

Allgemeine Geschäftsbedingungen der n c ag im Bereich Hosting von Softwareapplikationen

1.0 Allgemeines

Im Rahmen von Hosting-Dienstleistungen stellt n c ag dem Kunden im von diesem gewählten Umfang Speicherplatz und Serverdienste auf einer an das Internet angeschlossenen Infrastruktur zur Verfügung. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln zusammen mit einem individuellen Vertrag die Zusammenarbeit in diesem Bereich. Enthalten der Vertrag und die AGB voneinander abweichende Regelungen, so gehen die Bestimmungen des Vertrags denjenigen der AGB grundsätzlich vor. Sind jedoch die Bestimmungen des Vertrags unklar oder unvollständig, gelten die Bestimmungen der AGB.

2.0 Rechte und Pflichten des Kunden

2.1 Rechtmässigkeit und Richtigkeit der Inhalte

Der Kunde gewährleistet, dass sein Content oder die durch Verlinkungen auf andere Internetauftritte zugänglichen Inhalte gegen keine bestehenden Gesetze der Schweiz verstossen, insbesondere nicht gewaltverherrlichender, rassistischer oder pornographischer Art sind. Die Inhalte dürfen zudem nicht gegen die guten Sitten verstossen oder sonst einen zweifelhaften Inhalt aufweisen. Der Kunde verpflichtet sich weiter, sämtliche wettbewerbsrechtlichen, alle fernmelderechtlichen sowie nationalen und internationalen urheberrechtlichen Vorschriften einzuhalten und auch sonst nicht Rechte Dritter zu verletzen. Der Kunde hält die einschlägigen Datenschutzbestimmungen ein. Der Kunde stellt sicher, dass Inhalte Dritter vor der Aufschaltung auf deren Rechtmässigkeit geprüft werden. Die Verantwortung für die Rechtmässigkeit und Richtigkeit der auf der Softwareapplikation publizierten Inhalte liegt ausschliesslich beim Kunden.

2.2 Vertragliche Pflicht zur Entfernung rechtswidriger Inhalte

Sollten der n c ag ernst zu nehmende Hinweise auf rechtswidrige Inhalte oder Machenschaften im Internetauftritt oder im Angebot des Kunden vorliegen, wird die n c ag den Kunden darüber informieren und die Anbindung des Auftritts ans Internet vorsorglich unterbrechen, bis fraglicher Inhalt durch den Kunden entfernt wurde. Die fristlose Kündigung des Auftrags und Schadenersatzansprüche der n c ag bleiben vorbehalten. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die n c ag im Falle von rechtswidrigen Inhalten oder Machenschaften, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, gegebenenfalls dessen Identität Dritten (insb. den Strafverfolgungsbehörden) bekannt geben kann und muss.

2.3 Informations- und Mitwirkungspflichten

Der Kunde bezeichnet gegenüber der n c ag eine entscheidungsfähige Kontaktperson und eine Stellvertretung. Die Vertragsparteien informieren sich gegenseitig und rechtzeitig über besondere technische Voraussetzungen sowie über gesetzliche, behördliche und andere Vorschriften, soweit sie für die Leistungserbringung von Bedeutung sind. Die Vertragsparteien haben sich frühzeitig über alles zu unterrichten, was die Erfüllung des Vertrags gefährden könnte.

3.0 Wartungsarbeiten

Mit Wartungsarbeiten an der Softwareapplikation oder am Server, auf dem die Softwareapplikation des Kunden bei der n c ag gespeichert ist, optimieren wir den Betrieb, die Leistungsfähigkeit und die Qualität der Softwareapplikation. Die n c ag behält sich das Recht vor, im Rahmen des Innovationsprozesses Abläufe und Verhalten der Applikation zu modifizieren. Die n c ag garantiert daher nicht, dass sämtliche Funktionen unverändert bleiben. Der Kunde duldet kurzfristige Nutzungsbeschränkungen, welche durch Wartungsarbeiten entstehen. Die n c ag führt Wartungsarbeiten vorzugsweise an Wochenenden oder Randzeiten (zwischen 20.00 Uhr und 7.00 Uhr) durch. Längere Unterbrüche wegen Wartungsarbeiten werden dem Kunden frühzeitig angezeigt.

4.0 Support

Der Support der n c ag umfasst die Beantwortung von schriftlich (E-Mail) zugestellten Fragen und Störungsmeldungen durch den Verantwortlichen des Kunden sowie die Problemanalyse und die einfache Fehlerbehebung durch die n c ag. Die n c ag verpflichtet sich, innerhalb von einem Arbeitstag nach Eingang einer Anfrage den Kunden zu kontaktieren.

