

# **ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**

**von SwissCloudHosting Carè,**

**Version 3.0.0 vom 20.11.2022**

## **1. Geltungsbereich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)**

**1.1.** Der Auftragnehmer, SwissCloudHosting Carè, Herr Christian Carè, Pestalozzistrasse 107, CH – 3006 Thun, CHE-231.082.905 (nachfolgend: „AN“) erbringt für den Auftraggeber (nachfolgend: „AG“) Leistungen im Bereich Infrastruktur (vgl. nachfolgend lit. A) und des Betriebs von Hard- und Softwarekomponenten (Hosting, vgl. nachfolgend lit. B).

**1.2.** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend: „AGB“) gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Leistungen, die der AN gegenüber dem AG erbringt. Sie bilden Bestandteil aller individuellen Verträge (nachfolgend: „Vertrag/Verträge“ und / oder „SLA“) zwischen den Parteien. Allgemeine Geschäftsbedingungen des AG werden ausdrücklich wegbedungen.

## **A. LEISTUNGEN DES AG IM BEREICH INFRASTRUKTUR (OHNE HOSTING)**

### **2. Definition des Leistungsumfangs**

**2.1.** Der AN erbringt Leistungen im Bereich Beratungen, Analysen, Evaluationen, Realisierungen, Automatisierungen, Installationen, Einführungen sowie Schulungen und Support von Informatiklösungen sowie Open Source Software Lösungen und Handel mit Hard- und Software jeglicher Art.

**2.2.** Der genaue Umfang der Leistungen des AN ist im jeweiligen Vertrag mit dem AG festgelegt. Grundlage der für die Leistungserbringung vom AN eingesetzten Einrichtungen und der Technologie ist der qualitative und quantitative Leistungsbedarf des AG, wie er auf der Grundlage der vom AG zur Verfügung gestellten Vorgaben und Informationen ermittelt wurde.

### **3. Änderungen des Leistungsumfangs nach Vertragsabschluss**

**3.1.** Machen nach Vertragsabschluss neue Anforderungen des AG eine Änderung der vertragsgegenständlichen Leistungen bzw. der eingesetzten Technologie erforderlich, wird der AN auf Wunsch des AG ein entsprechendes Angebot unterbreiten (vgl. Ziffer 19 nachfolgend).

**3.2.** Der AN ist berechtigt, die zur Erbringung der Leistungen eingesetzten Einrichtungen nach freiem Ermessen zu ändern, wenn keine Beeinträchtigung der im Vertrag vereinbarten Leistungen zu erwarten ist.

**3.3.** Leistungen durch den AN, die vom AG über den jeweils im Vertrag vereinbarten Leistungsumfang hinaus in Anspruch genommen werden, resp. die auf geänderten Vorgaben gemäss vorstehender Ziffer 3.1. beruhen, sind nicht in der vertraglichen Vergütung enthalten und werden vom AG nach tatsächlichem Personal- und Sachaufwand zu den jeweils beim AN gültigen Sätzen vergütet. Dazu zählen insbesondere Leistungen ausserhalb der beim AN üblichen Geschäftszeit, das Analysieren und Beseitigen von Störungen und Fehlern, die durch unsachgemässe Handhabung oder Bedienung durch den AG oder sonstige nicht vom AN zu vertretende Umstände entstanden sind. Ebenso sind Schulungsleistungen grundsätzlich nicht in den Leistungen enthalten und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

## **4. Zeit und Ort der Leistungserbringung**

**4.1.** Die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch den AN erfolgt, soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart wurde, in der vom AG gewählten Weise (z.B. online, am Standort des Computersystems oder in den Geschäftsräumen des AN) innerhalb der normalen Arbeitszeit des AN. Erfolgt auf Wunsch des AG oder aufgrund besonderer Umstände, die dies erforderlich machen, eine Leistungserbringung ausserhalb der normalen Arbeitszeit, werden die Mehrkosten gemäss vorstehender Ziffer 3.3. gesondert in Rechnung gestellt.

## **5. Verantwortungsbereich des AG**

**5.1.** Der AN übernimmt keine Verantwortung für von ihm nicht betriebene, erstellte oder betreute Netze oder Netz- und sonstige Telekommunikationsleistungen bis zu einer im Vertrag definierten Schnittstelle, die den vertragsgegenständlichen Leistungen physisch oder logisch vorgelagert sind. Er übernimmt weiter keine Verantwortung für beim Kunden im Einsatz befindliche Software.

**5.2.** Der AN ist mangels ausdrücklicher Abrede im Vertrag nicht verpflichtet, Daten des AG oder Dritter, die ihm dieser zur Bearbeitung, zur Aufbewahrung oder zum Transport übergibt, auf deren Inhalt oder logischen Gehalt zu überprüfen. Erleidet der AN dadurch einen Schaden oder Mehraufwand, dass die ihm vom AG zur Verfügung gestellten Daten rechtswidrige Inhalte aufweisen und/oder nicht in einem Zustand sind, der sie für die Erbringung der vertraglichen Leistungen tauglich macht, so hat ihn der AG vollumfänglich schadlos zu halten.

