

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Ausgabe 22.06.2015

Für Cloud und Managed 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 **achermann ict-services ag** (nachfolgend «achermann» genannt), für die Erbringung von wiederkehrenden Dienstleistungen im Rahmen von Cloud Services und Managed Services.

Einmalige Dienstleistungen, welche im Zusammenhang mit der Einführung des jeweiligen Service beim Kunden durch die achermann erbracht werden, sind nicht Gegenstand dieser AGB. Diese werden auf der Basis der AGB für Project und Trading Services separat vereinbart und vergütet.

Die vorliegenden AGB sind integrierender Bestandteil sämtlicher Offerten und Verträge zwischen dem Kunden und der achermann betreffend Cloud und Managed Services. AGB des Kunden werden ausdrücklich wegbedungen.

2 Angebot/ Vertragsschluss

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

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

Der Vertragsabschluss erfolgt durch Unterzeichnung des Vertrages durch beide Parteien. 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 achermann, welche nicht in den anwendbaren Leistungsbeschreibungen enthalten sind.

3 Vertragsgegenstand und Vertragsbestandteile

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

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

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

- Nachträge / Vertragszusätze
- Service-Vertrag
- Leistungsbeschrieb pro Service
- achermann Sicherheitskonzept
- AGB

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

4 Dokumentation, Protokoll und Rapport

achermann stellt sicher, dass im Rahmen der Managed Services die entsprechende Dokumentation soweit erforderlich nachgeführt wird. achermann 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 Aufwende gemäss achermann Leistungserfassung monatlich ausgewiesen. Die Informationen enthalten Datum, Art und Dauer der erbrachten achermann Leistung.

5 Leistungsänderungen

Dem Kunden steht jederzeit die Möglichkeit offen, zusätzliche Services von achermann 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. Darüber hinausgehende 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 achermann 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 achermann verstehen sich netto, ohne Skontoabzug in Schweizer Franken. Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten der achermann werden zusätzlich in Rechnung gestellt.

Rechnungen der achermann sind innert 20 Tagen nach Rechnungsstellung zu bezahlen.

Nach Ablauf der Zahlungsfrist ist der Kunde ohne weitere Mahnung in Verzug und die achermann hat Anspruch auf 6% Verzugszins sowie Ersatz aller Mahn-, Inkasso-, Anwalts- und Gerichtskosten sowie des allfälligen weiteren Schadens. achermann wird den Kunden mahnen und ihm eine Nachfrist von 10 Tagen setzen. Lässt der Kunde die Nachfrist verstreichen, setzt achermann eine letzte Nachfrist von wiederum 10 Tagen. Bezahlte der Kunde die offenen Rechnungen auch dann nicht, hat achermann 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 achermann 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.

achermann oder ein Dritter bleiben Eigentümer der Hardware. Der Kunde ist verpflichtet, auf Verlangen von achermann bei Massnahmen, die zum Schutz des Eigentums von achermann bzw. des Dritten erforderlich sind, unverzüglich mitzuwirken und auf seine Kosten alle für die Begründung und die Aufrechterhaltung des Eigentumsvorbehalts erforderlichen Formalitäten zu erfüllen. Das Entfernen von Beschriftungen und Kennzeichen, welche auf das Eigentum von achermann oder eines Dritten hinweisen, ist untersagt.

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 achermann oder des Dritten weder beeinträchtigt noch aufgehoben wird.

8 Beizug von Subunternehmern

achermann ist berechtigt, zur Erbringung ihrer Leistungen gemäss vorliegendem Vertrag Subunternehmer beizuziehen. Für das Verschulden der Subunternehmer haftet achermann wie für eigenes.

9 Pflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, rechtzeitig sämtliche technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen zu schaffen, damit achermann 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 achermann alle erforderlichen Informationen in der benötigten Form zur Verfügung zu stellen und aktuell zu halten. Dies betrifft insbesondere, aber nicht ausschliesslich die Informationen, die achermann 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 achermann 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 von achermann 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 achermann 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 achermann 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 12 Monate. Anschliessend kann der Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten auf ein Quartalsende 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 fortgesetzt verletzt. Als wichtigen Grund anerkennen die Parteien insbesondere folgende:

- a) Zahlungsverzug durch den Kunden;
- b) Rechtswidrige Nutzung der Services gemäss Ziffer 9;
- c) 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. achermann 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, achermann frühzeitig vor Vertragsende den für die Migrationshandlungen erforderlichen Unterstützungsbedarf mitzuteilen. achermann wird dem Kunden auf Wunsch eine Offerte für die erforderlichen Dienstleistungen stellen. achermann 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 achermann im Zusammenhang mit diesen Dienstleistungen gelten die zum Zeitpunkt der Kündigung gültigen Preise und Zahlungsbedingungen. achermann kann die Vorauszahlung dieser Leistungen verlangen.

Können sich die Parteien nicht auf ein Vorgehen betreffend die Migration der Daten des Kunden einigen, dann wird achermann 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.

achermann 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 achermann 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, achermann alles herauszugeben, was er von dieser während der Erfüllung des Vertrages erhalten hat. Dies betrifft insbesondere aber nicht ausschliesslich Hardware, welche achermann 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 Rechenzentrum von achermann betrieben werden, werden auf das Vertragsende hin von achermann 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 Auskunftspflichten.

achermann ist bewusst, dass sie im Rahmen der Erbringung der Services als Auftragsdatenbearbeiterin nach Art. 10a DSGVO tätig wird und die Daten des Kunden nur für die vereinbarten Zwecke bearbeiten darf. Die achermann 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 achermann ergreift angemessene technische und organisatorische Massnahmen, um die Daten des Kunden vor dem Zugriff unbefugter Dritter zu schützen. achermann speichert die Daten nur in der Schweiz. Die Massnahmen zur Gewährleistung der Datensicherheit sind in den Leistungsbeschreibungen der einzelnen Services sowie im Sicherheitskonzept beschrieben und entsprechen den branchenüblichen Standards. Der Kunde ist verpflichtet, diese zu prüfen und zusätzliche Sicherheitsmassnahmen mit achermann zu vereinbaren, falls diese für ihn nicht ausreichend sind.

13 Gewährleistung und Haftung

achermann wird ihre Leistungen fachmännisch und sorgfältig sowie gemäss den vereinbarten Spezifikationen erbringen. achermann gewährleistet, die vereinbarten Service Level einzuhalten. Zudem wird die achermann im Rahmen der Leistungserbringung ausreichend qualifizierte Mitarbeitende einsetzen.

Einen völlig fehlerfreien, ungestörten oder ununterbrochenen Betrieb kann achermann jedoch nicht vollumfänglich bzw. nur im Rahmen der vereinbarten Service Level 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.

achermann gewährleistet, dass sie und von ihr beigezogene Dritte über alle Rechte verfügen, um ihre Leistungen vertragsgemäss zu erbringen. Sämtliche Unterlagen, die der Auftraggeber der achermann 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 achermann 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. achermann behebt den Mangel innert angemessener Frist und trägt die daraus entstehenden Kosten. Weitere Gewährleistungsansprüche des Kunden sind, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

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

14 Geistiges Eigentum

Ohne ausdrücklich anders lautende Vereinbarung verbleiben sämtliche Schutzrechte sowie das Eigentum an Arbeitsergebnissen bei achermann.

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

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

Kriens, 22. Juni 2015