

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen Software as a Service (SaaS)

Stand: November 2025

§ 1 Geltungsbereich, SaaS-Vertragsbedingungen

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Software as a Service (SaaS) (nachfolgend „**AGB-Cloud**“) der GFOS Schweiz AG (nachfolgend „**GFOS**“) gelten für die Bereitstellung von GFOS Software als Software as a Service (SaaS) entweder (a) in der GFOS knownCloud oder (b) in einer vom Kunden beauftragten Cloud-Umgebung eines Dritten (die für den Kunden betriebene Cloud Umgebung nachfolgend „**Kunden Cloud**“). Soweit neben den SaaS-Services die Erbringung weiterer IT-Services im Kontext mit den SaaS-Services vereinbart ist, gelten für diese weiteren IT-Services ergänzend Teil B (Zusatzbedingungen für die Erbringung von IT-Services) und Teil C (Zusatzbedingungen für Werkvertragliche IT-Services).
- 1.2 Diese AGB-Cloud gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne der Schweizer Gesetzgebung, das heißt gegenüber natürlichen oder juristischen Personen, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln. Als „**Kunde**“ wird nachfolgend jedes Unternehmen bezeichnet, welches mit GFOS unter Einbeziehung dieser AGB-Cloud sowie der Zusatzbedingungen für die Erbringung von IT-Services und der Zusatzbedingungen für Werkvertragliche IT-Services einen SaaS-Vertrag über die Bereitstellung von GFOS Software als Software as a Service (SaaS) in der GFOS knownCloud oder in einer Kunden Cloud sowie die etwaige Erbringung von damit im Zusammenhang stehenden IT-Services abschließt (nachfolgend „**SaaS-Vertrag**“ genannt).
- 1.3 Diese AGB-Cloud und die hierin in Bezug genommenen Dokumente gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGB des Kunden werden nur dann und insoweit SaaS-Vertragsbestandteil, als die Parteien ihrer Geltung ausdrücklich und

schriftlich vereinbart haben. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn GFOS in Kenntnis der AGB bzw. der Einkaufsbedingungen des Kunden mit der Leistungserbringung an ihn vorbehaltlos beginnt.

- 1.4 Im Einzelfall zwischen GFOS und dem Kunden getroffene, individuelle Vereinbarungen (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen AGB-Cloud. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist ein schriftlicher Vertrag bzw. die schriftliche Bestätigung von GFOS maßgebend.
- 1.5 Die in diesen AGB-Cloud in Bezug genommenen Dokumente, insbesondere der Leistungskatalog, sind integrale Bestandteile des zwischen den Parteien geschlossenen SaaS-Vertrages. Bezugnahmen auf Dokumente betreffen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, die jeweils geltende Fassung der Dokumente.

§ 2 Begriffsbestimmungen

- 2.1 „**GFOS knownCloud**“: Hard- und Software im Rechenzentrum von GFOS inkl. Betriebssysteme, Datenbanken und Infrastruktur, die GFOS dem Kunden für die Nutzung des SaaS-Service zur Verfügung stellt, sowie die diesbezüglichen, im Leistungskatalog beschriebenen Leistungen.
- 2.2 „**SaaS-Service**“: Jeweilige vom Kunden bestellte GFOS Software, inkl. Anwendungsdokumentationen in elektronischer Form, welche als Software as a Service (SaaS) entweder in der GFOS knownCloud oder einer Kunden Cloud bereitgestellt wird, zuzüglich der im Rahmen des jeweils vereinbarten Support Pakets zu erbringenden IT-Supportservices.
- 2.3 „**GFOS-Gruppe**“ bezeichnet GFOS und alle mit GFOS im Sinne von Art. 963 ff. OR analog

rechtlich oder wirtschaftlich verbundenen Unternehmen.

- 2.4 **„Konzerngesellschaften“** bezeichnet in Bezug auf das Unternehmen des Kunden ein anderes Unternehmen, das mit dem Unternehmen des Kunden im Sinne von Art. 963 ff. OR verbunden ist.

- 2.5 **„Wartung“** umfasst alle von GFOS im Rahmen des Pflegevertrags erbrachten Maßnahmen zur Sicherstellung der Funktionsfähigkeit und Fehlerfreiheit der Anwendersoftware. Dazu zählt insbesondere die Bereitstellung von Patches und Updates zur Fehlerkorrektur für die aktuelle und die unmittelbar vorhergehende Softwareversion. Anpassungen der Software an neue technische Rahmenbedingungen erfolgen ausschließlich für das jeweils aktuelle Release.

- 2.6 **„Support“** bezeichnet die von GFOS bereitgestellten Unterstützungsleistungen für den Kunden bei der Nutzung der Anwendersoftware. Der Support umfasst ausschließlich die Entgegennahme und Bearbeitung von Fehlern, Störungen oder technischen Problemen der GFOS Software. Die Kontaktaufnahme erfolgt über das GFOS CustomerCenter (telefonisch, per E-Mail oder Ticketsystem) innerhalb der Servicezeiten. Supportleistungen beziehen sich ausdrücklich nicht auf individuelle Parametrierung oder die Analyse und Beratung zu kundenindividuell konfigurierten Softwarefunktionen. Supportleistungen werden ausschließlich gegenüber den vom Kunden benannten Key Usern erbracht und beinhalten keinen Endanwender-Support.

§ 3 Vertragsschluss, Leistungsfristen und Leistungsumfang

- 3.1 Alle Angebote von GFOS erfolgen freibleibend und unverbindlich, es sei denn, sie wurden als verbindlich gekennzeichnet. Sie sind lediglich Aufforderungen an den Kunden zu Bestellungen. Erteilt der Kunde auf der Grundlage der freibleibenden Angebote einen Auftrag, so kommt ein SaaS-Vertrag – auch im laufenden Geschäftsverkehr – erst durch die schriftliche Auftragsbestätigung von GFOS zustande (ausreichend auch per E-Mail). In allen anderen

Fällen erfolgt der Abschluss des SaaS-Vertrags spätestens durch Ausführung der SaaS-Services. Sofern eine Auftragsbestätigung durch GFOS erfolgt, ist für den Inhalt des SaaS-Vertrages, insbesondere für den Umfang der SaaS-Services sowie die Lieferzeit bzw. sonstige Leistungsfristen, allein diese maßgebend.

- 3.2 Termine und Fristen sind unverbindlich, es sei denn, sie sind ausdrücklich und schriftlich als verbindlich vereinbart (Art. 107 OR). GFOS kommt mit einer Leistungspflicht erst dann in Verzug, wenn der Kunde GFOS zuvor schriftlich abgemahnt und erfolglos eine angemessene Frist zur Leistungserbringung gesetzt hat (Art. 102 OR).

- 3.3 GFOS stellt dem Kunden die technische Möglichkeit und Berechtigung zur Verfügung, auf den SaaS-Service mittels Internet zuzugreifen und die vereinbarten Funktionalitäten im Rahmen des SaaS-Vertrages zu nutzen. Der Funktionsumfang des SaaS-Service, die Service Level, die technischen Nutzungsvoraussetzungen und weitere Details zu den vom Kunden erworbenen Zugriffsrechten sind in dem Leistungskatalog für den jeweiligen SaaS-Service festgelegt. GFOS wird die SaaS-Services gegenüber dem Kunden auf der Grundlage der hierin festgelegten Servicequalität und Service Level erbringen. Die Angaben in dem Leistungskatalog sind indes nicht als Beschaffheitsgarantie für die jeweiligen SaaS-Services zu verstehen, soweit diese nicht ausdrücklich als solche in dem Leistungskatalog bezeichnet werden.

- 3.4 Der jeweilige SaaS-Service wird – abhängig von der zwischen den Parteien getroffenen Vereinbarungen – in der GFOS knownCloud oder in der Kunden Cloud zur Nutzung und zum Abruf für den Kunden bereitgestellt. Der maßgebliche Leistungsübergabepunkt für die SaaS-Services ist bei einer Bereitstellung in der GFOS knownCloud der Routerausgang des von GFOS genutzten Rechenzentrums. Für Ausfälle oder die Nicht-Verfügbarkeit von Hard- und Softwarekomponenten, des Internets oder sonstigen Netzwerken nach diesem Leistungsübergabepunkt ist GFOS nicht verantwortlich. Ebenso ist GFOS nicht für Ausfälle

und Nichtverfügbarkeiten der Kunden Cloud verantwortlich. Sofern der SaaS-Service in der Kunden Cloud bereitgestellt wird, ist GFOS lediglich für den Betrieb der GFOS Software verantwortlich, nicht aber für die zugrundeliegende IT Infrastruktur. Der Kunde ist verantwortlich für die Aufrechterhaltung der VPN-Verbindung auf seiner Seite. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung, die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software sowie die Kunden Cloud sind nicht Gegenstand des SaaS-Vertrages und liegen allein in der Verantwortung des Kunden.

- 3.5 GFOS ist berechtigt, die SaaS-Services an die aktuelle technische Entwicklung oder aufgrund von Gesetzesänderungen, Änderungen der Rechtsprechung, Änderungen bei den SaaS-Services von Unterauftragnehmern oder Veränderungen der wirtschaftlichen Verhältnisse anzupassen und in diesem Rahmen die technischen Eigenschaften und Funktionalitäten der SaaS-Services zu ändern. Soweit eine solche Anpassung die SaaS-Services aus der Sicht des Kunden nicht nur verbessert, sondern hierdurch der in dem Leistungskatalog spezifizierte Leistungsumfang reduziert oder für den Kunden in unzumutbarer Weise geändert wird, hat GFOS die Anpassung spätestens sechs (6) Wochen vor ihrer Durchführung dem Kunden schriftlich anzukündigen und dem Kunden einen entsprechend angepassten Leistungskatalog zu überlassen. Wenn der Kunde gegenüber GFOS der Änderung nicht schriftlich binnen sechs (6) Wochen nach Zugang der Mitteilung widerspricht, gilt die Änderung als genehmigt und es ist für zwischen GFOS und dem Kunden bestehende Verträge ab diesem Zeitpunkt die geänderte Fassung des Leistungskatalogs maßgeblich. Auf diese Folge wird GFOS den Kunden bei Mitteilung der Änderung ausdrücklich hinweisen. Für den Fall, dass der Kunde die Änderung nicht akzeptiert, sind sowohl GFOS als auch der Kunde dazu berechtigt, den SaaS-Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung zu kündigen.
- 3.6 Soweit nicht ausdrücklich in dem Leistungskatalog oder im jeweiligen SaaS-Vertrag

vereinbart, schuldet GFOS keine weiteren Leistungen, insbesondere keine Installations-, Einrichtungs-, Beratungs-, Anpassungs- und/oder Schulungsleistungen. Weitere Angaben zu den SaaS-Services, z.B. in Prospekten, auf Internetseiten oder im Rahmen von mündlichen Präsentationen, sind nicht Bestandteil der vereinbarten SaaS-Services, sofern diese Angaben nicht ausdrücklich auch in dem Leistungskatalog genannt werden.

