AGB für Software as a Service (SaaS)

1. Angebot und Vertrag

1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB») regeln die Beziehungen zwischen dem Cloud-Provider (nachfolgend «Provider») und natürlichen oder juristischen Personen mit geschäftlichen Beziehungen zum Provider, nachfolgend «Kunde», je einzeln «Partei» und zusammen die «Parteien» genannt.

1.2 Der Provider stellt dem Kunden Dienstleistungen mit Speicherplatz auf einem an das Internet angeschlossenen Server zur Verfügung.

1.3 Die Dienstleistungen des Providers umfassen sämtliche angebotenen Dienstleistungen basierend auf der Infrastruktur des Providers oder seiner Software oder der Software Dritter, wie sie auf seiner Website publiziert sind und/oder dem Kunden in Service-Beschrieb und Service Level Agreements offeriert werden. Diese Dokumente sind integrierter Bestandteil des Vertrags und werden nachfolgend «Vertragsbestandteile» genannt.

1.4 Der Vertrag kommt zustande, wenn der Provider die Bestellung des Kunden per E-Mail bestätigt hat, die Dienstleistungen freischaltet oder Schritte unternimmt, die es dem Kunden ermöglichen, die Dienstleistung zu nutzen. Soweit nicht anders vereinbart, werden die Dienstleistungen ab dem Zeitpunkt der Freischaltung verrechnet.

2. Geltung der AGB

2.1 Diese AGB sind integrierter Bestandteil des zwischen den Parteien eingegangenen Vertrags. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden oder Dritter werden explizit ausgeschlossen. Die aktuelle Version der AGB ist unter [URL] abrufbar.

2.2 Im Falle von Widersprüchen geht der Vertrag den AGB vor. Im Falle von Widersprüchen zwischen den einzelnen Vertragsbestandteilen gehen die jeweils jüngeren den älteren vor.

2.3 Änderungen des Vertrags, der Vertragsbestandteile oder der AGB bedürfen der Schriftform (inkl. E-Mail, nicht aber SMS und ähnliche Nachrichtendienste).

2.4 Der Provider behält sich vor, diese AGB und ausdrücklich auch die Preise für Produkte und Dienstleistungen jederzeit zu ändern.

2.5 Der Provider informiert die Kunden rechtzeitig im Voraus über die Preisänderungen. Widerspricht der Kunde der Änderung nicht innerhalb einer von dem Provider gesetzten angemessenen Frist, gilt die Änderung als genehmigt.

3. Zahlungsbedingungen

3.1 Massgeblich für die Rechnungsstellung sind das vom Kunden bestellte Angebot des Providers und der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses aktuelle Preis.

3.2 Soweit nicht anders vereinbart, wird die Dienstleistung jeweils im Voraus für die feste Vertragsdauer gestellt und zur Zahlung fällig. Dienstleistungen für Verträge ohne feste Vertragslaufzeit werden grundsätzlich monatlich in Rechnung gestellt.

3.3 Befindet sich ein Kunde in Zahlungsverzug, stellt ihm der Provider zunächst eine Mahnung zu. Bezahlt der Kunde nicht innerhalb von zehn Kalendertagen, behält sich der Provider vor, die Dienstleistung zu sperren resp. zu suspendieren, bis die Zahlung eintrifft. Begleicht der Kunde die Rechnung des Providers auch innert einer weiteren angemessenen Nachfrist nicht, kann der Provider den Vertrag fristlos auflösen. Der Provider behält sich für solche Fälle sämtliche Schadenersatzforderungen vor.

3.4 Stellt der Provider eine Dienstleistung ein, verpflichtet er sich, den Kunden rechtzeitig im Voraus darüber zu informieren, und erstattet ihm die vorausbezahlten Beträge pro rata temporis zurück.

4. Gewährleistung

4.1 Sofern im Vertrag oder in den Vertragsbestandteilen nicht anders vereinbart, gelten die nachfolgenden Gewährleistungen.

