

APPUiO Nutzungsbedingungen

Allgemein

1 Gegenstand des Vertrages

- 1.1 Zusätzlich zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der VSHN AG (nachfolgend "APPUiO by VSHN" genannt) regeln diese Servicebedingungen das Rechtsverhältnis zwischen der Betreiberin der APPUiO Public Plattform, und dem Vertragsunterzeichner (nachfolgend "Kunde" genannt), welcher die Dienstleistungen von APPUiO by VSHN in Anspruch nimmt. Mit seiner Unterschrift akzeptiert der Kunde diese Servicebedingungen sowie auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen als integrierender Bestandteil des Vertrages zwischen ihm und APPUiO by VSHN.

2 Preise, Rechnungsstellung und Zahlung

- 2.1 Es gelten die vertraglich vereinbarten Preise. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, verstehen sich die Preise in CHF rein netto exkl. MwSt. Die Zahlungsfrist beträgt 10 Tage nach Rechnungsstellung.
- 2.2 Vom Kunden geforderte Leistungen, deren Preise nicht speziell vereinbart wurden, werden nach effektivem Aufwand zu den jeweils gültigen Standardansätzen von VSHN in Rechnung gestellt.
- 2.3 Offerten sind als Regieofferten zu betrachten, ausser sie wurden als Pauschalofferten gekennzeichnet.
- 2.4 Reise, Verpflegungs- und Übernachtungsspesen gehen, ohne anders lautende Vereinbarung, zu Lasten des Kunden und werden separat in Rechnung gestellt.
- 2.5 Erfolgt keine oder nur eine unvollständige Zahlung bis zum Ablauf der Zahlungsfrist, so ist der Kunde automatisch in Verzug und schuldet die gesetzlichen Verzugszinsen sowie kostendeckende Mahnspesen und gegebenenfalls Inkassokosten, einschliesslich Gerichts- und Anwaltskosten.
- 2.6 Nach Ablauf der Zahlungsfrist ist VSHN berechtigt, die Erbringung ihrer Leistungen einzustellen oder den Vertrag frist- und entschädigungslos ausserordentlich zu kündigen, inklusive Löschung sämtlicher Daten.

3 Service Level Agreement (SLA)

- 3.1 VSHN gewährleistet, dass die im Rahmen der Einzelverträge vereinbarten SLA eingehalten werden. VSHN übernimmt jedoch keine Gewährleistung für Störungen oder Ausfälle der Dienstleistungen im Zusammenhang mit oder in Abhängigkeit von Drittanbietern. Zusätzlich gilt Punkt 9.1.
- 3.2 VSHN unterscheidet grundsätzlich zwischen drei (3) unterschiedlichen SLA. Sie garantieren die Erreichbarkeit von VSHN, nicht aber Interventions- und Wiederherstellungszeiten. Reaktives SLA bedeutet, dass VSHN erst auf Intervention des Kunden hin aktiv wird. Proaktiv bedeutet, dass VSHN die Services aus eigenem Antrieb überwacht, betreibt und unterhält.
- 3.2.1 Erreichbarkeit während Bürozeiten, Montag bis Freitag zwischen 09:00 und 18:00 Uhr CET ohne Feiertage, proaktives Monitoring der Dienste gemäss Einzelvertrag, genannt: **SLA Bürozeiten Proaktiv**
- 3.2.2 7x24 Erreichbarkeit, reaktives Monitoring der Dienste gemäss Einzelvertrag, genannt: **SLA 7x24 Reaktiv**
- 3.2.3 7x24 Erreichbarkeit, proaktives Monitoring der Dienste gemäss Einzelvertrag, genannt: **SLA 7x24 Proaktiv**
- 3.3 Verfügbarkeit = (Servicezeit gemäss Produktbeschreibung + geplante Ausfallzeit – ungeplante Ausfallzeit) / Gesamtzeit.
- 3.4 Der Kunde informiert VSHN sofort über Mängel, Störungen oder Unterbrechungen von Dienstleistungen, Anlagen oder Software.
- 3.5 Nicht als ungeplante Ausfallzeit gelten:
- 3.5.1 Eine vom Kunden beauftragte oder von ihm selbst vorgenommene und nicht durch den Anbieter genehmigte Änderung, die zum Ausfall des Service führt.
- 3.5.2 Zeiträume, in denen planmässig vorher angekündigte Wartungsarbeiten durchgeführt werden.
- 3.5.3 Ein Fehler, der nicht auf die durch den Anbieter bereitgestellte Dienstleistung zurückzuführen ist.
- 3.5.4 Ein Fehler, der auf das allgemeine Betriebsrisiko einer Internetanbindung zurückzuführen ist (z.B. Beeinträchtigungen durch DoS-Angriffe, etc.).
- 3.5.5 Veränderungen an durch den Anbieter im Auftrag des Kunden betriebenen Geräten, Anschlüssen, Netzwerkplänen, Applikationen, die nicht vom Anbieter durchgeführt wurden.
- 3.5.6 Der Kunde hat einen Fehler gemeldet, obwohl keiner vorlag.

