

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

## 1. Anwendungsbereich

Diese AGB finden auf alle Geschäfte, welche zwischen den Parteien vereinbart werden, Anwendung.

## 2. SLA

Hinsichtlich der Erbringung von Managed Services werden die Aufgaben von Arcplace sowie die Rechte und Pflichten der Parteien in einem Service Level Agreement (SLA) näher umschrieben. Im Falle von Widersprüchen zwischen einzelnen Bestimmungen des SLA und der AGB haben die Bestimmungen des SLA Vorrang.

## 3. Abnahme

Dienstleistungen und Lieferungen von Arcplace unterliegen, soweit dies überhaupt möglich ist, der Abnahme durch den Kunden zur Überprüfung der Übereinstimmung mit den vertraglichen Bestimmungen („Abnahme“). Die Abnahme hat spätestens innerhalb von zwei Wochen nach der entsprechenden Installation oder Lieferung zu erfolgen. Der Kunde ist verpflichtet, das von Arcplace vorgelegte Abnahmeformular zu unterschreiben und Fehler oder Mängel der Dienstleistungen oder Lieferung auf diesem Formular anzugeben. Wenn Arcplace innerhalb von zwei Wochen nach der entsprechenden Installation oder Lieferung vom Kunden kein unterzeichnetes Abnahmeformular erhält, gilt die Lieferung oder Dienstleistung als angenommen und genehmigt.

## 4. Hardware, Software und Dienstleistungen von Dritten

Zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen kann Arcplace Hardware von Drittherstellern und/oder Software, die Eigentum Dritter ist, sowie von Dritten erbrachte Dienstleistungen an den Kunden weiterverkaufen, lizenzieren oder liefern. Arcplace schliesst ausdrücklich jegliche eigene Gewährleistung oder Garantie in Bezug auf solche Hardware, Software und Dienstleistungen aus. Soweit zulässig und möglich, tritt Arcplace allfällige Gewährleistungsansprüche und Entschädigungsforderungen, die Arcplace gemäss den betreffenden Vertragsbedingungen gegenüber Dritten zustehen, zur direkten Geltendmachung an den Kunden ab. Weitergehende Ansprüche im Zusammenhang mit Produkten oder Leistungen Dritter sind ausgeschlossen.

## 5. Subunternehmer

Arcplace kann für die Leistungserbringung Subunternehmer einsetzen. Arcplace haftet für die Handlungen der Subunternehmer wie für ihre eigenen. Auf Aufforderung des Kunden hin ist Arcplace verpflichtet, dem Kunden anzugeben, ob Subunternehmer eingesetzt werden. Dritthersteller von Hardware, Lizenzgeber und Dritte, die Dienstleistungen erbringen (vgl. Ziff. 5) gelten nicht als Subunternehmer.

## 6. Erteilung von Lizenzen

Soweit dies im Zusammenhang mit der Erbringung von Managed Services vorgesehen ist, räumt Arcplace dem Kunden Lizenzen zur Verwendung von Software ein. Solche Lizenzen sind persönlich, nicht exklusiv und unübertragbar. Sie bezwecken einzig, die Software während der Gültigkeit der betreffenden vertraglichen Beziehung und unter Beachtung der dort festgelegten Spezifikationen und Restriktionen nutzen zu können. Sie erlöschen mit der Beendigung der vertraglichen Beziehungen zwischen dem Kunden und Arcplace. Der Kunde verpflichtet sich, keine lizenzierte Software zu kopieren, zu übersetzen, zu adaptieren, abzuwandeln, zu modifizieren, zu zerlegen, zu dekompileieren oder mittels Reverse-Engineering nachzubauen.

## 7. Pflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, auf eigene Kosten die für die Vertragserfüllung durch Arcplace notwendige Mitwirkung zu gewährleisten. Arcplace haftet nicht für Defekte, Verzögerungen oder Schäden, die ganz oder teilweise durch eine vom Kunden zu verantwortende Nichterfüllung der Mitwirkungspflicht verursacht werden. Solange der Kunde mit seiner Mitwirkung in Verzug ist, entfällt die Leistungspflicht

von Arcplace; vereinbarte Lieferfristen und -termine verschieben sich um die Dauer des Verzugs des Kunden.