4.2 Der Provider hat das Ziel, seine Dienstleistungen, soweit möglich und mit wirtschaftlich vernünftigen Mitteln durchführbar, an 7 Tagen der Woche und 24 Stunden im Tag störungsfrei und ohne Unterbrechungen zu erbringen.

4.3 Der Provider verpflichtet sich, zur Sicherheit der eigenen Systeme und der Dienstleistung alles auf einem angemessenen, aktuellen technischen Stand zu halten.

4.4 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.

4.5 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. Datenschutzerklärung

5.1 Die Parteien verpflichten sich, die anwendbaren Datenschutzbestimmungen einzuhalten und Daten sorgfältig zu bearbeiten. Personenbezogene Daten können dabei vom Provider bzw. von durch ihn beigezogenen Dritten insbesondere in folgender Weise verwendet werden: a) zur Überprüfung von Voraussetzungen für einen Vertragsabschluss, b) zur Erfüllung von vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Kunden, c) zur Pflege und Entwicklung der Kundenbeziehung sowie zum Nutzungsverhalten, d) zur Adressvalidierung, e) zur Verhinderung einer unrechtmässigen Benutzung von Leistungen (insbesondere zur Verhinderung von Betrugsfällen wie übermässiger Nutzung etc.), f) zur Rechnungsstellung, g) zu Finanzierungs- und Inkassozwecken, h) zur Erstellung von Bonitäts- und Kreditauskünften oder i) zur Leistungserbringung durch den Provider oder seine Hilfspersonen.

6. Geheimhaltung

6.1 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.

6.2 Die Geheimhaltungspflicht nach Ziffer 7.1. besteht schon vor Vertragsabschluss und dauert über die Beendigung des Vertrags hinaus, solange die betreffenden Daten nicht publiziert wurden.

6.3 Der Kunde kann die in der Cloud gespeicherten Daten jederzeit unwiderruflich löschen. Für die Sicherung der gelöschten Daten übernimmt der Provider keine Verantwortung. Allfällige Daten, welche der Kunde gelöscht hat, die aber in einem allfälligen Back-up-System des Providers archiviert werden, bleiben in archivierter Form erhalten. Der Provider hat keine Pflicht, diese Archivdaten zu löschen.

6.4 Der Provider verpflichtet sich dazu, seinen Angestellten, Beratern oder sonstige Drittpersonen keinen Einblick in die nicht zur Veröffentlichung bestimmten Daten des Kunden zu gewähren. Sollte das aus technischen Gründen doch ausnahmsweise notwendig sein, sind die betreffenden Personen zu ebenso strenger Geheimhaltung verpflichtet. Das gilt auch, wenn der Provider mit der Erlaubnis eines Kunden Drittunternehmen zur Vertragserfüllung hinzuzieht. Soweit anwendbar, unterstehen der Provider und seine Subunternehmer dem jeweiligen Berufsgeheimnis des Kunden sowie den anwendbaren Datenschutzbestimmungen.

6.5 Bei Verletzung der Geheimhaltungsverpflichtung kann die andere Partei Schadenersatz verlangen sowie eine Konventionalstrafe von CHF … . Vorbehalten bleiben weitere Ansprüche. Diese Konventionalstrafe entbindet zudem keineswegs von den weiteren Verpflichtungen dieser AGB.

7. Support

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

7.2 Die Behebung von Störungen, für die der Provider verantwortlich ist, sowie die betreffende Beratung sind für die Kunden kostenlos.

7.3 Der Provider veröffentlicht auf seiner Website Antworten zu gängigen Supportanfragen unter der Rubrik FAQs (Frequently Asked Questions). Auf Wunsch werden mit den Kunden spezielle Supportvereinbarungen getroffen.

