

Vertragsbedingungen

ALLGEMEIN

Der Provider SHARKBYTE AG bietet standardisierte IT-Dienstleistungen als Managed Service Provider (MSP) an. Hierfür verwendet der Provider eine Mischung aus Hardware-, Software- und Cloudsystemen, die zentral oder dezentral betrieben werden.

Diese Systeme nutzen die Produktbasis und -angebote von Drittanbietern und sind weltweit verfügbar und nutzbar.

Sofern nicht anders vereinbart, gilt bei Unklarheiten der Serviceauftrag (Annex) als vorrangig gegenüber allen anderen Dokumenten und Anhängen.

LEISTUNGSUMFANG

Der Provider erfüllt die vereinbarten Leistungen gemäss den Serviceaufträgen (Annex), den Service Level Agreements und anderen schriftlich definierten Bedingungen mit dem Kunden.

Der Provider verpflichtet sich, die Services sachgemäss und auf dem neuesten Stand der Technik auszuführen. Die Leistungen entsprechend den Serviceaufträgen können vom Provider angepasst, verbessert oder eingeschränkt werden, um sie an den technischen Fortschritt und die verwendete Hard- und Software anzupassen.

Der Provider hat das Recht und die Pflicht, den Kunden über alle Änderungen, sowie den nötigen Erneuerungs- und Ersatzbedarf von Hardware und Software zu informieren, wenn Sicherheitsrisiken vorliegen oder die vereinbarten Leistungen behindert oder verhindert werden.

Der Provider setzt, unter Vorbehalt der Kooperation und Unterstützung durch den Kunden, alles Nötige in die Wege, um jeden Service ab dem im jeweiligen Serviceauftrag festgelegten Startdatum bereitstellen zu können. Das Startdatum wird im gegenseitigen Einvernehmen der Parteien festgelegt, unter Berücksichtigung von Verhältnismässigkeit und Angemessenheit.

Ab dem Datum der Betriebsbereitschaft aller Monitoring Agenten übernimmt der Provider die Verantwortung für den Service und stellt ihn für die Laufzeit des Serviceauftrags (Annex) bzw. bis zur aktiven Kündigung des Serviceauftrags bereit.

MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

Der Kunde unterstützt den Provider bei der Dienstleistungserbringung, indem er ihm alle notwendigen Informationen, Daten, Dokumente, Entscheidungen, Anweisungen, Zugangsmöglichkeiten, Rechte und Ressourcen zur Verfügung stellt.

Der Kunde sorgt dafür, dass seine eigene Basisinfrastruktur, Netzwerkelemente, Software, Daten und anderen Inhalte, die er dem Provider zur Verfügung stellt oder nutzt, mit den Anforderungen des Providers übereinstimmen, den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechen und keine Rechte Dritter verletzen. Der Kunde teilt dem Provider sofort mit, wenn sich an seiner Organisation etwas ändert, das Auswirkungen auf die Dienstleistungserbringung durch den Provider haben könnte.

Der Kunde trägt alle Kosten (inklusive Steuern und Zollgebühren), die durch den Einsatz von Hard- und

Software in ausländischen Gebieten entstehen, die über das in der Europäischen Union gewohnte Mass hinausgehen. Provider und Kunde bemühen sich gemeinsam, solche Kosten möglichst gering zu halten. Der Provider kann dem Kunden zusätzliche Kosten berechnen, die dadurch entstehen, dass der Kunde die oben genannten Bestimmungen nicht einhält und / oder seine eigenen Verpflichtungen entsprechend verschieben, nachdem er den Kunden darüber in Kenntnis gesetzt hat.

ENTGELTE UND ZALUNGSBEDINGUNGEN

Für die Zahlungsbedingungen kommt es beim Provider darauf an, ob es sich um einen Managed Services laut Serviceauftrag (Annex) oder um eine andere Leistung (Hardware, Software-Abonnements, -Lizenzen, Projektleistung, etc.) handelt.