§ 4 Zugriffs- und Nutzungsrechte, Sperrung des Zugangs, Rechte Dritter

- 4.1 GFOS gewährt dem Kunden für die Dauer des SaaS-Vertrages im Umfang der vereinbarten Mitarbeitenden-Lizenzen das Recht des Zugangs und der vertragsgemäßen Nutzung der jeweiligen SaaS-Services für allein interne Geschäftszwecke des Kunden bzw. seiner Berechtigten Konzerngesellschaften (wie nachfolgend definiert). Die vorgenannten Zugangs- und einfachen Nutzungsrechte sind, sofern nicht etwas anderes schriftlich vereinbart wurde, nicht ausschließlich, nur an Konzerngesellschaften, die gegenüber GFOS als zur Nutzung berechnigte Konzerngesellschaften benannt werden, ("**Berechtigte Konzerngesellschaften**") unterlizensierbar und nicht übertragbar. Die Regelungen gelten entsprechend für durch GFOS bereitgestellte Updates und Upgrades der SaaS-Services.

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, darf der Kunde bzw. dürfen die Berechtigten Konzerngesellschaften die SaaS-Services nur in der Schweiz und/oder (einem) ausdrücklich vereinbarten Drittstaat(en) nutzen. In keinem Fall dürfen die SaaS-Services in oder aus Ländern heraus genutzt werden, in denen die Nutzung der SaaS-Services nach dem anwendbaren Import-, Exportkontroll- oder Sanktionsrechts unzulässig ist. Auch dürfen die SaaS-Services nicht durch Unternehmen oder Personen genutzt werden, mit denen aufgrund des anwendbaren Import-, Exportkontroll- oder Sanktionsrechts keine Geschäfte getätigt werden dürfen, z.B. weil sie auf einer anwendbaren Sanktionsliste aufgeführt sind.

- 4.2 Der Kunde wird die ihm bzw. seinen Anwendern zugeordneten Nutzer- und Zugangsberechtigung sowie Identifikations- und Authentifikationssicherungen vor dem Zugriff durch unberechtigte Dritte schützen und nicht an unberechtigte Dritte weitergeben. Sobald der Kunde Anzeichen dafür hat, dass die Nutzungs- und Zugangsberechtigungen von einem Dritten unrechtmäßig erlangt wurden oder missbraucht werden könnten, ist der Kunde verpflichtet, GFOS umgehend hierüber zu informieren. Soweit der Kunde dazu berechtigt ist, den Zugang zum jeweiligen SaaS-Service seinen Berechtigten Konzerngesellschaften zu gewähren, bleibt der Kunde der alleinige Vertragspartner von GFOS und hat der Kunde für ein Verschulden dieser Berechtigten Konzerngesellschaften wie für sein eigenes Verschulden einzustehen. Der Kunde wird sämtliche Bestimmungen des SaaS-Vertrages an die Berechtigten Konzerngesellschaften weiterreichen und diese zur Einhaltung der vertraglichen Bestimmungen verpflichten, bevor der Kunde den Zugang gewährt. Auf Anforderung von GFOS wird der Kunde GFOS Kopien der vertraglichen Verpflichtungen seiner Berechtigten Konzerngesellschaften vorlegen.
- 4.3 Der Kunde wird die SaaS-Services in keiner Weise missbräuchlich nutzen oder nutzen lassen, insbesondere keine Daten mit rechtswidrigen Inhalten übermitteln. Der Kunde wird auch jeden Versuch unterlassen, selbst oder durch nicht autorisierte Dritte Informationen oder Daten unbefugt abzurufen oder auf Software, die von GFOS oder GFOS Unterauftragnehmern betrieben wird, einzugreifen oder eingreifen zu lassen oder in Datennetze von GFOS oder GFOS Unterauftragnehmern unbefugt einzudringen.
- 4.4 Der Kunde verpflichtet sich, seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen, mindestens einmal täglich, in maschinenlesbarer Form zu sichern und gewährleistet, dass die Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können; dies gilt nicht, soweit der Kunde die GFOS knownCloud vertraglich in Anspruch nimmt und die Datensicherung eine vertragsgegenständliche Leistung von GFOS ist. Der Kunde wird die Kunden Cloud und alle Systeme, mit denen er auf die jeweiligen SaaS-Services zugreift, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen schützen und diese Maßnahmen regelmäßig überprüfen, um sicherzustellen, dass die von GFOS für die Leistungserbringung genutzten Systeme unversehrte bleiben, insbesondere vor Zugriffen von unberechtigten Dritten, Viren, Trojanern oder ähnlichen Schadprogrammen.
- 4.5 GFOS ist berechtigt, den Zugang des Kunden zum jeweiligen SaaS-Service vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte vorliegen, dass der Kunde gegen diese AGB-Cloud, den SaaS-Vertrag und/oder geltendes Recht verstößt bzw. verstoßen hat, oder wenn GFOS ein sonstiges berechtigtes Interesse an der Sperrung hat (z.B. Wartungsmaßnahme zur Wiederherstellung IT-Sicherheit, Abwehr Cyberangriff, Verletzung von Lizenzbedingungen). Bei der Entscheidung über eine Sperrung wird GFOS die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und eine Sperrung vorab mit einem angemessenen Vorlauf schriftlich androhen bzw. ankündigen. Im Einzelfall kann eine Sperrung auch ohne vorherige Androhung/Ankündigung von GFOS vorgenommen werden, um die von GFOS mit der Sperrung verfolgten berechtigten Interessen zu wahren, soweit eine vorherige Androhung/Ankündigung nicht gesetzlich oder aus anderen rechtlichen Gründen erforderlich ist. Die Sperrung des Zugangs gilt nicht zugleich als Kündigung des SaaS-Vertrages. Die Zugangssperre ohne Kündigung kann GFOS nur für eine angemessene Frist, bei Vertragsverletzungen des Kunden maximal drei (3) Monate, aufrechterhalten. Der Anspruch von GFOS auf Zahlung der Vergütung für die SaaS-Services bleibt während der Sperrung unberührt bestehen. Der Kunde hat im Fall von Vertragsverletzungen einen Anspruch auf Wiedereinräumung des Zugangs, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

§ 5 Zulässiger Nutzungsumfang, Rechte Dritter

- 5.1 Die SaaS-Services dürfen nur durch den Kunden und Berechtigte Konzerngesellschaften sowie nur zu den im SaaS-Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der Kunde darf während der Laufzeit des SaaS-Vertrages auf die jeweiligen SaaS-Services zugreifen und die vereinbarten Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der GFOS Software, den zugehörigen IT-Services oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen in der GFOS knownCloud erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung der SaaS-Services bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von GFOS. GFOS behält sich alle Rechte an Arbeitsergebnissen, Marken, Know-how und sonstigen gewerblichen Schutzrechten vor, die für die jeweiligen SaaS-Services bestehen bzw. die im Zusammenhang mit der Nutzung der SaaS-Services entstehen.
- 5.2 Der Kunde darf die SaaS-Services insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die SaaS-Service oder Teile davon zu vervielfältigen oder die SaaS-Services zu veräußern, zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen. GFOS ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen.
- 5.3 Der SaaS-Service enthält möglicherweise Bestandteile von Drittsoftware (einschließlich Open Source Software), für die dann gesonderte Lizenzbedingungen der jeweiligen Rechteinhaber gelten. Die jeweiligen Lizenzbedingungen der Rechteinhaber werden dem Kunden auf Wunsch zur Verfügung gestellt und sind gegenüber den Nutzungsrechten dieser AGB-Cloud vorrangig; dies gilt auch für Gewährleistungs- und Haftungsausschlüsse der Open Source Software Lizenzbedingungen. Open Source Software und die für diese gesondert geltenden Lizenzbedingungen werden, soweit erforderlich, in dem jeweiligen Leistungskatalog angezeigt und/oder in dem

der GFOS *gfos* Software beigefügten *readme.txt*, *notices.txt* bzw. *licenses.txt* aufgeführt und/oder dem Kunden anderweitig zur Verfügung gestellt. Der Source Code der Open Source Software ist gegebenenfalls unter dem dort jeweils angegebenen Link bzw. auf Anfrage verfügbar. Soweit die Lizenzbedingungen einer Open Source Software ein Recht zur Bearbeitung für eigene Zwecke des Kunden und damit verbunden zum Reverse Engineering für die Zwecke der Fehlerbehebung einer auf diese Open Source Software zugreifenden Software erfordern, räumt GFOS dies hiermit dem Kunden ein; widersprechende Regelungen im jeweiligen SaaS-Vertrag entfalten insoweit keine Geltung.

- 5.4 Sofern ein Dritter wegen der Verletzung von Urheberrechten, Patenten oder sonstigen gewerblichen Schutzrechten durch GFOS oder durch die von GFOS erbrachten, vom Kunden vertragsgemäß genutzten SaaS-Services gegen den Kunden berechnete Ansprüche erhebt, und die Nutzung der SaaS-Services dem Kunden ganz oder teilweise rechtskräftig untersagt wird, haftet GFOS gegenüber dem Kunden innerhalb der in § 11.9 bestimmten Frist wie folgt, wenn und soweit GFOS diesbezüglich ein Verschulden vorzuwerfen ist.
- 5.5 GFOS ist lediglich verpflichtet, die SaaS-Services frei von Rechten oder Ansprüchen Dritter zu liefern, welche (i) die vertragsgemäße Nutzung der SaaS-Services behindern, einschränken oder ausschließen, (ii) die auf gewerblichen Schutzrechten oder anderem geistigen Eigentum beruhen und (iii) die GFOS bei Vertragsabschluss kannte oder infolge grober Fahrlässigkeit nicht kannte, vorausgesetzt, das Recht oder der Anspruch beruht auf gewerblichen Schutzrechten oder anderem geistigen Eigentum
- a) nach dem Recht der Schweiz, sofern der Kunde von GFOS dort seinen Sitz oder seine Niederlassung hat; oder
 - b) nach dem Recht eines Drittlandes nur dann, sofern GFOS mit dem Kunden ausdrücklich schriftlich die Verwendung der SaaS-Services von GFOS in diesem Drittland vereinbart haben.

