

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

15.07.2020

Datacenter (Cloud) und Managed IT-Services

Allgemeine Regelungen

1 Anwendungsbereich und Geltung

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen zwischen den Kundinnen und Kunden (im folgenden «Kunden» genannt) und der VALiD IT-Services GmbH (nachfolgend «VALiD-ITS» genannt), für die Erbringung von wiederkehrenden Dienstleistungen im Rahmen von Datacenter (Cloud) Services und Managed IT-Services.

Einmalige Dienstleistungen, welche im Zusammenhang mit der Einführung der jeweiligen Services beim Kunden durch die VALiD-ITS erbracht werden, sind nicht Gegenstand dieser AGB. Diese werden auf der Basis der AGB für IT-Services, Projekte und Beratungen separat vereinbart und vergütet.

Die vorliegenden AGB sind Bestandteil sämtlicher Angebote und Verträge zwischen dem Kunden und der VALiD-ITS betreffend Datacenter (Cloud) und Managed-IT-Services. AGB des Kunden werden ausdrücklich wegbedungen.

2 Angebot/ Vertragsschluss

VALiD-ITS unterbreitet dem Kunden in der Regel ein Angebot in der Form eines Vertragsvorschlages. Das Angebot der VALiD-ITS einschliesslich Präsentationen erfolgt in der Regel unentgeltlich.

Soweit im Angebot nichts Abweichendes festgelegt wird, bleibt VALiD-ITS während 30 Tagen ab Ausstellungsdatum des Angebots an dieses gebunden.

Der Vertragsabschluss erfolgt durch Unterzeichnung des Angebotes oder eines separaten Vertrages. Mit der produktiven Nutzung des Service durch den Kunden gilt der Vertrag in jedem Fall als zustande gekommen.

Regieleistungen können durch den Kunden auch telefonisch oder per E-Mail in Auftrag gegeben werden. Regieleistungen sind Leistungen von VALiD-ITS, welche nicht in den anwendbaren Leistungsbeschreibungen enthalten sind.

3 Vertragsgegenstand und Vertragsbestandteile

Im Rahmen der Managed IT-Services erbringt VALiD-ITS Leistungen im Zusammenhang mit dem Betrieb, dem Unterhalt und der Überwachung der IT-Infrastruktur des Kunden.

Die Datacenter (Cloud) Services umfassen Dienstleistungen in den Bereichen Datacenter, Datenübertragung, Internet, Intranet, Security, System-Engineering, Server- und Storage-Engineering, Netzwerk (LAN/WAN), und Beratung.

Die Datacenter (Cloud) Services können von Dritten (Partner, Subunternehmen) betrieben werden. Die AGB deren haben ebenfalls ihre Gültigkeit, sofern diese nicht zum Nachteil des Kunden sind. Ist dies der Fall verpflichtet sich VALiD-ITS den Kunden entsprechend zu informieren.

Der Inhalt und der Umfang der durch VALiD-ITS zu erbringenden Leistungen wird in den Leistungsbeschreibungen der betreffenden Services sowie in der durch den Kunden und VALiD-ITS unterzeichneten Angeboten/ Vertragsurkunde detailliert geregelt. Die gesamte vertragliche Vereinbarung zwischen dem Kunden und VALiD-ITS besteht aus den folgenden Dokumenten:

- Angebote, Verträge, Nachträge/ Vertragszusätze
- Leistungsbeschrieb pro Service

- AGB

Bei einem Widerspruch zwischen den einzelnen Dokumenten gilt die oben genannte Rangordnung.

4 Dokumentation, Protokoll und Rapport

VALiD-ITS stellt sicher, dass im Rahmen der Managed IT-Services die entsprechende Dokumentation soweit erforderlich nachgeführt wird. VALiD-ITS führt ein Wartungs- und Pflegeprotokoll soweit vorgesehen und stellt es dem Kunden auf Verlangen zur Verfügung. Es enthält jene Informationen, welche für den weiteren Betrieb wesentlich sind. Wird die Instandsetzung nach Aufwand abgegolten, erhält der Kunde einen Arbeitsrapport oder die Aufwände werden gemäss VALiD-ITS Stunden-Rapport monatlich ausgewiesen. Die Informationen enthalten Datum, Art und Dauer der erbrachten VALiD-ITS Leistung.

