

ONAX – it solutions

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Version	2026-10 V2.0
Ersetzt Version	01.05.2014
Klassifizierung	öffentlich
Dokumentenstatus	Konsolidierte Freigabefassung
Herausgeber	ONAX AG – it solutions, Italienische Strasse 49, 7408 Cazis
Gültig ab	27.10.2026

Inhaltsverzeichnis

1. Geltungsbereich, Rangfolge und Änderungen der AGB.....	3
2. Leistungen, Leistungsprinzip und Subunternehmer.....	3
3. Anpassungen, Wartung, Verfügbarkeit und höhere Gewalt.....	3
4. Pflichten und Mitwirkung des Kunden.....	4
5. Lieferfrist, Lieferverzug, Nutzen- und Gefahrenübergang.....	5
6. Garantie / Gewährleistung, Garantieprozess und Verbrauchsmaterial.....	5
7. Hardware-/Software-Inkompatibilitäten und Mehrleistungen.....	6
8. Preise, Tarife und Spesen.....	6
9. Zahlungsbedingungen, Verzug, Leistungseinstellung und Einwendungen.....	7
10. Eigentumsvorbehalt, Schutzrechte und Sicherungsverbote.....	8
11. Nutzungsrecht Software, Lizenzen und Export.....	8
12. Hosting- und Cloud-Leistungen.....	8
13. Cybersecurity-Tests, Penetration Testing, Red Teaming und Social Engineering.....	9
14. Incident Response, Forensik und Notfallmassnahmen.....	10
15. 24/7 Remote-Zugriff und Emergency Access.....	10
16. Informationssicherheit, ISO/IEC 27001 und TOMs.....	10
17. Datenschutz, Auftragsbearbeitung und Löschung von Kundendaten.....	11
18. Haftung.....	11
19. Versicherung und Risikoübertragung.....	12
20. Kundendaten und Kommunikation.....	12
21. Vertragsdauer, Kündigung und Leistungseinstellung.....	13
22. Erfüllungsort, Gerichtsstand und anwendbares Recht.....	14
23. Salvatorische Klausel.....	14

1. Geltungsbereich, Rangfolge und Änderungen der AGB

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen zwischen der ONAX AG – it solutions ("ONAX") und ihren Kunden ("Kunde").

1.2 Diese AGB gelten für Beratung, Projektierung, Verkauf/Lieferung von Hard- und Software, Implementation, Betrieb, Support, Managed Services, Hosting-/Cloud-Leistungen sowie Cybersecurity-Dienstleistungen einschliesslich Penetration Tests, Social Engineering/Phishing Simulationen, Red Teaming, Incident Response, Forensik, SOC und 24/7 Remote-/Emergency-Support.

1.3 Abweichende Vereinbarungen bedürfen der Schriftform. Allgemeine Geschäfts-, Einkaufs- oder Lieferbedingungen des Kunden gelten nur, wenn ONAX diese ausdrücklich schriftlich anerkennt.

1.4 Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge: (a) individuell unterzeichneter Vertrag bzw. Offerte einschliesslich ausdrücklich vereinbarter Abweichungen, (b) spezifische Anhänge und Leistungsbedingungen, insbesondere SLA, DPA, TOM Annex, Authorization to Test und Security Addendum, soweit diese wirksam einbezogen wurden, (c) diese AGB. Innerhalb derselben Rangstufe geht die für den betreffenden Regelungsgegenstand speziellere Bestimmung der allgemeineren vor.

1.5 Soweit in diesen AGB oder in ergänzenden Vertragsdokumenten Schriftlichkeit verlangt wird, genügt die Textform, insbesondere E-Mail, sofern nicht ausdrücklich eine eigenhändige Unterschrift, eine qualifizierte elektronische Signatur oder eine andere besondere Form verlangt wird. Gesetzliche Formvorschriften bleiben vorbehalten.

1.6 ONAX kann diese AGB ändern. Änderungen werden dem Kunden mindestens zwei Monate vor ihrem Inkrafttreten in Textform unter Angabe der wesentlichen Änderungen mitgeteilt. Ist der Kunde mit den Änderungen nicht einverstanden, kann er die betroffenen Verträge bis zum Inkrafttreten der Änderungen auf diesen Zeitpunkt in Textform kündigen. Kündigt er nicht, gelten die Änderungen als genehmigt. Auf diese Folge sowie auf das Kündigungsrecht weist ONAX in der Mitteilung ausdrücklich hin. Individualvertraglich vereinbarte Regelungen bleiben vorbehalten.

2. Leistungen, Leistungsprinzip und Subunternehmer

2.1 Leistungsumfang, Kaufgegenstand und Serviceumfang ergeben sich aus Leistungsbeschreibungen, Offerten, Auftragsbestätigungen und individuellen Verträgen.

2.2 ONAX erbringt Dienstleistungen nach dem Prinzip "best effort" (sorgfältiges Tätigwerden). Ein bestimmter technischer oder wirtschaftlicher Erfolg wird nicht geschuldet, ausser dies ist ausdrücklich schriftlich als Werkleistung vereinbart.

2.3 ONAX ist berechtigt, zur Vertragserfüllung Subunternehmer beizuziehen. ONAX stellt sicher, dass eingesetzte Subunternehmer angemessene Vertraulichkeits-, Datenschutz- und Sicherheitsverpflichtungen einhalten.

3. Anpassungen, Wartung, Verfügbarkeit und höhere Gewalt

3.1 ONAX ist berechtigt, Dienstleistungen, Designs, technische Komponenten und Sicherheitskonfigurationen anzupassen, soweit dies aus technischen, sicherheitsrelevanten oder wirtschaftlichen Gründen sinnvoll ist und die Interessen des Kunden nicht unzumutbar beeinträchtigt werden.

3.2 ONAX bemüht sich um eine angemessene Verfügbarkeit ihrer Leistungen. Eine ununterbrochene, störungsfreie Verfügbarkeit oder Verfügbarkeit zu einem bestimmten Zeitpunkt wird nicht zugesichert, sofern kein ausdrückliches SLA vereinbart wurde.