5.0 Vergütung

5.1 Allgemeines

Die Vergütung bestimmt sich nach der Offerte/Vertrag. Wurden der n c ag nicht sämtliche zur Offertstellung erforderlichen technischen und organisatorischen Grundlagen zur Kenntnis gebracht oder haben sich diese nach der Offertstellung verändert, bleibt eine Erhöhung der in der Offerte genannten Vergütung ausdrücklich vorbehalten.

5.2 Lizenzgebühren (einmalige Lizenz und jährlich wiederkehrende Lizenzen)

Die Kosten für die Basislizenz (einmalige Lizenz) ist nach Annahme der Offerte/Vertrag geschuldet. Die jährlich wiederkehrenden Kosten für Nutzungslizenzen wird vor Beginn des jeweiligen Vertragsjahrs in Rechnung gestellt.

5.3 Jährliche Wartungs-, Support- und Hostinggebühren

Die Bezahlung der jährlich anfallenden Pauschalgebühr für Support, Wartung und Hosting erfolgt im Voraus.

5.4 Anpassung der jährlich wiederkehrenden Kosten

Die n c ag kann die jährlich wiederkehrenden Kosten unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von 3 Monaten auf das Ende eines Vertragsjahrs den tatsächlichen Gegebenheiten anpassen. Damit werden Anpassungen an die Jahresteuern sowie allgemeine Weiterentwicklungsarbeiten und Kostenerhöhungen abgegolten. Eine Anhebung ist zu begründen.

5.5 Abgeltung weiterer Leistungen nach Aufwand

Sämtliche im Leistungsumfang des unterzeichneten Vertrags nicht ausdrücklich ausgewiesenen, vom Kunden zusätzlich in Anspruch genommenen Leistungen der n c ag werden zu den im Vertrag genannten Stundenansätzen in Rechnung gestellt. Nicht erfasst sind zudem Leistungen, die zur Beseitigung von Störungen erbracht werden, die durch unsachgemässe Bedienung oder Benützung durch den Kunden oder durch unerlaubte Eingriffe Dritter, durch Zufall oder höhere Gewalt entstanden sind. Entsprechende Leistungen werden dem Kunden ebenfalls separat in Rechnung gestellt.

5.6 Stundenansätze und Spesen

Die Regelung der Stundenansätze und Spesen erfolgt in der Offerte/Vertrag. Die n c ag hat die Möglichkeit, die Regelung auf Ende eines Vertragsjahrs zu ändern. Eine Erhöhung der Stundenansätze ist 3 Monate vor Ende des Vertragsjahres anzuzeigen. Dem Kunden werden ohne anders lautende schriftliche Vereinbarung ausgewiesene Spesen und Nebenkosten gemäss effektiven Auslagen in Rechnung gestellt.

5.7 Zahlungsmodalitäten

Die Rechnungen sind ohne gegenteiligen Vermerk innert 30 Tagen zu bezahlen. Zahlt der Kunde auch nach einmaliger Mahnung mit einer erneuten Fristansetzung von 30 Tagen nicht, kann die n c ag die Anbindung ans Internet unterbrechen, bis der geschuldete Betrag plus Verzugszins von 5% ab Ablauf der Mahnfrist an die n c ag überwiesen wurde.

Sämtliche Preisangaben verstehen sich zuzüglich MwSt.

6.0 Datenschutz

Die n c ag gewährleistet, dass die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten ihrer Kunden vollständig unter Beachtung von und in Einklang mit den anwendbaren datenschutzrechtlichen Vorschriften, insbesondere dem Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) sowie der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) in der jeweils geltenden Fassung, erfolgt.

Die n c ag verwendet die Personendaten des Kunden (resp., des Users der Applikation) zur Verwaltung der Vertragsbeziehung und zur Erbringung ihrer Dienstleistung. Die Personendaten des Kunden werden nur mit den

relevanten Abteilungen der n c ag geteilt und, sofern notwendig, mit den Subunternehmen, Lieferanten und Tochtergesellschaften inner- und ausserhalb der Schweiz. Die n c ag sorgt für einen äquivalenten Schutz der Personendaten durch vertragliche oder andere Massnahmen, sofern die Daten in Ländern bekannt gegeben werden, in welchen kein der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung entsprechendes Schutzniveau besteht.

