csf computer solutions facility

CSF Computer Solutions Facility AG
Güterstrasse 107
CH-4133 Pratteln

061 467 99 33
csf@csf.ch
www.csf.ch

AGB

Erfahrungen, die das Arbeiten leichter machen: trouble-free IT

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die Allgemeine Geschäftsbedingungen der CSF Computer Solutions Facility AG

Version 2.5

1 Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“ genannt) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen, die CSF Computer Solutions Facility AG, Güterstrasse 107, CH-4133 Pratteln (CHE-107.512.939) (nachfolgend „CSF“ genannt) mit ihren Vertragspartnern (nachfolgend „Kunde“ genannt) abschliesst.

2 Struktur und Rangfolge

2.1 Der Vertrag zwischen CSF und dem Kunden besteht aus einem oder mehreren Einzelverträgen, allfälligen Anhängen und diesen AGB. Ein Einzelvertrag kann ein separates Vertragsdokument sein oder eine vom Kunden gegengezeichnete Offerte.

2.2 Bei einem Widerspruch zwischen den Bestimmungen des Einzelvertrags, seinen Anhängen und diesen AGB gilt folgende Rangordnung: (1) Einzelvertrag, (2) Anhänge; (3) AGB.

2.3 Im Falle von Widersprüchen zwischen Bestimmungen von Dokumenten der gleichen Rangordnung (z.B. verschiedene Anhänge) geht das zeitlich jüngere Dokument dem zeitlich älteren Dokument vor.

2.4 Lücken werden durch die jeweils nachrangigen Bestimmungen ausgefüllt.

2.5 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden sind ausdrücklich ausgeschlossen, selbst wenn sie nach Zustellung der Offerte bei der Bestellung des Kunden (z.B. Purchase Order) referenziert werden.

3 Art der Leistung

3.1 Unter diesen AGB kann CSF auftragsrechtliche Dienstleistungen (z.B. Beratung, Schulung, Support) und werkvertragliche Dienstleistungen (z.B. Cloud Services, Entwicklung, Wartung) erbringen, Hardware verkaufen und vermieten und/oder Software lizenzieren. Cloud Services können Infrastruktur (IAAS), Plattform (PAAS) oder Software (SAAS) umfassen.

3.2 CSF erbringt ihre Dienstleistungen grundsätzlich nach den Bestimmungen des schweizerischen Obligationenrechts (OR 394 ff). Die Dienstleistung ist erbracht, sobald CSF gemäss dem im Vertrag umschriebenen Umfang für den Kunden tätig war.

3.3 Nutzungsrechte an Software werden gemäss den Bestimmungen des Lizenzgebers eingeräumt. Der Kunde darf die Software weder weiter-/unterlizenzieren, verkaufen, verleasen, übertragen oder sonst wie ganz oder in Teilen Dritten zugänglich machen.

3.4 Die Art der Leistung wird im Vertrag festgehalten.

4 Erfüllungsort und Gefahrübergang

4.1 Erfüllungsort sind allgemein die Räumlichkeiten von CSF und, sofern dies für die Erfüllung des Vertrags notwendig ist, die Räumlichkeiten des Kunden.

4.2 Der Nutzen der Leistung geht mit der vollständigen Bezahlung der Vergütung auf den Kunden über. Die Gefahr in Bezug auf die Leistung oder Teile davon geht – vorbehältlich von Garantie- und Gewährleistungsansprüchen - mit der Lieferung der Leistung an den Kunden über.

4.3 Bei Outsourcing, Cloud Services und Fernwartung erfolgt die Lieferung durch CSF am Routerausgang des von CSF genutzten Rechenzentrums. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hardund Software sind nicht Gegenstand der Cloud Services.

4.4 Leistungs- und Liefertermine sind weder Verfalltage noch Fixgeschäfte.

5 Sachgewährleistung

5.1 CSF gewährleistet, dass ihre auftragsrechtlichen Dienstleistungen sorgfältig, fachgerecht und gemäss anerkannten Standards in der IT-Branche erbracht werden.

5.2 CSF gewährleistet, dass ihre werkvertraglichen Dienstleistungen den im Vertrag und/oder in seinen Anhängen vereinbarten Service Levels entsprechen. In Abweichung der gesetzlichen Regelungen gelten als Rechtsbehelf des Kunden einzig die im Vertrag vereinbarten Bestimmungen über Rückvergütungen bei Nicht-Erreichung der Service Levels, soweit Service Levels vereinbart worden sind. Ansonsten gelten die allgemeinen Regeln des Obligationenrechts in Bezug auf Rücktritt, Minderung und die Geltendmachung von Schadenersatz seitens des Kunden.

