

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Informatikdienstleistungen

1. Anwendungsbereich und Geltung

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Informatikdienstleistungen (nachfolgend «AGB») der Firma OS systems AG regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen für Informatikdienstleistungen. Dazu gehören u.a. Beratung, Unterstützung (Support von eigener und fremder Software), Schulung und Projektmitarbeit nach Aufträgen.

1.2 Verträge zwischen OS systems AG und dem Auftraggeber richten sich ausschliesslich nach diesen AGB. OS systems AG behält sich das Recht vor, jederzeit Änderungen der vorliegenden AGB vorzunehmen. Die jeweils gültige Fassung der AGB wird auf der Webseite von OS systems AG publiziert und gilt ab Veröffentlichung bzw. ab Auftragserteilung als vom Auftraggeber akzeptiert.

1.3 Durch Auftragserteilung oder Annahme der Offerte werden diese AGB vom Auftraggeber anerkannt. Abweichenden Bestimmungen des Auftraggebers wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Nebenabreden und Änderungen der vorliegenden ABG bedürfen zu ihrer Gültigkeit der schriftlichen Bestätigung durch OS systems AG.

2. Angebot, Vertrag

2.1 Sofern im Einzelfall nicht anders schriftlich vereinbart, erfolgt die Offerte unentgeltlich.

2.2 Ein Vertrag kommt erst durch die Unterzeichnung der Offerte bzw. durch Auftragserteilung seitens des Auftraggebers zustande. Wird die Dienstleistung ohne explizite Auftragserteilung durchgeführt, kommt der Vertrag durch die Annahme der Dienstleistung durch den Auftraggeber stillschweigend zustande.

2.4 Bis zum Zustandekommen des Vertrags können sich die Parteien ohne finanzielle Folgen von den Vertragsverhandlungen zurückziehen.

3. Umfang und Ausführung der Leistungen

3.1 Der Umfang der Leistungen wird in der Offerte geregelt. Die Offerte von OS systems AG kann folgende Leistungen enthalten:

- IT Dienstleistungen vor Ort beim Kunden und remote (Support, Consulting)
- Vermietung von Firewalls (Managed Firewall)
- Vermietung von Hardware (WLAN Antennen, usw.)
- Hosting von virtuellem Server im eigenen Rechencenter (2 Standorte in der Schweiz)
- Hosting der Daten und Applikationen der Kunden, Cloudservices
- Verkauf von Lizenzen und Hardware
- Software as a Service (Microsoft 365)
- Software as a Service (Antivirus)
- Managed Client (Software Verwaltung inkl. Updates auf dem Kundencomputer)
- Internetleitungen (Konditionen gemäss Provider)
- MDM (Mobile Device Management für die Kunden)
- Support und Installation von gehosteten Telefonanlagen (Supportaufwand)
- Monitoring von Kundensystemen und Kundennetzwerken

3.2 Die Ausführung erfolgt unter Anwendung anerkannter Projektmanagement-Methoden. OS systems AG informiert den Auftraggeber regelmässig über den Fortschritt der Arbeiten. Die Parteien zeigen sich gegenseitig sofort alle Umstände aus ihren Bereichen an, welche die vertragsgemässe Erfüllung gefährden.

3.3 Der Auftraggeber gewährt der OS systems AG den notwendigen Zugang zu seinen Räumlichkeiten und stellt bei Bedarf geeignete Arbeitsplätze zur Verfügung.

3.4 OS systems AG verpflichtet sich und ihr Personal zur Einhaltung der betrieblichen Vorschriften des Auftraggebers, insbesondere der Zutrittsrichtlinien, sofern diese der OS systems AG vor Vertragsabschluss schriftlich bekanntgegeben bzw. nachträglich vereinbart werden.

3.5 OS systems AG verpflichtet sich zur sorgfältigen Ausführung der Leistungen und setzt nur sorgfältig ausgewähltes und gut ausgebildetes Personal ein.

3.6 OS systems AG zieht Dritte nur mit Genehmigung des Auftraggebers bei. Der Auftraggeber darf die Genehmigung nicht ohne begründeten Anlass verweigern. OS systems AG bleibt gegenüber dem Auftraggeber für das Erbringen der Leistungen verantwortlich.

3.7 Sämtliche Rechte an der ggf. für die Auftragsabwicklung entwickelten Software verbleiben bei der OS systems AG. Dem Auftraggeber wird lediglich eine nicht übertragbare und nicht ausschliessliche Lizenz zur Nutzung der Software während der Vertragsdauer eingeräumt, soweit dies für die Vertragserfüllung erforderlich ist.

