

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services

Stand: November 2025

§ 1 Geltungsbereich, Allgemeine Regelungen

- | | |
|---|--|
| <p>1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services („AGB-IT-Services“) der GFOS Schweiz AG (nachfolgend „GFOS“) gelten für die von ihr angebotenen Beratungs-, Schulungs-, Unterstützungs-, Installations-, Implementierungs-, Wartungs-, Support- und/oder Anpassungsleistungen für Hard- und Softwareprodukte oder andere Dienstleistungen (nachfolgend „IT-Services“ genannt) Anwendung.</p> | <p>1.4 Die in diesen AGB-IT-Services in Bezug genommenen Dokumente, insbesondere die Leistungsbeschreibung und/oder die Investitionsübersicht und/oder ein Service Level Agreement und/oder das Angebot von GFOS zur Ausführung der konkreten IT-Services, sind integrale Bestandteile des zwischen den Parteien geschlossenen IT-Servicevertrages. Bezugnahmen auf Dokumente betreffen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, die jeweils geltende Fassung der Dokumente.</p> |
| <p>1.2 Diese AGB-IT-Services gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern, das heißt gegenüber natürlichen oder juristischen Personen, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln, einschließlich juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen; Bestellungen von Verbrauchern werden von GFOS nicht angenommen. Als „Kunde“ wird nachfolgend jedes Unternehmen bezeichnet, welches mit GFOS unter Einbeziehung dieser AGB-IT-Services einen Vertrag über die Erbringung von IT-Services abschließt (nachfolgend „IT-Servicevertrag“ genannt).</p> | <p>1.5 Im Einzelfall zwischen GFOS und dem Kunden getroffene, individuelle Vereinbarungen (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen AGB-IT-Services. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist ein schriftlicher Vertrag bzw. die schriftliche Bestätigung von GFOS maßgebend.</p> |
| <p>1.3 Diese AGB-IT-Services und die hierin in Bezug genommenen Dokumente gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGB des Kunden werden nur dann und insoweit IT-Servicevertragsbestandteil, als die Parteien ihre 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.</p> | <p>1.6 Hinweise auf die Geltung gesetzlicher Vorschriften haben nur klarstellende Bedeutung. Auch ohne eine derartige Klarstellung gelten daher die gesetzlichen Vorschriften, soweit sie in diesen AGB-IT-Services nicht unmittelbar abgeändert oder ausdrücklich ausgeschlossen werden.</p> |
| <p>1.4</p> | <p>1.7 Die Bestimmungen dieser AGB-IT-Services gelten entsprechend für die Überlassung der Anwendungsdokumentation sowie die Überlassung von Patches, Updates, Upgrades sowie neuer Releases und Versionen der Hardware an den Kunden im Rahmen der Nachbesserung oder des Hardware-supports.</p> |
| <p>1.4</p> | <p>1.8 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.</p> |
| <p>1.4</p> | <p>1.9 Wenn und sofern GFOS für die Erbringung der IT-Services einen konkreten Leistungserfolg</p> |

im IT-Servicevertrag 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 B. abgedruckten **„Zusatzbedingungen für werkvertragliche IT-Services“**.

§ 2 Vertragsabschluss und Leistungsumfang

- | | |
|---|--|
| <p>2.1 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 IT-Servicevertrag – 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 IT-Servicevertrags spätestens durch Ausführung der IT-Services. Sofern eine Auftragsbestätigung durch GFOS erfolgt, ist für den Inhalt des IT-Servicevertrages, insbesondere für den Umfang der IT-Services sowie die Lieferzeit bzw. sonstige Leistungsfristen, allein diese maßgebend.</p> <p>2.2 Gegenstand des IT-Servicevertrages sind die im Angebot oder in der Leistungsbeschreibung oder einem separat abgeschlossenen Service Level Agreement 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.</p> <p>2.3 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.</p> <p>2.4 Soweit GFOS Ergebnisse im Rahmen der Leistungserbringung schriftlich darzustellen hat, ist allein diese schriftliche Darstellung maßgebend. Entwürfe schriftlicher Darstellungen sind unverbindlich. Mündliche Erklärungen und</p> | <p>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.</p> <p>2.5 Eine Garantie gilt nur dann als von GFOS übernommen, wenn GFOS schriftlich eine Eigenschaft und/oder einen Leistungserfolg als „rechtlich garantiert“ bezeichnet hat.</p> <p>2.6 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.</p> <p>2.7 Sofern nicht anders schriftlich oder in Textform vereinbart, kann GFOS sich nach eigenem Ermessen zur Auftragsdurchführung Unterauftragnehmer bedienen.</p> <p>2.8 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 IT-Servicevertrages, 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.</p> <p>2.9 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.</p> |
|---|--|

