung von Arbeiten ähnlicher Art für sich und/ oder andere Vertragspartner zu verwenden. Die Geheimhaltungsverpflichtungen gemäss Ziff. 14 bleiben vorbehalten.

## 10. Gewährleistung

### 10.1. Für Beratungsleistungen

Epic Fusion erbringt die Beratungsleistungen stets sorgfältig.

### 10.2. Für Betriebsleistungen

10.2.1. Epic Fusion gewährleistet, die Betriebsleistungen entsprechend den vereinbarten Service Level gemäss Anhang 1 zu erbringen, falls und sofern gemäss Offerte vereinbart.

10.2.2. Die Kundschaft anerkennt, dass Software, sowohl Standard- als auch kundenspezifische Programme, grundsätzlich nicht fehlerfrei ist, und es deshalb zu Störungen von Funktionalität oder Verfügbarkeit kommen kann, für welche Epic Fusion nur im Rahmen der allfälligen vereinbarten Service Level einzustehen hat. Epic Fusion kann entsprechend keine Verantwortung dafür übernehmen, dass die von ihr betriebenen Betriebsleistungen ununterbrochen und fehlerfrei eingesetzt werden können, noch dafür, dass die Behebung einer Störung das Auftreten anderer Störungen ausschliesst. Die Kundschaft anerkennt, dass Funktionsstörungen auch bei grösster Sorgfalt nicht gänzlich ausgeschlossen werden können und dass die ununterbrochene Funktionsfähigkeit nicht gewährleistet werden kann.

10.2.3. Epic Fusion misst und bestimmt die Einhaltung der allfälligen vereinbarten Service Level und stellt der Kundschaft diese Informationen auf Anfrage zur Verfügung. Für den Fall der Nichteinhaltung von allfälligen vereinbarten Service Level hat die Kundschaft Anspruch auf Wiederherstellung der allfälligen vereinbarten Service Level in Zukunft.

10.2.4. Weitere Ansprüche der Kundschaft bei einer Unterschreitung der garantierten Verfügbarkeit sind ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Vorbehalten sind bei einem andauernden Unterbruch von Betriebsleistungen die ausserordentliche Kündigung gemäss Ziff. 18.

### 10.3. Für Vermittlungsleistungen und Betriebsmittel

Die Kundschaft anerkennt und stimmt zu, dass Epic Fusion für Vermittlungsleistungen, d.h. vermittelte Software (insb. auch Cloud-Lösungen) und Hardware keinerlei Gewährleistungen abgeben und Verantwortung resp. Haftung übernehmen kann, weil die entsprechenden Verträge zwischen der Kundschaft und den Drittparteien (Software-Rechteinhabern, Hardware-Verkäufern) direkt abgeschlossen werden und Epic Fusion nicht Vertragspartei ist. Demnach ergeben sich die Gewährleistungsrechte der Kundschaft aus den Gewährleistungsbestimmungen solcher Drittlieferanten.

### 10.4. Rechtsgewährleistung

— Epic Fusion erklärt hiermit und leistet Gewähr dafür, dass die Kundschaft berechtigt ist, die die Betriebsmittel im gemäss Vertrag vereinbarten Rahmen zu nutzen. Epic Fusion stellt die Kundschaft bis zu einer Haftungsgrenze von insgesamt CHF 100'000.00 (für sämtliche Ansprüche und nicht pro Anspruch) von jeglicher Haftung für die Verletzung von Urheberrechten und anderen Immaterialgüterrechten Dritter frei, sofern und soweit die Verletzung solcher Drittrechte ausschliesslich durch die vertragsgemässe Nutzung der Betriebsmittel verursacht worden ist. Eine weitergehende Gewährleistung von Epic Fusion gegenüber der Kundschaft im Falle von tatsächlichen oder behaupteten Ansprüchen Dritter ist ausgeschlossen.

