

# AGB Cloud Services

## 1. Anwendungsbereich

1.1 Der Cloud-Provider Vertreter, im Folgenden Provider genannt, stellt den Kunden, im Folgenden Kunden genannt, einen Account mit Speicherplatz auf einem an das Internet angeschlossenen Server zur Verfügung. Die aktuellen Angebote mit den Preisen für diese Dienstleistung werden jeweils auf der Webseite des Cloud-Providers publiziert. Die Kunden teilen dem Cloud-Provider mit, für welche Angebote und für welche Vertragsdauer er sich entschieden hat.

Der Provider benutzt die Dienste und Infrastruktur von Microsoft Schweiz. Sämtliche Daten befinden sich in der Schweiz, auch dann, wenn ein BaaS (Backup as a Service) abgeschlossen wird. Der Provider agiert als Microsoft Partner und ist befugt die Produkte zu vertreiben und zu betreiben.

1.2 Der Vertrag kommt zustande, wenn der Cloud-Provider die Offerte der Kunden per Mail bestätigt hat. Individuelle Verträge, die von den AGB abweichen, werden schriftlich abgeschlossen. Das gilt auch, wenn sich der Vertrag nur in einzelnen Punkten von den AGB unterscheidet.

1.3 Wird der Vertrag auf eine bestimmte Zeit abgeschlossen, und keine der Vertragsparteien trifft die in Ziffer 14. vorgesehenen Massnahmen zur Beendigung des Vertrags, dann läuft der Vertrag unbefristet weiter.

1.4 Ein unbefristeter Vertrag kann mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten auf Ende eines Monats gekündigt werden, jeweils auf die nächste Abrechnungsperiode.

## 2. Änderungen dieser AGB

2.1 Der Provider ist berechtigt, diese AGB mit einer angemessenen Ankündigungsfrist mit Wirkung für die Zukunft zu ändern oder zu ergänzen. Änderungen oder Ergänzungen werden den Kunden in geeigneter Form (z.B. schriftlich oder per E-Mail) mitgeteilt.

2.2 Ist der Kunde mit der Änderung oder Ergänzung nicht einverstanden, ist er verpflichtet, innerhalb von vier Wochen nach Erhalt der Mitteilung schriftlich zu widersprechen. Widerspricht ein Kunde den geänderten Bedingungen nicht fristgemäss, so werden diese entsprechend der Ankündigung wirksam einbezogen. Hierauf wird der Provider in der Mitteilung hinweisen.

2.3 Sind die Änderungen oder Ergänzungen aus zwingenden rechtlichen Gründen für den Provider unerlässlich, besteht für die Kunden kein Widerspruchsrecht, sie werden aber trotzdem informiert. Änderungen und Ergänzungen, die aufgrund solch zwingender rechtlicher Gründe vorgenommen werden, begründen keine Schadensersatzansprüche gegen den Provider.

## 3. Zahlungsbedingungen

3.1 Massgeblich für die Rechnungsstellung sind das von einem Kunden ausgewählte Angebot und der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses aktuelle Preis.

3.2 Preisänderungen während der Vertragslaufzeit sind möglich, insbesondere Rabatte und Vergünstigungen für den Kunden. Der Provider kann den Kunden auch jederzeit die Möglichkeit anbieten, nur die Dienstleistungen zu bezahlen, die er nutzt. Sind Preiserhöhungen

notwendig hat der Provider diese so bald wie möglich anzukündigen. Die Kunden haben dann das Recht zu einer ausserordentlichen Kündigung, innerhalb der Frist von 20 Tagen.