- 2.10 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.
- 2.11 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.
- 2.12 Soweit GFOS im Rahmen der IT-Services die Wartung bzw. den Support für eine Hard- und/oder Software schuldet und im IT-Servicevertrag keine abweichenden Regelungen getroffen sind, gilt Folgendes:
- a) GFOS ist nicht verpflichtet, eine laufende Anpassung der Hard- und/oder Software an sich ändernde rechtliche Rahmenbedingungen (d.h. zwingende Gesetze, Rechtsverordnungen, aufsichtsrechtliche Anforderungen) oder aufgrund sich ändernder Anforderungen in der Sphäre des Kunden vorzunehmen.
 - b) Die von GFOS ggf. im Rahmen der Wartung bzw. des Supports zur Verfügung zu stellenden Patches/Updates/Upgrades/Releases werden dem Kunden in Form des Objektcodes nach billigem Ermessen von GFOS (i) als Download in elektronischer Form über das Internet oder (ii) auf einem marktüblichen Datenträger überlassen, sobald GFOS oder der jeweilige Hersteller diese freigegeben hat. Die ordnungsgemäße und vorschriftsmäßige Installation der Patches/Updates/Upgrades/Releases obliegt dem Kunden. Für die Installation sind die in der Produktbeschreibung und/oder Anwendungsdokumentation des Herstellers beschriebenen Installationshinweise, insb. die Hard- und Softwareumgebung, die beim Kunden vorhanden sein muss, zu beachten.
- 2.13 Soweit nicht ausdrücklich in der Leistungsbeschreibung oder im jeweiligen IT-Servicevertrag vereinbart, schuldet GFOS keine weiteren Leistungen, insbesondere keine Installations-, Einrichtungs-, Beratungs-, Anpassungs- und/oder Schulungsleistungen. Weitere Angaben zu den IT-Services, z.B. in Prospekten, auf Internetseiten oder im Rahmen von mündlichen Präsentationen, sind nicht Bestandteil der vereinbarten IT-Services, sofern diese Angaben nicht ausdrücklich auch in der Leistungsbeschreibung genannt werden.

§ 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 Umsatzsteuer 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 Leistungstermine. 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 und § 8. Für die Einhaltung von Lieferterminen und den Gefahrübergang ist bei körperlichem Versand der Zeitpunkt maßgeblich, in dem GFOS oder der Lieferant von GFOS die Arbeitsergebnisse dem Transporteur übergibt, ansonsten der Zeitpunkt, in dem z.B. ein Patch, Update, Upgrade, oder Release abrufbar bereitgestellt ist und dies dem Kunden mitgeteilt wird. Das Interesse des Kunden an der Lieferung entfällt bei Liefer- oder Leistungsverzug mangels anderer schriftlicher Vereinbarung nur dann, wenn GFOS wesentliche Teile nicht oder verzögert liefert. 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 im IT-Servicevertrag verbindliche Reaktions- und/oder Wiederherstellungszeiten vereinbart, so gelten ergänzend nachfolgende Regelungen:
- a) 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.
 - b) Lösungszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen GFOS sich bemüht, eine Störung oder einen sonstigen Arbeitsauftrag, im Bedarfsfall 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 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 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 Betriebsphäre 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 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.
- 4.6 Der Kunde bewahrt seine Unterlagen selbst in Übereinstimmung mit geltendem Recht auf und wird insbesondere alle Originalbelege der an GFOS gelieferten Informationen selbst verwalten.
- 4.7 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.
- 4.8 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.
- 4.9 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.

