

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Cloud Solution GmbH · Version 3.0 · 13. September 2026

1. Geltung und Vertragsabschluss

Diese AGB gelten für Geschäftskunden der Cloud Solution GmbH, Engelgasse 10a, 9000 St. Gallen («Cloud Solution»), wenn sie im jeweiligen Auftrag vereinbart werden. Sie regeln Beratung, Projekte, Softwareentwicklung, Administration, Managed Services, Backup und die vereinbarte Beschaffung von Drittleistungen. Für Konsumentengeschäfte sind gesonderte Bedingungen erforderlich.

Ein Vertrag kommt durch Annahme eines Angebots oder einer Auftragsbestätigung zustande. E-Mail und dokumentierte elektronische Zustimmung genügen, soweit das Gesetz keine besondere Form verlangt. Angebote gelten ohne andere Angabe 30 Tage. Cloud Solution stellt die einbezogenen Dokumente vor Abschluss in speicherbarer Form bereit. Einkaufsbedingungen des Kunden gelten nur, soweit ausdrücklich angenommen.

Massgeblich ist die bei Abschluss bezeichnete AGB-Version. Die Veröffentlichung einer neuen Fassung ändert bestehende Verträge nicht automatisch.

2. Vertragsbestandteile und Rangfolge

Individuell vereinbarte Abweichungen gehen vor. Im Übrigen gelten in dieser Reihenfolge: Auftrag bzw. Servicevertrag mit kundenspezifischen Anlagen, vereinbarte Servicebeschreibung und SLA, diese AGB. Für die Bearbeitung von Personendaten gehen der vereinbarte AVV und seine konkretisierenden Anlagen den übrigen Standardbedingungen vor. Eine individuelle Abweichung vom AVV muss ausdrücklich als solche bezeichnet werden und darf zwingendes Datenschutzrecht nicht verletzen.

Herstellerbedingungen regeln die jeweilige Drittleistung. Sie ersetzen weder die Pflichten von Cloud Solution noch den AVV über ihre eigene Bearbeitung. Mehrere Aufträge bleiben selbständig, soweit keine Verbindung vereinbart ist.

3. Leistungen und Verantwortungsbereich

Geschuldet sind die im Auftrag beschriebenen Leistungen. Cloud Solution erbringt sie sorgfältig und fachgerecht. Ein bestimmtes Arbeitsergebnis oder ein messbares Service-Level ist nur geschuldet, wenn konkret vereinbart. Die rechtliche Einordnung der Leistung richtet sich nach ihrem Inhalt.

Microsoft betreibt seine Cloud-Plattformen. Cloud Solution übernimmt deren vereinbarte Konfiguration, Administration oder Betreuung. Eine eigene Speicherung von Kundendaten erfolgt nur im vereinbarten Umfang, insbesondere bei einem beauftragten Backup auf Infrastruktur von Cloud Solution. Absolute Sicherheit, störungsfreie Drittplattformen und die Erkennung jedes Angriffs werden nicht zugesichert.

Cloud Solution darf qualifizierte Hilfspersonen einsetzen und bleibt für die ordnungsgemässe Erfüllung ihrer Pflichten verantwortlich. Für Unterauftragsbearbeiter gelten zusätzlich die Genehmigungsregeln des AVV.

4. Mitwirkung und Änderungen

Der Kunde benennt entscheidungsbefugte Ansprechpartner, stellt erforderliche Informationen, Lizenzen und angemessene Zugänge bereit und informiert über relevante Änderungen. Er entscheidet über die Rechtmässigkeit seiner Datenbearbeitung, Nutzerberechtigungen und Geschäftsprozesse. Cloud Solution bleibt für ihre eigenen gesetzlichen und vertraglichen Pflichten verantwortlich.

Verzögerungen wegen fehlender Mitwirkung werden dokumentiert und mit angemessener Nachfrist angezeigt. Nachweisbarer zusätzlicher Aufwand wird nach vorheriger Information zu vereinbarten Sätzen verrechnet.

Termine verschieben sich angemessen.

Leistungsänderungen werden vor Ausführung mit Umfang, Kosten und Terminfolgen dokumentiert freigegeben. Das gilt auch für KI- und Automatisierungsfunktionen mit zusätzlichen Datenempfängern oder Berechtigungen. Ohne vereinbarte Notfallvollmacht darf Cloud Solution keine unbegrenzten kostenpflichtigen Massnahmen im Namen des Kunden auslösen.

5. Servicezeiten und Notfälle

Servicezeiten, Meldekanäle und Reaktionszeiten stehen im Servicevertrag. Ohne ausdrückliche SLA-Vereinbarung bestehen keine garantierten Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten und keine Rufbereitschaft. Automatisiertes Monitoring bedeutet nicht durchgehende menschliche Bearbeitung. Vereinbarte und gesetzliche Pflichten zur Meldung von Datensicherheitsverletzungen bleiben unberührt.

