

ALLGEMEINE GESCHÄFTS- BEDINGUNGEN BETREFFEND DEN BETRIEB VON IT-SERVICES

1. GEGENSTAND UND GELTUNG

- 1.1 Die Zusammenarbeit zwischen der SWISS TXT AG mit Sitz in Biel (nachfolgend «STXT» genannt) und dem Kunden betreffend den Betrieb von einem oder mehreren IT-Services (nachfolgend «IT-Services» genannt) wird durch die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend «AGB» genannt) sowie das zwischen den Parteien vereinbarte Service Level Agreement (nachfolgend «SLA» genannt) abschliessend geregelt.
- 1.2 Diese AGB gelten für alle Leistungen im Zusammenhang mit dem Betrieb von IT-Services, die von STXT erbracht werden und ersetzen allfällige bisherige entsprechende Vereinbarungen. Sie finden Anwendung auf alle Verträge zwischen STXT und dem Kunden betreffend den Betrieb von IT-Services, sofern und soweit im Einzelfall nicht anderes schriftlich vereinbart wird.
- 1.3 Allenfalls vom Kunden gewünschte Projektarbeiten vor dem Betrieb der IT-Services werden durch einen separaten Vertrag geregelt.
- 1.4 Diese AGB sowie das SLA bilden gemeinsam das zwischen STXT und dem Kunden (gemeinsam «Parteien» genannt) bestehende Vertragsverhältnis. Das SLA besteht allenfalls aus mehreren Dokumenten, wie z.B. Qualitäts- und Leistungskriterien sowie einem kundenspezifischen Preisblatt, welche ebenfalls Teil des Vertragsverhältnisses sind.
- 1.5 Ergänzungen und Abänderungen des Vertragsverhältnisses sind nur möglich, sofern dies zwischen den Parteien schriftlich vereinbart worden ist. Die Anwendung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder ähnliche Bedingungen des Kunden wird hiermit explizit ausgeschlossen.
- 1.6 Bei Widersprüchen zwischen diesen AGB und dem SLA gehen die Bestimmungen dieser AGB den Bestimmungen des SLA vor, sofern dies im SLA nicht explizit anders festgehalten wird.
- 1.7 Der Zugang des Kunden zum Internet sowie zu den IT-Services ist nicht Gegenstand des Vertragsverhältnisses, soweit dies nicht abweichend im SLA vereinbart wird. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Funktionstüchtigkeit seines Internet-Zugangs einschliesslich der Übertragungswege zu STXT, soweit dies nicht abweichend im SLA vereinbart wird.
- 1.8 Sämtliche Angaben, die von STXT ausserhalb des Vertragsverhältnisses gemacht werden, namentlich in Broschüren und anderen Publikationen, sind unverbindlich freibleibend und als blosser Einladung zur Offerte zu verstehen, sofern dies durch STXT nicht ausdrücklich anders schriftlich festgelegt wird.