- 4.10 Die vom Kunden zu erbringenden Mitwirkungsleistungen stellen eine echte vertragliche Verpflichtung gegenüber GFOS und nicht nur eine Obliegenheit dar. 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. Die entsprechenden Leistungsfristen verschieben sich um einen angemessenen Zeitraum. 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.

§ 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 IT-Servicevertrag 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, gilt § 9.
- 5.9 Die Anerkennung von Pflichtverletzungen bedarf stets der Schriftform.
- ### § 6 Vergütung für IT-Services
- 6.1 Die Vergütung für die erbrachten IT-Services ergibt sich aus dem IT-Servicevertrag. 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 Investitionsübersicht 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 im IT-Servicevertrag nichts Abweichendes geregelt, gilt zudem 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 hat.
 - 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 Anforderung 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 Alle Preise von GFOS verstehen sich grundsätzlich in CHF 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 Investitionsübersicht von GFOS ermittelt, soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- 6.4 Bei veränderten Marktbedingungen, bei erheblichen Veränderungen in den

Beschaffungskosten, Änderungen der Umsatzsteuer oder Preiserhöhungen von Unterauftragnehmern ist GFOS berechtigt, die Vergütung für die IT-Services anzupassen. Eine solche Preisanpassung ist jedoch frühestens zwölf (12) Monate nach 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 IT-Servicevertrag 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.

- 6.5 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 Umsatzsteuer zu verlangen.
- 6.6 Die Rechnungen von GFOS sind ohne jeden Abzug (z.B. Skonto) zahlbar binnen 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.
- 6.7 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. Ein Zurückbehaltungsrecht kann vom Kunden nur insoweit ausgeübt werden, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht. Die Abtretung von gegen GFOS gerichteter Ansprüche ist ausgeschlossen. Vorgenanntes gilt jedoch nicht im Anwendungsbereich des OR.

§ 7 Nutzungsrechte, Weitergabe von Arbeitsergebnissen

- 7.1 Alle vertraglich vereinbarten IT-Services und Arbeitsergebnisse von GFOS sind ausschließlich zur Verwendung für die im IT-Servicevertrag festgelegten Zwecke sowie für allein interne Geschäftszwecke des Kunden bestimmt.
- 7.2 GFOS bleibt Inhaber aller Arbeitsergebnisse, die durch gewerbliche Schutzrechte oder schutz-rechtsähnliche Positionen gleich welcher Art (z.B. Patentrechte, Markenrechte, Gebrauchs- und Geschmacksmusterrechte, Urheberrechte) und gleich ob eingetragen oder nicht, geschützt sind oder geschützt werden können und GFOS zum Zeitpunkt des Abschlusses des IT-Servicevertrags zustehen oder von GFOS (oder von Dritten im Auftrag von GFOS) nach Abschluss des IT-Servicevertrags 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 unter dem IT-Servicevertrag 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 Zweck des IT-Servicevertrags 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 Zweck des IT-Servicevertrags ergibt sich bereits die Einwilligung zur Weitergabe oder Information oder (ii) der
- 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.
- 7.6 Die Arbeitsergebnisse enthalten möglicherweise Bestandteile von 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-IT-Services 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 der Software und/oder der Produktbeschreibung angezeigt und/oder in den dem Versionsstand 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 Überlassungsvertrag entfalten insoweit keine Geltung.

- 7.7 Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, darf der Kunde die IT-Services nur in der Schweiz und/oder (einem) ausdrücklich vereinbarten Drittstaat(en) nutzen. In keinem Fall dürfen die IT-Services in oder aus Ländern heraus genutzt werden, in denen die Nutzung der IT-Services nach dem anwendbaren Import-, Exportkontroll- oder Sanktionsrechts unzulässig ist. Auch dürfen die IT-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.

§ 8 Haftung

- 8.1 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 begründen.
- 8.2 Im Falle einfacher Fahrlässigkeit haftet GFOS nur, soweit es sich um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des IT-Servicevertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen durfte. Im Übrigen ist die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden ausgeschlossen. § 8.1 bleibt unberührt.
- 8.3 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 verkehrüblicher 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 IT-Services typischerweise zu erwarten sind. § 8.1 bleibt unberührt.