- 5.6 GFOS wird nach eigener Wahl und auf eigene Kosten (i) dem Kunden die Möglichkeit zur Nutzung der SaaS-Services verschaffen, oder (ii) die SaaS-Services so ändern, dass das Schutzrecht des Dritten nicht verletzt wird, die SaaS-Services aber im Wesentlichen der vereinbarten Beschaffenheit entsprechen, oder (iii) die entrichtete Vergütung für den SaaS-Services für den Zeitraum zurückerstatten, für den diese nicht mehr vertragsgemäß genutzt werden können. Darüber hinaus stellt GFOS den Kunden von rechtskräftig festgestellten Ansprüchen Dritter wegen der Verletzung von Schutzrechten aufgrund einer vertragsgemäßen Nutzung der SaaS-Services sowie von den hierdurch verursachten Kosten der Rechtsverteidigung in den Grenzen der in diesen AGB-Cloud vereinbarten Haftungsbeschränkung frei.
- 5.7 Der Kunde wird GFOS bei allen Schadensminderungsmaßnahmen angemessen unterstützen. Die vorstehenden Verpflichtungen von GFOS gemäß § 5.6 bestehen nur, soweit der Kunde GFOS von der Geltendmachung oder Androhung solcher Ansprüche unverzüglich schriftlich benachrichtigt, alle außergerichtlichen und gerichtlichen Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen GFOS vorbehalten bleiben oder nur im schriftlichen Einvernehmen mit GFOS geführt werden, der Kunde jede von GFOS für die Beurteilung der Lage oder Abwehr der Ansprüche gewünschte Information unverzüglich zugänglich macht und angemessene Unterstützung gewährt. Der Kunde verpflichtet sich, GFOS sowie ggf. betroffenen Vorlieferanten von GFOS (z.B. Softwarehersteller, von dem GFOS Drittsoftware bezogen hat) Gelegenheit zu geben, sich an einem eventuellen Rechtsstreit zu beteiligen. Der Kunde hat GFOS und ggf. die Vorlieferanten von GFOS bei der Führung eines solchen Rechtsstreits in jeder Hinsicht zu unterstützen. Der Kunde hat Handlungen zu unterlassen, die die Rechtsposition von GFOS oder der Vorlieferanten von GFOS beeinträchtigen könnten. Stellt der Kunde die Nutzung der SaaS-Services aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung kein Anerkenntnis einer Schutzrechtsverletzung verbunden ist.
- 5.8 Ansprüche des Kunden sind ferner ausgeschlossen, soweit die Schutzrechtsverletzung durch Vorgaben des Kunden, durch eine von GFOS nicht voraussehbare Anwendung der SaaS-Services, durch eine Verwendung der SaaS-Services in einem nicht vereinbarten Einsatz- und Nutzungsumfeld oder dadurch verursacht wird, dass die SaaS-Services vom Kunden oder von durch den Kunden beauftragte Dritte verändert oder zusammen mit nicht von GFOS gelieferten Produkten oder IT-Services vermischt oder eingesetzt werden, es sei denn, dass eine derartige Schutzrechtsverletzung auch ohne eine solche Anwendung, Änderung oder einen solchen Einsatz verursacht worden wäre.
- 5.9 GFOS ist berechtigt, den tatsächlichen Lizenzumfang des Kunden anhand der im System hinterlegten Lizenzgrößen und der Anzahl aktiver Nutzer zu überprüfen („Lizenzvermessung“). Ziel der Lizenzvermessung ist die Feststellung, ob die vereinbarten Lizenzen korrekt genutzt werden. Der Kunde erhält nach Abschluss eine Aufstellung der ermittelten Lizenzdaten sowie etwaiger daraus resultierender Vergütungsanpassungen. Einwendungen gegen die Abrechnung aus der Lizenzvermessung sind innerhalb von 30 Tagen nach Zugang mindestens in Textform geltend zu machen. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Mitteilung, ist GFOS berechtigt, die Abrechnung auf Grundlage der Aufstellung vorzunehmen.

§ 6 Verfügbarkeit der GFOS knownCloud

- 6.1 Die Verfügbarkeit der GFOS knownCloud pro Vertragsjahr (12 Monate) beträgt mindestens neunundneunzigkommasechs Prozent (99,6%) (die „**Verfügbarkeit**“ oder kurz „**V**“). Die Verfügbarkeit bezieht sich ausschließlich auf die am Leistungsübergabepunkt des Servers (Ausgang Router des von GFOS genutzten Rechenzentrums) geschuldete Verfügbarkeit. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Leistungsübergabepunkt zum Kunden und/oder im

- Bereich der IT-Systeme des Kunden selbst bleiben außer Betracht.
- 6.2 Wenn die GFOS Software in einer Kunden Cloud bereitgestellt wird, hat der Kunde die Verfügbarkeit der Kunden Cloud mit dem Drittanbieter zu vereinbaren. GFOS ist in diesem Fall lediglich zur Erbringung der im Leistungskatalog beschriebenen Leistungen verpflichtet, soweit Fehler in der GFOS Software vorliegen.
- 6.3 „Verfügbarkeit“ meint das Verhältnis (i) der Differenz von Systembetriebszeit und Nichtverfügbarkeit während eines SaaS-Vertragsjahres zu (ii) der Systembetriebszeit während dieses SaaS-Vertragsjahres, angegeben in Prozent.
- 6.4 Die „Systembetriebszeit“ (kurz „**SL**“) ist dabei die Gesamtsumme an Zeit während eines SaaS-Vertragsjahres (in Minuten), während der der Kunde vertragsgemäß in der Lage ist, auf die GFOS knownCloud gemäß den Zugangsprotokollen zuzugreifen. Geschuldet ist zunächst eine Systembetriebszeit von 24 Stunden pro Tag, 365 Tage im Jahr. Bei der Bestimmung der Systembetriebszeit sind jedoch die nachfolgend bezeichneten Zeiträume nicht mit zu berücksichtigen:
- a) Störungen in oder aufgrund des Zustandes der nicht von GFOS bereit zu stellenden Infrastruktur oder Software, insbesondere Störungen, die seitens des Kunden zu vertreten sind, wie beispielsweise Ausfälle, die durch ein-/ausgehende Hackangriffe (DDoS/Viren) wegen fehlerhafter und/oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software verursacht wurden;
 - b) Störungen oder sonstige Ereignisse, die nicht von GFOS zu vertreten sind, insbesondere externe DNS- und Routing-Störungen, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur (DDoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle von GFOS;
 - c) Zeiträume der Geplanten Nichtverfügbarkeiten gemäß nachfolgendem § 6.6;
 - d) in Fällen höherer Gewalt, wobei „**höhere Gewalt**“ jedes außerhalb des Einflussbereiches von GFOS liegende unvorhergesehene, außergewöhnliche Ereignis ist, durch das GFOS unvermeidbar ganz oder teilweise an der Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen gehindert wird, und das auch durch die zumutbare Sorgfalt seitens GFOS nicht hätte abgewendet oder unschädlich gemacht werden können. Als höhere Gewalt in diesem Sinne gelten, insb. unvorhergesehene politische Ereignisse oder Unruhen, einschließlich Krieg, Terror-Anschläge, Feuerschäden, Streiks und rechtmäßige Aussperrungen sowie nicht verschuldete Betriebsschließungen, nicht vermeidbare Hacker- und/oder Cyber-Angriffe Dritter, wie z.B. DDoS-Attacken oder Ransomware-Attacken, Naturkatastrophen, wie z.B. Überschwemmungen, behördliche Anordnungen, Epidemien und Pandemien, wie z.B. das Covid19-Virus;
 - e) bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von GFOS oder den GFOS Unterauftragnehmern betriebenen Datennetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder -störungen bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern;
 - f) Störungen, die darauf beruhen, dass Hard- oder Software des Kunden unsachgemäß genutzt oder repariert wurde, oder Systeme sowie Software nicht den Richtlinien bzw. Vorgaben des Herstellers entsprechend installiert, betrieben und/oder gepflegt wurden.
- 6.5 „Nichtverfügbarkeit“ (kurz „**NV**“) bedeutet die Zeit während eines SaaS-Vertragsjahres (in Minuten), während der der Kunde, obwohl Systembetriebszeit gegeben sein sollte, nicht in der Lage ist, auf die GFOS knownCloud gemäß den Zugangsprotokollen zuzugreifen. Die Verfügbarkeit errechnet sich dabei wie folgt:
- $$V \text{ (in \%)} = (SL - NV) : (SL) \times 100$$

Rechenergebnisse sind auf eine Nachkommastelle auf- bzw. abzurunden.

- 6.6 Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten am Serversystem oder der Infrastruktur der GFOS knownCloud, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes erforderlich sind sowie für die Durchführung von Datensicherungen und dem Einspielen von Updates oder Upgrades werden die folgenden Wartungsfenster vereinbart:

- a) Geplante Wartungsfenster: täglich, 23:00 bis 05:00 Uhr sowie an bis zu zwei Sonntagen im Kalenderquartal (nach vorheriger Information) ganztägig.
- b) Ungeplante Wartungsfenster: Ferner können zwischen GFOS und dem Kunden weitere Wartungsfenster nach Bedarf vereinbart werden. GFOS bleibt zudem im Einzelfall berechtigt, auch ohne Vereinbarung mit dem Kunden Wartungsarbeiten vorzunehmen, wenn diese für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes zwingend erforderlich sind und eine vorherige Abstimmung mit dem Kunden aus Zeitgründen nicht möglich ist. GFOS wird den Kunden über die Wartungsarbeiten spätestens nach Abschluss der Wartungsarbeiten informieren.

Die Zeiträume der Geplanten und der Ungeplanten Wartungsfenster werden zusammenfassend als „**Geplante Nichtverfügbarkeiten**“ bezeichnet.

- 6.7 In Zeiten der Geplanten Nichtverfügbarkeit hat der Kunde keinen Rechtsanspruch auf Nutzung der GFOS knownCloud, selbst wenn die GFOS knownCloud zu diesen Zeiten ganz oder teilweise zur Verfügung steht. Kommt es bei einer Nutzung der GFOS knownClouds in Zeiten der Geplanten Nichtverfügbarkeiten zu einer Störung oder einem Ausfall, so besteht für den Kunden insbesondere kein Anspruch auf Gewährleistung oder Schadenersatz.

§ 7 Unterauftragnehmer

GFOS bleibt berechtigt, Teile der SaaS-Services durch Unterauftragnehmer erbringen zu lassen. GFOS behält sich bei der Erbringung der SaaS-Services ferner vor, auf personelle Ressourcen sowie auf technische, fachliche und/oder administrative Unterstützungsleistungen anderer Unternehmen der GFOS-Gruppe zurückzugreifen und dementsprechend auftragsbezogene vertrauliche Informationen des Kunden weiterzugeben. Alle Unternehmen der GFOS-Gruppe sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Unbeschadet dessen verbleibt die Verantwortung für die Erbringung der SaaS-Services in vollem Umfang bei GFOS. Etwaige Erfüllungs- und Haftungsansprüche können daher ausschließlich gegen GFOS geltend gemacht werden, nicht aber gegen andere Unternehmen der GFOS-Gruppe.

§ 8 Inanspruchnahme der SaaS-Services durch den Kunden, Mitwirkungsleistungen

- 8.1 Der Kunde unterstützt die zur Leistungserbringung erforderlichen Tätigkeiten von GFOS. Hierzu gehört insbesondere die rechtzeitige und vollständige Erteilung und Beschaffung aller notwendigen Informationen für eine ordnungsgemäße Leistungserbringung. Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Erbringung der SaaS-Services erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und für GFOS unentgeltlich erbracht werden. Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass die Mitarbeitenden des Kunden, die GFOS bei der Leistungserbringung unterstützen, zu den vereinbarten Zeiten verfügbar sind. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass seine Mitarbeitenden die erforderlichen Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen besitzen, um die ihnen zugeteilten Aufgaben zu erfüllen. Zu den Mitwirkungspflichten des Kunden zählt vor allem, sämtliche Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die für GFOS zur ordnungsgemäßen Erbringung der SaaS-Services erforderlich sind.

