

1. Allgemeines

Mit Zustandekommen einer Geschäftsbeziehung zwischen Auftraggeber und DOMCOM IT & Services (im folgenden DOMCOM genannt) gelten für beide Parteien nachfolgende Allgemeine Geschäftsbedingungen und werden mit Auftragszuteilung durch den Auftraggeber anerkannt.

Änderungen und Ergänzungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform.

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein, so bleibt die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen hiervon unberührt.

Gerichtsstand ist Zürich.

Für die vertraglichen Beziehungen gilt Schweizer Recht.

2. Auftragserteilung

Ein Vertrag tritt mit der Auftragserteilung in Kraft, zur Auftragserteilung ist keine bestimmte Form erforderlich.

3. Leistungen & Kosten

Sofern nicht anders vereinbart, werden alle Leistungen mit einem Stundenansatz von sFr. 210.— verrechnet. Service-Level-Agreements (SLA) enthalten eine Übersicht der definierten Leistungen & Kosten.

Zur Sicherstellung von definierten Leistungen kann DOMCOM jederzeit externe Dienstleister hinzuziehen, der Auftraggeber wird falls möglich vorgängig informiert. Die Abrechnung externer Leistungen erfolgt wenn nicht anders vereinbart direkt durch den Dienstleister.

DOMCOM ist wo immer möglich bemüht, alle Leistungen so zu erbringen, dass der produktive Betrieb des Auftraggebers nicht gestört wird, kann jedoch keine Garantie für einen jederzeit störungsfreien Betrieb abgeben.

4. Leistungsausschluss

DOMCOM verpflichtet sich, alle vertraglich vereinbarten Leistungen Frist- und Termingerech zu erfüllen, soweit dies nicht durch unvorhersehbare Umstände unmöglich wird. Hierzu gehören höhere Gewalt, Störung der Verkehrs- oder Kommunikationsnetze, Streiks, behördliche Anordnungen, Lieferverzögerungen von Hard- und Software, Informationsverzögerungen seitens des Auftraggebers. DOMCOM ist in solchen Fällen eine angemessene Erfüllungsfrist zu gewähren. DOMCOM behält sich in einem solchen Fall den Rücktritt vom Vertrag vor, wenn die Aufrechterhaltung eine unzumutbare Härte darstellt. Ein Schadensersatzanspruch des Auftraggebers gegen den Auftragnehmer ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

5. Zusatzleistungen

Arbeiten vor 8:00 und nach 20:00 Uhr werden mit 150% verrechnet, an Wochenenden mit 150%. Diese Stunden werden in der Rechnung mit einem „+“ resp. „++“ ausgewiesen.

Anfahrtswege in der Stadt Zürich sind inklusive, ausserhalb gilt die Anfahrt als Arbeitszeit.

Spesen & Materialien werden separat verrechnet.

6. Notfalleinsatz

Als Notfall gilt jeder Einsatz der auf ausdrücklichen Kundenwunsch oder gem. den im SLA definierten Leistungen innerhalb von vier (4) Stunden erfolgen muss. Für einen Notfalleinsatz gelten die allgemeinen Leistungs- und Zahlungsvereinbarungen, zusätzlich wird eine Notfallpauschale von sFr. 420.— erhoben.

7. Datensicherheit und Datenschutz

DOMCOM garantiert absolute Verschwiegenheit hinsichtlich aller Daten, die im Rahmen der erbrachten Leistungen bearbeitet werden. Daten, die sich nach Treu und Glauben ausserhalb des legalen Rahmens bewegen, fallen nicht unter diese Garantie.

Soweit nicht erweiterte Wartungsdienste durch DOMCOM erfolgen, ist der Auftraggeber für die Sicherung seiner Daten selbst verantwortlich und stellt DOMCOM von einer Sicherungs- und Aufbewahrungspflicht der erstellten Daten frei.

8. Haftungsbeschränkung und Haftungsausschluss

In keinem Fall haftet DOMCOM für Schäden, die sich direkt oder indirekt aus der Bedienung, dem Gebrauch oder allfälligen Störungen oder dem Betriebsausfall der betreuten Infrastruktur ergeben. Ausgeschlossen ist insbesondere jede Haftung für Folgeschäden wie entgangener Gewinn, Ersatzansprüche Dritter oder Schäden an aufgezeichneten Daten, soweit nicht vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln vorliegt.