Der Kunde allein ist verantwortlich für Betrieb und Wartung der IT-Systeme, auf welche sich die Leistungen von Arcplace beziehen. Der Kunde soll die Funktionsfähigkeit und den Betrieb dieser Systeme sicherstellen und Arcplace sofort über Ereignisse oder Veränderungen informieren, die Auswirkungen haben können auf die Leistungserbringung durch Arcplace.

## 8. Preise, Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

Alle angegebenen Preise verstehen sich ohne Mehrwertsteuer und weitere Gebühren, Abgaben und Steuern. Diese werden zusätzlich in Rechnung gestellt.

Die Preise können bei jeder Vertragsanpassung oder -verlängerung geändert werden. Solche Preisänderungen zeigt Arcplace dem Kunden spätestens drei Monate vor Ende der jeweiligen Vertragsdauer schriftlich an.

Für verspätete Zahlungen behält sich Arcplace vor, einen Verzugszins von max. 1% pro Monat zu verlangen. Eine Mahnung seitens Arcplace ist nicht notwendig. Arcplace ist berechtigt, ihre Leistungen und Lieferungen umgehend einzustellen, wenn der Kunde im Zahlungsverzug ist.

## 9. Sorgfaltspflicht, Servicequalität und Gewährleistungen

### 9.1 Sorgfaltspflicht

Arcplace erbringt die Dienstleistungen in Übereinstimmung mit den vertraglichen Verpflichtungen korrekt, in Anwendung der beruflichen Sorgfalt und in Einklang mit Industrie- und Technologiestandards. Arcplace ist jedoch nicht verpflichtet, bestimmte Resultate oder Arbeitsergebnisse herbeizuführen, es sei denn, dies werde auf vertraglicher Basis ausdrücklich so vereinbart.

### 9.2 Servicequalität und Massnahmen

Im Falle, dass Arcplace die geschuldete Servicequalität oder einen definierten Service Level nicht erreicht bzw. eine abgegebene Gewährleistung nicht erfüllt, gilt ausschliesslich folgendes:

- Arcplace trifft die wirtschaftlich vernünftig Massnahmen, um die Schlecht- oder Nichterfüllung der Servicequalität, eines Service Level oder anderer vertraglicher Verpflichtungen zu beheben. Die Massnahmen von Arcplace beinhalten dabei: Eruiierung der Ursachen des Problems zusammen mit dem Kunden, Ergreifung von zweckmässigen Massnahmen und Orientierung des Kunden über getroffene Massnahmen.
- Arcplace kann dem Kunden eine Entschädigung für die Schlecht- oder Nichterfüllung der Servicequalität, eines Service Level oder anderer vertraglicher Verpflichtungen entrichten. Solche Entschädigungen werden in der Form von Gutschriften ausgerichtet. Die Festlegung der Höhe solcher Entschädigungen liegt im alleinigen Ermessen von Arcplace.

### 9.3 Sachgewährleistung

Sofern Arcplace selber hergestellte Hard- oder Software liefert, gilt eine Garantie von 1 Jahr. Während dieser Garantiezeit ist Arcplace verpflichtet, Mängel kostenlos zu beheben oder – nach eigener Wahl – das Produkt unentgeltlich zu ersetzen. In Bezug auf die Sachgewährleistung und Haftung im Zusammenhang mit der Lieferung von Hard- oder Software, die von Dritten hergestellt worden ist, gelangt Ziff. 4 vorstehend zur Anwendung.