- 8.2 Der Kunde nutzt die SaaS-Services ausschließlich zu seinen internen

- Geschäftszwecken, bzw. ggf. die seiner Berechtigten Konzerngesellschaften.
- 8.3 Der Kunde ist für die Überwachung der Nutzung der SaaS-Services verantwortlich und meldet GFOS unverzüglich schriftlich jede Nutzung, die über die vertraglichen Vereinbarungen hinausgeht, insbesondere wenn die vereinbarten Mitarbeitenden-Lizenzen überschritten werden. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, eine Erweiterungsvereinbarung zu unterzeichnen, welche die zusätzliche Nutzung und die zusätzliche Vergütung ausweist. Die entsprechende Vergütung entsteht von dem Tag an, seitdem die Überschreitung besteht. GFOS ist berechtigt, die Vertragsgemäßheit der Nutzung der SaaS-Services, insbesondere die Einhaltung der vertraglich vereinbarten Mitarbeitenden-Lizenzen zu überprüfen.
- 8.4 Der Kunde ist für den ordnungsgemäßen Betrieb der Kunden Cloud sowie die Datensicherung in der Kunden Cloud verantwortlich. Der Kunde pflegt seine internen Systeme und technischen Umgebungen/Ausstattungen selbst. Diese haben den von GFOS veröffentlichten und auf Anforderung durch GFOS mitzuteilenden Mindestspezifikationen zu entsprechen, um GFOS die Leistungserbringung zu ermöglichen.
- 8.5 Der Kunde überwacht die Erbringung der SaaS-Services durch GFOS gemäß seinen Verpflichtungen aus dem SaaS-Vertrag.
- 8.6 Der Kunde bewahrt seine Unterlagen selbst in Übereinstimmung mit geltendem Recht auf und wird insbesondere alle Originalbelege der an GFOS gelieferten Informationen selbst verwalten.
- 8.7 Die SaaS-Services der GFOS basieren auf den vom Kunden gelieferten Informationen. Der Kunde ist für die Richtigkeit und rechtzeitige Lieferung dieser Informationen und demnach insbesondere für nachteilige Auswirkungen durch von ihm zu vertretende Verzögerungen sowie seine eigenen Anweisungen verantwortlich.
- 8.8 Sofern nicht abweichend vereinbart, ist der Kunde verantwortlich für Kommunikationsverbindungen einschl. Internet, falls die SaaS-Services die Nutzung von Kommunikationsverbindungen zur Herstellung der Verbindung mit GFOS erforderlich machen. Der Kunde trägt selbst die Installations-, Benutzungs-, Service- und Reparaturkosten für die Kommunikationsverbindungen. GFOS ist nicht verantwortlich für die Verfügbarkeit oder Zuverlässigkeit der Kommunikationsverbindungen, die der Kunde nutzt, um Zugriff auf die SaaS-Services zu erhalten.
- 8.9 Im Rahmen der Nutzung der SaaS-Services durch Mitarbeitende des Kunden hat der Kunde sicherzustellen, dass die sich für die Nutzer aus dem SaaS-Vertrag ergebenden Pflichten eingehalten werden. GFOS kann den Zugang zu den SaaS-Services durch einen Nutzer entsprechend § 4.5 sperren, wenn GFOS begründeten Anlass zu der Vermutung hat, dass dieser Nutzer gegen diese AGB-Cloud verstoßen hat oder die SaaS-Service anderweitig in vertragswidriger Art und Weise nutzt.
- 8.10 GFOS leistet dem Kunden weder rechtliche noch buchhalterische oder steuerliche Beratung und der Kunde verlässt sich in Bezug auf solche Beratungen ausschließlich auf seine eigenen Berater.
- 8.11 Der Kunde verfügt jetzt und zukünftig über unbeschränkte Vollmacht seiner Berechtigten Konzerngesellschaften, die ggf. SaaS-Services der GFOS beanspruchen sollen, zur Ausführung des SaaS-Vertrages und er verpflichtet seine Berechtigten Konzerngesellschaften zur ordnungsgemäßen Erfüllung der in diesem SaaS-Vertrag enthaltenen Verpflichtungen. Ferner verfügt der Kunde über alle notwendigen Lizenzen, Erlaubnisse und Genehmigungen zur Erbringung seiner Mitwirkungsleistungen.
- 8.12 Solange Mitwirkungsleistungen des Kunden nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist GFOS von der betreffenden Leistungspflicht ganz oder teilweise insoweit befreit, wie GFOS auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung angewiesen ist. GFOS ist nicht verantwortlich

für Leistungsstörungen, die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungsleistungen durch den Kunden entstehen. Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungsleistungen entstehen der Mehraufwand von GFOS kann von GFOS gesondert nach Aufwand in Rechnung gestellt werden. Ggf. weitergehende Ansprüche von GFOS bleiben unberührt.

§ 9 Vergütung für SaaS-Services

- 9.1 Die vertraglich vereinbarten SaaS-Gebühren beginnen in vollem Umfang einen (1) Monat nach Unterzeichnung des Vertrages. Abweichende Regelungen bedürfen der Schriftform.
- 9.2 Verzögert sich die Installation, Inbetriebnahme oder Bereitstellung von Software oder IT-Services aufgrund nicht oder nicht rechtzeitig erbrachter Mitwirkungsleistungen des Kunden gemäß § 4 dieser AGB, ist GFOS berechtigt, die vertraglich vereinbarte Vergütung unabhängig vom tatsächlichen Installations- oder Inbetriebnahmedatum in Rechnung zu stellen. Voraussetzung ist, dass GFOS zur Leistungserbringung bereit war und die Verzögerung nicht von GFOS zu vertreten ist. Weitergehende Ansprüche von GFOS, insbesondere auf Ersatz eines durch die Verzögerung entstehenden Mehraufwands gemäß § 4 dieser AGB, bleiben unberührt
- 9.3 Alle Preise von GFOS verstehen sich grundsätzlich in EURO zuzüglich vom Kunden zu tragender Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe. Die Umsatzsteuer wird in der Rechnung gesondert ausgewiesen. Die Preise sowie Preiszuschläge werden nach der im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses allgemein gültigen Preisliste von GFOS ermittelt, soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- 9.4 Die Rechnungen von GFOS sind ohne jeden Abzug (z.B. Skonto) zahlbar binnen vierzehn (14) Kalendertagen nach Rechnungsdatum, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Als Tag der Zahlung gilt das

Datum des Geldeinganges bei GFOS oder der Gutschrift auf dem Konto von GFOS.

- 9.5 Einmalige Dienst- oder Werkleistungen, insbesondere im Rahmen der ggf. erforderlichen Implementierung der SaaS-Services, die der Kunde wünscht, die aber nicht zu den im SaaS-Vertrag vereinbarten Leistungsumfang gehören, wird GFOS auf Basis einer gesonderten Vereinbarung gemäß der jeweils gültigen Preisliste gesondert anbieten und in Rechnung stellen.
- 9.6 Bei veränderten Marktbedingungen, bei erheblichen Veränderungen in den Beschaffungskosten, Änderungen der Umsatzsteuer oder Preiserhöhungen von Unterauftragnehmern ist GFOS berechtigt, die Vergütung für die SaaS-Services anzupassen. Eine solche Preisanpassung ist jedoch frühestens zwölf (12) Monate nach SaaS-Vertragsschluss und nur einmal jährlich zulässig. GFOS wird dem Kunden die Änderung spätestens sechs (6) Wochen vor ihrem Wirksamwerden schriftlich ankündigen. Für den Fall, dass der Kunde die Preiserhöhung nicht akzeptiert, sind sowohl GFOS wie der Kunde berechtigt, den SaaS-Vertrag im Ganzen mit einer Frist von einem (1) Monat zum Ende des Kalendermonats zu kündigen, soweit die Preiserhöhung mehr als zehn Prozent (10 %) des bisherigen Preises ausmacht. Im Fall der Kündigung gelten die bis zum Wirksamwerden der Kündigung nicht erhöhten Preise.
- 9.7 Schließt der Kunde einen Vertrag mit einer festen Laufzeit von mindestens 36 Monaten ab, ist er berechtigt, einen vergünstigten Preis gegenüber dem regulären Listenpreis zu erhalten. Der gewährte Preisvorteil gilt nur, solange der Vertrag tatsächlich die volle Laufzeit von 36 Monaten erreicht.
- 9.8 Kündigt der Kunde einen Vertrag mit einer festen Laufzeit von 36 Monaten vor Ablauf von 24 Monaten, ist GFOS berechtigt, den Preis für die tatsächliche Vertragsdauer gemäß dem geltenden Listenpreis nachzuberechnen und dem Kunden in Rechnung zu stellen. Die Nachberechnung erfolgt ausschließlich in Höhe der Differenz zwischen dem ursprünglich gewährten vergünstigten

Preis und dem regulären Listenpreis. Diese Regelung stellt keine Vertragsstrafe dar, sondern gleicht lediglich den ursprünglich gewährten Preisvorteil aus. Eine Preisanpassung erfolgt nicht, wenn der Kunde aus wichtigem Grund kündigt, den GFOS zu vertreten hat.

- 9.9 Der Kunde kann nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Forderungen aufrechnen. Er ist zur Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten gegenüber GFOS nur berechtigt, wenn der geltend gemachte Gegenanspruch unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Die Abtretung von gegen GFOS gerichteter Ansprüche ist ausgeschlossen. Vorgenanntes gilt jedoch nicht im Anwendungsbereich des § 354a HGB.

§ 10 Leistungsmängel

- 10.1 Ein Mangel der SaaS-Services liegt dann vor, wenn diese nicht die vertraglich vereinbarte Beschaffenheit aufweisen. Die vertragliche Beschaffenheit der SaaS-Services ergibt sich aus den Festlegungen in dem Leistungskatalog der jeweiligen SaaS-Services. Soweit die Beschaffenheit nicht vereinbart wurde, ist nach den geltenden schweizerischen Vorschriften des Obligationenrechts (OR) zu beurteilen, ob ein Mangel vorliegt oder nicht.
- 10.2 Der Kunde hat GFOS Mängel der SaaS-Services unverzüglich und schriftlich (E-Mail genügt) unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Die Meldung muss die aufgetretenen Symptome, die Programmfunktionalität sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beschreiben und die für die Mängelbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen Nutzer, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie die ggf. simultan geladene Drittsoftware beinhalten.
- 10.3 Der Kunde hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel und der Ursachen erleichtern. GFOS wird auf eigene Kosten die Ursache eines Mangels ermitteln. Über den jeweiligen Stand und Erfolg dieser Bemühungen wird GFOS den Kunden regelmäßig berichten.

Führt die Ursachenermittlung zu dem Ergebnis, dass eine Störung der SaaS-Services nicht auf einen von GFOS zu vertretenden Mangel zurückzuführen ist, muss GFOS die Störung nur beseitigen, wenn der Kunde sich bereit erklärt, die damit verbundenen Kosten zu übernehmen.

- 10.4 GFOS kann Mängel der SaaS-Services nach Wahl von GFOS durch Beseitigung, Umgehung oder Ersatzverschaffung beheben. Schließt GFOS die Mängelbehebung nicht innerhalb angemessener Frist erfolgreich ab, kann der Kunde GFOS eine Nachfrist setzen. Nach Ablauf der Nachfrist kann der Kunde eine angemessene Minderung der Vergütung verlangen oder den SaaS-Vertrag kündigen; das Recht zur Selbstvornahme des Kunden nach Art. 368 OR ist ausgeschlossen. Eine Nachfristsetzung zur Mängelbeseitigung ist entbehrlich, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von GFOS verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.
- 10.5 Eine sofortige Minderung der laufenden Vergütung für die SaaS-Services ist nur zulässig, soweit die Minderungsforderung unstreitig oder rechtskräftig festgestellt ist; dem Kunden bleibt das Recht vorbehalten, etwaig überbezahlte Beträge nach den Grundsätzen der ungerechtfertigten Bereicherung (Art. 62 ff. OR) zurückzufordern.
- 10.6 Die Rechte des Kunden wegen Mängeln der SaaS-Services sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung von GFOS Änderungen an den SaaS-Services vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für GFOS unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben.
- 10.7 Erbringt GFOS SaaS-Services bei der Mängelermittlung oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, kann GFOS eine Vergütung nach Aufwand verlangen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen eines Mangels mindestens grob fahrlässig verkannt hat.

