

AGB

Allgemeine Geschäftsbedingungen Sitak GmbH

Version: 1.0
Erstellt am: 31. März 2023

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----|---------------------------------|---|
| 1 | Allgemeines | 1 |
| 2 | Leistungsumfang | 1 |
| 3 | Mitwirkungspflichten des Kunden | 1 |
| 4 | Change Requests | 2 |
| 5 | Mängel | 2 |
| 6 | Vertragsstrafe | 2 |
| 7 | Haftung | 2 |
| 8 | Vergütung | 3 |
| 9 | Höhere Gewalt | 3 |
| 10 | Softwareprodukte | 3 |
| 11 | Laufzeit des Vertrags | 4 |
| 12 | Datenschutz / Geheimhaltung | 4 |
| 13 | Geheimhaltung | 4 |
| 14 | Sonstiges | 4 |

1 Allgemeines

- a. Die Sitak GmbH (nachfolgend „Sitak“ genannt) erbringt für Kunden (nachfolgend „Kunde“ genannt) Dienstleistungen in der Informationstechnologie und des Betriebs von Hard- und Softwarekomponenten.
- b. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“ genannt) gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Dienstleistungen, welche Sitak gegenüber dem Kunden erbringt, auch wenn im Einzelfall bei Vertragsabschluss nicht ausdrücklich auf die AGB Bezug genommen wird.
- c. Der Kunde verzichtet auf seine eigenen AGB und akzeptiert die AGB von Sitak.
- d. Änderungen oder Ergänzungen der AGB bedürfen nur schriftlicher Form.
- e. Die AGB sind unter www.sitak.ch/agb einsehbar.

2 Leistungsumfang

- a. Der genaue Umfang der Dienstleistungen von Sitak ist im jeweiligen Service Level Agreement (nachfolgend „SLA“ genannt) mit dem Kunden festgelegt. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt Sitak die Dienstleistungen während der beim Kunden üblichen Geschäftszeiten laut SLA. Sitak wird entsprechend dem jeweiligen SLA für die Erbringung und Verfügbarkeit der Dienstleistungen sorgen.
- b. Leistungen durch Sitak, die vom Kunden über den jeweils vereinbarten Leistungsumfang hinaus in Anspruch genommen werden, werden von Sitak nach tatsächlichem Personal- und Sachaufwand zu den jeweils im Angebot gültigen Sätzen vergütet.
- c. Sofern Sitak auf Wunsch des Kunden Leistungen Dritter vermittelt, kommen diese Verträge ausschliesslich zwischen dem Kunden und dem Dritten zu den jeweiligen Geschäftsbedingungen des Dritten zustande. Sitak ist nur für die selbst erbrachten Dienstleistungen verantwortlich.

3 Mitwirkungspflichten des Kunden

- a. Der Kunde verpflichtet sich, alle Massnahmen zu unterstützen, die für die Erbringung der Dienstleistungen durch Sitak erforderlich sind. Der Kunde verpflichtet sich weiter, alle Massnahmen zu ergreifen, die zur Erfüllung des Vertrags erforderlich sind und die nicht im Leistungsumfang von Sitak enthalten sind.
- b. Der Kunde wird alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten so zeitgerecht erbringen, dass Sitak in der Erbringung der Dienstleistungen nicht behindert wird. Der Kunde stellt sicher, dass Sitak und/oder die durch Sitak beauftragten Dritten für die Erbringung der Dienstleistungen den erforderlichen Zugang zu den Räumlichkeiten beim Kunde erhalten. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die an der Vertragserfüllung beteiligten Mitarbeiter seiner verbundenen Unternehmen oder von ihm beauftragte Dritte entsprechend an der Vertragserfüllung mitwirken.
- c. Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen oder in dem vorgesehenen Umfang, gelten die von Sitak erbrachten Leistungen trotz möglicher Einschränkungen dennoch als vertragskonform erbracht.
- d. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erfolgen Mitwirkungen des Kunden unentgeltlich.