3.8 Die Offerte von OS systems AG kann auch Leistungen Dritter enthalten (z.B. Hardware oder Standardsoftware). Der Auftraggeber ermächtigt hiermit OS systems AG, solche Drittprodukte bei den Dritten im Namen des Auftraggebers zu beschaffen. In solchen Fällen kommt der etwaige Vertrag direkt zwischen dem Auftraggeber und dem Dritten zu Stande. Alternativ kann OS systems AG Leistungen Dritter auch in eigenem Namen beschaffen und diese (in der Regel gemäss vorgängiger Offerte und auf Vorauskasse) zu marktüblichen Konditionen an den Auftraggeber weiterveräußern. OS systems AG ist in beiden Fällen lediglich verpflichtet, diese Drittprodukte zu installieren (vgl. auch Art. 7.4).

3.9 Der Auftraggeber ist verpflichtet, alles zu tun, um die Leistungserbringung durch OS systems AG zu ermöglichen. Insbesondere hat er die in der Offerte erwähnte „Soll-Infrastruktur“ (sowie die Online-Anbindung seiner Infrastruktur bis zum Rechenzentrum von OS systems AG) rechtzeitig und in einwandfreiem Zustand bereitzustellen und deren Funktionstüchtigkeit aufrecht zu erhalten. Weiter hat er OS systems AG sämtliche sachdienlichen Auskünfte zu erteilen, die erforderliche Zutritts- und Systemberechtigung einzuräumen, bei Zwischenprüfungen und Tests mitzuwirken und die gelieferten Arbeitsresultate umgehend zu prüfen.

4. Lieferfristen und Versand

4.1 Die Angaben bestimmter Termine und Lieferfristen durch die OS systems AG sind nur informativ und hängen von der Belieferung der OS systems AG durch Zulieferanten und Hersteller ab. Bei verspäteter Leistung steht dem Käufer kein Recht auf Schadenersatz, Preisminderung oder Rücktritt vom Vertrag zu. Nutzen und Gefahr gehen mit Absenden der Lieferung auf den Besteller über, und zwar auch dann, wenn der Transport durch die OS systems AG organisiert wird. Beanstandungen wegen Transportschäden müssen sofort bei Bahn, Post oder beim Spediteur vorgebracht werden.

5. Vergütung

5.1 OS systems AG erbringt die Leistungen nach Aufwand oder zu Festpreisen. Enthält die Offerte bei Abrechnung nach Aufwand eine obere Begrenzung der Vergütung ("Kostendach"), so ist OS systems AG nur zur Erbringung von Leistungen in entsprechendem Umfang verpflichtet.

5.2 Bei Abrechnung nach Aufwand liefert OS systems AG in ihrer Rechnung eine detaillierte Aufstellung der geleisteten Arbeiten.

5.3 Bei Festpreisen wird der Zahlungsplan im Vertrag festgelegt.

5.4 Zahlungen haben ab Rechnungsdatum innerhalb von 14 Tagen ohne irgendwelche Abzüge und kosten- und spesenfrei zu erfolgen.

5.5 Hardwarekosten und andere Kosten für Drittprodukte werden dem Kunden im Voraus in Rechnung gestellt.

5.6 Die Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten oder die Aufrechnung mit irgendwelchen Gegenforderungen des Auftraggebers ist ausdrücklich ausgeschlossen, es sei denn, OS systems AG hat die Ansprüche des Auftraggebers schriftlich anerkannt oder die Ansprüche des Auftraggebers sind rechtskräftig festgestellt worden.

5.7 Alle Preisangaben verstehen sich exklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

5.8 Sofern nichts Abweichendes schriftlich vereinbart wurde, ist OS systems AG ermächtigt, den Auftrag mit ihren Standardlösungen zu erfüllen (Hard- und Software). Zusatzkosten wegen neuen oder zusätzlichen Anforderungen sind auch bei Festpreisen nicht inbegriffen, sondern zusätzlich zu vergüten.

5.9 Projektarbeiten, Ausbauten, Installation und Setup neuer Anforderungen oder Problemtickets aufgrund von Userfehlmanipulationen etc. werden nach Aufwand abgerechnet.

6. Geheimhaltung und Datenschutz

6.1 Die Parteien verpflichten sich zur Geheimhaltung von Tatsachen und Daten, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Diese Pflicht ist auch einbezogenen Dritten aufzuerlegen. Im Zweifelsfall sind Tatsachen und Daten vertraulich zu behandeln. Die Geheimhaltungspflichten bestehen schon vor Vertragsabschluss und auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bzw. nach der Erfüllung der vereinbarten Leistung. Vorbehalten bleiben gesetzliche oder behördliche Anordnungen.

6.2 Sämtliche geltenden Datenschutzbestimmungen sind einzuhalten. Allenfalls sind darüber hinaus besondere Datenschutz- und Sicherheitsbestimmungen zu vereinbaren.

6.3 OS systems AG speichert Daten nur im eigenen Rechenzentrum in der Schweiz und informiert den Auftraggeber über einen allfälligen Ortswechsel. Nähere Informationen zum Umgang von OS systems AG mit Daten befinden sich in der jeweils gültigen Datenschutzerklärung von OS systems AG.

