

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die vertraglichen Beziehungen zwischen der ITD Services AG (nachfolgend „Anbieter“) und seinen Kunden (nachfolgend „Kunde“), sofern nichts Abweichendes schriftlich vereinbart wurde. Sie gelten für alle erbrachten Dienstleistungen und Lieferungen des Anbieters in der Schweiz, soweit sie nicht durch individuelle Vereinbarungen geändert wurden.

Die AGB sind Bestandteil aller Verträge und Aufträge zwischen dem Anbieter und dem Kunden, sofern diese nicht ausdrücklich schriftlich ausgeschlossen wurden.

2. Abschluss

Der Abschluss eines Auftrages oder eines Vertrages zwischen dem Anbieter und dem Kunden kommt durch die Annahme eines Angebots des Anbieters durch den Kunden oder durch die Bestätigung einer Auftragserteilung seitens des Anbieters zustande. Das Angebot des Anbieters bleibt, sofern nicht anders vereinbart, für 30 Tage gültig. Änderungen und Ergänzungen des Auftrages oder des Vertrages bedürfen der Schriftform.

3. Leistungen des Anbieters

Der Anbieter erbringt die im Auftrage oder Vertrag vereinbarten Dienstleistungen nach den Grundsätzen ordnungsgemässer Berufsausübung und den neuesten technologischen Standards. Der Umfang der zu erbringenden Dienstleistungen wird in einer individuellen Leistungsbeschreibung im Auftrag oder Vertrag definiert.

Der Anbieter behält sich vor, Änderungen an seinen Dienstleistungen vorzunehmen, sofern dies dem technologischen Fortschritt dient und den vertraglichen Verpflichtungen entspricht – solche Änderungen werden falls notwendig mit dem Kunden besprochen.

4. Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, dem Anbieter alle notwendigen Informationen und Unterlagen für die Erbringung der Dienstleistungen rechtzeitig und vollständig zur Verfügung zu stellen. Sollte es sich bei dem Auftrag oder Vertrag um ein Projekt handeln, so verpflichtet sich der Kunde seinerseits die gemäss Projektplan festgehalten Schritte termingerecht zu erbringen.

Der Kunde verpflichtet sich, dem Anbieter den Zugang zu allen für die Erbringung der Dienstleistungen notwendigen Systemen zu gewähren.

5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

Die Vergütung für die Dienstleistungen des Anbieters richtet sich nach dem vertraglich festgelegten Tarif. Alle Preise verstehen sich, sofern nicht anders angegeben, exklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Der Anbieter stellt dem Kunden die erbrachten Leistungen in Rechnung. Die Rechnungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug fällig, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

Bei verspäteter Zahlung und nach erfolgter erster Mahnung behält sich der Anbieter das Recht vor, Verzugszinsen in Höhe von 5% sowie Mahngebühren zu erheben.

Sollte es sich beim Auftrag oder Vertrag um ein Projekt handeln, so ist der Anbieter berechtigt, die laufenden Projektkosten monatlich abzurechnen. Die Gesamtkosten der bereits verrechneten Leistungen werden vom Anbieter festgehalten, der Kunde ist jederzeit berechtigt Einsicht in diese zu erhalten.

6. Gewährleistung und Haftung

Der Anbieter erbringt seine Dienstleistungen nach den geltenden technischen Standards. Er haftet jedoch nicht für eine bestimmte Verfügbarkeit, Eignung oder Funktionalität der Dienstleistungen, es sei denn, diese wurde ausdrücklich vereinbart.

Für direkte Schäden haftet der Anbieter nur im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Eine Haftung für indirekte Schäden, Folgeschäden oder entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen.

Für Hard- und Software gilt die Garantiebestimmung des jeweiligen Herstellers. Dienstleistungen, welcher der Anbieter für die Bearbeitung von Supportfällen bei Herstellern erbringt, sind grundsätzlich kostenpflichtig.

Der Anbieter haftet nicht für Schäden, die durch höhere Gewalt oder durch unsachgemässe Handlungen des Kunden oder Dritter entstehen.

7. Datenschutz und Vertraulichkeit

Der Anbieter verpflichtet sich, alle ihm im Rahmen der Geschäftsbeziehung zur Verfügung gestellten Daten vertraulich zu behandeln und diese ausschliesslich im Rahmen der Dienstleistungserbringung zu verwenden.

Der Anbieter trifft die notwendigen technischen und organisatorischen Massnahmen, um die Sicherheit der Kundendaten zu gewährleisten und diese vor unbefugtem Zugriff zu schützen.

