

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der ITB plus GmbH

## 1 Geltungsbereich

Die ITB plus GmbH («ITB plus») bietet Dienstleistungen im Bereich Informationstechnologie und Telekommunikation an. Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen der ITB plus («AGB») finden Anwendung auf alle Geschäftsbeziehungen der ITB plus mit natürlichen oder juristischen Personen, für welche die ITB plus IT-Dienstleistungen gemäss Ziffer 4 erbringt («Kunden»).

## 2 Vertragsabschluss

Der «Vertrag» zwischen dem Kunden und ITB plus («Parteien») kommt mündlich, elektronisch oder schriftlich zu Stande im Zeitpunkt, in dem der Kunde eine Offerte (kann auch als «Auftrag» bezeichnet sein, nachfolgend «Offerte» genannt) der ITB plus akzeptiert oder spätestens mit der erstmaligen Inanspruchnahme der IT-Dienstleistungen von ITB plus durch den Kunden. Mit dem Vertragsabschluss verpflichtet sich die ITB plus zur Erbringung und der Kunde zur Annahme und Bezahlung der vereinbarten IT-Dienstleistungen gemäss dem Vertrag.

## 3 Bestandteile des Vertrags

Die Offerte sowie die AGB bilden integraler Bestandteil des Vertrags. Massgeblich ist die jeweils aktuelle unter

www.itbplus.ch publizierte Fassung der AGB im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bzw. der Vertragsverlängerung. Ergänzungen und Abweichungen zu den AGB müssen zur Gültigkeit elektronisch (d.h. von beiden Parteien unterschriebenes, gescanntes und der anderen Partei elektronisch übermitteltes Dokument) oder schriftlich unterschrieben sein. Abweichungen von den AGB müssen explizit als solche bezeichnet werden.

## 4 IT-Dienstleistungen von ITB plus

### 4.1 Im Allgemeinen

Die IT-Dienstleistungen, welche ITB plus für den Kunden erbringt, sind in der Offerte beschrieben. Sie beinhalten in der Regel eine oder mehrere der Leistungen gemäss Ziffern 4.2 bis 4.7. Die Leistungserbringung erfolgt gemäss den nachstehenden Bestimmungen. Darüber hinaus kann die ITB plus weitere IT-Dienstleistungen nach individueller Vereinbarung mit dem Kunden erbringen.

### 4.2 Software, Serverinfrastruktur, Outsourcing

ITB plus stellt dem Kunden die in der Offerte beschriebene Software von Drittanbietern (z.B. Microsoft Office) zur Verfügung. Im Weiteren bietet ITB plus die Nutzung der Serverinfrastruktur von ITB plus resp. von Drittanbietern gemäss Offerte an. Der Kunde kann überdies, wenn explizit so vereinbart, ein komplettes Outsourcing seiner IT-Infrastruktur bei ITB plus beziehen.

Die Nutzung der Software oder von Serverinfrastruktur von Drittanbietern richtet sich nach den Vorgaben des jeweiligen Anbieters. ITB plus ist ermächtigt die Nutzungsbedingungen der Drittanbieter für den Kunden zu akzeptieren und übergibt diese spätestens im Zeitpunkt, in dem die Bedingungen akzeptiert werden, dem Kunden (in der Regel per Email oder durch Hinterlegung direkt in den Softwareapplikation).

ITB plus bietet keine selbst entwickelte oder eigene Software an.

### 4.3 Software Services

ITB plus erbringt für die von ITB plus dem Kunden zur Verfügung gestellte IT-Dienstleistungen gemäss Ziffer 4.2 Serviceleistungen, welche nach Stundenaufwand (Stundensätze gemäss Offerte) und Spesen verrechnet werden.