2. PFLICHTEN VON STXT

- 2.1 STXT stellt dem Kunden die IT-Services während der Dauer und gemäss den Bestimmungen des Vertragsverhältnisses zur Verfügung.
- 2.2 Die Art und der Funktionsumfang der IT-Services sind im SLA beschrieben.
- 2.3 Die IT-Services, die für die Nutzung derselben erforderliche Rechnerleistung sowie der notwendige Speicherplatz für die Daten des Kunden werden, sofern im SLA vereinbart, von einem von STXT beigezogenen Dritten bereitgehalten. Vorbehalten sind abweichende Bestimmungen im SLA.
- 2.4 Der erlaubte Umfang der Nutzung der IT-Services ergibt sich aus dem Vertragsverhältnis und insbesondere aus dem SLA. Die Nutzung von Software erfolgt dabei jeweils auf nicht-exklusiver Basis, sofern im SLA nicht explizit abweichend geregelt.
- 2.5 Das dem Kunden erteilte Nutzungsrecht ist persönlich und darf nicht auf Dritte übertragen oder von Dritten benutzt werden, sofern dies zwischen den Parteien nicht abweichend im SLA vereinbart worden ist. Entsprechend gilt die Berechtigung zur Nutzung der IT-Services gemäss dem Vertragsverhältnis nur für Organe, Arbeitnehmer und beigezogene Dritte des Kunden, soweit diese gemäss dem Vertragsverhältnis zur Nutzung der IT-Services berechtigt sind, nicht jedoch für Organe, Arbeitnehmer und beigezogene Dritte von allfälligen Tochter- oder Schwestergesellschaften oder der allfälligen Muttergesellschaft des Kunden. Eine derartige übergreifende Nutzung in Holdingstrukturen ist nur gestützt auf eine schriftliche Zusatzvereinbarung zwischen den Parteien möglich.
- 2.6 Der Kunde ist zum Bezug von Supportleistungen berechtigt, sofern dies im SLA vereinbart wird. Der Umfang derselben ist im SLA geregelt. Supportleistungen sind entschädigungspflichtig gemäss Ziff. 5 nachstehend.
- 2.7 Sofern der Kunde zum Bezug von Supportleistungen berechtigt ist, erfolgen diese durch geeignete Mittel nach dem freien Ermessen von STXT, insb. durch das Ticketing-System.
- 2.8 STXT ist bemüht, dem Kunden die IT-Services während den im SLA aufgeführten Zeitspannen zur Verfügung zu stellen, kann dem Kunden aber die ununterbrochene Einhaltung des SLA nicht garantieren. Unterbrüche während der Servicezeit, insbesondere aufgrund von Wartungsfenstern, werden dem Kunden, sofern möglich, vorzeitig angezeigt. Allfällige Reaktionszeiten sind im SLA aufgeführt.
- 2.9 STXT ist nicht verpflichtet, die gemäss dem Vertragsverhältnis geschuldeten Leistungen persönlich auszuführen, sondern kann ohne Zustimmung des Kunden Dritte beziehen.
- 2.10 Die vorstehenden Pflichten sind nicht abschliessend zu verstehen. Weitere Pflichten können sich aus anderen Teilen des Vertragsverhältnisses, insbesondere auch aus dem SLA ergeben.

3. PFLICHTEN DES KUNDEN

- 3.1 Der Kunde ist dafür besorgt und garantiert, dass er sowie seine Organe, Arbeitnehmer und beigezogenen Dritten, welche die Software der STXT benutzen, diese lediglich entsprechend den Vorgaben gemäss dem Vertragsverhältnis nutzen.
- 3.2 Dem Kunden ist es untersagt, die IT-Services der STXT zu kopieren, zu dekompileieren oder in anderer Weise zu bearbeiten, zu vermieten oder zu verleihen. Er verhindert den unbefugten Zugriff auf die IT-Services der STXT und verpflichtet auch seine Organe, Mitarbeiter und beigezogenen Dritten zur Einhaltung dieser Pflichten.
- 3.3 Der Kunde verpflichtet sich, seine Arbeitnehmer, welche die IT-Services benutzen, betreffend den IT-Services umfassend zu schulen oder durch STXT gegen entsprechendes Entgelt schulen zu lassen.
- 3.4 Der Kunde verpflichtet sich, STXT auf deren Verlangen hin diejenigen Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen, die im Hinblick auf die Erfüllung der von STXT geschuldeten Leistungen erforderlich sind und wird STXT auch in sonstiger Weise insoweit unterstützen, wie dies für die Erfüllung der Leistungen von STXT gemäss dem Vertragsverhältnis erforderlich ist.
- 3.5 Sämtliche Lizenzen, die im Zusammenhang mit den von STXT für den Kunden zu erbringenden Leistungen erforderlich sind, insbesondere auch Microsoft-Lizenzen, sind über die STXT zu erwerben, sofern dies nicht explizit und schriftlich abweichend vereinbart wird.
- 3.6 Der Kunde ist verantwortlich für die regelmässige Sicherung seiner Daten, sofern er die IT-Services selber betreibt (z.B. bei IaaS) und das SLA dies nicht explizit anderes vorsieht.
- 3.7 Die vorstehenden Pflichten sind nicht abschliessend zu verstehen. Weitere Pflichten können sich aus anderen Teilen des Vertragsverhältnisses, insbesondere auch dem SLA ergeben.

4. LEISTUNGSÄNDERUNGEN

- 4.1 Jede Partei kann jederzeit schriftlich Leistungsänderungen beantragen.
- 4.2 Wünscht der Kunde eine Leistungsänderung, so teilt er dies STXT über das für diesen Zweck bestehende Ticketing-System von STXT mit. STXT teilt dem Kunden in der Regel innerhalb von 2 Arbeitstagen, spätestens jedoch innerhalb von 10 Arbeitstagen ab Erhalt der Mitteilung mit, ob die Leistungsänderung möglich ist und welche Auswirkungen sie auf die zu erbringenden Leistungen sowie auf Vergütung und Termine hat. Der Kunde teilt STXT innerhalb von 10 weiteren Arbeitstagen ab Erhalt der Mitteilung über das Ticketing-System von STXT mit, ob die Leistungsänderung ausgeführt werden soll. Sämtliche Mitteilungen des Kunden gemäss dieser Ziff. 4.2, die nicht über das Ticketing-System erfolgen, sind unverbindlich und verpflichten STXT zu keinerlei Leistungen.

- 4.3 Wünscht STXT eine Leistungsänderung, so kann der Kunde einen entsprechenden Antrag innerhalb von 10 Arbeitstagen ab Erhalt der Mitteilung annehmen oder ablehnen.
- 4.4 Leistungsänderungen müssen vor der Ausführung schriftlich vereinbart werden.
- 4.5 STXT setzt während der Prüfung von Änderungsanträgen ihre Arbeiten vertragsgemäss fort, sofern zwischen den Parteien des Vertragsverhältnisses nichts anderes schriftlich vereinbart worden ist.

5. GEBÜHREN

- 5.1 Der Kunde ist verpflichtet, an STXT die gemäss dem Vertragsverhältnis geschuldeten Gebühren zu bezahlen. Sofern der Kunde von STXT Supportleistungen bezieht, ist dafür eine zusätzliche Supportgebühr geschuldet. Die Höhe der Gebühren sowie deren Fälligkeiten ergeben sich aus dem SLA.
- 5.2 Alle im SLA angegebenen Preise verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer.
- 5.3 Sämtliche Leistungen, die nicht explizit im Vertragsverhältnis aufgeführt sind und von STXT aufgrund einer entsprechenden Anfrage des Kunden für diesen erbracht werden, sind vom Kunden zusätzlich zu den Gebühren an STXT zu bezahlen (nachfolgend «zusätzliche Gebühren» genannt). Die zusätzlichen Gebühren werden dem Kunden entsprechend den jeweils geltenden Stundensätzen von STXT in Rechnung gestellt und werden mit der Ausführung der entsprechenden Tätigkeiten von STXT sofort fällig. Produkte werden zum Listenpreis von STXT an den Kunden verrechnet.
- 5.4 Die Gebühren sowie die zusätzlichen Gebühren sind vom Kunden innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum zu begleichen. Danach sind Verzugszinsen in Höhe von 5% p.a. geschuldet, ohne dass eine Mahnung erforderlich ist.
- 5.5 STXT ist berechtigt, die Gebühren, zusätzlichen Gebühren und Stundensätze jederzeit nach freiem Ermessen zu erhöhen.
- 5.6 STXT ist nicht verpflichtet, Leistungen an den Kunden gemäss dem Vertragsverhältnis zu erbringen, sofern nicht sämtliche in Rechnung gestellten Gebühren vollständig an STXT bezahlt worden sind.

6. RECHTE AN DEN ARBEITSRESULTATEN

- 6.1 Sämtliche Rechte an Arbeitsresultaten, die im Rahmen der Erfüllung des Vertragsverhältnisses entstehen (nachfolgend «IP-Rechte» genannt), verbleiben bei STXT. Das Vertragsverhältnis führt zu keinerlei Übertragungen von IP-Rechten auf den Kunden. Vorbehalten ist eine ausdrücklich abweichende Regelung im SLA.

- 6.2 STXT gewährt dem Kunden eine nicht exklusive, nicht widerrufbare, unkündbare und weltweite Lizenz, die von STXT geschaffenen Arbeitsresultate im Rahmen der Angebote oder Leistungen von STXT zu nutzen, sofern sämtliche von STXT in Rechnung gestellten Gebühren, Kosten und Auslagen vollständig an STXT bezahlt worden sind.

7. GEWÄHRLEISTUNG UND HAFTUNG

- 7.1 STXT wird die Leistungen gemäss dem Vertragsverhältnis mit angemessen qualifiziertem Fachpersonal und mit der erforderlichen Sorgfalt erbringen. Sämtliche darüber hinausgehenden Gewährleistungen von STXT werden hiermit ausdrücklich ausgeschlossen, sofern dies im SLA nicht ausdrücklich abweichend geregelt wird.
- 7.2 Die Parteien haften einander im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis lediglich für vorsätzlich und grob fahrlässig verursachte Schäden. Für Hilfspersonen oder andere Dritte sowie deren Produkte und Dienstleistungen haften sie nicht. Jegliche darüber hinausgehende Haftung für mit dem Vertragsverhältnis direkt oder indirekt zusammenhängende Schäden wird ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Dieser Haftungsausschluss gilt unabhängig davon, aus welchem Rechtsgrund die Schäden geltend gemacht werden.

8. DAUER UND KÜNDIGUNG

- 8.1 Das Vertragsverhältnis tritt mit der beidseitigen Unterzeichnung des SLA durch die Parteien in Kraft und bleibt bis zur Kündigung durch eine Partei entsprechend den Bestimmungen des Vertragsverhältnisses gültig.
- 8.2 Jede Partei kann das Vertragsverhältnis jeweils per Ende eines jeden Vertragsjahrs mit einer Kündigungsfrist von mindestens drei Kalendermonaten kündigen, sofern das SLA keine abweichenden Kündigungsbestimmungen festlegt.
- 8.3 Jede Partei kann das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung kündigen, sofern sie für den wichtigen Grund nicht verantwortlich ist. Eine sofortige Kündigung des Vertragsverhältnisses aus wichtigem Grund ist insbesondere bei Vorliegen folgender Gründe möglich:
- bei fruchtloser Pfändung, Zahlungsunfähigkeit, Nachlassstundung oder Konkurs der anderen Partei;
 - wenn die andere Partei in der Erfüllung einer Vertragspflicht in Verzug ist und eine Nachfrist von 30 Tagen ab Erhalt einer schriftlichen Mahnung ungenutzt verstreichen lässt.
- 8.4 Die Kündigung gemäss dieser Ziff. 8 hat schriftlich zu erfolgen. Eine E-Mail ist dazu nicht ausreichend.

- 8.5 Im Falle der Auflösung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde STXT für sämtliche Gebühren, die bis zum Zeitpunkt der Auflösung des Vertragsverhältnisses angefallen sind, zu entschädigen. Die entsprechende Rechnung von STXT ist vom Kunden innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum zu begleichen.

9. VERTRAULICHKEIT UND DATENSCHUTZ

- 9.1 Die Parteien verpflichten sich, ihr Personal sowie von ihnen beauftragte Drittpersonen anzuweisen, als vertraulich gekennzeichnete Unterlagen, welche sich auf ihren Geschäftsbetrieb beziehen und die ihnen im Rahmen der Vertragserfüllung zugänglich sind oder zur Kenntnis kommen, mit der gleichen Sorgfalt und Diskretion wie entsprechende eigene vertrauliche Informationen zu behandeln. Diese Geheimhaltungspflicht gilt während der Dauer und auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.
- 9.2 Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht für Daten, welche allgemein zugänglich sind, den Vertragspartnern nachweislich schon bekannt sind, von ihnen unabhängig entwickelt oder von berechtigten Dritten erworben wurden.
- 9.3 Im SLA wird aufgeführt, welche Personendaten des Kunden zu welchen Zwecken von STXT oder von STXT beigezogenen Dritten bearbeitet werden dürfen. Beigezogene Dritte, welche von STXT beigezogen werden, sind im SLA aufgeführt und bearbeiten die Personendaten des Kunden ausschliesslich in der Schweiz oder in der EU, sofern dies im SLA nicht explizit abweichend geregelt ist.
- 9.4 Der Kunde garantiert, dass STXT die an STXT überlassenen Personendaten in der gemäss dem SLA definierten Art sowie Umfang bearbeiten darf. Die Begriffe «bearbeiten» sowie «Personendaten» gemäss dieser Ziff. 9 bestimmen sich nach der jeweils geltenden schweizerischen Datenschutzgesetzgebung.
- 9.5 Jede Partei verpflichtet sich, die anwendbaren Vorschriften der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung einzuhalten.

10. ABWERBEVERBOT

- 10.1 Der Kunde verpflichtet sich, alles zu unterlassen, was auf ein Abwerben von Kunden, Mitarbeitern oder Hilfspersonen von STXT hinausläuft.
- 10.2 Im Falle der Zuwiderhandlung gegen dieses Abwerbeverbot hat der Kunde an STXT eine Konventionalstrafe von CHF 100'000 pro Zuwiderhandlung zu bezahlen.
- 10.3 Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit nicht von der Beachtung des Abwerbeverbots. Schadenersatzforderungen, die den Betrag der Konventionalstrafe übersteigen, bleiben vorbehalten.

- 10.4 Das Abwerbeverbot gilt während der Dauer des Vertragsverhältnisses und während zwei Jahren danach.

11. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 11.1 STXT ist befugt, den Namen und das Logo des Kunden sowie das geschaffene Arbeitsresultat oder Teile davon auf der Website von STXT und in Werbematerial abzubilden sowie anderweitig zu verwenden, insbesondere auch zu Referenzzwecken.
- 11.2 Das Recht zur Zurückhaltung von Zahlungen oder der Verrechnung mit Gegenforderungen steht dem Kunden nur insoweit zu, als seine Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.
- 11.3 Schriftlichkeit im Sinne des Vertragsverhältnisses liegt auch bei Faxschreiben oder E-Mails vor, sofern dies im Vertragsverhältnis nicht abweichend geregelt ist.
- 11.4 Sollten eine oder mehrere der Bestimmungen des Vertragsverhältnisses nichtig oder unwirksam sein oder werden, so wird der übrige Teil des Vertragsverhältnisses davon nicht berührt. Im Falle der Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einer Klausel ist diese durch eine solche zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.
- 11.5 Das Vertragsverhältnis untersteht dem materiellen schweizerischen Recht, unter Ausschluss der Kollisionsnormen und von internationalen Abkommen.
- 11.6 Die Parteien versuchen, Streitigkeiten, Meinungsverschiedenheiten oder Ansprüche aus oder in Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis aussergerichtlich zu bereinigen. Gelingt es den Parteien nicht, sich aussergerichtlich zu einigen, so sind ausschliesslich die ordentlichen Gerichte am Gerichtsstand des Sitzes von STXT zuständig.