5 Leistungsänderungen

Dem Kunden steht jederzeit die Möglichkeit offen, zusätzliche Services von VALiD-ITS oder im Rahmen eines vereinbarten Service mehr Leistungen zu beziehen. Der Kunde ist berechtigt, die vereinbarten Services nach Ablauf der Mindestvertragsdauer gemäss Ziffer 10 sowie unter Beachtung der Minimalanforderungen des Service um bis zu 25% auf die für ihn geltende nächste Rechnungsperiode zu reduzieren. Darüberhinausgehende Reduktionen müssen unter Einhaltung der Kündigungsfrist von Ziffer 9 erfolgen.

Leistungsänderungen müssen schriftlich (Brief oder E-Mail) in Auftrag gegeben werden. Wenn mit der Anpassung der Leistungen Zusatzaufwand für VALiD-ITS entsteht, dann ist dieser separat zu vergüten (Regieleistung).

6 Preise und Zahlungsbedingungen

Die vertraglich vereinbarten Serviceabonnemente werden dem Kunden zu dem vereinbarten Pauschalpreis periodisch im Voraus in Rechnung gestellt. Der Pauschalpreis deckt dabei die Leistungen ab, welche zur gehörigen Leistungserfüllung notwendig sind, höchstens aber diejenigen Leistungen, welche in der jeweiligen Leistungsbeschreibung als Standardleistungen definiert sind.

Zusätzliche, in der anwendbaren Leistungsbeschreibung nicht enthaltene Leistungen (Regieleistungen bzw. optionale Leistungen) werden zu den vereinbarten Preisen in Rechnung gestellt.

Steuern und Abgaben, die auf Abschluss oder Erfüllung des zwischen den Parteien bestehenden Vertrages erhoben werden, bzw. deren Erhöhung, gehen zu Lasten des Kunden. Sämtliche Preise in Angeboten und Verträgen zwischen dem Kunden und VALiD-ITS verstehen sich netto, ohne Skontoabzug in Schweizer Franken. Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten der VALiD-ITS werden zusätzlich in Rechnung gestellt.

Rechnungen der VALiD-ITS sind innert 20 Tagen nach Rechnungsstellung zu bezahlen.

Nach Ablauf der Zahlungsfrist ist der Kunde ohne weitere Mahnung in Verzug und die VALiD-ITS hat Anspruch auf 6% Verzugszins sowie Ersatz aller Mahn-, Inkasso-, Anwalts- und Gerichtskosten sowie des allfälligen weiteren Schadens. VALiD-ITS wird den Kunden mahnen und ihm eine Nachfrist von 10 Tagen setzen. Lässt der Kunde die Nachfrist verstreichen, setzt VALiD-ITS eine letzte Nachfrist von wiederum 10 Tagen. Bezahlt der Kunde die offenen Rechnungen auch dann nicht, hat VALiD-ITS das Recht, ohne weitere Mahnung die Erbringung der vereinbarten Services zu unterbrechen oder zu beenden. Die dadurch entstehenden Schäden und Kosten sind vom Kunden zu tragen.

7 Eigentum an Hardware

Sofern zwischen den Parteien nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart wird, geht an Hardware, welche VALiD-ITS im Rahmen der Vertragserfüllung beschafft oder dem Kunden zur Verfügung stellt, kein Eigentum über. Dies gilt auch dann, wenn die Hardware in den Räumen des Kunden installiert und betrieben wird. Der Kunde hat das Recht, die Hardware im Rahmen und zum Zweck des Servicebezugs zu nutzen.

VALiD-ITS oder ein Dritter bleiben Eigentümer der Hardware. Der Kunde ist verpflichtet, auf Verlangen von VALiD-ITS bei Massnahmen, die zum Schutz des Eigentums von VALiD-ITS bzw. des Dritten erforderlich sind, unverzüglich mitzuwirken und auf seine Kosten alle für die Begründung und die Aufrechterhaltung des Eigentumsvorbehalts erforderlichen Formalitäten zu erfüllen.