§ 11 Haftung

- 11.1 GFOS haftet unbeschränkt für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt werden, für Schäden aus einer Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, sowie für Schäden, die eine Ersatzpflicht nach dem Produkthaftpflichtgesetz (PrHG) begründen.
- 11.2 Im Falle einfacher Fahrlässigkeit haftet GFOS nur, soweit es sich um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des SaaS-Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen durfte. Im Übrigen ist die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden ausgeschlossen. § 11.1 bleibt unberührt.
- 11.3 Bei der einfach fahrlässigen Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten durch GFOS ist die Ersatzpflicht auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Der vertragstypische, vorhersehbare Schaden ist der Schaden, den GFOS bei Vertragsabschluss als mögliche Folge einer Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder den GFOS bei Anwendung verkehrsüblicher Sorgfalt hätte voraussehen müssen. Mittelbare Schäden und Folgeschäden, die Folge einer nicht vertragsgemäßen Leistungserbringung sind, sind außerdem nur ersatzfähig, soweit solche Schäden bei bestimmungsgemäßer Verwendung der SaaS-Services typischerweise zu erwarten sind. § 11.1 bleibt unberührt.
- 11.4 Die Haftung von GFOS ist in den Fällen von § 11.3 auf zweihundertfünzigtausend CHF (CHF 250.000,00) pro Schadensfall beschränkt. Falls nach Auffassung des Kunden das voraussehbare Vertragsrisiko diesen Haftungshöchstbetrag nicht nur unerheblich übersteigt, ist GFOS bereit, gegen entsprechende Vergütung für die Risikoübernahme eine angemessene höhere Haftungssumme zu vereinbaren, vorausgesetzt, dass hierfür Versicherungsschutz vereinbart werden kann.
- 11.5 Bei Datenverlust bzw. Datenvernichtung haftet GFOS nur, soweit GFOS die Vernichtung vorsätzlich, grob fahrlässig oder aufgrund eines Verstoßes gegen eine wesentliche Vertragspflicht verursacht hat. Die Haftung von GFOS für die einfach fahrlässige Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist im vorstehenden Fall der Höhe nach auf den Schaden begrenzt, der auch im Fall einer ordnungsgemäßen Datensicherung durch den Kunden entstanden wäre.
- 11.6 Auch soweit der Kunde dazu berechtigt ist, den Zugang zum jeweiligen SaaS-Service seinen Berechtigten Konzerngesellschaften zu gewähren, bleibt der Kunde der alleinige Vertragspartner von GFOS und können Ansprüche gegen GFOS allein von dem Kunden geltend gemacht werden. Der Kunde stellt GFOS von allen Ansprüchen frei, falls Berechtigte Konzerngesellschaften in Zusammenhang mit den SaaS-Services Ansprüche unmittelbar gegen GFOS geltend machen.
- 11.7 Eine Haftung für Schäden wegen eines bereits zu Vertragsschluss bestehenden Mangels ist ausgeschlossen.
- 11.8 Die vorstehenden Regelungen zur Haftungsbeschränkung gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeitenden, Vertreter und Organe von GFOS.
- 11.9 Schadensersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen des Kunden verjähren innerhalb von einem (1) Jahr nach Art. 60 OR; hinsichtlich des Beginns der Verjährungsfrist findet Art. 130 OR Anwendung. Dies gilt nicht für Ansprüche auf Schadenersatz und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Ansprüchen nach dem Produkthaftpflichtgesetz (PrHG) und bei der Verletzung einer Beschaffenheitsgarantie. Dies gilt weiter nicht für Ansprüche, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von GFOS bzw. eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen von GFOS beruhen.
- 11.10 Eine Umkehr der Beweislast ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

§ 12 Geheimhaltung, Datenschutz, Referenzen

- 12.1 Der Kunde verpflichtet sich zur Geheimhaltung solcher Tatsachen, Unterlagen und Kenntnisse, die ihm im Zuge der Durchführung der geschäftlichen Beziehungen mit GFOS zur Kenntnis gelangen und technische, finanzielle, geschäftliche oder marktbezogene Informationen über das Unternehmen GFOS beinhalten, sofern GFOS die jeweilige Information als geheimhaltungsbedürftig bezeichnet oder an ihrer Geheimhaltung ein offenkundiges Interesse hat (nachfolgend insgesamt „**vertrauliche Informationen**“). Der Kunde wird die vertraulichen Informationen ausschließlich zum Zwecke der vertragsgemäßen Umsetzung und Durchführung der Vertragsbeziehung mit GFOS sowie der hierauf beruhenden Einzelverträge verwenden.
- 12.2 Die Weitergabe von vertraulichen Informationen durch den Kunden an Dritte bedarf der ausdrücklichen und vorherigen schriftlichen Zustimmung durch GFOS.
- 12.3 Die Geheimhaltungspflicht gemäß obigem § 12.1 besteht nicht, soweit die jeweilige vertrauliche Information nachweislich:
- a) ohne Zutun des Kunden allgemein bekannt ist oder wird oder
 - b) dem Kunden bereits bekannt war oder von einem zur Weitergabe berechtigten Dritten bekannt gemacht wird oder
 - c) von dem Kunden ohne Zutun von GFOS und ohne Verwertung anderer durch den vertraglichen Kontakt erlangter Informationen oder Kenntnisse entwickelt wird oder
 - d) aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften oder gerichtlicher oder behördlicher Anordnungen preisgegeben werden muss.
- 12.4 Der Kunde ist für die Einhaltung aller einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe und Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten seiner Mitarbeitenden und der

sonstigen Betroffenen im Zusammenhang mit der Leistungserbringung durch GFOS verantwortlich. GFOS wird die personenbezogenen Daten des Kunden im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen bzw. den Bestimmungen des SaaS-Vertrags verarbeiten.

- 12.5 Die Parteien verarbeiten personenbezogene Daten unter Einhaltung der jeweils geltenden Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere des schweizerischen Datenschutzgesetzes (DSG 2023, Art. 4-26) und gegebenenfalls ergänzender Bestimmungen zur grenzüberschreitenden Datenübermittlung.
- 12.6 Personenbezogene Daten des Kunden werden von GFOS erhoben, gespeichert, verarbeitet und genutzt, wenn, soweit und solange dies für die Begründung, die Durchführung oder die Beendigung des SaaS-Vertrages mit dem Kunden erforderlich ist (Art. 7 und 8 DSG). Eine weitergehende Erhebung, Speicherung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten des Kunden erfolgt nur, soweit eine Rechtsvorschrift dies erfordert oder erlaubt oder der Kunde eingewilligt hat. Dem Kunden ist bekannt, dass zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen und Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Kontaktdaten der Ansprechpartner des Kunden (Name, E-Mail-Adressen, etc.) auf Basis von Art. 7 Abs. 1 DSG erforderlich ist. GFOS ist insbesondere berechtigt, die Daten an Dritte zu übermitteln, wenn und soweit dies zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen und Erfüllung des Vertrages (z.B. für Leistungserbringung, Rechnungsstellung oder Kundenbetreuung) gemäß Art. 15 DSG oder Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung im Sinne des Art. 8 Abs. 2 DSG erforderlich ist. GFOS wird diese Daten ferner ggf. auch zum Zwecke der Forderungsdurchsetzung im Einklang mit Art. 7 Abs. 1 lit. b und f DSG an Dritte (z.B. Inkasso-Unternehmen) weiterleiten.

- 12.7 Die Datenschutzhinweise von GFOS sind abrufbar unter <https://www.gfos.com/de/datenschutz>.
- 12.8 Soweit GFOS im Rahmen der Erfüllung des SaaS-Vertrages personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, wird GFOS die personenbezogenen Daten nur im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung oder anderer schriftlicher Weisungen des Kunden und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen (Art. 22-26 DSGVO) verarbeiten. Die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung werden die Parteien in einer gesonderten „Vereinbarung über eine Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Auftrag“ festlegen. Diese geht in ihrem Anwendungsbereich den Regelungen dieser AGB-Cloud vor.
- 12.9 GFOS ist berechtigt, auf die Vertragsbeziehung zum Kunden in geeigneter Form in Broschüren und Publikationen (bspw. Referenzlisten) hinzuweisen, dies schließt die Nutzung des Firmenlogos des Kunden mit ein. Sollte der Kunde damit nicht einverstanden sein, wird er GFOS entsprechend darauf schriftlich oder in Textform hinweisen.

§ 13 Selbstbelieferungsvorbehalt, Höhere Gewalt und sonstige Behinderungen

- 13.1 Erhält GFOS aus von GFOS nicht zu vertretenden Gründen für die Erbringung der von GFOS geschuldeten Leistung erforderliche Leistungen der Unterauftragnehmer von GFOS trotz ordnungsgemäßer und ausreichender Eindeckung vor Vertragsabschluss mit dem Kunden nicht, nicht richtig, oder nicht rechtzeitig, oder treten Ereignisse höherer Gewalt (wie in § 6.4 d) definiert) ein, so wird GFOS die Kunden rechtzeitig schriftlich oder in Textform informieren. In diesem Fall ist GFOS berechtigt, die SaaS-Services um die Dauer der Behinderung herauszuschieben oder wegen des noch nicht erfüllten Teils vom SaaS-Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten, soweit GFOS der vorstehenden Informationspflicht nachgekommen ist.

- 13.2 Der Kunde ist nur dann berechtigt, nach fruchtlosem Verstreichen einer angemessenen Nachfrist wegen des noch nicht erfüllten Teils den SaaS-Vertrag zu kündigen, wenn ihm ein weiteres Festhalten am SaaS-Vertrag objektiv unzumutbar ist und das Ereignis höherer Gewalt bereits länger als 3 Monate andauert. Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere solche auf Schadensersatz, sind in diesem Fall ausgeschlossen. Der Kunde ist verpflichtet, bis dahin erbrachte SaaS-Services nach Maßgabe des insoweit Vereinbarten zu vergüten.