3.3 ONAX darf bei Wartungsarbeiten, Sicherheitsrisiken, unerwarteten Systemausfällen, Cyberangriffen, Störungen bei Drittanbietern oder Ereignissen höherer Gewalt die Verfügbarkeit einschränken oder Leistungen vorübergehend ausser Betrieb setzen, soweit dies zur Wartung, Gefahrenabwehr, Schadenbegrenzung oder Wiederherstellung erforderlich und verhältnismässig ist.

3.4 Keine Partei haftet für die Nichterfüllung oder verspätete Erfüllung vertraglicher Pflichten, soweit diese unmittelbar auf ein Ereignis zurückzuführen ist, das ausserhalb ihres zumutbaren Einflussbereichs liegt, bei Vertragsabschluss nicht vernünftigerweise vorhersehbar war und trotz angemessener und zumutbarer Vorsorge- und Gegenmassnahmen nicht verhindert oder überwunden werden konnte. Als solche Ereignisse können insbesondere Naturkatastrophen, Krieg, Terrorismus, innere Unruhen, Epidemien, behördliche Massnahmen, Arbeitskämpfe, grossflächige Strom-, Telekommunikations- oder Internetausfälle sowie schwerwiegende Störungen von Lieferketten oder kritischen Infrastrukturen gelten, sofern die genannten Voraussetzungen im konkreten Fall erfüllt sind. Cyberangriffe, Malware, DDoS-Attacken sowie Ausfälle von Cloud-, Telekommunikations- oder sonstigen Drittanbietern gelten nicht automatisch als höhere Gewalt.

3.5 Die betroffene Partei informiert die andere Partei ohne unangemessene Verzögerung über die Ursache, die voraussichtlichen Auswirkungen, die erwartete Dauer und die getroffenen Gegenmassnahmen. Sie unternimmt angemessene und zumutbare Anstrengungen, um die Auswirkungen zu begrenzen und die Leistungserbringung wiederaufzunehmen.

3.6 Vertragliche Termine verlängern sich um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Wiederanlauf- und Dispositionsfrist. Dauert die Behinderung länger als 60 Kalendertage und ist ein Festhalten am Vertrag für eine Partei nicht mehr zumutbar, kann die betroffene Leistung unter Einhaltung einer Frist von 30 Kalendertagen in Textform beendet werden. Bereits ordnungsgemäss erbrachte Leistungen und entstandene, nicht mehr stornierbare Drittanbieter- oder Beschaffungskosten sind zu vergüten. Ziff. 18 bleibt vorbehalten.

4. Pflichten und Mitwirkung des Kunden

4.1 Der Kunde stellt rechtzeitig alle Informationen, Zugänge, Ansprechpartner, Bewilligungen, Freigaben und Mitwirkungen bereit, die zur Leistungserbringung erforderlich sind.

4.2 Verletzt der Kunde eine für die Leistungserbringung erforderliche Mitwirkungspflicht oder stellt er notwendige Informationen, Zugänge, Freigaben, Ressourcen oder Ansprechpersonen nicht rechtzeitig bereit, informiert ONAX den Kunden über die daraus entstehende oder drohende Behinderung. Soweit sachgerecht und zumutbar, setzt ONAX dem Kunden eine angemessene Nachfrist zur Erfüllung der betreffenden Mitwirkungspflicht.

4.3 Termine und Fristen von ONAX verlängern sich mindestens um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Wiederanlauf- und Dispositionsfrist. ONAX ist im Umfang und für die Dauer der konkreten Behinderung von den betroffenen Leistungspflichten befreit.

4.4 Nachweislich durch die fehlende oder verspätete Mitwirkung verursachte Stillstands-, Zusatz- und Wiederanlaufkosten sowie Mehraufwände können dem Kunden nach vorgängiger Anzeige gemäss den vereinbarten oder jeweils gültigen Tarifen verrechnet werden. Weitergehende Rechte von ONAX bleiben vorbehalten.

4.5 Vom Kunden erhaltenes oder dem Kunden überlassenes Material von ONAX ist sorgfältig aufzubewahren und vor Beschädigung, Verlust, Hitze, Feuchtigkeit und unberechtigtem Zugriff zu schützen. Es bleibt Eigentum von ONAX. Bei Beschädigung oder Verlust trägt der Kunde die angemessenen Ersatzkosten.

4.6 Der Kunde ist für eine seinem Risikoprofil angemessene Datensicherung, die Festlegung der erforderlichen Wiederherstellungsziele sowie die regelmässige Prüfung der Wiederherstellbarkeit verantwortlich, soweit diese Leistungen nicht ausdrücklich und schriftlich ONAX übertragen wurden.

4.7 Soweit ONAX vertraglich Backup-, Replikations-, Monitoring- oder Wiederherstellungsleistungen übernimmt, richten sich Leistungsumfang, Aufbewahrungsfristen, Sicherungsintervalle, Wiederherstellungsziele, Ausschlüsse und Verantwortlichkeiten ausschliesslich nach der betreffenden Leistungsbeschreibung und einem allfälligen SLA. Ohne ausdrückliche Vereinbarung werden insbesondere keine bestimmten Recovery Point Objectives, Recovery Time Objectives oder Wiederherstellungsquoten zugesichert.

4.8 Der Kunde bleibt für die fachliche Bestimmung der zu sichernden Systeme und Daten sowie für die Mitteilung besonderer gesetzlicher, regulatorischer oder betrieblicher Anforderungen verantwortlich. ONAX weist auf erkennbare wesentliche Lücken hin, soweit diese im Rahmen des vereinbarten Leistungsumfangs erkennbar sind.

4.9 Der Kunde verpflichtet sich, Leistungen nur rechtmässig zu nutzen und sämtliche gesetzlichen, regulatorischen, lizenzrechtlichen und sicherheitsrelevanten Vorgaben einzuhalten.