Der Kunde wird die gelieferten Gegenstände auf seine Kosten während der Dauer des Eigentumsvorbehalts sorgfältig behandeln, vor Beschädigung und dem Zugriff unberechtigter Dritter schützen sowie angemessen versichern. Er wird ferner alle Massnahmen treffen, damit der Eigentumsanspruch von VALiD-ITS oder des Dritten weder beeinträchtigt noch aufgehoben wird.

8 Zusammenarbeit mit Subunternehmern

VALiD-ITS ist berechtigt, zur Erbringung ihrer Leistungen gemäss vorliegendem Vertrag mit Subunternehmer zusammenzuarbeiten. Für das Verschulden der Subunternehmer haftet VALiD-ITS wie für eigenes.

9 Pflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, rechtzeitig sämtliche technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen zu schaffen, damit VALiD-ITS die vereinbarten Leistungen korrekt erbringen kann.

Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, fachkundige und ausreichend bevollmächtigte Ansprechpartner zu benennen, den Zugang zu Daten und Räumen zu gewährleisten und VALiD-ITS alle erforderlichen Informationen in der benötigten Form zur Verfügung zu stellen und aktuell zu halten. Dies betrifft insbesondere, aber nicht ausschliesslich die Informationen, die VALiD-ITS benötigt, um die für die Erbringung der Services erforderliche Software korrekt zu lizenzieren.

Der Kunde ist zudem dafür verantwortlich, die korrekte Lizenzierung der durch ihn eingesetzten und von VALiD-ITS betreuten Software zu gewährleisten. Ist für die Erbringung von Wartungs- und Betriebsleistungen ein laufender Wartungsvertrag mit dem Lieferanten von Hard- oder Software erforderlich, dann muss der Kunde sicherstellen, dass er über entsprechende gültige Verträge verfügt.

Der Kunde ist zudem für den Schutz und die korrekte Verwendung von Benutzerkennwörtern und Passwörtern in seinem Unternehmen verantwortlich.

Für den Inhalt von Daten, welche auf den Systemen gespeichert werden und die gesetzeskonforme Nutzung der Services ist ausschliesslich der Kunde verantwortlich. Ist eine rechtswidrige Nutzung durch eine zuständige Behörde angezeigt, ist sie offensichtlich oder besteht erheblicher Verdacht auf eine solche Nutzung, insbesondere aufgrund von Hinweisen Dritter, ist VALiD-ITS berechtigt, die Erbringung ihrer vertragsgemässen Leistung zu unterbrechen, die Dienstleistung für einen bestimmten Zeitraum auszusetzen und/oder den Vertrag frist- und entschädigungslos aufzulösen. Aufgrund einer gerichtlichen Verfügung oder einer behördlichen Anordnung ist die VALiD-ITS zudem gesetzlich verpflichtet, die Daten des Kunden herauszugeben.

Die Ergreifung von weiteren Massnahmen sowie die gerichtliche Geltendmachung von Schadenersatzforderungen im Falle der rechtswidrigen Nutzung bleiben ausdrücklich vorbehalten.

10 Vertragsbeginn und Vertragsbeendigung

Verträge beginnen mit der Unterzeichnung durch beide Parteien bzw. mit dem Bezug der Leistung durch den Kunden zu laufen.

Die Mindestvertragsdauer beträgt 6 Monate. Anschliessend kann der Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 1 Monat auf jedes Monatsende gekündigt werden.

Jede Partei hat das Recht, den Vertrag mit sofortiger Wirkung ausserordentlich zu kündigen, wenn die andere Partei wichtige Bestimmungen des Vertrages schwerwiegend und trotz schriftlicher Abmahnung und Ansetzen einer 10-tägigen Nachfrist zur Wiederherstellung des vertragsgemässen Zustandes ständig verletzt. Als wichtigen Grund anerkennen die Parteien insbesondere folgende:

- Zahlungsverzug durch den Kunden;
- Rechtswidrige Nutzung der Services gemäss Ziffer 9;
- Konkurs, Einstellung der Geschäftstätigkeit oder Liquidation des Kunden.

