

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Rechenzentrums-Dienstleistungen

Version 1.0 / Januar 2013

1. Anwendungsbereich

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen für Rechenzentrums-Dienstleistungen (AGB) regeln die Beziehungen zwischen Kundinnen und Kunden (im folgenden 'Kunden' genannt) und der BEGASOFT AG (nachfolgend 'BEGASOFT' genannt) und bilden integrierenden Vertragsbestandteil.

2. Leistungen und Pflichten von BEGASOFT

BEGASOFT bietet ihren Kunden Rechenzentrums-Dienstleistungen und -Produkte an und steht gegenüber den Kunden für die sorgfältige und vertragsgemässe Erbringung ihrer Leistungen ein.

BEGASOFT behält sich vor, die BEGASOFT IT-Infrastruktur periodisch den neusten technologischen Gegebenheiten anzupassen, stellt hierbei aber sicher, dass die Dienstleistung bezüglich Qualität und Umfang mindestens der vertraglich vereinbarten Dienstleistung entsprechen.

Die Zuständigkeit und damit auch Verantwortlichkeit von BEGASOFT beim Betrieb eines IT-Systems bezieht sich nur auf Bereiche, auf die BEGASOFT vorgängig einwirken kann. BEGASOFT übernimmt insbesondere keine Verantwortung für negative Auswirkungen (Unterbruch der Verfügbarkeit, Datenverlust etc.) bei folgenden, nicht abschliessend aufgelisteten Modifikationen und Ereignissen, sofern der Kunde diese nicht als Dienstleistung vertraglich an BEGASOFT delegiert hat:

- Einsatz neu eingespielter Applikations-Software (Patches, neue Release etc.)
- Einsatz neu eingespielter Betriebssystem-Patches im Zusammenspiel mit der Applikations-Software
- von Kunden oder von IT-Partnern des Kunden an den IT-Systemen vorgenommene Veränderungen

3. Leistungen und Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, die Dienstleistungen und Produkte von BEGASOFT ausschliesslich unter Einhaltung der Vertragsbestimmungen sowie der Schweizerischen und Internationalen Gesetzgebung zu nutzen.

Der Kunde trifft alle notwendigen Massnahmen zur Verhinderung von unerlaubten Eingriffen in eigene und fremde Systeme, sowie zur Einhaltung der geltenden Bestimmungen des Fernmelde- und Datenschutzgesetzes sowie des Urheberrechts.

Der Kunde verpflichtet sich, die Dienstleistungen weder zur Begehung, noch zur Unterstützung strafbarer Handlungen zu nutzen und wird in seinem Verantwortungsbereich die erforderlichen Massnahmen treffen, um zu vermeiden, dass eine strafbare Nutzung durch dem Kunden zugehörige Benutzer oder Dritte erfolgt.

Der Kunde ist verpflichtet, BEGASOFT für Ansprüche schadlos zu halten, die gegen diese erhoben werden, weil der Kunde oder einer seiner Arbeitnehmer oder ihm zugehörigen Benutzer die Dienstleistungen in Verletzung dieses Vertrages benutzen oder diese für kriminelle Aktivitäten missbrauchen.

Der Kunde informiert BEGASOFT sofort über ihm zur Kenntnis gelangende Mängel, Störungen oder Unterbrechungen von Dienstleistungen, Anlagen oder Software sowie insbesondere auch über Fälle von rechts- oder vertragswidriger Verwendung der Dienstleistungen durch die dem Kunden zugehörigen Benutzer sowie durch nicht autorisierte Dritte (z.B. Hacker).

Es liegt in der Verantwortung des Kunden, die sich in seinem Besitz befindlichen Anlagen und Software oder die durch BEGASOFT vermieteten Anlagen und Software, welche für die Nutzung der Dienstleistungen eingesetzt werden sowie die hierzu eingesetzten Daten inkl. Programmdateien vor unbefugtem Zugriff, Manipulation, Beschädigung und Verlust zu schützen.

BEGASOFT ist für dem Kunden in den ob genannten Zusammenhängen entstehenden Schäden nicht haftbar.

4. Haftung von BEGASOFT

Bei leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung der BEGASOFT für Sach- und Vermögensschäden auf den entstandenen Schaden, höchstens aber auf einen Maximalbetrag von 12 Monatszahlungen bzw. einer Jahreszahlung der Betriebskosten beschränkt.