Sofern ein «Standardservice» zu einem monatlichen Fixpreis vereinbart ist, werden folgende Services als «Standardservice» zu den Bürozeiten Mo – Fr 07:30 bis 17:30 Uhr und im Stundenumfang pro Monat gemäss Offerte:

- a) Beratung über die richtige Anwendung der Software, namentlich über deren zweckgerechten Gebrauch und Einsatz;
- b) Unaufgeforderte Zulieferung von vorhandenen neuen Software-Versionen (sofern kostenlos) und den dazugehörenden Dokumentationen;
- c) Fehlerbehebungen (soweit technisch möglich);

- d) Wiederherstellung eines verlorenen oder Korrigieren eines fehlerhaften Datenbestandes, soweit dies aufgrund der vom Kunden zu verantwortenden Datensicherheit gemäss Ziffer 7.4 möglich ist;
- e) Kundeninformation: Schriftliche Orientierung über Erneuerungen der Software, neue Versionen, passende zusätzliche Software.

Sofern explizit vereinbart, erbringt ITB plus weitere Services insbesondere:

- a) «Kundenschulung» d.h. Ausbildung von Mitarbeiterin über den richtigen projektspezifischen Gebrauch der Softwareprodukte;
- b) «Reaktionszeitversicherung» d.h. Support während den Bürozeiten in grösserem Umfang als dem standardmässigen Service (Stundenumfang pro Monat gemäss Offerte);
- c) «24/7-Telefonsupport» d.h. durchgehender Telefonsupport (Stundenumfang pro Monat gemäss Offerte).

Die Software Services erbringt ITB plus grundsätzlich per Telefon oder mittels elektronischer Kommunikationsmittel (Email, Teams etc.). Gegen Bezahlung eines Aufpreises erbringt ITB plus gewisse Serviceleistungen auch direkt am Standort des Kunden (z.B. Schulungen von Mitarbeitern).

#### 4.4 Vermietung von Hardware

ITB plus vermietet Hardware (Laptops, Bildschirme, Beamer usw.) gemäss der Offerte («Miet-Hardware») an den Kunden. Die ITB plus liefert ohne anderweitige Vereinbarung die Miet-Hardware in der Standardausführung. ITB plus liefert die Miet-Hardware an den vom Kunden gewünschten Standort in der Schweiz.

#### 4.5 Wartung von Hardware

ITB plus wartet die Miet-Hardware und andere Hardware des Kunden sofern in der Offerte so vereinbart. Die Wartung erbringt die ITB plus in der Regel am Standort der Geräte. Werden die Geräte an einem anderen Standort gewartet, trägt der Kunde das Risiko für den Transport.

**Die Wartung umfasst** das Beheben von Störungen nach Eingang einer Störungsmeldung, aufgrund welcher die Intervention eines Technikers notwendig wird und den Einbau von Ersatzteilen. Ist es explizit so vereinbart, führt die ITB plus zudem vorbeugende Wartungen mit Präventivkontrollen an der Hardware und weitere Wartungsleistungen durch.

Gegen Bezahlung eines Aufpreises behebt ITB plus Störungen oder Schäden, die durch Eingriffe oder Einflüsse Dritter oder durch unsachgemässe Behandlung (insb. Verwendung von Zubehör, Drittsoftware, die nicht den Vorgaben der Hardware entsprechen) oder durch äussere Einflüsse verursacht wurden.

#### 4.6 Kundenaccount

ITB Plus arbeitet je nach Umfang der IT-Dienstleistungen mit dem Kunden über einen passwortgeschützten Kundenaccount zusammen. Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten zum Kundenaccount geheim zu halten und keinen Dritten zugänglich zu machen.

Der Kunde ist verpflichtet, die ITB plus umgehend zu informieren, sofern er annehmen muss, dass der Kundenaccount von Dritten missbraucht wird bzw. wurde.

#### 4.7 Benutzerdokumentation

Der Kunde erhält Benutzerdokumentationen (Handbücher, Bedienungsanleitungen etc.) zu den IT-Dienstleistungen in der üblichen Ausführung der jeweiligen Drittanbieter resp. von ITB plus. Dokumentationen in nicht bereits vorhandenen Sprachen darf die ITB plus gesondert in Rechnung stellen.