- 3.3 Die Kunden leisten Zahlungen per Überweisung auf das in der Rechnung angegebene Konto. Bankspesen gehen zulasten des Kunden.
- 3.4 Es wird im Nachtrag für 12 Monate Rechnung gestellt. Sobald die Integration abgeschlossen ist, können Kunden die Cloud benutzen.
- 3.5 Wird ein befristeter Vertrag nach Ablauf der Vertragsdauer in einen unbefristeten Vertrag umgewandelt oder ein neuer Vertrag abgeschlossen, ist der Provider berechtigt, für den betreffenden Service den Preis zu verrechnen, der am Anfang der verlängerten Vertragslaufzeit gültig ist. Beträgt die Preiserhöhung für eine verlängerte Vertragslaufzeit mehr als 10% gegenüber dem letzten verrechneten Preis, können die Kunden das Vertragsverhältnis innerhalb von 14 Tagen nach Beginn der verlängerten Vertragslaufzeit zu den erhöhten Preisbedingungen schriftlich auf das Ende des laufenden Monats kündigen. Für den Kündigungszeitraum wird der Preis berechnet, der vor der Kündigung galt.
- 3.6 Befindet sich ein Kunde in Zahlungsverzug, stellt ihm der Provider zunächst per Mail eine Mahnung zu. Beahlt der Kunde nicht innerhalb von zehn Tagen, behält sich der Provider vor, den Account zu sperren, bis die Zahlung eintrifft. Dauert das länger als weitere zehn Tage, wird der Provider den Vertrag fristlos auflösen.
- 3.7 Bei Zahlungsverzug ist der Provider berechtigt, Zinsen zu verlangen, höchstens 5 Prozent gemäss Art. 104 OR. Bei Zahlungsverzug oder sonstigem begründetem Zweifel an der Zahlungsfähigkeit oder Kreditwürdigkeit eines Kunden darf der Provider Sicherheiten und Vorauszahlungen für ausstehende Leistungen verlangen. Die Geltendmachung weiterer Rechte und Ansprüche, z.B. auf Schadenersatz, bleibt vorbehalten.
- 3.8 Stellt der Provider einen Service ein, verpflichtet er sich, die vorausbezahlten Beträge pro rata temporis zurückzuerstatten.
- 3.9 Das Entgelt für spezielle kostenpflichtige Dienstleistungen wird verrechnet, bevor diese zum ersten Mal in Anspruch genommen werden.
- 3.10 Die Zahlungen erfolgen in Schweizer Franken.

#### **4. Gewährleistung**

- 4.1 Der Provider hat das Ziel, seine Dienstleistungen soweit möglich an sieben Tagen der Woche und 24 Stunden am Tag störungsfrei und ohne Unterbrechungen zu erbringen.
- 4.2 Der Provider verpflichtet sich, sich zur Sicherheit der eigenen Systeme und der auf dem aktuellen technischen Stand zu halten.
- 4.3 Der Provider verpflichtet sich, Wartungsarbeiten, Ausbau der Dienstleistungen, Einführung neuer Hard- und Software möglichst nicht während der üblichen Geschäftszeiten zu erledigen. Er informiert die Kunden so bald wie möglich über voraussehbare Betriebsunterbrüche.
- 4.4 Bei nicht vorhersehbaren Betriebsunterbrüchen informiert der Provider seine Kunden so rasch wie möglich. Er verpflichtet sich, die Störung im Rahmen seiner Möglichkeiten so bald wie möglich zu beheben.

## **5. Haftungsbestimmungen**

- 5.1 Der Provider verpflichtet sich, in Systemen, Programmen usw., die ihm gehören und auf die er Einfluss hat, für Sicherheit nach dem neuesten technischen Stand zu sorgen.
- 5.2 Der Provider beschränkt seine Haftung auf Schäden, die auf vorsätzliche Vertragsverletzungen oder grobe und mittlere Fahrlässigkeit des Unternehmers oder seiner Mitarbeitenden zurückzuführen sind. Entstehen solche, sollten die Kunden Mängel und Störungen dem Provider unverzüglich mitteilen.
- 5.3 Die Kunden sind sich bewusst, dass sich auch bei sorgfältiger Softwareentwicklung und Wartung Fehler einschleichen können, sodass der Unternehmer nicht für die vollständige Erreichung aller erhofften Ziele einstehen kann. Der Provider kann keine Haftung für Dritte übernehmen.