**5.3.** Der AN haftet nicht für Schäden, die daraus entstehen, dass Dritte, deren Daten er zur Bearbeitung, Aufbewahrung oder Weiterleitung übernommen hat, oder sonstige Personen, zu denen er in keinem Vertragsverhältnis steht, missbräuchlich handeln, sofern er diesen Missbrauch im Rahmen des Standes der Technik und der branchenüblichen Standards nicht verhindern konnte bzw. musste.

**5.4.** Stellt der AN Client-Software zur Verfügung, so ist deren Funktionieren nur unter den vertraglich spezifizierten Rahmenbedingungen, insbesondere aber jedenfalls nur

unter der Bedingung gleichbleibender Betriebsumgebung und Identität der zu Vertragsschluss dem technischen Umfeld vorgelagerten Netzwerkdienstleistungen gewährleistet.

**5.5.** Der AN hat den AG über geplante Änderungen der Rahmenbedingungen und / oder der Betriebsumgebung vor Aktivierung derselben in Kenntnis zu setzen. Die Konsequenzen der Nichtbeachtung dieser Pflicht gehen zulasten des Kunden.

## **B. LEISTUNGEN DES AG IM BEREICH HOSTING**

### **6. Definition des Leistungsumfangs**

**6.1.** Der AN erbringt Leistungen im Bereich Webhosting, Cloudhosting und Serverhousing. Der genaue Umfang der Leistungen des AN wird im jeweiligen Vertrag mit dem AG festgelegt.

**6.2.** Der AN betreibt und wartet die Server und sorgt für die Anbindung des Servers an das Internet. Er überwacht die Funktionstüchtigkeit des Servers und seine Verbindung zum Internet und bemüht sich, auftretende Fehler, Unterbrechungen oder Störungen so rasch wie möglich zu beheben. Die ständige Verfügbarkeit sowie die fehlerfreie Funktion können aus technischen Gründen nicht zugesichert werden.

**6.3.** Über vorhersehbare Betriebsunterbrüche, die zur Störungsbehebung, zur Vornahme von Wartungsarbeiten, zum Ausbau des Dienstes etc. nötig sind, wird der AG soweit möglich rechtzeitig informiert.

### **7. Änderungen des Leistungsumfangs nach Vertragsabschluss**

**7.1.** Der AN behält sich vor, die Leistungen jederzeit anzupassen sowie Produktanpassungen und -neuerungen durchzuführen. Solche Änderungen treten mit der Veröffentlichung auf der Internetseite in Kraft. Ein ausserordentliches Kündigungsrecht des AG ist ausgeschlossen, wenn die Änderungen keine Nachteile für den Kunden mit sich bringen und / oder eine Preisanpassung einer gegebenenfalls vereinbarten Indexklausel entspricht. Wurden mit dem AG bei Vertragsabschluss Rabatte vereinbart, nimmt er an allfälligen Preissenkungen nicht teil, sofern dies nicht ausdrücklich anders schriftlich vereinbart wurde.

**7.2.** Sofern dem AG feste IP-Adressen zur Verfügung gestellt werden, behält sich der AN vor, diese jederzeit zu ändern, wenn dies aus Sicht des AN rechtlich oder technisch sinnvoll bzw. nötig erscheint. Allfällige aus der Änderung resultierende Ansprüche des AG, insbesondere für Aufwandsersatz, sind ausgeschlossen.

### **8. Pflichten des AG**

**8.1.** Der AG sichert dem AN zu, die Server im Verantwortungsbereich des AN nicht zur Speicherung oder Verbreitung von illegalem, insbesondere obszönen, pornographischen, hetzerischen, bedrohlichen oder ehrverletzenden Materials zu verwenden.

**8.2.** Der AG wird mit seinen beim AN gehosteten Seiten / Angeboten keine Immaterialgüter- und Lizenzrechte Dritter verletzen. Für die Rechtmässigkeit der Inhalte ist der AG selbst verantwortlich.

**8.3.** Der AG verpflichtet sich, ein für jeden zugängliches Impressum zu veröffentlichen.

**8.4.** Der AG verpflichtet sich weiter, keine Werbe-Rundschreiben oder Massenmailings (Mailingaktionen) mittels E-Mail über E-Mail-Adressen seiner Domain auszusenden, ohne von den E-Mail Empfängern dazu aufgefordert worden zu sein. Bei Verstoss können die E-Mail-Konten des AG temporär oder dauernd durch den AG gesperrt werden.

**8.5.** Es ist dem AN ausdrücklich untersagt, die vertragsgegenständlichen Hosting-Leistungen Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen, sofern diesbezüglich nicht ausdrücklich eine vorgängige anderslautende Abrede getroffen wurde.