### 9.4 Ausschluss weiterer Ansprüche

Die vorgenannten Massnahmen sind die einzigen Rechtsbehelfe hinsichtlich Schlecht- oder Nichterfüllung und stellen die einzige diesbezügliche Verpflichtung von Arcplace dar. Andere als die oben genannten Rechte und

Rechtsbehelfe des Kunden sind ausgeschlossen. Insbesondere hat der Kunde kein Recht, aufgrund einer Schlecht- oder Nichterfüllung eine Reduktion der vertraglichen Vergütung oder Schadenersatz irgendwelcher Art (beispielsweise Ersatzansprüche für unmittelbaren oder mittelbaren Schaden, Schadenersatz wegen Umsatzverlust, Gewinnausfall, Ersatzvornahme oder Datenverlust) geltend zu machen.

#### 10. Höhere Gewalt

Jedes Ereignis höherer Gewalt, welches die Erbringung der vertraglichen Leistungen erschwert oder unmöglich macht, berechtigt Arcplace für die Dauer dieses Hindernisses zu einer zeitlichen Verzögerung in der Erfüllung der Pflichten sowie für eine zusätzliche angemessene Dauer, welche erforderlich ist, um die Leistungserbringung wieder aufzunehmen. Jegliche Haftung von Arcplace für Ereignisse höherer Gewalt ist ausgeschlossen.

#### 11. Geistiges Eigentum

Alle Computerprogramme, Software-Entwicklungswerkzeuge, Methoden, Prozesse, Technologien, Algorithmen, Know-how und Wissen, die von Arcplace zur Durchführung der Leistungen unter dem Vertragswerk eingesetzt werden, bleiben Eigentum von Arcplace oder von deren Lizenzgebern.

Arcplace ist nicht dazu verpflichtet, den Kunden zu verteidigen oder zu entschädigen in Bezug auf Ansprüche Dritter betreffend die Verletzung von geistigem Eigentum im Zusammenhang mit dem Gebrauch von Hard- oder Software, welche nicht von Arcplace stammt (d.h. von Arcplace lediglich geliefert, nicht aber hergestellt wurde). Desgleichen haftet Arcplace nicht für Ansprüche wegen der Verletzung von geistigem Eigentum im Zusammenhang mit Dienstleistungen, die von Dritten erbracht worden sind.

#### 12. Vertraulichkeit und Geheimhaltung

Die Parteien anerkennen, dass sie gestützt auf ihre gegenseitigen geschäftlichen Beziehungen Zugang zu vertraulichen der anderen Partei gehörenden Informationen erhalten könnten. Als vertrauliche Informationen gelten auch Software, die Bedingungen der abgeschlossenen Verträge, jegliche technischen Dokumentationen, Spezifikationen oder andere Informationen über die von Arcplace stammenden Dienstleistungen, Lieferungen und Geschäftsmethoden. Jede Partei stimmt zu, während der Dauer der vertraglichen Beziehungen und darüber hinaus keinerlei Informationen der anderen Partei an Dritte weiterzugeben oder in einem anderen als dem vertraglichen Zusammenhang selbst zu nutzen, ohne die vorgängige schriftliche Zustimmung der anderen Partei eingeholt zu haben.

Von der Geheimhaltungspflicht ausgenommen sind Ideen, Konzepte, Informationen und Techniken, die bei Begründung der vertraglichen Beziehungen der jeweils anderen Partei bereits bekannt waren oder welche ihnen von Dritter Seite bekannt wurden.

#### 13. Datenschutz

Beide Parteien sind verpflichtet, die jeweils anwendbaren Datenschutzregelungen einzuhalten. Aus Gründen der Klarheit und in dem Umfang, als Arcplace Zugang zu den von dem Kunden bearbeiteten Daten erhält, wird ausdrücklich festgehalten, dass der Kunde die Funktion des Inhabers der Datensammlung einnimmt und Arcplace sich auf die Funktion des Datenverarbeiters beschränkt.

#### 14. Referenzen und Marketing

Arcplace ist berechtigt, in ihrer Referenzliste oder in ihren allgemeinen Marketingmassnahmen die Zusammenarbeit mit dem Kunden zu erwähnen.