10.4.1. Die Kundschaft benachrichtigt Epic Fusion umgehend über jeden im Zusammenhang mit ihrer vertragsgemässen Nutzung der Betriebsmittel erhobenen Anspruch wegen Verletzung von Urheberrechten oder anderen Immaterialgüterrechten Dritter. Epic Fusion ist dabei berechtigt, die Führung eines allfälligen Prozesses und aller Verhandlungen für die gerichtliche oder aussergerichtliche Erledigung des Streitigen auf eigene Kosten zu übernehmen.

10.4.2. Die infolge einer verspäteten Benachrichtigung von Epic Fusion resultierenden Nachteile trägt die Kundschaft.

### 10.5. Ausschliessliche Gewährleistung

Weitergehende Gewährleistungsansprüche der Kundschaft (als diejenigen gemäss dieser Ziff. 10) sind ausdrücklich ausgeschlossen, soweit nicht explizit abweichend in diesem Vertrag festgelegt und soweit dies nicht gegen zwingendes Recht verstösst. Insbesondere lässt sich eine Gewährleistung wegen grobfahrlässig oder absichtlich durch Epic Fusion verschwiegene Mängel nicht ausschliessen.

## 11. Haftung

### 11.1. Haftungsbeschränkung

11.1.1. Für direkte und unmittelbare Schäden haftet Epic Fusion aus diesem Vertragsverhältnis bis zum Betrag von CHF 100'000.00, bei Vermögensschäden bis zum Betrag von CHF 50'000.00. Die Haftung für indirekte oder mittelbare Schäden wie Folgeschäden, Ansprüche Dritter, entgangener Gewinn, Datenverlust etc. wird hiermit im Rahmen des gesetzlich Zulässigen ausgeschlossen, ebenso die Haftung für leichte Fahrlässigkeit.

11.1.2. Haftungsbeschränkung und Haftungsausschluss gelten sowohl für vertragliche als auch für ausservertragliche bzw. quasivertragliche Ansprüche. Vorbehalten bleibt die unbegrenzte Haftung der Parteien für Schäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht wurden.

11.1.3. Epic Fusion haftet in keiner Art und Weise für jegliche Arten von Vertragsverletzungen wie bspw. die Nichteinhaltung von Fristen, Lieferverzögerungen oder Service Level, welche durch ihre Lieferanten, Subunternehmer oder Hilfspersonen, durch höhere Gewalt gemäss Ziff. 11.3 oder durch Verletzung der Mitwirkungspflichten gemäss Ziff. 7 oder übriger Obliegenheiten der Kundschaft verursacht wurden.



11.1.4. Epic Fusion haftet in keiner Art und Weise für jegliche Arten von Schäden, welche auf Leistungen zurückzuführen sind, welche Epic Fusion mittels Vermittlungsleistungen vermittelt hat, weil die entsprechenden Lizenz- oder Kaufverträge zwischen der Kundschaft und den Drittparteien (Rechtinhaber, Lizenzgeber und/ oder Hardwareverkäufer) direkt abgeschlossen werden (z.B. Cloud- oder Web-Telefonie-Lösungen) und Epic Fusion in Bezug auf diese Leistungen nicht Vertragspartei und in keiner Art und Weise verpflichtet ist und diesbezüglich keinerlei Zusicherungen, Gewährleistungen oder Garantien abgibt.

## 11.2. Haftung der Kundschaft

Die Kundschaft stellt Epic Fusion von jeglicher Haftung und von jeglichen Schäden frei, sofern Dritte gegen Epic Fusion Ansprüche geltend machen, welche auf die nicht vertragskonforme oder widerrechtliche Nutzung der Leistungen von Epic Fusion unter dem Vertrag zurückzuführen sind. Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch eigene Aufwendungen von Epic Fusion. Die Kundschaft unterstützt Epic Fusion in angemessenem und zumutbarem Umfang.

## 11.3. Höhere Gewalt

11.3.1. Epic Fusion haftet nicht für Verzögerungen in der Leistungserbringung oder für das Ausbleiben von Leistungen, wenn dies auf Umstände ausserhalb ihrer Kontrolle zurückzuführen ist, wie insbesondere staatliche Massnahmen, Überflutungen, Feuer, Explosionen, Unfälle, Unruhen, Terrorismus, Arbeitskampf, Unterbrechung von Transport- oder Kommunikationswegen, ausserordentliche Viren- oder Hackerangriffe, Pandemien, Epidemien oder Unmöglichkeit der Materialbeschaffung (höhere Gewalt).