BEGASOFT haftet bei leichter Fahrlässigkeit nicht für Folgeschäden oder entgangenen Gewinn.

5. Besondere Bestimmungen

Wartungsfenster

BEGASOFT behält sich vor, bei Bedarf Anpassungen der BEGASOFT IT-Infrastruktur vorzunehmen. Als Folge davon kann die dem Kunden erbrachte Dienstleistung kurzzeitig unterbrochen werden. Wartungsarbeiten werden nach Möglichkeit ausserhalb der Geschäftszeiten durchgeführt.

Daten, Datenschutz, Geheimhaltung

BEGASOFT darf die ihr zugänglichen Daten nur insoweit nutzen, als dies der Erfüllung der Pflichten aus dem Vertrag dient.

Beide Vertragspartner sind verpflichtet, alle Kenntnisse, Unterlagen, Informationen, Entwicklungen und Daten aus dem Geschäftsbetrieb des anderen Vertragspartners als Geschäftsgeheimnis zu behandeln.

Beide Vertragspartner verpflichten sich dazu, die einschlägigen Datenschutzbestimmungen einzuhalten.

BEGASOFT verpflichtet sich, das Personal mit Kenntnis und Zugriff auf die Unterlagen und Daten des Kunden, schriftlich zur Einhaltung der Geheimhaltungs-, Datenschutz- und Sicherheitsbestimmungen anzuhalten.

Eine Weitergabe von Informationen über die Bedingungen geschlossener Verträge, bedarf der vorherigen Zustimmung des Vertragspartners.

BEGASOFT darf den Kunden als Referenzkunden angeben.

Beide Parteien verpflichten sich, keinem Unbefugtem die ihm zur Nutzung des Systems zugeteilten Zugriffsberechtigungen (UserIDs/Passwörter) bekannt zu geben. Im Weiteren verpflichten sich beide Parteien, in ihrem Verantwortungsbereich für technische und organisatorische Sicherungsmassnahmen zu sorgen, welche den Zugriff unbefugter Dritter auf das System verhindern sollen.

Die Verpflichtung zu Geheimhaltung und Datenschutz gilt nach Beendigung der Zusammenarbeit unverändert weiter.

Subunternehmer

Subunternehmer oder freie Mitarbeiter können von BEGASOFT bei Bedarf eingeschaltet werden. In diesem Fall sind die vertraglichen Vereinbarungen durch BEGASOFT so zu gestalten, dass sie der Geheimhaltung und den Datenschutzbestimmungen im Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und BEGASOFT entsprechen. BEGASOFT darf Zugriffsberechtigungen an eigene Mitarbeiter und Mitarbeiter von Subunternehmern in dem für ihre jeweilige Aufgabe erforderlichen Umfang vergeben.

Rückzahlung von Betriebskosten

Zum voraus bezahlte Betriebskosten werden bei Kündigung nicht pro rata zurückerstattet.

Geistiges Eigentum

Für die Dauer des Vertrages erhalten die Kunden das unübertragbare, nicht ausschliessliche Recht zum Gebrauch und zur Nutzung der Dienstleistungen und Produkte der BEGASOFT. Alle immateriellen Rechte (geistiges Eigentum) betreffend die Dienstleistungen und Produkte von BEGASOFT verbleiben bei BEGASOFT bzw. den berechtigten Dritten und gehen nicht auf den Kunden über.

Höhere Gewalt

Kann eine Partei trotz aller Sorgfalt aufgrund von höherer Gewalt ihren vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen, wird die Vertragserfüllung oder der Termin für die Vertragserfüllung dem eingetretenen Ereignis entsprechend hinausgeschoben.

Informations-, Unterstützungs- und Mitwirkungspflicht

Die Parteien informieren sich gegenseitig frühzeitig über Geschehnisse, die sich auf die Zusammenarbeit auswirken können. Die Parteien sind verpflichtet, sich gegenseitig in jeder Phase der Zusammenarbeit zu unterstützen und bei der Problemlösung mitzuwirken.

6. Schlussbestimmungen

Keine Partei darf ohne vorgängige schriftliche Zustimmung der anderen Partei vertragliche Rechte und Pflichten auf Dritte übertragen.

Diese AGB's sowie sämtliche Verträge die der Kunde mit BEGASOFT schliesst und die ganze Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und BEGASOFT unterstehen Schweizerischem Recht, Gerichtsstand ist die Stadt Bern.