

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen für Rechenzentrums-Dienstleistungen**

Version 2.0  
Juli 2018

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Anwendungsbereich .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Leistungen, Rechte und Pflichten von BEGASOFT .....</b>	<b>3</b>
2.1	Wartung und Unterhalt .....	3
2.2	Zusätzliche durch BEGASOFT ausgeführte Arbeiten .....	4
2.3	Preise von BEGASOFT und Drittanbietern .....	4
<b>3</b>	<b>Leistungen, Rechte und Pflichten des Kunden .....</b>	<b>4</b>
3.1	Vertrags- und gesetzeskonforme Nutzung .....	4
3.2	Schutz vor unbefugtem Zugriff, Manipulation, Beschädigung, Störungen und Verlust .....	4
3.3	Systemaktualisierung .....	4
3.4	Informationspflicht .....	5
3.5	Kostenfolgen .....	5
<b>4</b>	<b>Einstellung von Dienstleistungen oder Sperren von Zugängen .....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Haftung .....</b>	<b>6</b>
5.1	Haftung für leichte und mittlere Fahrlässigkeit (Freizeichnung) .....	6
5.2	Haftungsausschluss .....	6
5.3	Haftung bei höherer Gewalt .....	6
5.4	Verletzung der SLA .....	7
5.5	Haftung des Kunden .....	7
<b>6</b>	<b>Geheimhaltung und Datenschutz .....</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>Vertragserfüllung weitere Rechte und Pflichten .....</b>	<b>8</b>
7.1	Informations-, Unterstützungs- und Mitwirkungspflicht .....	8
7.2	Der Beizug von Subunternehmer, freier Mitarbeiter und Dritte .....	8
7.3	Mahnungen – Form .....	8
7.4	Übertragung vertraglicher Rechte und Pflichten auf Dritte .....	8
7.5	Geistiges Eigentum .....	8
<b>8</b>	<b>Schlussbestimmungen .....</b>	<b>9</b>
8.1	Gütliche Einigung .....	9
8.2	Änderungen .....	9
8.3	Salvatorische Klausel .....	9
8.4	Rechtswahl .....	9
8.5	Prorogation (Gerichtsstandsvereinbarung) .....	9

## **1 Anwendungsbereich**

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

## **2 Leistungen, Rechte und Pflichten von BEGASOFT**

BEGASOFT bietet ihren Kunden Rechenzentrums-Dienstleistungen und -Produkte an und ist bestrebt, ihre Dienstleistungen vertragsgemäss, sorgfältig und fachgerecht zu erbringen.

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

Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine bestimmte Ausgestaltung der Infrastruktur der BEGASOFT oder auf die Beibehaltung von darüber zugänglichen Dienstleistungen und Produkten. BEGASOFT ist berechtigt, jederzeit mit angemessener Vorankündigung und unter Einhaltung der allfälligen Kündigungsfristen das Erbringen einer Dienstleistung oder das zur Verfügung stellen eines Produkts entschädigungslos einzustellen.

Die Zuständigkeit 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.). Dies gilt namentlich für folgende Fälle:

- 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 Manipulationen

Vorbehalten bleibt die Verantwortung für negative Auswirkungen bezüglich derjenigen Dienstleistungen, die der Kunde vertraglich an BEGASOFT delegiert hat.

### **2.1 Wartung und Unterhalt**

BEGASOFT ist bestrebt, die Dienstleistungen gemäss vereinbartem Service Level Agreement (SLA) störungs- und unterbruchsfrei anzubieten.

BEGASOFT ist zur Durchführung von Wartungsarbeiten, Behebung von Störungen, Einführung neuer Technologien, Anpassung der IT-Infrastruktur und dergleichen sowie zur Durchführung von Fernwartungen berechtigt. Als Folge davon kann die dem Kunden erbrachte Dienstleistung unterbrochen werden.

Wartungsarbeiten, die Infrastruktur betreffend, werden während den im jeweiligen Service Level Agreement (SLA) vorgesehenen Wartungsfenstern durchgeführt. Individuelle Wartungsfenster werden mit dem Kunden vereinbart.

