

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der TAMOS AG

### 1. Grundlagen

Die TAMOS AG (nachfolgend teilweise: «Auftragnehmerin») ist eine Aktiengesellschaft mit Sitz in St. Gallen und erbringt insbesondere Dienstleistungen in den Bereichen Server, Clients, Netzwerke sowie Konzeptionen von Microsoft Produkten, und komplexen Backup Lösungen, für Firmen (Auftraggeber oder Auftraggeberin). Unsere ganze Geschäftstätigkeit unterliegt vollumfänglich diesen Bedingungen, soweit sie nicht durch schriftliche Vereinbarungen abgeändert oder ergänzt worden sind.

Die vorliegenden AGB regeln vertragliche Aspekte zwischen der TAMOS AG und den Vertragspartnern (nachfolgend teilweise: Auftraggeber oder Kunden) im Zusammenhang mit den vereinbarten Leistungen in Ergänzung zu den jeweiligen schriftlichen Verträgen. Die AGB stellen integrierenden Bestandteil der Verträge mit den Vertragspartnern (Kunden) dar. Bei allfälligen Widersprüchen zwischen den Verträgen mit den Vertragspartnern (Kunden) und den AGB gehen die Bestimmungen in den Verträgen den AGB vor.

### 2. Offerten

Unsere Offerten sind zeitlich befristet, entweder gemäss den gesetzlichen Regeln oder laut den besonderen Angaben in den Offerten. Ohne besondere Angabe ist eine Offerte 30 Tage gültig. An allen einer Offerte angehörenden Dokumenten behalten wir uns die Eigentums- und Urheberrechte vor. Auf unser Verlangen sind uns diese Unterlagen bei Ausbleiben der entsprechenden Auftragserteilung zurückzuerstatten. Eine Offerte ist in jedem Fall vertraulich zu behandeln und darf ohne unsere Einwilligung nicht an Dritte weitergegeben werden.

### 3. Zustandekommen und Änderungen des Vertrags

Aufträge können mündlich oder schriftlich, persönlich, via Telefon oder Internet erfolgen. In der Regel werden die Verträge schriftlich abgeschlossen.

Sämtliche Vertragsänderungen, sowohl Änderungen als auch Ergänzungen, bedürfen der Schriftform. Im gegenseitigen Einvernehmen können jederzeit Leistungsanpassungen vorgenommen werden.

### 4. Annullierungen

Wird ein Auftrag durch den Auftraggeber oder die Auftraggeberin nach erfolgter Vertragsunterzeichnung annulliert, behält sich die TAMOS AG das Recht vor, dadurch entgangenen Gewinn geltend zu machen. In jedem Fall sind Kosten, die bereits angefallen sind, und Preiserhöhungen infolge Auftragsreduktion vom Auftraggeber oder von der Auftraggeberin zu übernehmen.

### 5. Pflichten der Auftragnehmerin

Die durch die Tamos AG zu erbringenden Leistungen sind im Vertragsdokument aufgeführt. Zur Erfüllung der Leistungen dürfen Hilfspersonen, Dritte sowie deren Mitarbeitenden beigezogen werden.

Die Auftragnehmerin verpflichtet sich zur Erbringung der vereinbarten Leistungen durch qualifiziertes Fachpersonal. Allfällige Unregelmässigkeiten oder Fehler bei der vom Wartungsvertrag erfassten EDV-Infrastruktur teilt die Auftragnehmerin der Auftraggeberin während den regulären Geschäftszeiten der Auftragnehmerin so schnell wie möglich per E-Mail oder Telefon mit, sofern vertraglich nichts anderes vereinbart wurde.

Die in den Verträgen genauer spezifizierten Reaktionszeiten für Dienstleistungen (z.B. Support, Helpdesk, Pikett) sind grundsätzlich nur während den üblichen Geschäftszeiten der TAMOS AG gewährleistet. Diese sind grundsätzlich:

Montag – Freitag, 08:00 – 12:00 Uhr und 13:00 – 17:00 Uhr

Die Auftragnehmerin erhält von der Auftraggeberin eine aktuelle Version der Netzwerkdokumentation. Diese wird vertraulich behandelt und sicher aufbewahrt.

### 6. Obliegenheiten der Auftraggeberin

Der Auftraggeber verpflichtet sich, dem Auftragnehmer Unregelmässigkeiten und Fehler der vertraglich definierten EDV-Infrastruktur unmittelbar nach Auftreten in schriftlicher Form (E-Mail) zu melden.