## **9. Fair Use Policy**

**9.1.** Alle Leistungen, die im Serverangebot in unbegrenzter Menge angeboten werden, unterliegen dem Fair-Use-Prinzip, insbesondere Bezüglich Traffic-Volumen. Ein rechtmässiger und fairer Umgang seitens des AG mit den zur Verfügung gestellten Ressourcen wird vorausgesetzt.

**9.2.** Der AG ist sich dieses Umstands bewusst. Er nimmt zur Kenntnis, dass er diesem Fair-Use-Prinzip nicht zuwiderhandeln darf, um daraus einen persönlichen, wirtschaftlichen und/oder finanziellen Nutzen zu erzielen, welcher über den vertraglich vereinbarten Umfang hinausgeht.

## **10. Rechte des AN**

**10.1.** Der AN behält sich die Speicherung und Auswertung von Verbindungsdaten (Source- und Destination IP und sämtliche andere Logfiles) zu Verrechnungszwecken und zur Behebung technischer Mängel sowie zur Wahrung seiner Rechte und zum Zwecke der Erfüllung eigener gesetzlicher Pflichten vor.

**10.2.** Besteht der Verdacht, dass von einem Kundenaccount sicherheitsgefährdende Netzaktivitäten ausgehen, ist der AN ausdrücklich berechtigt, diesen Account zu sperren und zu trennen, um die eigenen Server und die Server anderer zu schützen. Die gesamten Kosten für eine solche Massnahme werden dem AG in Rechnung gestellt.

## **11. Verfügbarkeit und Reaktionszeit**

**11.1.** Der AN erbringt seine Leistungen mit höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. Er ist bestrebt, sämtliche Dienste rund um die Uhr störungsfrei und ohne Unterbrechungen anzubieten, überwacht die Funktionstüchtigkeit des Servers und seine Verbindung zum Internet und bemüht sich, auftretende Fehler,

Unterbrechungen oder Störungen so rasch wie möglich zu beheben. Er kann allerdings keine Gewähr dafür übernehmen, dass seine Dienste ohne Unterbrechung zugänglich sind, dass die gewünschten Verbindungen immer hergestellt werden können oder dass gespeicherte Daten unter allen Gegebenheiten erhalten bleiben. Mangels ausdrücklicher anderslautender Regelung im Vertrag, resp. in einem diesfalls zusätzlich abzuschliessenden SLA, wird keine bestimmte Verfügbarkeit zugesichert.

**11.2.** Die Server (bei Hosting und Housing und sonstigen Produkten) sind über eine komplexe Netzinfrastruktur an das Internet angeschlossen. Der Datenverkehr wird über verschiedene aktive und passive Netzwerkkomponenten geleitet (u.a. Router, Switches), die jeweils nur eine bestimmte maximale Datendurchsatzrate zulassen. Dadurch können die Datenverkehrskapazitäten für einzelne Server an bestimmten Punkten limitiert sein und nicht der theoretisch maximal am Switch-Port verfügbaren Bandbreite entsprechen. Der AN übernimmt keine Garantie für die Höhe der tatsächlich für den einzelnen Server zur Verfügung stehenden Bandbreite.

**11.3.** Sollten jedoch Dienste über einen zusammenhängenden Zeitraum von mehr als 24 Stunden nicht verfügbar sein, dann verlängert sich bei Vorauszahlung die Dauer der Leistungserbringung um diese 24 Stunden übersteigende Zeitspanne bzw. wird (bei anderen Abrechnungsformen) kein Entgelt für diesen Zeitraum verrechnet, sofern der AG dies innerhalb von 7 Tagen nach Ereignis beim AN in schriftlicher Form per Brief oder E-Mail anzeigt.

**11.4.** Der AN verpflichtet sich, mangels anderslautender Abrede im Vertrag, resp. in einem gegebenenfalls zusätzlich abzuschliessenden SLA, auf Unterbrechungsmeldungen des AG innerhalb von 48 Stunden während der Geschäftszeiten des AN zu reagieren.

## **C. NICHT IN DER VERTRAGLICH VEREINBARTEN VERGÜTUNG ENTHALTENE LEISTUNGEN**

**12.1.** Sofern im konkreten Vertrag, resp. in einem SLA nicht ausdrücklich anders vereinbart, sind insbesondere folgende Leistungen nicht durch die vertraglich vereinbarte Vergütung gedeckt und durch den AG zusätzlich zu vergüten:

**12.1.1.** In Ziffer 3.3. aufgeführte Kosten

**12.1.2.** Reisekosten der mit der Ausführung der Leistung beauftragten Mitarbeitenden und Subunternehmer des AN. Reisezeit gilt als Arbeitszeit.

**12.1.3.** Leistungen, die durch Änderungen des Betriebssystems, der Hardware und/oder durch nicht vertragsgegenständliche wechselseitig programmabhängige Softwareprogramme und Schnittstellen beim Kunden bedingt sind.