§ 14 SaaS-Vertragslaufzeit, Kündigung, Vertragsbeendigung

- 14.1 Soweit die Parteien keine abweichende Regelung getroffen haben, hat der SaaS-Vertrag eine Mindestlaufzeit von drei (3) Jahren („Mindestlaufzeit“), die mit dem Abschluss des SaaS-Vertrags beginnt. Danach verlängert sich der SaaS-Vertrag um jeweils zwölf (12) Monate, wenn er nicht vorher mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit, danach zum Ende der jeweiligen Verlängerung schriftlich gekündigt wird.
- 14.2 Jede Partei ist berechtigt, den SaaS-Vertrag jederzeit aus wichtigem Grund zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor bei Zahlungsverzug gemäß Art. 102 OR, bei wiederholter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten trotz Abmahnung oder bei Eintritt von Umständen, die eine Fortsetzung des Vertragsverhältnisses unzumutbar machen (Art. 337 OR analog). Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer vertraglichen Pflicht, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe gesetzten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig, soweit nicht nach schweizerischem Recht eine Fristsetzung entbehrlich ist.
- 14.3 GFOS ist insbesondere zur Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt, (i) falls sich der Kunde mit der Zahlung von mindestens zwei (2) Monatsrechnungen im Verzug befindet oder (ii) soweit das anwendbare Import-, Exportkontroll- oder Sanktionsrecht die

- Bereitstellung des SaaS-Services durch GFOS nicht erlaubt.
- 14.4 Nach Beendigung des SaaS-Vertrages gleich aus welchem Grund
- a) enden automatisch alle Nutzungs- und sonstigen Rechte, die dem Kunden unter diesem SaaS-Vertrag erteilt worden sind;
 - b) sind alle vertraulichen Informationen, die eine Partei der jeweils anderen Partei unter diesem SaaS-Vertrag oder in Verbindung mit den beendeten SaaS-Services geliefert hat, auf Anforderung der jeweiligen Partei zurückzugeben; dies gilt nicht für den Schriftwechsel zwischen den Parteien sowie für andere nach den gesetzlichen Vorschriften von der jeweiligen Partei aufzubewahrende Unterlagen;
 - c) werden alle unbezahlten Vergütungen und Auslagen sofort zur Zahlung fällig.
- 14.5 Nach Zugang einer Kündigung von GFOS oder nach einer Eigenkündigung des Kunden wird der Kunde unverzüglich dafür Sorge tragen, dass seine in der GFOS knownCloud bzw. im jeweiligen SaaS-Service verwalteten Daten spätestens bei Beendigung des SaaS-Vertrages gesichert und auf ein System des Kunden migriert werden. Nach Beendigung des SaaS-Vertrages wird GFOS die Daten des Kunden entsprechend den gesetzlichen Verpflichtungen löschen. Auf Anfrage und gegen gesonderte Vergütung gemäß den jeweils geltenden Dienstleistungssätzen unterstützt GFOS den Kunden im Rahmen der Migration.
- 14.6 Soweit GFOS vom Kunden mit der Unterstützung der Migration beauftragt wird, werden die Daten des Kunden in Absprache mit dem Kunden durch GFOS in einem Standardformat (marktüblichen Format) auf einem Datenträger oder digital zum Download bereitgestellt.

§ 15 Schlussbestimmungen

- 15.1 Erfüllungsort für alle vertraglichen Verpflichtungen ist der Sitz von GFOS.
- 15.2 GFOS ist jederzeit berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem SaaS-Vertrag auf Unternehmen der GFOS-Gruppe zu übertragen.
- 15.3 Alle Vereinbarungen, Nebenabreden, Zusicherungen, Änderungen und Ergänzungen des SaaS-Vertrages (einschließlich dieser AGB-Cloud) sowie sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit dem SaaS-Vertrag, die eine Rechtsfolge auslösen (z.B. Fristsetzungen, Rücktritt), bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen oder Ergänzungen zu oder die Abbedingung dieser Schriftformklausel. Soweit Schriftform vorgeschrieben ist, wird sie auch gewahrt durch Übermittlungen mittels Telefax, digitaler / elektronischer Unterschriften und Signaturen (z.B. DocuSign). Die telekommunikative Übermittlung der betreffenden Erklärungen per E-Mail ist hierfür jedoch nicht ausreichend. Der Vorrang einer Individualvereinbarung bleibt unberührt.
- 15.4 Gerichtsstand für sämtliche Rechtsstreitigkeiten der Parteien aus oder in Zusammenhang mit dem SaaS-Vertrag ist, soweit gesetzlich zulässig, Zürich, Schweiz; GFOS ist jedoch auch berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen. Die vorstehende Gerichtsstandsvereinbarung gilt nicht, soweit sich aus Gesetz ein abweichender, ausschließlicher Gerichtsstand ergibt.
- 15.5 Der SaaS-Vertrag (einschließlich dieser AGB Cloud) unterliegt dem Recht der Schweiz. Die Vorschriften des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts (CISG) finden keine Anwendung.

B. Zusatzbedingungen für die Erbringung von IT-Services

Stand: November 2025

§ 1 Geltungsbereich

- 1.1 Diese Zusatzbedingungen für die Erbringung von IT-Services („**AGB-IT-Services**“) gelten ergänzend zu den vorstehenden AGB Cloud, wenn GFOS im Kontext mit dem SaaS-Vertrag zusätzlich zu den SaaS-Services Beratungs-, Schulungs-, Unterstützungs-, Installations-, Implementierungs-, Wartungs-, Support- und/oder Anpassungsleistungen für Hard- oder Softwareprodukte oder andere Dienstleistungen (nachfolgend „**IT-Services**“ genannt) – entweder als Teil des SaaS-Vertrags oder als Teil eines gesonderten Vertrags im Kontext mit dem SaaS-Vertrag - erbringt.
- 1.2 Sofern in diesen AGB-IT-Services keine Regelung enthalten ist, gelten vorstehende AGB Cloud für die IT-Services entsprechend. Dies gilt insbesondere für die folgenden Bedingungen der AGB Cloud für die IT-Services: allgemeine Regelungen in § 1 sowie die §§ 11 (Haftung), 12 (Geheimhaltung, Datenschutz, Referenzen), 13 (Selbstbelieferungsvorbehalt, Höhere Gewalt und sonstige Behinderungen) und 15 (Schlussbestimmungen). Bei Widersprüchen zwischen den AGB Cloud und den AGB-IT-Services gehen die AGB-IT-Services in Bezug auf die IT-Services vor.
- 1.3 Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vertraglich vereinbart ist, erbringt GFOS die IT-Services für den Kunden als Unterstützungsleistung auf dienstvertraglicher Basis, ohne einen konkreten Leistungserfolg zu schulden.
- 1.4 Wenn und sofern GFOS für die Erbringung der IT-Services einen konkreten Leistungserfolg vereinbart hat, z.B. für die Erstellung von kundenindividuellen Software- und/oder Hardwareanpassungen im Rahmen einer Hard- und/oder Softwareimplementierung, gelten ergänzend die im Anschluss an diese AGB-IT-Services unter C. abgedruckten „**Zusatzbedingungen für werkvertragliche IT-Services**“.

§ 2 Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

- 2.1 Vertragsgegenstand sind die im Angebot oder in einer separaten Leistungsbeschreibung oder einem SaaS-Vertrag spezifizierten IT-Services, nicht ein bestimmter (wirtschaftlicher) Erfolg. GFOS erbringt die IT-Services unter Anwendung der bei Leistungserbringung allgemein anerkannten Regeln der Technik sowie unter Beachtung der vereinbarten Anforderungen.
- 2.2 Ändert sich die Sach- oder Rechtslage nach Abgabe des finalen Arbeitsergebnisses, ist GFOS nicht verpflichtet, den Kunden auf Änderungen oder sich daraus ergebende Folgen hinzuweisen.
- 2.3 Soweit GFOS Ergebnisse im Rahmen der Leistungserbringung schriftlich darzustellen hat, ist allein diese schriftliche Darstellung maßgebend. Entwürfe schriftlicher Darstellungen sind unverbindlich. Mündliche Erklärungen und Auskünfte von GFOS sind nur dann verbindlich, wenn sie von GFOS schriftlich bestätigt werden. Soweit GFOS Erklärungen und Auskünfte außerhalb des erteilten Auftrags abgibt, sind diese stets unverbindlich.
- 2.4 Eine Garantie gilt nur dann als von GFOS übernommen, wenn GFOS schriftlich eine Eigenschaft und/oder einen Leistungserfolg als „rechtlich garantiert“ bezeichnet hat.
- 2.5 Von Dritten auf Verlangen oder Veranlassung des Kunden oder vom Kunden selbst gelieferte Daten sind ausschließlich vom Kunden zu verantworten und werden ohne ausdrücklichen Auftrag nur auf Plausibilität überprüft und von GFOS nicht validiert. Die aus den IT-Services von GFOS abzuleitenden Schlussfolgerungen und Empfehlungen erfolgen nach bestem Wissen und nach anerkannten Regeln der Technik.
- 2.6 Sofern nicht anders schriftlich oder in Textform vereinbart, können GFOS sich nach

eigenem Ermessen zur Auftragsdurchführung Unterauftragnehmer bedienen.

- 2.7 Etwaige Änderungsverlangen des Kunden hinsichtlich der vertraglich vereinbarten IT-Services wird GFOS prüfen und nach eigenem Ermessen Rechnung tragen, sofern dies im Rahmen der Kapazitäten und im Rahmen der Aufwands- und Zeitplanung möglich ist. Sofern sich solche Änderungen auf die Vertragsbedingungen auswirken, vereinbaren die Parteien eine Anpassung des Vertrages, insbesondere Vergütung und Leistungszeit/-fristen betreffend. Sofern hierüber keine Einigung gefunden wird, ist GFOS zur Erbringung des Änderungsverlangens des Kunden bzgl. der vereinbarten IT-Services nicht verpflichtet.
- 2.8 Soweit IT-Services vor Ort beim Kunden erbracht werden, ist der Kunde gegenüber den von GFOS eingesetzten Beratern nicht weisungsbefugt. Die Berater werden nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert. Der Kunde kann nur dem für die Projektkoordinierung bestimmten Ansprechpartner von GFOS Vorgaben machen, nicht unmittelbar den einzelnen Beratern.
- 2.9 Sofern nicht explizit anders vereinbart, ist die Projektsprache Deutsch; die Projektdokumentation erfolgt ebenfalls auf Deutsch. Sofern im Rahmen der Leistung die Erstellung oder Anpassung von Software geschuldet ist, kann eine etwaig geschuldete Dokumentation des Codes auch „inline“, also Kommentierungen im Code direkt, erfolgen.
- 2.10 Falls GFOS über den Umfang der vertraglichen Vereinbarung hinaus im Einvernehmen (Textform genügt) mit dem Kunden IT-Services erbringt, gelten für die insoweit erbrachten IT-Services die Regelungen und Konditionen entsprechend.

§ 3 Leistungszeiten, Servicezeit, Verzug, Reaktions- und Lösungszeiten

- 3.1 Verbindliche Leistungstermine und -zeiten müssen ausdrücklich und schriftlich vereinbart werden. Ein Fixgeschäft liegt nur dann vor, wenn GFOS ein solches ausdrücklich schriftlich bestätigt hat oder die rechtlichen

Voraussetzungen für ein Fixgeschäft gegeben sind. Soweit ein verbindlicher Leistungstermin vereinbart ist und der Kunde diesen innerhalb einer Frist von weniger als drei (3) Werktagen vor dem vereinbarten Leistungstermin absagt, ist GFOS berechtigt, dem Kunden eine Stornierungspauschale in Höhe von 80% der Netto-Vergütung zzgl. der evtl. anfallenden gesetzlichen Mehrwertsteuer für die abgesagten IT-Services zu berechnen sowie die Erstattung von nicht mehr stornierbaren Reise- und Übernachtungskosten zu verlangen. Dem Kunden steht es frei, nachzuweisen, dass GFOS durch die Terminabsage kein oder ein geringerer Schaden als die geltend gemachte Stornierungspauschale entstanden ist.