8. Vertragslaufzeit und Kündigung

Die Vertragslaufzeit wird im jeweiligen Vertrag festgelegt. Sofern keine Laufzeit vereinbart wurde, ist der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von beiden Parteien unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten schriftlich gekündigt werden.

Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

9. Geistiges Eigentum

Alle Rechte an den im Rahmen des Auftrags oder Vertrages erbrachten Dienstleistungen, insbesondere Urheberrechte, verbleiben beim Anbieter. Der Kunde erhält lediglich ein nicht übertragbares, einfaches Nutzungsrecht an den erbrachten Leistungen im Rahmen des vereinbarten Zwecks.

Jegliche Nutzung über den Vertragszweck hinaus, insbesondere die Weitergabe an Dritte, bedarf der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung des Anbieters. Darunter werden auch Konzepte und Unterlagen verstanden, die zum Zwecke eines Angebotes ausgearbeitet wurden, unabhängig von einer Annahme oder Ablehnung desselben.

10. Abnahme von Projekten

Sofern nicht anders vereinbart, gilt ein Projekt innert 30 Tagen nach Abschluss der Leistungserbringung, spätestens aber mit der Begleichung der Rechnung durch den Kunden als abgenommen.

Zeigen sich im Rahmen einer Abnahme erhebliche Mängel, so hat der Kunde ausschliesslich das Recht auf Nachbesserung. Entsprechende Mängel sind dem Anbieter innert 30 Tagen nach Abschluss der Leistungserbringung schriftlich anzuzeigen. Für allfällige Gewährleistungen siehe Ziffer 6.

11. Managed Services

11.1 Geltungsbereich

Diese Bestimmungen gelten für alle Dienstleistungen und Produkte, die im Rahmen eines sogenannten «Managed Services»-Pakets (nachfolgend «MSP») erbracht werden.

11.2 Leistungsumfang

Die im MSP enthaltenen Leistungen ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot, der Auftragsbestätigung, Rechnung oder dem Lieferschein. Darin ist auch festgehalten, welche Software und/oder Hardware zur Leistungserbringung erforderlich und im Paket enthalten ist.

Bei nutzerbasierten Paketen (z. B. Endpoint Security) richtet sich die Anzahl der Lizenzen nach der tatsächlich beim Hersteller bezogenen Menge. Der Kunde ist dafür verantwortlich, nur die tatsächlich benötigte und gewünschte Anzahl an Lizenzen zu beziehen.

11.3 Leistungen ausserhalb des MSP

Nicht im Paket enthaltene Leistungen werden nach effektivem Aufwand zu den jeweils gültigen Stundenansätzen verrechnet. Dazu zählen insbesondere:

- Konfigurationsanpassungen, sofern nicht ausdrücklich im MSP vereinbart
- Support für Drittprodukte, die nicht Bestandteil des MSP sind
- Fehlerbehebungen, die durch Handlungen des Kunden verursacht wurden (z. B. unautorisierte Softwareinstallationen)

11.4 Systemverfügbarkeit

Das MSP umfasst alle Leistungen, die notwendig sind, um den stabilen Betrieb der im Paket enthaltenen Software sicherzustellen, sofern nichts Abweichendes schriftlich vereinbart wurde.

11.5 Drittsoftware und -systeme

Probleme im Zusammenhang mit Drittsoftware oder -systemen, die mit dem MSP verbunden sind, fallen nur dann unter das Paket, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde. Andernfalls erfolgt die Leistungserbringung zur Problemlösung nach Aufwand.

11.6 Abrechnung und Zahlungsbedingungen

Die Abrechnung der MSP-Leistungen erfolgt quartalsweise im Nachhinein. Bei Zahlungsverzug behält sich der Anbieter das Recht vor, betroffene Softwareabonnemente zu kündigen. Der Kunde wird mindestens zwei Arbeitstage im Voraus über eine allfällige Deaktivierung informiert.

11.7 Beendigung eines MSP Pakets

Sofern nicht anders vereinbart beträgt die Mindestlaufzeit für ein abgeschlossenes MSP Paket 1 Jahr. Die Kündigung durch den Kunden muss jeweils spätestens 14 Tage vor Monatsende schriftlich erfolgen.

12. Schlussbestimmungen

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, eine ungültige Bestimmung durch eine rechtlich zulässige zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung möglichst nahekommt.

Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB bedürfen der Schriftform.

Es gilt ausschliesslich schweizerisches Recht. Gerichtsstand ist der Sitz des Anbieters.