5. Lieferfrist, Lieferverzug, Nutzen- und Gefahrenübergang

5.1 Lieferfristen gelten gemäss Offerte oder Auftragsbestätigung. Sie sind nur verbindlich, wenn ONAX sie ausdrücklich schriftlich als "verbindlich" zugesichert hat.

5.2 ONAX hält bestätigte Lieferfristen nach bestem Vermögen ein. Verzögerungen infolge Drittlieferanten, Hersteller, Transport, fehlender Mitwirkung, höherer Gewalt oder anderer ausserhalb des Einflussbereichs von ONAX liegender Umstände berechtigen den Kunden – soweit gesetzlich zulässig – weder zum Rücktritt vom Vertrag noch zu Schadenersatz, Preisreduktion oder sonstigen Ansprüchen.

5.3 Der Kunde verzichtet – soweit gesetzlich zulässig – auf Schadenersatzansprüche wegen Lieferverzug oder Verzögerungen, sofern ONAX die Verzögerung nicht vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht hat.

5.4 Nutzen und Gefahr gehen bei Versand auf den Kunden über, sobald die Sendung dem Transporteur übergeben wurde.

6. Garantie / Gewährleistung, Garantieprozess und Verbrauchsmaterial

6.1 Der Kunde prüft gelieferte Waren und erkennbare Arbeitsergebnisse nach Erhalt beziehungsweise Bereitstellung innert angemessener Frist. Erkennbare Mängel sind ONAX unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zehn Arbeitstagen nach Erhalt oder Bereitstellung, in Textform und nachvollziehbar dokumentiert mitzuteilen. Verdeckte Mängel sind unverzüglich nach ihrer Entdeckung zu melden.

6.2 Bei von Herstellern oder Lieferanten bezogener Handelsware gelten vorrangig die anwendbaren Garantie- und Gewährleistungsbedingungen des jeweiligen Herstellers oder Lieferanten, sofern diese dem Kunden zugänglich gemacht wurden. ONAX tritt dem Kunden, soweit rechtlich zulässig, die entsprechenden Ansprüche ab oder unterstützt den Kunden im vereinbarten Umfang bei deren Geltendmachung.

6.3 Eine darüber hinausgehende Sachgewährleistung von ONAX für unverändert weiterverkaufte Handelsware wird, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben ausdrücklich schriftlich zugesicherte Eigenschaften, arglistig verschwiegene Mängel sowie Mängel, die durch eigene Installations-, Integrations-, Konfigurations- oder Beratungsleistungen von ONAX verursacht wurden.

6.4 Bei mangelhaften eigenen Leistungen von ONAX hat ONAX zunächst das Recht, den Mangel innert angemessener Frist nachzubessern oder die betroffene Leistung erneut zu erbringen. Der Kunde gewährt ONAX die hierfür erforderlichen Zugänge, Informationen und Mitwirkungen.

6.5 Schlägt die Nachbesserung nach angemessenen Versuchen fehl, wird sie von ONAX endgültig verweigert oder ist sie dem Kunden nicht zumutbar, kann der Kunde eine angemessene Herabsetzung der Vergütung verlangen. Bei einem wesentlichen Mangel kann der Kunde nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist den betroffenen Leistungsteil beenden. Weitergehende Ansprüche richten sich nach Ziff. 18 und dem zwingenden Recht.

6.6 Gewährleistungs- und Garantieansprüche sind ausgeschlossen, soweit der Mangel insbesondere auf unsachgemässe Behandlung, Fehlbedienung, unzureichende Wartung, Eingriffe Dritter, nicht freigegebene Veränderungen, äussere Einwirkungen, nicht unterstützte Komponenten, fehlende Updates, nicht bestimmungsgemässe Nutzung oder eine Verletzung der Mitwirkungspflichten des Kunden zurückzuführen ist.

6.7 Vor Reparaturen, Wartungsarbeiten, Garantieabwicklungen und dem Austausch von Datenträgern sorgt der Kunde für eine aktuelle und geprüfte Datensicherung, soweit die Datensicherung nicht ausdrücklich Bestandteil des Auftrags ist. ONAX weist den Kunden auf eine erkennbare erhebliche Gefährdung von Daten hin, soweit dies unter den Umständen möglich und zumutbar ist.

6.8 Transport-, Versand-, Verpackungs- und Versicherungskosten im Zusammenhang mit einer Garantieabwicklung gehen zu Lasten des Kunden, soweit nicht die anwendbaren Herstellerbedingungen, eine individuelle Vereinbarung oder zwingendes Recht etwas anderes vorsehen.

6.9 Verbrauchsmaterialien, Verschleissteile und Zubehör sind von eigenen Garantieleistungen von ONAX ausgeschlossen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde oder eine anwendbare Herstellergarantie besteht.

7. Hardware-/Software-Inkompatibilitäten und Mehrleistungen

7.1 Treten durch neue Hardwarelieferungen, Softwareupdates, neue Versionen, Migrationen, Cloud-Anpassungen oder Drittanbieteränderungen Inkompatibilitäten mit bestehender Hardware, Software, Schnittstellen, Fachapplikationen oder kundenspezifischen Umgebungen auf, ist deren Analyse, Behebung oder Umgehung nicht im Hardware-, Software- oder Projektpreis eingeschlossen, sofern dies nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

7.2 Solche Leistungen gelten als Zusatzleistungen und werden nach Aufwand gemäss den jeweils gültigen Tarifen verrechnet.

8. Preise, Tarife und Spesen

8.1 Preise lauten auf Schweizer Franken und verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer und öffentliche Abgaben, sofern nicht anders ausgewiesen.

8.2 Lieferkosten, Verpackung, Transport, Versicherung, Produktenebenkosten, zusätzliche Datenträger, elektrische Installationen, bauliche Anpassungen, Spezialzubehör, Schulungen und kundenspezifische Anpassungen sind nicht enthalten, sofern nicht ausdrücklich vereinbart.