- 8.4 Die Haftung von GFOS ist in den Fällen von § 8.3 auf zweihundertfünfzigtausend 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.
- 8.5 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.
- 8.6 Auch soweit der Kunde dazu berechtigt ist, den Zugang zum jeweiligen IT-Service weiteren Konzerngesellschaften zur Verfügung zu stellen, 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 seine weiteren Konzerngesellschaften in Zusammenhang mit den IT-Services

- Ansprüche unmittelbar gegen GFOS geltend machen.
- 8.7 Die vorstehenden Regelungen zur Haftungsbeschränkung gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeitenden, Vertreter und Organe von GFOS.
- 8.8 Schadensersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen des Kunden verjähren innerhalb von einem (1) Jahr; hinsichtlich des Beginns der Verjährungsfrist finden die Bestimmungen des Obligationsrechts 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 Produkthaftungsgesetz 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.
- 8.9 Eine Umkehr der Beweislast ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.
- § 9 Schutzrechte Dritter**
- 9.1 GFOS trägt dafür Sorge, dass keine Rechte Dritter bestehen, welche die vertragsgemäße Nutzung der IT-Services sowie der von GFOS unter dem IT-Servicevertrag erstellten Arbeitsergebnisse durch den Kunden behindern, einschränken oder ausschließen. 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 IT-Services und/oder Arbeitsergebnisse gegen den Kunden berechnete Ansprüche erhebt und die Nutzung der IT-Services und/oder Arbeitsergebnisse dem Kunden ganz oder teilweise rechtskräftig untersagt wird, haftet GFOS gegenüber dem Kunden innerhalb der in § 8.8 bestimmten Frist wie folgt, wenn und soweit GFOS diesbezüglich ein Verschulden vorzuwerfen ist:
- 9.2 GFOS ist lediglich verpflichtet, die IT-Services sowie die erzielten Arbeitsergebnisse frei von Rechten oder Ansprüchen Dritter zu liefern, welche (i) die vertragsgemäße Nutzung der IT-Services bzw. der Arbeitsergebnisse 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 IT-Services von GFOS und Arbeitsergebnisse in diesem Drittland vereinbart haben.
- 9.3 Sofern ein Dritter gegenüber den Kunden von GFOS berechnete Ansprüche an vertragsgegenständlichen Arbeitsergebnissen gemäß vorstehendem § 9.1 erhebt, haftet GFOS gegenüber dem Kunden innerhalb der in § 8.8 bestimmten Frist wie folgt:
- a) GFOS wird nach eigener Wahl und auf eigene Kosten (i) dem Kunden die Möglichkeit zur Nutzung der betreffenden Arbeitsergebnisse verschaffen, (ii) die Arbeitsergebnisse so ändern, dass das Schutzrecht des Dritten nicht verletzt wird, die Arbeitsergebnisse aber im Wesentlichen der vereinbarten Beschaffenheit entsprechen, oder (iii) die entrichtete Vergütung für die Arbeitsergebnisse zurückerstatten, wobei der Kunde einen angemessenen Wertersatz für den Zeitraum entrichten muss, für den die Arbeitsergebnisse vertragsgemäß genutzt werden konnten. 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 § 8 vereinbarten Haftungsbeschränkung frei.

- b) Der Kunde wird GFOS bei allen Schadensminderungsmaßnahmen angemessen unterstützen. Die vorstehenden Verpflichtungen von GFOS gemäß § 9.3.a 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, insbesondere Anerkenntnisse und Vergleiche nur mit Zustimmung von GFOS vorzunehmen. Stellt der Kunde die Nutzung der IT-Services bzw. der Arbeitsergebnisse aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der

Nutzungseinstellung kein Anerkenntnis einer Schutzrechtsverletzung verbunden ist.

- 9.4 Ansprüche des Kunden sind ferner ausgeschlossen, soweit die Schutzrechtsverletzung durch Vorgaben des Kunden, durch eine von GFOS nicht voraussehbare Anwendung der IT-Services oder Arbeitsergebnisse, durch eine Verwendung der IT-Services oder Arbeitsergebnisse in einem nicht vereinbarten Einsatz- und Nutzungsumfeld oder dadurch verursacht wird, dass die IT-Services oder Arbeitsergebnisse 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.