Die Störungsbehebung durch BEGASOFT ist gemäss Vertrag und/oder Service Level Agreement (SLA) kostenpflichtig oder kostenfrei.

## **2.2 Zusätzliche durch BEGASOFT ausgeführte Arbeiten**

Zusätzliche Arbeiten, welche nicht im vereinbarten Support-/Maintenance-Aufwand inbegriffen sind bzw. diesen überschreiten, werden offeriert, bei Auftragserteilung ausgeführt und danach zusätzlich zu den jeweils aktuell gültigen Stundenansätzen der BEGASOFT (siehe Kapitel '2.3 Preise von BEGASOFT und Drittanbietern ') in Rechnung gestellt.

## **2.3 Preise von BEGASOFT und Drittanbietern**

BEGASOFT behält sich ausdrücklich vor, die Stundenansätze jederzeit anpassen zu können. Die aktuell gültigen Stundenansätze sind online auf der Webseite von BEGASOFT zu finden. BEGASOFT behält sich vor, Preiserhöhungen von Drittanbietern wie z.B. Microsoft auf den Kunden zu überwälzen.

# **3 Leistungen, Rechte und Pflichten des Kunden**

## **3.1 Vertrags- und gesetzeskonforme Nutzung**

Der Kunde verpflichtet sich, die Dienstleistungen und Produkte von BEGASOFT ausschliesslich ihrer Bestimmung nach, rechtmässig und unter Einhaltung der Vertragsbestimmungen und der rechtlichen Schweizerischen und den Internationalen Bestimmungen zu nutzen. Dies gilt namentlich für die:

- Einhaltung der geltenden Bestimmungen über die Fernmeldedienste und den Datenschutz inklusive der europäischen Datenschutzverordnung (DSGVO);
- Einhaltung der geltenden Bestimmungen des Urheberrechts und weiterer Immaterialgüterrechte;
- Einhaltung der geltenden Strafnormen.

Der Kunde verpflichtet sich zudem, sämtliche erforderlichen Massnahmen zu treffen, um zu vermeiden, dass eine strafbare oder widerrechtliche Handlung infolge Nutzung der durch die BEGASOFT erbrachten Dienstleistungen oder Produkte durch die dem Kunden zugehörigen Benutzer, durch Dritte oder Kunden des Kunden erfolgt.

## **3.2 Schutz vor unbefugtem Zugriff, Manipulation, Beschädigung, Störungen und Verlust**

Der Kunde trifft alle notwendigen Massnahmen zur Verhinderung von unerlaubten Eingriffen in eigene und beteiligte Systeme.

## **3.3 Systemaktualisierung**

Der Kunde verpflichtet sich, die von ihm betriebenen IT-Komponenten und Applikationen aktuell zu halten und ist für deren System- und Netzwerk-Sicherheit verantwortlich. Vorbehalten bleiben die Fälle, in welchen der Kunde diese Aufgabe an BEGASOFT delegiert.

BEGASOFT hat das Recht, die von ihr verwendete Software zu aktualisieren sowie die Server-Hardware zu erneuern. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass daraus eine Inkompatibilität mit seinen verwendeten Komponenten oder Applikationen resultieren kann, womit die Vornahme von Anpassungen oder Erneuerungen seinerseits notwendig werden kann.

### **3.4 Informationspflicht**

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

### **3.5 Kostenfolgen**

Allfällige Kosten, die BEGASOFT durch mangelhafte Ausübung der aus den Kapiteln 3.1 - 3.4 ersichtlichen Pflichten seitens des Kunden entstehen, trägt der Kunde. Es gelten die jeweils aktuellen Stundensätze von BEGASOFT (siehe Kapitel '2.3 Preise von BEGASOFT und Drittanbietern'). Vorbehalten bleibt die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen durch die BEGASOFT.