4 Change Requests

- a. Beide Vertragspartner können jederzeit Änderungen des Leistungsumfangs verlangen („Change Request“). Eine gewünschte Änderung muss jedoch eine genaue Beschreibung der Gründe für die Änderung, den Einfluss auf die Zeitplanung und die Kosten darlegen, um dem Adressaten des Change Requests die Möglichkeit einer angemessenen Bewertung zu geben. Ein Change Request wird erst durch rechtsgültige Unterschrift beider Vertragspartner bindend.

5 Mängel

- a. Sitak verpflichtet sich zur vertragsgemässen Erbringung der Dienstleistungen. Erbringt Sitak die Dienstleistungen nicht zu den vorgesehenen Zeitpunkten oder nur mangelhaft, d. h. mit wesentlichen Abweichungen von den vereinbarten Qualitätsstandards, ist Sitak verpflichtet, mit der Mängelbeseitigung umgehend zu beginnen und innerhalb angemessener Frist seine Leistungen ordnungsgemäss und mangelfrei zu erbringen, indem Sitak die betroffenen Leistungen wiederholt oder notwendige Nachbesserungsarbeiten durchführt.
- b. Beruht die Mangelhaftigkeit auf Mitwirkungen des Kunden oder auf einer Verletzung der Verpflichtungen des Kunden gemäss Kapitel „Mitwirkungspflichten des Kunden“, ist jede unentgeltliche Pflicht zur Mängelbeseitigung ausgeschlossen. In diesen Fällen gelten die von Sitak erbrachten Leistungen trotz möglichen Einschränkungen dennoch als vertragsgemäss erbracht. Sitak wird auf Wunsch des Kunden eine kostenpflichtige Beseitigung der Mängel unternehmen.
- c. Der Kunde wird Sitak bei der Mängelbeseitigung unterstützen und alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Aufgetretene Mängel sind vom Kunden unverzüglich schriftlich Sitak zu melden. Den durch eine verspätete Meldung entstehenden Mehraufwand bei der Fehlerbeseitigung trägt der Kunde.

6 Vertragsstrafe

- a. Sitak ist verpflichtet, die im SLA genannten Leistungen einzuhalten. Sitak kann bei Verletzung des Vertrages verwahrt aber nicht haftbar gemacht werden.

7 Haftung

- a. Sitak haftet dem Auftraggeber für von ihm nachweislich verschuldete Schäden nur im Falle groben Verschuldens. Dies gilt nicht für Schäden, die auf von Sitak einbezogene Dritte zurückgehen.
- b. Die Haftung für mittelbare Schäden, wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Kosten die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter, wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- c. Schadensersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.
- d. Sofern Sitak Dienstleistungen unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt der Auftragnehmer diese Ansprüche an den Kunden ab.
- e. Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung für den Verlust von Daten nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten begrenzt bis maximal 10 % der Auftragssumme je Schadensfall, maximal jedoch CHF 10.000,-.

Weitergehende als die in diesem Vertrag genannten Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche des Kunden -gleich aus welchem Rechtsgrund- sind ausgeschlossen.

8 Vergütung

- a. Die vom Kunden zu bezahlenden Vergütungen und Konditionen ergeben sich aus dem Vertrag. Die gesetzliche Umsatzsteuer wird zusätzlich verrechnet.
- b. Reisezeiten von Mitarbeitern der Sitak gelten als Arbeitszeit. Reisezeiten werden in Höhe des vereinbarten Stundensatzes vergütet, sofern im Vertrag nicht anders deklariert. Zusätzlich werden die Reisekosten und allfällige Übernachtungskosten vom Kunden nach tatsächlichem Aufwand erstattet. Die Erstattung der Reise- und Nebenkosten erfolgt gegen Vorlage der Belegkopien.
- c. Sitak ist jederzeit berechtigt, die Leistungserbringung von der Leistung von Anzahlungen oder der Beibringung von sonstigen Sicherheiten durch den Kunden in angemessener Höhe abhängig zu machen.
- d. Soweit nicht vertraglich anders vereinbart, werden Leistungen nach der Leistungserbringung am Ende des Monats in Form von Teilrechnungen verrechnet. Kommt der Kunde mit seinen Zahlungen in Verzug, ist Sitak berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen und sonstigen erforderlichen Kosten zu verrechnen. Sollte der Verzug des Kunden 90 Tage überschreiten, ist Sitak berechtigt, sämtliche Leistungen einzustellen.
- e. Die Aufrechnung ist dem Kunden nur mit einer von Sitak anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung gestattet. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nicht zu.