11.3.2. Wenn Epic Fusion einen Fall von höherer Gewalt feststellt, wird die Kundschaft so bald wie möglich und unter Angabe der genauen Umstände informiert.

11.3.3. Wenn der Fall von höherer Gewalt für mehr als drei Monate anhält, kann jede Partei den Vertrag ohne Frist auflösen. In einem solchen Fall ist die vereinbarte Vergütung pro rata bis zum Zeitpunkt geschuldet, in dem die Leistung gemäss dem beendeten Vertrag erbracht wurde.

## 11.4. Leistung und Produkte von Drittanbietern

11.4.1. Die Betriebsleistungen werden auf den von der Kundschaft bereitgestellten Drittleistungen (wie bspw. Microsoft Cloud Services) erbracht. Diese Drittleistungen können optional mit einem separaten Vertrag über Epic Fusion bezogen werden (Vermittlungsleistungen). Auch in diesem Fall gelten sie für die entsprechenden Betriebsleistungen als von der Kundschaft beigestellt. Epic Fusion hat keinen Einfluss auf Fehler, Updates, Änderungen der Funktionalität usw. in den entsprechenden Programmen von Drittanbietern (wie z.B. der Microsoft Office Suite, Outlook, Visio, Project, usw.) oder Onlinediensten wie z.B. Autopilot, Intune, Azure AD, Exchange Online, SharePoint Online, Microsoft OneDrive usw. Epic Fusion übernimmt für die Leistungen solcher Drittanbieter und Funktionalitäten solcher Produkte oder Services weder eine Gewährleistung noch eine Haftung.

11.4.2. Bei Änderungen seitens der Drittanbieter hinsichtlich Funktionalität und/ oder Lizenzierung der Produkte oder Services der Drittanbieter ist Epic Fusion berechtigt, die Betriebsleistungen entsprechend anzupassen und/ oder entsprechende Mehrkosten in Rechnung zu stellen. Sind diese Änderungen für die Kundschaft nicht zumutbar, ist sie berechtigt, die entsprechende Betriebsleistung auf das Datum des Inkrafttretens dieser Änderungen zu kündigen. Weitere Ansprüche bestehen nicht.

## 12. Datenschutz

12.1. Beinhaltet die Erbringung der Leistungen gemäss diesem Vertrag die Verarbeitung von Personendaten (Begriff gemäss dem anwendbarem Datenschutzrecht breit auszulegen) durch Epic Fusion als Auftragsverarbeiterin, so gelten die Bestimmungen der Datenverarbeitungsvereinbarung gemäss Anhang 3.

12.2. Für die Verarbeitung von Personendaten der Kundschaft selbst (resp. ihrer Organe, Direktoren, Angestellten und Vertreter) gilt die Datenschutzerklärung gemäss Anhang 4

## 13. Offerte(n) und Preisangaben

13.1. Die Offerte und alle ihre Bestandteile sind vertraulich und dürfen nur von der Kundschaft als Adressatin bearbeitet und eingesehen werden.

13.2. Sämtliche Urheberrechte sowie weitere Immaterialgüterrechte und Know-How und daraus resultierende Nutzungsrechte an allen Kostenvorschlägen, Schemen, Skizzen und Entwürfen oder anderen Bestandteilen der Offerte stehen ausschliesslich Epic Fusion zu.

13.3. Abgesehen von den Offerten sind alle Unterlagen (Kataloge, Produktblätter, Mailings, Preislisten, Offerten), insbesondere auch die darin enthaltenen Preisangaben, stets unverbindlich und stellen kein Angebot seitens Epic Fusion dar.