Ein SLA beschreibt den Beginn der qualifizierten Bearbeitung und nicht automatisch eine Frist zur vollständigen Behebung. Leistungen ausserhalb der Servicezeiten setzen eine Vereinbarung und verfügbare Kapazität voraus; Zuschläge müssen im Auftrag bezeichnet sein.

6. Vergütung und Zahlung

Preise verstehen sich in CHF zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer, soweit nicht anders angegeben. Pauschalen umfassen nur die bezeichneten Leistungen. Zusätzlicher Aufwand wird zu den vereinbarten Sätzen abgerechnet. Ohne vereinbarten Preis ist vor Beauftragung eine Preisvereinbarung einzuholen.

Rechnungen sind innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum zahlbar. Nach Ablauf tritt Verzug ein; der Verzugszins beträgt 5 Prozent pro Jahr. Beanstandungen sind zeitnah mitzuteilen; unbestrittene Beträge bleiben zahlbar. Die Verrechnung rechtskräftig festgestellter oder anerkannter Forderungen ist zulässig.

Bei erheblichem Zahlungsverzug darf Cloud Solution nach schriftlicher Ankündigung und mindestens zehn Kalendertagen Nachfrist betroffene Leistungen verhältnismässig aussetzen. Gesetzliche Pflichten, notwendige Datensicherung zur Vermeidung einer durch die Aussetzung verursachten Schädigung und ein geordneter Datenzugang bleiben gewahrt. Eine Aussetzung berechtigt nicht zur eigenmächtigen Löschung von Kundendaten.

7. Drittleistungen, Lizenzen und Preise

Art, Menge, Hersteller, Vertragslaufzeit, Zahlungsintervall, Verlängerung und Kündigungsfrist von Drittleistungen werden vor Bestellung festgehalten. Monatliche Zahlung bedeutet nicht monatliche Kündbarkeit. Nicht stornierbare Lizenz- oder Reservierungsbindungen werden nur nach dokumentierter Kundenfreigabe eingegangen.

Herstellerbedingungen und erforderliche Kundenvereinbarungen werden dem Kunden vor Bestellung zugänglich gemacht; ihre Annahme wird dokumentiert. Eine pauschale Vollmacht zur Annahme beliebiger künftiger Herstellerbedingungen entsteht nicht.

Preisänderungen für eigene Leistungen bedürfen einer Vereinbarung; ohne besondere Preisänderungsklausel kann eine Partei eine Anpassung auf den nächsten ordentlich kündbaren Termin anbieten. Bis zu einer wirksamen Änderung gelten die vereinbarten Preise. Die Weitergabe von Herstellerpreisen, Wechselkursen und Verbrauchskosten richtet sich ausschliesslich nach der ausdrücklich vereinbarten Berechnungsgrundlage. Es gibt keine nachträglich erfundenen Aufschläge.

8. Projekte, Abnahme und Mängel

Für vereinbarte Werkleistungen werden Ergebnisse und Abnahmekriterien festgelegt. Nach Bereitstellung prüft der Kunde innert zehn Arbeitstagen und meldet Mängel nachvollziehbar. Wesentliche Mängel hindern die Abnahme; unwesentliche Mängel werden protokolliert und innert angemessener Frist behoben. Eine stillschweigende Abnahme wird nicht allein aus Fristablauf abgeleitet.

Cloud Solution erhält zunächst Gelegenheit zur angemessenen Nachbesserung. Schlägt diese fehl oder ist sie unzumutbar, richten sich die weiteren Ansprüche nach dem anwendbaren Gesetz. Verdeckte Mängel sind nach Entdeckung zeitnah zu melden. Es gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen, soweit individuell nichts wirksam Abweichendes vereinbart ist.

Für laufende Dienstleistungen tritt an die Stelle der Werkabnahme die vereinbarte Leistungsdokumentation. Bei Drittprodukten gelten deren Bedingungen im jeweiligen Rechtsverhältnis; eigene schuldhaft Auswahl-, Konfigurations- oder Betreuungsfehler von Cloud Solution werden dadurch nicht ausgeschlossen.

9. Rechte an Arbeitsergebnissen

Kundendaten und vorbestehende Kundenrechte verbleiben beim Kunden. Vorbestehende Werkzeuge, Bibliotheken, Vorlagen und generische Methoden von Cloud Solution verbleiben bei Cloud Solution. Nach vollständiger Zahlung erhält der Kunde an den für ihn erstellten Ergebnissen ein zeitlich und räumlich unbeschränktes, nicht ausschliessliches Recht zur eigenen betrieblichen Nutzung und zur Bearbeitung durch beauftragte Dienstleister.

Quellcodeübergabe, Repository-Zugang, ausschliessliche Rechte und Weitervertrieb werden im Projektauftrag geregelt. Dritt- und Open-Source-Lizenzen bleiben vorbehalten und werden soweit relevant ausgewiesen. Vertrauliche Kundeninformationen dürfen nicht zur Wiederverwendung weitergegeben werden.