### 5 Mitwirkung des Kunden

Der Kunde hat die ITB plus rechtzeitig auf besondere technische Voraussetzungen sowie auf gesetzliche, behördliche und anderen Vorschriften am Bestimmungsort aufmerksam zu machen, soweit sie für die Erbringung der IT-Dienstleistungen von Bedeutung sind.

Der Kunde übergibt der ITB plus rechtzeitig alle für die Vertragserfüllung erforderlichen Vorgaben aus seinem Geschäft (z.B. Sicherheitsvorschriften).

Der Kunde ist verpflichtet, ITB plus sofort alle Umstände anzuzeigen, welche die vertragsgemässe Erfüllung gefährden oder gefährden könnten.

Der Kunde gewährt der ITB plus den notwendigen Zugang zu seinen Räumlichkeiten und sorgt bei entsprechender Vereinbarung für die notwendige Infrastruktur zur Leistungserfüllung.

## 6 Preis und Bezahlung

Der Kunde vergütet die IT-Dienstleistungen von ITB plus zu dem in der Offerte vereinbarten monatlichen Fixpreis. Die Preise verstehen sich, soweit nicht anders vermerkt, in Schweizerfranken ohne Mehrwertsteuer.

Aufpreise gemäss Ziffern 4.3 und 4.5 werden von ITB plus nach Aufwand plus Fahr- und andere Spesen dem Kunden verrechnet.

Der Kunde erhält die Rechnung in Papierform oder per E-Mail an die auf der Offerte oder in einer zusätzlichen Vereinbarung angegebene Adresse.

Die Zahlung hat bis zu dem auf der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum zu erfolgen. Nach erfolgloser 1. Mahnung hat die ITB plus das Recht, ihre Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung ohne Mitteilung an den Kunden zu sistieren, wobei die Vergütung trotz Sistierung weiterhin geschuldet ist. Ab der 2. Mahnung fallen zusätzlich Mahnspesen in Höhe von 5% des offenen Betrags an.

## 7 Verzug, Störungsbehebung, Gewährleistung, Datensicherheit, Haftung

### 7.1 Verzug

Bei Verzögerungen in der Erbringung der IT-Dienstleistungen hat der Kunde der ITB plus eine angemessene Frist von mindestens fünf Tagen zur nachträglichen Erfüllung anzusetzen. Erfüllt die ITB plus bis zum Ablauf dieser Nachfrist nicht, darf der Kunde, sofern er es innert drei Tagen erklärt, auf die nachträgliche Leistung verzichten oder vom Vertrag zurücktreten.

Trägt die ITB plus nachweisbar die Schuld am Terminverzug, hat der Kunde trotz nachträglicher Erfüllung, Leistungsverzicht oder Vertragsrücktritt Anspruch auf Ersatz des tatsächlichen Schadens, jedoch auf höchstens zwanzig Prozent des Wertes der verspäteten Lieferung. Weitere Ansprüche aus Verzögerungen sind ausgeschlossen.

### 7.2 Störungsbehebung

Die ITB plus unterhält ihre Infrastruktur und behebt Störungen innerhalb ihres Verantwortungsbereichs innert angemessener Frist (in der Regel innert fünf Tagen). Der Kunde hat der ITB plus in zumutbarem Umfang bei der Feststellung von Störungsursachen zu unterstützen. Die ITB plus übernimmt keine Verantwortung und kann nicht haftbar gemacht werden, für Lieferungen oder Abhängigkeiten von Drittanbietern (insb. Softwareanbieter oder Lieferanten von Hardware).

Die ITB plus informiert Kunden, soweit möglich, rechtzeitig über voraussehbare Betriebsunterbrüche, die zwecks Behebung von Störungen, Wartungsarbeiten, Einführung neuer Technologien usw. notwendig sind. Die ITB plus bemüht sich, Unterbrechungen kurz zu halten und diese ausserhalb der üblichen Bürozeiten zu legen.