## 14. Geheimhaltung

14.1. Die Parteien verpflichten sich zur Geheimhaltung von sämtlichen Kundendaten, Tatsachen, Informationen und Daten, einschliesslich der dazugehörigen Unterlagen und Datenträger, die ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag bekannt werden und die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind (vertrauliche Daten). Die Pflicht zur Geheimhaltung umfasst auch das Verbot der Verwendung und Verwertung für eigene oder fremde Zwecke, das Verbot des Zugänglichmachen an Unbefugte, die Pflicht zum Schutz vor unerlaubtem Zugriff und gilt über die Vertragsbeendigung hinaus, solange ein Geheimhaltungsinteresse besteht.

14.2. Nicht als vertrauliche Daten gelten Informationen, die allgemein bekannt sind oder die von einer Partei unabhängig von Vertragsverhältnis rechtmässig erworben werden. Vorbehalten bleiben überdies die gesetzlichen Offenlegungspflichten. Die Kundschaft nimmt zur Kenntnis, dass Epic Fusion mit den zuständigen Behörden entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen vollumfänglich kooperiert.

14.3. Die Parteien stellen sicher, dass sich ihre Mitarbeitenden, beigezogene Hilfspersonen und Subunternehmer zur Einhaltung der Geheimhaltungspflichten verpflichten. Davon ausgenommen sind Telekommunikationsdienstleister, welche hinsichtlich der Geheimhaltung dem Fernmeldegeheimnis unterstehen und für welche Epic Fusion keine Verantwortung übernimmt.

14.4. Bei Vorliegen eines speziellen Geheimhaltungsbedürfnisses (z.B. Bank-, Arzt- oder Anwaltsgeheimnis) stellt Epic Fusion auf Verlangen der Kundschaft sicher, dass alle ihre Mitarbeitende, Subunternehmer und Hilfspersonen vor Bekanntgabe der Tatsachen, Informationen und Daten eine dem besonderen Geheimhaltungsbedürfnis angepasste Geheimhaltungserklärung unterzeichnen. Epic Fusion darf die Kundschaft als Referenzkundschaft unter Verwendung des Logos der Kundschaft in Werbeunterlagen und -publikationen aller Art aufführen. Eine weitergehende, inhaltliche Darstellung der Kundenbeziehung bedarf der vorgängigen Zustimmung der Kundschaft.

## 15. IT-Sicherheit

15.1. Epic Fusion erbringt die Betriebsleistungen gegebenenfalls gemäss den in der Offerte ausdrücklich vereinbarten Sicherheitsstandards (z.B. Datenverschlüsselung, Zugriffsschutz, Zugriffsprotokollierung und Virenschutz). Die Art der dafür eingesetzten Lösungen entspricht dem branchenüblichen Stand der Technik. Personendaten werden gemäss Ziff. 12 verarbeitet.

15.2. Alle Kundendaten sind von den Daten weiterer Epic Fusion Kundschaft zumindest virtuell getrennt zu verwalten. Epic Fusion stellt eine lückenlose Trennung durch besondere technische und organisatorische Massnahmen sicher.

15.3. Die Kundschaft ist verpflichtet, ihre Zugangseinrichtung gegen unbefugten und unerlaubten Zugriff zu sichern und Benutzernamen und Kennwörter geheim zu halten.

## 16. Audit-Rechte

Die Kundschaft kann darüber hinaus jederzeit individuelle Audits durchführen. Epic Fusion unterstützt sie dabei gegen zusätzliche Entschädigung gemäss den in der Offerte vereinbarten Preisen und Konditionen. Die Einschränkungen betreffend die Prüfung oder Inspektion gemäss Ziff. 12.13 gelten sinngemäss.