Der Auftraggeber gewährt dem Auftragnehmer während der Vertragslaufzeit ungehinderten Zugang durch die vertraglich geregelten Zugangsmethoden (Remote Access, VPN Netzwerkzugang, etc.)

Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer schriftlich über vorgesehene Änderungen und Erweiterungen der EDV-Infrastruktur durch selbständige Installationen von Soft- oder Hardware von Drittpersonen. Er nimmt ohne Rücksprache mit dem Auftragnehmer keine eigenhändigen Installationen oder Änderungen auf dem Server vor. Weiter informiert der Auftraggeber den Auftragnehmer rechtzeitig über weitere, besondere technische oder andere (z.B. behördliche oder gesetzliche) Voraussetzungen, welche für die Erfüllung des Vertrags durch die TAMOS AG von Bedeutung sind.

Der Auftraggeber ist verantwortlich für eine korrekte Lizenzierung der verwendeten Software.

Kommt die Auftraggeberin ihren Obliegenheiten nicht oder nur unzureichend nach, so haftet die Auftragnehmerin nicht für daraus entstandene Verzögerungen oder Schäden. Darüber hinaus haftet die Auftraggeberin für die der Auftragnehmerin entstehenden Mehrkosten.

#### 7. **Installationen**

Bei der Berechnung des zeitlichen Aufwandes für die Installation von zusätzlicher Hard- bzw. Software wird eine Standardinstallation vorausgesetzt, die fehlerfrei läuft. Zudem muss die auf dem System installierte Software für allfällige Nachinstallationen zur Verfügung stehen. Mehraufwand, der auf eine unvollständige oder fehlerhafte Installation oder fehlende Software zurückzuführen ist, wird zusätzlich in Rechnung gestellt. Der Auftraggeber oder die Auftraggeberin akzeptiert einen Mehraufwand von 20% im Vergleich zum offerierten Aufwand ohne vorgängige mündliche oder schriftliche Meldung durch die TAMOS AG. Bei darüber hinausgehendem Mehraufwand setzt die TAMOS AG den Auftraggeber oder die Auftraggeberin in Kenntnis. Die bis dahin noch nicht ausgeführten Arbeiten werden erst nach Zustimmung durch den Auftraggeber/die Auftraggeberin erledigt

#### 8. **Daten- und Systemsicherung**

Der Auftraggeber ist vollumfänglich für die Daten- und Systemsicherung verantwortlich. Er oder sie ist verpflichtet, bevor die TAMOS AG an Hard- bzw. Software Änderungen vornimmt, vorgängig die nötige Sicherung durchzuführen.

Die TAMOS AG kann zu keinem Zeitpunkt für allfällige Datenverluste bzw. Schäden, verursacht durch den ganzen oder teilweisen Ausfall eines oder mehrerer Systeme, haftbar gemacht werden. Auch allenfalls entgangener Gewinn kann nicht geltend gemacht werden.

#### 9. **Preise**

Die gültigen Preise sind im Vertragsdokument aufgeführt.

Die Preise verstehen sich in CHF rein netto exkl. MwSt., zuzüglich Transport-, Verpackungs- und Wegkosten, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Die TAMOS AG behält sich marktbedingte Preisanpassungen oder solche als Folge konkreter Kostensteigerungen (z. B. Lohn- und Materialkosten oder Wechselkurse) vor.

Sofern nichts anderes vereinbart wurde, werden die Leistungen grundsätzlich nach dem effektiven Aufwand zum vereinbarten oder üblichen Stundenansatz der TAMOS AG abgerechnet. Effektive Auslagen wie Reisespesen, Kosten für Übernachtungen, Transport etc. werden den Kunden zu den effektiv angefallenen Kosten separat in Rechnung gestellt, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

Bei der Lieferung von Hard- und Software hat TAMOS AG das Recht, vor der Auslieferung eine Akontozahlung zu verlangen.

#### 10. **Zahlung**

Sofern vertraglich nichts anderes vereinbart wurde, ist der gesamte offene Rechnungsbetrag innerhalb von 14 Tagen ab

Rechnungsdatum rein netto zahlbar. Wird die Zahlung nicht wie vereinbart geleistet, gerät der Auftraggeber oder die Auftraggeberin ohne Mahnung in Verzug. Bei Ausbleiben der Zahlung nach der ersten Mahnung behält sich die mit TAMOS AG das Recht vor, den Service ohne weitere Mitteilung einzuschränken oder zu unterbinden.