9. Service-Level-Agreement (SLA)

SLA sind schriftliche Leistungsvereinbarungen, die als Stunden-Abonnement geführt werden. Diese AGB sind integraler Bestandteil jedes SLA und werden mit dem Abschluss eines SLA anerkannt.

Bei Pauschalberechnungen oder Abos wird eine detaillierte Stundenabrechnung geführt und monatlich oder jederzeit auf Anfrage ausgehändigt. Ein maximales Volumen von 10h/Monat steht DOMCOM für die Sicherstellung des reibungslosen Betriebs zur Verfügung, darüberhinausgehende Einsätze werden erst nach Rücksprache und Bestätigung durch den Auftraggeber ausgeführt.

Werden Abo-Stunden vor Ende der Laufzeit aufgebraucht, können weitere Stunden zu den gleichen Abo-Konditionen bezogen werden, die Laufzeit wird entsprechend verlängert. Werden keine zusätzlichen Stunden gebucht, läuft das Service-Abo 30 Tage nach Bezug der letzten Stunde aus. Ein Wechsel des Service-Abos ist während der Laufzeit nur eingeschränkt möglich und bedarf der schriftlichen Zustimmung beider Parteien.

Service-Abos werden nicht automatisch verlängert. Bis 30 Tage vor Ende der Laufzeit kann das Service-Abo durch schriftliche Mitteilung an DOMCOM zu gleichen Konditionen verlängert werden. Der Auftraggeber wird 60 Tage vor Ablauf des Service-Abos durch DOMCOM kontaktiert.

Nicht bezogene Stunden können bis 30 Tage nach Ablauf der Abo-Vereinbarung ohne weitere Kosten zum reduzierten Stundensatz bezogen werden, weitere 30 Tage zum Standardsatz, was die verfügbaren Stunden entsprechend reduziert. 60 Tage nach Ablauf der Abo-Vereinbarung verfallen alle Ansprüche des Auftraggebers. Eine Rückzahlung nicht bezogener Leistungen wird vorbehaltlich einer Kündigung durch DOMCOM absolut ausgeschlossen.

10. Kündigungsfristen SLA

Ein SLA kann bei einer Laufzeit von einem (1) Jahr unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen, bei einer Laufzeit von zwei (2) Jahren unter Einhaltung einer Frist von 60 Tagen und bei einer Laufzeit von drei (3) Jahren unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen jederzeit und beidseitig ohne Angabe von Gründen schriftlich gekündigt werden.

Kündigt der Auftraggeber die Vereinbarung einseitig auf, werden alle Leistungen seitens DOMCOM per Abo-Ende hinfällig. Erfolgt die Kündigung durch DOMCOM, werden nicht bezogene Abo-Stunden netto innert 60 Tagen nach Abo-Ende zurückbezahlt, vorbehaltlich Punkt 4 dieser Bestimmungen.

11. Zahlungsbedingungen

Die von DOMCOM gestellten Rechnungen sind ohne Abzug zzgl. der z.Z. geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer innerhalb 10 Tage nach Erstellungsdatum fällig. Bei Zahlungsverzug wird für die erste Mahnung eine Mahngebühr von sFr. 10. — zuzüglich Verzugszins erhoben, für die zweite Mahnung wird eine Mahngebühr von sFr. 30. — erhoben, zuzüglich Verzugszins.

SLA-Kosten werden grundsätzlich bei Abo-Beginn fällig, andere Regelungen bedürfen einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung mit dem Auftraggeber.

Bis zur vollständigen Begleichung des Rechnungsbetrages verbleiben alle Rechte an den erbrachten Leistungen im Eigentum von DOMCOM. Bei Zahlungsverzögerungen behält sich DOMCOM vor, keine weiteren Leistungen bis zur vollständigen Begleichung des Rechnungsbetrages zu erbringen und den Rechtsweg zu beschreiten.

Bei Projekten gelten besondere Zahlungsbedingungen.

Zürich, Mai 2024