- 3.2 Soweit nicht anders vereinbart, ist GFOS zur Durchführung der jeweils beauftragten IT-Services nur während der Servicezeiten (Mo-Do, 8-17 Uhr, Fr. 8-14.30 Uhr, außer an den an den Feiertagen am Sitz von GFOS sowie am 24.12. und 31.12. verpflichtet (nachfolgend „Servicezeit“ genannt). Für IT-Services, die außerhalb der Servicezeit ausgeführt werden, werden folgende Zuschläge berechnet:
Mo – Do ab 17 Uhr: 50 % Zuschlag
Fr ab 14:30 Uhr: 50 % Zuschlag
Samstag: 50 % Zuschlag
Sonn- und Feiertag: 100 % Zuschlag
- 3.3 Sind für die Erbringung der IT-Services von GFOS keine bestimmten Termine, sondern ist eine Frist vereinbart, beginnt diese nicht, bevor alle Einzelheiten der Ausführung des Auftrages geklärt sind und alle sonstigen vom Kunden zu erfüllenden Voraussetzungen vorliegen, insbesondere vereinbarte Anzahlungen geleistet sind, für die Leistungserbringung erforderliche Informationen erteilt wurden, etc. Entsprechendes gilt für Leistungs-termine. Hat der Kunde nach Auftragserteilung Änderungen verlangt, so beginnt eine neue angemessene Leistungsfrist mit der Bestätigung der Änderung durch GFOS.
- 3.4 Gerät GFOS in Leistungsverzug, muss der Kunde GFOS zunächst eine angemessene Nachfrist von mindestens 14 Arbeitstagen (unter „Arbeitstage“ sind Montag – Freitag zu verstehen) zur Leistung setzen, soweit dies nicht im Einzelfall unangemessen ist.

Verstreicht diese fruchtlos, bestehen Schadensersatzansprüche wegen Pflichtverletzung – gleich aus welchem Grunde – nur nach Maßgabe dieses § 3 sowie § 11 der AGB-Cloud. GFOS gerät nicht in Verzug, solange der Kunde mit der Erfüllung von Verpflichtungen GFOS gegenüber, auch solchen aus anderen Verträgen, in Verzug ist.

- 3.5 Für die Leistungserbringung ist eine enge Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und GFOS notwendig. Beide Seiten werden sich daher über alle Umstände aus ihrer jeweiligen Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die Leistungserbringung durch GFOS haben können. Die Projekt- und Erfolgsverantwortung für IT-Projekte verbleibt beim Kunden. Davon unabhängig ist GFOS jedoch für die vertragsgemäße Erbringung der von GFOS geschuldeten IT-Services verantwortlich.

- 3.6 Sind für die IT-Services verbindliche Reaktions- und/oder Wiederherstellungszeiten vereinbart, so gelten ergänzend nachfolgende Regelungen:

Reaktionszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen mit der Ausführung der IT-Services begonnen wird (z.B. mit der Behebung einer Störung). Der Zeitraum startet mit dem Zugang der entsprechenden Meldung bei GFOS bzw. dem Eintritt eines vereinbarten Ereignisses innerhalb der Servicezeit und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeit. Geht eine Meldung oder tritt ein vereinbartes Ereignis außerhalb der vereinbarten Servicezeit ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

Lösungszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen GFOS sich bemüht, eine Störung oder einen sonstigen Arbeitsauftrag, im Bedarfsfalle auch durch zumutbare Umgehungslösungen, im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von GFOS abschließend zu bearbeiten. Lösungszeiten laufen ausschließlich während der vereinbarten Servicezeit. Bei Lösungszeiten werden solche Zeiten nicht berücksichtigt, die trotz angemessener Anstrengungen durch GFOS zu Verzögerungen in der Leistungserbringung führen, wie etwa: ausstehende Mitwirkungshandlungen des

Kunden, Lieferzeiten zu notwendigen Ersatzteilen (soweit keine Vorratslagerung ausdrücklich vereinbart wurde) und soweit Hersteller-Bugfixes zu Hard-/Software erforderlich sind, die Zeiten bis zur entsprechenden Beistellung durch den Hersteller. Auch in diesen vorgenannten Fällen wird GFOS nach Kräften solche Interimsmaßnahmen aufzeigen, die etwaige Beeinträchtigungen des Kunden möglichst gering halten.

§ 4 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 4.1 Der Kunde hat GFOS eine Kontaktperson als zentralen Ansprechpartner in allen Projektbelangen für den vereinbarten Leistungszeitraum zu benennen, der während der Durchführung des Vertrages für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen kann und für den Austausch notwendiger Informationen zur Verfügung steht. Erforderliche Entscheidungen des Kunden sind vom Ansprechpartner unverzüglich herbeizuführen und von den Parteien möglichst im unmittelbaren Anschluss gemeinsam schriftlich zu dokumentieren.
- 4.2 Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Erbringung der IT-Services erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und für GFOS unentgeltlich erbracht werden.
- 4.3 Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass Mitarbeitende des Kunden, die GFOS bei der Leistungserbringung unterstützen, sowie Dienstleister des Kunden, auf deren Mitwirkung GFOS angewiesen ist, zu den vereinbarten Zeiten verfügbar sind und alle erforderlichen Mitwirkungshandlungen erbringen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass seine Mitarbeitenden die erforderlichen Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen besitzen, um die ihnen zugeteilten Aufgaben zu erfüllen.
- 4.4 Der Kunde ist verpflichtet, GFOS im Rahmen der Leistungserbringung angemessen zu unterstützen und insbesondere sämtliche Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebs-sphäre zu schaffen, die für GFOS zur ordnungsgemäßen Erbringung der IT-Services erforderlich sind. Soweit nichts

Abweichendes vereinbart ist, wird der Kunde insbesondere

- a) GFOS alle für die Ausführung der IT-Services notwendigen Unterlagen und weiteren Informationen rechtzeitig zur Verfügung stellen;
- b) GFOS alle Vorgänge und Umstände zur Kenntnis bringen, die für die Ausführung der IT-Services von Bedeutung sein können; dies gilt auch für die Unterlagen, Informationen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Tätigkeit von GFOS bekannt werden;
- c) auf Verlangen von GFOS die Vollständigkeit der vorgelegten Unterlagen und der weiteren Informationen sowie der gegebenen Auskünfte und Erklärungen in einer von GFOS vorgegebenen schriftlichen Erklärung bestätigen;
- d) ihm obliegende Entscheidungen über Durchführung und Inhalt von IT-Services unverzüglich treffen und GFOS mitteilen sowie Änderungsvorschläge von GFOS unverzüglich prüfen;
- e) über die aus seiner Sphäre stammenden rechtlichen Rahmenbedingungen unverzüglich informieren, soweit sich daraus spezifische Anforderungen an die Erbringung der IT-Services ergeben;
- f) GFOS im Rahmen der Leistungserbringung und im angemessenen Umfang bei Bedarf Räume und Arbeitsplätze zur Verfügung stellen;
- g) den Mitarbeitenden von GFOS (während der normalen Bürozeiten des Kunden) einen Remote-Zugang zu den Rechnern des Kunden zur Leistungserbringung gewähren (Remote-Zugriff).
- h) Weitere Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Kunden sind ggf. im Angebot oder einer separaten Leistungsbeschreibung geregelt.

4.5 Solange Mitwirkungsleistungen des Kunden nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist GFOS von der GFOS betreffenden Leistungspflicht

ganz oder teilweise insoweit befreit, wie GFOS auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung angewiesen ist. GFOS ist nicht verantwortlich für Leistungsstörungen, die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungsleistungen durch den Kunden entstehen. Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungsleistungen entstehender Mehraufwand von GFOS kann von GFOS gesondert nach Aufwand in Rechnung gestellt werden. Ggf. weitergehende Ansprüche von GFOS bleiben unberührt.

4.6 Die vom Kunden zu erbringenden Mitwirkungsleistungen stellen eine echte vertragliche Verpflichtung gegenüber GFOS und nicht nur eine Obliegenheit dar. Erbringt der Kunde die von ihm zu erbringenden Mitwirkungsleistungen nicht oder nicht vertragsgemäß und hat dies Auswirkungen auf die von GFOS zu erbringenden IT-Services, ist GFOS von der Verpflichtung zur Erbringung der betroffenen IT-Services befreit. Die entsprechenden Leistungsfristen verschieben sich um einen angemessenen Zeitraum. GFOS hierdurch entstehende Mehraufwände werden unbeschadet weiterer Rechte auf der Grundlage der vereinbarten Konditionen gesondert vergütet. Weitergehende Ansprüche bleiben hiervon unberührt.

4.7 Sofern dies im Rahmen der Leistungserbringung erforderlich ist, gewährt der Kunde den von GFOS eingesetzten Beratern unmittelbar oder mittelbar Zugang zu Software und IT-Systemen sowie ein einfaches, zeitlich auf die Laufzeit der IT-Services beschränktes Nutzungsrecht zur vertrags- und bestimmungsgemäßen Nutzung von Systemen und Applikationen des Kunden. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, den ordnungsgemäßen Betrieb der notwendigen Software und IT-Systeme sicherzustellen. Soweit der Kunde GFOS für die Leistungserbringung Inhalte, Materialien, Daten und Informationen bereitstellt, stellt er sicher, dass diese frei von Rechten Dritter sind, die der Leistungserbringung durch GFOS entgegenstehen könnten.

4.8 Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass IT-Services und/oder Arbeitsergebnisse mit Störungen behaftet sind

(z. B. durch Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfungen). Soweit im Einzelfall kein ausdrücklicher schriftlicher Hinweis seitens des Kunden erfolgt, können die von GFOS eingesetzten Berater jederzeit davon ausgehen, dass alle Daten, mit denen sie in Berührung kommen können, gesichert sind.

§ 5 Abschluss und Fertigstellungen der IT-Services, Leistungsstörungen

- 5.1 Sofern nichts Abweichendes vereinbart ist, wird GFOS dem Kunden die Fertigstellung der IT-Services mitteilen. Eine solche Mitteilung liegt auch in der Übermittlung eines etwaig vereinbarten Leistungsergebnisses, Berichts, Stellungnahme, Nachrichten über ein Ticket-system, etc. Die IT-Services gelten damit als erbracht und durchgeführt.
- 5.2 Der Kunde hat GFOS unverzüglich schriftlich oder in Textform zu informieren, wenn er erkennt, dass eine Leistung von GFOS nicht vertragsgemäß erbracht worden ist. Er hat dabei die nicht vertragsgemäße Leistungserbringung gegenüber GFOS so detailliert wie möglich zu spezifizieren.
- 5.3 Soweit die nicht vertragsgemäße Leistungserbringung von GFOS zu vertreten und der Kunde seiner Informationspflicht gemäß § 5.2 nachgekommen ist, ist GFOS zunächst berechtigt und verpflichtet, die betroffene Leistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb einer angemessenen Frist vertragsgemäß zu erbringen, sofern diese Nachholung der Leistung möglich und nicht mit unverhältnismäßigen Kosten für GFOS verbunden ist.
- 5.4 Soweit eine Nachholung der nicht vertragsgemäßen Leistungserbringung nicht möglich ist bzw. von GFOS wegen unverhältnismäßiger Kosten abgelehnt wird oder aus von GFOS zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden gesetzten angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht gelingt, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag in Bezug auf die IT-Services aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. In diesem Fall hat GFOS Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung

erbrachten IT-Services. Der Anspruch auf Vergütung entfällt jedoch für solche IT-Services, die für den Kunden in Folge der Kündigung ohne Interesse sind. Der Kunde hat GFOS binnen zwei (2) Wochen nach Zugang der Kündigung substantiiert schriftlich darzulegen, auf welche IT-Services dies zutrifft.