8.3 Leistungen werden gemäss den jeweils gültigen Tarifen und Preislisten von ONAX verrechnet. Preisänderungen bei wiederkehrenden Leistungen werden dem Kunden mindestens drei Monate vor ihrem Inkrafttreten in Textform mitgeteilt. Erhöht sich der Gesamtpreis der betroffenen wiederkehrenden Leistung

um mehr als 10 Prozent innerhalb von zwölf Monaten und beruht die Erhöhung nicht ausschliesslich auf nachweislich gestiegenen, unmittelbar weitergegebenen Hersteller-, Lizenz-, Cloud-, Carrier-, Energie- oder sonstigen Drittanbieterkosten, kann der Kunde die betroffene Leistung bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt ausserordentlich kündigen. Individualvertraglich vereinbarte Preisänderungs-, Indexierungs- und Kündigungsregelungen gehen vor.

8.4 Reisezeit und Kilometer können gemäss Routenberechnung (z.B. TwixRoute/Google Maps) verrechnet werden, sofern nicht anders vereinbart. Unterzeichnete Rapporte gelten als anerkannt.

9. Zahlungsbedingungen, Verzug, Leistungseinstellung und Einwendungen

9.1 Zahlungsfristen werden auf Offerte, Rechnung oder Auftragsbestätigung festgelegt. Nach Ablauf der Zahlungsfrist befindet sich der Kunde ohne Mahnung in Verzug.

9.2 Für Aufträge ab CHF 10'000 gelten – sofern nicht anders vereinbart – folgende Zahlungskonditionen: 50 Prozent des Auftragswertes bei Auftragserteilung; der Auftrag wird erst nach Zahlungseingang ausgelöst. Die restlichen 50 Prozent werden 20 Tage nach erfolgter Auftragsausführung fällig.

9.3 Nach Ablauf der vereinbarten Zahlungsfrist befindet sich der Kunde ohne weitere Mahnung in Verzug. ONAX kann einen Verzugszins von 5 Prozent pro Jahr sowie eine administrative Mahngebühr von CHF 20 pro Mahnung verlangen. Nachweislich entstandene weitergehende Betreibungs-, Inkasso- und Rechtsverfolgungskosten bleiben vorbehalten, soweit sie rechtlich geschuldet sind.

9.4 ONAX kann bei wesentlichem Zahlungsverzug betroffene Leistungen zurückhalten, einschränken oder vorübergehend einstellen, nachdem dem Kunden eine angemessene Nachfrist angesetzt und die beabsichtigte Leistungseinstellung angekündigt wurde.

9.5 Eine vorgängige Nachfrist oder Ankündigung ist nicht erforderlich, wenn Gefahr im Verzug besteht, die Fortführung der Leistung für ONAX unzumutbar ist, der Kunde wiederholt trotz Mahnung wesentliche Zahlungspflichten verletzt oder konkrete Anhaltspunkte für eine missbräuchliche oder rechtswidrige Nutzung bestehen.

9.6 ONAX berücksichtigt bei einer Leistungseinstellung die berechtigten Interessen des Kunden und vermeidet, soweit technisch und wirtschaftlich zumutbar, unverhältnismässige Auswirkungen auf Datensicherheit, Datenintegrität und Geschäftskontinuität. Die Verpflichtung des Kunden zur Bezahlung bereits erbrachter Leistungen, laufender Drittanbieterkosten und nicht mehr stornierbarer Verpflichtungen bleibt bestehen.

9.7 Kommt der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Rechnungsperioden oder mit wesentlichen Forderungen in Verzug, kann ONAX das Vertragsverhältnis nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist ausserordentlich kündigen. Eine Nachfrist ist entbehrlich, wenn deren Ansetzung nach den Umständen unzumutbar ist. Weitergehende Ansprüche von ONAX bleiben vorbehalten.

9.8 Einwendungen gegen Rechnungen sind innerhalb der Zahlungsfrist, spätestens jedoch innerhalb von 20 Kalendertagen nach Rechnungsdatum, in Textform und nachvollziehbar begründet zu erheben. Der unbestrittene Teil der Rechnung bleibt fristgerecht zahlbar. Unterbleiben fristgerechte Einwendungen, wird vermutet, dass die Rechnung hinsichtlich der bei zumutbarer Prüfung erkennbaren Positionen anerkannt ist. Offensichtliche Rechnungsfehler, doppelte Verrechnungen sowie bei zumutbarer Prüfung nicht erkennbare Unrichtigkeiten bleiben vorbehalten.

9.9 ONAX ist berechtigt, eigene Forderungen mit Gegenforderungen des Kunden zu verrechnen. Der Kunde ist nicht berechtigt, allfällige Gegenforderungen mit Forderungen von ONAX zu verrechnen oder Retentionsrechte geltend zu machen, soweit gesetzlich zulässig.

10. Eigentumsvorbehalt, Schutzrechte und Sicherungsverbote

10.1 Gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen im Eigentum von ONAX. Der Kunde erklärt sich mit einem Eintrag des Eigentumsvorbehalts im zuständigen Register einverstanden.

10.2 Schutzrechte, Nutzungsrechte und sonstige Rechte gehen nur im ausdrücklich vereinbarten Umfang und erst nach vollständiger Bezahlung auf den Kunden über, sofern nicht zwingendes Recht oder Herstellerbedingungen etwas anderes vorsehen.

10.3 Eine Verpfändung, Sicherungsübereignung, Weiterveräußerung unter Eigentumsvorbehalt oder sonstige Belastung der Ware vor vollständigem Eigentumsübergang ist unzulässig.

11. Nutzungsrecht Software, Lizenzen und Export

11.1 Der Kunde erhält – soweit nicht anders vereinbart – ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht zur Nutzung der Software für den eigenen Gebrauch im vereinbarten Umfang.

11.2 Ohne ausdrückliche schriftliche Ermächtigung dürfen Programme, Lizenzschlüssel, Dokumentationen oder Zugänge nicht kopiert, weitergegeben, unterlizenziert, vermietet, verkauft oder sonst Dritten zugänglich gemacht werden, soweit gesetzlich zulässig.