### 7.3 Gewährleistung

Die ITB plus liefert Software und Miet-Hardware in funktionstüchtigem Zustand und wendet für Serviceleistungen die erforderliche Sorgfalt an.

Bei Mängeln zufolge Material-, Konstruktions- und Ausführungsfehlern oder bei nachgewiesener grobfahrlässig oder absichtlich unterlassener Sorgfalt bei Serviceleistungen verpflichtet sich die ITB plus zur Beseitigung der Fehler oder zum Ersatz der betroffenen Software oder Miet-Hardware. Davon ausgeschlossen sind von der ITB plus nicht zu vertretende Mängel und Störungen, wie insbesondere natürliche Abnutzung, höhere Gewalt, unsachgemässe Behandlung, Eingriffe des Kunden oder Dritter, übermässige Beanspruchung, ungeeignete Betriebsmittel oder extreme Umgebungseinflüsse.

Für Software von Drittanbietern übernimmt ITB plus keinerlei Rechts- und Sachgewährleistung.

### 7.4 Datensicherheit

Soweit in der Offerte vereinbart, bietet ITB plus eine Sicherungslösung für Daten an. Diese richtet sich nach den Nutzungsbestimmungen gemäss Ziffer 4.2.

Darüber hinaus oder wurde keine Sicherungslösung für Daten vereinbart, ist der Kunde für die Sicherung seiner Daten allein verantwortlich. Die ITB plus übernimmt diesen Falls keinerlei Gewähr für die Sicherung der auf ihrer Infrastruktur gespeicherten Daten. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass – sofern er seine Daten nicht regelmässig sichert – ein Datenverlust nicht ausgeschlossen werden kann.

Der Kunde unterlässt zudem jede Form der Nutzung, welche die Sicherheit, Stabilität und Verfügbarkeit der Infrastruktur der ITB plus bzw. von Drittanbietern beeinträchtigen könnte, insbesondere durch unzureichend geschützte Mailserver, durch Versenden von Spammessages oder durch Angriffe auf bzw. Manipulation von Netzwerkinfrastrukturen.

## 7.5 Haftung

Die Haftung für Betriebsunterbrüche, die der Störungsbehebung, Wartung oder Einführung neuer Technologien dienen, wird soweit gesetzlich zulässig wegbedungen. Gleiches gilt für Betriebsunterbrüche aufgrund höherer Gewalt.

Die ITB plus übernimmt keine Verantwortung für Schäden, welche der Kunde durch den Missbrauch seiner Infrastruktur durch Dritte bzw. durch sonstige Eingriffe von Dritten (z.B. durch Schadprogramme oder durch Eindringen in passwortgeschützte Bereiche) erleidet.

Jede Haftung der ITB plus und ihrer Erfüllungsgehilfen für einen bestimmten technischen oder wirtschaftlichen Erfolg, für indirekten Schaden wie entgangenen Gewinn, Ansprüche Dritter und für Folgeschäden aus Produktionsausfall sowie Datenverlust wird, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen.

Die Haftung der ITB plus beschränkt sich auf grobfahrlässig bzw. absichtlich verursachte Schäden. Die Haftung ist – soweit gesetzlich zulässig – auf den Wert der vom Kunden zu leistenden jährlichen Vergütung beschränkt.

Der Kunde haftet gegenüber der ITB plus für sämtliche Schäden, die der ITB plus aus der Verletzung der gesetzlichen oder vertraglichen Pflichten des Kunden erwachsen.

Der Kunde ersetzt der ITB plus sämtliche Kosten bzw. den Schaden, der der ITB

plus aus einem vom Kunden betriebenen rechtswidrigen Angebot oder einem rechtswidrigen Verhalten des Kunden erwächst. Der Kunde unterstützt die ITB plus in allfälligen damit verbundenen Gerichts- oder Behördenverfahren bzw. Auseinandersetzungen mit Dritten. Dies gilt unter anderem für unerlaubte Massensendungen von E-Mails (Spam) oder den Betrieb von reinen Downloadportalen. Die ITB plus behält sich vor, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften oder bei Verdacht auf ein strafrechtlich relevantes Verhalten des Kunden die Personendaten des Kunden an Straf- und sonstige Behörden bekannt zu geben.