§ 10 Geheimhaltung, Datenschutz, Referenzen

- 10.1 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 verwenden.
- 10.2 Die Weitergabe von vertraulichen Informationen durch den Kunden an Dritte bedarf der ausdrücklichen und vorherigen schriftlichen Zustimmung durch GFOS.
- 10.3 Die Geheimhaltungspflicht gemäß obigem § 10.1 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.
- 10.4 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 IT-Servicevertrags verarbeiten.
- 10.6 Die Parteien verarbeiten personenbezogene Daten unter Einhaltung der jeweils geltenden Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere des schweizerischen Datenschutzgesetzes (DSG 2023, Art. 4-26).
- 10.7 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.
- 10.8 Die Datenschutzhinweise von GFOS sind abrufbar unter <https://www.gfos.com/de/datenschutz>.
- 10.9 Soweit GFOS im Rahmen der Erfüllung des Überlassungsvertrages 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 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-Software vor.
- 10.10 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.

§ 11 Selbstbelieferungsvorbehalt, Höhere Gewalt und sonstige Behinderungen

- 11.1 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 ein, so wird GFOS die Kunden rechtzeitig schriftlich oder in Textform informieren. In diesem Fall ist GFOS berechtigt, die IT-Services um die Dauer der Behinderung herauszuschieben oder wegen des noch nicht erfüllten Teils vom IT-Servicevertrag ganz oder teilweise zurückzutreten, soweit GFOS der vorstehenden Informationspflicht nachgekommen ist. Ein Fall „**höhere Gewalt**“ ist jedes außerhalb des Einflussbereiches von GFOS liegende unvorhergesehene, außergewöhnliche Ereignis, 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, Terroranschläge, 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.
- 11.2 Der Kunde ist nur dann berechtigt, nach fruchtlosem Verstreichen einer angemessenen Nachfrist wegen des noch nicht erfüllten Teils den IT-Servicevertrag zu kündigen, wenn ihm ein weiteres Festhalten am IT-Servicevertrag 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 IT-Services nach Maßgabe des insoweit Vereinbarten zu vergüten.

§ 12 Laufzeit und Kündigung, Schriftform

- 12.1 Ist die Dauer des IT-Servicevertrages weder vereinbart noch aus der Beschaffenheit oder dem Zweck der IT-Services zu entnehmen, kann dieser von jeder Partei mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf eines Kalendermonats ganz oder teilweise gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ende einer im IT-Servicevertrag vereinbarten Mindestvertragsdauer. Im IT-Servicevertrag kann eine andere Kündigungsfrist vereinbart werden.
- 12.2 Zudem kann der IT-Servicevertrag 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. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn Tatsachen gegeben sind, aufgrund derer dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalles und unter Abwägung der Interessen der anderen Partei die Fortsetzung des IT-Servicevertrages nicht mehr zugemutet werden kann („**wichtiger Grund**“). 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 gemäß Obligationsrecht eine Fristsetzung entbehrlich ist.
- 12.3 GFOS ist insbesondere zur Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt, (i) falls sich der Kunde mit der Zahlung von mindestens zwei (2) Monatsrechnungen oder mit einer (1) Rechnung mehr als dreißig Tage im Verzug befindet oder (ii) soweit das anwendbare Import-, Exportkontroll- oder Sanktionsrecht die Bereitstellung der IT-Services durch GFOS nicht erlaubt.

- 12.4 Im Falle der Kündigung aus wichtigem Grund hat GFOS Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des IT-Servicevertrages 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.
- 12.5 Nach Beendigung des IT-Servicevertrages gleich aus welchem Grund
- a) sind alle vertraulichen Informationen, die eine Partei der jeweils anderen Partei unter diesem Hostingvertrag oder in Verbindung mit den beendeten Hostingleistungen 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;
 - b) werden alle unbezahlten Vergütungen und Auslagen sofort zur Zahlung fällig.
- 13.4 digitaler/elektronischer Unterschriften und Signaturen (z.B. Docu-Sign). Die telekommunikative Übermittlung der betreffenden Erklärungen per E-Mail ist hierfür jedoch nicht ausreichend. Der Vorrang einer Individualvereinbarung bleibt unberührt.
- 13.4 Gerichtsstand für sämtliche Rechtsstreitigkeiten der Parteien aus oder in Zusammenhang mit dem IT-Servicevertrag ist, soweit gesetzlich zulässig, Zürich, Schweiz; GFOS ist jedoch auch berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen. Die vorstehende Gerichtsstandvereinbarung gilt nicht, soweit sich aus Gesetz ein abweichender, ausschließlicher Gerichtsstand ergibt.
- 13.5 Der IT-Servicevertrag (einschließlich dieser AGB-IT-Services) unterliegt dem Recht der Schweiz. Die Vorschriften des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts (CISG) finden keine Anwendung.
- 13.6 Sollte eine Bestimmung dieser AGB-IT-Services oder des Hostingvertrages ganz oder teilweise nichtig sein oder werden oder sollte sich eine Lücke im Hostingvertrag oder seinen Ergänzungen herausstellen, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