11 Folgen der Vertragsbeendigung

Bei einer Beendigung des Vertrages, unabhängig vom Grund, werden beide Parteien zum Zweck einer ordnungsgemässen Vertragsauflösung und Überführung der Daten des Kunden zusammenarbeiten. VALiD-ITS verpflichtet sich, dem Kunden bei Vertragsbeendigung alle diesem gehörenden Daten sowie dessen Hardware herauszugeben und den Kunden bei den erforderlichen Migrationshandlungen zu unterstützen.

Der Kunde ist verpflichtet, VALiD-ITS frühzeitig vor Vertragsende den für die Migrationshandlungen erforderlichen Unterstützungsbedarf mitzuteilen. VALiD-ITS wird dem Kunden auf Wunsch ein Angebot für die erforderlichen Dienstleistungen stellen. VALiD-ITS wird die vereinbarten personellen Ressourcen zur Verfügung stellen und dem Kunden oder einem von diesem beauftragten fachkundigen Dritten Zugang zu allen erforderlichen Räumen und Zugriff auf die erforderlichen Systeme gewähren. Für die Entschädigung der Aufwendungen von VALiD-ITS im Zusammenhang mit diesen Dienstleistungen gelten die zum Zeitpunkt der Kündigung gültigen Preise und Zahlungsbedingungen. VALiD-ITS kann die Vorauszahlung dieser Leistungen verlangen.

Können sich die Parteien nicht auf ein Vorgehen betreffend die Migration der Daten des Kunden einigen, dann wird VALiD-ITS dem Kunden bei Vertragsbeendigung eine Kopie seiner Daten auf einem Datenträger zur Verfügung stellen und Software des Kunden auf dieses Datum hin auf den eigenen Systemen deinstallieren.

VALiD-ITS wird bei Vertragsbeendigung bzw. nach der Migration der Daten des Kunden alle Daten des Kunden, welche sich in diesem Zeitpunkt noch auf ihren produktiven Systemen befinden, unwiederbringlich löschen, sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht für VALiD-ITS besteht. Der Kunde ist berechtigt, die Löschung der Daten auf eigene Kosten selbst oder durch unabhängige Dritte vor dem Zeitpunkt der Beendigung des Service auf den Systemen zu kontrollieren.

Bei einer generellen oder teilweisen Vertragsbeendigung, unabhängig vom Beendigungsgrund, ist der Kunde verpflichtet, VALiD-ITS alles herauszugeben, was er von dieser während der Erfüllung des Vertrages erhalten hat. Dies betrifft insbesondere aber nicht ausschliesslich Hardware, welche VALiD-ITS in den Räumen des Kunden installiert hat, um die vereinbarten Services erbringen zu können. Die Rückgabe durch den Kunden hat binnen 5 Tagen nach Beendigung des jeweiligen Vertrags bzw. nach der Beendigung der Migrationsleistungen zu erfolgen.

Hardware und Software des Kunden, welche im Datacenter von VALiD-ITS oder Dritten betrieben werden, werden auf das Vertragsende hin von VALiD-ITS deinstalliert. Die mit dem Abbau des Service verbundenen Kosten werden dem Kunden zu den vereinbarten Preisen nach Aufwand in Rechnung gestellt.

Schlussbestimmungen

12 Geheimhaltung, Datenschutz und Datensicherheit

Die Vertragspartner behandeln alle Tatsachen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Im Zweifel sind Tatsachen vertraulich zu behandeln und es besteht eine gegenseitige Konsultationspflicht.

Diese Geheimhaltungspflicht besteht bereits während der Vertragsverhandlungen und dauert nach Beendigung des Vertragsverhältnisses an, solange ein schutzwürdiges Geheimhaltungsinteresse vorliegt. Vorbehalten bleiben gesetzliche Auskunftsspflichten.

VALiD-ITS ist bewusst, dass sie die Daten des Kunden nur für die vereinbarten Zwecke bearbeiten darf. Die VALiD-ITS wird die Daten des Kunden insbesondere nicht an unberechtigte Dritte weitergeben, sofern

keine gesetzliche Verpflichtung zur Herausgabe besteht, beispielsweise aufgrund einer gerichtlichen Verfügung oder einer behördlichen Anordnung.