## 17. Inkrafttreten und Vertragsdauer

- 17.1. Der Vertrag zwischen den Parteien kommt mit dem Akzept der Offerte durch die Kundschaft zustande. Dieses Akzept hat schriftlich im Sinne von Ziff. 20.1 zu erfolgen. Versehentlich fehlerhaft abgegebene Offerten binden Epic Fusion nicht, wenn diese Fehler unverzüglich nach Entdeckung und vor Leistungsbeginn der Kundschaft mitgeteilt werden.
- 17.2. Beratungsleistungen werden vorbehältlich anderer Vereinbarung im Vertrag ab den Terminen gemäss Offerte erbracht (siehe Ziff. 6).
- 17.3. Die initiale Vertragsdauer betreffend die Betriebsleistungen beginnt mit dem separat vereinbarten Beginn der Erbringung der Betriebsleistungen und endet gemäss Regelung in der Offerte (siehe Ziff. 5). Falls keine separate Regelung (z.B. in der Offerte) betreffend die initiale Vertragsdauer besteht, dann beginnt diese mit dem Vertragsabschluss (siehe Ziff. 17.1) und endet 12 Monate danach zum Ende des entsprechenden Kalendermonats.
- 17.4. Nach Ablauf der initialen Vertragsdauer verlängert sich der Vertrag betreffend Betriebsleistungen jeweils um weitere 12 Monate, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten vor Ablauf der initialen Vertragsdauer oder eines Verlängerungsjahres schriftlich (siehe Ziff. 20.1) gekündigt wird.
- 17.5. Der Vertrag betreffend die Beratungsleistungen wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann von beiden Parteien jederzeit, unter Vergütung der bis zum Kündigungszeitpunkt entstandenen Aufwendungen, beendet werden.

## 18. Ausserordentliche Kündigung

- 18.1. Jede Partei kann den Vertrag aus wichtigem Grund ausserordentlich und ohne Frist kündigen, wenn die jeweils andere Partei den Vertrag schwerwiegend verletzt hat oder wenn sie gepfändet oder über sie der Konkurs oder ein Nachlassverfahren eröffnet worden ist.
- 18.2. Für die Vertragsauflösung im Falle höherer Gewalt siehe Ziff. 11.3.
- 18.3. Vor der ausserordentlichen Kündigung infolge schwerwiegender Vertragsverletzung ist die andere Partei unter Androhung der ausserordentlichen Kündigung schriftlich (siehe Ziff. 20.1) abzumahnend und es ist eine angemessene Nachfrist von mindestens 30 Tagen zur Behebung der Vertragsverletzung anzusetzen, sofern eine Behebung der Vertragsverletzung nicht unmöglich ist.
- 18.4. Zusätzlich gelten die gesetzlichen Bestimmungen über den Zahlungsverzug.

## 19. Wirkung der Beendigung

- 19.1. Bei der Beendigung hat die erhaltende Partei alle Informationen, Unterlagen und Daten, welche der erhaltenden Partei zum Zweck der Erfüllung des Vertrages von der übertragenden Partei übergeben wurden, an die übertragende Partei herauszugeben. Vorbehalten bleiben gesetzliche Aufbewahrungspflichten der erhaltenden Partei.
- 19.2. Epic Fusion hat die Pflicht, die Kundschaft auf deren Aufforderung hin während maximal 3 Monaten nach Beendigung des Vertrages beim In-sourcing, bei der Migration oder bei der Übergabe der Betriebsleistungen an einen Dritten nach besten Kräften zu unterstützen.
- 19.3. Epic Fusion übergibt der Kundschaft auf deren Verlangen hin innert einer Frist von 14 Tagen, spätestens aber bei Vertragsbeendigung, eine Kopie der auf ihren Servern gespeicherten Kundendaten. Die Herausgabe der Daten erfolgt auf einem üblichen Datenträger und in einem üblichen Format. Epic Fusion wird die auf ihren Servern gespeicherten Kundendaten 30 Tage nach der im Zusammenhang mit der Vertragsbeendigung erfolgten Übergabe der Kundendaten an die Kundschaft löschen, sofern die Kundschaft nicht innerhalb dieser Frist mitteilt, dass die ihr übergebenen Kundendaten nicht lesbar oder nicht vollständig sind. Das Unterbleiben der Mitteilung gilt als Zustimmung zur Löschung der Kundendaten. Die Herausgabe von Personendaten richtet sich nach Ziff. 12.
- 19.4. Die Unterstützung gemäss den Ziff. 19.2 und 19.3 wird nach Aufwand zu den gültigen Preisen und Konditionen von Epic Fusion gemäss Offerte verrechnet.