11.3 Der Kunde ist für Einhaltung von Lizenz-, Exportkontroll-, Reexport- und Nutzungsbedingungen von Herstellern und Drittanbietern verantwortlich. Bei Weiterverkauf oder Weitergabe von Geräten oder Software hat der Kunde allfällige gesetzliche oder vertragliche Export- und Nutzungsbeschränkungen auf den Erwerber zu überbinden.

12. Hosting- und Cloud-Leistungen

12.1 Für Hosting- und Cloud-Produkte gelten ergänzend die Bestimmungen dieses Abschnitts sowie allfällige spezifische Leistungsbeschreibungen.

12.2 ONAX erbringt Hosting/Cloud nach best effort. Bei Wartung, Sicherheitsmassnahmen oder Störungen kann ONAX die Verfügbarkeit einschränken; daraus entstehen keine Rückerstattungs-, Minderungs- oder Schadenersatzansprüche, soweit gesetzlich zulässig.

12.3 Das Internet, Carrier-, Cloud- und Drittanbieter-Infrastrukturen liegen ausserhalb der Einflussosphäre von ONAX. ONAX garantiert keine ununterbrochene Verfügbarkeit oder verzögerungsfreie Datenübertragung.

12.4 Der Kunde darf Ressourcen nur angemessen und vertragsgemäss nutzen. Missbräuchliche, rechtswidrige, sicherheitsgefährdende oder ressourcenübermässige Nutzung berechtigt ONAX zur fristlosen Einschränkung oder Einstellung der Leistung ohne Entschädigung.

12.5 Der Kunde ist für Inhalte, Daten, Domains, Zugriffe und Nutzungen seiner Umgebung verantwortlich. ONAX ist nicht verpflichtet, Inhalte auf Rechtskonformität zu überprüfen.

12.6 Hosting-/Cloud-Gebühren werden quartalsweise im Voraus mit 20 Tagen netto fakturiert, sofern nicht anders vereinbart. Tarifänderungen werden drei Monate vor Inkrafttreten mitgeteilt. Für eine Wiederinbetriebnahme nach Sperrung kann eine Gebühr von CHF 100 erhoben werden.

12.7 Hosting-/Cloud-Verträge werden für mindestens ein Jahr abgeschlossen und verlängern sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht unter Einhaltung einer dreimonatigen Frist schriftlich gekündigt werden, sofern nicht anders vereinbart.

13. Cybersecurity-Tests, Penetration Testing, Red Teaming und Social Engineering

13.1 Cybersecurity-Tests, Penetration Tests, Schwachstellenscans, Red-Team-Aktivitäten und Social-Engineering-Massnahmen werden ausschliesslich auf Grundlage eines schriftlich definierten Testauftrags und einer vor Testbeginn unterzeichneten Authorization to Test durchgeführt.

13.2 Der Testauftrag beziehungsweise die Authorization to Test legt mindestens den Auftraggeber, die autorisierten Ansprechpersonen, den Testzeitraum, den fachlichen und technischen Scope, die freigegebenen Zielsysteme, IP-Bereiche, Domains, Tenants, Anwendungen und Benutzergruppen, die zulässigen und unzulässigen Testmethoden, die Intensitätsgrenzen, Ausschlusszeiten, Abbruchkriterien, Notfallkontakte, Kommunikationswege sowie den Umgang mit Test- und Zugangsdaten fest.

13.3 Der Kunde bestätigt, zur Beauftragung der Tests berechtigt zu sein. Der Kunde beschafft sämtliche erforderlichen internen und externen Zustimmungen und stellt sicher, dass Rechte Dritter nicht verletzt werden. Systeme, Netze, Cloud-Umgebungen oder Ressourcen Dritter dürfen nur getestet werden, wenn vor Testbeginn eine entsprechende nachweisbare Berechtigung vorliegt.

13.4 ONAX führt die Tests mit branchenüblicher Sorgfalt und innerhalb des freigegebenen Scopes durch. Der Kunde anerkennt, dass Cybersecurity-Tests trotz sorgfältiger Durchführung naturgemäss Risiken beinhalten können, insbesondere Systemunterbrüche, Performanceeinbussen, Fehlalarme, Sperrungen, Sicherheitsmeldungen, Datenveränderungen oder vorübergehende Einschränkungen von Diensten.

13.5 Verwirklicht sich trotz vertragsgemässer und sorgfältiger Durchführung ein typisches und im Rahmen des Testauftrags offengelegtes Testrisiko, richtet sich eine allfällige Haftung von ONAX nach Ziff. 18. Die Haftung für rechtswidrige Absicht und grobe Fahrlässigkeit sowie jede weitere zwingende gesetzliche Haftung bleiben vorbehalten.

13.6 Der Kunde stellt sicher, dass erforderliche interne Stellen, externe Dienstleister und betroffene Dritte rechtzeitig informiert sowie notwendige Ausnahmen, Freigaben und Eskalationswege eingerichtet werden. Bei ausdrücklich vereinbarten Blind-, Red-Team- oder Social-Engineering-Tests muss mindestens eine autorisierte Vertrauensperson des Kunden als Notfall- und Eskalationskontakt bezeichnet werden.

13.7 ONAX darf einen Test unterbrechen oder abbrechen, wenn eine erhebliche Gefährdung von Systemen, Daten oder Dritten droht, der vereinbarte Scope unklar ist, eine erforderliche Berechtigung fehlt oder ein Abbruchkriterium erreicht wurde. ONAX informiert die autorisierte Kontaktperson des Kunden so rasch wie unter den Umständen möglich.

13.8 ONAX behandelt im Rahmen der Tests erlangte Informationen vertraulich und verwendet diese ausschliesslich zur Durchführung, Dokumentation und Nachbearbeitung der vereinbarten Leistungen. Feststellungen und Berichte werden gemäss der vereinbarten Klassifizierung geschützt.

13.9 Temporär erhobene oder erzeugte Testdaten, Zugangsdaten und technische Artefakte werden nach Abschluss der vereinbarten Nachbearbeitung gelöscht, anonymisiert oder dem Kunden übergeben. Fristen und Ausnahmen richten sich nach dem Testauftrag, dem DPA, dem vereinbarten Löschkonzept sowie gesetzlichen Aufbewahrungs- und konkreten Beweissicherungspflichten.