- 3.5.7 Fehler der Software, sofern sich diese nicht auf die grundlegenden Eigenschaften, die zur Bereitstellung der Dienstleistung notwendig sind, auswirken.
 - 3.5.8 Fehler innerhalb der Software, die sich auf einzelne Funktionseigenschaften der Software beziehen, nicht aber die Verfügbarkeit der vertraglich vereinbarten Dienstleistung beeinträchtigen, mindern nicht die Verfügbarkeit und werden nicht als Fehlerkategorie Critical eingestuft
 - 3.5.9 Ausfälle, die durch vom Kunden vorgenommene Konfigurationen entstehen.
 - 3.6 Der Service gilt als verfügbar, wenn er von VSHN nachweislich erreicht werden kann.
 - 3.7 Bei übermässiger Beanspruchung und zuwenig Serverkapazität eines Kunden bietet VSHN ein Upgrade auf einen leistungsfähigeren Service an. Bei Ablehnung dieses Upgrades tritt das SLA ausser Kraft und VSHN behält sich das Recht vor, notfalls per sofort vom Vertrag zurückzutreten und den Service einzustellen.
 - 3.8 Die Kostengutschrift bei einer Unterschreitung der Verfügbarkeit beträgt bei
 - 3.8.1 mehr als 1% und weniger als 2%: 5%
 - 3.8.2 mehr als 2% und weniger als 3%: 10%
 - 3.8.3 mehr als 3%: 20%der verrechneten Kosten des beeinträchtigten Services.
 - 3.9 Sämtliche Forderungen und Regressansprüche, welcher der Kunde an VSHN stellt, müssen, unabhängig davon ob sie berechtigt sind oder nicht, innerhalb von zwölf (12) Monaten nach einem detailliert dokumentierten Vorfall bei VSHN schriftlich mit Einschreiben eingegangen sein.
- 4 Geheimhaltung**
- 4.1 VSHN verpflichtet sich, Kundendaten sorgfältig zu behandeln. Der Kunde gibt VSHN sein Einverständnis dafür, dass seine Kundendaten für die Erfüllung der vertraglichen Pflichten verwendet werden dürfen.
 - 4.2 Beide Parteien verpflichten sich alle nicht allgemein bekannten Informationen, die sie im Zusammenhang mit der Erbringung ihrer Leistungen im Rahmen der Vertragsbeziehung von der anderen Partei oder über deren Kunden und Geschäftsbeziehungen erfahren haben, vertraulich zu behandeln. Weiter verpflichten sie sich, solche Informationen Dritten weder ganz noch auszugsweise zugänglich zu machen, noch sie zu veröffentlichen, sofern und soweit die andere Partei dies nicht ausdrücklich erlaubt, dies aufgrund richterlichen Anordnung oder gesetzlicherer Pflicht erforderlich wird oder die Verträge es erlauben.
 - 4.3 VSHN ist befugt, Daten des Kunden herauszugeben, wenn dies aufgrund richterlichen Anordnung oder gesetzlicher Pflicht erforderlich wird. Dies stellt kein Vertragsbruch seitens VSHN dar.
 - 4.4 VSHN ist weiter befugt, Namen und Kennzeichen der Kunden sowie die vereinbarten Leistungen von VSHN zu Referenzzwecken zu gebrauchen. Weitergehende Werbung und Publikationen über projektspezifische Dienstleistungen bedürfen der Zustimmung des Kunden.
 - 4.5 Wurde eine Geheimhaltungsvereinbarung abgeschlossen (ein sog. Non-Disclosure-Agreement NDA), dann gelten die hier erwähnten Bestimmungen nur ergänzend und das NDA geht vor.
- 5 Weitere Bestimmungen**
- 5.1 Diese AGB ersetzen alle früheren Absprachen, Korrespondenzen, Erklärungen, Verhandlungen oder Vereinbarungen der Parteien über den Vertragsgegenstand der jeweiligen Verträge. Dies gilt auch für Angebote, Ausschreibungen oder Spezifikationen. Eine Ausnahme davon besteht nur, wenn explizit Abweichungen von diesen AGB schriftlich vereinbart wurden.
 - 5.2 Der Kunde verpflichtet sich, angestellte Mitarbeiter und Hilfspersonen von VSHN, die am Abschluss oder der Abwicklung des Vertrages beteiligt sind oder waren, während der Vertragsdauer und ein Jahr danach weder für sich noch für andere abzuwerben, oder sie in anderer Weise zur Aufgabe ihres Arbeitsverhältnisses zu bewegen. Im Falle einer Verletzung wird eine Konventionalstrafe in der Höhe eines vergangenen Jahresgehalts des betroffenen Arbeitnehmers fällig.
 - 5.3 VSHN behält sich die jederzeitige Änderung dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen vor. Die neuen Bedingungen werden dem Kunden schriftlich bekannt gegeben und gelten mangels Widerspruch des Kunden innert Monatsfrist als genehmigt.
 - 5.4 Ändert VSHN die AGB zum Nachteil des Kunden und ist dieser mit den Änderungen nicht einverstanden, kann er gemäss der ordentlichen Kündigungsfrist schriftlich kündigen. Massgebend ist das Datum auf dem Poststempel.
 - 5.5 Sollte sich eine oder mehrere Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen für nichtig oder ungültig erweisen, tangiert dies die restlichen Bestimmungen nicht. Diese bleiben unverändert bestehen und behalten ihre Gültigkeit. Die nichtige(n) Bestimmung(en) ist (sind) durch möglichst gleichwertige, rechtmässige Bestimmungen zu ersetzen.