§ 13 Schlussbestimmungen

- 13.1 Erfüllungsort für alle vertraglichen Verpflichtungen ist der Sitz von GFOS.
- 13.2 GFOS ist jederzeit berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem IT-Servicevertrag auf verbundene Unternehmen zu übertragen.
- 13.3 Alle Vereinbarungen, Nebenabreden, Zusicherungen, Änderungen und Ergänzungen des IT-Servicevertrags (einschließlich dieser AGB-IT-Services) sowie sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit dem IT-Servicevertrag, 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,

B. Zusatzbedingungen für Werkvertragliche IT-Services

Stand: November 2025

§ 1 Anwendungsbereich

Diese Zusatzbedingungen für werkvertragliche IT-Services (nachfolgend „**Zusatzbedingungen**“ genannt) gelten ergänzend zu den vorstehenden AGB-IT-Services, wenn GFOS nach Maßgabe des IT-Servicevertrages im Rahmen der Erbringung der IT-Services aufgrund ausdrücklicher vertraglicher Vereinbarungen einen konkreten Leistungserfolg schuldet und insoweit Werkvertragsrecht Anwendung findet, z.B. bei kundenindividuellen Hard- und/oder Softwareanpassungen im Rahmen einer Hard- und/oder Softwareimplementierung. Im Fall von Widersprüchen zwischen den AGB-IT-Services und diesen Zusatzbedingungen gehen die Zusatzbedingungen vor.

§ 2 Leistungsumfang

- 2.1 Die durch GFOS zu erbringenden IT-Services sowie die zu erzielenden Arbeitsergebnisse werden im IT-Servicevertrag festgelegt. bestimmen sich nach den im Vertrag festgelegten Vereinbarungen
- 2.2 Der Kunde trägt das Risiko, dass die im Rahmen des IT-Servicevertrages vereinbarten IT-Services sowie die zu erzielenden Arbeitsergebnisse seinen Anforderungen entsprechen. Bei Zweifeln hat er sich rechtzeitig durch Berater von GFOS oder durch fachkundige Dritte beraten zu lassen.

§ 3 Abnahme

- 3.1 Die Abnahme erfolgt nach Prüfung der im Rahmen der IT-Services zu erstellenden Arbeitsergebnisse. Hierzu kann GFOS eine schriftliche Abnahmeerklärung und/oder ein vom Kunden unterzeichnetes Abnahmeprotokoll verlangen.
- 3.2 Werden in einem IT-Servicevertrag (Teil-)Arbeitsergebnisse definiert, so kann GFOS

jedes (Teil-)Arbeitsergebnis zur Abnahme bereitstellen.

- 3.3 Der Kunde hat zur Abnahme gestellte (Teil-)Arbeitsergebnisse unverzüglich nach der Mitteilung der Fertigstellung, jedoch maximal innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen (nachfolgend „**Abnahmefrist**“ genannt), zu prüfen und schriftlich entweder die Abnahme zu erklären und/oder etwaige Mängel mit genauer Beschreibung mitzuteilen. Erklärt sich der Kunde innerhalb der Abnahmefrist nicht oder nutzt er die Arbeitsergebnisse ohne Rüge, gilt das (Teil-)Arbeitsergebnis als abgenommen. Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme. Der produktive Einsatz, die Inbetriebnahme oder Nutzung von (Teil-)Arbeitsergebnissen durch den Kunden gilt in jedem Falle als Abnahme der jeweiligen (Teil-)Arbeitsergebnisse.