## **6. Ausschluss von Haftung und Gewährleistung**

- 6.1 Der Provider haftet nicht für Mängel und Störungen, die er nicht zu vertreten hat, vor allem nicht für Sicherheitsmängel und Betriebsausfälle von Drittunternehmen, mit denen er zusammenarbeitet oder von denen er abhängig ist.
- 6.2 Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Mängel und Störungen, die der Anbieter nicht zu vertreten hat, wie natürliche Abnutzung, höhere Gewalt, unsachgemässe Behandlung, übermässige Beanspruchung, ungeeignete Betriebsmittel oder extreme Umgebungseinflüsse, Eingriffe der Kunden oder Störungen durch Dritte, z.B. Viren, die trotz der notwendigen aktuellen Sicherheitsvorkehrungen passieren.
- 6.3 Umstände und Vorkommnisse, die mit der Sorgfalt einer ordentlichen Betriebsführung nicht verhindert werden können («Fälle höherer Gewalt»), haben zur Folge, dass die Vertragsverpflichtungen der Vertragsparteien für die Dauer der Störungen und im Umfang ihrer Wirkung ausgesetzt sind. Überschreiten in Fällen höherer Gewalt die Einschränkungen den Zeitraum von einer Woche, so haben die Vertragsparteien das Recht, bezogen auf den betroffenen Cloud-Service den Vertrag fristlos zu kündigen. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.
- 6.4 Der Anbieter haftet ausdrücklich nicht für negative Auswirkungen, die andere Programme auf den Rechnern eines Kunden auf die Nutzung der Cloud haben.
- 6.5 Der Provider übernimmt keine Haftung für Schäden, die den Kunden durch den Inhalt der von ihm auf der Cloud gespeicherten Daten oder die Übertragung der betreffenden Informationen ins Inter- oder Intranet entstehen.

## **7. Datenschutz**

- 7.1 Bei der Verarbeitung personenbezogener Daten über die Cloud-Services sind die Kunden verpflichtet, die geltenden Datenschutzgesetze und -bestimmungen einhalten. Sie ist diesbezüglich Verantwortliche. Soweit abweichende oder ergänzende Vereinbarungen zum Datenschutz erforderlich sind, wird der betreffende Kunde diese mit dem jeweiligen Auftragsverarbeiter vereinbaren.
- 7.2 Der Provider informiert die Kunden auf seiner Website über Datenschutz- und andere Risiken sowie Sicherheitsvorkehrungen, die sie zu beachten haben.

- 7.3 Der Provider übernimmt keinerlei Haftung, wenn ein Kunde innerhalb der Cloud seine datenschutzrechtlichen und Geheimhaltungsverpflichtungen gegenüber Drittpersonen oder Drittunternehmen verletzt. Durch das Auslagern von Daten und Prozessen werden die Kunden nicht frei von der Eigenverantwortung.

## **8. Kontrollrecht**

- 8.1 Der Provider hat das Recht, nach angemessener Ankündigung zu den üblichen Geschäftszeiten des Kunden die Einhaltung der vertraglichen Bestimmungen beim Endkunden vor Ort zu überprüfen.
- 8.2. Der Provider kann auch einen Dritten mit der Kontrolle beauftragen. Voraussetzung für eine Kontrolle durch einen Dritten ist, dass dieser sich in angemessenem Umfang gegenüber den betreffenden Endkunden zur Vertraulichkeit verpflichtet oder entsprechend zur Berufsschwiegenheit gesetzlich verpflichtet ist.

## **9. Geheimhaltung**

- 9.1 Alle Vertragsparteien behandeln alle Informationen vertraulich, die weder allgemein bekannt noch allgemein zugänglich sind, insbesondere Informationen über Know-how und Programmgestaltung. Im Zweifel sind Informationen vertraulich zu behandeln.
- 9.2 Die Geheimhaltungspflicht nach Ziff. 6.1 besteht schon vor Vertragsabschluss und dauert über die Beendigung des Vertrags hinaus, solange die betreffenden Daten nicht bereits öffentlich bekannt waren.
- 9.3 Der Provider verpflichtet sich, Verschlüsselungssysteme für die auf der Cloud gespeicherten Daten zur Verfügung zu stellen.
- 9.4 Die Kunden können die auf der Cloud gespeicherten Daten jederzeit unwiederbringlich löschen. Für die Sicherung der gelöschten Daten übernimmt der Provider keine Verantwortung.
- 9.5 Die Vertragsparteien werden ihre Mitarbeiter (einschliesslich zeitweise beschäftigte Mitarbeiter und Praktikanten) und gegebenenfalls im Zuge der Durchführung des Vertrags eingeschaltete Subunternehmer schriftlich zur Wahrung der Geheimhaltung in dem genannten Umfang verpflichten und dem jeweils anderen Vertragspartner entsprechende Verpflichtungserklärungen auf Verlangen überlassen. Die Geheimhaltungspflicht besteht auch nach Beendigung des Vertrags unbeschränkt fort.
- 9.6 Bei Verletzung der Geheimhaltungspflichtung kann die andere Partei Schadenersatz verlangen sowie eine Konventionalstrafe von maximal CHF 2000 Diese Konventionalstrafe entbindet keineswegs von den Verpflichtungen dieser AGB.