- 5.6 Sofern VSHN über Datenbestände des Kunden verfügt, hat sie diese dem Kunden nach Beendigung des Vertrages auf Verlangen zu übergeben oder zu vernichten. Der Kunde hat den Empfang des vollständigen Datenbestands schriftlich zu bestätigen.
- 5.7 Der Vertrag und diese Geschäftsbedingungen unterstehen dem schweizerischen Recht. Bei Meinungsverschiedenheiten ist vor Anrufung des Richters eine gütliche Einigung anzustreben. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Zürich. VSHN ist berechtigt, den Kunden auch an seinem Wohnsitz bzw. Sitz zu belangen.

Wiederkehrende Aufträge (Services)**6 Beginn, Dauer und Beendigung des Vertrages**

- 6.1 Ein Vertrag über kontinuierlich erbrachte Services (Servicesvertrag) mit VSHN dauert, sofern nichts anderes vereinbart wurde, mindestens zwölf Monate und verlängert sich automatisch jeweils um die Rechnungsperiode (Quartalsweise).
- 6.2 Sofern nicht anderes vereinbart, beträgt die Kündigungsfrist drei Monate. Befristete Verträge enden ohne Kündigung nach Ablauf der vereinbarten Dauer. Die Kündigung kann durch jede der Vertragsparteien schriftlich und unter Wahrung der Kündigungsfristen jeweils auf Ende der Rechnungsperiode (Quartalsweise) erfolgen.
- 6.3 VSHN behält sich das Recht vor, den Vertrag aus wichtigem Grund, wie namentlich bei Nutzung von Services im Zusammenhang mit strafbaren Handlungen jederzeit zu kündigen.

7 Services

- 7.1 Mit Abschluss eines Servicevertrages verpflichtet sich VSHN die vereinbarten Dienstleistungen zu erbringen und der Kunde die vereinbarten wiederkehrenden Kosten gemäss den Zahlungsbedingungen zu leisten.
- 7.2 Die für den Bezug der Dienstleistungen von VSHN bereitgestellten Geräte überlässt VSHN dem Kunden während der Vertragsdauer zum vertragsgemässen Gebrauch gegen das vereinbarte Entgelt. Sie verbleiben jedoch zu jeder Zeit im Eigentum von VSHN. Eine Ersitzung während der Vertragsdauer ist ausgeschlossen. Der Kunde verpflichtet sich, diese Geräte vertragskonform zu gebrauchen, mit hoher Sorgfalt zu behandeln und in einer optimalen Umgebung zu betreiben. Weiter ist es nicht gestattet, die Geräte weiterzuvermieten, Dritten zu überlassen, zu verkaufen, zu manipulieren, zu verpfänden oder in anderer Weise rechtlich darüber zu verfügen.
- 7.3 Es liegt in der Verantwortung des Kunden, die sich in seinem Besitze befindlichen Anlagen und Software oder die durch VSHN vermieteten Anlagen und Software, welche für die Nutzung der Services eingesetzt werden sowie die hierzu eingesetzten Daten inkl. Programmdateien vor unbefugtem Zugriff, Manipulation, Beschädigung und Verlust zu schützen. VSHN ist für in diesem Zusammenhang entstehende Schäden nicht haftbar. Wurden keine Vereinbarungen über Backupleistungen gemacht, ist der Kunde für die Daten vollumfänglich selber verantwortlich.
- 7.4 Der Kunde trifft alle notwendigen Massnahmen zur Verhinderung von unerlaubten Eingriffen in eigene und fremde Systeme, gegen die Verbreitung von Spam und Viren sowie zur Einhaltung der geltenden Bestimmungen des Fernmelde-, Datenschutz- und des Urheberrechts. Der Kunde verpflichtet sich, die Services 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.
- 7.5 Der Kunde hat VSHN für sämtliche Schäden und sonstigen Nachteile, einschliesslich Ansprüchen Dritter sowie allfälliger Prozess- und Anwaltskosten, schadlos zu halten.