7.4 Für Dienstleistungen und Beratungen gelten die auf der Website des Providers veröffentlichten Preise.

8. Rechte und Pflichten des Kunden

8.1 Der Kunde beschafft auf eigene Kosten die Einrichtungen, die er selber für den Zugriff auf die Cloud benötigt (Hardware, Software). Auf Wunsch werden diese gegen eine Aufwandsentschädigung gemäss Bestellung oder Anhang auch vom Provider eingerichtet.

8.2 Der Kunde ist verpflichtet, die zur Vertragsabwicklung und Dienstleistung notwendigen Daten vollständig und wahrheitsgetreu anzugeben und Änderungen unverzüglich mitzuteilen.

8.3 Der Kunde ist verpflichtet, die Dienstleistungen des Providers einzig im vertraglich festgehaltenen Umfang zu nutzen.

8.4 Dem Kunden ist es untersagt, die vom Provider erbrachten Dienstleistungen zu vermieten, leasen, lizenzieren, ausleihen, verpfänden oder einen Dritten sonst wie direkt oder indirekt zu übertragen, zu vervielfältigen oder Rechte daran zu verschaffen oder Zugang zu den Dienstleistungen des Providers zu ermöglichen.

8.5 Der Kunde darf die Dienstleistung nicht dazu verwenden, um die Software oder Dienstleistungen des Providers in irgendwelcher Form zu ändern, zu kopieren, herunterzuladen, nachzukonstruieren, zu duplizieren oder zu publizieren und zu vertreiben.

8.6 Der Kunde verpflichtet sich, alle Handlungen vorzunehmen, die von ihm vernünftigerweise erwartet werden können, um zu verhindern, dass die Dienstleistungen des Providers nicht zu illegalen Zwecken verwendet werden, dass Kundendaten illegalen Inhalts sind oder die Dienstleistungen oder Software des Providers beschränken oder beschädigen können. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung zwingender rechtlicher Bestimmungen.

8.7 Der Kunde hat seine eigenen Systeme so zu sichern, dass sie nicht zur Gefahrenquelle für den Provider oder Dritte werden und weder die Sicherheit, die Integrität noch die Verfügbarkeit der Infrastruktur, welche der Provider für seine Dienstleistungen einsetzt, beeinträchtigt wird. Der Provider kann Dienstleistungen ganz oder teilweise sperren, wenn Systeme des Kunden Sicherheit, die Integrität oder die Verfügbarkeit der Infrastruktur beeinträchtigen.

8.8 Es ist grundsätzlich Sache der Kunden, Sicherungskopien von ihren Daten zu erstellen. Die Suche nach verlorenen Daten wird nach Aufwand zu einem vereinbarten oder falls nicht vereinbart zu einem branchenüblichen Stundensatz verrechnet.

8.9 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die von ihm gewählten Adressbezeichnungen wie Domain, E-Mail-Adressen nicht gegen Rechte Dritter verstossen.

8.10 Der Kunde verpflichtet sich, Passwörter regelmässig zu ändern. Er verwaltet Passwörter und sonstige Zugangsdaten sorgfältig und hält sie geheim.

Der Kunde ist verpflichtet, den Provider unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, 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.

8.11 Unterlässt es der Kunde, den Provider über den Missbrauch seiner Passwörter zu informieren, hat er für die unbefugt bezogenen Leistungen gemäss Vertrag zu bezahlen.

8.12 Der Kunde verpflichtet sich, die Cloud nicht unrechtmässig zu nutzen, namentlich

* der Kunde unterlässt missbräuchliche und rechtswidrige Nutzungen und Handlungen im Internet mittels der Infrastruktur des Providers (z.B. Veröffentlichung von pornografischen, rassendiskriminierenden, gewaltdarstellenden oder allgemein illegalen Inhalten, missbräuchliche Nutzung urheberrechtlich geschützter Werke oder Veröffentlichung von illegalen Inhalten oder Schadsoftware wie Malware, Trojaner, Viren oder SPAM etc.).