5.3 Für Hardware und Software von Drittparteien, die durch CSF verkauft, geliefert, zur Verfügung gestellt oder implementiert werden, gelten die Gewährleistungsbestimmungen der jeweiligen Drittparteien. Gewährleistungsansprüche sind direkt und ausschliesslich bei der Drittpartei geltend zu machen.

5.4 Die Logistik (wie Transport, Porto etc.) defekter Ware durch CSF wird nach Aufwand in Rechnung gestellt. Muss defekte Ware durch CSF beim Kunden abgeholt und/oder an den Hersteller oder dessen Servicestelle überbracht bzw. versandt werden, so stellt CSF dem Kunden Rechnung für ihren entsprechenden Zeitaufwand und für die entstandenen Auslagen.

5.5 Über die in dieser Ziffer 5 vereinbarte Gewährleistung hinaus hat der Kunde gegenüber CSF keine Ansprüche aus Sachmängelhaftung. Insbesondere sichert CSF nicht zu, dass die von ihr verkaufte resp. gelieferte Hardware und Software ohne Unterbrechung, fehlerfrei und/oder unter allen möglichen Betriebsbedingungen arbeitet oder dass CSF alle Mängel korrigieren wird.

5.6 Ist der Kunde in Zahlungsverzug, darf CSF eine Korrektur eines Mangels von der vorherigen Zahlung eines unter Berücksichtigung des angeblichen Mangels angemessenen Teils der Vergütung abhängig machen.

5.7 Bei Cloud Services ist sich der Kunde bewusst, dass nach Beendigung des Vertrags der Fern zugriff auf die Server von CSF eingestellt wird. CSF sichert nicht zu, dass die vom Kunden an die Server von CSF übermittelten Daten, Inhalte und/oder Informationen nach der Beendigung des Vertrags weiterhin abrufbar bleiben.

6 Change Management

6.1 Die Parteien sind sich bewusst, dass die Anforderungen an die Leistungen von CSF aus technischen oder anderen Gründen ändern können. Im Falle einer Änderungsanfrage (Request for Change) kann CSF dem Kunden eine Folgenabschätzung zustellen, z.B. über Liefertermine, Vergütung, Gewährleistung. Solche Änderungen gelten nur als vereinbart, wenn beide Parteien diesen zustimmen.

7 Mitwirkungspflichten des Kunden

7.1 Der Kunde informiert CSF unverzüglich über allfällige Umstände, die die vertragsgemässe Leistungserbringung durch CSF gefährden könnten.

7.2 Falls erforderlich, gewährt der Kunde CSF freien und sicheren Zugang zu den erforderlichen Räumlichkeiten und/oder IT-Systemen (vor Ort oder durch Fernzugriff) und/oder gewährleistet die notwendige Software-Interoperabilität (Zusammenspiel verschiedener Software) mit Dritt-Software. Die CSF ist dafür verantwortlich, dass die entsprechende Hausordnung des Kunden vom Personal der CSF jederzeit eingehalten wird.

7.3 Falls erforderlich, stellt der Kunde CSF geeignete Arbeitsplätze und Aufbewahrungsräume zur Verfügung. Die CSF ist dafür verantwortlich, dass die entsprechende Hausordnung des Kunden vom Personal der CSF jederzeit eingehalten wird.

7.4 Unter Vorbehalt anderslautender Regelung im Vertrag ist der Kunde für die Auswahl, Bereitstellung, Installation, Implementierung, den Gebrauch und Unterhalt der Hardware und Soft ware, Netzwerke und Datensicherheit zuständig und verantwortlich. Bei Cloud Services ist der Kunde für die Übertragung der Daten verantwortlich bis zum Routereingang des von CSF genutzten Rechenzentrums.

7.5 Unter Vorbehalt anderslautender Regelung im Vertrag ist der Kunde jederzeit für die Sicherung und die Herstellung von Sicherungskopien seiner Systeme und Daten verantwortlich. CSF übernimmt keine Verantwortung für Datenbeschädigung und/oder -verlust des Kunden oder seiner Hilfspersonen.