13.10 Änderungen des Scopes oder der zugelassenen Testmethoden bedürfen vor ihrer Umsetzung der Freigabe einer in der Authorization to Test bezeichneten autorisierten Person.

14. Incident Response, Forensik und Notfallmassnahmen

14.1 Bei Sicherheitsvorfällen oder Verdacht darauf ist ONAX berechtigt, im Rahmen des Auftrags geeignete Massnahmen zur Analyse, Eindämmung und Behebung zu ergreifen, insbesondere Isolation von Systemen, Sperrung von Konten, Sicherung von Logs, Kopien oder forensischen Images.

14.2 Bei einer unmittelbar drohenden erheblichen Beeinträchtigung der Vertraulichkeit, Integrität oder Verfügbarkeit von Systemen oder Daten ist ONAX berechtigt, vorläufige und verhältnismässige Sofortmassnahmen zu treffen, sofern die rechtzeitige Zustimmung einer autorisierten Kontaktperson trotz angemessener Bemühungen nicht eingeholt werden kann. Solche Massnahmen können insbesondere die vorübergehende Isolation betroffener Systeme, die Sperrung kompromittierter Konten, die Einschränkung von Netzwerkverbindungen, die Sicherung relevanter Protokolldaten sowie die Erstellung technisch erforderlicher Sicherungskopien oder forensischer Abbilder umfassen.

14.3 Sofortmassnahmen sind auf das zur unmittelbaren Gefahrenabwehr, Schadensbegrenzung oder Beweissicherung erforderliche Mass zu beschränken. ONAX dokumentiert Anlass, Zeitpunkt, Umfang, Dauer und wesentliche Auswirkungen der Massnahmen und informiert den Kunden so rasch wie unter den Umständen möglich.

14.4 Für die Fortführung von Massnahmen über die unmittelbare Gefahrenabwehr hinaus holt ONAX die Freigabe einer autorisierten Kontaktperson des Kunden ein, soweit nicht zwingende gesetzliche Pflichten oder behördliche Anordnungen entgegenstehen.

14.5 Bei forensischen Untersuchungen werden digitale Beweismittel nach einem angemessenen und dokumentierten Verfahren erfasst, gegen unbeabsichtigte Veränderungen geschützt und nur den hierfür autorisierten Personen zugänglich gemacht. Umfang, Aufbewahrungsdauer, Herausgabe und Löschung richten sich nach dem individuellen Auftrag, dem DPA sowie gesetzlichen und konkreten Beweissicherungsanforderungen.

14.6 Der Kunde bleibt für gesetzliche und vertragliche Melde-, Informations- und Konsultationspflichten gegenüber Behörden, betroffenen Personen, Kunden, Versicherern, Arbeitnehmervertretungen oder sonstigen Dritten verantwortlich, soweit diese Verantwortung nicht ausdrücklich und schriftlich ONAX übertragen wurde. ONAX unterstützt den Kunden im vereinbarten Umfang.

15. 24/7 Remote-Zugriff und Emergency Access

15.1 Soweit vereinbart, erhält ONAX Remote-Zugriff auch ausserhalb Geschäftszeiten zur Leistungserbringung und Notfallintervention.

15.2 Der Kunde anerkennt Restrisiken von Remote-Zugängen, insbesondere Missbrauch, kompromittierte Zugangsdaten, Angriffe auf Remote-Systeme und erhöhte Angriffsfläche. Der Kunde ist für sichere Verwaltung und rechtzeitigen Entzug nicht mehr benötigter Zugriffe mitverantwortlich.

16. Informationssicherheit, ISO/IEC 27001 und TOMs

16.1 ONAX betreibt ein Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) gemäss ISO/IEC 27001 und setzt angemessene technische und organisatorische Massnahmen (TOMs) um.

16.2 Der Kunde anerkennt, dass trotz angemessener Sicherheitsmassnahmen ein Restrisiko verbleibt und eine vollständige Sicherheit von IT-Systemen nicht garantiert werden kann.

16.3 Der Kunde verpflichtet sich, angemessene eigene Informationssicherheitsmassnahmen umzusetzen, insbesondere Schutz von Zugangsdaten, Patch-Management, Backup, Schulung von Mitarbeitenden sowie sichere Nutzung der Systeme.

17. Datenschutz, Auftragsbearbeitung und Löschung von Kundendaten

17.1 Soweit ONAX Personendaten im Auftrag des Kunden bearbeitet, gelten die Bestimmungen des separaten Auftragsbearbeitungsvertrags (DPA) sowie der TOM Annex.

17.2 Nach Abschluss der vereinbarten Leistungen bzw. nach Vertragsende werden im Rahmen der Leistungserbringung bearbeitete oder erzeugte personenbezogene Daten sowie sonstige Kundendaten gelöscht, anonymisiert oder dem Kunden auf Wunsch zurückgegeben, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten, berechtigten Dokumentations-/Beweissicherungsinteressen oder abweichenden schriftlichen Vereinbarungen bestehen.

17.3 Löschungen erfolgen nach einem angemessenen, dokumentierten Verfahren. Backups können technisch bedingt erst im Rahmen regulärer Backup-Zyklen überschrieben oder gelöscht werden, sofern keine abweichenden gesetzlichen oder vertraglichen Pflichten bestehen.

18. Haftung

18.1 ONAX haftet für direkte Schäden, die durch eine schuldhafte Verletzung vertraglicher Pflichten verursacht wurden, nach Massgabe der nachfolgenden Bestimmungen. Die Haftung für rechtswidrige Absicht und grobe Fahrlässigkeit sowie jede weitere zwingende gesetzliche Haftung bleiben uneingeschränkt vorbehalten.

18.2 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet ONAX nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemässe Durchführung des Vertrags überhaupt ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vernünftigerweise vertrauen darf.