8.13 Der Provider ist berechtigt, in folgenden Fällen den Zugang zur Cloud sofort zu sperren:

* wenn ein Kunde durch mutmasslich unsachgemässe und kriminelle Aktivitäten die Sicherheit der Cloud gefährdet oder zu gefährden versucht
* wenn ein Kunde unbefugt auf Daten des Providers oder anderer Nutzer zugreift oder zuzugreifen versucht
* wenn dem Provider bekannt wird, dass ein Kunde kriminelle Inhalte in der Cloud bearbeitet oder speichert
* bei ausserordentlicher Vertragsbeendigung oder bei Ende der ordentlichen Vertragsbeziehung

8.14 Im Falle von strafbaren Handlungen ist der Provider berechtigt, die Strafuntersuchungsbehörden zu informieren.

9. Immaterialgüterrechte und Lizenz

9.1 Der Provider räumt dem Kunden für die Dauer des Vertrags ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der im Vertrag genannten Software und der zugehörigen Anwenderdokumentation im Rahmen ein. Die Bereitstellung der Software erfolgt über das Internet (Software as a Service – SaaS). Der Kunde verpflichtet sich, die Software ausschließlich vertragsgemäß zu nutzen und weder an Dritte weiterzugeben noch sie in sonstiger Art und Weise Dritten zugänglich zu machen. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software zu «reverse engineeren», zu dekompilieren, zu disassemblieren, zu vervielfältigen oder jeglichen Teil der Software zu benutzen, um eine separate Applikation zu erstellen.

9.2 Für Software und Immaterialgüterrechte Dritter gelten die von diesen erlassenen Allgemeinen Geschäfts- und Nutzungsbedingungen sowie Lizenzbedingungen. Für Software Dritter schliesst der Provider jegliche Gewähr explizit aus.

9.3 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.

9.4 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.

10. Haftungsbestimmungen

10.1 Der Provider erbringt seine Leistungen nach den anerkannten Standards und bemüht sich, die Leistungen bestmöglich zu erbringen.

10.2 Der Provider haftet für absichtlich oder grob fahrlässig verursachte direkte Schäden unbeschränkt. Für aus leichter Fahrlässigkeit verursachte direkte Schäden oder indirekte oder Folgeschäden, wie entgangener Gewinn oder Schäden aus Datenverlusten, wird die Haftung vollumfänglich ausgeschlossen.

10.3 Die Haftung für höhere Gewalt (Feuer, Wasser, Stromunterbrüche, Erdbeben, Streik, Krieg etc.) ist ausgeschlossen. Dauert ein Zustand höherer Gewalt mehr als vier Wochen an, so ist der Provider berechtigt, ohne Weiteres vom Vertrag zurückzutreten. Allfällige zusätzliche Aufwendungen werden nach den dannzumal gültigen Preisen in Rechnung gestellt.

10.4 Die Haftung des Providers für eingesetzte Software oder Nutzungsrechte Dritter wird vollumfänglich ausgeschlossen.

10.5 Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, ist der Kunde für seine Datensicherung und seine Back-ups selber verantwortlich.

10.6 Soweit gesetzlich zulässig, übernimmt der Provider keinerlei Haftung, wenn ein Kunde innerhalb der Cloud seine datenschutzrechtlichen und Geheimhaltungsverpflichtungen gegenüber Drittpersonen oder Drittunternehmen verletzt.

10.7 Sollte ein Dritter gegen eine der Parteien die Verletzung von Immaterialgüterrechten durch Software oder Dienstleistungen des Providers geltend machen, überträgt der Kunde dem Provider sämtliche Prozessrechte bzw. bevollmächtigt ihn hiermit zu sämtlichen Prozesshandlungen im Namen des Kunden. Der Provider führt den Prozess auf eigene Kosten, ohne Anweisung durch den Kunden. Diese Bestimmung gilt, vorausgesetzt, dass (1) der Kunde den Provider sofort und schriftlich in Kenntnis der Ergreifung eines Rechtsbehelfs durch einen Dritten oder – bei Kenntnis hiervon – vom drohenden Ergreifen eines Rechtsbehelfs in Kenntnis bringt und (2) dem Provider sämtliche ihm zur Prozessführung erforderlichen oder nützlichen Informationen umgehend zur Verfügung stellt. Ansonsten sind jegliche Ansprüche gegen den Provider ausgeschlossen.