**12.1.4.** Individuelle Programmanpassungen bzw. Neuprogrammierungen für den AN.

**12.1.5.** Programmänderungen aufgrund von Änderungen gesetzlicher Vorschriften.

**12.1.6.** Die Beseitigung von durch den AG oder Dritte verursachte Fehler.

**12.1.7.** Datenkonvertierungen, Wiederherstellung von Datenbeständen und Schnittstellenanpassungen zu Beginn oder während Dauer des Vertragsverhältnisses.

**12.2.** Im Falle unberechtigter Inanspruchnahme von Leistungen ist der AN berechtigt, die angefallenen Kosten dem AG mit den jeweils gültigen Kostensätzen in Rechnung zu stellen.

## **D. GEMEINSAME BESTIMMUNGEN**

### **13. Beizug Dritter / Subunternehmer**

**13.1.** Der AN ist mangels anderslautender Abrede im Einzelfall auf eigenes Risiko ermächtigt, andere Unternehmen mit der Erbringung von Leistungen aus diesem Vertragsverhältnis zu beauftragen. Ein unmittelbares Vertragsverhältnis zwischen AG und dem vom AN beauftragten Subauftragnehmer kommt dadurch nicht zustande, es sei denn, der AG hätte den AN angewiesen, den weiteren Auftragnehmer in seinem (des AG) Namen zu beauftragen. In letzterem Fall haftet der AN nur für Auswahlverschulden, und zwar nur, wenn der AG ihn nicht zur Wahl eines bestimmten Auftragnehmers angewiesen hat.

**13.2.** Sofern der AN auf Wunsch des AG Leistungen Dritter vermittelt, kommen diese Verträge mangels anderslautender Abrede im Einzelfall ausschliesslich zwischen dem AG und dem Dritten zu den jeweiligen Bedingungen des Dritten zustande. Der AN ist nur für die von ihm selbst und von Subunternehmern, welche er zur Erbringung seiner Leistungen beizieht, verantwortlich.

### **14. Allgemeine Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des AG**

**14.1.** Der AG verpflichtet sich, sämtliche Voraussetzungen zu erfüllen und Massnahmen zu unterstützen, die für die Erbringung der Leistungen durch den AN erforderlich sind. Der AG verpflichtet sich weiter, alle Massnahmen zu ergreifen, die zur Erfüllung des Vertrags erforderlich sind und die nicht im Leistungsumfang des AN enthalten sind.

**14.2.** Sofern die Leistungen vor Ort beim AG erbracht werden, stellt der AG die zur Erbringung der Leistungen durch den AN erforderlichen Netzkomponenten, Anschlüsse, Versorgungsstrom inkl. Spitzenspannungsausgleich, Notstromversorgungen, Stellflächen für Anlagen, Arbeitsplätze sowie Infrastruktur in erforderlichem Umfang und Qualität (z.B. Klimatisierung) sowie die notwendigen Ansprechpersonen aus seinem Umfeld unentgeltlich zur Verfügung. Jedenfalls ist der AG für die Einhaltung der vom jeweiligen Hersteller geforderten Voraussetzungen für den Betrieb der Hardware verantwortlich. Ebenso hat der AG für die Raum- und Gebäudesicherheit, unter anderem für den Schutz vor Wasser, Feuer und Zutritt Unbefugter Sorge zu tragen. Der AG ist für besondere Sicherheitsvorkehrungen (z.B. Sicherheitszellen) in seinen Räumlichkeiten selbst verantwortlich.

**14.3.** Der AG ist nicht berechtigt, den Mitarbeitern des AN Weisungen im Hinblick auf die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen zu erteilen und wird alle Wünsche bezüglich der Leistungserbringung ausschliesslich an den vom AN benannten Ansprechpartner herantragen.

**14.4.** Der AG stellt zu den vereinbarten Terminen und auf eigene Kosten sämtliche vom AN zur Durchführung des Vertrages benötigten Informationen, Daten und Unterlagen in der vom AN geforderten Form zur Verfügung und unterstützt den AN auf Wunsch bei der Problemanalyse und Störungsbeseitigung, der Koordination von Verarbeitungsaufträgen und der Abstimmung der Leistungen. Änderungen in den Arbeitsabläufen beim AG, die Änderungen in den vom AN für den AG zu erbringenden Leistungen verursachen können, bedürfen der vorherigen Abstimmung mit dem AN hinsichtlich ihrer technischen und kommerziellen Auswirkungen.

**14.5.** Soweit dies nicht ausdrücklich im Leistungsumfang vom AN enthalten ist, wird der AG auf eigenes Risiko und auf eigene Kosten für eine Netzanbindung sorgen.

**14.6.** Der AG ist verpflichtet, die zur Nutzung der Leistungen vom AN erforderlichen Passwörter und Log-Ins vertraulich zu behandeln.