#### 15. Vertragsdauer, Vertragsanpassung und ordentliche Kündigung

Die vertraglichen Beziehungen dauern mindestens solange, als Arcplace zugunsten des Kunden Leistungen erbringt. Im Übrigen richten sich der Vertragsbeginn und die Vertragsbeendigung nach den jeweiligen Vertragsdokumenten und den übrigen Bestimmungen dieser AGB.

Im Falle von Dauerverträgen verpflichten sich die Parteien, einmal jährlich die Angemessenheit der getroffenen Regelungen zu prüfen und nötigenfalls auf Verhandlungen betreffend die Anpassung der betreffenden Vertragsinhalte einzutreten. Solange keine Einigung über die Anpassung einzelner Bestimmungen erzielt worden ist, bleibt das Vertragswerk in der bisherigen Form in Kraft.

Dauerverträge können unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monate jeweils auf das Monatsende gekündigt werden; die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen. Vorbehalten bleiben Vertragsverhältnisse, für welche eine feste Vertragsdauer

verabredet worden ist. Diese sind – unter dem Vorbehalt der Vertragsauflösung aus wichtigen Gründen gemäss Ziff. 16 – nicht kündbar.

#### 16. Vertragsauflösung aus wichtigen Gründen

Jede Partei kann die geschlossenen Verträge jederzeit aus wichtigen Gründen schriftlich kündigen. Ein wichtiger Grund wird insbesondere in folgenden Fällen als gegeben angenommen,

- wenn eine Partei mit einer erheblichen Gefährdung oder Verschlechterung ihrer finanziellen Situation konfrontiert wird, oder wenn gegen eine Partei ein Begehren um Durchführung eines Konkurs- oder Nachlassverfahrens eingereicht worden ist oder eine Partei ein solches Begehren selbst gestellt hat;
- wenn der Kunde der Pflicht zur Zahlung von Rechnungen von Arcplace trotz Fälligkeit nicht nachkommt und der Kunde innert 30 Tagen ab schriftlicher Mahnung seine Zahlungspflicht nicht erfüllt.

#### 17. Konsequenzen der Vertragsbeendigung

Die Parteien verpflichten sich, bei Beendigung des Vertragsverhältnisses auf Anfrage der anderen Partei alle Aufzeichnungen, Informationen und Daten, welche sie als Folge ihrer Zusammenarbeit erhalten haben, herauszugeben.

Vor Vertragsende einigen sich die Parteien über die diejenigen Dispositionen, die notwendig sind, damit die bis zu diesem Zeitpunkt von Arcplace erbrachten Dienstleistungen durch den Kunden oder durch vom Kunden beauftragte Dritte fortgeführt werden können.

#### 18. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Sämtliche Rechtsbeziehungen der Parteien unterstehen dem Schweizer Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des Wiener Kaufrechts (CISG). Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Zürich (Schweiz). Arcplace ist jedoch berechtigt, den Kunden auch an dessen Sitz oder vor einem anderen zuständigen Gericht zu belangen.

#### 19. Abtretung und Übertragung

Die Abtretung und/oder Übertragung von Rechten und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis bedürfen der schriftlichen Zustimmung der jeweils andern Partei.

#### 20. Teilungültigkeit

Sollte irgendeine Bestimmung oder Regelung, welche die Parteien vereinbart haben, sich als ungültig oder undurchführbar erweisen, beeinträchtigt dies die Gültigkeit der anderen Regelungen und Bedingungen nicht. An die Stelle der ungültigen oder undurchführbaren Bestimmung soll eine Regelung treten, die dem Zweck der zu ersetzenden Bestimmung möglichst nahe kommt.

#### 21. Ausfuhrkontrolle

Die Ausfuhr von Produkten (wie bspw. Hardware, Software, Systeme), welche den Ausfuhrbeschränkungen der Abteilung für Import und Export des Seco oder entsprechenden ausländischen Behörden (wie z.B. die US-amerikanische) unterliegen, ist untersagt. Der Kunde ist verpflichtet, diese Ausfuhrbeschränkungen zu befolgen.

\* \* \* \* \*

Ausgabe 9/2009