7. Haftung und Gewährleistung

7.1 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Leistungen von OS systems AG nach Empfang sofort zu prüfen. Etwaige Mängel sind innerhalb von 6 Tagen nach Empfang schriftlich geltend zu machen. Versteckte Mängel hat der Kunde innert 6 Tagen nach Entdeckung zu beanstanden, spätestens jedoch vor Ablauf der Gewährleistungsfrist von 12 Monaten. Bei etwaigen Mängeln hat der Auftraggeber zuerst ausschliesslich ein Recht auf unentgeltliche Nachbesserung bzw. Nachlieferung. Wird diese nicht innert 30 Werktagen nach Aufforderung erbracht, kann der Auftraggeber nach einer Nachfrist von mindestens 10 Tagen die Herabsetzung der Vergütung verlangen. Jede weitergehende Gewährleistung (z.B. Wandelung oder Schadenersatz) wird ausdrücklich ausgeschlossen.

7.2 OS systems AG haftet – unabhängig vom Rechtsgrund – ausschliesslich für Schäden, die sie grobfahrlässig oder vorsätzlich verursacht hat. In jedem Fall ist die Haftung auch bei grober Fahrlässigkeit auf die Höhe der Auftragssumme beschränkt. OS systems AG haftet in keinem Fall für atypische (höhere Macht, Einflüsse Dritter, Gefahren durch Internet) und nicht vorhersehbare Folgeschäden. Desgleichen haftet OS systems AG nicht für Schäden, deren Eintritt der Auftraggeber durch ihn zumutbare Maßnahmen, insbesondere Programm- und Datensicherung und ausreichende Schulung des Anwenders, hätte verhindern können.

7.3 Eine Haftung für wirtschaftliche Schäden, insbesondere für entgangenen wirtschaftlichen Gewinn, wird generell ausgeschlossen.

7.4 Für Drittprodukte (Soft- und Hardware) schliesst OS systems AG jegliche Haftung und Gewährleistung aus. Allfällige Garantieleistungen für diese Produkte kann der Auftraggeber nur direkt gegenüber dem Hersteller geltend machen.

8. Support

8.1 Als Bereitschaftszeit für telefonische Unterstützung gilt die normale Bürozeit der OS systems AG, d.h. Montag bis Freitag 7.30 - 12.00 Uhr und 13.00 - 17.00 Uhr ausgenommen allgemeine Feiertage am Sitz von OS systems AG.

8.2 OS systems AG verpflichtet sich, spätestens 24 Stunden nach Anforderung durch den Auftraggeber (innerhalb der Arbeitszeiten) mit dem Support zu beginnen.

9. Wartungsfenster

9.1 OS systems AG kündigt geplante Wartungsfenster im Voraus an und spricht diese, wenn möglich mit dem Auftraggeber ab. Diese werden für das Einspielen von Security Updates und Patches etc. des Betriebssystems genutzt.

9.2 Nicht geplante Wartungsfenster für das Einspielen von Emergency Patches werden so rasch wie möglich mitgeteilt.

10. Beendigung des Vertragsverhältnisses

10.1 Sofern nicht anders vereinbart, kann das Vertragsverhältnis unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten jeweils auf das Ende eines Monats schriftlich gekündigt werden.

Die Mindestvertragsdauer für Cloud- und Managed-Produkte beträgt 36 Monate und verlängert sich jeweils stillschweigend um weitere 12 Monate. Sofern das Vertragsverhältnis ausserterminlich und ohne triftigen Grund gekündigt wird, schuldet der Auftraggeber der OS systems AG (für deren Vorinvestitionen Lizenzen und Personalkosten) eine Umtriebs Entschädigung bis zur ordentlichen Kündigung.

10.2 Nach Ansetzung einer Nachfrist von 30 Tagen ist OS systems AG berechtigt, die Leistungen unter sämtlichen Verträgen einzustellen, wenn der Auftraggeber mit der Bezahlung fälliger Rechnungen aus einem Vertrag in Verzug ist.

10.3 Der Aufwand für die Datenaufbereitung oder für die Migration auf ein anderes System werden dem Auftraggeber nach Aufwand in Rechnung gestellt.

11. Schlussbestimmungen

11.1 Der Auftraggeber kann gegenüber OS systems AG bestehende Ansprüche nur mit Zustimmung von OS systems AG abtreten, übertragen oder verpfänden.

11.2 Sollten Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise rechtsunwirksam oder undurchführbar sein, so lässt dies die Gültigkeit der anderen Bestimmungen dieser AGB unberührt. Die entsprechend nichtige Bestimmung wird durch eine neue ersetzt, die dem wirtschaftlich gewollten Ziel der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

11.3 Anwendbar ist ausschliesslich Schweizerisches Recht unter Ausschluss des Wiener Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf.

11.4 Erfüllungsort und ausschliesslicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis ist Baar. OS systems AG darf jedoch auch das Gericht am Sitz des Auftraggebers anrufen.

Stand Februar 2024