8 Rechnungsstellung Services

- 8.1 Services werden quartalsweise im Voraus in Rechnung gestellt, Webseitenhosting jährlich im Voraus.

9 Haftung

- 9.1 Der Kunde kann für Schäden, welche VSHN durch die Benutzung der Services entstehen, haftbar gemacht werden. Dies gilt auch für die ihm zugehörigen Benutzer und Arbeitnehmer.
- 9.2 Der Kunde ist für die rechts- und vertragskonforme Nutzung der von ihm bezogenen Services verantwortlich. VSHN ist für Schäden infolge rechts- oder vertragswidriger Nutzung nicht haftbar.

- 9.3 VSHN übernimmt keine Gewährleistung für Störungen oder Ausfälle der Dienstleistungen, im wesentlichen wenn Abhängigkeiten mit Dritten bestehen. Insbesondere ist VSHN nicht haftbar für Schäden welche durch kriminelle Aktivitäten von Dritten wie Phishing, DoS-Attacking, Hacking oder Malware verursacht werden. Soweit gesetzlich zulässig, schliesst VSHN jede Haftung für direkte oder indirekte Schäden für sich selbst als auch für die von VSHN zur Vertragserfüllung eingesetzten Dritten aus. Dies gilt insbesondere für Folgeschäden, wie die Haftung für entgangenen Gewinn, sowie die Haftung für den Verlust von Daten oder für Ansprüche Dritter.
- 9.4 VSHN weist darauf hin, dass bei Verwendung von Spam-Filter auch gewünschte Nachrichten gefiltert werden können.

Regieaufträge**10 Entwicklungen**

- 10.1 Da der Aufwand für die Entwicklungsprozesse stark von der Software und den Prozessen des Kunden abhängt, einigen sich die Vertragsparteien darauf, 20% Überschreitung des geschätzten Aufwandes zu akzeptieren.
- 10.2 Eine allfällige Fehlerbehebung in der von uns entwickelten Software wird nach Aufwand verrechnet.
- 10.3 Alle von VSHN für den Kunden erzeugten Entwicklungen gehören urheberrechtlich VSHN und können vom Kunden gemäss "BSD 3-Clause License" (<https://opensource.org/licenses/BSD-3-Clause>) zeitlich unbeschränkt genutzt werden, auch nach Kündigung des Vertrages.

Pauschalauftträge**11 Entwicklungen**

- 11.1 Als Basis für einen Entwicklungsauftrag wird eine einwandfrei funktionierende Umgebung vorausgesetzt. Ein Mehraufwand, der auf geänderte Anforderungen des Kunden, eine unvollständige oder fehlerhafte Umgebung oder fehlende Hardware, Software oder Lizenzen zurückzuführen ist, wird zusätzlich zu den vereinbarten Kosten in Rechnung gestellt.
- 11.2 Alle von VSHN für den Kunden erzeugten Entwicklungen gehören urheberrechtlich VSHN und können vom Kunden gemäss BSD 3 Clause (<https://opensource.org/licenses/BSD-3-Clause>) zeitlich unbeschränkt genutzt werden, auch nach Kündigung des Vertrages.
- 11.3 Entwicklungsleistungen müssen vom Kunden abgenommen werden und innert 14 Tagen nach deren Bereitstellung auf Mängel geprüft werden. Allfällige Mängel sind schriftlich mitzuteilen. VSHN kann die Abnahme von Teilleistungen verlangen, sofern dies für den Kunden zumutbar ist. Die Leistungen gelten ohne weiteres als abgenommen, sobald der Kunde diese operativ oder kommerziell benutzt bzw. benutzen lässt.
- 11.4 Nicht erhebliche Mängel berechtigen den Kunden nicht zur Verweigerung der Abnahme, doch sind diese Mängel durch VSHN innert angemessener Frist zu beheben.
- 11.5 Werden nach Abschluss des Auftrages und der Abnahme des Werkes vom Kunden noch Änderungen verlangt, sind die Mehrleistungen vom Auftraggeber nach Stundenaufwand zu tragen.

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ab dem 01. September 2016 und ersetzen alle vorherigen Publikationen.