Wenn ein Auftrag die Summe von CHF 20'000.- übersteigt, gelten sofern keine andere Vereinbarung getroffen wurde folgende Zahlungsbedingungen: 1/3 des Betrages wird fällig bei Auftragserteilung, 1/3 in der Mitte des Projektes und 1/3 nach Beendigung des Projekts. Die TAMOS AG hat das Recht, die Leistungen am Tag von deren Erbringung abzurechnen.

Im Zusammenhang mit der Lieferung von Hard- und Software hat TAMOS AG das Recht, vor der Auslieferung eine Akontozahlung zu verlangen.

#### 11. **Haftung und Gewährleistung für Hard- und Software**

Für neue Hard- bzw. Software kann max. die vom Hersteller der entsprechenden Ware gewährleistete Garantie in Anspruch genommen werden. Darüber hinaus gewährt TAMOS AG der Auftraggeberin keine weitergehende Garantie. Fehlerhafte oder defekte Hard- bzw. Software wird gegen Verrechnung des Aufwandes repariert, ausgetauscht bzw. ersetzt.

#### 12. **Haftung und Gewährleistung für Dienstleistungen**

Der Auftragnehmer kann den störungsfreien Betrieb der EDV Infrastruktur nicht garantieren und lehnt jede Haftung ab. Der Auftragnehmer übernimmt keine Haftung bei Datenverlusten und möglichen Folgeschäden.

Der Auftragnehmer haftet ausschliesslich für eigenes grobes Verschulden, nämlich für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Weitere Haftungsansprüche werden soweit gesetzlich zulässig und möglich ausgeschlossen.

Schäden an der EDV-Infrastruktur die durch Ursachen ausserhalb des Einflussbereichs der TAMOS AG verursacht wurden (insb. höhere Gewalt, Dritte, Fremdkomponenten, zusätzliche Software, externe Dienstleistende oder unsachgemässe Behandlung der vertraglichen Objekte), sind von der Gewährleistung ausgeschlossen.

#### 13. **Mängelrüge**

Sofern kein besonderes Abnahmeverfahren vereinbart ist, hat der Kunde die Produkte selbst zu prüfen und allfällige Mängel umgehend nach ihrer Entdeckung schriftlich anzuzeigen. Unterlässt der Kunde die Anzeige innerhalb von einer Woche nach der Lieferung, gelten die Produkte in allen Funktionen als mängelfrei und die Lieferung als genehmigt. Der Kunde ist dann zur termingerechten Bezahlung verpflichtet.

Liegen Mängel vor, welche durch die TAMOS AG anerkannt werden, so wird eine angemessene Nachfrist zur Mängelbeseitigung durch die TAMOS AG vereinbart. Ist eine solche Nachbesserung nicht möglich, so hat der Kunde Anspruch auf Minderung.

**14. Geheimhaltung**

TAMOS und der Kunde verpflichten sich gegenseitig zur Geheimhaltung aller Wahrnehmungen und Unterlagen, die zur geschäftlichen Geheimsphäre gehören. Diese Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die nachweislich öffentlich bekannt sind oder ohne Dazutun des Informationsempfängers öffentlich bekannt werden. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht nach Beendigung des Vertragsverhältnisses weiter.

**15. Ergänzendes Recht**

Wo nichts anderes vereinbart wurde, gelten die Bestimmungen des Schweizerischen Rechts.

**16. Gerichtsstand**

Die mit TAMOS AG vereinbarten Aufträge unterstehen dem Schweizerischen Recht. Gerichtsstand ist der Sitz der Tamos AG (derzeit: St.Gallen). Der Auftraggeber oder die Auftraggeberin erklärt ausdrücklich, dass er oder sie sich unter Verzicht auf seinen oder ihren ordentlichen Wohnsitzgerichtsstand dem hier vereinbarten Gerichtsstand unterzieht.

**17. Gültigkeit**

Sollten die AGB ganz oder teilweise unwirksam sein, so lässt dies die Gültigkeit der anderen Regelungen und des Vertrages unberührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich, hinsichtlich der unwirksamen Regelung eine neue Regelung zu schaffen, die dem wirtschaftlich gewollten Ziel der unwirksamen Regelung am nächsten kommt.

Die vorliegenden AGB sind per 1. September 2019 gültig.