## **4 Einstellung von Dienstleistungen oder Sperren von Zugängen**

Verstößt der Kunde bei der Verwendung der Dienstleistungen und Produkte von BEGASOFT gegen die Verträge mit BEGASOFT oder nationale oder internationale anwendbare Rechtsnormen, kann BEGASOFT den Kunden kumulativ:

- zur rechts- bzw. vertragskonformen Nutzung anhalten;
- ihre Leistungen und Produkte gegenüber dem Kunden einschränken, einstellen sowie den Vertrag zwischen ihr und dem Kunden frist- und entschädigungslos auflösen;
- gegebenenfalls Schadenersatz sowie die Freistellung von Ansprüchen Dritter verlangen.

Dasselbe gilt im Falle von unzutreffenden oder unvollständigen Angaben des Kunden bei Vertragsabschluss oder Bestellung von Dienstleistungen oder von Produkten.

BEGASOFT ist berechtigt, den Zugang zum IT-System des Kunden ganz oder teilweise zu sperren und/oder Dienstleistungen und Produkte einzustellen. Dies gilt namentlich wenn:

- BEGASOFT gerichtlich oder behördlich dazu aufgefordert wird;
- BEGASOFT sich ansonsten rechtlich verantwortlich oder strafbar machen könnte;
- konkrete Anhaltspunkte auf eine Verletzung der vorliegenden AGB oder der Verträge durch den Kunden hinweisen;
- das Benutzerverhalten des Kunden in irgendeiner Weise den Betrieb des IT-Systems des Kunden oder andere Dienstleistungen oder Produkte der BEGASOFT beeinträchtigt.

## **5 Haftung**

Die vertragliche Haftung der BEGASOFT sowie die Haftung der BEGASOFT für ihre Hilfspersonen beschränkt sich auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit und wird, soweit gesetzlich zulässig wegbedungen.

### **5.1 Haftung für leichte und mittlere Fahrlässigkeit (Freizeichnung)**

Die Haftung von BEGASOFT für leichte und mittlere Fahrlässigkeit wird vollumfänglich wegbedungen, dies insbesondere für Sach- und Vermögensschäden, Folgeschäden und entgangenen Gewinn, Datenverluste, Schäden infolge Malware, für indirekte und mittelbare Schäden sowie für vertragliche und allfällige ausservertragliche bzw. quasi-vertragliche Ansprüche.

### **5.2 Haftungsausschluss**

BEGASOFT übernimmt keine Haftung:

- für Inhalte, welche der Kunde in Zusammenhang mit den Dienstleistungen oder Produkten, die er von BEGASOFT bezieht, bereitstellt, Dritten zugänglich macht, oder mit diesen in Verbindung bringt;
- für die rechtswidrige oder vertragswidrige Nutzung der Dienstleistungen oder der Produkte durch den Kunden;
- für Schäden inkl. entgangenem Gewinn, die dem Kunden durch zur Abwehr von Eingriffen Dritter notwendigen Massnahmen von BEGASOFT entstehen;
- für Schäden inkl. entgangenem Gewinn, die dem Kunden oder ihm zugehörigen Dritten, aufgrund der nicht möglichen Nutzung der Dienstleistungen oder Produkte von BEGASOFT während eines Unterbruchs infolge von Wartung und/oder Unterhalt (siehe Kapitel '2.1 Wartung und Unterhalt') entstehen;
- für die vom Kunden durch BEGASOFT zu übermittelnden, verbreitenden, speichernden oder zu bearbeitenden Inhalte, diese Verantwortung liegt ausschliesslich beim Kunden. Für diese Inhalte sowie für Hinweise auf Inhalte (z.B. in Form von Links) gegenüber Dritten haftet ausschliesslich der Kunde. BEGASOFT trifft diesbezüglich weder eine Haftbarkeit noch eine Überwachungspflicht (siehe Kapitel '3.1 Vertrags- und gesetzeskonforme Nutzung');
- für allfällige Datenverluste oder Schäden sowie entgangenen Gewinn, verursacht durch den ganzen oder teilweisen Ausfall des Internets und/oder eines oder mehrerer IT-Systeme, sofern nicht durch BEGASOFT verursacht.