Weitere von der n c ag zum Schutz der Daten getroffene technische und organisatorische Massnahmen umfassen unter anderem: Verhinderung Zugang nicht-autorisierter Personen, Einsatz von Antiviren-Software, Implementierung von Authentifizierungsprozessen vor Gewährung Zugang, Arbeit mit Passwörtern und Login-Daten, limitierter Zugang auf "Need-to-know"-Basis, Kontrollmechanismen (bspw. betreffend wer hat wann welche Änderungen an den Daten vorgenommen) und Massnahmen zum Schutz der Daten vor Verlust (bspw. Backup.)

Der Kunde hat ein Zugriffs- und Richtigstellungsrecht bezüglich seiner Personendaten und kann jeder Verarbeitung jederzeit widersprechen. Ebenfalls hat er ein Recht, Auskunft betreffend der über ihn gespeicherten Daten zu verlangen. Diese Rechte können durch Zusendung eines Schreibens oder einer E-Mail an folgende Adresse ausgeübt werden: n c ag, In der Luberzen 25, 8902 Urdorf, info@ncag.ch.

7.0 Sicherheit

Die n c ag verpflichtet sich, in Systemen, Programmen usw., die ihm gehören und auf die er Einfluss hat, für Sicherheit nach aktuellem technischen Stand zu sorgen.

Der Kunde hat für die Sicherheit der Systeme, Programme und Daten zu sorgen, die sich in seinem Einflussbereich befinden. Der Kunde sollte in eigenem Interesse Passwörter und Benutzernamen gegenüber Dritten geheim halten und wenn nötig Passwörter in regelmässigen Abständen ändern und so gestalten, dass man diese nicht leicht ermitteln kann.

Der Kunde stellt sicher, dass er nicht durch seine eigenen Software Gefahrenquellen verbreitet, die die Dienstleistung des Providers oder Dritte stören können.

Der Kunde verpflichtet sich, keine übermässigen Belastungen der Netze durch ungezielte oder unsachgemässe Verbreitung von Daten herbeizuführen und insbesondere, das Versenden von Spam-Mailings zu unterlassen.

Bei Pflichtverletzungen von Kunden hat die n c ag das Recht, den Internetzugang sofort zu sperren. Weiter kann die n c ag Schadenersatz fordern.

8.0 Gewährleistung, Verfügbarkeit und Haftung

8.1 Gewährleistung

Die n c ag steht dem Kunden für die sorgfältige Erbringung ihrer Leistungen und für die Funktionsfähigkeit der Softwareapplikation ein. Der Kunde ist sich jedoch bewusst, dass auch bei sorgfältiger Entwicklung Fehler oder Mängel nicht vollständig vermieden werden können. Solche Fehler werden im Rahmen der Wartungsarbeiten bzw. des Supports behoben. Die n c ag gewährleistet nicht, dass die Standardfunktionalitäten der Softwareapplikation die Bedürfnisse des Kunden voll abdecken. Abweichungen von den Kundenbedürfnissen sind nur dann Mängel oder Fehler, wenn die n c ag die Erfüllung der Kundenbedürfnisse ausdrücklich und schriftlich garantiert hat.

8.2 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit der Softwareapplikation, resp. für die gesamte Umgebung, welche durch die n c ag verantwortet wird, beträgt 99,5% gemessen pro Jahr, auf der Basis 7 x 24 h. Ausgenommen sind Einflüsse, die durch höhere Gewalt verursacht werden, wie Serverdowns vom TopLevel-Domain-Provider, Leitungsausfall beim Internetbackbone. Die n c ag reagiert jedoch umgehend auf Ausfälle, die in ihren Verantwortungsbereich fallen.

8.3 Haftung

Ist dem Kunden wegen ungetreuer oder unsorgfältiger Ausführung der Dienstleistungen oder wegen ungetreuer oder unsorgfältiger Auswahl und Instruktion beim Einsatz von Mitarbeitenden ein Schaden entstanden, haftet die n c ag dem Kunden gegenüber für Schadenersatz. Ausgeschlossen ist die Haftung in jedem Fall für entgangenen Gewinn, soweit gesetzlich zulässig. Eine über den Wert der Ware hinausgehende Haftung für direkten und indirekten Schaden aus Mängeln der Ware wird von der n c ag abgelehnt. Die n c ag haftet nicht für vom Kunden

übersehene Fehler. Weiter besteht keine Haftung, wenn Schäden auf nicht beeinflussbare Ursachen (insbesondere höhere Gewalt, von beigezogenen Internet-Service-Provider zu verantwortende Störungen, Hackerangriffe usw.) oder auf andere, durch den Kunden zu vertretende Gründe zurückzuführen sind.