10. Vertraulichkeit, Datenschutz und KI

Beide Parteien schützen nicht öffentliche Informationen der anderen Partei und verwenden sie nur für die Vertragserfüllung. Ausgenommen sind nachweislich bereits bekannte, unabhängig entwickelte oder rechtmässig öffentlich gewordene Informationen. Gesetzlich erforderliche Offenlegungen bleiben zulässig; die andere Partei wird soweit erlaubt vorher informiert. Die Pflicht besteht über das Vertragsende hinaus, solange ein berechtigtes Geheimhaltungsinteresse besteht.

Bearbeitet Cloud Solution Personendaten im Auftrag, vereinbaren die Parteien einen AVV mit Angaben zu Bearbeitung, technischen und organisatorischen Massnahmen und Unterauftragsbearbeitern. Das Fehlen einer Anlage bedeutet nicht, dass tatsächlich erfolgende Bearbeitung keine Auftragsbearbeitung wäre; fehlende Angaben sind vor Beginn zu ergänzen.

Kundendaten dürfen nicht ohne entsprechende Vereinbarung zum Training allgemein verfügbarer KI-Modelle verwendet oder in nicht freigegebene KI-Dienste eingegeben werden. Für eigene Kontakt-, Rechnungs- und gesetzlich erforderliche Geschäftsdaten handelt Cloud Solution im jeweils anwendbaren Umfang als eigenständige Verantwortliche; darüber informiert die Datenschutzerklärung.

11. Haftung

Cloud Solution haftet für schuldhaft verursachte direkte Schäden aus der Verletzung ihrer Pflichten. Bei leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung je Vertragsjahr insgesamt auf die Vergütung für eigene Leistungen im betroffenen Auftrag während zwölf Monaten, höchstens CHF 50'000, beschränkt. Bei kürzer laufenden Aufträgen zählt die vereinbarte Gesamtvergütung; bei laufenden Verträgen unter zwölf Monaten die auf zwölf Monate hochgerechnete eigene Servicevergütung. Durchlaufende Hersteller-, Lizenz- und Verbrauchskosten zählen nicht dazu.

Bei leichter Fahrlässigkeit sind entgangener Gewinn und mittelbare Folgeschäden ausgeschlossen. Angemessene unmittelbare Wiederherstellungskosten infolge einer schuldhaften Verletzung ausdrücklich übernommener Backup- oder Datensicherungspflichten gelten als direkte Schäden und unterliegen der vorgenannten Begrenzung.

Sämtliche Begrenzungen und Ausschlüsse gelten nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, bei Personenschäden oder soweit zwingendes Recht entgegensteht. Sie gelten auch nicht zulasten zwingender Rechte betroffener Personen. Eine weitergehende Haftungsregelung kann ausdrücklich vereinbart werden.

Störungen eines Dritten begründen nicht allein eine Haftung von Cloud Solution. Für eigene Pflichtverletzungen, insbesondere bei vereinbarter Konfiguration, Überwachung, Auswahl oder Eskalation, bleibt Cloud Solution verantwortlich.

12. Laufzeit, Beendigung und Übergabe

Beginn, Mindestlaufzeit und Kündigungsfristen werden pro Auftrag vereinbart. Fehlt eine Regelung für eine unbefristete laufende Betreuung, kann sie mit 30 Tagen Frist zum Monatsende beendet werden. Das Recht zur Beendigung aus wichtigem Grund sowie zwingende Widerrufs- und Kündigungsrechte, insbesondere nach Art. 404 OR soweit anwendbar, bleiben vorbehalten. Ein gesetzlicher Schadenersatz bei Beendigung zur Unzeit wird nicht durch eine pauschale Resthonorarforderung ersetzt.

Separat freigegebene Drittverpflichtungen werden bei Beendigung transparent abgerechnet, soweit sie rechtlich geschuldet und nicht vermeidbar oder übertragbar sind. Cloud Solution wirkt an einer zumutbaren Kostenminderung mit. Eine Servicekündigung beendet Drittverträge nicht automatisch.

Der Kunde erhält seine Daten und erforderlichen kundeneigenen Administrationszugänge unabhängig von einem Streit über offene Vergütung. Eine angemessen beauftragte Migration und zusätzliche Aufbereitung werden nach Aufwand verrechnet. Exportformat, Übergabefrist, Zugriffsende und Löschung richten sich nach dem Servicevertrag und AVV. Es besteht kein Recht, Kundenzugänge als Druckmittel zurückzuhalten.

13. Schlussbestimmungen

Änderungen und Kündigungen sind per E-Mail oder dokumentierter elektronischer Erklärung möglich, soweit keine gesetzliche Form entgegensteht. Unwirksame Bestimmungen werden durch eine rechtlich zulässige, dem Zweck möglichst nahe Regelung ersetzt; der übrige Vertrag bleibt soweit möglich bestehen.

Es gilt schweizerisches materielles Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand für Geschäftskunden ist der Sitz von Cloud Solution, soweit keine zwingende Zuständigkeit besteht.