### **5.3 Haftung bei höherer Gewalt**

Kann eine Partei trotz aller Sorgfalt aufgrund von höherer Gewalt ihren vertraglichen Verpflichtungen in zeitlicher Hinsicht nicht nachkommen, wird die Vertragserfüllung oder der Termin für die Vertragserfüllung dem eingetretenen Ereignis entsprechend hinausgeschoben. Können sich die Parteien nicht über die zusätzliche Frist einigen, gilt eine neue Frist von 6 Monaten seit Beendigung des Ereignisses.

BEGASOFT haftet nicht, wenn die Erbringung der Leistung durch höhere Gewalt ganz oder teilweise beschränkt oder gar unmöglich geworden ist.

## 5.4 Verletzung der SLA

Bei einer Verletzung des SLA (Nichteinhaltung von vereinbarten Messgrößen der jeweiligen Service-Level Elemente durch BEGASOFT) kommen folgende durch BEGASOFT zu leistende Strafen in Form eines (Teil-) Erlasses der monatlichen Betriebskosten zur Anwendung:

SLA-Verletzungen	# SLA-Verletzung(en)	Strafe
Nichteinhaltung der garantierten Interventionszeit	1	keine Strafe
	2 - 3	50% EBK
	ab 4	100% EBK
Nichteinhaltung der Verfügbarkeit der Rechenzentrums-Infrastruktur	1	keine Strafe
	2 - 3	50% EBK
	ab 4	100% EBK
Nichteinhaltung der garantierten Verfügbarkeit des IT-Systems des Kunden (exkl. Wartungsfenster)	1	keine Strafe
	2 - 3	50% EBK
	ab 4	100% EBK
Nichteinhaltung der Eskalationsmechanismen bei Störungen	1	keine Strafe
	2 - 3	50% EBK
	ab 4	100% EBK

Die Strafen bei Verletzung mehrerer Service-Level Elementen pro Schadensereignis werden nicht kumuliert.

## 5.5 Haftung des Kunden

Der Kunde haftet gegenüber BEGASOFT für die durch ihn oder seine Arbeitnehmer, Hilfspersonen, Kunden und weiteren mit ihm in Zusammenhang stehenden Personen vorgenommene vertrags- oder rechtswidrige Handlungen, Nutzung, Verwendung, Missbrauch, der von BEGASOFT erbrachten Produkte oder Dienstleistungen. Der Kunde ist verpflichtet, BEGASOFT für darauf basierende Ansprüche, die gegen BEGASOFT erhoben werden, schadlos zu halten.

## 6 Geheimhaltung und Datenschutz

Als geheim gelten alle Kenntnisse, Unterlagen, Informationen, Entwicklungen, Passwörter, User IDs und weiteren Daten aus dem Geschäftsbetrieb der Vertragsparteien sowie des zwischen ihnen abzuwickelnden Geschäfts inkl. der Offerte.

Die Parteien verpflichten sich dazu, die geheimen Informationen der jeweils anderen Partei strikte geheim zu halten, d.h. Unbefugten nicht zugänglich zu machen, vor unerlaubtem Zugriff zu schützen und die einschlägigen Datenschutzbestimmungen Gesetzgebungen einzuhalten. 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.

BEGASOFT darf die ihr durch den Kunden zugänglich gemachten Daten nur insoweit nutzen, als dies der Erfüllung der Pflichten aus dem Vertrag dient.

Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche Angebote von BEGASOFT inkl. zugehörigen Offerten und Daten vertraulich bzw. geheim zu behandeln und diese ohne ausdrückliche schriftliche Einwilligung der BEGASOFT nicht an Dritte weiterzugeben.

Als geheim bzw. vertraulich geltende Informationen dürfen dann an Dritte weitergegeben werden, wenn der Geheimnisherr (andere Vertragspartei) schriftlich zustimmt oder:

- BEGASOFT gerichtlich oder behördlich dazu aufgefordert wird;
- BEGASOFT sich ansonsten rechtlich verantwortlich oder strafbar machen könnte.

Diese Verpflichtungen zu Geheimhaltung und Datenschutz gelten nach Beendigung der Zusammenarbeit der Parteien bzw. des Geschäfts unverändert weiter.