Bei Managed Services laut Serviceauftrag (Annex) muss der Kunde dem Provider die Entgelte für die vereinbarte Dienstleistung jeweils im Voraus bezahlen. Der Provider schickt die Rechnung jeweils am Anfang des Monats elektronisch an den Kunden (oder per Post, wenn der Kunde das wünscht) mit einer Zahlungsfrist bis Monatsende. Der Kunde kann wählen, ob er die Kosten der Managed Services monatlich, vierteljährlich oder jährlich bezahlt.

Wenn der Provider dem Kunden eine Rechnung für Software-Lizenzen / Software-Abonnements ausstellt, gilt eine Zahlungsfrist von 10 Tagen.

Für den Verkauf von Hardware hat der Kunde 14 Tage Zeit, die Rechnung zu begleichen. Das gilt auch für schon erbrachte Dienstleistungen, die nach Aufwand (Stundenabrechnung) berechnet wurden. Projekte werden zum vereinbarten Tarif nach Vertragsunterzeichnung in Rechnung gestellt. Die Zahlungsfrist beträgt dabei 30 Tage.

Auf Beträgen, die der Kunde bis zum Fälligkeitsdatum nicht zahlt und die unbestritten sind, und auf Beträgen, die der Kunde zu Unrecht bestreitet und nicht innerhalb von 10 Tagen nach Mahnung zahlt, kann der Provider ab dem Tag nach dem Fälligkeitsdatum bis zum Zahlungseingang Verzugszinsen von 5% p.a. verlangen. Wenn ein Service durch neue technische oder sonstige Entwicklungen verbessert bzw. geändert wird (z.B. zusätzliche Monitoring- oder Sicherheitsfunktionen, Änderungen an Applikationen und Services vom Hersteller, etc.) und sich dadurch die Kosten wesentlich ändern, kann der Provider den Preis für diesen Service anpassen. Der Provider informiert den Kunden mindestens 20 Tage vorher schriftlich. Der Kunde kann dann den Service mit einer Frist von 30 Tagen zum angekündigten Zeitpunkt der Änderung ausserordentlich schriftlich kündigen. Unabhängig davon kann der Provider Preise und andere Aspekte jedes Services mit der vereinbarten Frist für die ordentliche Kündigung eines jeden solchen Service ändern. Jedenfalls können die Gebühren einmal jährlich an die Teuerung (basierend auf dem Landesindex der Konsumentenpreise) angepasst werden. Der Provider teilt dem Kunden dies 20 Tage vorher mit. Eine solche Anpassung gibt dem Kunden kein Kündigungsrecht.

LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

Für „Managed Services“ gilt, falls nicht anders im Serviceauftrag (Annex) festgelegt, eine Vertragsdauer von 12 Monaten mit automatischer Verlängerung. Der Provider bietet längere Vertragsdauern (24 Monate, 36 Monate) mit Rabatten an. Diese verlängern sich auch automatisch.

Wenn der Managed Service Hardware-Komponenten (Firewall, Switch, Access Points, etc.) umfasst, laut dem Serviceauftrag (Annex), beträgt die Vertragsdauer immer 36 Monate mit automatischer Verlängerung und Rabatt. Die Serviceaufträge (Annex) können jeweils bis spätestens 6 Monate vor Vertragsende schriftlich gekündigt werden. Jede Vertragspartei kann einen oder mehrere Serviceaufträge sofort schriftlich kündigen, wenn die andere Partei erheblich gegen den Vertrag verstößt und dies nicht innerhalb von 20 Arbeitstagen nach der Eskalation beseitigt oder geklärt wird. Wenn eine Vertragspartei insolvent wird oder in Nachlassstundung kommt, kann die andere Partei ebenfalls sofort kündigen. Der Provider kündigt nicht, solange der Kunde die Kosten/Gebühren pünktlich zahlt und die künftigen Zahlungen für den Provider gesichert sind. Zahlt der Kunde fällige Beträge trotz zweimaliger Mahnung des Providers nicht, kann der Provider den Vertrag jederzeit mit einer Frist von 30 Tagen kündigen und/oder seine Leistungen sofort ganz oder teilweise einstellen. Software-Abonnements können sofort gesperrt werden.