- 3.4 Teilt der Kunde festgestellte Mängel innerhalb der Abnahmefrist mit, nimmt GFOS eine Zuordnung in eine der folgenden Fehlerklassen vor:

Fehlerklasse 1: Das (Teil-)Arbeitsergebnis ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzbarkeit unmöglich macht oder unzumutbar beeinträchtigt.

Fehlerklasse 2: Das (Teil-)Arbeitsergebnis ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzbarkeit mehr als nur unerheblich einschränkt, wenngleich kein Mangel der Fehlerklasse 1 vorliegt.

Fehlerklasse 3: Das (Teil-)Arbeitsergebnis ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzbarkeit nur unerheblich einschränkt.

- 3.5 Der Kunde kann die Abnahme verweigern, wenn Mängel der Fehlerklasse 1 bestehen oder wenn mehrere Mängel der Fehlerklasse 2

zusammen zu Auswirkungen der Fehlerklasse 1 führen.

- 3.6 GFOS beseitigt die gemäß § 3.3 dieser Zusatzbedingungen gerügten Mängel in einer der Kategorie des Mangels angemessenen Frist und stellt – im Fall der verweigerten Abnahme – das Arbeitsergebnis dem Kunden erneut zur Abnahme bereit. Für diese und ggf. weitere Abnahmen gelten §§ 3.3 bis 3.5 dieser Zusatzbedingungen entsprechend.

§ 4 Gewährleistung für Werkleistungen

- 4.1 GFOS leistet Gewähr dafür, dass die im Rahmen der IT-Services erstellten Arbeitsergebnisse die ausdrücklich vereinbarten Beschaffenheitsmerkmale haben und dass der Einräumung der in § 7.3 der AGB-IT-Services vereinbarten Nutzungsrechte an den Kunden keine Rechte Dritter entgegenstehen. Soweit keine ausdrückliche Beschaffenheit vereinbart ist, bezieht sich die Gewährleistung darauf, dass sich die Arbeitsergebnisse für die vertraglich vorausgesetzte, sonst gewöhnliche Verwendung eignen und eine Beschaffenheit aufweisen, die bei Arbeitsergebnissen dieser Art üblich ist und die der Kunde bei Arbeitsergebnissen dieser Art erwarten kann.

- 4.2 Der Kunde wird GFOS auftretende Mängel unverzüglich mit genauer Beschreibung des Problems und den für die Fehlerbeseitigung nützlichen Informationen mitteilen. GFOS leistet bei nachgewiesenen Sachmängeln Gewähr durch Nacherfüllung in der Weise, dass GFOS nach eigener Wahl dem Kunden einen neuen, mangelfreien Stand der Arbeitsergebnisse überlässt oder den Mangel beseitigt. Bei nachgewiesenen Rechtsmängeln leistet GFOS Gewähr durch Nacherfüllung, indem GFOS dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Benutzungsmöglichkeit an den Arbeitsergebnissen oder nach Wahl von GFOS an ausgetauschten oder geänderten gleichwertigen Arbeitsergebnissen verschafft. Der Kunde muss einen neuen Stand der Arbeitsergebnisse (z.B. Update einer Software) übernehmen, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme

nicht unzumutbar ist. Die Dringlichkeit der Fehlerbehebung richtet sich nach dem Grad der Betriebsbehinderung.

- 4.3 Falls die Nacherfüllung nach fruchtlosem Ablauf von zwei durch den Kunden zu setzenden angemessenen Nachfristen endgültig fehlschlägt, kann er den IT-Servicevertrag kündigen, den Rücktritt erklären oder die Vergütung mindern. Bei unerheblichen Fehlern oder Abweichungen ist jedoch ein Rücktritt vom IT-Servicevertrag ausgeschlossen. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet GFOS im Rahmen der in § 8 der AGB-IT-Services festgelegten Grenzen.
- 4.4 Die Gewährleistungsfrist für Werkleistungen beträgt ein Jahr ab Abnahme. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche aus einer Garantie, der Übernahme eines Beschaffungsrisikos, wegen der Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit, vorsätzlichen, grob fahrlässigen oder arglistigen Handelns oder bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.