9.0 Vertraulichkeit

Die Vertragspartner verpflichten sich selbst wie auch ihre Mitarbeitenden und beigezogene Hilfspersonen zur Wahrung der Vertraulichkeit aller nicht allgemein bekannten Informationen, welche sich auf die geschäftliche Sphäre des anderen Partners beziehen und ihnen bei Vorbereitung und Durchführung dieses Vertrags zugänglich werden. Diese Pflicht bleibt, solange daran ein berechtigtes Interesse besteht, auch nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses aufrecht.

10.0 Geheimhaltung

Die Vertragsparteien behandeln alle Informationen, die weder allgemein bekannt noch allgemein zugänglich sind, vertraulich. Insbesondere Informationen über Know-how und Programmgestaltung. Im Zweifel sind Informationen vertraulich zu behandeln. Diese Geheimhaltungspflicht besteht schon vor Vertragsabschluss und dauert über die Beendigung des Vertrags hinaus. Beide Parteien verpflichten Angestellte, Berater oder sonstige Drittpersonen, die Einblick in das Know-how und/oder in nicht zur Veröffentlichung bestimmte Informationen des Vertragspartners erhalten, zu ebenso strenger Geheimhaltung. Die Geheimhaltungspflicht wird aufgehoben, wenn die n c ag gesetzlich verpflichtet wird, Drittpersonen, insbesondere staatlichen Stellen, Einblick in die Daten zu gewähren.

11.0 Datensicherung

Die n c ag sichert die auf dem Server gespeicherten Dateien und Inhalte des Kunden während der Dauer der Zusammenarbeit. Nach Beendigung der Zusammenarbeit werden die Daten ohne anderslautende Vereinbarung gelöscht. Logfiles werden in der Regel für 6 Monate aufbewahrt. Auf Verlangen des Kunden oder aufgrund einer gesetzlichen Pflicht verpflichten wir uns, die Logfiles sofort zu löschen.

12.0 Urheber- und Nutzungsrechte

Die n c ag behält Urheber- und Nutzungsrechte an der von ihr selbst entwickelten Software. Die n c ag räumt dem Kunden an der von ihr zur Verfügung gestellten, eigenen Softwareapplikation ein auf die Laufzeit des Vertrags beschränktes, nicht-ausschliessliches (einfaches) Nutzungsrecht ein.

Benützt die n c ag Software von Dritten, so verbleiben diesen sämtliche Rechte daran, ausser es besteht zwischen den Dritten, dem Dienstleister und/oder dem Kunden eine anderweitig lautende Vereinbarung. Es gelten die Lizenzbestimmungen der jeweiligen Softwarehersteller und allenfalls die Zusatzbedingungen der n c ag. Für Open-Source-Programme gelten die jeweils dazugehörigen Lizenzbestimmungen.

Benutzt der Kunde selbst entwickelte Software oder Software von Dritten, so verbleibt das Urheberrecht beim Kunden bzw. dem Dritten. Der Kunde stellt die n c ag frei von urheberrechtlichen Ansprüchen Dritter aus der betreffenden Software.

Der Kunde verpflichtet sich, bei der Gestaltung und beim Inhalt der Website darauf zu achten, dass er keine urheberrechtlichen Ansprüche Dritter verletzt. Sollte es doch zu einer Verletzung von Ansprüchen kommen, stellt der betreffende Kunde den Dienstleister von urheberrechtlichen Ansprüchen Dritter frei.

13.0 Schlussbestimmungen

Auf diesen Vertrag wird für schweizerische und ausländische Unternehmerkunden Schweizer Recht, namentlich die Bestimmungen des OR angewendet. Die Parteien werden sich bemühen, Schwierigkeiten, die sich aus der Durchführung dieses Vertrags ergeben, auf gutlichem Wege beizulegen. Sollten bestimmte Punkte nicht geregelt oder einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sein, bleibt der Vertrag dennoch bestehen. Die ungeregelten oder unwirksamen Punkte sind durch eine Vereinbarung zu ersetzen, die dem Recht entspricht und dem Willen beider Parteien möglichst nahekommt. Für allfällige Streitigkeiten aus diesem Vertrag sind die Gerichte in Zürich zuständig.