7.6 Engagiert der Kunde Dritte, dann ist der Kunde für alle Zustimmungen dieser Dritten verantwortlich, die erforderlich sind, damit CSF ihre vertraglichen Pflichten erfüllen kann.

7.7 Bei Cloud Services muss der Kunde die ihm zugeordnete Nutzer- und Zugangsberechtigung(en) sowie Identifikations- und Authentifikationssicherung(en) vor dem Zugriff durch unberechtigte Dritte schützen und er darf diese nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben.

7.8 Bei Cloud Services darf der Kunde die Cloud Plattform in keiner Weise missbräuchlich nutzen oder nutzen lassen, insbesondere keine Daten oder sonstigen Inhalte und/oder Informationen mit rechtswidrigen Inhalten oder solche, die Urheber- und/oder sonstige Schutzrechte von Dritten verletzen, auf die Server von CSF oder ihren Hilfspersonen übermitteln bzw. übermitteln lassen.

8 Personal und Unterauftragnehmer

8.1 CSF weist nach eigenem Ermessen das geeignete Fachpersonal für die Vertragserfüllung zu.

8.2 CSF kann für die Leistungserfüllung nach schriftlicher (oder per Email erteilter) Zustimmung durch den Kunden Unterauftragnehmer einsetzen.

9 Vergütung

9.1 Der Preis für die Leistung ist entweder ein Festpreis oder ein Preis nach Stundenaufwand. Bei der Vergütung nach Stundenaufwand gelten die bei Vertragsabschluss vereinbarten Stundenansätze, mit folgenden Zuschlägen:

- 50% für Nachtarbeit (Mo – Sa, 20:00 – 05:59) und Samstagarbeit (06:00 – 19:59); und
- 100% für Sonn- und Feiertage (Sonn- / Feiertage, 00:00 – 23:59).

9.2 Der Preis ist im Vertrag aufgeführt. Sofern im Vertrag nicht anders festgelegt, versteht sich der Preis ausschliesslich der Kosten für Datenmedien, Verpackung und Versand, Reisezeit und -spesen, Versicherung, Recycling, Steuern (z.B. MwSt) oder staatlichen Abgaben (z. B. Zölle), die CSF bei der Leistungserfüllung entstehen. Diese Kosten werden gesondert aufgestellt und zusätzlich zu dem im Vertrag angegebenen Preis in Rechnung gestellt. CSF stellt Rechnung mit den folgenden Zahlungsfristen:

- Dienstleistungen der CSF dreissig (30) Kalendertage ab Rechnungsdatum.
- Hard- und Software zehn (10) Kalendertage ab Rechnungsdatum
- Drittleistungen zehn (10) Kalendertage ab Rechnungsdatum

9.3 Rechnungen, die der Kunde nicht innert der Zahlungsfrist bestreitet, gelten als anerkannt. Bei Zahlungsverzug ist CSF berechtigt, einen Verzugszins in der Höhe von fünf Prozent (5 %) pro Jahr zu verlangen.

10 Eigentums- und Lizenzrechte

10.1 Urheberrechtlich geschütztes Material (wie z.B. Software oder Präsentationen) gehört und verbleibt im Eigentum von CSF bzw. ihren Lizenzgebern. CSF bzw. ihre Lizenzgeber behalten zudem alle Rechte an Weiterentwicklungen, Übersetzungen, Änderungen und Upgrades/-dates des urheberrechtlich geschützten Materials und dessen Kopien.

10.2 An Software, inkl. Dokumentation, von Drittparteien, die CSF an den Kunden liefert, zur Verfügung stellt oder bei ihm implementiert, erhält der Kunde ein Nutzungsrecht gemäss den separaten Lizenzbestimmungen der Drittpartei.

10.3 Der Kunde darf immaterialgüterrechtliche Vermerke, wie z.B. Kennzeichenrechts-, Urheberrechts-, Patentrechts-, Designrechts- und andere geschützte Vermerke der Software (inkl. Dokumentation) weder vollständig oder teilweise entfernen, verändern, verdecken oder verbergen, noch das vollständige oder teilweise Entfernen, Verändern, Verdecken oder Verbergen zulassen.

10.4 Dem Kunden ist es untersagt, die Software ganz oder in Teilen zu kopieren, zu übersetzen, zu zerlegen, den Source Code vom Object Code herzuleiten, z.B. durch Dekompilierung, oder sonst wie Reverse Engineering zu betreiben.

10.5 Bei Cloud Services darf der Kunde nur die im Vertrag genannten Programmkomponenten bzw. Funktionsblöcke der Software nutzen, selbst wenn er technisch (geschützt oder nicht geschützt) auf andere Software und/oder andere Komponenten der Software und/oder Eigenschaften der Software zugreifen kann.

11 Vertrauliche Informationen

11.1 Die Parteien legen möglicherweise vertrauliche Informationen offen. Als Vertrauliche Informationen gelten, vorbehältlich einer Geheimhaltungsvereinbarung, alle Informationen die einer Partei von der anderen Partei zugehen, welche nicht offenkundig als nicht vertraulich bezeichnet werden können. Zu den vertraulichen Informationen gehören insbesondere Daten, Abrechnungen, Kundenlisten, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse. Im Zweifel sind Informationen als vertrauliche Informationen zu behandeln. Die empfangende Partei legt ohne die vorherige schriftliche (oder per Email erteilte) Zustimmung der offenlegenden Partei keine solchen vertraulichen Informationen gegenüber Dritten offen.

11.2 Die empfangende Partei kann die vertraulichen Informationen ihren Angestellten und/oder Hilfspersonen sowie den Angestellten und/oder Hilfspersonen ihrer Mutter-, Tochter- oder Schwestergesellschaften (jeweils gehalten von oder mit Stimmrechtsmehrheit von mehr als 50%) offenlegen, sofern diese Angestellten und Hilfspersonen in ihren Arbeits- oder sonstigen Verträgen zugestimmt haben, an ähnliche Geheimhaltungspflichten gebunden zu sein, und sofern die Offenlegung von vertraulichen Informationen zur Erfüllung der Pflichten einer Partei zwingend notwendig ist.

11.3 Diese Geheimhaltungspflichten gelten nicht für vertrauliche Informationen, die:

(i) sich bereits ohne Geheimhaltungspflicht im Besitz der empfangenden Partei befinden;

(ii) von der empfangenden Partei selbstständig entwickelt worden sind;

(iii) ohne Geheimhaltungspflicht aus einer anderen Quelle als von der offenlegenden Partei rechtmässig erlangt wurden;

(iv) zu dem Zeitpunkt, an dem sie empfangen werden, öffentlich verfügbar sind oder anschliessend – nicht aufgrund einer Verletzung dieser Geheimhaltungspflichten durch die empfangende Partei – öffentlich verfügbar werden; oder

(v) von der offenlegenden Partei einer anderen Partei ohne Geheimhaltungspflicht offengelegt werden.

11.4 Die offengelegten vertraulichen Informationen unterliegen während fünf (5) Jahren nach dem Beendigungs- oder Kündigungsdatum des Vertrags dieser Ziffer 11.

11.5 Ungeachtet Ziffern 11.1 und 11.2 ist die empfangende Partei berechtigt, vertrauliche Informationen:

(i) ihren entsprechenden Versicherern und Rechtsberatern offenzulegen; und

(ii) Dritten offenzulegen, insofern dies von einem zuständigen Gericht oder von einer staatlichen Behörde gefordert wird oder wenn ein Rechtsanspruch, eine Pflicht oder ein Erfordernis für eine solche Offenlegung besteht, sofern dies der anderen Partei, ohne gegen gesetzliche Verpflichtungen zu verstossen, vorher mit einer Frist von nicht weniger als zwei (2) Werktagen schriftlich angezeigt wurde.

12 Haftungsbeschränkung

12.1 Unter Vorbehalt zwingender gesetzlicher Bestimmungen beträgt die Haftung von CSF für sämtliche Schäden aus oder im Zusammenhang mit der Leistungserfüllung maximal den im Vertrag vereinbarten Preis für die Leistung. Bei wiederkehrenden Leistungen beträgt der maximale Haftungsbetrag für direkte Schäden eine Jahresvergütung.

12.2 Unter Vorbehalt zwingender gesetzlicher Bestimmungen haften CSF oder ihre Hilfspersonen unter keinen Umständen für folgende Schäden:

(i) Datenverlust oder -beschädigung;
(ii) Indirekte und Mangelfolgeschäden, wie z.B. Betriebsunterbrechung, Betriebsschaden oder entgangener Gewinn.

12.3 Die Haftungsbeschränkung in dieser Ziffer 12.1 stellt den Höchstbetrag dar, für den CSF haftet. CSF haftet im selben Umfang für ihre Hilfspersonen.

13 Laufzeit und Kündigung

13.1 Die Laufzeit der Dienstleistungen ist im Vertrag festgehalten.

13.2 Befristete Verträge enden ohne Kündigung bei Ablauf der vereinbarten Vertragsdauer. Unbe fristete Verträge können ordentlich unter Einhaltung einer – sechs (6) monatigen Kündigungsfrist auf Ende eines jeden Monats schriftlich gekündigt werden.

13.3 Der Vertrag kann bei grober Vertragsverletzung jederzeit sofort schriftlich gekündigt werden, insbesondere bei Verletzung der Ziffer 10 sowie wenn der Kunden mehr als sechzig (60) Tage in Verzug ist.

13.4 Bei Beendigung des Vertrags erlischt bei Cloud Services das Recht des Kunden zum Fernzugriff auf die Server von CSF bzw. ihren Hilfspersonen unverzüglich. Der Kunde ist verpflichtet, das im Eigentum von CSF stehende urheberrechtlich geschützte Material und alle davon erstellten Kopien oder Teilkopien sowie die Zugangsdaten für den Fernzugriff sofort vollständig und unwiderruflich zu löschen sowie die Löschung CSF unaufgefordert mitzuteilen. Wenn der Kunde dieser Pflicht nicht nachkommt oder wenn der Kunde nach Beendigung der Cloud Services auf die Server von CSF zugreift und/oder das urheberrechtlich geschützte Material weiterhin nutzt, hat der CSF das Recht, ihm bis auf Weiteres die Leistungen in Rechnung zu stellen. Schadenersatz bleibt vorbehalten. Das Retentionsrecht nach Art. 895 ZGB wird wegbedungen.

14 Generelle Bestimmungen

14.1 CSF wird an einer Zusammenarbeit mit oder ohne Leistungserbringung für andere Kunden, insbesondere, an der Konzeption, Entwicklung, Herstellung, Bereitstellung, Anschaffung und/oder dem Marketing von Konkurrenzleistungen oder -produkten weder gehindert noch diesbezüglich eingeschränkt.

14.2 Der Kunde nimmt zur Kenntnis und stimmt zu, dass seine Kontaktinformationen zur Vertragserfüllung auch im Ausland bearbeitet werden können und dürfen (z.B. Email Routing via Mailserver im Ausland). Bei Cloud Services ist der Kunde dafür verantwortlich, allfällige Einwilligungen von Drittparteien einzuholen.

14.3 Ungeachtet der Ziffer 11 kann CSF ihren Kunden und potenziellen Kunden nach vorgängiger schriftlicher (oder per Email erteilter) Zustimmung durch den Kunden die Bereitstellung der Leistung als Referenz für ihre Erfahrung offenlegen.

14.4 Die Parteien dürfen ihre Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag weder an Dritte abtreten noch anderweitig übertragen

14.5 Keine der Parteien haftet für (i) eine Leistungsstörung, die, oder (ii) einen Verzug bei der Erfüllung ihrer Pflichten aus diesem Vertrag, der auf ein Force Majeure Ereignis zurückzuführen ist.

14.6 Änderungen des Vertrags bedürfen der Schriftform.

14.7 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB oder des Vertrags ungültig oder unwirksam sein oder die Erfüllung unmöglich werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Teile der AGB oder des Vertrags nicht beeinträchtigt. Die Vertragsparteien verpflichten sich für diesen Fall, unverzüglich die ungültige, unwirksame oder unmögliche Bestimmung durch eine zulässige, wirksame und mögliche Vereinbarung zu ersetzen, die nach ihrem Inhalt der ursprünglichen Absicht am nächsten kommt. Das Gleiche gilt im Falle einer Vertragslücke.

14.8 Der Vertrag inklusive diese AGB unterliegen Schweizerischem Recht ohne Berücksichtigung der Kollisionsnormen des Internationalen Privatrechts. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 (SR 0.221.211.1) findet keine Anwendung.

14.9 Im Falle von Streitigkeiten, die aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag entstehen, gilt ausschliesslich der Gerichtsstand von Pratteln.

CSF AGB, v2.5
Februar 2022