## 8 Immaterialgüterrechte

Sämtliche Schutzrechte, insbesondere die Urheberrechte an der von der ITB plus zur Verfügung gestellten Software, stehen ausschliesslich der ITB plus bzw. den Drittanbietern zu. In Bezug auf die von der ITB plus angebotene Software gemäss Ziffer 4.2 gelten die Nutzungsbedingungen der Drittanbieter (siehe Ziffer 4.2).

## **9 Geheimhaltung und Datenschutz**

Die Offertanfrage und Offerte sind vertraulich zu behandeln. Beide Parteien werden sämtliche Informationen aus dem Geschäftsbereich der anderen Partei, die weder allgemein zugänglich noch offenkundig sind, geheim halten. Die Parteien überbinden diese Verpflichtung auch ihren Erfüllungsgehilfen. Über das Geschäftsverhältnis erworbene Kenntnisse einer Partei in ihrer angestammten Tätigkeit dürfen hingegen weiterverwendet werden.

Die ITB plus speichert und verwendet die persönlichen Daten des Kunden zur Abwicklung der vertraglichen Leistungen. Die ITB plus gibt keine personenbezogenen Daten an Dritte weiter. Ausgenommen hiervon sind Dienstleistungspartner, die zur Bestellabwicklung die Übermittlung von Daten erfordern. In diesen Fällen beschränkt sich der Umfang der übermittelten Daten jedoch auf das erforderliche Minimum.

## **10 Dauer des Vertrags und Kündigung**

Der Vertrag wird ohne anderweitige Vereinbarung auf unbestimmte Dauer abgeschlossen und kann von jeder Partei mit einer drei-monatigen Kündigungsfrist auf das Ende jeden Monats gekündigt werden.

Die Mietdauer für Miet-Hardware beträgt abweichend von obiger Bestimmung mindestens drei Jahre. Nach Ablauf der

Mindestmietdauer ist der Mietvertrag mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten auf Monatsende kündbar. Kündigt der Kunde den Mietvertrag vor Ablauf der Mindestmietdauer, hat der Kunde ITB plus die entfallenen Mieten trotzdem zu entrichten ausser die ITB plus kann die Miet-Hardware anderweitig vermieten.

## 11 Verschiedenes

### 11.1 Bezug von Dienstleistungspartnern

Zur Vertragserfüllung kann die ITB plus Dienstleistungspartner hinzuziehen und ist dabei ausschliesslich für die richtige Auswahl und Instruktion dieser Dritten verantwortlich.

### 11.2 Übertragung

Rechte und Pflichten des Kunden aus dem Vertrag dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung von ITB Plus an Dritte weder abgetreten, übertragen noch verpfändet werden.

### 11.3 Teilnichtigkeit

Sollte sich eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrags als nichtig oder ungültig erweisen, tangiert dies die restlichen Bestimmungen nicht. Diese bleiben unverändert bestehen und behalten ihre Gültigkeit. Allfällige nichtige Bestimmungen sind durch möglichst wirtschaftlich gleichwertige, rechtmässige Bestimmungen zu ersetzen.

### 11.4 Gerichtsstand und anwendbares Recht

Gerichtsstand für alle vertraglichen und mit dem abgeschlossenen Vertrag unmittelbar oder mittelbar in Zusammenhang stehenden Ansprüche ist der Sitz der ITB plus. Dieses Rechtsverhältnis untersteht ausschliesslich schweizerischem Recht unter Ausschluss von

kollisionsrechtlichen Verweisungsnormen auf ausländisches Recht des schweizerischen Internationalen Privatrechts (IPRG) und von völkerrechtlichen Verträgen.