**14.7.** Der AG wird die dem AN übergebenen Daten und Informationen zusätzlich bei sich verwahren, so dass diese bei Verlust oder Beschädigung jederzeit rekonstruiert werden können.

**14.8.** Der AG wird alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten so zeitgerecht erbringen, dass der AN in der Erbringung der Leistungen nicht behindert wird. Der AG stellt sicher, dass der AN und/oder die durch den AN beauftragten Dritten für die Erbringung der Leistungen den erforderlichen Zugang zu den Räumlichkeiten beim AG erhalten. Der AG ist dafür verantwortlich, dass die an der Vertragserfüllung beteiligten Mitarbeiter seiner verbundenen Unternehmen oder von ihm beauftragte Dritte entsprechend an der Vertragserfüllung mitwirken.

**14.9.** Erfüllt der AG seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen oder in dem vorgesehenen Umfang, gehen die entsprechenden zeitlichen und finanziellen Konsequenzen vollumfänglich zu seinen Lasten und die vom AN erbrachten Leistungen gelten trotz möglicher Einschränkungen dennoch als vertragskonform erbracht. Zeitpläne für die vom AN zu erbringenden Leistungen verschieben sich in angemessenem Umfang. Der AG wird die dem AN hierdurch entstehenden Mehraufwendungen und/oder Kosten zu den beim AN jeweils geltenden Sätzen gesondert vergüten.

**14.10.** Der AG sorgt dafür, dass seine Mitarbeitenden und die ihm zurechenbaren Dritten die von AN eingesetzten Einrichtungen und Technologien sowie die ihm allenfalls überlassenen Vermögensgegenstände sorgfältig behandeln; der AG haftet dem AN für jeden Schaden.

**14.11.** Sofern nichts anderes vereinbart wird, erfolgen Beistellungen und Mitwirkungen des AG unentgeltlich.

## **15. Datensicherung / Backup**

**15.1.** Von Daten, die vom AG – gleich in welcher Form – an den AN übermittelt werden, stellt der AG Sicherungskopien her. Auch wenn die Server vom AN in der Regel regelmässig gesichert werden, ist der AG für die Sicherung der übermittelten Daten verantwortlich. Für den Fall des Datenverlusts ist der AG verpflichtet, die betreffenden Daten nochmals und unentgeltlich an den AN zu übermitteln.

**15.2.** Falls der AG eine Datenwiederherstellung von Seiten des AN wünscht, wird dies nach Möglichkeit und gegen Bezahlung je nach Aufwand erledigt. Der AN garantiert jedoch in keinem Fall, dass die Daten wiederhergestellt werden können.

## **16. Vergütung und Preisanpassungen**

**16.1.** Die vom AG zu bezahlenden Vergütungen und Zahlungskonditionen ergeben sich aus dem Vertrag sowie aus einem gegebenenfalls zusätzlich abgeschlossenen SLA. Die gesetzliche Mehrwertsteuer wird zusätzlich verrechnet. Ebenso gehen allfällige weitere Steuern, Gebühren und nicht explizit inbegriffene weitere Kosten zulasten des AG. Sollte der AN für solche Kosten direkt in Anspruch genommen werden, so wird der AG den AN schadlos halten.

**16.2.** Reisezeiten von Mitarbeitenden des AN gelten als Arbeitszeit und werden zum geltenden Stundensatz vergütet. Zusätzlich werden die Reisekosten und allfällige Übernachtungskosten vom AG nach tatsächlichem Aufwand und gegen Vorlage der Belege (Kopien) erstattet.

**16.3.** Der AN ist jederzeit berechtigt, die Leistungserbringung von der Leistung einer Anzahlung oder der Beibringung sonstiger Sicherheiten durch den AG in angemessener Höhe abhängig zu machen.

**16.4.** Soweit nicht vertraglich anders vereinbart, werden die Aufwendungen des AN monatlich in Rechnung gestellt. Wiederkehrende Vergütungen (insbesondere beim Hosting) werden vierteljährlich im Voraus verrechnet.

**16.5.** Die Rechnungen (zuzüglich MWST) sind spätestens 14 Tage ab Erhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar und müssen am letzten Tag der Zahlungsfrist beim AN gutgeschrieben sein. Der AG kommt mit Ablauf dieser Zahlungsfrist in Verzug, ohne dass es einer ausdrücklichen Mahnung bedarf. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtbetrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog. Kommt der AG mit seinen Zahlungen in Verzug, ist der AN berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen und alle zum Inkasso erforderlichen Kosten zu verrechnen. Sollte der Verzug des AG 14 Tage überschreiten, ist der AN berechtigt, den AG darauf hinzuweisen, dass nach Ablauf einer zusätzlichen Frist von 14 Tagen sämtliche Leistungen eingestellt werden. Der AN ist diesfalls überdies berechtigt, alle bereits erbrachten Leistungen umgehend in Rechnung zu stellen und die unverzügliche Begleichung allenfalls noch anderer offener Rechnungen zu verlangen (ungeachtet allfälliger Zahlungsfristen).

