

Allgemeine Geschäftsbedingungen (Hard- und Software, Cloud-Services) (Ausgabe 01.2026)

1 Geltungsbereich

Diese AGB gelten für alle von der Firma DATA DYNAMIC INFORMATIC AG (kurz DDIAG) erbrachten Dienstleistungen im Bereich der Wartung für Hard- und Software.

Kunden, die Dienstleistungen des Anbieters in Anspruch nehmen, akzeptieren diese AGB, es sei denn, sie geben ausdrücklich andere Regelungen an.

Abweichungen von diesen AGB müssen schriftlich zwischen dem Anbieter und den betroffenen Kunden vereinbart werden.

Bei der Anwendung beider Parteien von AGB gelten die übereinstimmenden Punkte. Abweichungen müssen nur dann verhandelt werden, wenn sie wesentliche Vertragsbestandteile betreffen. Unwesentliche Unterschiede haben keinen Einfluss auf die Gültigkeit des Vertrages.

2 Wartung für Hardware

2.1 Umfang der Wartung

Der Anbieter führt eine fachgerechte Wartung von Hardware-Systemen durch, um eine umfassende Verfügbarkeit, Datensicherheit, Netzwerkzuverlässigkeit und Stabilität der IT-Anlagen sicherzustellen.

2.2 Unterhalts- und Instandsetzungsarbeiten

Die Wartung umfasst notwendige Unterhalts- und Instandsetzungsarbeiten, um die Funktionsfähigkeit der Hardware zu erhalten oder bei Defekten wiederherzustellen.

2.3 Ersatzteile und Verbrauchsmaterial

Zubehör, Verbrauchsmaterial sowie Reparaturmaterial und Ersatzteile für aktuelle Hardware sind in den Pauschalgebühren enthalten.

2.4 Beschaffung von Ersatzteilen

Auf Kundenwunsch beschafft der Anbieter Zubehör oder Ersatzteile für ältere oder spezielle Geräte und erstellt dazu einen Kostenvoranschlag.

2.5 Geräteübersicht

Eine Liste der zu betreuenden Geräte wird auf Kundenwunsch erstellt; andernfalls gelten die AGB für alle firmeneigenen Hardwaregeräte.

2.6 Betreuung von BYOD-Geräten

Der Anbieter kann auf Wunsch auch Privatgeräte der Angestellten (BYOD) betreuen, wofür eine entsprechende Liste erstellt wird.

3 Servicezeiten und Kommunikation

Beratung über die Kundentelefonnummer steht während der unten aufgeführten Öffnungszeiten zur Verfügung.

Dienstleistungen werden an Werktagen von 8 bis 12 Uhr und von 13.30 bis 17.00 Uhr erbracht. Service- und Kommunikationszeiten am Wochenende und Feiertagen werden individuell mit dem Kunden abgestimmt.

Auf Kundenwunsch stellt der Anbieter ausserhalb der Servicezeiten einen Pikettdienst zur Verfügung, mit einer vorherigen Offerte für den Kunden.

Regelmässige Wartungsarbeiten erfolgen zu vereinbarten Zeiten, z.B., an einem bestimmten Wochentag um 10 Uhr.

4 Kommunikation

4.1 Informationspflicht der Kunden

Kunden stellen dem Anbieter alle erforderlichen Informationen für die vertragsgemässen Dienstleistungen zur Verfügung.

4.2 Mitteilungspflichten

Kunden teilen Adressänderungen und andere notwendige Informationen dem Anbieter umgehend mit.

4.3 Ansprechpartner

Der Anbieter stellt Kunden in den Servicezeiten eine bestimmte Kontaktperson sowie Stellvertreter zur Verfügung.

4.4 Statusberichte

Beide Parteien liefern wöchentlich (täglich) einen Bericht über den aktuellen Stand der Servicearbeiten und der zu wartende Hard- und Software.

4.5 Meldung von Störungen

Kunden melden Störungen oder Mängel so schnell wie möglich per Mail oder Telefon an die zuständige Kontaktperson.

4.6 Information über Betriebsunterbrüche

Der Anbieter informiert den Kunden so schnell wie möglich über die Nichterbringung bestimmter Dienstleistungen oder einen vorhersehbaren Betriebsunterbruch.

5 Zahlungsbedingungen

5.1 Rechnungsstellung

Kunden erhalten wöchentlich oder monatlich eine Abrechnung per Mail (auf Wunsch per Post) über die beanspruchten Dienstleistungen, zahlbar innerhalb von 10 Tagen.

5.2 Beanstandung von Rechnungen

Fehlerhafte Abrechnungen müssen innerhalb von 8 Tagen gemeldet werden, andernfalls gelten sie als akzeptiert.