EIGENTUM UND SCHUTZRECHTE

Die Software-Agenten des Providers, die für die Dienstleistung gebraucht werden, gehören nur dem Provider. Sie bleiben auch nach dem Serviceauftrag (Annex) bei ihm. Der Kunde muss sie auf Wunsch von den Geräten löschen.

Hardware-Geräte wie Firewalls, Switches, Access-Points usw., die noch keine 36 Monate im Betrieb sind und für die Services laut Serviceauftrag eingesetzt werden, sind Provider-Eigentum. Bei Kündigung oder Aufforderung muss der Kunde sie in gutem Zustand zurückgeben. Der Kunde haftet für Schäden oder Verluste, die über die normale Abnutzung hinausgehen.

GEWÄHRLEISTUNG UND HAFTUNG

Der Provider erfüllt, was im Serviceauftrag und im SLA von SHARKBYTE AG vereinbart ist und hat das nötige Recht und die Lizenzen für die Dienstleistungen. Er behebt Mängel nach besten Kräften.

Der Provider beseitigt Mängel auf eigene Kosten je nach Dringlichkeit. Der Kunde kann Vertragsstrafen und Verbesserungsmassnahmen laut SLA anfordern, außer in diesen Fällen:

Der Kunde kann einen Serviceauftrag (Anhang) kündigen, wenn der Provider wesentliche Mängel nach Mahnung nicht fristgerecht behebt. Schadenersatz ist möglich.

Der Provider haftet nicht für Folgeschäden oder Drittparteien. Er haftet auch nicht für Probleme, die er nicht verursachen kann oder die vom Kunden oder anderen Hardware, Software oder Dienstleistungen abhängen. Für Tod, Körperverletzung, arglistige Täuschung oder vorsätzlichen Verstoß gegen Vertraulichkeit oder Entschädigung schliessen die Parteien die Haftung nicht aus oder beschränken sie.

Der Provider haftet im gesetzlichen Rahmen für Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit. Sonst ist seine Haftung auf den typischen und vorhersehbaren Schaden begrenzt, höchstens 100% der jährlichen Gebühr für die betroffenen Dienstleistungen, maximal CHF 100'000.00.

DATENSCHUTZ

Die Parteien beachten bei der Verarbeitung von personenbezogenen Daten die geltenden Datenschutzgesetze und die Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung, die zum Vertrag gehört. Der Provider sichert zu, dass er die personenbezogenen Daten des Kunden und der Endnutzer ausschliesslich für die Leistungserfüllung verarbeitet und geeignete technische und organisatorische Massnahmen zum Schutz der Daten trifft. Der Provider teilt dem Kunden umgehend mit, wenn es zu Datenschutzverstössen oder Anfragen von betroffenen Personen oder Behörden kommen sollte. Der Kunde ist für die Rechtskonformität der Datenverarbeitung zuständig und sorgt dafür, dass er über die nötigen Einwilligungen oder Rechtsgrundlagen verfügt.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Der Provider darf für die Erbringung der Dienstleistungen Subunternehmer einsetzen, sofern er deren Sorgfaltspflicht und Datenschutz gewährleistet. Der Provider darf seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung des Kunden an Dritte abtreten oder übertragen. Der Provider schliesst für die Erbringung der Dienstleistungen eine angemessene Haftpflicht- und Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung ab und stellt dem Kunden auf Anfrage einen Nachweis darüber zur Verfügung. Der Provider und der Kunde verpflichten sich, alle vertraulichen Informationen, die im Rahmen dieses Vertrages ausgetauscht werden, geheim zu halten und nur für die vertraglich vereinbarten Zwecke zu verwenden. Der Provider und der Kunde gewähren den Mitarbeitenden der jeweils anderen Partei keine unzulässigen Vergünstigungen oder Vorteile. Der Provider und der Kunde unterrichten sich gegenseitig über alle formellen und rechtlichen Mitteilungen im Zusammenhang mit diesem Vertrag schriftlich und mit einer Kopie per E-Mail. Dieser Vertrag unterliegt dem schweizerischen Recht. Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Zug (Schweiz).