**16.6.** Die Verrechnung ist dem AG nur mit einer vom AN anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung gestattet.



**16.7.** Sofern im Vertrag nicht anders vereinbart, gelten die im Angebot oder im Bestellformular angeführten Preise. Die Preise basieren auf den Kosten zum Zeitpunkt des erstmaligen Preisangebotes. Sollten sich die Lohn- und Materialkosten oder die vom Auftragnehmer zu entrichtenden Abgaben bis zum Zeitpunkt der Lieferung erhöhen, so ist der Auftragnehmer berechtigt, die Preise entsprechend anzupassen und dem Auftraggeber ab dem auf die Erhöhung folgenden Monatsbeginn anzulasten.

**16.8.** Die Kosten von Programmträgern sowie Dokumentationen und allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.

## **17. Termine**

**17.1.** Der AN ist bestrebt, innerhalb angemessener Frist auf die jeweiligen Anfragen des AG während der normalen Arbeitszeit des AN Auskunft zu geben. Konkrete Reaktions- und / oder Behebungszeiten werden jedoch mangels anderslautender Abrede im Vertrag, resp. in einem zusätzlich abzuschliessenden SLA nicht zugesichert. Dem AG steht wegen Überschreitung der angestrebten Termine weder das Recht auf Rücktritt noch auf Schadenersatz zu.

**17.2.** Teillieferungen und Vorauslieferungen sind zulässig.

## **18. Personalübernahme**

**18.1.** Sofern nach den zwischen den Vertragspartnern getroffenen Vereinbarungen Mitarbeiter des AG vom AN übernommen werden sollen, ist dafür eine separate schriftliche Vereinbarung zu treffen.

**18.2.** Der AG verpflichtet sich, wird während der Laufzeit des Vertrages und bis zum Ablauf eines Jahres nach Vertragsende vom AN zur Erbringung der Leistungen eingesetzte Mitarbeiter weder selbst noch über Dritte abzuwerben.

## **19. Change Requests**

**19.1.** Beide Vertragspartner können jederzeit Änderungen des Leistungsumfangs beantragen („Change Request“).

**19.2.** Verlangt der AG eine Leistungsänderung, legt sie eine genaue Beschreibung derselben dar, ebenso der Gründe für die Änderung. Der AN nimmt innerhalb von 14 Tagen dazu Stellung und äussert sich darin zur grundsätzlichen Umsetzbarkeit der gewünschten Leistungsänderung sowie zu den damit verbundenen zeitlichen und finanziellen Implikationen, um dem AG die Möglichkeit einer angemessenen Bewertung zu geben. Ein Change Request wird erst durch rechtsgültige Unterschrift beider Vertragspartner bindend. Stillschweigen des AG zu einer entsprechenden Mitteilung des AN gilt nach Ablauf von 14 Tagen als Ablehnung.

**19.3.** Verlangt der AN eine Leistungsänderung, legt er eine Beschreibung derselben dar und äussert sich zu den damit verbundenen zeitlichen und finanziellen Implikationen, um dem AG die Möglichkeit einer angemessenen Bewertung zu

geben. Dieser Change Request wird erst durch rechtsgültige Unterschrift beider Parteien bindend, mit Ausnahme der Leistungsänderungen im Bereich Hosting (Ziffer 7.1. geht vor). Stillschweigen des AG zu einem solchen Antrag des AN gilt nach Ablauf von 14 Tagen als Ablehnung.

**19.4.** Mangels anderslautender Abrede werden die Arbeiten während Dauer des Change-request-Verfahrens fortgesetzt.

## **20. Haftung**

**20.1.** Der AN haftet lediglich für Schäden, welche er nachweislich absichtlich oder grobfahrlässig verschuldet hat. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit wird ausdrücklich wegbedungen, ebenso der Ersatz entgangenen Gewinns.

**20.2.** Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist jegliche Haftung für Schäden oder Verluste soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Weitergehende als die in diesem Vertrag genannten Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche des AG, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen, soweit nicht wegen Vorsatzes oder vom AG nachzuweisender grober Fahrlässigkeit zwingend gehaftet wird.

**20.3.** Der AN geht bei der Aufstellung und/oder Überprüfung von Firewalls mit grösstmöglicher Sorgfalt und nach dem jeweiligen Stand der Technik vor. Der AN weist jedoch ausdrücklich darauf hin, dass absolute Sicherheit (100 %) von Firewall-Systemen nicht gewährleistet werden kann. Eine Haftung des AN für allfällige Nachteile, die dadurch entstehen, dass das beim AG installierte Firewall-System umgangen oder ausser Funktion gesetzt wird, ist deshalb ausgeschlossen.