- 5.5 Weitergehende Ansprüche wegen qualitativer Leistungsstörungen sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von GFOS sowie bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- 5.6 Die Ansprüche wegen Leistungsstörungen verjähren nach einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Vorstehende Verjährungsfrist gilt nicht bei Leistungsstörungen aufgrund von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von GFOS sowie bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. In diesen Fällen gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.
- 5.7 Erbringt GFOS IT-Services bei der Ermittlung oder Beseitigung mitgeteilter/behaupteter Leistungsstörungen, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so ist GFOS berechtigt, von dem Kunden eine angemessene Vergütung nach Aufwand zu verlangen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen der Leistungsstörung mindestens grob fahrlässig verkannt hat.
- 5.8 Sofern es sich bei der Leistungsstörung um eine Verletzung von Schutzrechten Dritter handelt, gelten §§ 5.4 – 5.8 der AGB-Cloud entsprechend.
- 5.9 Die Anerkennung von Pflichtverletzungen bedarf stets der Schriftform.

§ 6 Vergütung, Zahlungsbedingungen

- 6.1 Die Vergütung für die erbrachten IT-Services ergibt sich aus den vertraglichen Vereinbarungen zu den IT-Services. Sofern darin keine anderweitige Regelung getroffen ist, schuldet der Kunde eine Vergütung nach Aufwand in Form von Tagessätzen gemäß der im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses allgemein gültigen Preisliste von GFOS. Bei

Aufwandsvergütung ist GFOS berechtigt, diese nach Leistungserbringung, auch bei Teilleistungen, mindestens monatlich nachträglich fällig zu stellen und zur Abrechnung zu bringen. Sofern keine Vereinbarung über eine Vergütung getroffen wurde, hat GFOS Anspruch auf die für die erbrachten IT-Services branchenübliche Vergütung, es sei denn, bestimmte IT-Services wurden ausdrücklich als kostenfrei vereinbart.

6.2 Ist eine Vergütung nach Aufwand vereinbart und nichts Abweichendes geregelt, gilt zu dem Folgendes:

- Rüstzeiten, Reisekosten, Materialkosten, Spesen und/oder sonstige Nebenkosten sind nicht in den Tagessätzen enthalten und werden zusätzlich in Rechnung gestellt. Vom Kunden zu vertretende Wartezeiten der Mitarbeitenden von GFOS werden wie Arbeitszeiten vergütet. GFOS muss sich jedoch das anrechnen lassen, was GFOS durch die Nichterbringung der IT-Services erspart oder durch anderweitige Verwendung der IT-Services erworben oder zu erwerben böswillig unterlassen haben.
- Die Tagessätze decken eine Arbeitszeit von acht (8) Stunden ab und die Abrechnung erfolgt auf Stundenbasis. Ein darüberhinausgehender Arbeitsaufwand pro Tag wird anteilig pro rata abgerechnet. Bei Wochenend- und Feiertagsarbeit sowie bei Leistungserbringung außerhalb der Servicezeit werden die vereinbarten Zuschläge hinzugerechnet. Die An- und Abfahrtszeiten der Mitarbeitenden von GFOS zum Geschäftssitz des Kunden sowie IT-Services, die GFOS an anderen Orten nach Aufforderung des Kunden erbringt, werden von GFOS für die Reisezeit der jeweiligen Mitarbeitenden mit dem vereinbarten Tagessatz berechnet.
- Soweit GFOS dem Kunden Aufwands-/ Stundennachweise vorlegt,

wird dieser diese unverzüglich prüfen und zum Zeichen des Einverständnisses spätestens innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen ab Zugang abzeichnen und damit freigeben. Ist der Kunde mit den vorgelegten Nachweisen nicht einverstanden, wird er etwaige Bedenken gegen die Nachweise innerhalb dieser Frist detailliert schriftlich darlegen. Die Parteien werden dann unverzüglich versuchen, eine Klärung herbeizuführen. Soweit der Kunde innerhalb der vorstehenden Frist keine Bedenken gegen die Nachweise mitteilt, gelten die Aufwands-/Stundennachweise als genehmigt, wenn und soweit GFOS in den Nachweisen auf die Genehmigungsfiktion hingewiesen hat.

6.3 Wenn nichts Abweichendes vereinbart ist, ist GFOS im Falle einer voraussichtlichen Ausführungsdauer von mehr als 90 Tagen berechtigt, eine Anzahlung in Höhe von 1/3 der vereinbarten Netto-Gesamtvergütung bei Vertragsabschluss zuzüglich der jeweils geltenden Schweizer Mehrwertsteuer (MWST) zu verlangen.

6.4 Im Übrigen gelten die Regelungen nach §§ 9.2, 9.3, 9.5 und 9.6 der AGB-Cloud entsprechend.

§ 7 Nutzungsrechte, Weitergabe von Arbeitsergebnissen

7.1 Alle vertraglich vereinbarten IT-Services und Arbeitsergebnisse von GFOS sind ausschließlich für den Kunden und zur Verwendung für die vertraglich festgelegten Zwecke bestimmt.

7.2 GFOS bleibt Inhaber aller Arbeitsergebnisse, die durch gewerbliche Schutzrechte oder schutz-rechtsähnliche Positionen gleich welcher Art (z.B. Patentrechte, Markenrechte, Designrechte, Urheberrechte) und gleich ob eingetragen oder nicht, geschützt sind oder geschützt werden können und GFOS zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags zustehen oder von GFOS (oder von Dritten im

Auftrag von GFOS) nach Abschluss des Vertrags erstellt werden (nachfolgend „**Arbeitsergebnisse**“ genannt). Entsprechendes gilt für Bearbeitungen, Änderungen und Weiterentwicklungen der Arbeitsergebnisse.

- 7.3 Mit vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung räumt GFOS dem Kunden, an den speziell für den Kunden erstellten und als solche im Angebot oder in einer separaten Leistungsbeschreibung gekennzeichneten Arbeitsergebnissen ein nicht-ausschließliches, dauerhaftes, nicht übertragbares Recht ein, diese Arbeitsergebnisse zu nutzen, soweit sich dies aus dem vereinbarten Zweck ergibt. Das Nutzungsrecht ist beschränkt auf eine Nutzung in der Schweiz sowie auf das zwischen den Parteien ggf. zusätzlich vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Arbeitsergebnisse verwendet werden sollen.
- 7.4 Die Weitergabe von Arbeitsergebnissen (oder Auszügen von Arbeitsergebnissen – sei es im Entwurf oder in der Endfassung) oder die Information über das Tätigwerden von GFOS für den Kunden an einen Dritten bedarf der schriftlichen Zustimmung von GFOS, es sei denn, (i) aus dem vereinbarten Zweck ergibt sich bereits die Einwilligung zur Weitergabe oder Information oder (ii) der Kunde ist zur Weitergabe oder Information aufgrund eines Gesetzes oder einer behördlichen Anordnung verpflichtet.
- 7.5 Soweit die Arbeitsergebnisse Standardsoftware eines Dritten (nachfolgend „**Drittsoftware**“ genannt) beinhalten, gelten für die Nutzung dieser Drittsoftware vorrangig die entsprechenden Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers. Der Kunde verpflichtet sich, die jeweiligen Lizenzbedingungen vollumfänglich und je-derzeit einzuhalten. Dem Angebot von GFOS sind die für die jeweilige Drittsoftware geltenden Lizenzbedingungen entweder beigefügt oder GFOS verweist im Angebot auf die Webseite des Softwareherstellers, über die der Kunde die Lizenzbedingungen einsehen und herunterladen kann. Für die Nutzung einer Drittsoftware kann es zudem erforderlich sein, dass der Kunde beim Installationsvorgang seine Zustimmung zur Geltung der

Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers erklären muss. Soweit der Kunde GFOS gemäß gesonderter Beauftragung mit der Installation der Drittsoftware beauftragt hat, ist GFOS vom Kunden bevollmächtigt, im Namen des Kunden eine solche Zustimmungserklärung abzugeben und den Kunden hierdurch zur Einhaltung der Lizenzbedingungen gegenüber dem Softwarehersteller verbindlich zu verpflichten.

§ 8 Schutzrechte Dritter

- 8.1 GFOS trägt dafür Sorge, dass keine Rechte Dritter bestehen, welche die vertragsgemäße Nutzung der IT-Services sowie der von GFOS erstellten Arbeitsergebnisse durch den Kunden behindern, einschränken oder ausschließen. Die Regelungen des § 5.5 der AGB-Cloud gelten entsprechend.
- 8.2 Sofern ein Dritter wegen der Verletzung von Urheberrechten, Patenten oder sonstigen gewerblichen Schutzrechten durch GFOS oder durch die von GFOS erstellten Arbeitsergebnisse gegen den Kunden berechnete Ansprüche erhebt und dem Kunden die Nutzung der Arbeitsergebnisse ganz oder teilweise rechtskräftig untersagt wird, haftet GFOS gegenüber dem Kunden innerhalb der in § 11.9 der AGB-Cloud bestimmten Frist wie folgt, wenn und soweit GFOS diesbezüglich ein Verschulden vorzuwerfen ist:
- a) GFOS wird nach eigener Wahl zunächst versuchen, auf Kosten von GFOS für die betreffenden Arbeitsergebnisse entweder ein Nutzungsrecht zu erwirken oder die Arbeitsergebnisse so ändern, dass das Schutzrecht nicht verletzt wird. Darüber hinaus stellt GFOS den Kunden von rechtskräftig festgestellten Ansprüchen Dritter wegen der Verletzung von Schutzrechten aufgrund einer vertragsgemäßen Nutzung der Arbeitsergebnisse sowie von den hierdurch verursachten Kosten der Rechtsverteidigung in den Grenzen der in § 11 der AGB-Cloud vereinbarten Haftungsbeschränkung frei.

- b) Im Übrigen gelten die Regelungen der §§ 5.5, 5.7 und 5.8 der AGB-Cloud entsprechend.

§ 9 Laufzeit und Kündigung

- 9.1 Ist die Dauer der IT-Services weder vereinbart noch aus der Beschaffenheit oder dem Zweck der IT-Services zu entnehmen, können diese von jeder Partei mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf eines Kalendermonats ganz oder teilweise gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ende einer im Vertrag vereinbarten Mindestvertragsdauer. Im Vertrag kann eine andere Kündigungsfrist vereinbart werden.
- 9.2 Zudem kann der Vertrag bezüglich der IT-Services von jeder Partei bei Vorliegen eines wichtigen Grundes – ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist - innerhalb einer angemessenen Zeit ab Kenntnis des Kündigungsgrundes ganz oder teilweise gekündigt werden. Der § 13.2 der AGB-Cloud gilt entsprechend. Im Falle der Kündigung aus wichtigem Grund hat GFOS Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten IT-Services. Die Vergütung entfällt aber für solche IT-Services, für die der Kunde darlegt, dass sie für ihn aufgrund der Kündigung ohne Interesse sind.