5.3 Zahlungsverzug und Sperrung

Gerät der Kunde mit der Zahlung fälliger Entgelte in Verzug, erfolgt eine Mahnung per E-Mail oder in Textform. Belegt der Kunde den ausstehenden Betrag nicht innerhalb von zehn Kalendertagen nach Versand der Mahnung, ist der Anbieter berechtigt, die betroffenen Dienstleistungen vorübergehend zu sperren. Die Sperrung wird dem Kunden vorgängig angekündigt.

5.4 Kündigung bei Zahlungsverzug

Bleibt die Zahlung auch zehn Kalendertage nach der Sperrung aus und erfolgt keine Kontaktaufnahme oder anderweitige Vereinbarung zwischen den Parteien, ist der Anbieter berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen sowie Schadenersatz geltend zu machen.

5.5 Datenlöschung nach Vertragsende

Nach Beendigung des Vertrags ist der Anbieter berechtigt, die im Rahmen der betreffenden Leistungen gespeicherten Daten zu löschen. Der Kunde wird vor der endgültigen Löschung informiert und erhält – soweit technisch möglich und zumutbar – Gelegenheit zur Datensicherung.

5.6 Rückerstattung bei Serviceausfall

Bei selbstverschuldetem Serviceausfall erstattet der Anbieter die vorausbezahlten Beträge pro Rata temporis.

5.7 Verrechnungsverbot

Die Verrechnung von Forderungen ist für beide Vertragsparteien nicht erlaubt.

6 Sicherheit und Datenschutz

6.1 IT-Sicherheit

Der Anbieter sorgt gemäss dem aktuellen Stand der Technik für Sicherheit in eigenen Systemen, Programmen usw., sowie die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen.

6.2 Vertraulichkeit

Beide Parteien behandeln alle vertraulichen Informationen, insbesondere Know-how und Programmgestaltung, vertraulich. Die Geheimhaltungspflicht gilt auch nach Vertragsende.

6.3 Geheimhaltung durch Mitarbeitende

Mitarbeiter, Berater oder Drittpersonen, die Zugang zum Know-how und/oder vertraulichen Informationen haben, unterliegen ebenfalls der Geheimhaltungspflicht.

6.4 Gesetzliche Offenlegungspflichten

Die Geheimhaltungspflicht entfällt, wenn der Anbieter gesetzlich verpflichtet ist, Dritten, insbesondere staatlichen Stellen, Einblick in die Daten zu gewähren.

7 Datenlöschung nach Vertragsende

Nach Vertragsende ist der Anbieter berechtigt, die sich in seinem Einflussbereich befindlichen Daten des Kunden zu löschen, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bestehen. Kunden sind verpflichtet, vom Anbieter zur Verfügung gestellte Daten und Programme nach Vertragsende zu löschen.

8 Haftung

Die Haftung des Anbieters beschränkt sich auf vorsätzliche Vertragsverletzungen oder grobe und mittlere Fahrlässigkeit des Anbieters oder seiner Mitarbeiter. Mängel und Störungen sind dem Anbieter unverzüglich zu melden.

Der Anbieter haftet nicht für Mängel und Störungen, die er nicht zu vertreten hat, insbesondere nicht für Sicherheitsmängel und Betriebsausfälle von Drittunternehmen.

Der Anbieter haftet nicht für Hard- oder Softwareprodukte von Drittunternehmen, die er den Kunden verkauft oder anderweitig zur Verfügung gestellt hat. Interne oder externe Aufwände des Kunden können dem Anbieter nicht in Rechnung gestellt werden.

9 Vertragsdauer

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Beide Parteien können mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Monatsende kündigen, es sei denn, es besteht eine andere schriftliche Vereinbarung.

Abweichende Kündigungsfristen bedürfen einer vorgängigen schriftlichen Vereinbarung zwischen den Parteien.

8. Urheber- und Nutzungsrechte

9.1 Nutzungsrechte der Kunden

Der Anbieter behält die Urheber- und Verwertungsrechte an selbst entwickelter Software oder Schnittstellen-Applikationen. Kunden erhalten ein auf die Vertragslaufzeit beschränktes, nichtausschliessliches Nutzungsrecht.

9.2 Software von Drittanbietern

Software von Dritten bleibt deren Eigentum, es sei denn, es besteht eine anderweitige Vereinbarung zwischen dem Dritten, dem Anbieter und/oder den Kunden. Lizenzbestimmungen der Softwarehersteller und etwaige Zusatzbedingungen des Anbieters gelten. Für Open Source Programme gelten die jeweils zugehörigen Lizenzbestimmungen. Informationen dazu sind auf der Webseite des Anbieters verfügbar.

10 Schlussbestimmungen

Erfüllungsort für die Leistungen von DDIAAG ist der in der Vertragsdokumentation (z.B., Auftragsbestätigung) vereinbarte Orte.

Die Bestimmungen des Übereinkommens der Vereinten Nationen vom 11. April 1980 über Verträge über den internationalen Warenkauf (Wiener Kaufrecht) werden wegbedungen.

Gerichtsstand ist der Sitz des Anbieters und es gilt Schweizer Recht.