**20.4.** Der AN weist weiter darauf hin, dass keinerlei Haftung für Anwendungsfehler im Bereich des AG übernommen wird. Dasselbe gilt für eigenmächtige Abänderungen der Software oder Konfiguration ohne vorgängiges Einverständnis des AN.

## **21. Gewährleistung und Ausschlüsse**

**21.1.** Die Vertragsteile stimmen überein, dass es nicht möglich ist, Software so zu entwickeln, dass sie für alle Anwendungsbedingungen fehlerfrei ist. Vereinbarte Leistungen an vom AG beigestellter Hard- und Software (z.B. Installationen, Funktionserweiterungen etc.) erbringt der AN in dem Ausmass, das unter den vom AG beigestellten technischen Voraussetzungen möglich ist. Der AN übernimmt keine Gewähr, dass aus den beigestellten Komponenten alle funktionalen Anforderungen des AG hergestellt werden können.

**21.2.** Der AN übernimmt keine Gewähr, dass sämtliche Softwarefehler behoben werden können. Er leistet Gewähr für zugesicherte Eigenschaften und ist im Fall erheblicher Abweichungen von der Leistungsbeschreibung zur Nachbesserung berechtigt und verpflichtet, soweit dies nicht mit unangemessenem Aufwand verbunden ist. Gelingt es dem AN innerhalb angemessener Frist nicht, durch Nachbesserung die erheblichen Abweichungen von der Leistungsbeschreibung zu beseitigen oder so zu umgehen, dass dem AG die vertragsgemässe Nutzung

ermöglicht wird, so kann der AG nach den allgemein geltenden Gewährleistungsregeln vorgehen. Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr.

**21.3.** Der AN wird von sämtlichen Gewährleistungs- und / oder jeder Haftung aus dem Vertrag frei, wenn Mitarbeitende oder nicht vom AN beigezogene Dritte Programmänderungen in der vertragsgegenständlichen Software ohne vorhergehende Zustimmung des AN vornehmen, oder die Software nicht bestimmungs- und vertragsgemäss verwendet wird.

**21.4.** Für Software, die als „Public Domain“, „Freeware“ oder „Shareware“ klassifiziert ist, übernimmt der AN keine wie immer geartete Gewähr.

**21.5.** Der AN übernimmt – sofern dies nicht ausdrücklich im Vertrag zugesichert wurde – keine Gewähr dafür, dass die gelieferte Software:

**21.5.1.** allen vorausgesetzten Anforderungen des AG entspricht

**21.5.2.** mit anderen Programmen des AG zusammenarbeitet und

**21.5.3.** jederzeit und fehlerfrei funktioniert.

**21.6.** Im Falle der Erbringung von Internetleistungen durch den AN übernimmt dieser aufgrund der bekannten nicht völligen Verlässlichkeit des Internet keine Gewähr für die Übermittlung von Daten, insbesondere nicht für deren vollständigen, richtigen und rechtzeitigen Transport.

## **22. Höhere Gewalt**

**22.1.** Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie z.B. Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Aussperrung, Embargo, hoheitlicher Eingriffe, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen bzw. Datenleitungen, Epidemien oder Pandemien, sich auf die Leistungen auswirkende Gesetzesänderungen nach Vertragsabschluss oder sonstiger Nichtverfügbarkeit von Produkten nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäss erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar.

## **23. Immaterialgüterrechte und Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen**

**23.1.** Bei vom AN erstellter Software wird der Leistungsumfang im Vertrag und dessen Bestandteilen geregelt (Systemanalyse). Die Lieferung umfasst den entsprechenden ausführbaren Programmcode. Sämtliche Rechte an den Programmen und der Dokumentation verbleiben beim AN; dem AG wird mangels anderslautender Abrede im Vertrag lediglich ein einfaches (nicht ausschliessliches), nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares und auf die Laufzeit des Vertrages beschränktes Nutzungsrecht (Lizenz) eingeräumt. Dem AN ist die Weitergabe von Software des AG an Dritte, auch deren kurzfristige Überlassung, in keinem Fall gestattet.

**23.2.** Bestellt der AG über den AN Drittsoftware, gelten vorrangig die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Dritten, und es ist die Pflicht des AG, diese einzuhalten. Dies gilt insbesondere auch für Open Source Software.

**23.3.** Der AN stellt Software von Dritten nur in jenem Rahmen zur Verfügung, der durch die Lizenzbedingungen dieses Dritten vorgegeben wird (Unterlizenz). Wenn nicht ausdrücklich eine Vereinbarung auf Lieferung derartiger Software getroffen wird, so stellt der AN derartige Software lediglich im Rahmen seines Serviceangebots zur Verfügung; es besteht kein Rechtsanspruch des AN auf dauernde Zurverfügungstellung dieser Software.

**23.4.** Alle dem AG vom AN überlassenen Unterlagen, insbesondere die Dokumentationen zu Softwareprodukten, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden.