9 Höhere Gewalt

- a. Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie z. B. Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Aussperrung, Embargo, hoheitlicher Eingriffe, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen bzw. Datenleitungen, sich auf die Dienstleistungen auswirkende Gesetzesänderungen nach Vertragsabschluss oder sonstiger Nichtverfügbarkeit von Produkten nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäss erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar.

10 Softwareprodukte

- b. Bei Nutzung von Softwareprodukten, welche durch Sitak in Betrieb genommen wurden, ist der Kunde verpflichtet, die erforderlichen Lizenzen zu beschaffen.
- c. Sitak verpflichtet sich, den Kunden über Lizenzen, welche erworben werden müssen, zu informieren.
- d. Alle dem Kunden von Sitak überlassenen Unterlagen, insbesondere die Dokumentationen zu Softwareprodukten, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden. Dies gilt nicht für die interne Nutzung beim Kunden.

11 Laufzeit des Vertrags

- a. Der Vertrag tritt mit Unterschrift durch beide Vertragspartner in Kraft und läuft auf unbestimmte Zeit. Sofern vertraglich nicht anders deklariert, kann der Vertrag von jedem Vertragspartner unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat, frühestens aber zum Ende der im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, auf dem Postweg oder via E-Mail gekündigt werden.
- b. Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag aus einem wichtigen Grund mit einem eingeschriebenen Brief vorzeitig und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der jeweils andere Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung und Androhung der Kündigung wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag verletzt oder gegen den anderen Vertragspartner ein Konkurs- oder sonstiges Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird oder die Leistungen des anderen Vertragspartners infolge von Höherer Gewalt für einen Zeitraum von länger als sechs Monaten behindert oder verhindert werden.
- c. Sitak ist überdies berechtigt, den Vertrag aus einem wichtigen Grund vorzeitig zu kündigen, wenn sich wesentliche Parameter der Leistungserbringung geändert haben und Sitak aus diesem Grund die Fortführung der Leistungen unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann.
- d. Auf Wunsch unterstützt Sitak bei Vertragsende den Kunden zu den jeweiligen bei Sitak geltenden Stundensätzen bei der Rückführung der Dienstleistungen auf den Kunden oder einen vom Kunde benannten Dritten.

12 Datenschutz / Geheimhaltung

- a. Sitak wird beim Umgang mit personenbezogenen Daten die Vorschriften des Datenschutzgesetzes, der DSGVO und des Telekommunikationsgesetzes beachten und die für den Datenschutz im Verantwortungsbereich von Sitak erforderlichen technischen und organisatorischen Massnahmen treffen.
- b. Sitak verpflichtet sich, die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes einzuhalten.

13 Geheimhaltung

- a. Jeder Vertragspartner sichert dem anderen zu, alle ihm vom anderen im Zusammenhang mit diesem Vertrag und seiner Durchführung zur Kenntnis gebrachten Betriebsgeheimnisse als solche zu behandeln und Dritten nicht zugänglich zu machen, soweit diese nicht allgemein bekannt sind, oder dem Empfänger bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren, oder dem Empfänger von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt bzw. überlassen werden, oder vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind, oder aufgrund einer rechtskräftigen behördlichen oder richterlichen Entscheidung offen zu legen sind.
- b. Die mit Sitak verbundenen Unterauftragnehmer gelten nicht als Dritte, soweit sie einer inhaltlich diesem Punkt entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.

14 Sonstiges

- a. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.

- b. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung ist durch eine singemässe gültige Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Klausel am nächsten kommt.
- c. Jede Verfügung über die aufgrund des Vertrags bestehenden Rechte oder Pflichten bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners. Sitak ist jedoch berechtigt, den Vertrag auch ohne Zustimmung des Kunden auf ein mit Sitak verbundenes Unternehmen zu übertragen.
- d. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Unternehmern zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschliesslich nach schweizerischem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschliesslich der örtlichen Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz von Sitak als vereinbart.