- 19.5. Die Bestimmungen dieses Vertrages, die ihrem Sinn und Zweck nach Gültigkeit über die Beendigung dieses Vertrages hinweg beanspruchen, sollen dementsprechend in Kraft bleiben. Dies betrifft insbesondere die Bestimmungen über Geheimhaltung (Ziff. 14), Datenschutz (Ziff. 12), Eigentum/Immaterialgüterrechte (Ziff. 9), Gewährleistung (Ziff. 10), Haftung (Ziff. 11) sowie über Teilnichtigkeit (Ziff. 20.2), anwendbares Recht (Ziff. 20.7) und Gerichtsstand (Ziff. 20.8).

## 20. Schlussbestimmungen

- 20.1. Diese AGB gehen in jedem Fall etwaigen anderslautenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Kundschaft vor. Die Aufhebung, Änderungen und/oder Ergänzungen des Vertrages sowie einzelner Verbindlichkeiten daraus bedürfen zu ihrer Verbindlichkeit der Schriftform. Schriftform resp. Schriftlichkeit (z.B. schriftliche Vereinbarung oder schriftliche Zustimmung) im Sinne dieses Vertrages schliesst neben der Handschriftlichkeit und der qualifiziert zertifizierten elektronischen Signatur auch die einfache elektronische Signatur (bspw. mittels Skribble oder Moco) und die E-Mail-Form mit ein.
- 20.2. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages nichtig oder ungültig sein oder werden, wird der übrige Teil des Vertrages davon nicht berührt. Nichtige oder ungültige Bestimmungen sind durch solche wirksame zu ersetzen, die ihrem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommen. In gleicher Weise ist zu verfahren, wenn sich eine Vertragslücke ergibt oder sich eine Bestimmung als undurchführbar erweist.
- 20.3. Der Vertrag ersetzt alle früheren mündlichen oder schriftlichen Vereinbarungen zwischen den Parteien und regelt das mit diesem Vertrag zwischen den Parteien eingegangene Rechtsgeschäft abschliessend.
- 20.4. Der Vertrag oder einzelne daraus entspringende Rechte und Pflichten dürfen nur nach vorgängiger schriftlicher (siehe Ziff. 20.1) Zustimmung der anderen Partei an Dritte abgetreten oder übertragen werden. Epic Fusion ist jedoch berechtigt, zur Erbringung ihrer Leistungen Dritte als Zulieferer, Hilfspersonen oder Subunternehmer beizuziehen. Bei Übernahme oder Umstrukturierung einer Partei wird der Vertrag jedoch unverändert auf die Nachfolgeorganisation übertragen.
- 20.5. Verzichtet eine Partei darauf, ein vertragliches Recht im Einzelfall durchzusetzen, so kann dies nicht als genereller Verzicht auf derartige Rechte betrachtet werden.
- 20.6. Gegenseitige Mitteilungen, welche den Vertrag betreffen, stellen die Parteien schriftlich an die in der Offerte aufgeführten Adressen und Kontaktpersonen zu. Allfällige Adressänderungen sind den Parteien schriftlich mitzuteilen.
- 20.7. Auf diesen Vertrag ist ausschliesslich schweizerisches Recht, unter Ausschluss von allfälligen Verweisungen des Bundesgesetzes über das Internationale Privatrecht und unter Ausschluss des Wiener Kaufrechts (UN-Kaufrechts), anwendbar.
- 20.8. Für sämtliche Streitigkeiten und/oder Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag sind ausschliesslich die ordentlichen Gerichte am Sitz von Epic Fusion in der Stadt Bern, Schweiz zuständig.

**Epic Fusion AG, Bern, Schweiz: 23.02.2026 | Version 7.0**

### Anhang 1: SLA Definitionen

Betriebs-, Service-, Reaktions- und/oder Behebungszeiten

### Anhang 2: Betriebsleistungen Epic Workplace Service

Auslagerung von Support und Betrieb des IT-Systems («Epic Workplace Service») der Kundschaft an Epic Fusion und/ oder ihre Hilfspersonen

### Anhang 3: Datenverarbeitungsvereinbarung

<https://epicfusion.com/datenverarbeitungsvereinbarung/>

### Anhang 4: Datenschutzerklärung

<https://epicfusion.com/datenschutzerklaerung/>