## **7 Vertragserfüllung weitere Rechte und Pflichten**

### **7.1 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.

### **7.2 Der Beizug von Subunternehmer, freier Mitarbeiter und Dritte**

Subunternehmer, freie Mitarbeiter oder Dritte können von BEGASOFT bei Bedarf eingeschaltet bzw. zur Leistungserfüllung beigezogen oder beauftragt werden. BEGASOFT darf Zugriffsberechtigungen an eigene Mitarbeiter, freie Mitarbeiter und Mitarbeiter von Subunternehmern bzw. Dritten, in dem für ihre jeweilige Aufgabe erforderlichen Umfang vergeben. BEGASOFT verpflichtet sich, die Geheimhaltungspflicht Art. 7 hiervor an ebendiese beigezogenen Personen zu überbinden.

### **7.3 Mahnungen – Form**

Die Vertragsparteien haben Mahnungen in Schriftform und per Einschreiben oder Kurier gegen Empfangsbestätigung zu versenden.

### **7.4 Übertragung vertraglicher Rechte und Pflichten auf Dritte**

Der Kunde darf ohne vorgängige schriftliche Zustimmung von BEGASOFT keine vertraglichen Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis zwischen ihm und BEGASOFT auf Dritte übertragen.

### **7.5 Geistiges Eigentum**

Für die Dauer des Vertrages erhalten die Kunden das unübertragbare, nicht ausschliessliche Recht zum Gebrauch und zur Nutzung der Dienstleistungen und Produkte von BEGASOFT. Inhalt und Umfang dieses Rechts ergibt sich aus den Vereinbarungen zwischen den Parteien. Alle Rechte an bestehendem oder bei Vertragserfüllung entstehendem geistigen Eigentum betreffend die Dienstleistungen und Produkte von BEGASOFT verbleiben im Eigentum von BEGASOFT oder den berechtigten Dritten.



## **8 Schlussbestimmungen**

### **8.1 Gütliche Einigung**

Die Vertragsparteien verpflichten sich, im Falle von Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag in guten Treuen eine einvernehmliche Regelung anzustreben. Dazu bestimmen die Parteien ein Gremium, welches aus je 2 Vertretern der beiden Gesellschaften besteht. Das Gremium hat sich an mindestens einem Termin für eine gütliche Einigung einzusetzen. Eine Einigung erfolgt ausschliesslich mit Einstimmigkeit der vier Vertreter. Falls keine Einigung zustande kommt, sind die Gerichte zuständig.

### **8.2 Änderungen**

BEGASOFT behält sich vor, die AGB jederzeit anzupassen, zu ändern oder zu revidieren. BEGASOFT informiert die Kunden darüber vorgängig. Die AGB-Version, die zurzeit des Vertragsabschlusses zwischen dem Kunden und der BEGASOFT integrierender Vertragsbestandteil war, gilt bis zur Vertragserneuerung oder dem Ablauf des Vertrages zwischen dem Kunden und der BEGASOFT weiter. Für Neukunden, bei Vertragserneuerungen und Vertragsverlängerungen gelten die aktuellen AGB der BEGASOFT. Vorbehalten bleibt die aktuelle nationale und internationale Gesetzgebung, die unabhängig der geltenden AGB und vorrangig einzuhalten ist.

### **8.3 Salvatorische Klausel**

Ergänzungen und Abänderungen oder die Aufhebung der Vereinbarungen (Verträge, Offerten, Rahmenverträge und andere Vereinbarungen) zwischen den Parteien bedürfen der Schriftform und müssen von beiden Parteien unterzeichnet werden, um rechtsgültig zu sein. Dies gilt ebenso für diese salvatorische Klausel.

### **8.4 Rechtswahl**

Sämtliche Verträge (Offerten, Werkvertrag, Betriebsvertrag, Rahmenvertrag) und Vereinbarungen zwischen der BEGASOFT und dem Kunden inkl. AGB's sowie die ganze Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und der BEGASOFT unterstehen schweizerischem Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des Wiener Kaufrechts. Vorbehalten bleibt zwingend anzuwendendes internationales Recht sowie zwingendes Kollisionsrecht.

### **8.5 Prorogation (Gerichtsstandsvereinbarung)**

Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Bern.