## **10. Verhältnis gegenüber Dritten**

- 10.1 Der Provider verpflichtet sich, seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag vollständig selber zu erfüllen und nicht auf Dritte zu übertragen und Daten der Kunden nur in der Schweiz (oder innerhalb Europas) zu speichern.
- 10.2 Wenn es notwendig ist, einzelne Leistungen von Dritten erbringen zu lassen, ist dafür eine schriftliche Einwilligung der Kunden notwendig, die vorher über die Identität der Drittfirma vollständig informiert werden müssen. Drittfirmen werden in solchen Fällen so ausgewählt, dass sie dem Datenschutzrecht der Schweiz bzw. der EU unterstehen. Dazu verpflichtet sich

der Provider, mit der Drittfirma einen Geheimhaltungsvertrag abzuschliessen, der ebenso streng ist wie die Geheimhaltungsverpflichtungen nach Ziff. 9 dieser AGB.

- 10.3 Werden Leistungen durch Drittfirmen notwendig, sind die Kunden berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen, wenn sie mit der Beteiligung der Drittfirma nicht einverstanden sind.

## **11. Support**

- 11.1 Der Provider unterstützt die Kunden bei technischen Fragen, Installations- und Anwendungsproblemen nach Eröffnung des Accounts.

- 11.2 Die Behebung von Störungen, für die der Provider verantwortlich ist, sowie die betreffende Beratung sind für die Kunden kostenlos. Dies betrifft in den meisten Fällen die Online-Services, sofern das Produkt mit Support gekauft wurde.

Der Support von Software und Applikationen sind nicht Bestandteil dieses Vertrages, dies betrifft als Beispiel Office Applikationen wie (Word, Excel, Outlook, etc.)

- 11.3 Auf der Webseite des Providers findet man Informationen darüber, wie man sich bei Störungen verhalten sollte. Auf Wunsch werden mit den Kunden spezielle Eskalationsvereinbarungen getroffen.

- 11.4 Für Dienstleistungen und Beratungen, die in dem Vertrag nicht vereinbart sind, wird ein Stundensatz von CHF 190.- berechnet. Die Kunden können auch die telefonische Hotline in Anspruch nehmen.

## **12. Verpflichtungen des Kunden**

- 12.1 Die Kunden beschaffen auf eigene Kosten die Einrichtungen, die sie selber für den Zugriff auf die Cloud benötigen (Hardware, Software). Die Mitarbeitenden des Providers informieren gerne über die notwendigen Installationen. Die Kunden stellen dem Provider die Informationen zur Verfügung, die für die Vertragserfüllung notwendig sind, und ermöglichen ihm den Zugang zu den hierfür relevanten Daten, Dateien, Dokumenten, Räumlichkeiten und sonstigen Materialien. Der Provider kann für seine Dienstleistung in Absprache mit den Kunden die Datenfernübertragung („remote“) nutzen.

- 12.2 Die Kunden sind verpflichtet, die zur Vertragsabwicklung und Dienstleistung notwendigen Daten vollständig und richtig anzugeben und Änderungen unverzüglich mitzuteilen. Dies gilt insbesondere für die Adressdaten, die Bankverbindung und die E-Mail-Adresse. Die Kunden teilen dem Provider allfällige Adressänderungen und sonstige notwendige Informationen unverzüglich mit.

- 12.3 Die Kunden haben ihr eigenes System so abzusichern, dass es nicht zur Gefahrenquelle für andere wird und weder die Sicherheit, die Integrität noch die Verfügbarkeit der Infrastruktur, welche der Provider für seine Dienstleistungen einsetzt, beeinträchtigt wird. Der Provider kann Dienste ganz oder teilweise sperren, wenn Systeme des Kunden Sicherheit, die Integrität oder die Verfügbarkeit der Infrastruktur beeinträchtigen. In diesem Fall erhält der Kunde eine Mahnung.