## **24. Laufzeit des Vertrags**

### **Hosting-Verträge**

**24.1.** Der Vertrag tritt mit Unterschrift durch beide Vertragspartner in Kraft und wird für unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Vertrag kann von jedem Vertragspartner unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat, frühestens aber zum Ende der im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, per E-Mail oder postalisch auf das Ende eines Kalendermonats gekündigt werden.

**24.2.** Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund mit eingeschriebenem Brief vorzeitig und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der jeweils andere Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung und Androhung der Kündigung wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag verletzt oder wenn gegen den anderen Vertragspartner ein Konkurs- oder sonstiges Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird oder die Leistungen des anderen Vertragspartners infolge von Höherer Gewalt für einen Zeitraum von länger als sechs Monaten behindert oder verhindert werden.

**24.3.** Der AN ist überdies berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund vorzeitig zu kündigen, wenn sich wesentliche Parameter der Leistungserbringung geändert haben und dem AN aus diesem Grund die Fortführung der Leistungen unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann.

**24.4.** Bei Vertragsbeendigung hat der AG unverzüglich sämtliche ihm vom AN überlassene Unterlagen und Dokumentationen an den AN zurückzustellen.

**24.5.** Auf Wunsch unterstützt der AN bei Vertragsende den AG zu den jeweiligen beim AN geltenden Stundensätzen bei der Überführung der Leistungen auf den AG oder einen vom AG benannten Dritten.

## **Andere Verträge**

**24.6.** Stehen individuelle Entwicklungen und / oder andere werkvertragliche Leistungen zur Debatte, läuft der Vertrag bis zur Vollendung des Werkes. Es gelten diesbezüglich die Regeln des Obligationenrechts.

## **25. Datenschutz**

**25.1.** Der AN wird beim Umgang mit personenbezogenen Daten die Vorschriften der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung und – sofern und soweit anwendbar, der DSGVO einhalten und die für den Datenschutz im Verantwortungsbereich vom AN erforderlichen technischen und organisatorischen Massnahmen treffen. Er wird diese Pflichten auch auf seine Mitarbeitenden überbinden. Es gilt weiter die [Datenschutzerklärung des AN](#).

**25.2.** Der AN ist nicht verpflichtet, die Zulässigkeit der vom AG in Auftrag gegebenen Datenverarbeitungen im Sinne datenschutzrechtlicher Vorschriften zu prüfen. Die Zulässigkeit der Überlassung von personenbezogenen Daten an den AN sowie der Verarbeitung solcher Daten durch den AN ist vom AG sicherzustellen, insbesondere trägt der AG die Verantwortung für die Einholung allenfalls notwendiger Einwilligungserklärungen der betroffenen Personen.

**25.3.** Der AN ergreift alle zumutbaren Massnahmen, um die an den Standorten des AN gespeicherten Daten und Informationen des AG gegen den unberechtigten Zugriff Dritter zu schützen. Der AN ist jedoch nicht dafür verantwortlich, wenn es Dritten dennoch gelingt, sich auf rechtswidrige Weise Zugang zu den Daten und Informationen zu verschaffen.

## **26. Geheimhaltung**

**26.1.** Jeder Vertragspartner sichert dem anderen zu, alle ihm vom anderen im Zusammenhang mit dem Vertrag und seiner Durchführung zur Kenntnis gebrachten Informationen vertraulich zu behandeln und Dritten nicht zugänglich zu machen, soweit diese nicht (i) allgemein bekannt sind, oder (ii) dem Empfänger bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren, oder (iii) dem Empfänger von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt bzw. überlassen werden, oder (iv) vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind, oder (v) aufgrund einer rechtskräftigen behördlichen oder gerichtlichen Entscheidung offen zu legen sind.

**26.2.** Die mit dem AN verbundenen Unterauftragnehmer gelten nicht als Dritte, soweit sie einer inhaltlich diesem Punkt entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.

## **27. Schlussbestimmungen**

**27.1.** Die Vertragspartner benennen im Vertrag sachkundige und kompetente Mitarbeiter, die die erforderlichen Entscheidungen zeitnah fällen oder veranlassen können.

**27.2.** Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.

**27.3.** Sollten eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung ist durch eine sinngemässe gültige Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Klausel am nächsten kommt.

**27.4.** Die Übertragung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertragsverhältnis sowie die Übertragung des Vertragsverhältnisses als Ganzes bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners. Der AN ist jedoch berechtigt, den Vertrag auch ohne Zustimmung des AG auf ein mit dem AN konzernrechtlich verbundenes Unternehmen zu übertragen.

## **28. Anwendbares Recht / Gerichtsstand**

**28.1.** Anwendbar ist ausschliesslich schweizerisches Recht.

**28.2. Gerichtsstand ist der Sitz des AN.** Zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten.