

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der CloudSide AG

## A. Allgemeine Bestimmungen

### 1. Inhalt und Geltung

1.1. Diese AGB regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung einer beliebigen Anzahl von Einzelverträgen und Geschäften zwischen der CloudSide AG (nachfolgend „CloudSide“) und ihren Kundinnen und Kunden (nachfolgend „Kunde“). Sie sind dabei für sämtliche von CloudSide angebotenen und erbrachten Leistungen anwendbar und bilden integrierenden Bestandteil der Angebote und Verträge zwischen dem Kunden und CloudSide. Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbestimmungen inklusive der vorliegenden AGB sind einzig mit schriftlicher Bestätigung durch CloudSide gültig. CloudSide kann die vorliegenden AGB von Zeit zu Zeit anpassen. Sie wird diese jeweils den bestehenden Kunden schriftlich zustellen. Es gelten jeweils die aktuellsten AGB für neue Einzelverträge. Soweit neue AGB auch auf bestehende Einzelverträge anwendbar sein sollen, wird CloudSide die neuen AGB dem Kunden spätestens einen Monat vor Beginn einer ordentlichen Kündigungsfrist vorgängig zustellen. Der Kunde hat anschliessend die Möglichkeit, den Einzelvertrag ordentlich zu kündigen, sofern er mit den neuen AGB nicht einverstanden ist, ansonsten die neuen AGB nach Ablauf der Kündigungsfrist ebenfalls auf den laufenden Einzelvertrag anwendbar werden.

#### 1.2. Drittleistungen:

CloudSide erbringt ihre Dienstleistungen unter Benützung diverser Drittprodukte und Dienstleistungen («Drittleistungen»). Diese Drittleistungen werden ausschliesslich im Namen des Kunden vereinbart und durch diesen unterzeichnet. Für Drittleistungen, inklusive vom Kunden oder von CloudSide im Auftrag des Kunden installierte und/oder konfigurierte Drittsoftware oder –hardware, SaaS und Dienstleistungen von Cloud Anbietern und anderen Dienstleistern (insbesondere Microsoft Azure, Microsoft Office 365, Office 365 Teams, OneDrive, SharePoint, Peoplefone, Swisscom etc.) gelten ausschliesslich die entsprechenden Bestimmungen des Dritten (=Hersteller, Vertreter, Lieferant, SaaS Dienstleister, Cloud

Anbieter, etc.). Der Kunde anerkennt diese Drittbestimmungen und er ist ebenfalls für die Beachtung und Einhaltung der Drittbestimmungen verantwortlich. Eine Gewährleistung oder Haftung von CloudSide für solche Drittleistungen (insb. Drittsoftware/ –hardware oder Telefondienstleistungen) besteht nicht. CloudSide ist einzig für die sorgfältige Erbringung der eigenen, damit allenfalls verbundenen Leistungen gemäss den vereinbarten Bestimmungen (AGB, Einzelverträge, Office 365 Abo, etc.) verantwortlich. Wartung, Pflege und/oder Support sind zu Drittleistungen ohne ausdrücklich anderslautende Vereinbarung nicht geschuldet.

Die Drittleistungen beinhalten je nach Art der Dienstleistung zusätzliche Drittprogramme. Es gelten dabei die jeweils anwendbaren Lizenzbestimmungen der jeweiligen Hersteller bzw. Rechteinhaber. Unter <https://cloudside.ch/thirdpartylicenses/> werden diese Drittprogramme jeweils erwähnt und Lizenzbestimmungen werden verlinkt. Es kann diesbezüglich jedoch nicht ausgeschlossen werden, dass für den Kunden andere als die publizierten Lizenzbestimmungen im Einzelfall anwendbar sein können (z.B. je nach eingesetzter Version; weitere im Einzelfall benötigte Software etc.), weshalb CloudSide für diese Liste keine Haftung (insb. nicht für Vollständigkeit oder Aktualität) übernehmen kann.

1.3. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden in jedem Fall wegbedungen.

### 2. Offerten / Einzelverträge

Offerten von CloudSide für ihre jeweiligen Leistungen sind zeitlich befristet. Ohne anderslautende Angabe sind sie jeweils während maximal 30 Tagen gültig. Mit Unterzeichnung der Offerten kommen die Einzelverträge zustande. Es ist auch möglich, dass anstelle einer Offerte direkt ein Einzelvertrag abgeschlossen wird. Zudem ist das der vereinbarten Leistung entsprechende SLA abzuschliessen.

### 3. Leistungen CloudSide

3.1. CloudSide erbringt eine Vielzahl professioneller Leistungen im IT-Bereich. Dazu gehören:

- IT-Beratungsleistungen, inklusive Unterstützung bei Projekten des Kunden, Projektleitung, Schulungen, Plausibilisierung von Konzepten
- IT-Installations-, Unterhalts- und Betriebsleistungen, insbesondere Aufbau von Gesamtsystemen (inkl. Aufbau, Konzepterstellung und Erstellung von Gesamtlösung etc.) für den Kunden (Eigentum und Verantwortung für Infrastruktur liegt bei Kunden)
- IT-Pflege- und Supportleistungen
- Sonstige IT-Dienstleistungen

3.2. Der konkrete Umfang der vereinbarten Leistung ergibt sich jeweils aus der Offerte bzw. gemäss jeweiligem Einzelvertrag und den SLA's zwischen dem Kunden und CloudSide. Kleinere Zusatzdienstleistungen können im Bedarfsfall auch mündlich vereinbart werden.

3.3. CloudSide kann bei Bedarf Dritte für die Leistungserfüllung beziehen.

3.4. Installations-, Migrations-, Instruktionen- und Schulungsleistungen sind allgemein nur geschuldet, sofern sie in Einzelverträgen ausdrücklich vereinbart wurden.

### 4. Pflichten / Obliegenheiten des Kunden

4.1. Der Kunde ist allgemein verpflichtet, die organisatorischen und technischen Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass CloudSide die vereinbarten Leistungen erbringen kann. Zu seinen Pflichten und Obliegenheiten gehören insbesondere:

- Verfügbarkeit von allenfalls benötigten eigenen Kommunikationssystemen, Maschinenzeit, Datenträgern, Arbeitsplätzen und Arbeitsmitteln sowie Verschaffung des benötigten Zugangs;
- Rechtzeitige Lieferung für vom Kunden benötigte Informationen und Lieferobjekte. Informationspflicht über die für die Leistungserbringung erforderlichen technischen Voraussetzungen;

- Gewährung eines Remote Zugriffs nach Bedarf und Weisung von CloudSide;
- Angemessene und periodische Sicherung eigener Daten und Inhalte sowie angemessene Business-Continuity Planung für Notfälle, Systemausfälle etc. Eine Sicherung ist insbesondere vorgängig zu Änderungen und Eingriffen durch CloudSide oder Dritte und auch ohne erneuten Hinweis von CloudSide notwendig;
- Wartung- und Pflege eigener Umsysteme, inklusive Software und Hardware;
- Verfügbarkeit von und Mitwirkung durch fachkundigen Mitarbeiter;
- Prüfung abgeschlossener Arbeitsergebnisse und gelieferter Produkte von CloudSide - soweit erforderlich und soweit nichts anderes vereinbart wurde - jeweils innert kurzer Frist, spätestens jedoch nach 10 Tagen nach Ablieferung durch CloudSide;
- Notwendige Unterstützungsleistungen und Dokumentation (z.B. bei der Analyse und Korrektur von Programmfehlern/Störungen etc.);
- Umgehende Informationspflicht über bestehende oder drohende Störungen und Gefahren, welche einen Einfluss auf die Leistungserbringung durch CloudSide haben könnten;
- Beachtung der von CloudSide oder Dritten (insb. Hersteller, Vertreter/Lieferant) allenfalls vorgegebenen Mindestanforderungen (insb. für Soft- und Hardware). Diese können laufend aktualisiert, angepasst und in Bezug auf CloudSide auf der Webseite von CloudSide oder in anderer geeigneter Form kommuniziert werden;
- Sicherstellung der ausreichenden Lizenzierung des Kunden und seiner Nutzer inkl. Einhaltung entsprechender Nutzungsbedingungen;
- Überbindung der Verpflichtungen und Bestimmungen aus den vorliegenden AGB und den Einzelverträgen mit CloudSide auf seine jeweiligen Nutzer;
- Der Kunde ist verpflichtet, allfällige von CloudSide erhaltene Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Insbesondere sind Benutzername, Passwort und/oder Zugangsschlüssel so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte verhindert wird. Der Kunde verpflichtet sich,

CloudSide unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten ein Passwort oder andere Zugangsdaten bekannt ist. Der Kunde ist für sämtliche Aktivitäten, welche über sein Konto bzw. mit seinen Zugangsdaten erfolgen verantwortlich;

- Der Kunde versichert, dass die von CloudSide erhaltenen Leistungen und Arbeitsresultate nicht in einer Weise genutzt werden, welche gegen geltendes Recht (insb. Strafrecht, Zivilrecht, Datenschutz, Urheberrechte, Export-/Importvorschriften, Fernmeldegesetze etc.) verstösst;
- Der Kunde ist für die geeignete Auswahl und rechtmässige Verwendung der von CloudSide erbrachten Leistungen selbst verantwortlich.

4.2. Weitere Pflichten/Obliegenheiten bleiben vorbehalten.

## **5. Vergütung und Zahlungsbedingungen**

- 5.1. Die Höhe der geschuldeten Vergütung ergibt sich jeweils aus der Offerte der CloudSide und/oder gemäss Einzelvertrag zwischen dem Kunden und CloudSide. Soweit die Vergütung für CloudSide nicht genauer geregelt, soweit Aufwände aufgrund eines Verschuldens des Kunden notwendig werden oder soweit allgemein eine Vergütung nach Aufwand geschuldet ist, beträgt sie CHF 220.-/h exkl. Mwst.
- 5.2. Alle Vergütungen verstehen sich jeweils in Schweizerfranken zuzüglich Mehrwertsteuer, Spesen, Gebühren, Abgaben, Versicherung. Reisezeit gilt als Arbeitszeit.
- 5.3. Vergütungen sind - soweit nichts anderes vereinbart wurde - zum Voraus geschuldet. CloudSide kann Aufwände auch nach eigenem Ermessen periodisch nach Erbringung in Rechnung stellen und bei Bedarf Vorschüsse verlangen.
- 5.4. Vergütungen sind jeweils innert 20 Tagen ab Rechnungsdatum zu bezahlen.
- 5.5. Erfolgt die Zahlung einer Vergütung nicht fristgemäss, ist ein Verzugszins von 5% geschuldet. Dauert der Zahlungsverzug mehr als

30 (dreissig) Kalendertage an oder erscheint eine Zahlung als gefährdet (z.B. Konkurseröffnung oder Einstellung von anderen Zahlungen etc.), ist CloudSide neben ihren sonstigen bestehenden Rechten berechtigt, sämtliche eigenen Leistungen gegenüber dem Kunden vorläufig einzustellen, bis die Zahlung erfolgt. Die Vergütungspflicht für die vereinbarten Leistungen von CloudSide besteht in einem solchen Fall weiter und es besteht kein Entschädigungsanspruch des Kunden (z.B. auf Verlängerung periodischer Leistungen, finanzieller Ersatz oder dergleichen).

5.6. Die Verrechnung oder Abtretung von Forderungen durch den Kunden ist ausgeschlossen.

## **6. Fristen und Termine**

- 6.1. Fristen und Termine von CloudSide sind als ungefähre Richtwerte zu verstehen, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
- 6.2. Ausdrücklich als verbindlich vereinbarte Fristen und Termine werden verlängert, sofern und solange:
- der Kunde seine Zahlungspflicht verletzt;
  - der Kunde seine sonstigen Pflichten und Obliegenheiten verletzt;
  - bei vorübergehenden Hindernissen, für welche CloudSide nicht verantwortlich ist (z.B. Höhere Gewalt, Drittverschulden etc.)

## **7. Leistungsänderungen / Change Management**

- 7.1. Leistungsänderungen können von beiden Parteien jederzeit mit den notwendigen Angaben beantragt werden. Bisherige Leistungen werden ohne anderslautende Vereinbarung während des Change-Prozess fortgesetzt.
- 7.2. Wünscht der Kunde eine Leistungsänderung, teilt ihm CloudSide innert 15 Arbeitstagen nach Erhalt des Antrags mit, ob eine solche Änderung möglich ist und welche Auswirkungen sie auf die zu erbringenden Leistungen, auf die Termine und auf die Vergütung hat. Der Kunde entscheidet innert 15

Arbeitstagen ab Erhalt der Mitteilung, ob die Änderung ausgeführt werden soll.

- 7.3. Wünscht CloudSide eine Änderung, so hat der Kunde den Antrag innert 15 Arbeitstagen ab Erhalt an- oder abzulehnen.
- 7.4. Die obigen Fristen gelten, sofern die Parteien für den Einzelfall keine abweichenden Fristen vereinbart haben.

## **8. Gewährleistung**

- 8.1. Gegenstand der Rechts- und Sachmängelgewährleistung können allgemein nur die an den Kunden gelieferten Leistungen von CloudSide sein, für welche eine Gewährleistung gemäss Gesetz besteht und für welche keine ausdrücklich anderslautende Vereinbarung zwischen dem Kunden und CloudSide getroffen wurde.
- 8.2. Für Dritteleistungen gilt ausschliesslich Ziffer 1.2. der vorliegenden AGB. Eine Gewährleistung von CloudSide ist diesbezüglich ausgeschlossen. Die Nutzung von Beta-Versionen durch den Kunden erfolgt auf eigenes Risiko unter Ausschluss von Gewährleistungs- und Haftungsrisiken durch CloudSide (im Rahmen des gesetzlich Zulässigen).
- 8.3. Der Gewährleistungsanspruch besteht nicht oder er erlischt unmittelbar, wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt, wenn die Sicherung und Wartung seiner eigenen Daten und Systeme nicht ordnungsgemäss durchgeführt wurde, wenn er eigenmächtig Änderungen oder Reparaturen an den Leistungen von CloudSide vorgenommen oder durch Dritte hat vornehmen lassen, wenn die Leistungen unter nicht freigegebenen Systemvoraussetzungen genutzt oder betrieben werden, bei sich auf die Leistungserbringung von CloudSide auswirkenden Mängeln am Betriebssystem des Kunden oder Drittsystemen/-produkten oder wenn der Kunde in einer anderen Art seine vertraglichen Pflichten oder Nutzungsrechte verletzt hat.
- 8.4. CloudSide kann keine Gewähr dafür übernehmen, dass die erbrachten Leistungen dauernd, ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen, mit beliebigen Daten, Informatiksystemen und Programmen, in allen Ländern

weltweit ohne Einschränkungen eingesetzt werden können, noch dass bei Software die Korrektur eines Programmfehlers das Auftreten anderer Programmfehler ausschliesst. Geringfügige Funktionsstörungen oder -beeinträchtigungen stellen keine Sachmängel dar.

- 8.5. Erkennbare Sachmängel hat der Kunde unverzüglich, spätestens jedoch 10 Tage nach erstmaliger Erbringung / Lieferung der Leistung anzuzeigen. Sollte die Leistung versteckte Mängel aufweisen, so hat der Kunde diese innerhalb der Gewährleistungsfrist von 180 Tagen CloudSide spätestens 10 Tage nach Entdeckung anzuzeigen. Sollten solche Mängel bestehen, wird CloudSide nach ihrer Wahl den Mangel beheben oder die gelieferte Leistung ersetzen oder bei Zumutbarkeit für den Kunden ihren Vergütungsanspruch angemessen mindern. Ein darüber hinausgehender Anspruch des Kunden wird - soweit gesetzlich zulässig - wegbedungen. Die Anzeige von offensichtlichen oder versteckten Mängeln muss schriftlich sowie nachvollziehbar und reproduzierbar begründet erfolgen.
- 8.6. CloudSide leistet während der gesetzlichen Gewährleistungsfrist Gewähr, dass der vertragsgemässen Nutzung ihrer Leistungen in der Schweiz keine Rechte von Dritten entgegenstehen. Sollten solche Rechtsmängel bestehen, wird CloudSide nach ihrer Wahl dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Nutzung der Leistung oder an einem gleichwertigen Ersatz verschaffen oder bei Zumutbarkeit für den Kunden ihren Vergütungsanspruch angemessen mindern. Ein darüber hinausgehender Anspruch des Kunden und insbesondere die Rechtsgewährleistung ausserhalb der Schweiz werden - soweit gesetzlich zulässig - wegbedungen.
- 8.7. Der Kunde unterrichtet CloudSide unverzüglich schriftlich, spätestens jedoch innert 10 Tagen, falls Dritte Schutzrechte (z. B. Urheber- oder Patentrechte) an Leistungen von CloudSide gegen ihn geltend machen. Der Kunde ermächtigt CloudSide hiermit, zukünftige Auseinandersetzungen mit Dritten alleine zu führen. CloudSide wehrt die Ansprüche des Dritten in diesem Fall auf eigene Kosten ab. Ohne Zustimmung von CloudSide darf der Kunde von sich aus die Ansprüche des Dritten nicht anerkennen. Der Kunde ist zur gehörigen Mitwirkung in allfälligen Rechtsstreitigkeiten verpflichtet.

8.8. Im Übrigen ist für Haftungsfragen im Zusammenhang mit der Gewährleistung die nachfolgende Klausel anwendbar.

## **9. Haftung**

9.1. CloudSide haftet gegenüber dem Kunden unabhängig vom Rechtsgrund für direkte Schäden, sofern diese auf grobe Fahrlässigkeit oder Absicht durch CloudSide zurückzuführen sind. Ausserdem haftet sie, sofern sich eine Haftung aus zwingend anwendbarem Produkthaftpflichtgesetz oder aus zwingend anwendbaren Bestimmungen im Zusammenhang mit Körperschäden ergibt. Eine Haftung für Hilfspersonen und Dritte ist ausgeschlossen.

9.2. Die Haftung von CloudSide für leichte Fahrlässigkeit, für indirekte oder Folgeschäden wie entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Mehraufwendungen des Kunden, Migrationskosten, Datenverlust, Datenwiederherstellungskosten oder Ansprüche Dritter ist ausdrücklich ausgeschlossen.

9.3. Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen gelten immer, soweit gesetzlich nicht zwingend eine weitergehende Haftung anwendbar ist.

## **10. Eigentum / Schutzrechte**

10.1. Eigentum an für den Kunden erstellten Werkexemplaren von Arbeitsergebnissen gehen nach Übergabe und Zahlung der Vergütung auf den Kunden über. Bei Software (CD oder ähnlicher physischer Datenträger) geht nach Übergabe und Zahlung des Kaufpreises ebenfalls das Eigentum am jeweiligen einzelnen Werkexemplar bzw. Datenträger auf den Kunden über.

10.2. Im Übrigen gehören die Urheber- oder andere Schutzrechte an Leistungen und Arbeitsergebnissen ausschliesslich CloudSide, sofern die Parteien nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart haben. Der Kunde kann die Leistungen lediglich im vertraglichen Umfang und nur für sich selbst nutzen bzw. soweit erforderlich pflegen. Insbesondere darf er solche Leistungen nicht Dritten auf irgendeine Weise zur Verfügung stellen (Ausnahme: Vom Kunden mit Zustimmung von CloudSide für die eigene Nutzung beigezogene Dritte, welchen die Pflichten aus

vorliegendem Vertrag vollständig überbunden werden). Dies gilt ausdrücklich auch für während der Geschäftsbeziehung erhaltenes bzw. eingesehenes KnowHow der CloudSide.

10.3. CloudSide behält in jedem Fall, selbst bei ausdrücklicher Vereinbarung eines weitergehenden Übergangs von einzelnen Urheber- oder anderen Schutzrechten auf den Kunden in einem Einzelfall, immer das Recht, dass selbst erworbene KnowHow und selbst entwickelte Codes uneingeschränkt und entschädigungslos im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit mit Dritten weiterzunutzen.

10.4. Das Recht an vom Kunden verwendeten Inhalten sowie vom Kunden und/oder dessen Nutzer entwickelten Programmen, Webseiten und sonstigen damit erzielten Arbeitsergebnissen verbleibt beim Kunden und / oder dessen Nutzer. Er ist für diese Inhalte und Programme alleine verantwortlich. Sofern der Kunde bzw. von ihm oder von seinen Nutzern gelieferte Inhalte und Programme Urheber- oder andere Schutzrechte Dritter in irgendeiner Form verletzen (z.B. durch Fotos, Texte, Grafiken etc.), gehen allfällige Kosten für Klagen und für die Verteidigung / Richtigstellung durch CloudSide vollumfänglich zu Lasten des Kunden. Soweit für die Vertragserfüllung erforderlich, erhält CloudSide ein Recht, vom Kunden erhaltene Inhalte und Programme im erforderlichen Umfang zu nutzen.

## **11. Dauer und Beendigung der Verträge**

11.1. Je nach Art der vereinbarten Leistungen wird der jeweilige Einzelvertrag befristet, unbefristet oder auf ein einzelnes Geschäft abgeschlossen.

11.2. Unbefristete Verträge bzw. unbefristet vereinbarte Leistungsteile können jeweils frühestens 1 (ein) Jahr nach Vertragsabschluss unter Wahrung einer dreimonatigen Kündigungsfrist gekündigt werden. Ohne Kündigung laufen diese unbefristet weiter, wobei beide Vertragsparteien jeweils unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 (drei) Monaten auf das Ende eines Kalendermonats kündigen können.

11.3. Bei schwerwiegender Vertragsverletzung durch den Kunden kann der Vertrag von CloudSide jederzeit fristlos gekündigt werden. Dazu gehört auch die Missachtung gesetzlicher Vorschriften bei der Nutzung der Leistungen

von CloudSide durch den Kunden. Der Kunde hat CloudSide bei schwerwiegender Vertragsverletzung mittels eingeschriebenen Briefs eine Frist von 30 Tagen für die Beseitigung der Verletzung anzusetzen. Anschliessend kann er den Vertrag fristlos kündigen. Bereits bezahlte Vergütungen an CloudSide für erbrachte Leistungen werden jedoch in keinem Fall zurückerstattet.

11.4. Die Kündigung hat schriftlich und unterzeichnet zu erfolgen.

## 12. Erfüllungsort

Leistungen unter diesem Vertrag sind – sofern schriftlich nicht etwas anderes vereinbart wurde – am Sitz der CloudSide zu erbringen.

## 13. Vertraulichkeit, Datenschutz, Referenzen,

13.1. Beide Parteien behandeln Tatsachen und Informationen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Eine Weitergabe an einen ordentlich beigezogenen Dritten unter Überbindung der Pflichten (insb. zur Geheimhaltung) ist - soweit für die Vertragserfüllung erforderlich - zulässig.

13.2. Beide Parteien verpflichten sich zur Einhaltung der schweizerischen Datenschutzbestimmungen und allfälliger anwendbarer ausländischer Datenschutzbestimmungen. Der Kunde hat insbesondere diesbezügliche Vorschriften bei der Benutzung der Leistungen von CloudSide (zum Beispiel bei der Erfassung, Speicherung und Bearbeitung eigener Personendaten) jederzeit zu beachten und Missbräuche zu verhindern. Er ist für den angemessenen Schutz der eigenen Daten verantwortlich.

13.3. Personendaten dürfen nur für den Zweck und in dem Umfang, wie dies zur Erfüllung und Durchführung der vertraglichen Pflichten erforderlich ist, bearbeitet werden. Zu diesem Zweck und in diesem Umfang ist es unter Beachtung der übrigen schweizerischen Datenschutzbestimmungen zulässig, dass Personendaten im Inland und ausnahmsweise auch im Ausland bearbeitet werden können, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

13.4. Die vorstehenden Verpflichtungen zu Vertraulichkeit und Datenschutz müssen von den Parteien an Mitarbeitende und beigezogene Dritte überbunden werden. Sie bestehen schon vor Vertragsabschluss und dauern nach Beendigung des Vertragsverhältnisses fort.

13.5. CloudSide darf, sowohl in anonymisierter als auch in nicht-anonymisierter Form, Projekte und Arbeiten als Referenzen gegenüber Dritten angeben. Der Kunde teilt Cloudside mit, falls er mit der Nennung seines Namens, insbesondere öffentlich (z.B. auf der Webseite von CloudSide) nicht einverstanden ist.

## 14. Schlussbestimmungen

### 14.1. Schriftform

Änderungen der vorliegenden AGB und der darunter abgeschlossenen Einzelverträge bedürfen zur Gültigkeit der Schriftform.

### 14.2. Salvatorische Klausel

Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, so berührt oder beeinträchtigt dies die Gültigkeit und Vollstreckbarkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Parteien verpflichten sich in diesem Fall, die unwirksame Regelung durch eine rechtswirksame Ersatzregelung zu ersetzen, die den wirtschaftlichen Absichten des Vertrages möglichst nahe kommt.

### 14.3. Anwendbares Recht

Dieser Vertrag untersteht ausschliesslich schweizerischem Recht unter Ausschluss des Wiener Kaufrechts.

### 14.4. Streiterledigung / Gerichtsstand

Beide Parteien verpflichten sich, im Falle von Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag – insbesondere vor Anrufung des Gerichts - in guten Treuen eine einvernehmliche Regelung anzustreben.

Wenn trotz Bemühungen der Parteien auf gutlichem Wege keine Einigung zustande kommt, gilt als **ausschliesslicher Gerichtsstand der Sitz von CloudSide in der Schweiz**. CloudSide hat jedoch das Recht, den Kunden vor den Gerichten am Wohnsitz/Sitz des Kunden zu belangen.



## **B. Besondere Bestimmungen**

### **15. Lizenzrechte an Software**

- 15.1. In Bezug auf verwendete Dritt-Software und -Produkte gilt Ziffer 1.2. in den vorliegenden AGB.
- 15.2. Soweit der Kunde andere Software (inklusive Individualentwicklungen, Updates) von CloudSide erhält, erwirbt der Kunde daran ein einfaches, nicht-übertragbares, nicht-abtretbares, nicht-ausschliessliches Lizenzrecht zur Eigennutzung. Abweichende oder weitergehende Bestimmungen im Einzelvertrag oder in separat vereinbarten Lizenzbestimmungen der CloudSide bleiben vorbehalten.
- 15.3. Der Kunde ist ohne schriftliche Ermächtigung durch CloudSide nicht berechtigt, die lizenzierte Software inklusive allenfalls mitgelieferter Softwaredokumentation zu vermieten, zu verleihen, zu verkaufen, zu übertragen, abzutreten oder sonst wie Dritten zur (Mit-) Nutzung zu überlassen. Unzulässig sind dabei insbesondere die Verwendung für Software-Hostingdienste und der Gebrauch für Dritte mittels Outsourcing, Rechenzentrumstätigkeit, Cloud Services/ASP etc. Ebenso ist die Vergabe von Unterlizenzen nicht zulässig. Der Kunde darf die lizenzierte Software ohne schriftliche Ermächtigung von CloudSide nicht verändern und insbesondere nicht dekompileieren oder den Source-Code in eine lesbare oder abgeänderte Form bringen. Vorbehalten bleibt die für die eigene (Weiter-)Nutzung zwingend notwendige Pflege (v.a. Schnittstellenanpassungen).
- 15.4. Installation, Pflege, Support, Instruktion oder Schulung sind ohne ausdrückliche Vereinbarung nicht geschuldet.

### **16. Export-/Importbestimmungen und -beschränkungen**

Die erbrachten Leistungen von CloudSide (insb. lizenzierte Software) können schweizerischen und internationalen (inkl. US-amerikanischen) Gesetze, Einschränkungen und Bestimmungen für Einfuhr, Ausfuhr und Nutzung unterliegen. Der Kunde erklärt sich bereit, alle damit verbundenen Gesetze, Einschränkungen und Bestimmungen zu befolgen.

### **17. Prüfung und Abnahme werkvertraglicher Leistungen (insb. Software-Entwicklung, Erstellung von Gesamtsystemen, Planung und Aufbau Rechenzentren etc.)**

- 17.1. Der genaue Umfang der von CloudSide erbrachten, werkvertraglichen Leistungen ergibt sich aus Offerte und/oder Einzelvertrag. Für die Lizenzrechte an entwickelter Software vgl. Ziffer 15 oben. Schulung oder Wartung ist nur geschuldet, sofern dies ausdrücklich vereinbart ist.
- 17.2. In Ergänzung zu den Bestimmungen in Ziffer 8 zur Gewährleistung werden die Parteien die detaillierteren Abnahmebestimmungen, inkl. Termine, Zeitplan für Prüfung, Abnahmeverfahren und -kriterien zusammen vereinbaren. Teillieferungen und -abnahmen sind möglich.
- 17.3. Die Prüfung der Leistungen wird vom Kunden unter Mitwirkung der CloudSide vorgenommen. Der Kunde erstellt die dafür notwendigen Use- und Testcases. Über die Prüfung und deren Ergebnisse wird ein Protokoll erstellt, das beide Vertragsparteien unterzeichnen. Abweichende Auffassungen der CloudSide zu den Ergebnissen können im Protokoll ergänzt werden.
- 17.4. Zeigen sich bei der Prüfung keine oder nur unerhebliche Mängel, wird das Arbeitsergebnis durch Unterzeichnung des Protokolls abgenommen. Verweigert der Kunde nach einer Ansetzung einer angemessenen Frist durch CloudSide die Teilnahme an der Prüfung oder nutzt er auch ohne Fristansetzung die werkvertraglichen Leistungen produktiv, gilt die betroffene Leistung ebenfalls als abgenommen.
- 17.5. Zeigen sich bei der Prüfung erhebliche Mängel, hat der Kunde CloudSide eine angemessene Frist zur Nachbesserung anzusetzen. Scheitert die erste Nachbesserung, ist eine zweite, letzte angemessene Frist vom Kunden anzusetzen.
- 17.6. Im Übrigen gelten die Bestimmungen gemäss Ziffer 8 zur Gewährleistung, insbesondere auch für die Gewährleistungsfrist.
- 17.7. Bei grösseren Projekten (>CHF 40'000.-) wird für den Fall, dass ein Kostenvoranschlag (Richtofferte), ein

Festpreis oder ein Kostendach vereinbart wurde, ein Zahlungsplan anstelle der Vorauszahlung von Leistungen vereinbart. Ohne anderslautende Vereinbarung gilt dabei:

- 1. Rate:50% der Vergütung 20 Tage nach Vertragsabschluss
- 2. Rate:50% der Vergütung 20 Tage nach Abnahme bei Festpreisen. Bei Vereinbarung eines Kostendaches oder eines Kostenvoranschlag ist der effektiv angefallene Restbetrag der Vergütung 20 Tage nach Abnahme geschuldet.

## **18. Kauf von Hardware und Zubehör**

- 18.1. Die Lieferung von in Offerte und/oder Einzelvertrag beschriebener Hardware und Zubehör durch CloudSide erfolgt mit Aufgabe beim Transport- und Speditionsunternehmen oder mit direkter Übergabe von CloudSide an den Kunden. Nutzen und Gefahr gehen in diesem Zeitpunkt auf den Kunden über. Sofern der Kunde auf eigene Kosten den Abschluss einer Transportversicherung wünscht, hat er für eine solche besorgt zu sein. CloudSide wird ihn dabei bei Bedarf unterstützen.
- 18.2. Wird der Kauf von Hardware und Zubehör von CloudSide nicht separat in Rechnung gestellt, sondern in eine oder mehrere anderweitig von CloudSide an den Kunden erbrachte Dienstleistung(en) mit Mindestlaufzeit/fester Laufzeit inkludiert, so ist die entsprechende Hardware und Zubehör erst dann abbezahlt, wenn die vereinbarte Mindestlaufzeit/feste Laufzeit abgelaufen ist. Bei vorzeitiger Kündigung durch den Kunden behält CloudSide das Recht, den vollständigen Kaufpreis für die Hardware und Zubehör in Rechnung zu stellen.
- 18.3 Das Eigentum an gelieferter Hardware und Zubehör bleibt bis zur vollständigen Bezahlung der vereinbarten Vergütung inklusive allfälliger Nebenkosten bei CloudSide. Dieser Eigentumsvorbehalt kann CloudSide jederzeit bei der zuständigen Behörde im Register eintragen lassen.
- 18.4. Installation, Wartung, Instruktion oder Schulung sind ohne ausdrückliche Vereinbarung nicht geschuldet.

- 18.5. Die Gewährleistungsfrist beträgt maximal zwei Jahre. Für Drittprodukte gelten ausschliesslich die Bestimmungen des Dritten (i.d.R. Hersteller oder Vertriebspartner/Händler).

## **19. Pflege- und Supportleistungen**

- 19.1. Sofern Pflegeleistungen vereinbart wurden, umfassen sie grundsätzlich die korrektive Pflege von Software durch Bereitstellung von Patches und Updates sowie gegebenenfalls die Instandhaltung von bezeichneter Hardware oder die Aufrechterhaltung zugesicherter Hardwareleistungen durch CloudSide. Der genaue Umfang und die Service Levels werden in den Einzelverträgen mit dazugehörigen SLA vereinbart und präzisiert. Weiterentwicklungen, Anpassungen an Gesetzesänderungen, Funktionserweiterungen, Ersatz von Hardware fallen ausdrücklich nicht unter die geschuldeten Pflege- und Supportleistungen. Diese können jedoch bei Bedarf in Einzelverträgen vereinbart werden.
- 19.2. Sofern Pflege- und Supportleistungen vereinbart wurden, hat der Kunde auftretende Störungen, inklusive erforderliche Angaben zu den genauen Umständen und zu verwendeten Soft- und Hardware an CloudSide zu melden und nachzuweisen.
- 19.3. Sofern Supportleistungen vereinbart wurden, beziehen sich diese grundsätzlich nur auf die im Einzelvertrag bezeichnete Software bzw. auf das bezeichnete System bzw. die bezeichneten Komponenten. Die Vergütung erfolgt nach Aufwand oder gemäss abweichender Vereinbarung im Einzelvertrag. CloudSide kann für darüber hinausgehende, freiwillige Leistungen (z.B. Unterstützung bei Störungsbehebung zu Drittsoftware / Drittsysteme- oder -komponenten) eine Entschädigung nach Aufwand verlangen (vgl. obige Ziffer 5.1.).

## **20. Bereitschafts- und Reaktionszeiten / Service Desk**

- 20.1. CloudSide erbringt ihre Leistungen an normalen Werktagen (Montag bis Freitag ohne gesetzliche und lokale Feiertage am Sitz der CloudSide) nach Verfügbarkeit während der Bereitschaftszeit zwischen 8:00h – 17:00h MEZ / CET.



20.2. Für vereinbarte Pflege- und Supportleistungen und für sonstige Anfragen an das CloudSide -Service Desk stehen folgende Kontaktmöglichkeiten offen:

- servicedesk@cloudside.ch

20.3. Garantierte Reaktionszeiten sowie Supportleistungen ausserhalb der Bereitschaftszeit bedürfen der separaten, in der Regel zusätzlich kostenpflichtigen Vereinbarung im Einzelvertrag zwischen den Parteien.

## **21. Stundenpakete**

CloudSide bietet für bestimmte Leistungen (insbesondere für Wartungs-, Pflege- und Supportleistungen) in Einzelverträgen den Erwerb von Stundenpaketen an. Damit können bei Bedarf und solange noch Stunden übrig sind technische Mitarbeiter von CloudSide rasch und unkompliziert nach Verfügbarkeit gebucht werden, ohne jedes Mal für einen Einsatz wieder separat zahlen zu müssen. Zudem

können zusätzliche Rabatte und Preisvorteile auf den Paketen gewährt werden. Soweit in den dazugehörigen Verträgen nichts anderes vereinbart wurde, müssen die in diesen Paketen enthaltenen Stunden innert 24 Monaten ab Vertragsschluss bezogen werden, ansonsten sie entschädigungslos verfallen. Gleichfalls wird bei einer vorzeitigen Kündigung bzw. einem Verzicht des Kunden auf noch nicht bezogene Stunden keine Rückerstattung bereits bezahlter Vergütungen gewährt.

## **22. Beratung / Consulting und sonstige Dienstleistungen**

IT-Beratung / -Consulting und sonstige Dienstleistungen werden wie im Einzelvertrag vereinbart erbracht. Die vorliegend AGB sind auf diese Dienstleistungen ebenfalls anwendbar.