- 12.4 Es ist grundsätzlich Sache der Kunden, Sicherungskopien von ihren Daten zu erstellen.

- 12.5 Die Kunden sind dafür verantwortlich, dass die von ihnen gewählten Bezeichnungen wie Domain, E-Mail-Adressen nicht gegen Rechte Dritter verstossen.

- 12.6 Die Kunden verpflichten sich, Passwörter regelmässig zu ändern. Sie verwalten Passwörter und sonstige Zugangsdaten sorgfältig und halten sie geheim. Die Kunden sind verpflichtet, den Provider unverzüglich zu informieren, sobald sie davon Kenntnis erlangen, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist. Der Provider verpflichtet sich, nach einer solchen Information den Zugang zu den Daten des betreffenden Kunden unverzüglich zu sperren, so lange, bis andere Passwörter und Zugangscodes installiert sind.
- 12.7 Unterlässt es ein Kunde, den Provider über den Missbrauch seiner Passwörter zu informieren, hat er für die unbefugt bezogenen Leistungen gemäss Vertrag zu bezahlen. Es liegt also im Interesse der Kunden, die Zugangsdaten unter sorgfältiger Kontrolle zu halten.
- 12.8 Die Kunden verzichten auf die Verbreitung von Informationen und Bildmaterial mit rechtswidrigem Inhalt. Der Kunde nutzt die Dienste der Provider nicht auf illegale Weise. Es ist insbesondere, jedoch nicht abschliessend untersagt:

- Aufrufe zur Gewalt
- Rassendiskriminierung
- Anleitungen oder Anstiftung zu strafbarem Verhalten
- unerlaubte Glücksspiele
- ehrverletzende Äusserungen über Dritte oder persönlichkeitsverletzende Publikationen
- Informationen, die Urheberrechte, verwandte Schutzrechte oder andere Immaterialgüterrechte Dritter verletzen
- die Provider-Dienste nicht zur Schädigung oder Belästigung Dritter, insbesondere nicht unbefugtes Eindringen in fremde Systeme (Hacking), Verbreitung von Viren jeder Art oder durch unverlangte Zusendung von E-Mails (Spamming, Junk-Mail usw.) zu nutzen
- Inhalte erotischen Charakters sind mittels geeigneter Massnahmen vor dem Zugriff Minderjähriger zu schützen. Der Betrieb von sogenannten Downloadsites ist grundsätzlich unerwünscht und in jedem Fall mit dem Provider im Vorfeld zu klären.
- Der Betrieb von Webseiten mit urheberrechtlich geschütztem Inhalt ist verboten, ausser der Betreiber ist im Besitz rechtsgültiger Lizenzen, welche ihm den Vertrieb gestatten. Solche Lizenzen sind dem Provider auf Aufforderung hin vorzulegen. Der Provider behält sich das Recht vor, entsprechende Inhalte nach eigenem Ermessen zu sperren und den Vertrag fristlos zu kündigen, wobei keine bereits geleisteten Zahlungen zurückerstattet werden.

Folgende Handlungen sind zu unterlassen:

- Netzwerke nach offenen Ports (Zugängen) fremder Rechnersysteme zu durchsuchen
  - durch Konfiguration von Serverdiensten (wie z.B. Proxy-, News-, Mail- und Webserverdienste) zu bewirken, dass unbeabsichtigtes Replizieren von Daten verursacht wird (Dupes, Mail Relaying)
  - Mail- und Newsheader sowie IP-Adressen zu fälschen
- 12.9 Für die in der Cloud verarbeiteten Daten und Informationen sind die Kunden selber verantwortlich. Sie sollten nicht gegen rechtliche Regelungen der Schweiz verstossen. Soweit notwendig, sind auch das internationale Recht und auf jeden Fall die Netiquette zu berücksichtigen.