18.3 Die Haftung von ONAX bei leichter Fahrlässigkeit ist je Vertragsjahr und betroffenem Vertragsverhältnis auf die Nettovergütung begrenzt, welche der Kunde für die konkret betroffene Leistung in den zwölf Monaten vor Eintritt des haftungsbegründenden Ereignisses bezahlt hat, höchstens jedoch auf CHF 250'000. Bei einer Vertragsdauer von weniger als zwölf Monaten ist die bis zum haftungsbegründenden Ereignis bezahlte beziehungsweise für die ersten zwölf Vertragsmonate vertraglich geschuldete Nettovergütung massgebend. Mehrere Schäden aus derselben Ursache oder aus wirtschaftlich oder technisch zusammenhängenden Ursachen gelten als ein Schadenereignis.

18.4 Die vorstehende Haftungsbegrenzung gilt nicht, soweit eine Beschränkung gesetzlich unzulässig ist, insbesondere bei rechtswidriger Absicht oder grober Fahrlässigkeit. Sie gilt ferner nicht für Personenschäden, soweit eine Beschränkung gesetzlich ausgeschlossen ist.

18.5 Soweit gesetzlich zulässig, ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit für indirekte Schäden und Folgeschäden ausgeschlossen. Dazu gehören insbesondere entgangener Gewinn, entgangene Einsparungen, Produktions- und Nutzungsausfälle, Reputationsschäden sowie mittelbare Schäden infolge von Ansprüchen Dritter. Der Ausschluss gilt nicht, soweit solche Schäden aufgrund der konkreten Vertragsverletzung typischerweise vorhersehbar waren und aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht resultieren oder ONAX hierfür nach zwingendem Recht einzustehen hat.

18.6 Für Datenverlust oder Datenbeschädigung haftet ONAX bei leichter Fahrlässigkeit höchstens in Höhe des Aufwands, der bei ordnungsgemässer und dem Kunden zumutbarer Datensicherung für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre. Diese Beschränkung gilt nicht, soweit ONAX die Datensicherung oder Wiederherstellung ausdrücklich als eigene vertragliche Hauptleistung übernommen und die betreffende Pflicht verletzt hat.

18.7 Für Cybersecurity-Tests, Incident Response, Forensik, Remote-Zugriffe und Emergency Access gelten die vorstehenden Haftungsbestimmungen unter Berücksichtigung der besonderen technischen und betrieblichen Risiken dieser Leistungen sowie des schriftlich vereinbarten Scopes. Typische und dem Kunden vorab offengelegte Restrisiken begründen für sich allein keine Pflichtverletzung von ONAX.

18.8 Für Leistungen, Infrastrukturen, Software, Cloud-Dienste und sonstige Komponenten Dritter haftet ONAX nur, soweit ONAX deren Auswahl, Instruktion, Integration oder Überwachung schuldhaft verletzt hat oder ONAX die betreffende Leistung ausdrücklich als eigene Leistung zugesichert hat. Zwingende gesetzliche Bestimmungen bleiben vorbehalten.

18.9 Ansprüche Dritter sind nur ersatzfähig, soweit ONAX hierfür nach dem anwendbaren Recht einzustehen hat. Der Kunde informiert ONAX unverzüglich über entsprechende Ansprüche, gibt ohne Zustimmung von ONAX keine Anerkenntnisse oder Vergleiche ab und ermöglicht ONAX eine angemessene Mitwirkung bei der Rechtsverteidigung. Diese Mitwirkungspflicht gilt nicht, soweit sie dem Kunden im Einzelfall unzumutbar ist.

18.10 Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und Haftungsbegrenzungen gelten auch zugunsten der Organe, Mitarbeitenden, Beauftragten und beigezogenen Hilfspersonen von ONAX, soweit gesetzlich zulässig.

18.11 Schadenersatzansprüche des Kunden bleiben in jedem Fall auf den nachgewiesenen Schaden beschränkt. Der Kunde trifft angemessene und zumutbare Massnahmen zur Vermeidung und Minderung eines Schadens.

19. Versicherung und Risikoübertragung

19.1 Der Kunde ist dafür verantwortlich, im Rahmen seines betrieblichen Risikomanagements zu prüfen, ob und in welchem Umfang ein seinem individuellen Risikoprofil angemessener Versicherungsschutz erforderlich ist. ONAX empfiehlt insbesondere die Prüfung eines angemessenen Cyber-, Betriebsunterbruch- und Haftpflichtversicherungsschutzes. Weitergehende Versicherungspflichten können individualvertraglich vereinbart werden.

19.2 Soweit ein Schaden durch eine Versicherung des Kunden gedeckt ist, bleibt es dem Kunden überlassen, Versicherungsleistungen nach Massgabe des jeweiligen Versicherungsvertrags in Anspruch zu nehmen. Ein Verzicht des Versicherers auf Rückgriff gegen ONAX wird nur geschuldet, wenn dies individualvertraglich ausdrücklich vereinbart wurde.

20. Kundendaten und Kommunikation

20.1 ONAX bearbeitet Kunden-, Vertrags-, Kontakt-, Nutzungs- und Abrechnungsdaten, soweit dies zur Vertragsanbahnung, Vertragserfüllung, Leistungserbringung, Dokumentation, Abrechnung, Qualitätssicherung, Informationssicherheit sowie zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten erforderlich ist.

20.2 Personendaten werden nach Massgabe des anwendbaren Datenschutzrechts, der Datenschutzerklärung von ONAX und, soweit ONAX Personendaten im Auftrag des Kunden bearbeitet, des vereinbarten DPA und TOM Annex bearbeitet.

20.3 ONAX darf Kunden- und Personendaten an beizugezogene Dienstleister, Subunternehmer, Hersteller, Cloud-Anbieter und sonstige Dritte weitergeben, soweit dies zur Vertragserfüllung erforderlich, vom Kunden angewiesen, gesetzlich vorgeschrieben oder anderweitig rechtlich zulässig ist. Die Empfänger werden, soweit erforderlich, angemessen zur Vertraulichkeit, zum Datenschutz und zur Informationssicherheit verpflichtet.