10.8 Ziffer 10.7 kommt nicht zur Anwendung, sollte der Kunde gegen irgendeine Bestimmung der vorliegenden AGB, insbesondere Lizenz- und Nutzungsbedingungen, verstossen haben. Diese Ausnahmeregelung ist anwendbar, sofern die Vertragsverletzung des Kunden die Immaterialgüterrechtsverletzung verursacht hat bzw. eine solche durch vertragskonformes Verhalten des Kunden hätte verhindert werden können.

10.9 Der Kunde ist verpflichtet, den Provider vollumfänglich und ohne Beschränkung schadlos zu halten und gegen jegliche Rechtsbehelfe von Dritten zu schützen und zu entschädigen, die entstehen, wenn der Kunde gegen die vorliegenden AGB verstossen hat.

11. Beendigung des Vertrags

11.1 Im Falle einer festen Vertragsdauer verlängert sich der Vertrag automatisch um eine weitere selbe Vertragsdauer, wenn der Vertrag nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von (X – Variante drei) Monaten per Ende der jeweiligen Vertragsdauer gekündigt wird.

11.2 Ein unbefristeter Vertrag kann von beiden Parteien mit einer Kündigungsfrist von … Monaten auf das Ende eines Monats schriftlich (Brief, Fax, NICHT: SMS, Kurznachrichtendienst) gekündigt werden.

11.3 Nutzt der Kunde eines befristeten Vertrags Dienstleistungen des Providers nach Ablauf der befristeten Vertragsdauer weiter, wird dadurch ein unbefristeter Vertrag zwischen den Parteien geschlossen und ist dafür der entsprechende publizierte oder vereinbarte Preis geschuldet.

11.4 Die Parteien können den Vertrag ohne Frist aus wichtigem Grund kündigen. Darunter fällt u.a. die Verletzung der Zahlungs-, Nutzungs- und Lizenzbedingungen der vorliegenden AGB. Die vertragsverletzende Partei hat diesfalls keinen Anspruch auf Schadenersatz.

11.5 Der Provider und seine Hilfspersonen verpflichten sich, nach Beendigung des Vertrags sämtliche Daten des betreffenden Kunden zu löschen, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungsfristen einer Löschung entgegenstehen. Von dieser Löschungspflicht nicht berührt sind Daten, welche im Rahmen eines allfälligen System-Back-ups archiviert werden.

11.6 Der Provider kann auf Anfrage bei Auflösung des Vertrags Daten der Kunden auf andere Provider übertragen. Der Provider verrechnet den Aufwand nach branchenüblichen Ansätzen.

12. Schlussbestimmungen

12.1 Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam oder ungültig sein oder werden, so bleibt die Gültigkeit und Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. In einem solchen Falle ist die ungültige Bestimmung in dem Sinne zu deuten oder zu ergänzen, dass der mit ihr beabsichtigte Regelungszweck möglichst erreicht wird.

12.2 Es ist schweizerisches materielles Recht anwendbar unter Ausschluss der Bestimmungen der United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG, «Wiener Kaufrecht»/«UN-Kaufrecht») und der Kollisionsnormen des Schweizerischen Internationalen Privatrechts (IPRG).

12.3 Dieser Vertrag unterliegt ausschliesslich dem schweizerischen materiellen Recht (unter Ausschluss des Wiener Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf).

Gerichtsstand ist ausschliesslich [Zürich/Sitz des Auftraggebers/Sitz des Auftragnehmers].

[Ort/Monat/Jahr]