- 12.10 Der Provider übernimmt keine Verantwortung für Schäden, die entstehen, weil die Kunden die in Ziffer 12.1 bis 12.9 genannten Verpflichtungen nicht erfüllen. Hingegen haften die Kunden dem Provider gegenüber für sämtliche Schäden, die auf die Verletzung ihrer vertraglichen Verpflichtungen nach Ziffer 12.1 bis 12.9 und unrechtmässige Handlungen zurückzuführen sind.
- 12.11 Der Provider ist berechtigt, in folgenden Fällen den Zugang zur Cloud sofort zu sperren:
- wenn ein Kunde durch unsachgemäße und kriminelle Aktivitäten die Sicherheit der Cloud gefährdet
  - wenn ein Kunde unbefugt auf Daten anderer Nutzer zugreift
  - wenn dem Provider bekannt wird, dass ein Kunde kriminelle Inhalte in der Cloud speichert
- 12.12 Im Falle von strafbaren Handlungen ist der Provider berechtigt, die Polizei zu informieren.

### **13. Urheberrecht**

- 13.1 Der Provider behält Urheber- und Verwertungsrechte an der von ihm selbst entwickelten Software. Diese dürfen die Kunden nicht an Dritte weitergeben oder verkaufen.
- Benützt der Provider Software, von Drittanbietern wie Microsoft, Google etc. verbleiben sämtliche Rechte beim jeweiligen Software Hersteller.
- 13.2 Benützt der Provider Software von Kunden, verbleiben diesen sämtliche Rechte daran, ausser wenn zwischen dem Dritten, dem Dienstleister und/oder dem Kunden eine anderweitige Vereinbarung besteht.
- 13.3 Benützt ein Kunde selbst entwickelte Software oder Software von Dritten, verbleibt das Urheberrecht bei ihm bzw. dem Dritten. Der betreffende Kunde stellt den Provider von urheberrechtlichen Ansprüchen Dritter in Bezug auf die betreffende Software frei.

### **14. Auflösung des Vertrags**

- 14.1 Ein unbefristeter Vertrag kann von beiden Parteien bis zu 3 Monaten vor Ablauf per Mail oder Brief gekündigt werden.
- 14.2 Wird ein befristeter Vertrag vor Ablauf nicht gekündigt, läuft er automatisch 12 weitere Monate und kann wiederum bis 3 Monate vor Ablauf gekündigt werden.
- 14.3 Der Provider verpflichtet sich, nach Beendigung des Vertrags sämtliche Daten des betreffenden Kunden unwiederbringlich zu löschen. Wenn Dienstleistungen durch Drittfirmen erbracht wurden, sind diese ebenfalls zur unwiederbringlichen Löschung aller Daten des betreffenden Kunden zu verpflichten.
- 14.4 Sollte der Provider einen Service einstellen, verpflichtet er sich, dies den Kunden so früh wie möglich mitzuteilen. Dann haben die Kunden das Recht, sofort den Vertrag betreffend dieses Service aufzulösen. Auch dann ist der Provider verpflichtet, alle Daten seiner Kunden, die mit dem aufgehobenen Service verbunden sind, unwiederbringlich zu löschen.

- 14.5 Es liegt im Interesse der Kunden, spätestens vor der Auflösung des Vertrags ihre Daten so zu sichern, dass sie frei darüber verfügen können. Nach der Auflösung des Vertrags ist der Provider für die Daten der betreffenden Kunden nicht mehr verantwortlich.
- 14.6 Der Provider ist nicht verpflichtet, bei Auflösung des Vertrags Daten der Kunden auf andere Provider zu übertragen. Wird das vom Kunden gewünscht, ist darüber ein spezieller Vertrag abzuschliessen.

## **15. Schlussbestimmungen**

- 15.1 Auf diesen Vertrag wird Schweizer Recht, namentlich die Bestimmungen des OR angewendet.
- 15.2 Die Parteien werden sich bemühen, Schwierigkeiten, die sich aus der Durchführung dieses Vertrags ergeben, auf gütlichem Wege beizulegen.
- 15.3 Sollten bestimmte Punkte nicht geregelt oder einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sein, bleibt der Vertrag dennoch bestehen. Die unregelmässigen oder unwirksamen Punkte sind durch eine Vereinbarung zu ersetzen, die dem Recht entspricht und dem Willen beider Parteien möglichst nahekommt.
- 15.4 Gerichtsstand ist der Wohn- oder Geschäftssitz des Kunden.