20.4 Vertrauliche Kundeninhalte, Zugangsdaten, Sicherheitsinformationen, technische Dokumentationen und Geschäftsgeheimnisse dürfen nur für die vereinbarten Zwecke und nur durch hierzu berechtigte Personen verwendet werden.

20.5 Eine Verwendung des Kundennamens, Kundenlogos, einer Projektbeschreibung oder anderer Referenzangaben zu Marketing- oder Referenzzwecken bedarf der vorgängigen Zustimmung des Kunden in Textform. Eine erteilte Zustimmung kann aus sachlichem Grund für die zukünftige Nutzung widerrufen werden.

20.6 ONAX kann dem Kunden Informationen zu bestehenden Leistungen, sicherheitsrelevanten Änderungen, Wartung, Vertragsabwicklung und vergleichbaren eigenen Angeboten zustellen, soweit dies rechtlich zulässig ist. Der Kunde kann nicht vertragsnotwendigen Marketingmitteilungen jederzeit widersprechen.

21. Vertragsdauer, Kündigung und Leistungseinstellung

21.1 Vertragsdauer, Verlängerung und ordentliche Kündigungsfristen richten sich nach dem Individualvertrag, der Offerte oder den spezifischen Leistungsbedingungen. Fehlt eine besondere Regelung, kann ein Vertrag über wiederkehrende Leistungen unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten auf das Ende eines Vertragsjahres gekündigt werden.

21.2 Jede Partei kann den Vertrag oder einen betroffenen Leistungsteil aus wichtigem Grund ausserordentlich kündigen, wenn der kündigenden Partei die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses nach Treu und Glauben nicht mehr zugemutet werden kann.

21.3 Bei einer heilbaren wesentlichen Vertragsverletzung setzt die kündigende Partei der anderen Partei vor der Kündigung grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Behebung der Vertragsverletzung.

21.4 Eine vorgängige Nachfrist ist nicht erforderlich, wenn die Vertragsverletzung nicht heilbar ist, Gefahr im Verzug besteht, eine Fortführung bis zum Ablauf der Nachfrist unzumutbar wäre oder die andere Partei die betreffende oder eine vergleichbare wesentliche Vertragsverletzung trotz vorgängiger Aufforderung wiederholt.

21.5 ONAX kann betroffene Leistungen insbesondere dann ausserordentlich kündigen, zurückhalten, einschränken oder einstellen, wenn der Kunde wesentliche Zahlungspflichten trotz Nachfrist verletzt, die Leistungen rechtswidrig oder missbräuchlich nutzt, erhebliche Sicherheitsrisiken verursacht, erforderliche Mitwirkungspflichten trotz Aufforderung nicht erfüllt oder notwendige Berechtigungen und Freigaben fehlen. Ziff. 9 bleibt vorbehalten.

21.6 Bei Vertragsende unterstützt ONAX den Kunden auf dessen rechtzeitiges Verlangen bei einer geordneten Übergabe der vereinbarten Daten, Dokumentationen, Konfigurationen und administrativen Zugänge. Umfang, Format, Termine und Vergütung der Exit- und Transitionsleistungen richten sich nach dem Individualvertrag oder werden nach Aufwand vereinbart.

21.7 Der Kunde ist dafür verantwortlich, vor Vertragsende die erforderlichen Datenexporte zu verlangen, Daten zu übernehmen und neue Dienstleister oder Zugänge rechtzeitig bereitzustellen. ONAX informiert den Kunden, soweit vereinbart, über wesentliche Massnahmen und Fristen des Offboardings.

21.8 Nach Abschluss der Übergabe und Ablauf vereinbarter Aufbewahrungs- oder Übergangsfristen ist ONAX berechtigt und, soweit anwendbar, verpflichtet, noch vorhandene Kundendaten nach Massgabe von Ziff. 17, dem DPA und dem vereinbarten Löschkonzept zu löschen oder zu anonymisieren. Gesetzliche Aufbewahrungs- und konkrete Beweissicherungspflichten bleiben vorbehalten.

21.9 Die Vertragsbeendigung berührt bereits entstandene Zahlungsansprüche sowie Bestimmungen nicht, die ihrer Natur nach über die Beendigung hinaus gelten. Dazu gehören insbesondere Vertraulichkeit, Datenschutz, Schutzrechte, Haftung, Datenrückgabe, Löschung und Gerichtsstand.

21.10 Nicht mehr stornierbare Hersteller-, Lizenz-, Cloud-, Carrier- und sonstige Drittanbietergebühren, zu deren Bezug sich ONAX im Auftrag des Kunden verpflichtet hat, bleiben bis zum Ablauf der betreffenden Mindest- oder Kündigungsfrist vom Kunden geschuldet, sofern ONAX den Kunden vor Vertragsabschluss oder Bestellung auf diese Bindung hingewiesen hat.

22. Erfüllungsort, Gerichtsstand und anwendbares Recht

22.1 Erfüllungsort ist Casis. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist CH-7430 Thusis, soweit gesetzlich zulässig.

22.2 Es gilt Schweizer materielles Recht. Das Wiener Kaufrecht (CISG) ist ausgeschlossen.

23. Salvatorische Klausel

23.1 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB oder anderer Vertragsbestandteile ganz oder teilweise unwirksam, undurchsetzbar oder lückenhaft sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

23.2 An die Stelle einer unwirksamen oder undurchsetzbaren Bestimmung tritt die anwendbare gesetzliche Regelung. Die Parteien werden, soweit erforderlich und rechtlich zulässig, eine wirksame Regelung vereinbaren, die dem erkennbaren wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchsetzbaren Bestimmung möglichst nahekommt, ohne deren unwirksamen Inhalt fortzuführen.

23.3 Entsprechendes gilt für unbeabsichtigte Vertragslücken. Die Auslegung und Ergänzung hat unter Berücksichtigung des Vertragszwecks, der vereinbarten Risikoverteilung und des Grundsatzes von Treu und Glauben zu erfolgen.