Die VALiD-ITS ergreift angemessene technische und organisatorische Massnahmen, um die Daten des Kunden vor dem Zugriff unbefugter Dritter zu schützen. VALiD-ITS speichert die Daten nur in der Schweiz. Die Massnahmen zur Gewährleistung der Datensicherheit sind in den Leistungsbeschreibungen beschrieben. Der Kunde ist verpflichtet, diese zu prüfen und zusätzliche Sicherheitsmassnahmen mit VALiD-ITS zu vereinbaren, falls diese für ihn nicht ausreichend sind.

VALiD-ITS ist jedoch berechtigt, ihre Ansprüche und Forderungen nach eigener Wahl auch am Wohnsitz oder Sitz des Kunden geltend zu machen.

Sempach Station, 15. Juli 2020

13 Gewährleistung und Haftung

VALiD-ITS wird ihre Leistungen fachmännisch und sorgfältig sowie gemäss den vereinbarten Spezifikationen erbringen. Zudem wird die VALiD-ITS im Rahmen der Leistungserbringung ausreichend qualifizierte Mitarbeitende einsetzen.

Einen völlig fehlerfreien, ungestörten oder ununterbrochenen Betrieb kann VALiD-ITS jedoch nicht vollumfänglich gewährleisten. Diese Gewährleistung gilt nicht im Falle von Vorkommnissen oder Umständen, deren Ursachen im Machtbereich des Kunden liegen, von diesem mit zu verantworten sind oder ganz oder teilweise auf sein Verschulden zurückzuführen sind sowie im Falle von höherer Gewalt.

VALiD-ITS gewährleistet, dass sie und von ihr beigezogene Dritte über alle Rechte verfügen, um ihre Leistungen vertragsgemäss zu erbringen. Sämtliche Unterlagen, die der Auftraggeber der VALiD-ITS zur Verfügung stellt, auch solche in elektronischer Form, dürfen ausschliesslich für die Leistungserbringung genutzt und kopiert werden. Insofern gewährleistet der Auftraggeber, dass die Verwendung der Unterlagen durch die VALiD-ITS keine Schutzrechte Dritter verletzt.

Mängel sind sofort nach Entdeckung zu rügen. Rechtzeitig geltend gemachte Gewährleistungsansprüche verjähren innert einem Jahr ab Vertragsabschluss. Liegt ein Mangel vor, hat der Kunde das Recht, Nachbesserung zu verlangen. VALiD-ITS behebt den Mangel innert angemessener Frist und trägt die daraus entstehenden Kosten. Weitere Gewährleistungsansprüche des Kunden sind, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

Die VALiD-ITS haftet dem Kunden für absichtlich oder grob fahrlässig zugefügte Schäden gemäss den gesetzlichen Bestimmungen. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit wird wegbedungen. Die VALiD-ITS haftet zudem nicht für Schäden, die auf höhere Gewalt zurückzuführen sind.

14 Geistiges Eigentum

Ohne ausdrücklich anderslautende Vereinbarung verbleiben sämtliche Schutzrechte sowie das Eigentum an Arbeitsergebnissen bei VALiD-ITS.

15 Abtretung, Übertragung und Verpfändung

Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis sowie der Vertrag als Ganzes dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Vertragspartners an Dritte weder ganz noch teilweise abgetreten, übertragen noch verpfändet werden. Diese Zustimmung wird nicht ohne Grund verweigert.

16 Vertragsänderungen

VALiD-ITS behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Über Änderungen der AGB wird der Kunde in geeigneter Form schriftlich informiert. Im Falle von Änderungen zum Nachteil des Kunden ist der Kunde berechtigt, den Vertrag ausserordentlich mit sofortiger Wirkung innerhalb eines Monats seit Wirksamwerden der neuen Vertragsbedingungen schriftlich zu kündigen.

17 Gerichtsstand und anwendbares Recht

Auf das vorliegende Vertragsverhältnis ist ausschliesslich Schweizer Recht anwendbar. Gerichtsstand für alle entstehenden Rechtsstreitigkeiten ist das zuständige Gericht am Sitz der VALiD-ITS.